THIAGO SERENO RICARDO

O trabalho em movimento: uma análise das relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC Paulista

Versão original

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade de São Paulo para obtenção do título de mestre em sociologia.

Orientador: Prof. Dr. Ruy Gomes Braga Neto

São Paulo

2018

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo

R488t

Ricardo, Thiago Sereno
O trabalho em movimento: uma análise das relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC Paulista / Thiago Sereno Ricardo ; orientador Ruy Gomes Braga Neto. - São Paulo, 2018.
171 f.

Dissertação (Mestrado)- Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. Departamento de Sociologia. Área de concentração: Sociologia.

1. Condições de trabalho. 2. Relações de trabalho. 3. Precariedade. 4. Flexibilização. 5. Transporte urbano. I. Braga Neto, Ruy Gomes, orient. II. Título.

RICARDO, Thiago Sereno. **O trabalho em movimento:** uma análise das relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC Paulista. 2018. 171 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

Aprovado em:

Banca examinadora

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

A meu pai e minha mãe, que tanto apoio e paciência me dedicaram, sem nunca me falhar. À Marina, pelo carinho, dedicação e paciência em todos os sábados e domingos que foram dedicados à pesquisa e escrita deste trabalho. À minha amiga Rose, que tantas vezes me ajudou a não desistir, e que me ensina dia a dia a lidar com as coisas da maneira que posso. A todos os meus amigos do dia a dia que me ajudaram a me manter firme e continuar. Aos amigos do mestrado, pelos debates, pelas vitórias e angústias compartilhadas e em especial a dois amigos: ao Jonas, que leu pacientemente este texto e fez apontamentos extremamente coerentes e ao meu amigo Max, sem o qual não teria sido possível começar ou terminar esta dissertação.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu orientador, pelas horas de trabalho, pela paciência, pela compreensão e flexibilidade que teve ao longo do desenvolvimento desta pesquisa. Ao CNPq, por ter financiado o segundo semestre do meu curso de mestrado por meio de bolsa de estudos. À professora Paula Marcelino e ao professor Leonardo Mello, pela revisão e comentários propostos no exame de qualificação, que sem dúvida fizeram deste trabalho muito melhor.

"And now, that you don’t have to be perfect, you can be good" (STEINBECK, 2002 [1952], p. 583).

"Cegueira também é isto, viver num mundo onde se tenha acabado a esperança” (SARAMAGO, 1995, p. 204).

RESUMO

RICARDO, Thiago Sereno. **O trabalho em movimento:** uma análise das relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC Paulista. 2018. 171 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

O presente trabalho parte da análise das condições e das relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC Paulista, assim como da análise da satisfação dos usuários desse serviço, para demonstrar a maneira como a condição de precariedade dessas relações impactam não apenas na vida dos trabalhadores, mas também na vida dos milhões de usuários que utilizam esse serviço de transporte diariamente. Para a análise das relações de trabalho, foram realizadas entrevistas em profundidade com motoristas e cobradores de ônibus das empresas de transporte da região, além de diversas horas de pesquisa etnográfica em coletivos de diversas linhas. Com relação aos pressupostos teóricos, partiu-se do diagnóstico de que a partir da década de 1980 o trabalho no mundo passou por diversas modificações que se materializaram na flexibilização e intensificação do trabalho e resultaram em uma situação de precariedade, difundida nas mais diversas áreas do mercado de trabalho.

Palavras-chave: Condições de trabalho. Relações de trabalho. Precariedade. Flexibilização. Transporte urbano.

ABSTRACT

RICARDO, Thiago Sereno. **Working in traffic:** an analysis of the labor relations in the ABC bus companies. 2018. 171 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

This dissertation is based on the labor sociology diagnosis that the labor has deeply changed after the eighties due to the spread of the flexibilization and intensification of labor, that resulted in a condition of precariety that is widespread over the labor's world. Departing from the analysis of labor in bus companies and from the opinion of bus users, we tried to demonstrate that labors precariety affects not only the workers life, but has clear impacts on the life of millions of users that are dependant of the service on their routine. To analyze labor's condition and user's satisfaction, we have made several in depth interviews with workers from the bus companies of the region and also with people that regularly uses the bus services in the region. Both these interviews were complemented by etnographical research that has been performed over several bus lines.

Keywords: Labor conditions. Labor relations. Precariety. Flexibilization. Urban Transport.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 17
2 FLEXIBILIZAÇÃO E PRECARIEDADE NO MUNDO DO TRABALHO 35
3 TRANSPORTE PÚBLICO E VIDA NAS CIDADES 49
3.1 Transporte público e privatização 54
3.2 O transporte coletivo urbano de passageiros na região do ABC Paulista 62
4 O TRABALHO NO SETOR DOS TRANSPORTES 67
4.1 Dados de perfil dos motoristas 67
4.1.1 Remuneração líquida mensal 68
4.1.2 Benefícios ofertados pelas empresas 69
4.1.3 Tempo de trabalho no setor e na empresa 70
4.1.4 Carga horária semanal, pausas e folgas 71
4.1.5 Permanência no trabalho com transporte urbano 72
4.1.6 Saúde, acidentes e outros riscos 74
4.1.7 Principais reinvindicações de melhorias 75
4.2 Análise dos resultados 76
4.2.1 O trabalho nas empresas de transporte coletivo do ABC Paulista 80
4.2.2 Rotina de trabalho e flexibilização 82
4.2.3 Cooperativas/Genéricos 89
4.2.4 Compressão dos tempos 93
4.2.5Trajetórias nas empresas 96
4.2.6 A questão da dupla função 101
4.2.7 As figuras controversas dos fiscais de ponto, dos fiscais de linha e do escalante 105
4.2.8 Negociação e mobilização coletiva 113
4.2.9 Histórico de paralisações na última década 117
4.2.10 O Sindicato dos Rodoviários do Grande ABC (SINTETRA) 119
4.3 Análise da situação de trabalho dos rodoviários 127
4.3.1 Intensificação por flexibilização 127
4.3.2 Compressão dos tempos 132
4.3.3 Vínculo de trabalho 133
4.3.4 Perda da identidade coletiva 135

5 TRANSPORTE COLETIVO URBANO SOB A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS 137
5.1 Estratégias de redução do custo de operação 142
5.2 A experiência dos usuários de transporte público do ABC Paulista 143
6 CONCLUSÕES 157
REFERÊNCIAS 163

1 INTRODUÇÃO

Em março de 2016, quando ingressei no mestrado do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da Universidade de São Paulo, eu trazia uma intenção de pesquisa que, embora tenha sido em parte preservada ao longo dos meses que se seguiram, foi sendo moldada, aprimorada e modificada tanto por influência das leituras feitas no período quanto pelos frutíferos debates com professores, com o orientador e com colegas da pós-graduação.

Em um momento inicial, o problema de pesquisa desenhado partia do diagnóstico de parte da bibliografia – especialmente dos trabalhos de Armando Boito Júnior e Paula Marcelino – sobre a existência de um novo ciclo de greves iniciado em 2004, o qual era reforçado pelos resultados dos relatórios de greve do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), para formular as seguintes perguntas: dada a alta incidência de greves, qual o papel do Sindicato dos rodoviários do ABC (SINTETRA) na organização desses movimentos? Como um sindicato alinhado à Central Única dos Trabalhadores (CUT) e que manifesta simpatia pelo governo federal atua na organização de movimentos que podem – direta ou indiretamente – prejudicar esse governo? Dado o caráter público do serviço oferecido pelos trabalhadores do transporte coletivo, como isso afeta a dinâmica de organização dos trabalhadores para o enfrentamento político?

Logo no primeiro semestre, porém, defrontei-me com duas disciplinas que alterariam minha percepção sobre o problema de pesquisa, Análise de Projetos, ministrada pela professora Márcia Lima, e Ação Sindical, sob a tutela da professora Paula Marcelino.

A primeira disciplina, além de ter oferecido instruções, críticas e dicas metodológicas e práticas para a pesquisa, enfatizou a importância da delimitação do problema de pesquisa e da separação entre este e o objeto estudado. O debate com os colegas em sala de aula sinalizou para a necessidade de uma diminuição, ou pelo menos de uma melhor conexão, das perguntas postas, a fim de reduzir o escopo de análise, permitindo um desenvolvimento mais refinado do problema.

Já a disciplina Ação Sindical me pôs em contato com diversos autores que escreveram sobre o papel dos sindicatos na organização da classe trabalhadora sob as mais variadas perspectivas, desde aqueles que acreditam no papel potencialmente revolucionário dos sindicatos – como Lênin – até aqueles que apostam na falência do modelo sindical – como Touraine – ou que criticam o caráter corporativista e legitimista da estrutura sindical brasileira, como Armando Boito Júnior.

A leitura de tais textos, em conjunto com a de outras obras sobre o contexto atual do trabalho no Brasil e no mundo e com as discussões com o orientador, levou-me a deslocar minha preocupação de pesquisa mais para o processo de trabalho e as condições de trabalho da categoria de trabalhadores de transporte coletivo urbano.

Na disciplina Teoria Sociológica Contemporânea – aqui já no segundo semestre da pós-graduação – tive contato, através da mediação do professor Sérgio Miceli, com autores clássicos da sociologia do século XX como Norbert Elias, Pierre Bourdieu e Raymond Williams. Através dos debates com o professor e colegas de turma, busquei apreender a maneira como tais autores mobilizavam os corpos teóricos herdado dos clássicos (Marx, Durkheim, Weber) e os operacionalizavam para seus próprios interesses de pesquisa, criando a partir do resultado de suas análises novas e sofisticadas teorias sobre variados fenômenos sociais (Elias sobre a sociedade de corte e sobre a formação do caráter alemão, Bourdieu sobre a nobreza de toga e a reprodução social e Williams sobre as relações entre meio urbano e meio rural e suas representações na cultura).

Por fim, a disciplina Novas Teorias do Direito, cursada na Faculdade de Direito do Largo São Francisco, trouxe-me a questão da interdisciplinaridade. Através da leitura de diversos artigos de pesquisa, tive contato com abordagens estritamente jurídicas, jurídico-sociológicas, jurídico-econômicas etc. Uma questão chave que se colocou durante todo o período foi a da autonomia do campo jurídico, com autores defendendo a tese de que a interpretação da lei deveria ser realizada pela leitura estrita do texto legal (autores ligados a Hans Kelsen), contra uma abordagem que defende a interpretação do texto legal levando em consideração o contexto social em que foi produzido tal texto e no qual ele é interpretado (autores ligados à escola do Critical Legal Studies).

No bojo dessa discussão, a questão do papel do direito do trabalho foi algo que sempre esteve presente. Seria esse direito um instrumento importante para a melhoria das condições de trabalho das classes operárias e um instrumento de luta, como defendem autores como Karl Korsch? Ou seria uma esfera da dominação burguesa, como defendem autores como Bernard Edelman? No Brasil atual, o que têm representado os direitos trabalhistas para a classe trabalhadora? Quais resultados tem trazido para as disputas coletivas o recurso à justiça do trabalho? Como analisar o papel da justiça do trabalho – emancipatório ou dominador – com base em dados vindos do campo? Essas foram algumas das questões surgidas no período.

Embora tenha tido contato com textos bastante diversos – alguns mais voltados para teoria e outros mais de resultados de pesquisa e método –, os debates e as leituras sempre estiveram orientados para a pesquisa e a produção de conhecimento. Longe de um exercício puramente escolar, procurou-se sempre enfatizar a relação entre o autor, o corpo de textos com que dialogava e seu objeto de estudo, ora dando mais atenção para a metodologia que utilizava e como a utilizava, ora explicitando como refletia sobre seus dados e interpretações.

A experiência com as disciplinas do Programa, por fim, permitiu não apenas uma ampliação do conhecimento como também conduziu a um amadurecimento da minha visão sobre a pesquisa e as melhores maneiras de abordar meu objeto e analisar resultados, tendo em vista não apenas a tradição crítica de minha área específica como a de outras correntes do pensamento sociológico e humanístico.

Haja vista a centralidade da atividade dos trabalhadores pesquisados e a completa ausência de bibliografia a respeito de suas relações de trabalho, ficou clara, a partir da discussão deste trabalho em conjunto com a banca avaliadora no exame de qualificação, a importância de focar a análise nessa questão e na maneira como essas relações de trabalho se relacionam com o viver na cidade.

Nesse sentido, duas das principais recomendações recebidas e incorporadas ao trabalho final que é aqui apresentado foram o aprofundamento nas entrevistas e na etnografia nos veículos, com foco na compreensão mais detalhada da dinâmica de trabalho desses trabalhadores, e também a realização de entrevistas com usuários de ônibus da região, buscando compreender como eles avaliam o transporte público e as

possíveis relações entre essas percepções e as condições sob as quais trabalham os motoristas e cobradores desse tipo de serviço.

As greves ocorridas nos transportes públicos urbanos em várias capitais nos anos de 2016 e 2017 e a recente greve dos caminhoneiros ocorrida no final do mês de maio de 2018 vêm ressaltar a enorme importância da matriz de transporte rodoviário para as cidades brasileiras, tanto no que toca ao transporte de passageiros quanto o de cargas.

A notoriedade de tais greves remete ao fato de que esses dois tipos de transporte são responsáveis por um aspecto chave do funcionamento das cidades, que é o da circulação, que permite que os habitantes dos centros urbanos se desloquem para suas atividades diárias (trabalho, lazer, estudos, atividades pessoais etc.) ou garante o desenvolvimento das atividades econômicas.

O transporte de cargas, por estar na ponta da cadeia de abastecimento, desempenha um papel bastante crítico na medida em que, sem seu correto funcionamento, toda a sociedade fica privada dos principais insumos utilizados no cotidiano, como comidas, água, combustíveis fósseis. Como ficou patente na greve dos caminhoneiros de maio de 2018, sem a entrega de combustíveis, por exemplo, toda a cidade fica imobilizada, pois não conseguem circular nem os transportes públicos de matriz rodoviária (ônibus), nem a maioria dos carros particulares, nem os táxis veículos de aplicativo para esses três últimos meios, excetuam-se os movidos a gás, cujo abastecimento é realizado predominantemente por meio de tubulações subterrâneas).

Já o transporte urbano de passageiros, que será o foco de nossa análise nesta pesquisa, é responsável pelo deslocamento rotineiro de milhões de brasileiros– em 2015, de acordo com o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE), 25% da população do Brasil deslocava-se diariamente utilizando ônibus (REDE BRASIL ATUAL, 2017), isso sem contar o percentual dos usuários de outros transportes, como trem e metrô – e, dessa forma, qualquer paralisação que venha a ocorrer nesses meios de transporte impacta tanto no funcionamento da indústria e dos serviços – que necessitam que seus empregados estejam no trabalho nos horários pré-determinados – como no funcionamento da sociedade como um todo,

uma vez que a grande maioria dos seus membros dependem do trabalho que exercem para sobreviver, dos produtos produzidos pela indústria e da prestação dos serviços..

Isso sem mencionar o fato de que tais manifestações frequentemente impactam também no trânsito dos veículos particulares e táxis/veículos de aplicativo na medida em que a falta de transporte público de passageiros leva pessoas que possuem carros, mas que frequentemente utilizam transporte público para seu deslocamento diário, a tirar seus carros da garagem, piorando ainda mais a já caótica situação do trânsito pela cidade.

O que vemos é então um cenário no qual existe uma dependência quase que fisiológica do transporte rodoviário, em que qualquer perturbação no funcionamento normal desses serviços acaba por resultar em grandes impactos, afetando não somente a produção econômica, mas também a qualidade da vida das pessoas.

A matriz brasileira de transporte urbano de passageiros, como já indicamos, é profundamente dependente do sistema rodoviário, particularmente no caso do estado de São Paulo, e o início dessa dependência data de meados da década de 1930 e 1940.

No século XIX, o tráfego por meio de veículos motorizados nos grandes centros urbanos do mundo era algo ainda recente, mesmo para países como a Inglaterra, França, Alemanha, Reino Unido e EUA. No Brasil, não só as condições tecnológicas não favoreciam a produção interna desses veículos – como nos países antes citados –, mas também as ruas e estradas encontravam-se pouco preparadas para esse tráfego.

Mesmo assim, desde a primeira década do século XX, começaram a se instalar os primeiros veículos de transporte coletivo público nas principais cidades brasileiras, primeiramente movidos à tração animal e elétrica (bondes) e, em seguida, com motores a vapor, gasolina e gases derivados do petróleo (STIEL, 2001, p. 30-40).

Assim, em meados dos anos 1900, começavam a circular no Brasil de maneira mais consistente as primeiras linhas de bonde elétrico urbano, destinados ao transporte de passageiros, inicialmente na cidade do Rio de Janeiro, espalhando-se em seguida para São Paulo e outros centros urbanos do país.

Já na década de 1920, no entanto, começaram a ser fundadas em São Paulo e no Rio de Janeiro as primeiras companhias de ônibus de motor à combustão (vapor, gasolina e gás) e a partir de 1925 – devido a uma forte seca que o país enfrentara e que comprometera o fornecimento de energia elétrica – iniciou-se uma expansão pronunciada do transporte por meio de ônibus, com a fundação de diversas novas empresas que visavam a cobrir trechos da cidade ainda não explorados.

Os ônibus, nesse sentido, vieram contribuir para que a especulação imobiliária se instalasse, permitindo que lotes mais afastados das regiões centrais da cidade fossem povoados, uma vez que o acesso ao transporte colaborava para o deslocamento das pessoas que ali habitavam (SILVA, 2016).

Ao longo dos anos 1930 o transporte por meio de ônibus se desenvolveu tanto que já nos anos 1940 era tão importante ou mais que os bondes elétricos mantidos pela Light, que aliás só não encerrou a operação de tais bondes em 1940 por razão de decreto presidencial, que a obrigava a manter os serviços até o final da segunda guerra mundial (LOPES, 1985).

Findada a guerra, no entanto, os serviços de bonde persistiriam ainda em São Paulo, embora de maneira mais tímida, até o final da década de 1960, quando a Companhia Municipal de Transporte Coletivo (CMTC), empresa controladora do transporte na cidade, optou por suspender o serviço, transferindo de vez o protagonismo para os ônibus.

Outro fator que chama atenção no desenvolvimento dos transportes urbanos no Brasil é o processo tardio de formação e consolidação dos metrôs e trens metropolitanos, que em Londres já funcionavam a todo o vapor desde a década de 1860, e em Nova Iorque a partir de 1904, enquanto em São Paulo, já no século XX a principal capital econômica do país, o sistema de metrô só entrou em funcionamento em 1974, e os trens, embora existissem desde os anos 1870, funcionavam mais para transporte de cargas e transporte de passageiros de longa distância (no eixo São Paulo-Santos, por exemplo) e só passaram por maior modernização e expansão para uso voltado para o transporte urbano na década de 1970 (*ibidem*).

Assim, a fundação das companhias de ônibus urbanos nos anos 1920 e 1930, associada à ausência de uma malha ferroviária mais extensa e com estações que

cobrissem o perímetro urbano e de um sistema de metrô nas cidades brasileiras, bem como ao declínio dos bondes (que foram parando de funcionar nos anos 1960), colaborou para o desenvolvimento de uma matriz de transporte fortemente ancorada nos meios rodoviários, que se alinhava também aos objetivos do governo federal de incentivo à indústria automobilística, que se deu especialmente após a década de 1950 com o governo de Juscelino Kubistchek.[1]

Na região do ABC Paulista, que selecionei como foco geográfico do meu trabalho empírico, o desenvolvimento do transporte ocorreu de maneira um pouco diferente da de São Paulo, tendo as empresas de ônibus um papel ainda mais importante do que na capital paulista, pela ausência de outros meios de transporte públicos.

No ABC, embora a linha do trem estivesse presente desde o século XIX, ela só funcionava atendendo a certos trechos da região – que só ao longo do século XX, mais especificamente depois dos anos 1970, foi se expandindo, sendo que o transporte interno nas cidades e mesmo o transporte entre as cidades deveria ser realizado por meios alternativos (carroças, jardineiras, carros particulares e, posteriormente, ônibus).

Devido ao alto investimento necessário para implantação de trilhos de bonde e ao fato de ser uma região periférica em relação ao grande centro econômico que São Paulo começava a se tornar, o transporte por bonde de desenvolveu pouco – em Santo André, por exemplo, instalaram-se poucas linhas, que mesmo assim ficaram ativas somente até a segunda década do século XX (cf. JUNG, 2010).

A partir da década de 1920, em um movimento parecido com o que ocorreu em São Paulo e outros centros urbanos, foram fundadas as primeiras empresas de ônibus, inicialmente bastante pequenas, e que foram se desenvolvendo ao longo do tempo, consolidando o transporte rodoviário como o principal meio público de deslocamento de passageiros na região.

---

[1] Seria impossível descolar a opção pelo transporte por meios rodoviários da política de incentivo à indústria promovida pelo governo de Juscelino Kubistchek nos anos 1950 e também da política industrial dos governos militares nos anos 1970, ambas fortemente pautadas pela presença das indústrias automobilísticas situadas na região do ABC Paulista.

Após a década de 1950, ocorreu um processo de diminuição do número de empresas da região e de crescimento de algumas poucas empresas – algumas delas que operam até os dias atuais –, que se completou nos anos 1980 com a vinda dos empresários mineiros Ronan Maria Pinto e Baltazar de Souza Nunes para a operação dos transportes na região.

No início da década de 1990, algumas cidades do ABC como Santo André e São Bernardo do Campo fundariam empresas públicas para gerir o transporte, a EPT em Santo André e a ETC SBC em São Bernardo do Campo, mas já próximo da virada para o século XXI ambas as empresas já seriam demovidas de suas funções de operação, funcionando a partir de então apenas como empresas reguladoras dos serviços e transferindo a responsabilidade da execução para as empresas privadas, sob o controle dos mesmos grupos de empresários que se fixaram na cidade na década de 1980.

O que se nota é que tanto na região estudada, como em outros centros metropolitanos do Brasil, a circulação de pessoas desenvolveu-se de maneira fortemente ancorada nos serviços de transporte rodoviários, principalmente os prestados pelos ônibus, daí a necessidade de se estudar esse meio de transporte, na medida em que a regularidade da prestação desses serviços – sem interrupções derivadas de paralisação – e a qualidade com que é prestado afeta diretamente o funcionamento da sociedade e impacta na qualidade de vida das pessoas que vivem nas imediações.

A escolha de estudar o transporte do ponto de vista do trabalho deu-se porque entendemos que tanto a qualidade dos serviços oferecidos para a população quanto a regularidade das operações estão intimamente relacionadas com as relações de trabalho entre as empresas e seus funcionários e com as condições sob as quais esses funcionários desenvolvem suas atividades cotidianas de trabalho, na medida em que trabalhadores mais insatisfeitos tendem a estar mais predispostos a paralisar suas atividades, que podem ver-se limitados no desempenho de suas funções por razão de alguma regra ou sistema imposto pela empresa ou mesmo desestimulados devido ao cansaço e estresse acarretado pela função.

Falando especificamente das paralisações do transporte urbano no Brasil, que do nosso ponto de vista são o fenômeno mais crítico para as cidades, longe de

serem um fenômeno recente, elas ocorrem desde há muitas décadas em diversas cidades. No Rio de Janeiro, por exemplo, os ônibus vêm paralisando suas atividades desde a década de 1950, tendo sido recorrentes nas décadas que se seguiram:

> Em junho de 1958, uma greve dos ônibus provocou tumultos e longas filas de passageiros de lotações. Na Central do Brasil, soldados da polícia do Exército foram mobilizados para tentar organizar as filas de lotações para a Zona Sul. Além do Exército, a Marinha e a Aeronáutica ajudaram no transporte coletivo cedendo ônibus para levar passageiros. Na paralisação, que também afetou o comércio e a indústria, ônibus foram apedrejados por piqueteiros, deixando feridos (O GLOBO, 2014).

Em São Paulo, as greves do transporte público ocorrem com certa frequência desde os primórdios da segunda metade do século XX. Em 1960, por exemplo, houve uma paralisação de 250 bondes por cinco dias, levando a cidade ao caos e quase provocando uma greve também dos motoristas de ônibus.

Também em 1979 e 1984 os motoristas de várias empresas de ônibus de São Paulo paralisaram suas atividades, pressionando os governos municipal e estadual para que oferecessem uma solução para os grevistas e aumentando a pressão sobre as empresas que não haviam entrado em greve e também sobre o metrô, para que operassem visando a compensar o máximo possível a ausência daqueles ônibus (O ESTADO DE S. PAULO, 1984b).

Figura 1 – Assembleia que aprovou a greve de 1984

Fotos Josué de Freitas

Em assembléia no Sindicato dos Metalúrgicos, os motoristas decidiram pela greve e formação de piquetes para evitar a saída dos ônibus

Fonte: O Estado de S. Paulo (1984a).

Em 1992, os motoristas da Companhia Municipal de Transportes Coletivos permaneceram com as atividades paralisadas por nove dias, impactando a rotina de circulação de seis milhões de paulistanos, em greve que é considerada entre as maiores vistas até hoje no setor do transporte (BATISTA; SACONI, 2014).

No ABC Paulista as décadas de 1970 e 1980 também tiveram momentos de agitação no quesito greve de transportes. Seguindo o exemplo das greves do chamado “novo sindicalismo”, encabeçadas pelos metalúrgicos do ABC, os trabalhadores do transporte de ônibus paralisaram as atividades, a partir de 1979, em greves que acabavam por impactar fortemente na rotina dos habitantes locais, ainda mais dependentes da matriz rodoviária de transporte do que os que viviam na capital paulista, que de uma maneira ou de outra tinham o metrô e o trem para lhes dar suporte.

Em 1979, acompanhando a grande greve dos metalúrgicos, motoristas e cobradores de várias empresas do ABC paralisaram as atividades reivindicando, dentre outras coisas, melhores condições salariais, que equiparassem seus salários

aos dos trabalhadores da mesma categoria na capital paulista (O ESTADO DE S. PAULO, 1979).

Em 1984 e 1985, funcionários de empresas de São Bernardo do Campo, Diadema e Santo André paralisaram as atividades por vários dias, reivindicando, dentre outras coisas, melhorias salariais e o fim da dupla jornada (quando o motorista assume uma determinada linha por dois períodos do dia ou duas linhas diferentes no mesmo dia) (*idem*, 1984a).

Além disso, de acordo com o relato da representante sindical que entrevistei, em 1989 os motoristas e cobradores de diversas empresas do ABC, liderados pelo SINTETRA, paralisaram suas atividades por onze dias, reivindicando melhores condições de trabalho (na época, a implantação das catracas automatizadas gerava problemas para os cobradores que ainda não sabiam operá-las, frequentemente resultando em descontos de salário por passagens não cobradas) e melhorias salariais.[2]

Na década de 1990, ainda ocorreriam movimentos, como nos anos de 1991 e 1999, embora já com maiores intervalos e menor força, algo que, como veremos mais à frente, destaca-se como uma característica mais geral do período.

Se, como vimos, as greves no setor do transporte constituem uma tradição que remonta, no limite, aos anos 1960, a história recente vem confirmar a continuidade do peso dos transportes nos movimentos grevistas dos dias atuais.

Ao realizarmos uma busca nos relatórios de greve do DIEESE dos último dez anos, um fato que chama bastante atenção é a intensa participação do setor dos transportes nas greves dos últimos anos.

Já em 2008 o transporte representou a maior incidência de greves dentro do espectro do setor dos serviços privados, com 40 paralisações registradas, sendo as principais reinvindicações os reajustes salariais, adição de benefícios como vale-alimentação ou atrasos nos salários (DIEESE, 2009).

Em 2009, o setor de transportes foi responsável por metade das greves no setor de serviços privados, com um total de 55 paralisações, sendo as principais

[2] Um processo muito parecido ocorreu na cidade de Uberlândia, como descreveu em sua dissertação de mestrado Janaína Ferreira Silva (2007).

reinvindicações o reajuste dos salários, a constituição de planos de carreira e reajustes/adição de benefícios de alimentação (*idem*, 2012a).

Em 2011, os trabalhadores do transporte foram responsáveis por 44% das greves, com um total de 40 greves deflagradas, sendo as principais reinvindicações o reajuste dos salários, a constituição de planos de carreira, reajustes/adição dos benefícios de alimentação, como em 2009 (*idem*, 2012b).

Em 2012, novamente os trabalhadores do transporte aparecem em destaque com 54 greves realizadas e as principais reinvindicações giravam em torno de reajustes no vale alimentação, reajustes salariais e pagamentos de salários atrasados (*idem*, 2013).

Em 2013, ano das famosas manifestações de junho, os trabalhadores do transporte deflagraram um total de 195 greves, sendo novamente os principais responsáveis por paralisações no setor de serviços privados, sendo as principais reinvindicações o pagamento de salários atrasados (pela primeira vez em primeiro lugar na lista), reajustes no vale alimentação e reajustes salariais (*idem*, 2015).

Em 2016, ano do último relatório de greves a que tive acesso, os trabalhadores do transporte se confirmaram como aqueles que mais paralisaram as atividades no setor de serviços privados, com 235 paralisações, sendo as principais reinvindicações o pagamento de salários atrasados, reajuste no vale alimentação e pagamento do 13º salário atrasado (*idem*, 2017).

Além disso, o relatório ressalta a intensificação nas paralisações dos trabalhadores dos transportes ocorrida a partir do ano de 2013. Como vimos, ainda que nos anos de 2008, 2009 e 2011 a categoria já demonstrasse um grande potencial para paralisações, em 2013 o número de paralisações propagadas pela categoria quadruplicou, puxado principalmente pelos transportes urbanos, que encabeçaram a maioria das manifestações da categoria.

Assim, pensada a partir da centralidade do transporte urbano de passageiros para a vida na cidade, a crescente no número de greves da categoria coloca um problema grave para a sociedade resolver. Todavia, além do número de paralisações, outro fator que aflige a sociedade é a questão da má qualidade desse transporte, aquilo que SILVA (2016, p. 40) chamou de “mobilidade precária”, um modelo de

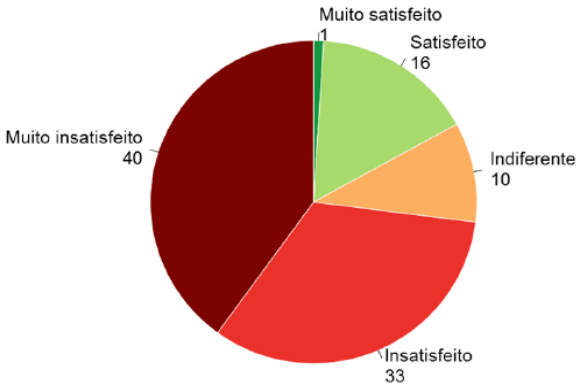
transporte que predomina em São Paulo, mas que certamente pode ser estendido para várias cidades do país:

> Porém esse livro pretende contribuir no entendimento da “mobilidade precária” no que se refere às péssimas condições de deslocamento cotidiano das pessoas na metrópole de São Paulo, que revela a mobilidade como recurso, esta desigual e cada vez mais rara para a maioria das pessoas, sejam elas no transporte coletivo ou no transporte individual, que de alguma forma leva as pessoas aos constrangimentos dos tempos perdidos no trânsito, submetidas aos imensos congestionamentos e aos transportes coletivos ineficientes e superlotados, expondo-as a uma condição de vulnerabilidade relacionada aos acidentes no trânsito e aos poluentes atmosféricos.

A precariedade das condições de transporte, de acordo com o autor, é um dos principais fatores para que os usuários desses meios de transporte almejem um veículo próprio, que, ainda que lhes custe mais caro, pode proporcionar mais conforto em seu dia a dia, algo que ficou evidente em diversos depoimentos ouvidos nas entrevistas que realizou em estações e terminais da cidade de São Paulo.

Reforçando esse diagnóstico da precariedade da mobilidade e do transporte, o estudo “Mobilidade urbana e cidadania”, realizado nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Recife, Porto Alegre e Belo Horizonte e divulgado em 2014 pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), mostrou que a maioria dos usuários de transporte público mostravam-se bastante insatisfeitos com a qualidade desse serviço.

Figura 2 – Nível de satisfação com o transporte público



Fonte: Fundação Getúlio Vargas (2014).

Os principais motivos apontados na pesquisa foram o alto preço da tarifa, os tempos de demora no deslocamento e a quantidade de conduções necessárias para chegar ao destino.

Nas entrevistas que conduzi com usuários de ônibus do ABC, também ficou evidente a questão da insatisfação com os serviços, tanto de ônibus quanto de trens e metrôs, sendo porém muito mais intensa a crítica aos ônibus.

Como veremos em profundidade mais à frente, as principais críticas ouvidas sobre o transporte por meio de ônibus estão relacionadas à superlotação dos veículos, à falta de conforto e acomodação, à demora para que passem nos pontos, à demora no trajeto, mas também ao comportamento dos condutores, que, de acordo com os usuários que escutados, frequentemente abandonam passageiros nos pontos, realizam manobras bruscas, respondem mal aos passageiros e são pouco prestativos quando solicitados.[3]

Entendo que parte importante dos problemas que os usuários enfrentam no transporte público estão conectados com problemas estruturais como a falta de investimento em melhorias no setor (sejam por meio de construção de corredores de ônibus, mais integração com trens e metrôs, expansão do transporte rodoviário), com a falta de uma cobrança mais intensa dos governantes para com as empresas que operam o serviço de transporte, com a necessidade de essas empresas alocarem mais veículos para a operação.

Outra parte que me parece bastante importante, e que é no limite o foco de minha análise, são as condições de trabalho no interior das operadoras de transporte, uma vez que condições de trabalho deterioradas podem desaguar não somente em paralisações por parte dos empregados dessas empresas, mas também em motoristas mais cansados, estressados e insatisfeitos, que podem por consequência não serem capazes de executar suas tarefas cotidianas com a mesma presteza com que realizariam em condições mais adequadas.

Além disso, como argumentei, aspectos específicos do processo de trabalho podem contribuir para intensificar a situação de degradação estrutural do transporte.

---

[3] É interessante notar que, no estudo conduzido por Janaína Ferreira Silva, citado anteriormente, quando conversou com motoristas ela escutou deles que o trato com passageiros era um dos aspectos mais complicados da profissão; da mesma maneira, em minhas entrevistas com condutores foi apresentado esse argumento pelos motoristas, que veremos adiante de modo mais aprofundado.

A tarefa da dupla função – dirigir e cobrar –, por exemplo, atua como um estressor para o motorista; divide sua atenção em relação ao trânsito, aumentando a possibilidade de acidentes; aumenta o tempo das viagens, na medida em que o motorista fica parado nos pontos cobrando as passagens; e aumenta a possibilidade de conflitos com passageiros, seja por troco ou pela demora no percurso.

Para analisar as condições de trabalho nas empresas de transporte coletivo urbano do ABC, partirei de duas fontes bibliográficas principais. Primeiramente, do diagnóstico de autores da sociologia do trabalho que argumentam que na segunda metade do século XX, mais especificamente a partir dos anos 1970 e 1980, teria havido uma grande mudança na maneira de se pensar, planejar e governar a economia, com o enfraquecimento das visões que defendiam a intervenção e o planejamento por parte do Estado e a expansão da doutrina que ficou conhecida como neoliberalismo.

Em par com essas mudanças na economia, autores como Graça Druck (2013), Ricardo Antunes (2015), Sadi Dal Rosso (2013) e David Harvey (2009), dentre outros, argumentam que a maneira de se pensar e organizar o trabalho também teria, a partir dos anos 1970 e 1980, passado por mudanças significativas no sentido de uma racionalização dos processos que favoreceu a maximização dos lucros e que se manifestou através da flexibilização das relações produtivas e da precariedade das condições de trabalho.

Embora essa bibliografia esteja fortemente relacionada com as relações de trabalho na indústria, acreditamos que as mudanças no paradigma de trabalho de alguma maneira extrapolaram o trabalho industrial, sendo possível encontrar ressonâncias dessa nova forma de organização em outros setores produtivos, como o setor dos serviços.

A outra fonte bibliográfica que utilizarei são autores de escolas de estudo mais relacionadas ao setor de serviços, que através de conceitos como *trabalho emocional* e *exaustão emocional* demonstram como fatores específicos do ambiente de trabalho no setor de serviços, como o relacionamento interpessoal com os clientes e pressões específicas do setor, podem influenciar negativamente o desempenho dos trabalhadores, assim como acarretar problemas para sua saúde física e mental e levar

ao que ficou conhecido como *síndrome de burnout*, que é o esgotamento profissional dos trabalhadores.

Assim, partindo dos pressupostos teóricos dessas duas correntes de análise das relações de trabalho, e da importância do transporte coletivo urbano para a vida na cidade, proponho as seguintes questões:

a) De que maneira as relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC se relacionam com o trabalho flexibilizado e com a situação de precariedade do trabalho diagnosticada por diversos autores da sociologia do trabalho?

b) Como as relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC podem impactar na regularidade e na qualidade do serviço de transporte que é oferecido, e como isso ressoa na qualidade de vida das pessoas que dependem desse meio de transporte?

Para responder a primeira questão, realizei um mapeamento bibliográfico de autores que discutem as relações de trabalho na contemporaneidade, tanto do ponto de vista de uma sociologia das relações de produção, quando do ponto de vista do bem-estar dos trabalhadores no desempenho de suas funções.

Em um segundo momento, munido das perspectivas trazidas pela bibliografia, realizei trabalho de campo, através da compilação e análise de dados produzidos por entidades relacionadas ao setor de transportes (CNT, SINTETRA) e entidades que produzem dados sobre condições de trabalho no Brasil (DIEESE, IBGE) e, mais importante para este trabalho, por meio de uma série de entrevistas em profundidade com trabalhadores das empresas de transporte urbano da região e com uma representante do sindicato, complementadas por viagens etnográficas em linhas de ônibus da região do ABC.

A segunda pergunta encontra-se em região limítrofe com a área da sociologia urbana. Por tematizar a relevância do transporte coletivo para a cidade e para a vida dos cidadãos, trata-se de uma questão da ordem da política, mas que se relaciona com a sociologia do trabalho na medida em que, como já mencionei, as relações de trabalho dos operadores afetam a experiência do usuário no transporte, seja pelo tratamento que recebem dos trabalhadores do setor, ou pela maneira como as

condições sob as quais se dão essas relações de trabalho podem ocasionar greves e paralisações.

Procurei responder essa questão por três vias: através de artigos e dados que apresentam a relação da população dos grandes centros urbanos com os meios de transporte público coletivo; de achados da etapa de pesquisa de campo com os trabalhadores das empresas de transporte coletivo do ABC; e, por fim, das entrevistas com usuários frequentes de transporte coletivo da região.

Uma dificuldade que encontrei na etapa de levantamento bibliográfico foi a de encontrar publicações que tratassem especificamente da questão do trabalho no setor de transportes coletivos urbanos sob o ponto de vista das ciências sociais.

Como já vinha indicando desde a escrita do projeto de mestrado, esse é um objeto pouco explorado pela sociologia e suas disciplinas irmãs, sendo que a maioria das publicações que tratam do assunto tem foco na questão das condições de saúde física e mental dos trabalhadores ou então no aspecto organizacional do transporte, que embora estejam relacionados com as relações de trabalho no setor não o tematizam de maneira sociológica.

Na ausência de um trabalho de referência sobre o assunto, fizemos o possível para agregar a bibliografia que trata das relações de trabalho industrial e no setor de serviços que pudesse iluminar nosso objeto de pesquisa e permitir comparações frutíferas, além dos textos previamente mencionados que tratam da questão do trabalho sob outros pontos de vista que não o sociológico, mas que podem auxiliar no deciframento da dinâmica do trabalho no setor.

Para fins didáticos, proponho a seguinte divisão para o presente trabalho:

No próximo capítulo realizarei um breve apanhado teórico de alguns dos autores que escreveram sobre as mudanças no mundo do trabalho a partir do final dos anos 1970 e de autores que tratam mais especificamente das relações de trabalho no setor de serviços, buscando acumular ferramentas teóricas que auxiliem a decifrar os achados do campo.

No capítulo seguinte, trarei uma discussão sobre o papel do transporte coletivo urbano na cidade, sobre a maneira como é estruturado, sobre algumas

características do trabalho no setor, partindo de um contexto mais geral – no mundo e no Brasil – e finalizando com uma explicação da maneira como esse transporte se estrutura na região do ABC.

Já o quarto capítulo constitui o coração da escrita desta dissertação. Ele se inicia com uma análise das relações de trabalho da categoria em termos nacionais, realizada a partir dos dados produzidos por uma pesquisa quantitativa feita com 1200 motoristas pela Confederação Nacional do Transporte (CNT), entidade representativa das empresas de transporte coletivo de passageiros, e avança por uma análise detalhada dos achados empíricos que obtivemos nas viagens etnográficas nos veículos e através das entrevistas com 22 trabalhadores das empresas de ônibus da região.

O capítulo seguinte apresenta os resultados das entrevistas realizadas com usuários de ônibus da região do ABC e retoma a importância do transporte coletivo para a vida na cidade trazida na introdução e no capítulo 3 da presente dissertação, associando-a aos achados empíricos que tivemos sobre as condições de trabalho e sintetizando tudo isso em uma equação que permita entender a influência dessas relações de trabalho sobre o serviço prestado e, consequentemente, sobre a vida da população.

O último capítulo é uma conclusão que resume as principais descobertas da pesquisa, na mesma medida em que levanta outras questões que podem ser respondidas por pesquisas futuras, e consideramos esse o papel mais importante desta dissertação, ou seja, ajudar a abrir novas agendas de pesquisa que poderão ser realizadas no futuro por mim e por outros pesquisadores interessados pelo tema.

2 FLEXIBILIZAÇÃO E PRECARIEDADE NO MUNDO DO TRABALHO

A tradição bibliográfica da sociologia do trabalho é quase unânime em afirmar que os anos de 1970, 1980 e 1990 foram anos de profundas mudanças no mundo do trabalho, com a implementação e expansão dos métodos de acumulação flexível e da terceirização.

De acordo com Antunes (2015, p. 24), desde os a década de 1960 o modelo de capitalismo baseado nos paradigmas do fordismo e keynesianismo dava sinais de esgotamento, revelando o caráter estrutural da crise capitalista. Esse processo de falência da economia se caracterizou pela queda tendencial da taxa de lucro, pela incapacidade de responder à retração do consumo, pela hipertrofia da esfera financeira da economia, pela maior concentração de capitais através das fusões monopolistas e oligopolistas, pela crise do *welfare state*.

Movido pela necessidade de superar as dificuldades impostas pelo esgotamento do padrão de acumulação vigente – que, como vimos, é parte da crise estrutural do próprio sistema –, o capital rearticulou-se para recuperar as altas taxas de lucro do período anterior e retomar seu processo de expansão contínuo, condição vital de sua existência:

> De fato, a denominada crise do fordismo e do keynesianismo era a expressão fenomênica de um quadro crítico mais complexo. Ela exprimia, em seu significado mais profundo, uma crise estrutural do *capital*, onde se destacava a tendência decrescente da taxa de lucro, decorrente dos elementos acima mencionados. Era também a manifestação, conforme indiquei anteriormente, tanto do sentido destrutivo da lógica do capital, presente na intensificação da *lei de tendência decrescente do valor de uso das mercadorias*, quanto da *incontrolabilidade* do sistema de metabolismo social do capital. Com o desencadeamento de sua crise estrutural, começava também a desmoronar o mecanismo de "regulação" que vigorou durante o pós-guerra, em vários países capitalistas avançados, especialmente da Europa (*ibidem*, p. 30).

Essa quase revolução na economia e no mundo do trabalho se manifestou através de uma mudança no paradigma produtivo, com a progressiva substituição do modelo de relações fordistas de produção pelo modelo toyotista, caracterizado pela produção por demanda, *just in time,* que permitia a adequação dos estoques aos pedidos e um melhor controle dos custos.

Manifestou-se também nas relações de trabalho flexibilizadas, tanto do ponto de vista da contratação – já que muitas pessoas foram demitidas e recontratadas como terceiras – quanto da própria produção que abandonou os paradigmas de trabalhadores superespecializados e segmentados pelo paradigma de trabalhadores polivalentes, capazes de manejas diferentes máquinas.

E se manifestou ainda, por fim, em um inchaço do setor de serviços, que passou a ser em muitos países, incluindo Brasil, o responsável por uma enorme fatia do produto interno bruto. No Brasil, por exemplo, em 2016 o setor foi responsável por 73% do incremento do PIB (SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS, 2017).

Essas mudanças no paradigma econômico e produtivo claramente desencadearam reações dos sindicatos e dos movimentos de trabalhadores com greves e paralisações, porém não demorou para que começasse a haver enfraquecimento do poder de barganha dos sindicatos (CARDOSO, 2015) e trabalhadores, resultando em um menor número de greves, que autores como Noronha (2009) identificaram como um período de diminuição e maior regularidade das disputas trabalhistas.

Assim, se por um lado a rearticulação do capital visou recuperar as taxas de expansão do capitalismo e as taxas de lucro do período anterior, por outro foi também um golpe que fulminou a força coletiva dos trabalhadores.

De acordo com Danielle Linhart (2007), ainda que o espalhamento da chamada flexibilização produtiva tenha se dado sob a justificativa da necessidade de superar o abalo econômico causado pelas crises dos anos 1970 por meio de acréscimos na produtividade, ele significou também uma total reestruturação do processo produtivo que aumentou a participação individual do trabalhador no processo, substituindo os antigos laços coletivos entre trabalhadores por uma nova coletividade fabricada pela empresa, *one best way,* que na verdade é menos uma coletividade de fato do que a junção de indivíduos em um processo de produção uniforme e único.

O que fica evidente é que, através da rearticulação, o capital foi capaz de acertar dois coelhos com uma única cajadada, recuperando – ainda que parcialmente

– a taxa de lucro por meio do incremento da exploração e desmobilizando os trabalhadores.

Mas, então, quais foram as consequências práticas dessas mudanças econômicas, políticas e gerenciais sobre o trabalho na contemporaneidade? Embora seja impossível estabelecer uma única regra ou explicação que seja capaz de englobar todos os contextos nacionais, categorias de trabalho e empresas, alguns autores de renome da sociologia do trabalho têm observado, no Brasil e em outros países do mundo, um padrão recorrente de expansão do que caracterizam como um processo de precarização do trabalho.

O trabalho precário é algo que sempre existiu, porém ao longo do século XX os EUA e diversos países da Europa, através dos frutos econômicos da industrialização, de um pacto de classes e da intervenção do Estado, puderam, de alguma maneira, atenuar essa situação de precariedade e garantir melhores condições de existência para grande parte da população desses países, aquilo que se convencionou chamar de *wellfare state*.

Contudo, desde os anos 1980, com a retomada do neoliberalismo e com a chamada reestruturação produtiva e os modos de contratação e gestão da força de trabalho que a acompanham, as condições de trabalho parecem ter se deteriorado de maneira bastante acentuada, aquilo que ficou conhecido entre os estudiosos como um processo de precarização, que em 2008 ganharia ainda mais intensidade, terminando de fulminar grande parte dos resquícios de direitos sociais em diversos dos chamados países desenvolvidos e se espalhando para os países periféricos:

> Se na Europa ocidental e nos Estados Unidos, décadas de institucionalização de direitos sociais mitigaram a condição estruturalmente precária do trabalho assalariado por meio da integração da fração masculina branca, adulta, nacional e sindicalizada da classe trabalhadora ao ciclo da transferência de parte dos ganhos de produtividade aos salários, a transformação de um longo período de crescimento lento em uma crise econômica sistêmica em escala global trouxe novamente à baila a precariedade como condição social inerente à mercantilização do trabalho (BRAGA, 2015, p.27).

Países exemplares dessa situação são Grécia, Espanha e Portugal, os mais afetados do território europeu, este último chegando ao ponto de em 2010 aumentar o ônus dos empregados de 11% para 18%, enquanto desonerava as grandes

indústrias, e de promulgar uma política trabalhista pautada por demissões em massa e reduções de salário (*ibidem*, p. 18). Essa política do governo português representou um esforço para “capitalizar os bancos e reestabelecer as taxas de lucro por meio de uma derrota histórica dos trabalhadores lusitanos e do decréscimo do custo unitário da força de trabalho”, visando reinserir Portugal no cenário mundial como uma economia exportadora de bens de consumo capaz de rivalizar com outras potências, uma manobra típica de Estados que se pautam pela lógica neoliberal, mas que traz sérias consequências para as condições de exercício da força de trabalho e que se mostra extremamente atual, na medida em que é praticada em vários lugares do mundo.

Para Isabell Lorrey (2010, p 45.), a precarização apresenta-se como um instrumento de governança neoliberal que atingiu o centro das relações de trabalho há bastante tempo, instalando a insegurança permanente como uma maneira de governar e que se encontra em processo de normalização:

> A precarização não é de jeito nenhum um fenômeno que afeta primeiramente grupos que se imagina estarem na margem, antes de ir para o centro afetar a conhecida “classe média”, aqueles que asseguraram sua posição dentro do regime de acumulação capitalista e que estão aptos a fortificar e melhorar sua posição social. Um modelo desse tipo, baseado em uma margem precária e um centro ameaçado não faz jus ao remodelamento e desmantelamento ilegal dos sistemas de seguridade na Europa[...] As sociedades neoliberais são governadas internamente através da inseguridade social, que significa prover a mínima seguridade social possível.

Na perspectiva de Elísio Estanque e Hermes Augusto Costa (2012, p.1) essa precariedade, fruto do processo de precarização, é um traço essencial das novas condições laborais que se desenvolveram como consequência da retomada neoliberal dos anos 1980 – que foi uma resposta às crises causadas pelos choques do petróleo nos anos 1970 – e que perduram nos dias atuais, fragilizando as condições de venda da força de trabalho e a organização dos trabalhadores.

> As metamorfoses do mundo laboral, nomeadamente a crescente precarização do trabalho assalariado, que há cerca de dez anos eram ainda consideradas “desvios” ou incluídas no chamado “trabalho atípico” (Paugam, 2000), evoluíram rapidamente nos últimos anos para um novo padrão que, apesar da grande heterogeneidade de situações, tem como traço comum a marca da precariedade, associada a situações de medo e total dependência do trabalhador/trabalhadora.

Para Pochmann (2016, p. 59), no Brasil, esse processo remete a uma terceira e quarta onda de flexibilização das relações de trabalho. A primeira onda nos anos 1960, com a promulgação do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e com a quebra da estabilidade do emprego. A segunda onda, por sua vez, teria ocorrido entre os anos 1970 e 1990, com a deterioração dos rendimentos do trabalho da acelerada produção econômica e a consequente deterioração desses rendimentos em relação à inflação.

A terceira onda, que vem na onda da expansão do neoliberalismo, ocorreu ao longo dos anos 1990 e se caracterizou pela liberalização da contratação de trabalhadores, pela terceirização, pela massificação do desemprego, pela deterioração dos salários e pela precarização do trabalho.

A quarta onda, por fim, tem início em 2010, com a aprovação da legislação da terceirização e pelo desenvolvimento da ameaça de rebaixamento da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), que por sinal ganhou força com a aprovação da reforma trabalhista em 2016.

De acordo com o autor, essa quarta onda vem para consolidar uma nova tendência no emprego, em que a precariedade e a precarização são as principais características e em que os direitos trabalhistas e sociais vão perdendo seu lugar.

Mas então, afinal, qual seria a definição dessa precarização? Para Graça Druck (2013, p37-39.), a precarização é ao mesmo tempo um fenômeno velho e novo. Velho no sentido que está há muito presente, mas novo pela intensidade e notoriedade que ganhou nos últimos anos em escala mundial:

> No âmbito mais geral, associa-se à ideia de Castel (1998) de que o processo de precarização atinge, na atualidade, segmentos do emprego que haviam adquirido estabilidade, restabelecendo uma vulnerabilidade de massa que havia sido superada no período hegemonizado pelas políticas de bem-estar social e caracterizando uma dinâmica em que a precarização deixa de ser marginal e passa a ser “o coração” dessa fase de desenvolvimento capitalista nos países centrais e no mundo.

De acordo com Druck, seria possível identificar a precarização por alguns traços essenciais que a compõe:

Vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdade: demonstra que a maior parte dos trabalhadores do Brasil, ainda na primeira década do século XXI, não possuía acesso à proteção social e trabalhista.

> Quando se analisa a distribuição das pessoas ocupadas com remuneração monetária, elas eram em 2009, no Brasil, 84,5 milhões, dos quais 43,5 milhões sem carteira assinada e, portanto, sem os direitos trabalhistas garantidos pelo emprego formal, representando 51% dos ocupados com remuneração. Desse conjunto de trabalhadores sem carteira assinada, 80% não contribuem para a previdência social. Isso significa que estão sem nenhuma proteção social e trabalhista (DRUCK, 2011, p. 47).

Intensificação do trabalho e terceirização: mostra a intensificação da exploração do trabalho através da flexibilização e extensão da jornada de trabalho, da flexibilização dos contratos, da imposição de metas agressivas, da imposição da polivalência que ocorre junto a uma expansão da terceirização:

> Essa "epidemia" da terceirização, como uma modalidade de gestão e organização do trabalho, explica-se pelo ambiente comandado pela lógica da acumulação financeira que, no âmbito do processo de trabalho, das condições de trabalho e do mercado de trabalho, exige total flexibilidade em todos os níveis, instituindo um novo tipo de precarização que passa a dirigir a relação entre capital e trabalho em todas as suas dimensões (*ibidem*, p. 49).

Insegurança e saúde no trabalho: elenca o aumento de acidentes de trabalho como um indicador, além de uma tendência para o desenvolvimento de doenças mentais, associadas à intensificação dos ritmos de trabalho e à exigências que ignoram os limites individuais de cada um:

> Essa condição, agravada por outros imperativos típicos dos chamados padrões modernos de organização empresarial (competitividade exacerbada, rapidez ou velocidade ilimitada), tem gerado um cenário de adoecimento mental com expressões diversas, inclusive os suicídios (*ibidem*).

Perda da identidade individual e coletiva: indica como a ameaça do desemprego e a descartabilidade da mão de obra serviram para solapar a solidariedade de classe entre os trabalhadores, tornando-os responsáveis individualmente:

> [...] a perda das identidades individual e coletiva, fruto da desvalorização simbólica e real, que condena cada trabalhador a ser o único responsável por sua empregabilidade, deixando-o subjugado à "ditadura do sucesso" em condições extremamente adversas criadas pelo capitalismo flexível (*ibidem*, p. 51).

Fragilização da organização dos trabalhadores: demonstra como o avanço da posição neoliberal e a disseminação da chamada “flexibilização produtiva” e da terceirização, contribuíram para fragmentar a organização dos trabalhadores e eliminar do horizonte a possibilidade de um rompimento com essa ordem, conformando sua luta a uma espécie de redução de danos:

> A reestruturação produtiva e do trabalho – via demissões, enxugamentos, terceirização, polivalência –, inspirada no modelo japonês, levou, no plano objetivo, a condições de fragilização dos trabalhadores e de sua capacidade de luta, que foram reforçadas, no plano subjetivo, pela defesa de uma política e uma atuação sindical dentro dos limites dessa nova ordem (neoliberal) do capital, neutralizando a vontade política coletiva no sentido de não apenas resistir, mas de buscar rupturas com essa nova ordem (*ibidem*).

Condenação e descarte do direito do trabalho: traz à tona o debate em torno da flexibilização dos direitos do trabalho, argumentando pela necessidade imperativa de sua manutenção e aprimoramento em favor dos trabalhadores, como forma de combate à precarização do trabalho, e destaca as ações do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e do Ministério Público do Trabalho (MPT) contra o trabalho escravo e análogo ao escravo, ainda existentes no país.

Através dessa tipologia proposta por Graça Druck podemos notar ambas as facetas do processo de reestruturação do capitalismo que expusemos anteriormente, ou seja, as estratégias para controle e flexibilização da produção, por um lado, e o enfraquecimento da coletividade dos trabalhadores, como consequência não apenas do novo processo de trabalho proposto, mas também da inserção precária desses trabalhadores no mercado de trabalho.

Do nosso ponto de vista, o debate em torno da precarização, e especialmente a definição de Druck, são frutíferos pois não somente colaboram com a constituição de um retrato do trabalho nos dias atuais, mas também permitem extravasar os limites do trabalho no setor industrial, abrindo uma chave de investigação do trabalho também para o setor dos serviços.

Deve ter ficado claro que o debate teórico que trouxemos anteriormente em torno da intensificação e flexibilização das relações de trabalho foi constituído principalmente a partir de estudos realizados com trabalhadores da indústria que até os anos 1980 tinham uma importância talvez maior do que a que atualmente têm.

No entanto, o que tentamos argumentar é que a intensificação e flexibilização das relações de trabalho, embora tenham sido gestadas no interior da indústria, ressoam nas relações de trabalho no setor dos serviços – até porque, muitos dos serviços são prestados para a própria indústria – e, como veremos, estão relacionadas à condição de precariedade do trabalho.

O que estamos querendo dizer não é que a flexibilização e a intensificação dos ritmos de produção gestadas na indústria sejam as responsáveis diretas pela condição de precariedade do trabalho contemporâneo, mas que, de alguma maneira, colaboraram com uma intensificação dessa condição precária, tanto pelo aumento da cobrança sobre os trabalhadores, quanto pela fragilização dos vínculos entre os trabalhadores e entre os trabalhadores e as empresas.

E também que esse modelo de trabalho flexibilizado não só se espalhou pelo mundo do trabalho industrial, mas parece ter contribuído para modificar as relações de trabalho de maneira mais geral, tendo afetado também o trabalho no setor de serviços, potencialmente piorando as condições de trabalho neste.

Estudar as relações de trabalho no setor de serviços, é claro, é diferente de estudar a indústria, na medida em que a natureza das atividades e o próprio ambiente de trabalho são bastante diferenciados.

Como ressalta Itani (1996), uma das principais dificuldades de se abordar o trabalho nos serviços reside em sua classificação como um serviço improdutivo. De fato, como a autora argumenta, trata-se de um trabalho que não se materializa em um produto físico que pode ser comercializado e trocado; além disso, há diversas maneiras de se realizar um serviço, que variam de acordo com o prestador, com o público e com o que se espera desse serviço:

> É fato que a dificuldade em estudar o trabalho no setor de serviços começa com sua medição, dada principalmente pela imaterialidade do produto. O operador do serviço de transporte, por exemplo, não pode lançar mão de um produto concreto que possa dar existência objetiva ao seu trabalho. Também não pode utilizar uma forma de prestação de serviço sobre a qual pudesse atribuir um significado objetivo, visto que não há uma forma única. Há uma diversidade de tipos e modos de transportes, o que contribui para dificultar essa tarefa (*ibidem*, p. 163).

Mas, então, como seria possível abordar o trabalho nos serviços? Para a autora, a peculiaridade no setor é que o trabalho se concretiza no fazer, nas relações que o trabalhador estabelece com o meio:

> O trabalho não existe em si. Ele se concretiza no *faze*r. Isso significa que não pode ser analisado senão conforme vai se constituindo concretamente através de quem o realiza, e contextualizado dentro de sua relação social (*ibidem*, p. 164).

Isso significa que a análise dessas relações de trabalho passam necessariamente pelas relações entre o trabalhador e as ferramentas que utiliza, mas também pelas atividades que desempenha e pelas relações sociais que estabelece, seja com clientes ou com seus chefes e companheiros de trabalho:

> Seguindo esse entendimento, os elementos que compõem o mundo do trabalho, para o trabalhador, não estão separados uns dos outros. Estando o posto de trabalho inserido numa organização estabelecida, com uma forma de gestão, envolve normas e uma relação com chefias, além de um conteúdo da atividade, que é sempre pouco mensurável. Estes elementos se constituem, objetivamente, como parte da relação que estabelece com o seu *fazer*, enquanto um conjunto de condições de realização. Nesse conjunto se compõem as condições, que vão desde as ambientais e físicas até as condições que se estabelecem nas relações de trabalho (*ibidem*, p. 165).

Na produção industrial, embora o contato com outros seres humanos seja imprescindível para que a produção ocorra da maneira como deve ocorrer, o trabalho ocorre primordialmente entre o trabalhador e as máquinas que opera. Já no que toca o trabalho nos serviços, a relação com as máquinas (geralmente computadores, *smartphones* e outros) é meramente um instrumento para a concretização da relação entre o trabalhador e os indivíduos que atende, que no limite são os clientes da empresa.

Como o produto do trabalho no setor de serviços é a própria prestação do serviço, a qualidade desse produto depende da efetividade de sua execução, mas também da satisfação desse cliente, o que coloca a relação entre trabalhador e cliente no coração do funcionamento da atividade.

Isso implica que, para além das habilidades técnicas exigidas dos trabalhadores (saber operar computadores, sistemas, ou no caso dos motoristas o ônibus), são exigidas dos trabalhadores dos serviços também habilidades específicas de relacionamento com o cliente, para que o serviço seja prestado da melhor maneira

possível, considerando os interesses do cliente e das empresas, que são por vezes conflitantes.

Essas habilidades de relacionamento com o cliente que implicam no controle das emoções e resultam no gerenciamento dos conflitos e atendimento de acordo com os padrões das companhias é o que Arlie Hochschild (2015, p. 6) chamou de *trabalho emocional*:

> No curso da realização desse trabalho físico e mental, ela (aeromoça) está também fazendo algo mais, algo que eu defino como trabalho emocional. Esse trabalho requer do indivíduo que induza ou suprima sentimentos de maneira que consiga sustentar uma expressão que produza um certo estado mental nos outros – nesse caso, a sensação de estar sendo cuidado em um lugar seguro. Esse tipo de trabalho solicita uma coordenação de mente e sentimentos e isso às vezes remete a uma parte de nós que se relaciona profunda e integralmente com nossa individualidade.

O caso estudado pela autora é o das aeromoças da Delta Airlines, companhia aérea estadunidense. Para o ramo da aviação era essencial que os clientes se sentissem confortáveis, seguros e felizes durante a viagem, e essa era uma impressão que, para essas companhias, começava a ser passada através do sorriso das funcionárias e do tratamento cordial, que, além de tudo, tem no mínimo que ser convincente.

Porém, nem todos os momentos de contato com os passageiros são cordiais ou agradáveis, e as próprias trabalhadoras, como quaisquer outras pessoas, nem sempre estão em dias bons, o que exige muitas vezes a atuação desse trabalho emocional para suprimir ou induzir as emoções e garantir o tratamento dos passageiros de acordo com os padrões exigidos pela companhia.

Embora tenha estudado o caso particular de uma companhia aérea, o que a autora argumenta é que a exigência do trabalho emocional reflete uma tendência que se desenvolveu nos anos 1970 e 1980 e que extrapola o trabalho nas companhias aéreas, permeando o trabalho no setor de serviços de maneira mais ampla, o que endossamos.

Vilela e Vasconcelos (2007, p.82-85), por exemplo, estudando teleoperadores, demonstraram como em sua rotina de trabalho, esses trabalhadores lançam mão frequentemente do trabalho emocional para poder conduzir o atendimento da maneira como a empresa espera que seja feito. Sendo forçados a seguir um *script* – que muitas

vezes não vai ao encontro das necessidades dos clientes – e sendo pressionados a cumprirem os procedimentos e tempos previstos, os teleoperadores se defrontam com reclamações de clientes que nem sempre podem ser resolvidas:

> A atividade dos teleoperadores estudados exige amabilidade e paciência, independentemente das reações que podem surgir face ao comportamento do usuário que se encontra do outro lado da linha. Lidar com diferentes pessoas implica mobilizar capacidade de escuta e comunicação, visando compensar as diferenças culturais e intelectuais entre um cliente e outro e, ainda, a capacidade de reverter as manifestações agressivas demonstradas pelos clientes insatisfeitos ou pouco informados.

Uma situação limite que as autoras descrevem ocorre, por exemplo, quando um cliente perpetra uma reclamação justificada contra a empresa, mas as normas de conduta dessa empresa impedem que o teleoperador admita o erro e o forçam a contornar o problema sem necessariamente apresentar uma solução.

Como descreveremos mais a fundo no próximo capítulo, ao longo de nosso campo pudemos observar diversas situações em que os trabalhadores do transporte lançaram mão do trabalho emocional para contornar uma situação difícil na rotina de trabalho.

Novamente, isso ocorre particularmente em situações onde os interesses dos clientes – nesse caso, passageiros – diferem das possibilidades reais de execução do serviço. Por exemplo, em momentos em que passageiros demandam maior agilidade, quando o motorista tem de cobrar e dirigir, quando demandam uma direção mais cautelosa, mas o motorista precisa cumprir um tempo apertado, quando demandam mais ônibus nas linhas para que não esperem tanto nos pontos e terminais ou quando demandam troco para altos valores, que nem sempre os motoristas e cobradores possuem.

Nesses casos, o descontentamento dos passageiros frequentemente se reflete em reclamações diretas ao motorista, ofensas e, em situações extremas, até agressões físicas. Os funcionários, por sua vez, são orientados e mesmo treinados – ainda que de maneira bem simples, apenas quando assumem a função – a não responderem, o que por vezes é simplesmente impossível.

A necessidade de empregar o trabalho emocional no dia a dia não é algo que necessariamente torna a situação de trabalho impossível, mas que certamente

acrescenta grande carga sobre os trabalhadores, o que traz para eles a sensação de que estão extremamente cansados sem que saibam dizer porque estão assim, uma vez que “não fizeram nada demais”.

Existem algumas situações, porém, em que o padrão organizacional das empresas, a falta de perspectiva profissional e a falta de autonomia dos trabalhadores fazem com que demasiado trabalho emocional seja exigido e levem esses trabalhadores a um estado de *exaustão emocional* e *de burnout*, levanto esses trabalhadores a saírem dos trabalhos ou, na pior das hipóteses, a desenvolverem doenças:

> O burnout e, consequentemente, a exaustão emocional, apresentam-se quando os indivíduos têm de trabalhar numa situação de desbalanceamento crônico, na qual se demanda mais do que as pessoas podem dar e se oferece menos do que elas precisam (TAMAYO; TRÓCOLLI, 2002, p.40).

Isso significa que as condições de trabalho em um determinado setor influenciam não só a experiência física dos trabalhadores, como também têm uma relação direta com o trabalho emocional que executam e, consequentemente, com toda a experiência desses trabalhadores em sua rotina.

Além disso, como veremos, a flexibilização e intensificação do trabalho, nesse sentido, são aspectos que aumentam as possibilidades de conflito na rotina dos trabalhadores. No caso dos trabalhadores das empresas de ônibus, essa questão fica clara, por exemplo, a partir da obrigação do exercício da dupla função – dirigir e cobrar.

Os ônibus que não possuem cobradores demandam do motorista a realização de múltiplas tarefas, que não só atrasam toda a circulação do ônibus – deixando os passageiros impacientes – como dividem a atenção do motorista, gerando situações de conflito com os passageiros e uma tensão quase que permanente para os motoristas.

Nos momentos de tensão, o trabalho emocional é acionado para que o motorista se recomponha e não revide das reclamações dos passageiros, mas isso não ocorre sem que se incorra em um custo emocional, que a longo prazo pode contribuir para a insatisfação do trabalhador e até mesmo para o desenvolvimento de doenças.

O trato com os passageiros é uma das questões mais difíceis para o trabalhador dos ônibus, afinal, esses funcionários são a “face” da empresa perante os passageiros, que acabam por expressar todo o descontentamento que sentem pelo serviço no representante da empresa.

Ao longo do quarto capítulo, utilizando os achados da etnografia e das entrevistas em profundidade, explorarei então a maneira como as relações de trabalho na categoria parecem ter sido afetadas pela flexibilização e intensificação do trabalho e a maneira como essa condição se manifesta em termos de uma condição precária.

Antes de partirmos para a análise das relações de trabalho, contudo, falemos um pouco mais sobre a relação entre transporte urbano e a cidade, e mais especificamente, sobre o transporte público na região do ABC.

3 TRANSPORTE PÚBLICO E VIDA NAS CIDADES

A discussão acerca da vida na cidade é algo que intriga pesquisadores de diversas áreas do conhecimento, desde arquitetos/urbanistas até antropólogos, sociólogos, economistas e estudiosos do direito. Isso ocorre porque o meio urbano é o lugar onde habita a maior parte da humanidade e o lugar onde os seres humanos desenvolvem suas principais atividades vitais.

Mas mais do que apenas o lugar onde os indivíduos estruturam suas vidas, a cidade é, na moderna sociedade capitalista, uma mercadoria. Como argumenta Ermínia Maricato (2013, p.45), a cidade destaca-se por possuir esse duplo aspecto, é ao mesmo tempo o local primordial da reprodução da força de trabalho e um produto acabado da sociedade, que é também um negócio:

> As cidades são o principal local onde se dá a reprodução da força de trabalho. Nem toda melhoria das condições de vida é acessível com melhores salários ou com melhor distribuição de renda. Boas condições de vida dependem, frequentemente, de políticas públicas urbanas – transporte, moradia, saneamento, educação, saúde, lazer, iluminação pública, coleta de lixo, segurança. Ou seja, a cidade não fornece apenas o lugar, o suporte ou o chão para essa reprodução social. Suas características e até mesmo a forma com que se realizam fazem a diferença. Mas a cidade também não é apenas a reprodução da força de trabalho, ela é um produto ou, em outras palavras, também um grande negócio, especialmente para os capitais que embolsam, com sua produção e exploração, lucros, juros e rendas. Há uma disputa básica, como um pano de fundo, entre aqueles que querem dela melhores condições de vida e aqueles que visam apenas extrair ganhos.

Assim, pela definição de Maricato, percebe-se a cidade ao mesmo tempo como local onde a sociedade se reproduz materialmente, pois é o *loco* do trabalho, mas também como um produto final que, ao ser comercializado, ressalta a contradição entre aqueles que possuem capital e aqueles que não possuem.

Os mesmos interesses representados pelos donos do capital, que ditam o ritmo, a forma e os locais sob os quais se darão o processo produtivo são aqueles que conformam o espaço urbano sob a lógica da maior produtividade e do maior lucro. Ou seja, como Marx demonstrou em *O capital*, a contradição básica da sociedade capitalista se dá entre proletariado e burguesia na esfera produtiva, mas se reproduz

em várias outras esferas da vida moderna, conformando o modo de vida de todos os indivíduos sociais.

Isso implica que a própria lógica da gestão da cidade acaba por produzir um meio que é apropriado de maneira muito diferente pelos diversos segmentos da sociedade, favorecendo algumas camadas em detrimento de outras. Nesse contexto, as zonas com melhor infraestrutura e de maior atividade econômica (em geral a zona central e áreas próximas) são habitadas majoritariamente pela camada mais abastada da sociedade, enquanto que aos mais pobres ficam reservadas as áreas periféricas da cidade, frequentemente marcadas por sérias deficiências infraestruturais.

Essa apropriação desigual do espaço urbano, por sua vez, acentua a diferença na qualidade de vida dos seus habitantes, pois as camadas mais pobres acabam tendo que se deslocar por vastos espaços diariamente para ganhar o próprio sustento ou para poder acessar estruturas de saúde e lazer da cidade.

Na perspectiva de David Harvey (2009, p. 11):

> As chamadas cidades “globais” do capitalismo avançado são divididas socialmente entre as elites financeiras e as grandes porções de trabalhadores de baixa renda, que por sua vez se fundem aos marginalizados e desempregados. As cidades sempre foram lugares de desenvolvimentos desiguais (às vezes de um tipo totalmente benevolente e entusiasmante), mas as diferenças agora proliferam e se intensificam de maneiras negativas, até mesmo patológicas, que inevitavelmente semeiam tensão civil.

Para Harvey, o modelo de cidade capitalista moderna, ao expropriar da maioria dos cidadãos a possibilidade de modificar o espaço urbano, expropria também sua capacidade de modificar seu próprio contexto de vida, ou seja, esses cidadãos veem-se como estranhos ao mundo em que vivem. O que acontece de maneira correlata ao que ocorre no processo de trabalho capitalista – verticalmente imposto pelos donos do capital – em que o trabalhador se vê *estranhado* em relação ao produto de seu trabalho e também em relação à decisão sobre como esse produto será produzido ou o que será feito com ele.

Não bastasse a imposição das regras do jogo, o resultado da apropriação desigual da cidade é que a parte da população que mais necessita dos serviços básicos é a que menos se beneficia deles. Como demonstrou Carlos Eduardo Paiva Cardoso (2008, p. 46) em sua tese de doutorado sobre o transporte coletivo urbano

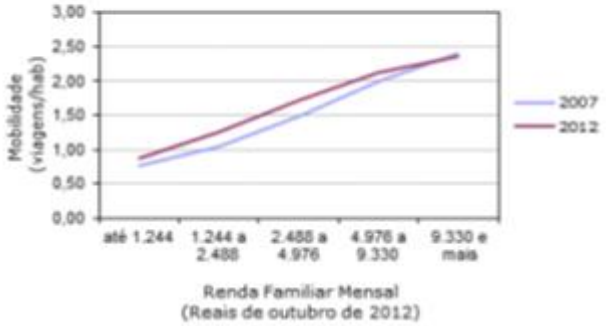
na cidade de São Paulo, as classes mais abastadas (A e B) e mais escolarizadas concentram-se principalmente na região Sudoeste e Central da cidade (próximas às zonas de maior infraestrutura), enquanto as classes menos escolarizadas e menos favorecidas economicamente localizam-se no extremo Sul, Leste e Norte da cidade.

Ao mesmo tempo, Cardoso (*ibidem*, p. 44) demonstra como as populações de baixa renda são aquelas que possuem menor mobilidade – entendida como a capacidade de o indivíduo se deslocar, envolvendo dois componentes, o desempenho do sistema de transporte e as características da necessidade dos indivíduos de se deslocarem:

> Observa-se que a mobilidade na cidade de São Paulo varia proporcionalmente à renda, por exemplo, a mobilidade da Classe A e B (28% da população com maior renda) é cerca de o dobro da mobilidade da classe D e E (35% da população com menor renda).

Informação essa que é confirmada por dados recentes sobre a mobilidade da Região Metropolitana de São Paulo.

Figura 3 – Mobilidade da Região Metropolitana de São Paulo



Fonte: Metrô e Governo do Estado de São Paulo (2012).

Mas, se a população de baixa renda é a que mais necessita se deslocar, por que continua a ser a parte da população que tem menor taxa de mobilidade? O descompasso entre as maiores necessidades da população carente de acesso aos serviços públicos de transporte e a sua capacidade de mobilidade ressalta outra faceta da contradição urbana:

> A pouca mobilidade deve-se principalmente: (1) ao menor poder aquisitivo das populações segregadas, (2) à localização das atividades socioeconômicas e da infraestrutura pública (hospitais, escolas, parques etc.) em áreas centrais da cidade e (3) à pouca acessibilidade

> ao sistema de transporte coletivo urbano (falta de um sistema abrangente de transporte sobre trilhos e má qualidade do transporte sobre pneus), além de deficiências no sistema viário estrutural da cidade edificado a partir da presença hegemônica do automóvel (CARDOSO, 2008, p. 4).

A crise de mobilidade urbana, embora venha de longa data, ganha outra faceta a partir dos anos 1980 e 1990, com a expansão do pensamento neoliberal e com a ideia de que o Estado deveria servir apenas como estimulador do mercado. Isso se deu, entre outras coisas, através da privatização dos serviços do transporte, do incentivo ao transporte individual por meio de isenções para montadoras, de obras públicas voltadas para o transporte individual, de mais incentivo financeiro para esse tipo de transporte.

Nesse contexto, a ausência de incentivos públicos adequados ao transporte coletivo acaba por gerar um ciclo vicioso de piora da qualidade do serviço, pois, ao incentivar o transporte individual em detrimento da mobilidade coletiva, colabora para uma redução da demanda pelo transporte.

Como resultado, os custos de operação das linhas e a remuneração dos capitalistas acabam sendo divididos por um número menor de usuários que pagam passagem, o que acaba por justificar o aumento das tarifas e tornar o transporte coletivo menos atrativo, algo que aliás vem ocorrendo de maneira acentuada nos últimos anos, de acordo com o anuário da Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU):

> Desde 2013, ano de início da nova série histórica deste indicador, houve uma queda significativa da quantidade de passageiros transportados. A redução de 9% da demanda de passageiros pagantes entre os anos 2014 e 2015 foi superior àquela identificada entre 2013 e 2014, considerando a avaliação consolidada de abril e outubro. A análise de 2015 em relação a 2013 demonstra uma diminuição de 10,8%. As reduções verificadas nos dois últimos anos são mais expressivas em relação àquelas identificadas nos dois últimos anos da antiga série histórica, quando foram registradas quedas de 1,8% e 1,4%, respectivamente no ano de 2012 em relação a 2011 e em 2013 comparativamente a 2012 (ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS, 2016).

A lenta evolução da renda da população e o encarecimento e sucateamento do transporte coletivo são assim aspectos que se reforçam e que remetem a uma crise gestada juntamente com a estruturação do capitalismo, mas que ganhou contornos especialmente fortes após a década de 1980, quando flexibilização produtiva,

terceirização e reconfiguração urbana tornaram-se parte de um mesmo processo que visou à retomada das taxas de apropriação de lucro à custa da deterioração das condições de vida das classes mais populares.

Nos últimos anos, algumas medidas para melhoria do tráfego, como a criação dos corredores de ônibus e do bilhete único, foram implementadas em algumas cidades do Brasil. Essas medidas impactam positivamente na vida do usuário e dos trabalhadores do setor de transporte, uma vez que contribuem com a diminuição do tempo de viagem (no caso dos corredores), com a redução dos custos de integração para o usuário (no caso do bilhete único), mas mesmo assim mostraram-se insuficientes para reverter a tendência à migração para o transporte individual por meio de carros.

Além disso, desde 2015 tem se difundido o transporte por meio de aplicativos (Uber, 99Taxi, Cabify, Easy Taxi, Lady Driver etc.), que parecem ter vindo para acentuar ainda mais essa tendência de individualização do transporte, por baratear o deslocamento por meio de carros particulares.

Tais aplicativos, ao permitirem que qualquer pessoa devidamente habilitada e com carro dentro de determinadas condições dirijam e sejam pagas pelas corridas realizadas, aumentam a possibilidade de deslocamento de classes mais populares, ainda que às custas de baixo assalariamento e informalidade dos trabalhadores que dirigem para esses aplicativos.

Se a consolidação do sistema capitalista e a expansão das ideias neoliberais no trabalho e na questão urbana e do transporte afetam de maneira geral toda a cidade (ainda que de maneira diferente), e em particular a classe trabalhadora, os trabalhadores do transporte encontram-se na intersecção dessas transformações e, portanto, fornecem um ponto de vista privilegiado ao cientista social para a compreensão desses fenômenos.

3.1 Transporte público e privatização

Conforme já antecipamos, até meados dos anos 1970 a gestão do transporte urbano em vários lugares do mundo contava com grande participação das empresas públicas que eram responsáveis pela execução e fiscalização da prestação de serviços (junto às prefeituras). No começo da década de 1980, seguindo o fluxo das mudanças no modo de se pensar a economia e o trabalho, esse padrão começou a

ser alterado, abrindo mais espaço para que empresas privadas adquirissem concessões e passassem a funcionar como operadoras legais de transporte público.[4]

Nos EUA, com a lei de desregulamentação do setor (1978), empresas privadas adentraram o mercado, competindo com as empresas públicas, alterando a dinâmica dos serviços prestados e pressionando os salários para baixo. Na Europa, principalmente nos anos 1980, em diversos países, o setor do transporte passou pelo mesmo processo (LIEB, 1984).

> Transporte barato é o sangue que circula pelas veias da economia global liberalizada. Ele foi estabelecido em partes pela retirada de regulamentações no setor do transporte, reduzindo os pagamentos e as condições de trabalho dos empregados do transporte, e pelo subsídio dos custos com combustíveis. O preço social e ambiental do transporte barato, agora pagos pelos trabalhadores e comunidades na forma de salários baixos, trabalho precário, longas horas, saúde pobre, além de barulho, poluição e mudanças climáticas (*ibidem*, p. 4, tradução minha).

O resultado das mudanças no mundo foi – como na indústria e em outros setores – uma política de aumento da eficiência baseada na intensificação da exploração do trabalho, nos cortes salariais e na terceirização, que reduziram os custos operacionais das empresas.

Essa redução dos custos, porém, não foi atingida sem que as condições de trabalho no setor sofressem sensível piora, configurando um mundo onde os trabalhadores são expostos a jornadas extenuantes com poucas pausas, frequentes horas extras, ambientes de trabalho inadequados (em termos de condições de higiene e de manutenção dos equipamentos) e muitas vezes uma remuneração abaixo da coerente.

Um exemplo extremo, porém digno de nota, é o dos motoristas de ônibus da região de Chicago, que encabeçaram no começo de 2017 um movimento pela construção de melhores banheiros nos pontos de parada de ônibus da cidade. Sem terem o tempo adequado para suas pausas e estando os banheiros dos pontos – na maioria químicos – em péssimas condições, alguns motoristas chegaram ao ponto de

---

[4]O caso paradigmático é o da CMTC de São Paulo, que operou a maioria das linhas da cidade de 1947 até 1995, quando encerrou suas atividades. No ABC a história ocorre de maneira um pouco diferente e o modelo de operação pública do transporte é exercido mais fortemente na primeira metade dos anos 1990, sendo que antes do final da década o modelo privado foi retomado.

terem que usar fraldas durante o trabalho, o que resultou em grande indignação e deu origem ao movimento:

> “Os atuais banheiros portáteis que a CTA comprou são dos modelos mais baratos, eles nem mesmo têm água corrente ou aquecimento e frequentemente o lavatório de mãos está vazio ou quebrado”, disse Sams em um pronunciamento do ATU. “Isso é um desrespeito total com os trabalhadores que movem aproximadamente um milhão de cidadãos de Chicago todos os dias” (CBS, 2017).

No Brasil, até a década de 1990, o transporte urbano foi gerido em grande por empresas públicas. No entanto, já a partir de 1988, com a nova constituição, a gestão do transporte urbano se consolidou como competência dos municípios, sendo reservado ao governo federal apenas estabelecer as diretrizes para sua execução e ao governo estadual operar o transporte entre municípios (GOMIDE; GALINDO, 2013).

Nos anos 1970, ainda de acordo com esses autores, criticava-se o alto custo dos transportes e a má qualidade dos serviços, além da infraestrutura precária (muitos bairros não tinham sequer linhas de ônibus). A resposta do governo autoritário foi a criação do vale-transporte que, embora não resolvesse a questão da infraestrutura precária, ao desonerar os trabalhadores, serviu para acalmar as pressões sociais da época.

Nos anos 1990 os altos custos do transporte e a má qualidade do serviço oferecido voltaram à pauta das discussões sociais e foram apontados, como as causas da deterioração, os elevados custos de produção, a baixa capacidade de investimento público e o aumento do uso de transporte individual e do transporte informal que, ao causarem uma redução na demanda do transporte público, operam no sentido de encarecê-lo, pois a tarifa é estipulada pensando-se nos custos totais de operação divididos pelo número de usuários pagantes.

Assim, disseminou-se no final da década de 1980 e ao longo da década de 1990 a ideia de que a gestão pública do transporte era uma das principais causas de suas condições ruins e da necessidade do aumento da eficiência no setor, que culminou nas privatizações:

> No decorrer da década de 1990 assiste-se, igualmente, ao recuo do modelo de receita pública e a privatização das empresas públicas municipais de transportes. Os casos dos municípios de São Paulo e Santo André são exemplares. Neste o próprio prefeito Celso Daniel, que instituiu o modelo na gestão 1989-1992, privatizou a empresa

> pública operadora no seu segundo mandato (1997-2000). No município de São Paulo, com o início da gestão do prefeito Paulo Maluf, em 1993, encerram-se as atividades operacionais da Companhia Municipal de Transportes Coletivos (CMTC) mediante a privatização de toda a operação dos ônibus e das respectivas garagens (*ibidem*, p. 34).

Assim, acompanhando a onda privatizadora que se espalhou pelo mundo na década de 1980 e no Brasil na década de 1990, o transporte público passou a ser gerido predominantemente pelo setor privado, e as ideias de intensificação e flexibilização do trabalho ganharam força, culminando como veremos em mudanças substanciais no dia a dia dos trabalhadores dessa categoria.

Existem diversas pesquisas que abordam a questão dos trabalhadores das empresas de transporte, tanto de transporte urbano de passageiros quanto de transporte de carga. Esses estudos tendem a focalizar principalmente a questão dos problemas de saúde ocasionados pelo exercício da profissão, como problemas nas costas, nas articulações, problemas no estômago e doenças cardiovasculares (cf. BALBINOT, 2001; FASSA; FACCHINI; BREITENBACH, 2008; BOVENZI; ZADINI, 1992; EVANS; CARRÈRE, 1991).

Embora haja diferenças significativas nos impactos para a saúde em cada uma dessas subcategorias, advindas de tarefas específicas – como carregar peso, submeter-se a grandes variações de temperatura (para veículos refrigerados) ou ter que lidar com múltiplas tarefas –, parece haver um consenso de que os trabalhadores de transporte, enquanto categoria mais geral, sofrem constante e intenso desgaste físico e mental (este último, principalmente com o transporte de passageiros).

Além da possibilidade de acidentes de trânsito, esses trabalhadores passam a grande maioria do dia sentados e expostos a trepidações, enfrentam a rotina de trânsito cada vez mais caótica das metrópoles, são obrigados a realizar diversas tarefas simultâneas e ainda são cobrados para que cumpram tempos que muitas vezes são impossíveis por conta de fatores externos:

> Uma das razões para que a condução de ônibus urbano seja aparentemente uma ocupação pouco saudável é a combinação de estressores físicos e sociais que os motoristas enfrentam. Estressores físicos incluem tráfico congestionado, fatores de ergonomia relacionados à operação dos ônibus, barulho e condições climáticas (temperatura e qualidade do ar). Potenciais estressores sociais incluem pressões incessantes pelo tempo, demandas por serem

> profissionais e corteses perante os passageiros, alta responsabilidade pela direção segura e escalas de trabalho com turnos fragmentados e rotativos que atrapalham a vida doméstica e interferem no sono (EVANS; RYDSTEDT, 1999, p.202, tradução minha).

Como exploraremos mais à frente, a questão do manejo de passageiros é de fato algo que ocupa bastante a atenção desses trabalhadores e também que adiciona uma carga considerável de estresse, especialmente para os motoristas que exercem a chamada dupla função, dirigir e cobrar.

O ponto é que, muito além de apenas dirigir e cobrar – o que por si só já implica bastante atenção e que, como vimos, é muitas vezes feito por uma única pessoa –, esses trabalhadores devem realizar uma série de outras micro tarefas que não só demandam tempo, mas também acrescentam carga considerável de estresse psicológico.

Certa vez, por exemplo, no trajeto de volta para o terminal de uma das principais linhas de ônibus de Santo André, quando nos aproximávamos do destino final, um passageiro que sentava próximo à motorista indagou-a: “Motorista, já chegamos ao meu ponto?”., Ao que esta respondeu: “Oh, meu amigo, em que ponto mesmo você ia descer?”. E o passageiro então replicou: “No da CDHU, motorista, já passou?”.

Por fim, a motorista explicou para o passageiro que havia se esquecido do ponto de descida dele, pois como tinha que dirigir e cobrar acabou se envolvendo em suas tarefas primárias. Visivelmente chateada, pediu-lhe desculpas repetidas vezes, sugerindo-lhe que ficasse no ônibus para que não pagasse outra passagem na volta. O passageiro, transtornado, praguejou e sentou-se, enquanto a motorista expressava seu descontentamento com a situação.

Em outra ocasião, quando acompanhávamos uma viagem de uma linha que liga Santo André a São Bernardo, ao arrancar com o ônibus do ponto uma das pessoas que estava descendo tropeçou e por pouco não se machucou. Logo vieram gritos da parte traseira do ônibus: “Motorista, o rapaz aqui está caindo”. O que foi respondido pelo motorista: “Olha só, estava aqui cobrando passagem e nem vi que o cara ainda estava descendo. Agora que não tem cobrador pra ajudar, qualquer hora ainda matamos um sem querer”.

Além disso, uma reclamação frequente que ouvi foi a de descontos nos salários advindos de rodagens das catracas não rodadas por alguma desatenção. Segundo o depoimento de motoristas, muitas vezes chega-se ao ponto final com menos dinheiro do que se deveria ter, pois é difícil manter o controle dos passageiros que passam pela catraca em meio a tantas outras tarefas, e muitos passageiros sentam na parte dianteira do ônibus e na hora de pagar apresentam notas de alto valor, para as quais muitas vezes os motoristas simplesmente não têm troco.

Considerando esses relatos de campo e o resultado da pesquisa apontada, fica evidente o caráter múltiplo da tarefa desses trabalhadores, que é incompatível com a condução concomitante do veículo, e também a maneira como a remoção do cobrador parece ter impactado seriamente na quantidade de tarefas que esses operadores têm de realizar. Mais do que apenas realizar a cobrança das passagens dos usuários que optam por pagar em dinheiro, o cobrador auxilia o motorista com o controle da entrada de passageiros – que no caso das gratuidades ocorre pela porta traseira –, com as informações dadas aos passageiros e todas as outras tarefas que mencionei anteriormente. Por esses e outros motivos, a questão da dupla função e da consequente remoção dos cobradores é um tema de que tratarei detidamente nos próximos capítulos.

No estudo conduzido por Silveira, Abreu e Santos (2011) em Natal, a dupla função não foi uma questão pois os ônibus da região ainda contam com cobradores para realizar a cobrança e auxiliar os motoristas no trato com os passageiros, todavia a questão do trato com o passageiro – mesmo com o cobrador presente – apareceu como uma das questões que mais geram insatisfação a esses motoristas.

Tabela 1 – O que traz satisfação no trabalho

Ítem	Fator	Frequência
1	Salário defasado	14
2	O trânsito	11
3	* Tratamento do setor de tráfego	10
4	** O passageiro	7
5	Dobrar ou dar a viagem a mais e não receber em dinheiro	6
6	Pagar por avarias ou quebra de peças do veículo	4
7	Dobrar e/ou dar viagem a mais	3
8	Tempo de viagem curto	3
9	Trocar o motorista de carro, linha ou horário sem consulta	2
10	As condições mecânicas do carro em que trabalha	2
11	Falta de reconhecimento do trabalho	2
12	A anotação no cartão de ponto não corresponder ao tempo real trabalhado	1
13	Semáforos dessincronizados	1
14	Receber o salário na empresa. Deveria ser cartão de banco	1
15	Calor	1
16	*** Instabilidade do emprego	1
17	A OS – Ordem de Serviço não ser atendida pela manutenção	1
18	A empresa não dar chance para empregar um familiar do motorista	1
19	Jornada de trabalho	1
20	NULO	5

Fonte: Silveira, Abreu e Santos (2011).

Além disso, 36% dos motoristas entrevistados por esse autor sinalizaram o trato com o passageiro como exercendo uma influência negativa no desempenho de sua função primordial, a da condução do veículo. A dupla função, se vier a ser implementada na região, certamente deve intensificar esse sentimento.

A rotina de um trabalhador do setor de transportes difere da rotina de um trabalhador formal em uma indústria, por exemplo, pelo fato de que, na maior parte do tempo, ele está na rua conduzindo o veículo entre um destino e outro. Assim, se para um trabalhador industrial o interior da fábrica é seu ambiente de trabalho, para o motorista o ambiente de trabalho é a rua e os próprios ônibus. Isso implica que não só há um contato mais rareado com os pares, mas que também os controles sobre o processo de trabalho se exercem de uma maneira diferente.

Se no processo produtivo dentro de uma fábrica utiliza-se cada vez mais a tecnologia para comprimir o tempo e exercer uma vigilância constante sobre os trabalhadores, diversos controles também são aplicados sobre esses trabalhadores, que vão desde um acompanhamento rígido dos horários de partida e chegada até a instalação de monitoramento via GPS nos veículos e de câmeras em seus interiores, para verificar se as tarefas designadas estão sendo cumpridas da maneira que se espera, e até mesmo com fiscais de linha que conferem se os horários que um determinado motorista passou em um determinado ponto estão dentro da faixa pré-estabelecida.

Embora as mudanças no mundo do trabalho tenham se dado de maneira diferente nos diversos setores da economia, é possível identificar paralelos. Como nas variadas categorias de trabalho, o setor do transporte urbano passou pela terceirização, por mudanças de escala, pela introdução de modernos métodos de controle dos veículos, e mais recentemente protagoniza um processo de intensificação da exploração através da chamada dupla função, que não só visa a aumentar a produtividade do trabalhador e reduzir os custos das empresas, como adiciona grande carga de pressão sobre os trabalhadores, que temem por seu emprego caso se recusem a cumprir estritamente o que lhes é imposto.

Para os usuários do transporte, como veremos posteriormente, a dupla função e outros mecanismos de intensificação da exploração (redução de salários, horas extras, escalas flexíveis etc.), ao aumentar a pressão sobre os operadores, acaba por impactar na qualidade do serviço oferecido, tornando um transporte que já é caro ainda menos atrativo para o passageiro.

Motoristas mais cansados e distraídos por outras funções não só estão mais suscetíveis a causarem acidentes como carecem da mesma disposição e possibilidade de executar com a mesma precisão as diversas tarefas que lhes são atribuídas, resultando em trocos incorretos, problemas para conseguir troco, maior demora para sair com o carro do ponto, orientações menos precisas para os passageiros, maior distração na hora de tratar as gratuidades (que entram pela porta traseira), menor chance de perceber todos os sinais dados pelos passageiros, dentre outros inconvenientes que podem ocorrer.

Além disso, os impactos de tais mudanças sobre os usuários evidenciam o caráter público do trabalho no setor de transporte coletivo, servindo como fator de diferenciação de outras áreas da esfera laboral cuja atividade encontra-se subordinada mais diretamente a interesses do setor privado.

Se na indústria, especialmente na privada, os principais atingidos pela deterioração das condições de trabalho são os próprios trabalhadores, quando falamos do trabalho no setor de transporte coletivo urbano o impacto para a população é mais evidente e pronunciado, tanto no cotidiano quanto em situações extremas, em que os trabalhadores do setor resolvem paralisar as atividades por melhores condições de trabalho.

Nessas ocasiões de paralisação fica especialmente evidente a importância do serviço para o funcionamento da cidade, uma vez que milhões de habitantes têm sua rotina diária impactada – por atrasos ou mesmo impedimento de irem ao trabalho – e as empresas sofrem com a falta de seus funcionários, o que impacta no desenvolvimento das atividades econômicas.

Salta portanto aos olhos a necessidade de olharmos com especial atenção para a questão do transporte não somente do ponto de vista organizacional como também do ponto de vista do trabalho, para que possamos entender as condições sob as quais vivem esses trabalhadores, mas também a maneira como elas impactam na vida dos usuários.

No capítulo seguinte, explorarei mais à fundo as relações de trabalho dos motoristas e cobradores no Brasil, por meio de uma pesquisa quantitativa realizada pela entidade representativa das empresas de transporte coletivo. Em seguida, buscarei estabelecer comparações com a situação mais específica do ABC, com que tive contato através da pesquisa de campo qualitativa realizada entre os anos de 2016, 2017 e 2018.

Para o final do presente capítulo, buscarei explicar brevemente o funcionamento da estrutura de transporte da região do ABC, com vistas a dar subsídio para a análise mais aprofundada das relações de trabalho que será realizada em momento posterior deste texto.

3.2 O transporte coletivo urbano de passageiros na região do ABC Paulista

A região do ABC Paulista, também conhecida como Grande ABC ou mesmo como ABCD, compreende sete cidades: Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra e Diadema. Sua área total é de 825.000 Km² e sua população é estimada, de acordo com o IBGE em 2014), em cerca de 2,7 milhões de habitantes (GALVEZ, 2014).

A região é conhecida por ser o berço de grande parte do polo industrial do país, principalmente metalúrgico e petroquímico, e por ter sido o *loco* das grandes greves dos anos 1980, que mobilizaram milhares de trabalhadores, contribuíram para a organização da classe em torno do Partido dos Trabalhadores (PT) e deram origem

a figuras públicas como o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, mas, além disso, também por ser uma das maiores áreas metropolitanas do país.

Embora o polo petroquímico da região ainda esteja em pleno funcionamento e grandes empresas automobilísticas ainda mantenham suas plantas de operação na região (por exemplo a Ford, a General Motors, a Mercedes, a Scania etc.), absorvendo boa parte da força de trabalho da região, a proximidade com a cidade de São Paulo e a expansão do setor de serviços torna a região grande provedora de mão de obra para a capital do estado. E as cidades do ABC acabam sendo assim, para grande parte da população, cidades-dormitório.

O tamanho e o peso econômico da região, assim como a proximidade relativa com a cidade de São Paulo, que leva milhares de habitantes do ABC a diariamente se deslocarem para a capital, trazem à tona a necessidade de um transporte coletivo funcional e viável, tanto para garantir a qualidade de vida dessas pessoas, quanto para garantir o bom desenvolvimento das atividades econômicas do estado.

O transporte de passageiros da região do ABC para a cidade de São Paulo pode ser feito por meio de ônibus, trólebus ou trem. A linha de trem que chega até a região do ABC é a linha 10-turquesa, que percorre o trecho entre a estação Brás e a estação Rio Grande da Serra, passando pela estação Tamanduateí, onde pode ser feita a transferência para a linha 2-verde do metrô.

Pela opção rodoviária, por outro lado, o trajeto pode ser realizado por meio de ônibus intermunicipais que são operados por diversas empresas e que circulam pelas sete cidades do ABC, ou mesmo por meio do trólebus que opera nos trechos Diadema/Berrini e São Matheus/Berrini, ambas passando por Santo André e São Bernardo do Campo, e que é completamente operado pela empresa Metra.

Já no que se refere ao transporte de passageiros entre as cidades do ABC e também no interior de cada município, é clara a predominância do transporte rodoviário, pois nem todas as cidades do ABC possuem estações de trem e, quando há, elas ficam localizadas em pontos centrais da cidade, sendo que todo o restante do trajeto deve ser feito por meio de ônibus, o que muitas vezes resulta no uso complementar/combinado de dois ou mais meios de transporte para se alcançar um destino.

Dessa maneira, qualquer estudo sobre o transporte púbico da região se depara com uma imensa complexidade de opções e variações que os usuários enfrentam nos seus cotidianos, mas sempre com forte influência do transporte por meio de ônibus, municipais e intermunicipais.

Partindo dessa constatação, direcionarei minha lupa empírica para as empresas de transporte rodoviário de passageiros, uma vez que entendemos que esse meio de transporte é para região aquele de maior importância e que também é aquele em que as características próprias da região parecem estar mais impressas, uma vez que as empresas que operam são privadas e locais.

As linhas de ônibus municipais e intermunicipais entre as cidades do ABC são administradas atualmente por vinte empresas. São elas: ETURSA, EAOSA, Viação Curuçá, Guaianazes, Viação Cidade de Mauá, Viação São Camilo, Viação Ribeirão Pires, Viação Santa Paula, Viação Padre Eustáquio, Viação Tucuruvi, Viação Riacho Grande, Viação Triângulo, Viação ABC, METRA, Expresso SBC, Parque das Nações, Transbus, Viação Vaz, Suzantur e Mobi Brasil.

Embora as condições de venda da força de trabalho sejam negociadas pela categoria, sendo homogêneos a jornada de trabalho, a remuneração, os benefícios recebidos, os reajustes anuais e a porcentagem dos prêmios – e isso implique em certa regularidade nas condições de trabalho, quando pensamos de uma maneira mais geral –, a grande quantidade de empresas que operam na região proporciona na prática situações de trabalho muito distintas para os trabalhadores.

Isso porque, à parte as condições mais gerais, negociadas pelo sindicato da categoria, existem fatores particulares que determinam a rotina dos trabalhadores, como: uma melhor comunicação entre operadores e chefia, a idade dos veículos e a qualidade da manutenção que a empresa emprega neles, a política de horas extras, a flexibilidade de negociação com os funcionários, o cumprimento dos deveres do contratante (salários, benefícios etc.) no tempo pré-combinados, o nível de pressão e cobrança que exercem sobre os funcionários e a quantidade de funcionários das empresas.

Existe uma percepção bastante disseminada entre esses trabalhadores de que, na prática, as condições de trabalho em algumas dessas empresas são piores

do que em outras. Sendo que as empresas do Grupo Baltazar José de Souza – EAOSA, Viação Ribeirão Pires, Viação Cidade de Mauá e EUSA – são frequentemente elencadas como as piores para se trabalhar, sendo também as que mais tiveram greves por falta de pagamento.

Por outro lado, a empresa Metra, considerada empresa modelo, foi mencionada várias vezes no campo como a melhor empresa do setor para se trabalhar, pelo fato de possuir os melhores veículos e pelos ônibus (na verdade trólebus) circularem por corredores exclusivos – o que evita engarrafamentos e a dupla função, uma vez que os ônibus só podem ser acessados por meio de cartão pré-carregado e de bilhetes.

Ficou evidente, na fala dos entrevistados, que grande parte da percepção positiva que eles têm sobre seu trabalho deve-se à empresa em que trabalham, tanto pelas condições de comunicação com os superiores e pelas condições dos veículos, quanto pelo respeito aos direitos trabalhistas assegurados pela CLT e pelas negociações coletivas.

Além disso, como veremos mais profundamente no próximo capítulo, a questão da remuneração superior à média nacional, uma certa estabilidade no trabalho e os benefícios extras que esses trabalhadores recebem demonstraram-se fatores importantes para sua qualidade de vida e para sua satisfação geral com o emprego, e foram relatos bastante frequentes tanto nas entrevistas quanto na pesquisa etnográfica.

4 O TRABALHO NO SETOR DOS TRANSPORTES

As condições de trabalho no setor dos transportes na região do ABC Paulista representam uma fração das condições de trabalho no setor do transporte no país. Portanto, antes começar a exposição dos resultados da pesquisa etnográfica realizada nos coletivos da região e das entrevistas com motoristas e cobradores, acredito ser fundamental contextualizar o objeto em relação às condições de trabalho no setor em âmbito nacional, para que seja possível em uma etapa posterior estabelecer as comparações adequadas.

Realizarei a análise das condições com base em dados quantitativos produzidos por uma pesquisa realizada em 2016 pela entidade máxima de representação das empresas de transportes urbanos no Brasil, a CNT.

Recentemente, a CNT realizou uma pesquisa quantitativa, entrevistando 1055 motoristas de ônibus por todo o país, visando a entender, dentre outras coisas, o perfil desses condutores, assim como as condições sob as quais trabalham e o que os motivava a trabalhar com transporte coletivo urbano.

Foram analisados tanto aspectos socioeconômicos, como idade, escolaridade, endividamento, renda familiar etc., quanto aspectos relacionados diretamente ao trabalho, como renda mensal (proventos salariais), tempo médio na empresa, pontos positivos e negativos da profissão, reinvindicações da classe etc.

Façamos então um apanhado dos principais resultados dessa pesquisa, de forma a obter indicações sobre as condições de trabalho no setor, que serão em seguida confrontadas com minha pesquisa qualitativa.

4.1 Dados de perfil dos motoristas

De acordo com o relatório da CNT, a profissão de motorista de transporte coletivo urbano no Brasil é majoritariamente exercida por homens (98%), já mais experientes (94% tinham 30 anos ou mais), com ensino médio completo (57%), em geral casados (68%), com uma média de dois dependentes e que em geral não exercem outra atividade remunerada ou têm outra fonte de renda além do emprego

(90%). A maioria dos motoristas afirmou ter casa própria (60%), e 58% afirmaram não ter dívidas.

Ou seja, trata-se de uma profissão majoritariamente masculina, exercida por pessoas que frequentemente possuem ensino médio completo e que já trabalhavam em outras empresas antes de se tornarem motoristas de veículos de transporte coletivo. Por isso, são pessoas que, em geral, já possuem família formada e dependentes.

4.1.1 Remuneração líquida mensal

No que se refere à renda mensal obtida através do emprego de motorista, a média salarial foi de R$ 2.154,79, ligeiramente abaixo da média de 2016 das principais regiões metropolitanas, que segundo a Pesquisa Mensal de Emprego (PME) do IBGE era de R$ 2.227,50 para o total de pessoas ocupadas.

Tabela 2 – Remuneração média de pessoas ocupadas

Especificação	**Estimativas - em reais**		
Habitualmente Recebido por Mês - Trab. Principal	fev/15	jan/16	fev/16
Pessoas Ocupadas(*)	2.407,53	2.262,51	2.227,50
Empregados no Setor Privado(**)	2.127,96	1.999,73	1.998,10
Empregados no Setor Público	3.763,90	3.672,93	3.658,50
Posição na Ocupação - Setor Privado(*) - Trab. Principal			
Empregados com Carteira de Trabalho Assinada(***)	2.196,52	2.063,48	2.055,40
Empregados sem Carteira de Trabalho Assinada(**)	1.722,69	1.612,07	1.631,90
Conta Própria	2.061,73	2.060,56	1.985,30

Fonte: IBGE (2016).

Tabela 3 – Salário mensal líquido de trabalhadores do setor de transporte urbano

Média: R$ 2.154,79

Salário mensal líquido	n	%
Até R$ 1.000,00	10	0,9
R$ 1.000,01 a R$ 2.000,00	426	40,4
R$ 2.000,01 a R$ 3.000,00	577	54,7
R$ 3.000,01 a R$ 4.000,00	25	2,4
Acima de R$ 4.000,01	1	0,1
NS/NR	16	1,5
Total	1.055	100,0

Fonte: CNT (2016).

Outro dado que chama atenção é que 40% dos motoristas entrevistados pela pesquisa da CNT tinham uma remuneração que variava entre R$ 1.000 e R$ 2.000. Embora a renda mensal desses motoristas tenha se mostrado abaixo da renda média

estimada pelo IBGE para as principais regiões metropolitanas, os dados da pesquisa realizada pela CNT revelam que, para grande parte desses trabalhadores, trabalhar formalmente no setor de transportes urbanos significou uma melhoria financeira, que aliás é o segundo principal motivo levantado para se trabalhar no setor (veremos os motivos mais adiante).

Tabela 4 – Situação financeira antes e depois da profissão de motorista de ônibus urbano

Situação financeira antes e depois da profissão de motorista	n	%
Situação financeira melhorou com a profissão de motorista	603	70,0
Situação financeira permaneceu a mesma com a profissão de motorista	199	23,1
Situação financeira piorou com a profissão de motorista	53	6,2
NS/NR	6	0,7
Total	861	100,0

Apenas para motoristas que possuíam profissão anterior.

Fonte: CNT (2016).

4.1.2 Benefícios ofertados pelas empresas

No que toca aos benefícios ofertados pelas empresas, era solicitado que os entrevistados citassem três opções. Com quase 64% das menções, a opção mais citada foi o vale-alimentação, seguido da assistência médica e da cesta básica.

Tabela 5 – Benefícios ofertados pelas empresas

Benefícios ofertados pela empresa	n	%
Vale-alimentação	671	63,6
Assistência médica	600	56,9
Cesta básica	352	33,4
Assistência odontológica	314	29,8
Vale-transporte	242	22,9
Cooperativa de crédito	25	2,4
Outros benefícios	5	0,5
Nenhum benefício	28	2,7
NS/NR	84	8,0

O motorista poderia citar até 3 itens nesta questão.

Fonte: CNT (2016).

4.1.3 Tempo de trabalho no setor e na empresa

Com relação ao tempo de trabalho como motoristas de ônibus, a média de tempo registrada foi de doze anos, sendo que 70% alegaram estar no setor há pelo menos seis anos, e a média de tempo trabalhado na empresa atual foi de 7,5 anos, embora 53% trabalhem há cinco anos ou menos na empresa atual.

Tabela 6 – Tempo de trabalho na empresa atual

Fonte: CNT (2016).

Média: 7,5 anos

Tempo de empresa	n	%
Até 5 anos	558	52,9
De 6 a 10 anos	226	21,4
De 11 a 15 anos	114	10,8
De 16 a 20 anos	79	7,5
De 21 a 25 anos	44	4,2
De 26 a 30 anos	14	1,3
31 anos ou mais	7	0,7
NS/NR	13	1,2
Total	1.055	100,0

Quase 40% disseram que antes de trabalharem como motoristas de ônibus urbanos trabalhavam com outras atividades relacionadas ao transporte, 18,4% trabalhavam no comércio, 9,6% na indústria, 6,4% no setor de serviços, 1,8% na agricultura, 1,1% como militar e 0,6% na área da saúde.

Tabela 7 – Tempo de trabalho como motorista de ônibus urbano

Média: 12,1 anos

Tempo de profissão	n	%
Até 5 anos	319	30,3
De 6 a 10 anos	246	23,3
De 11 a 15 anos	150	14,2
De 16 a 20 anos	141	13,4
De 21 a 25 anos	81	7,7
De 26 a 30 anos	58	5,5
Acima de 31 anos	49	4,6
NS/NR	11	1,0
Total	1.055	100,0

Fonte: CNT (2016).

4.1.4 Carga horária semanal, pausas e folgas

Com relação às condições de trabalho no setor, foi registrada uma carga horária média de 8,3 horas diárias, sendo que 53,6% afirmaram trabalhar entre sete e oito horas diárias, enquanto 30% afirmaram trabalhar entre nove e dez horas diárias, sendo que 82,2% da amostra alegaram trabalhar seis dias por semana, com uma média de folgas por mês de 3,6 dias (aproximadamente 4 dias).

Durante a jornada de trabalho diária, 83,6% desses trabalhadores alegaram ter realizado pausas para descanso/refeição, que no entanto foram, na maioria dos casos (54%), de até 20 minutos de duração.

Além disso, embora grande parte dos entrevistados tenha alegado realizar suas refeições em casa ou na empresa, mais de 25% da amostra afirmaram não ter um local certo para realizá-las ou a terem realizado dentro dos coletivos.

Tabela 8 – Local de realização das refeições

Local onde costuma fazer as refeições	n	%
Em casa	495	46,9
Na empresa / leva marmita	176	16,7
Não tem local certo para fazer as refeições	155	14,7
Leva marmita / no próprio ônibus	126	11,9
Sempre em um determinado restaurante	63	6,0
Nos terminais	14	1,3
Na empresa / marmita fornecida pela empresa	13	1,2
Outro local	8	0,8
NS/NR	5	0,5
Total	1.055	100,0

Fonte: CNT (2016).

Por fim, vale observar que quase metade da amostra (quase 41%) afirmou realizar a chamada dupla função, dirigir e cobrar, o que significa não apenas um incremento quantitativo das atividades que exerce, mas indica também uma intensificação dos ritmos das atividades e uma maior carga de estresse derivado desse acréscimo.

Tabela 9 – Realização de dupla função

Realiza dupla função	n	%
Sim	428	40,6
Não	627	59,4
Total	1.055	100,0

Fonte: CNT (2016).

4.1.5 Permanência no trabalho com transporte urbano

Tabela 10 – Satisfação em relação à empresa em que trabalha:

Fonte: CNT (2016).

Avaliação da satisfação	n	%
Satisfeito, não trocaria de empresa	797	75,5
Satisfeito, mas trocaria de empresa	193	18,3
Insatisfeito, mas não trocaria de empresa	17	1,6
Insatisfeito e trocaria de empresa	43	4,1
NS/NR	5	0,5
Total	1.055	100,0

Dentre os principais motivos para a escolha de trabalhar na área, foram elencados o gosto por dirigir ônibus (70,6%), a percepção de que os salários são melhores que o de outras profissões (33%), a proximidade do trabalho em relação à residência (10%) e a facilidade para ingressar na carreira (9,1%).

Quando perguntados sobre os dois principais pontos positivos do trabalho como motorista de ônibus urbanos, apareceram em destaque como respostas a percepção de que é uma profissão financeiramente vantajosa, a possibilidade de conhecer pessoas e a percepção de que é uma profissão *estável* e também estimulante.

Em relação à satisfação atual com o trabalho, quase 76% alegaram estar satisfeito e disseram que não trocariam de empresa, enquanto mais de 18% afirmaram estar satisfeitos, mas trocariam de empresa se possível.

Tabela 11 – Pontos positivos da profissão

Pontos positivos da profissão de motorista	n	%
Financeiramente rentável/vantajosa	436	41,3
Possibilidade de conhecer pessoas	340	32,2
Estabilidade	219	20,8
Desafiadora	205	19,4
Estimulante	161	15,3
Condição de segurança da profissão	123	11,7
Ser valorizado	101	9,6
Gosta de dirigir	20	1,9
Perto da família	13	1,2
Conhecer lugares	6	0,6
Outros	31	2,9
NS/NR	25	2,4

O motorista poderia citar até 2 itens nesta questão.

Fonte: CNT (2016).

Já quando perguntados sobre os principais pontos negativos da profissão, ficaram em destaque como resposta o grande desgaste físico e mental/estresse, o perigo (de maneira geral), o risco de acidentes, o risco de contato com criminosos por meio de assalto e o desgaste ocasionado pela exposição ao tráfego de veículos.

Tabela 12 – Pontos negativos da profissão

Pontos negativos da profissão de motorista	n	%
Desgastante / estressante / fisicamente cansativa	601	57,0
Perigosa	379	35,9
Risco de acidentes	209	19,8
Possibilidade de contato com estereótipos negativos (criminosos)	149	14,1
Tempo parado em congestionamento	141	13,4
Exige rotina árdua de trabalho	71	6,7
Outros	71	6,7
Horário inconstante	54	5,1
Requer dedicação excessiva	47	4,5
Convívio familiar comprometido	41	3,9
Pouco rentável / vantajosa financeiramente	36	3,4
Desrespeito / falta de valorização	19	1,8
Passageiros mal educados	12	1,1
Cobrança da empresa	10	0,9
Outros	30	2,8
NS/NR	10	0,9

O motorista poderia citar até 2 itens nesta questão.

Fonte: CNT (2016).

Quando questionados sobre o que os fazem permanecer na profissão, os principais pontos levantados pelos motoristas foram: 64% afirmaram ser o amor que têm por ela; 28%, o gosto por transportar pessoas; 20%, o salário; e 11%, os benefícios.

Já os principais motivos para se trocar de profissão foram: tarefa fisicamente estressante com 24%, risco de assalto com 23%, remuneração ruim com 22%, condições de trabalho com 12% e riscos de acidentes com 12%.

4.1.6 Saúde, acidentes e outros riscos

Tabela 13 – Número de vezes em que foram vítimas de assalto nos últimos 02 anos durante jornada de trabalho

Número de vezes em que foi vítima de assalto nos últimos dois anos	n	%
1 (uma) vez	144	13,6
2 (duas) vezes	65	6,2
3 (três) vezes	39	3,7
4 (quatro) vezes	21	2,0
5 (cinco) vezes	12	1,1
6 (seis) vezes ou mais	22	2,1
Não foram vítimas de assalto	751	71,2
NS/NR	1	0,1
Total	1.055	100,0

Fonte: CNT (2016).

Os principais pontos negativos elencados pelos entrevistados ficam mais claros quando olhamos as estatísticas relacionadas a assaltos e condições de saúde:

Tabela 14 – Acidentes de trânsito

Número de acidentes em que se envolveu	n	%
1 (um) acidente	199	18,9
2 (dois) acidentes	94	8,9
3 (três) acidentes	36	3,4
4 (quatro) acidentes	12	1,1
5 (cinco) acidentes ou mais	10	0,9
Não se envolveu em acidentes	697	66,1
NS/NR	7	0,7
Total	1.055	100,0

Fonte: CNT (2016).

Quase 1/3 (29%) afirmaram ter sido assaltado pelo menos uma vez nos últimos dois anos e 34% estiveram envolvidos em pelo menos um acidente no mesmo período. Além disso, um olhar atento demonstra que os principais problemas de saúde que esses entrevistados alegaram sofrer ou terem sofrido estão diretamente relacionados às condições em que exercem seu trabalho diariamente, como problemas na coluna (por estarem o dia todo sentados ao volante), pressão alta, dores de cabeça e gastrite (que podem estar relacionadas ao estresse diário, que como já vimos é uma das principais reclamações).

Tabela 15 – Problemas médicos

Problemas médicos que já teve ou tratou	n	%
Problema de coluna	194	18,4
Pressão alta	132	12,5
Dores de cabeça	90	8,5
Problema de visão	82	7,8
Gastrite	74	7,0
Problemas nas pernas e/ou joelhos	70	6,6
Problemas nos braços e nos ombros	48	4,5
Problema cardíaco	40	3,8
Diabetes	39	3,7
Problemas de circulação	24	2,3
Depressão/síndrome do pânico	16	1,5
Apneia/dificuldade para respirar ao dormir	13	1,2
Outros problemas médicos	62	5,9
Não teve problemas médicos	259	24,5
NS/NR	210	19,9

O motorista poderia citar até 3 itens nesta questão.

Fonte: CNT (2016).

4.1.7 Principais reinvindicações de melhorias

Tabela 16 – Principais reivindicações

Principais reinvidicações	n	%
Mais segurança policial	651	61,7
Pontos de apoio ao motorista com mais conforto e estrutura	356	33,7
Vias especiais exclusivas para ônibus	310	29,4
Redução dos custos de aquisição da carteira de motorista	258	24,5
Redução de burocracia na aquisição da carteira de motorista	228	21,6
Mais cursos de aperfeiçoamento	204	19,3
Liberação, por parte da empresa, para a realização de cursos e treinamentos	151	14,3
Criação de um Conselho Federal dos motoristas de ônibus urbanos, nos moldes de	142	13,5
Mais fiscalização dos transportes "clandestinos/piratas"	136	12,9
Outras reinvidicações	73	6,9
Nenhuma reivindicação	2	0,2
NS/NR	30	2,8

O motorista poderia citar até 3 itens nesta questão.

Fonte: CNT (2016).

Por fim, as principais reinvindicações de melhoria vão na direção da necessidade de maior segurança e conforto para o motorista, de maneira a reduzir os riscos que correm e o estresse pelo qual passam e a melhorar as condições físicas de trabalho.

4.2 Análise dos resultados

Tendo destacado aqueles que acreditamos serem os principais indicadores do perfil dos motoristas e de suas condições de trabalho presentes na pesquisa da CNT, faz-se necessária uma análise do todo que permita compreender de que maneira a categoria se relaciona com a condição de precarização e flexibilização descrita pelos autores da sociologia do trabalho.

Como havíamos visto, Graça Druck criou uma tipologia do trabalho precário que aborda a vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdade da inserção (acesso à vínculo de trabalho formal, permanência no trabalho, desigualdades de gênero etc.); a intensificação e flexibilização das condições de trabalho e terceirização; a insegurança no trabalho e saúde; a perda de identidade individual e coletiva; a fragilização da organização dos trabalhadores; o descarte do direito do trabalho.

Embora apenas com os dados gerados pelo relatório da CNT não seja possível identificar todos os pontos elencados (até porque Druck se refere a uma condição geral do trabalho e não especificamente a um tipo ou categoria específicos), ficam claros alguns indicativos de precariedade.

Primeiramente, cabe apontar a questão da remuneração. O salário médio do motorista, conforme apontado anteriormente neste trabalho, era de R$ 2.154,79, inferior à média salarial das principais regiões metropolitanas estudadas pelo IBGE e ainda mais inferior ao salário mínimo necessário estipulado pelo DIEESE para o momento de realização da pesquisa da CNT, quando se encontrava no patamar de R$ 3.856,23.

Em relação ao vínculo com as empresas, na pesquisa da CNT não há nenhuma indicação se os casos são de vínculo formal por carteira de trabalho ou informal, porém o setor de transporte urbano é reconhecidamente um ramo de trabalho formal, com contratação predominantemente em regime CLT.

O que chama atenção é primeiramente a maioria esmagadora de homens na profissão. Vimos que 98% dos entrevistados eram homens, denotando uma quase completa ausência de mulheres no ramo e, portanto, um desequilíbrio entre gêneros.

Com relação ao tempo de permanência na empresa, vimos que a média registrada foi de 7,5 anos. Entendo que esse tempo, apesar de ser inferior ao dos antigos padrões fordistas, em que o empregado permanecia boa parte da vida no mesmo emprego, representa um tempo maior do que outras categorias do setor de serviços – como exemplo os operadores de telemarketing estudados por Braga (2012), onde o ciclo entre admissão e demissão durava em média dezesseis meses. E aqui é preciso abrir um parêntese.

O fato é que tanto na pesquisa da CNT quanto em minha pesquisa de campo (falarei mais sobre ela posteriormente) esse foi um dos pontos mais fortes da profissão trazidos pelos trabalhadores, a estabilidade no emprego. Como veremos à frente, essa foi uma das preocupações mais recorrentes dos nossos entrevistados, a de estarem sempre trabalhando, o que para eles pareceu ser uma quase garantia no setor dos transportes.

Outra questão bastante importante que aparece nos resultados da pesquisa é o problema da fadiga e do estresse na profissão. Entendo que esses pontos se relacionam não apenas à natureza da profissão (afinal, dirigir o dia todo é algo desgastante), mas também às horas extras frequentes, às pausas achatadas (de acordo com os dados, vimos que muitos motoristas sequer param para comer adequadamente), à preocupação constante com acidentes e assaltos e à intensificação dos ritmos, decorrente dentre outros fatores do exercício da chamada dupla função, dirigir e cobrar.

Esses fatores, como os entendo, estão relacionados ao movimento do trabalho observado a partir dos anos 1980, com a intensificação das atividades e flexibilização da jornada de trabalho. Todos os motoristas com quem falei trabalham em escala 6x1, folgando apenas uma vez na semana, o que, somado às horas extras, culmina em uma alta carga horária de trabalho; além disso, grande parte realiza a dupla função, que adiciona boa carga de trabalho nas rotinas e, potencialmente, pode piorar o contato com o passageiro.

A questão do estresse laboral, em particular, pode advir não somente das condições sob as quais trabalham esses motoristas, tendo que enfrentar ao mesmo tempo o trânsito congestionado da cidade e as pressões pelo cumprimento dos tempos exigidos pela empresa, mas também de situações corriqueiras de contato com

passageiros insatisfeitos e do necessário trabalho emocional para manter a compostura.

Com relação aos riscos de acidente e de assalto, nota-se que essa é uma questão frequente no trabalho do setor de transportes, considerando que quase 30% da amostra já haviam se envolvido em pelo menos um acidente enquanto trabalhavam. Além disso, 29% dos entrevistados alegaram já terem sido assaltados, sendo que 16% foram assaltados mais de uma vez.

No que diz respeito aos problemas de saúde ocasionados pelo trabalho, boa parte dos entrevistados apresenta questões que podem estar relacionadas ao exercício de sua profissão e que devem piorar conforme se deterioram as condições de trabalho da categoria, como problemas na coluna, nas pernas, nos joelhos e nos ombros, pressão alta, gastrite, dores de cabeça etc.[5]

Não é à toa que as principais reinvindicações dos motoristas estejam relacionadas à maior segurança para exercerem sua atividade remunerada, por meio de policiamento – que acreditam ser a solução para a questão da criminalidade –, além de investimentos na infraestrutura urbana, através da construção de faixas exclusivas para ônibus, que permitiriam que os veículos circulassem mais rapidamente pela cidade, proporcionando aos motoristas tempos mais adequados de pausas e possivelmente diminuindo as situações de estresse deles e dos passageiros, que chegariam aos seus destinos de maneira mais rápida e esperariam menos tempo nos pontos.[6]

Os dados fornecidos pela pesquisa ajudam então a delinear as condições gerais de trabalho dos motoristas de ônibus urbanos do país como uma situação com pontos importantes de precariedade, que impactam na vida e na saúde desses trabalhadores, ainda que possam ser melhores do que as condições de trabalho em outras categorias.

---

[5]Esses últimos potencialmente ligados ao estresse da profissão.

[6]Esse ponto evidencia que a melhora da qualidade na vida dos trabalhadores da área do transporte pode passar não somente por medidas tomadas pelos donos e gestores das empresas, mas também pelos gestores municipais, que regulam a prestação de serviços no setor e são responsáveis pela manutenção e melhoria da infraestrutura urbana, que impacta diretamente na rotina de trabalho desses motoristas.

Mas, então, de onde adviriam esses elevados níveis de satisfação que vimos, em que 94% dos entrevistados se diziam satisfeitos, ao menos em algum nível?

Somente com os resultados quantitativos da pesquisa feita pela CNT seria precipitado tirar conclusões firmes sobre a questão; todavia, se tivesse que sugerir hipóteses, apontaria os seguintes fatores:

- Em primeiro lugar, como vimos, começar a trabalhar com transporte urbano significou um aumento na renda mensal para grande parte dos entrevistados, o que indica que o trabalho que tinham antes era possivelmente mais precário. Além disso, como possuem apenas escolaridade média e nenhuma outra qualificação específica, provavelmente não seria simples arrumar um emprego com remuneração superior a que têm nas empresas de ônibus, ainda que sua remuneração atual esteja longe daquela indicada como adequada pelo DIEESE.

- Em segundo lugar, como vimos juntamente com os autores da sociologia, o mundo do trabalho atual é o mundo da inconstância. Nesse sentido, ter um emprego em que se tenha uma sensação de maior estabilidade, o que parece ser o caso desses trabalhadores, que ficaram vários anos na mesma empresa, pode ser um fator importante na avaliação positiva que eles fazem do emprego atual.

- Em terceiro lugar, trata-se de um perfil de trabalhador com mais idade, com família formada e compromissos financeiros a honrar. Tal situação de vida muitas vezes acaba por limitar as opções de escolha dos indivíduos, diminuindo sua margem de manobra em relação ao mercado de trabalho e de alguma maneira amenizando seu descontentamento com relação à sua fonte de renda.

- Em quarto e último lugar, mas não menos importante, há que se levar em conta o gosto declarado pela profissão, afinal, grande parte dos motoristas entrevistados afirmaram realmente gostar de transportar passageiros.

O que fica evidente, quando os dados são analisados em conjunto, é que, embora realmente haja uma satisfação declarada por grande parte desses motoristas, a profissão possui muitos pontos problemáticos na rotina dos trabalhadores, que no

limite podem se refletir no crescente número de greves no setor e também em limitações para os serviços prestados à população.

Assim, os dados trazidos pela CNT nessa pesquisa ajudam a compreender um pouco a situação de trabalho dos motoristas do setor, embora não abordem áreas que considero importantes, como a sindicalização, o envolvimento em movimentos e paralisações, a relação com outros companheiros e com os chefes, além de aspectos mais específicos da rotina de trabalho.

Por se tratar de uma pesquisa quantitativa, vemos apenas resultados mais gerais, sem considerar os meandros da rotina que só uma pesquisa qualitativa bem-feita pode trazer.

Espero que a análise dos achados de campo qualitativos ajude a aprofundar e a rechear o entendimento sobre as condições de trabalho da categoria trazido pela CNT, assim como a apontar possíveis contradições que possam haver nesses resultados.

4.2.1 O trabalho nas empresas de transporte coletivo do ABC Paulista

Ao pensarmos genericamente em relações de trabalho, logo vem à mente a colossal pluralidade que a ideia implica, uma vez que engloba as inúmeras e diferentes relações que os trabalhadores do país e do mundo desenvolvem no seu cotidiano de trabalho em um determinado momento histórico.

Mesmo se restringimos o recorte a um momento particular, a um lugar específico e a uma categoria de trabalho, como por exemplo os trabalhadores das empresas de transporte coletivo do ABC Paulista, ainda existem outras variáveis específicas que influenciam na determinação das relações de trabalho de cada trabalhador.

Se olharmos apenas para a região do ABC Paulista, que escolhi como recorte geográfico para a pesquisa, existem atualmente vinte empresas de transporte operando; dentro de cada empresa, existem diversas linhas de ônibus; dentro de cada linha de ônibus, existem turnos diferenciados para abranger todo o horário de funcionamento. Todos esses fatores influenciam nas relações entre os trabalhadores e seu trabalho.

Ademais, conforme vamos afunilando, vão surgindo novas variáveis que colocam em evidência a multiplicidade das experiências que esses trabalhadores têm no dia a dia de seu emprego.

Já quando se fala de condições de trabalho, a referência é a certas condições relativamente homogêneas que, de alguma maneira, estruturam as relações de trabalho. Essas condições podem ser observadas por meio de sua recorrência e ocorrem, dentre outros fatores, por causa da regulamentação e controle público do serviço de transporte e pela demarcação de espaços realizada pela entidade representativa dos trabalhadores através de disputas coletivas.

De maneira direta ou indireta observa-se que: todas as empresas são privadas e contratadas como terceiras para executar o mesmo serviço público; todas elas estão submetidas às decisões dos municípios e do conselho intermunicipal de transportes da região; os trabalhadores de todas elas são representados pelo SINTETRA; os acordos salariais anuais são negociados na esfera da categoria, por esse sindicato.

Ao longo da pesquisa, entrevistei vinte trabalhadores – motoristas, cobradores e um funcionário de logística – de diversas empresas de transporte do ABC Paulista (Suzantur, Passarelli, SBC Trans, Metra, Transbus, Riacho Grande, Ribeirão Pires, Viação Vaz, e Guarará), a grande maioria homens (conseguimos entrevistar apenas uma cobradora e uma motorista), além de diversas horas de trabalho etnográfico em diferentes linhas das sete cidades.

Nessa experiência, busquei a todo o tempo estar em contato com trabalhadores dos mais variados perfis de idade, tempo de trabalho e empresa, de maneira a obter resultados consistentes, que permitissem tirar conclusões mais amplas do que a experiência individual de cada um e que ajudassem a delinear as condições sob as quais esses trabalhadores desenvolvem as relações de trabalho no setor.

A análise das relações de trabalho dos operadores de ônibus do ABC Paulista – e de certa maneira, conforme a pesquisa da CNT que vimos –parece refletir a condição de mudança no mundo do trabalho, no sentido da flexibilização e

precarização que os autores da sociologia do trabalho já mencionados, dentre outros, descrevem. Mas não sem que existam particularidades.

Alguns pontos que pareceram indicar relações de trabalho precarizadas foram: a maioria possui baixa qualificação, remuneração abaixo do recomendado pelo DIEESE, poucas condições para pausas de descanso e refeições, o exercício obrigatório da dupla função em praticamente todas as linhas das sete cidades, a exposição frequente a riscos de assaltos e de acidentes de trânsito, o descrédito na entidade representativa e a importância do setor em questão.

Por outro lado, todos os entrevistados afirmaram de maneira consistente que começar a trabalhar nas empresas de transporte urbano significou uma guinada em sua vida financeira e que, além disso, veem seu trabalho como bastante estável, sendo raríssimas as situações de cortes massivos ou demissões imotivadas.

Também, em comparação com os trabalhadores do transporte em âmbito nacional, os trabalhadores do transporte do ABC Paulista são relativamente melhor remunerados (veremos mais à frente) e possuem alguns direitos, como a assistência médica e odontológica, que nem sempre parecem estar presentes nas empresas de transporte de outras localidades do Brasil.

Poucos desses trabalhadores demonstraram disposição ou ímpeto para trabalhar em outras áreas, sendo que, quando perguntados sobre o que imaginavam sobre seu futuro profissional em cinco anos, praticamente todos afirmaram pretender continuar trabalhando na mesma empresa ou ao menos no mesmo setor.

4.2.2 Rotina de trabalho e flexibilização

Muito além de apenas conduzir um veículo ou cobrar a passagem, a rotina dos trabalhadores das empresas de ônibus envolve tarefas diversas que acrescentam carga de trabalho considerável ao seu dia a dia, principalmente para motoristas. Conforme descrevem Silveira, Abreu e Santos (2011, p. 172) em trabalho que realizou analisando os motoristas de ônibus de Natal, a lista de tarefas básicas desses funcionários contém pelo menos dez itens:

Descrição das tarefas

1. Vistoriar o veículo na garagem ou no terminal da linha, antes do início da utilização do mesmo, informando ao pessoal do plantão ou despachante as avarias nele existentes;

2. Conferir toda a documentação do veículo antes do início da sua jornada de trabalho, informando ao plantonista/despachante a ausência das mesmas;

3. Conferir toda a estrutura de segurança do veículo, como triângulo, extintor etc., informando ao plantonista/despachante a ausência de qualquer um desses equipamentos;

4. Verificar os níveis de óleo e água do veículo antes do início da operação com o mesmo;

5. No turno da manhã, antes do início de sua operação, conduzir o veículo ao terminal de origem de suas viagens;

6. Realizar todas as viagens definidas no Quadro de Horário de sua linha, transportando todos os clientes da empresa, através dos itinerários determinados pelo órgão gestor, atendendo aos sinais de embarque e desembarque de todos os usuários que se encontrarem fora e dentro do ônibus, nas paradas já pré-determinadas, apresentar-se corretamente uniformizado e identificado, prestar as informações necessárias aos usuários, colaborar com a fiscalização do órgão gerencial e dos demais órgãos incumbidos de fiscalizar o transporte, dirigir o veículo de modo a não prejudicar a segurança e o conforto dos usuários, manter velocidade compatível com o estado das vias, respeitados os limites legais, evitar freadas bruscas e outras situações propícias a acidentes, não movimentar o veículo sem que estejam fechadas as portas, não fumar, quando na direção, não ingerir bebidas alcoólicas em serviço, nos intervalos da jornada ou antes de assumir a direção, comunicar à garagem quando ocorrerem indícios de defeito mecânico que possa pôr em risco a segurança dos usuários, recolhendo o veículo quando autorizado, diligenciar a obtenção de transporte para os usuários, em caso de avaria e interrupção da viagem, prestar socorro aos usuários feridos em caso de sinistro, respeitar os horários programados para a linha, dirigir com cautela especial à noite e em dias de chuva ou de pouca visibilidade, atender aos sinais de parada nos pontos estabelecidos, não embarcar ou desembarcar passageiros fora dos pontos estabelecidos, recusar o transporte de animais, plantas de médio e grande porte, material inflamável ou corrosivo e outros materiais que possam comprometer a segurança ou o conforto dos usuários, respeitar as normas disciplinares da empresa e as determinações da fiscalização, e, quando necessário, poderá solicitar a intervenção da autoridade policial para retirar do veículo o usuário faltoso;

7. Após sua jornada de trabalho, entregar o veículo ao plantonista/despachante nas mesmas condições do seu recebimento;

8. No turno da tarde, após sua jornada de trabalho, recolher o veículo à garagem;

9. Obedecer às normas da empresa;

10.Assinar a guia de serviço no início de sua jornada de trabalho.

No momento em que o motorista chega até a garagem ou até o ponto final de um ônibus de onde deve partir, já deve dirigir-se ao fiscal, retirar a folha com o relatório de viagem e ir inspecionar o ônibus, para garantir que este não esteja com nenhum problema técnico que lhe possa causar problemas durante uma das viagens que realizará, ou mesmo para que não possa ser acusado de mau uso do equipamento.

> Você chega de manhã e já vai falar com o fiscal que te indica o carro com que você vai trabalhar, aí você tem que fazer uma revisão, né? Testar os freios, ver se tem água, óleo, bater nos pneus pra ver se estão cheios (antigamente tinha até um martelinho), aí se o seu carro está bom você sai, senão você tem que indicar pro fiscal e ele manda arrumar, aí ou você espera arrumarem o carro ou então eles te dão outro carro pra trabalhar (motorista, homem, Santo André-São Caetano).

Na verdade, as tarefas de um cobrador e também as de um motorista que dirige e cobra frequentemente começam mesmo antes de chegarem ao trabalho. No ABC, ao contrário de São Paulo, muitas pessoas ainda pagam a passagem com dinheiro, o que implica que os motoristas que cobram e cobradores adotem estratégias para que tenham troco para devolver aos passageiros desde a primeira viagem, uma vez que a empresa não providencia esse dinheiro inicial para eles começarem o dia.

> Quando eu trabalhava como caixa de supermercado, eles davam pra você um caixa inicial, pra você devolver o troco pros clientes. Mas na empresa de ônibus não, ali você tem que levar o seu dinheiro trocado, às vezes nós tínhamos que ir até o banco pra pegar algum dinheiro trocado pra começar o dia (ex-motorista, homem, São Bernardo-São Paulo).

Essa foi uma fala unânime entre todos os motoristas e cobradores com quem dialoguei, demonstrando claramente que a responsabilidade de providenciar os trocos das passagens fica inteiramente sob as costas dos motoristas que cobram e também dos cobradores, o que acaba gerando uma tarefa extra que tem de ser executada fora do horário convencional de trabalho e que, naturalmente, não é remunerada.

A jornada de trabalho oficial, negociada com o SINTETRA e aplicada nas empresas, é de 44 horas semanais, divididas em seis dias (escala 6x1) de 7 horas e 20 minutos cada. Nessa jornada, as folgas podem ocorrer aos sábados, aos domingos ou às vezes nos dias de semana. Embora isso varie entre empresas, em geral o que escutei é que as folgas são alternadas entre semanas ou entre meses. Um dos esquemas ouvidos foi: em uma semana folga-se no final de semana e na outra folga-

se durante a semana. Outra possibilidade é: em um determinado mês as folgas são aos finais de semana e no outro mês durante os dias de semana.

Além disso, nessas empresas em geral observa-se que são três os turnos de trabalho: O turno da manhã, que geralmente começa às 4h; o turno da tarde, que em geral começa entre 11h30 e 14h, a depender da empresa, da linha, da demanda etc.; e o turno da noite, que costuma começar das 16h em diante. Embora possam haver empresas em que essa escala seja mais rígida, o que observei ao confrontar o depoimento dos profissionais de diferentes empresas é que em geral observa-se uma faixa de horário na qual o escalante pode encaixar o motorista, de acordo com a demanda de veículos, o dia da semana etc.

Ou seja, a hora de entrada e saída do trabalho raramente é fixa. Na maioria das vezes o que ocorre é que durante a semana o motorista/cobrador trabalha em um horário mais regular/pré-determinado e aos finais de semana é encaixado em um outro horário e às vezes em alguma linha diferente da que está acostumado, de maneira a suprir a necessidade de cobertura das linhas.

> De dia de semana eu costumo trabalhar no período da manhã, entro bem cedinho e saio por volta do meio-dia, uma hora... de final de semana varia bastante, agora estou entrando na parte da tarde, entre 13h e 14h (motorista, homem, Santo André-São Paulo).

Na verdade, o que pude notar através das entrevistas realizadas é que mesmo a carga horária diária é algo que costuma variar não somente de dia para dia, mas também de linha para linha, escala para escala, tendo algumas dessas escalas algumas horas extras diárias já embutidas, enquanto outras limitam-se a ser as 7 horas e 20 minutos.

> Então, na linha em que eu estava antes, em que fiquei uns seis meses, eu trabalhava sete horas e vinte normal, entrava às onze da manhã e saía entre seis e sete da tarde. Na linha em que estou trabalhando agora eu entro às quatro horas da manhã, mas só vou parar depois da uma da tarde. Quando eu mudei pra essa linha eu achei que ia trabalhar menos, mas não, me falaram que essa escala tinha duas horas a mais (motorista, homem, Santo André).

Fora essas escalas, em que já existem horas extras embutidas, parecem ser também frequentes as chamadas horas extras ocasionais, ou seja, aquelas em que por falta de algum funcionário ou por necessidade de mais carros na linha os

trabalhadores são demandados a esticar sua jornada de trabalho por uma ou duas viagens antes de irem para casa.

> Às vezes você chega no ponto final da sua última viagem e o fiscal já te pergunta... “Ô fulano, você pode fazer mais uma viagenzinha? O ponto ali está cheio e a cobradora faltou, dá pra dar uma ajuda?” (cobrador, homem, Santo André-São Caetano).

Essas “horas extras ocasionais”, de acordo com o que foi ouvido dos motoristas, não são necessariamente obrigatórias, de maneira que um motorista pode em determinado momento recusá-las. Todavia, a recusa é sempre uma postura “mal vista” de acordo com esses motoristas e não favorece a posição deles perante seus superiores, não podendo ser, portanto, uma prática frequente.[7]

A prática das horas extras é uma questão que divide a opinião dos trabalhadores do setor. Uma parte deles enxerga as horas extras como algo positivo e desejável, uma escala com horas extras é uma escala almejável, pois ela proporciona uma renda maior ao motorista.

Outra parte, porém, prefere não realizar horas extras, seja porque não deseja se acostumar a essa renda extra que pode a qualquer hora deixar de existir, seja porque prefere aproveitar seu tempo livre de outra maneira que não trabalhando.

Como frequentemente as necessidades das empresas diferem das necessidades dos trabalhadores e como a recusa das horas extras é algo que “pega mal” perante os patrões, nota-se um quadro em que o que prevalece é quase sempre a vontade da empresa expressa pela ordem do gestor.

Nas empresas estudadas, a escala do motorista é geralmente definida no começo de cada mês. Nessa escala, já ficam definidas as linhas e o período que o motorista/cobrador trabalhará pelo próximo ciclo de trinta dias, sendo geralmente a linha dos dias de semana fixas e as linhas dos finais de semana mais variáveis, ou seja, embora haja alguma regularidade nos horários de trabalho desses operadores,

---

[7]Janaína Ferreira Silva (2007), em sua dissertação de mestrado, em que analisou as relações de trabalho dos motoristas de Uberlândia, notou um outro fenômeno de horas extras conhecido como “dobra”, ou seja, quando um motorista era solicitado para trabalhar em dois períodos diferentes dos dias, por vezes incorrendo inclusive em duas jornadas completas. De acordo com a autora, a “dobra” e essas horas extras relacionavam-se diretamente com o número alto de acidentes dos ônibus. Em minha pesquisa empírica, não me foi relatado nenhuma ocasião de “dobra”, talvez porque, como já alertava a autora, tal fenômeno se tornou ilegal.

muitas vezes uma mudança de escala significa toda uma reprogramação por parte desses trabalhadores para atender as diferentes necessidades da empresa.[8]

Além da variação entre os horários, outra mudança observada é a mudança entre linhas de ônibus. Nesse sentido, motoristas e cobradores são com certa frequência redirecionados para linhas com cujo trajeto não estão acostumados, o que muitas vezes implica uma necessidade de readequação ao trabalho.

Um primeiro impacto causado pela mudança de linha é a quebra da sensação de regularidade que esses trabalhadores sentem. A familiaridade com os passageiros que utilizam a linha, advinda da regularidade das rotinas, não só acaba por criar laços entre os passageiros e esses trabalhadores, deixando o ambiente de trabalho mais leve, como também traz uma sensação de maior tranquilidade e segurança para esses trabalhadores.

Na medida em que conhecem os passageiros que regularmente embarcam nos seus ônibus, a possibilidade de conflito diminui, pois essas pessoas acabam por compartilhar parte das rotinas e também porque essa regularidade permite aos trabalhadores identificar indivíduos que nunca foram a essas linhas e podem ser vistos como suspeitos para um assalto.

Como as situações de violência são algo corriqueiro nas vidas dos trabalhadores das empresas de transporte, isso os coloca em constante vigilância, especialmente aqueles que trabalham em linhas consideradas mais perigosas.

Quando se acostumam a uma linha e aos passageiros, no entanto, esses trabalhadores acabam por ficar mais confortáveis, pois essa familiaridade lhes permite que consigam separar melhor as situações em que de fato necessitam ficar apreensivos dos outros momentos.[9]

---

[8] Muitas vezes motoristas que estariam dispostos a fazer horas extras acabam não sendo escalados para elas enquanto outros que prefeririam não as realizar são chamados. Esse recurso de trocar os funcionários de escalas e de linhas é algo que parece ser utilizado pelas empresas não só como algo para suprir a demanda do público, mas como ferramenta de gestão. Ocorre que aqueles funcionários que mais “se comportam” são mais frequentemente alocados para melhores escalas e linhas. Assim, a flexibilidade das escalas permite aos gestores maior controle sobre os trabalhadores. Veremos mais à frente como negociações paralelas podem alterar esse esquema.

[9] Em linhas em que a maioria dos passageiros paga a passagem por meio de cartão, como acontece em São Paulo, cobradores que já estão acostumados com o trajeto conseguem ficar mais tranquilos.

Quando são colocados em linhas novas, porém, a tensão tende a aumentar, pois o desconhecimento do trajeto e dos passageiros que ali embarcam reforça essa sensação de constante apreensão. Nas palavras de um motorista com quem conversei:

> Você nunca sabe com quem tá mexendo, ainda pior se é uma linha nova, num lugar perigoso. O passageiro pede pra descer fora do ponto, pede pra embarcar fora do ponto, e você deixa, porque você fica com medo, você fica o tempo todo nervoso (motorista, homem, Santo André-Mauá).[10]

Para os motoristas, aliás, as consequências de uma eventual troca de linha são ainda mais perniciosas, tanto mais quando eles dirigem e cobram, pois raramente recebem instruções adequadas sobre os trajetos que tem de percorrer, o que faz com que tenham que pedir orientações para os passageiros das linhas.

> Às vezes eles colocavam a gente em uma linha que a gente não conhecia, aí já viu, era um problema, né? Às vezes a gente nem sabia o caminho da linha e tinha que aprender. Aí perguntava pros passageiros, né? Quando subia um a gente perguntava: "Você vai até onde, amigo?". "Ah, vou até o ponto final". "Então por favor senta aqui perto de mim, pra você me ensinar o caminho, porque eu sou novo na linha" (ex-motorista, homem, trabalhou em diversas empresas no ABC, realizando viagens entre as setes cidades em diferentes linhas).

Nesses casos, chama a atenção não somente a falta de condições de trabalho adequadas para o motorista, como o incômodo ao passageiro, que tem de ajudar o motorista com as direções, correndo o risco de errar em determinado ponto, o que poderia afetar tanto o seu trajeto quanto o de outros passageiros.

Assim como no setor de trabalho industrial, no qual a flexibilização incidiu sobre as formas de contratação, sobre a jornada de trabalho e sobre o próprio processo de trabalho, uma vez que um mesmo operário passou a operar várias máquinas, no setor do transporte fica claro nessa situação o efeito dessa maneira "flexibilizada" de se pensar e regular o trabalho e a consequente precarização das condições de trabalho.

---

[10] É interessante notar que Janaína Ferreira Silva (2007, p. 64) notou um padrão muito semelhante a esse nas entrevistas que realizou com motoristas e cobradores de Uberlândia, em um dos relatos que trouxe de uma cobradora essa questão fica bem evidente: "[…] Por que eu gosto do Aurora? Porque eu conheço os passageiros. Todos! Eu sei te falar onde cada um desce […] o horário que pega o ônibus. Entrou um estranho eu sei que não é da linha, que não é meu passageiro".

Os reflexos dessa maneira flexibilizada se manifestam através da determinação de escalas de trabalho de linhas flexíveis (sempre determinadas unilateralmente pelos chefes e escalantes), pelas horas de trabalho adicional requisitadas a esses trabalhadores, pelo acúmulo de funções e responsabilidades decorrentes da dupla função (exploraremos isso em breve) e mesmo pela necessidade de providenciar o próprio troco.

Todas essas situações demandam do trabalhador uma necessidade de constante adaptação, que os coloca sempre em estado de alerta. Além disso, potencializa as possibilidades de conflito com passageiros, como por exemplo quando o motorista erra o caminho ou não possui troco, ou mesmo demora para partir com o veículo pois esteve realizando a cobrança de passagens.

Tanto essa necessidade de constante adaptação quanto o gerenciamento de conflitos é algo que demanda desse trabalhador uma grande dose de trabalho emocional, tornando sua rotina muito mais exaustiva e aumentando o estresse pelo qual esse trabalhador passa, constituindo um possível fator de impulso para o desenvolvimento de doenças.

4.2.3 Cooperativas/Genéricos

Como deve ter ficado claro pelo que já foi exposto anteriormente, ao se falar de flexibilização das relações de trabalho se está falando não somente de mudanças no interior do processo de trabalho – como por exemplo a demanda por trabalhadores multifuncionais – mas também de uma certa flexibilização das formas de contratação da força de trabalho.

Nesse sentido, ao longo do campo de pesquisa uma das figuras mais emblemáticas encontradas foi a dos *motoristas e cobradores genéricos*. Trata-se de trabalhadores sem vínculo empregatício formal com as empresas de ônibus e que ficam nos terminais ou pontos finais à disposição das empresas para realizar corridas avulsas quando há necessidade de cobrir um funcionário fixo por razão de almoço, falta, problema de saúde etc.

O primeiro contato com um funcionário genérico foi em um dos terminais da cidade de Santo André, onde por acaso se conversava com um dos motoristas, quando uma mulher se aproximou cumprimentando o pesquisador e também o,

motorista com quem começou a conversar. Eis que no meio do diálogo comentou que haviam acabado de ligar pra ela dizendo que talvez houvesse corridas para aquela tarde, e que haviam lhe pedido para que fosse ao terminal.

Finalizado o diálogo entre os dois, indaguei o motorista sobre a tal funcionária, e ele indicou que se tratava de uma funcionária genérica, ou seja, de uma pessoa que, embora não seja contratada pela empresa, fica à disposição desta nos terminais para realizar as coisas que lhe são requisitadas, recebendo apenas pelas corridas feitas.

Ao longo do trabalho etnográfico voltei a cruzar com a figura do funcionário genérico duas ou três outras vezes, todavia, sempre que tentei estabelecer algum diálogo com esses funcionários eles recuaram. Dispensável dizer que, se já era difícil estabelecer algum diálogo com os funcionários efetivamente contratados, sendo o vínculo dos funcionários genéricos tão mais frágil a aproximação com eles seria ainda mais difícil, pelo medo que tinham de não serem mais chamados para trabalhar.

Dessa maneira, tive de tratar desse objeto primordialmente pelo que foi observado através da conversa espontânea captada durante a etnografia nos veículos e também por meio do relato dos motoristas e cobradores entrevistados.

Por sorte, um dos motoristas entrevistados trabalhara um ano como genérico em uma empresa e, através dessa entrevista, pude entender um pouco mais sobre a rotina desses trabalhadores, destacando como essas relações de contratação flexíveis incidem em suas vidas.

O trabalho revelou que a figura do genérico, embora seja certamente um exemplo de mão de obra muito mais barata, é utilizada apenas pontualmente e por algumas empresas. Todavia, constitui uma situação exemplar de relação informal, em que o principal beneficiado são os donos da empresa e em que as condições de trabalho dos trabalhadores chegam ao extremo da precariedade.

Assim, dentre os motoristas e cobradores entrevistados, cerca de um terço afirmou que já havia trabalhado ou tido contato com um trabalhador genérico na empresa em que trabalhava ou em uma empresa anterior. Outra fala comum desses funcionários é que, por conta de possíveis problemas jurídicos, é cada vez mais raro o emprego desse tipo de contratação.

> Você tá falando do genérico, né? Antigamente tinha bastante, eles ficavam no terminal só esperando as viagens, hoje em dia é raro, mas ainda tem (motorista, homem, São Paulo-São Bernardo).

Pelo que percebi, a utilização desse tipo de serviço se dá especialmente aos finais de semana ou então quando surge alguma necessidade especial que precisa ser coberta, como quando faltam funcionários, por exemplo.

Esses trabalhadores genéricos são expostos a longas jornadas de trabalho não regulamentadas, por vezes muito mais extensas do que as dos funcionários contratados, e sem nenhum ganho garantido, sem os benefícios dos contratados, além de não terem nenhuma garantia caso a demanda por trabalho cesse.[11]

> Eu trabalhei por quase um ano como genérico lá na Mobi Brasil. Era horrível, foi um dos piores momentos da minha vida... Às vezes a gente ficava lá esperando dez, doze horas pra aparecer uma ou duas viagens pra fazer, ganhava acho que era vinte reais por viagem... só depois que fui contratado pra trabalhar fixo (motorista, homem, São Bernardo).

Pelo que pude inferir, as vantagens para as pessoas que aceitam trabalhar como genéricos seriam apenas obter algum ganho em um momento da vida em que se encontram desempregadas ou com suas rendas mensais prejudicadas e a possibilidade de uma futura indicação para contratação nessas empresas.

Em contrapartida, as empresas suprem uma demanda de trabalho existente através de uma mão de obra extremamente barata e sem nenhum vínculo duradouro, o que na prática as exime das obrigações para com esses trabalhadores. O risco para as empresas, porém, é o de serem alvo de fiscalizações por parte do poder público.

Talvez exatamente por isso a utilização de funcionários genéricos ocorra com mais frequência para a função de cobrador do que para motorista (embora tenha sido visto um caso em que o motorista era o genérico), possivelmente pela necessidade dos motoristas de terem uma qualificação mais específica e também pelo risco que

---

[11] De alguma maneira, a relação de trabalho que se estabelece com o funcionário genérico é parecida com o que ocorre com os trabalhadores dos úberes, que também trabalham de acordo com as demandas da empresa, que no caso dos úberes se expressa na demanda individual dos passageiros. Esse tipo de relação de trabalho parece um claro efeito dessa maneira de pensar enxuta e flexibilizada que se espalhou pelo mundo após a década de 1970 e 1980, em que os custos de produção e, nesse caso, os custos de execução dos serviços ficam diretamente subsumidos às demandas do mercado.

existe de ter um não funcionário da empresa conduzindo um dos veículos, que poderia gerar maiores complicações em caso da ocorrência de um acidente de trânsito.

Outra forma de flexibilização das contratações que ficou evidente no campo foi o trabalho em “cooperativas” de transporte. Embora dentro do mapeamento não tenha sido encontrada nenhuma empresa de transporte que opere no ABC Paulista como cooperativa (até porque, como veremos, elas foram extintas), vários dos entrevistados mencionaram esse tipo de sistema, sendo que dois deles trabalharam diretamente para esse tipo de empresa.

Trata-se de pequenas empresas, em que algumas pessoas, que são donas de um, dois ou mais ônibus, juntam-se em torno de uma cooperativa para operar sobre determinadas linhas de um ou mais municípios.

Esses “microempresários” donos dos ônibus contratam motoristas – e às vezes cobradores – para operar seus ônibus, em geral com uma remuneração que varia de acordo com a quantidade de viagens feitas e sem registro em carteira.

Embora a rotina de trabalho seja parecida com a dos empregos formais no setor do transporte de passageiros, ou seja, o esquema de turno, por viagens, as tarefas do motorista, as condições de trabalho são sempre piores, pois além da não garantia da remuneração o baixo capital desses pequenos donos de empresas impede a renovação e manutenção adequada dos ônibus.

> Eu trabalhei nessa cooperativa era por volta de 1996 até 1998, depois eu saí... Saí porque lá fechou... Eu mesmo não trabalhava para o dono dos ônibus. Lá era assim, na época eu trabalhei pro Dema, que era o dono dos ônibus, ele tinha oito ônibus e ele só colocava na garagem, aí contratava um motorista pra dirigir. Só que os ônibus dele foram quebrando e ele não tinha dinheiro pra consertar os ônibus, e aí ele fechou (motorista, homem, São Paulo-São Caetano).

> Na época que eu entrei na cooperativa não era registrado não, ganhava por viagem, quinze, vinte reais, depende, e no final do mês, se tinha rendido bem o dono te dava uma caixinha, setenta, oitenta reais, dependia- mas depois a cooperativa teve que registrar todo mundo. Eu saí porque era muito longe pra mim... (motorista, homem, várias cidades do ABC Paulista e São Paulo).

Essas cooperativas operaram em geral ao longo dos anos 1990 e começo dos anos 2000 e, até onde foi relatado pelos motoristas que trabalharam para elas, operavam com funcionários em sua maioria na informalidade, pelo menos até certo

momento. O resultado é que não parecia existir um controle apropriado nem da adequação do funcionário para o trabalho (motorista/cobrador), nem das condições sob as quais trabalhavam, e ambos os motoristas descreveram os momentos trabalhados nessas empresas como de bastante precariedade.

Esses dois casos – o dos genéricos e o das cooperativas – por si só merecem um estudo. No entanto, embora tal empreitada fuja dos objetivos gerais desta dissertação, eles servem de exemplo-limite da situação de flexibilização do trabalho no setor.

Além disso, esses casos evidenciam que essa flexibilização frequentemente incide na ampliação da informalidade do emprego, beneficiando as empresas ao mesmo tempo que configura uma situação de precariedade para os trabalhadores.

4.2.4 Compressão dos tempos

Outra maneira pela qual a flexibilização das relações de trabalho se manifesta é pela compressão dos tempos, seja em sua hora de almoço, seja entre as corridas que efetuam, e que concretiza a intensificação da exploração da força de trabalho.

No setor de transporte coletivo urbano, as corridas são contabilizadas quando o motorista/cobrador efetua o percurso até o primeiro ponto final e retorna para o ponto de início (por exemplo, o ônibus parte do terminal Santo André e vai até o ponto final no bairro X, depois retornando ao terminal Santo André).

Os tempos entre uma corrida e outra, nesse sentido, variam amplamente de acordo com o tipo da empresa (transporte municipal ou intermunicipal), o tamanho do percurso em questão e também de acordo com o trânsito que esses coletivos enfrentam. Sendo que há linhas que tomam em média uma hora e meia para a realização do percurso total, enquanto outras podem levar até três horas aproximadamente.

A quantidade de corridas que cada motorista exerce depende essencialmente da linha em que está trabalhando, havendo casos (em linhas com percurso mais longo) em que um motorista realiza apenas duas ou três corridas durante sua jornada de trabalho (considerando apenas a jornada diária, sem horas

extras) e outros em que, devido ao percurso mais curto, o motorista chega a realizar seis ou sete corridas em um único dia.

A quantidade de pausas que realizam, assim como o tempo dessas pausas, portanto, também costumam variar entre as linhas e entre as empresas. Há linhas em que a demanda é menor, e em dias mais calmos o motorista consegue realizar pausas de vinte a trinta minutos.

A regra, porém, é outra. A grande maioria das linhas permite pausas de no máximo dez minutos, que na maioria das vezes não conseguem nem sequer ser cumpridas, devido à alta demanda de passageiros.

> Parada quase não tem, às vezes você para é dez minutos, cinco minutos, às vezes você "vira seco", às vezes não tem tempo nem de ir no banheiro. Uma hora pra almoço? Muito dificilmente você faz uma hora, a maioria é meia hora, vinte minutos, depende do trânsito (motorista, homem, São Bernardo-São Paulo).

> […] Você tem 25 minutos pra comer, vamos colocar vinte, porque até você colocar o ônibus na plataforma etc. [...] Agora, vamos supor que estava trânsito e que o ônibus atrasou 15 minutos pra chegar... Não é culpa sua [...] mas o ônibus tem que sair do terminal naquele horário, então você tem cinco minutos, você vai reclamar com o fiscal, falar que não foi culpa sua, ele te diz que também não é culpa dele, que o ônibus tem que sair em cinco minutos (motorista, homem, Santo André-São Bernardo).

Um termo muito comumente usado pelos motoristas é a questão do “virar seco”, ou seja, quando o funcionário mal chega ao terminal/ponto final de uma corrida e já é solicitado pelo fiscal de ponto para que inicie a próxima viagem, sem muitas vezes conseguir sequer ir ao banheiro, ou tendo que almoçar dentro dos próprios veículos.

> Às vezes também tinha muito trânsito, você tinha que almoçar dentro do ônibus, eu cansei de fazer isso, ou então comer meia marmita no ônibus e depois comer o resto no terminal quando desse (motorista, homem, Diadema - São Paulo).

> Nunca tive hora do almoço, só aquele horarinho, vinte minutos. Nem dava pra almoçar, eu nem levava marmita, ia na padaria, comia um lanchinho e voltava pra trabalhar. Chegava em casa e ia almoçar. Era muito pouco horário para você almoçar (motorista, homem, Santo André-Rio Grande da Serra).

A pressão por sair com o carro para a corrida seguinte vem dos dois lados, tanto por parte da empresa, através da figura do fiscal de ponto, que controla o fluxo de carros, quanto dos próprios passageiros, que aguardam para ser transportados.

> Você chega no terminal e a fila pra subir nos ônibus já está enorme, já sai do terminal cheio. Então você não tem tempo de parar, já tem que sair pra outra corrida, se não os passageiros já ficam te olhando feio (motorista, mulher, São Bernardo-São Caetano).

> Às vezes tem que aguentar também o passageiro que reclama, que fala "Pô, motorista, tô há mais de uma hora neste ponto", você sabe que ele não tá faz uma hora, mas você releva pra conseguir trabalhar, pra não criar briga (motorista, homem, Santo André).

Se a questão dos tempos de pausa foi algo que apareceu corriqueiramente nas entrevistas, as "viagens etnográficas" confirmaram o problema. Por diversas vezes e em diversas linhas diferentes (algumas delas inclusive com percurso superior a duas horas), foram observados motoristas que tiveram de "virar seco" e iniciar a corrida seguinte sem sequer poder se levantar do banco.

Nos pontos de ônibus, por outro lado, ocorreram diversas situações em que de fato a espera pelo coletivo foi longa, sendo às vezes superior a trinta minutos, e os passageiros acabam por subir nos coletivos já estressados e predispostos a ofender os motoristas, que para eles são "a face da empresa".

Se os tempos de pausa já são naturalmente curtos, a questão do tráfego lento piora ainda mais a situação e é uma das principais reclamações dos motoristas. No ABC Paulista, diferentemente da capital, São Paulo, e com exceção das linhas de trólebus que ligam Santo André, São Bernardo, Diadema e São Matheus, existem pouquíssimas faixas exclusivas de ônibus. Isso faz com que ao longo do dia e principalmente nos horários de pico as corridas acabem sendo bem mais longas que o esperado, comprimindo ainda mais os tempos de parada dos motoristas e os impedindo de descansar.

> Às vezes você tá no trânsito, tudo parado, ainda vem o passageiro reclamar: "Vai mais rápido, motorista". Eu sempre respondo: "Ô, meu senhor, tá tudo parado aqui, tá todo mundo vendo, eu não tenho o que fazer" (motorista, homem, Santo André-Rio Grande da Serra).

Além disso, a necessidade de dirigir e cobrar imposta pela maioria das empresas do ABC Paulista, dentre outros efeitos negativos, contribui para intensificar

ainda mais a compressão dos tempos de pausa e as pressões que esses funcionários sofrem tanto dos passageiros quanto dos próprios fiscais.

A ausência de pausas adequadas pode influir diretamente na saúde física e mental desses trabalhadores, que com certa frequência desenvolvem problemas musculares, circulatórios e outras doenças. Dois dos motoristas com quem conversei, aliás, haviam sido afastados por problemas físicos, um com tendinite, outro com inflamações na lombar.

Essas “não pausas” contribuem para o aumento da tensão e do estresse dos trabalhadores, na medida em que estão sempre pressionados a cumprir os tempos independentemente de outros fatores externos, e podem aumentar o risco do desenvolvimento de doenças nervosas e cardíacas, mas vão além disso.

Pressionados a cumprir os tempos pré-estabelecidos pelas empresas e desejosos de poderem fazer alguma pausa ainda que mínima, esses motoristas acabam vendo-se obrigados a desenvolver maior velocidade no percurso e a realizar manobras arriscadas, de modo que consigam cumprir os tempos estipulados.

Ao fazerem isso, não só colocam em risco a própria segurança e a dos passageiros que estão no veículo, mas também aumentam a possibilidade de conflito com esses passageiros, que indignados com essa conduta do motorista em várias situações acabam por ofendê-lo: “Tá achando que tá carregando gado, seu filho da...”, disse um passageiro em uma das viagens etnográficas realizadas.

Assim, ao cederem às pressões das empresas pelo cumprimento dos tempos, esses motoristas acabam muitas vezes por se indispor com os passageiros. Encontram-se, portanto, em uma estrada sem saída, em que, cedendo às exigências de um lado, são cobrados por outro, e em que a cobrança e o estresse psicológico são constantes na rotina de trabalho.

4.2.5Trajetórias nas empresas

Hoje em dia praticamente não existem no ABC Paulista linhas de ônibus que ainda operam com um cobrador e um motorista, sendo que, com exceção das linhas de trólebus, que aceitam apenas cartão e bilhetes comprados no terminal, os

motoristas dirigem e cobram ao mesmo tempo. Em razão disso, o contato que tive com motoristas foi muito maior do que com cobradores.

Grande parte dos motoristas de ônibus das empresas do ABC Paulista, no entanto, começaram suas carreiras como cobradores, o que me permitiu ter uma visão tanto das carreiras que esses trabalhadores desenvolveram dentro das empresas de transporte urbano, quanto das diferenças existentes entre o trabalho desses funcionários.

Com exceção de alguns motoristas que já iniciaram o trabalho nas empresas de ônibus como motoristas, os quais geralmente já trabalhavam em áreas correlatas como a do transporte de cargas, a trajetória dos trabalhadores nas empresas costuma ser constituída de três etapas: iniciam como cobradores, são promovidos a manobristas, cargo em que costumam ficar por cerca de um ano, e são promovidos a motoristas, primeiro dos chamados micro-ônibus e em seguida dos ônibus maiores.

Assim, geralmente esses trabalhadores são contratados para as vagas de cobradores, nas quais permanecem de dois a cinco anos até que lhes seja ofertada uma promoção na empresa e eles decidam se têm ou não a intenção de trocar de função. Enquanto cobradores, suas principais funções são: cobrar as passagens e fornecer troco aos passageiros, auxiliar na orientação dos passageiros com relação a destinos e a problemas com os cartões, garantir o cumprimento da distribuição de assentos preferenciais para idosos gestantes e pessoas com crianças de colo, auxiliar os motoristas em manobras e com o controle de passageiros nas portas, armazenar o dinheiro das passagens para entrega no terminal/ponto final.

Quando surge uma vaga de motorista na empresa, pode ser ofertada uma oportunidade de promoção para esses cobradores, que se aceitarem ainda terão de passar por uma função intermediária, a de manobrista, ou, como alguns motoristas a chamam, um “estágio” na manobra.

Esse estágio ou período na função de manobrista costuma durar um ano e é quando os funcionários são treinados para dirigir os veículos da empresa e para realizar manobras de maior complexidade, como por exemplo as balizas nas garagens.

A função dos manobristas é recolher os ônibus que chegam dos pontos finais e dos terminais, levá-los para lavagem e para manutenção (caso necessário), para depois estacioná-los na garagem, onde ficarão até que se inicie o outro dia de trabalho.

Até onde avaliei, as empresas de ônibus costumam ter entre dois e três manobristas trabalhando por turno, os quais se revezam e são responsáveis por guardar todos os ônibus que chegam aos terminais. Trata-se de um trabalho bastante intenso e desgastante, uma vez que o funcionário praticamente não para em nenhum momento.

Além disso, outros fatores, como dias chuvosos e condições ruins dos veículos e de outros equipamentos da garagem, tornam as condições de trabalho ainda menos aceitáveis.

> O pior de tudo era a água podre do lavador. A água que usavam para lavar o busão era muito fedida, quando espirrava em você você tinha que tomar banho. Agora a vigilância sanitária pesou, então mudou, tem melhorado (motorista, homem, São Bernardo-São Paulo).

No que toca à escala de trabalho, foram ouvidas dos entrevistados versões diferentes. Alguns deles disseram que nesse período chegavam a trabalhar até doze horas em um único dia, folgando uma vez por semana. Outros, porém, disseram que a empresa em que trabalhavam tinha três turnos, e que então trabalhavam cerca de oito ou nove horas nos dias comuns, podendo trabalhar mais em dias em eu houvesse necessidade, como por exemplo nos finais de semana.

Assim, a não uniformidade nos relatos sobre a quantidade de horas trabalhadas na função de manobrista me leva a pensar que, sendo um cargo com muito menos postos de trabalho nas empresas, ele sofra maior variação do que o caso dos motoristas, ou dos cobradores, enquanto eles ainda eram amplamente utilizados.

Na verdade, o posto de manobrista é quase um “sub-cargo”, no sentido de que não parece existir uma categoria específica para manobristas. Os cobradores, ao serem promovidos, são caracterizados como motoristas de veículos leves, não havendo distinções formais com relação aos motoristas de veículos leves que circulam pelas cidades, excluída a questão da natureza do trabalho que realizam.

Enquanto os motoristas que trabalham na cidade têm de lidar com questões como o trânsito intenso da cidade, a dupla função, assaltos constantes, conflitos com

passageiros, os manobristas executam tarefas mais braçais, enfrentando outros tipos de demanda.

Outro ponto que variou conforme as entrevistas realizadas foi a questão da remuneração, sendo que uma parte dos motoristas entrevistados disse que, enquanto eram manobristas, a remuneração permaneceu a mesma de quando executavam a função de cobrador, enquanto outra parte disse que, ao passarem para a manobra, já tiveram seus registros alterados para motorista de veículo leve, com os salários atualizados a partir desse momento.

Se não há uniformidade com relação à questão das escalas e da carga horária de trabalho desses manobristas, pareceu haver um consenso, por outro lado, com relação ao extremo desgaste que tal função acarreta. Praticamente todas as pessoas com quem conversei que haviam passado por essa função descreveram esse momento como um dos períodos mais difíceis que tiveram enquanto funcionários das empresas de transporte coletivo.

> Aquela época era terrível, ficava correndo de um lado pro outro toda hora, chegava no final do dia taxa acabado, dor no corpo, não conseguia nem dormir direito, foi um período bem difícil... (motorista, homem, São Caetano-São Paulo).

Mesmo para aqueles que tiveram um aumento da remuneração ao começarem a trabalhar na manobra, fica clara a percepção daquele momento como bastante ruim na carreira. Pese-se o fato de que as pessoas com quem falei encontravam-se em um momento diferente, em que já estavam mais consolidadas como motoristas de ônibus, com uma remuneração melhor do que a da época da manobra e com condições de trabalho que são consideradas por esses trabalhadores como melhores.

Entre a manobra e o exercício de fato das atividades de motorista de linha existe uma fila. Conforme vão aparecendo novas vagas, sempre o primeiro da fila (dentre os manobristas) é chamado para preenchê-la, desde que, é claro, já tenha experiência o suficiente para conduzir o veículo na rua.

Quando assumem o trabalho como motoristas de linha, esses trabalhadores são primeiramente direcionados para os veículos de pequeno porte – micro-ônibus-, nos quais trabalham até que tenham mais experiência no volante e até que surja uma

vaga para motorista de veículo pesado (ônibus convencional), com uma maior remuneração. Na prática, no entanto, muitas vezes esses motoristas de ônibus leves acabam também por conduzir os veículos maiores, sem que seja realizada a remuneração correta.

Tabela 17 – Salários atualizados

Função	**Salário (mês)**	**Salário (hora)**	**Hora extra 50%**	**Hora extra 100%**	**Adicional noturno**
Motoristas de veículos convencionais	R$ 3.151,49	R$ 14,32	R$ 21,48	R$ 28,64	R$ 2,86
Motoristas de veículos leves	R$ 2.316,64	R$ 10,53	R$ 15,79	R$ 21,06	R$ 2,10
Cobradores	R$ 1.819,38	R$ 8,27	R$ 12,40	R$ 16,54	R$ 1,64

Fonte: SINTETRA.

Ainda que possa não parecer justo que esses motoristas ganhem salário de motoristas de veículos leves, mesmo quando conduzem veículos convencionais, em geral esses trabalhadores tendem a ver as situações em que tem de dirigir um veículo convencional como uma oportunidade.

Ocorre que as condições de trabalho nos chamados micro-ônibus são em geral piores. Uma queixa frequente dos motoristas com quem conversei era que nesses veículos mal se tem espaço para sentar, especialmente para pessoas maiores. Além disso, a estrutura do ônibus colabora para que ele balance mais, conforme se desenvolve maior velocidade.

Outro ponto relevante é que tais ônibus, especialmente nas linhas mais requisitadas e em horários de pico, muitas vezes já ficam cheios de passageiros desde o terminal, gerando mais estresse, diminuindo o espaço disponível (e, consequentemente, jogando os passageiros fisicamente contra o motorista), além de atrapalharem a visão dos espelhos retrovisores.

Por isso, qualquer oportunidade de dirigir um veículo maior, com mais conforto, é bem-vinda, isso sem contar o fato de que dirigir ônibus maiores ocasionalmente contribui para a progressão na carreira e para se assumir o posto de motorista de ônibus convencional de maneira definitiva.

Em termos de trajetória, o que se observa é uma espécie de pequeno plano de carreira, em que os trabalhadores podem começar como cobradores (às vezes antes, pois há casos de cobradores que eram antes pessoas que trabalhavam em empresas terceiras realizando limpeza e manutenção de ônibus e terminais) e depois irem para manobristas, para motoristas de ônibus leves e, finalmente, para a condução dos ônibus convencionais.

Ainda que esse plano termine na maioria das vezes na função de motorista, para os motoristas com quem conversei ficou clara a sensação de que terem chegado até essa posição representou uma melhoria considerável na condição econômica e profissional de suas vidas, o que talvez ajude inclusive a explicar o contentamento desses funcionários, trazido na pesquisa quantitativa da CNT.[12]

Mas, como vimos anteriormente, ainda que ao se tornarem motoristas a condição financeira desses trabalhadores tenha melhorado, existem vários pontos que compõe suas condições de trabalho que denotam precariedade, como será explorado nas próximas partes do capítulo.

4.2.6 A questão da dupla função

Como eu alertava desde a escrita do projeto inicial, a imposição da dupla função – dirigir e cobrar – pelas empresas de transporte do ABC Paulista é um dos fatores que mais colaboram para a precarização do trabalho dos motoristas de ônibus.

O cobrador, muito além de apenas realizar a tarefa de cobrar as passagens – que por si só já demanda bastante tempo e atenção –, tem a função de auxiliar o motorista em diversas tarefas cotidianas, como o controle do fluxo de passageiros, o controle dos pagamentos e gratuidades, o auxílio a deficientes físicos, o auxílio em

[12]Janaína Ferreira Silva (2007) observou fenômeno bastante similar. A autora argumenta que, para os motoristas com quem conversou, começar a trabalhar nas empresas de ônibus significou uma melhora financeira, mas também possibilitou a essas pessoas alcançar um emprego formal, o que significou uma mudança de status para essas pessoas.

caso de manobras mais arriscadas, a ajuda aos passageiros com relação aos destinos etc.

A ausência de cobrador nos veículos deixa o motorista sozinho na realização de todas essas tarefas, o que acaba por aumentar não somente sua carga de trabalho, como também a pressão que sofre dos passageiros e da própria empresa.

Como vimos no capítulo teórico que abre esta dissertação, o acúmulo de várias funções em um único trabalhador é uma condição típica do trabalho após os anos 1970 e 1980, que é o pano de fundo sobre o qual se desenha a atual precariedade do trabalho no mundo.

A questão toda é que, para o motorista, não ter o cobrador no ônibus significa toda uma mudança logística na maneira como ele trabalha, que vai desde ter de buscar troco para as passagens antes do horário de entrada até ter de ficar dentro do coletivo quando chega no ponto/terminal – mesmo quando chega com antecedência – para que possa cobrar as passagens e não atrasar a próxima viagem, o que invariavelmente acaba ocorrendo em determinadas situações (o atraso).

A dupla função, além de piorar diretamente as condições de trabalho do motorista, também as piora indiretamente, na medida em que impacta na qualidade do serviço que estes trabalhadores prestam à população, e a insatisfação dos usuários retorna a eles em forma de cobranças e reclamações por parte dos passageiros.

O primeiro impacto observado do exercício da dupla função é a divisão da atenção entre o volante e as tarefas de receber o dinheiro da passagem/fornecer o troco para o passageiro. Como já mencionado anteriormente, no ABC Paulista ainda existem bastantes passageiros que não possuem os cartões de ônibus, de maneira que o número de pagamentos feitos em dinheiro ainda é relativamente alto.

A divisão da atenção entre ter de dirigir e cobrar é fonte de grande preocupação para os motoristas e é frequentemente a principal causa de acidentes, um dos maiores temores dos motoristas.

> É muito ruim ter que cobrar também, porque não é o certo, né? A lei de trânsito diz claramente que você tem que estar com as duas mãos no volante, agora, você tem que cobrar uma passagem, dar um troco e ainda olhar pro trânsito? Você fica o tempo todo tenso, preocupado,

> nunca sabe o que vai acontecer (motorista, homem, São Bernardo-São Caetano).

O segundo ponto de complicação que o exercício da dupla função traz é a questão do controle de saída de passageiros. Nos ônibus que têm cobradores, no assento deste existe um botão que serve para ser acionado quando todos os passageiros acabaram de descer do veículo em um determinado ponto. Quando o cobrador aciona esse botão, acende uma luz no painel do motorista, que sabe que pode então sair tranquilamente com o carro.

> Antes tinha um botão na cadeira do cobrador que ele apertava e sinalizava pra nós quando podia sair, quando a porta estava liberada (cobrador, homem, Santo André).

Quando não há cobrador para auxiliar nessa tarefa, o motorista tem de contar com a própria visão da porta traseira, e com o auxílio do que chama de “espelho global”, que é aquele espelho que fica bem acima da porta traseira, dando visão para a escada.

O ponto é que ter de contar apenas com o espelho causa confusão, especialmente quando o veículo está cheio nos horários de pico, pois a visão do motorista fica bastante limitada, e ele tem de contar apenas com a informação que recebe dos próprios passageiros para saber se larga com o carro ou não.

Além disso, não são raras as situações em que o motorista perde o sinal que um passageiro havia dado, ou mesmo arranca com o ônibus antes de que um passageiro tenha saído totalmente do veículo.

A reação dos passageiros, por sua vez, tende a ser a da incompreensão, gritando e insultando motoristas, que por vezes acabam por responder ao insulto, ou acabam guardando para si aquela emoção, com medo de arrumarem uma confusão ainda maior ou de serem demitidos.

Um terceiro ponto negativo que o exercício da dupla função traz é o aumento da compressão dos tempos. Como vimos, essa é uma questão bastante sensível para os trabalhadores das empresas de transporte urbano, que frequentemente tem de trabalhar quase toda a jornada diária sem pausas adequadas para garantir o ritmo das linhas sem atrasos.

Nesse sentido, ter de realizar a cobrança das passagens é algo que toma bastante tempo do motorista, tanto antes de sair do terminal de ônibus, onde as filas são geralmente grandes, quanto nos pontos ao longo do trajeto. Essas paradas mais longas acabam por impactar diretamente no tempo da corrida, deixando os passageiros mais estressados e reduzindo a possibilidade das pausas que esses motoristas fazem nos terminais e pontos finais.

Um quarto ponto sobre a dupla função é que ela atrapalha também o desempenho dos motoristas na função de orientar os passageiros com relação aos pontos de parada. Os passageiros rotineiros de uma determinada linha raramente ou nunca necessitam da ajuda dos funcionários para saber quando descer do ônibus. Já os passageiros novos ou episódicos de uma linha contam frequentemente com a ajuda dos cobradores e motoristas para lhes orientar com relação ao ponto de parada. No caso de ônibus que não possuem cobradores essa tarefa recai sobre a responsabilidade do motorista, que nem sempre é capaz de ajudar da melhor forma, pois tem de dividir-se entre a orientação ao passageiro e as outras funções que executa ao mesmo tempo.

Em mais de uma ocasião pude presenciar casos em que o motorista, em um momento de desatenção, ou na verdade de atenção a outras prioridades, deixou de alertar o passageiro no tempo certo, fazendo com que este descesse em um ponto posterior e ocasionando desconforto e até conflito com os passageiros.

Por todas essas razões já descritas a dupla função se configura como uma das questões que mais precarizam as condições de trabalho dos motoristas e é considerada uma das maiores ameaças para a qualidade de vida dos trabalhadores.

Não é à toa que, em praticamente todas as entrevistas realizadas, o exercício da dupla função foi uma das principais reclamações e reinvindicações de mudança por parte dos motoristas.

Algumas cidades do Brasil têm iniciado projetos de linhas de ônibus que aceitam *apenas* cartão pré-carregado como forma de pagamento; mesmo na região do ABC Paulista, essa já é uma prática adotada para as linhas de trólebus, operadas pela empresa Metra.

A implementação de tal projeto é algo que potencialmente pode diminuir a pressão sobre os motoristas, na medida em que resolve a questão de eles terem de dividir a atenção com o troco, de terem de arrumar por si próprios os trocos para passagens e também evita que se perca tempo cobrando passagens e gerando trocos nos pontos de ônibus ao longo do percurso.

Por outro lado, se a implementação de ônibus que funcionam apenas por meio de cartão não resolve todas as questões da dupla função, uma vez que os motoristas ainda terão de dirigir e lidar com situações em que os cobradores fazem falta, como por exemplo no controle e orientação de passageiros ou na execução de uma manobra perigosa, em que o motorista tem pouca visibilidade.

> A gente tem um painel com vários botões perto do painel, um botão é pra liberar a catraca em dinheiro, outro pra cartão, um pra iniciar a viagem, outro quando vai encerrar a viagem, um abre e fecha a porta traseira, outro abre e fecha a porta dianteira, temos que prestar muita atenção pra não sair com uma porta aberta, deixar passar alguém que não deveria (motorista, mulher, São Bernardo-São Caetano).

Além disso, essa mudança pode significar uma dificuldade para os passageiros, gerando a possibilidade de ocorrência de novos conflitos e sendo um ponto negativo na avaliação do transporte público da região, que como veremos em um capítulo posterior já é bastante mal avaliado.

4.2.7 As figuras controversas dos fiscais de ponto, dos fiscais de linha e do escalante

Por uma questão pragmática, o foco de minha pesquisa empírica com os trabalhadores das empresas de transporte do ABC Paulista recaiu sobre motoristas e cobradores. Todavia, a presença de outras figuras não passou despercebida nos relatos desses trabalhadores: a figura do fiscal de ônibus (os de ponto e os de linha) e a do escalante.

Os fiscais dividem-se em dois tipos. Os fiscais de terminal/ponto final e os chamados fiscais de linha. O trabalho dos fiscais de terminal, com quem tive mais contato, consiste principalmente em controlar a entrada e a saída de carros das linhas de uma determinada empresa em uma determinada plataforma, variando caso a caso a quantidade de linhas de que um fiscal cuida.

O fiscal de ponto/terminal atua como um funcionário intermediário entre motoristas e cobradores, ou seja, embora tenha certa autoridade sobre os funcionários que trabalham nos veículos, no sentido de ordenar a partida ou a espera de um veículo, ele encontra-se no mesmo degrau hierárquico que eles.

No que toca ao quesito remuneração, inclusive, o salário dos fiscais de ponto/terminal aproxima-se bastante ao dos cobradores, sendo bastante inferior ao dos motoristas de veículos leves e convencionais.

Embora os fiscais de ponto/terminal se encontrem no mesmo degrau hierárquico que motoristas e cobradores, suas tarefas e ordens acabam por colocá-los em conflitos, que giram principalmente em torno da questão dos tempos de parada e saída dos veículos.

A função de fiscal de ponto/terminal, por sua natureza, alimenta esse conflito. Ao fiscal de ponto/terminal cabe a responsabilidade de manter a linha sempre "alimentada" de veículos suficientes para que os tempos de espera nos pontos sejam iguais ou o mais próximo possível dos esperados, que variam de linha para linha, mas que deveriam ser de dez minutos.

Para tanto, os fiscais de ponto/terminal gozam de autonomia para, dentro da escala pré-estabelecida pelo escalante, adiantar ou atrasar determinado carro, com vistas a regular os tempos da linha, sendo eles também os responsáveis por comunicar aos superiores caso ocorra algum imprevisto que venha a impactar no andamento da linha (um assalto, um acidente etc.).

Essa autonomia vem, então, acompanhada de uma obrigação e de certa maneira de uma autoridade, que é exatamente a natureza do conflito com os motoristas, ou seja, tendo autoridade para gerenciar as linhas o fiscal tem a obrigação de garantir a fluidez dos ônibus e, por isso, comanda os motoristas a largar com o ônibus muitas vezes sem que tenham tido tempo para realizar uma pausa ou após terem feito uma pausa bastante curta.

> Às vezes, quando tem muito trânsito, a gente chega um pouco atrasado no terminal, e o fiscal já fala pra sair com o ônibus, sem nem dar uma parada, e a gente tem que sair... Se está muito apertado, precisa ir ao banheiro, a gente fala pra ele, e ele fala "vai lá, mas só dois minutinhos, hein?", mesmo assim a gente vê que eles não gostam (motorista, homem, Santo André-São Caetano).

O mesmo ocorre quando um determinado motorista chega muito antes do horário previsto. Nesses casos, o fiscal é obrigado a reportar no relatório de viagens, o que posteriormente gera uma ocorrência para esse motorista e pode culminar até em uma advertência, uma suspensão e, em caso de recorrência, uma eventual demissão.

Isso não significa que a relação entre motoristas e fiscais de ponto/terminal seja sempre tempestuosa. Ao contrário, pelo que pude observar, ela é na maioria do tempo bastante pacífica (cada um no seu canto), ocorrendo até algumas brincadeiras em determinadas ocasiões.

O ponto é que o fato de ter alguém que não é hierarquicamente superior (e que ganha menos) ditando ordens e ainda dificultando a rotina de trabalho é uma questão que colabora para a cisão da classe trabalhadora, criando uma inimizade inicial que muitas vezes não consegue ser superada.

> Com os fiscais é cada um no seu canto, eles lá e eu aqui, eles fazem a parte deles e eu faço a minha, é isso (motorista, homem, Santo André-São Bernardo).

Já os chamados fiscais de linha, geralmente empregados de uma empresa terceira, são aqueles que ficam espalhados pelos trajetos das linhas dos ônibus. Suas funções são conferir e anotar os horários em que os ônibus passam por determinados pontos, para garantir que a passagem não seja feita nem muito antes do que se deveria, nem muito depois, ou mesmo que esses motoristas estejam passando de fato em todos os pontos previstos pela rota de uma determinada linha.

Embora não tenha sido encontrado nenhum fiscal de linha ao longo da pesquisa de campo, até mesmo porque eles ficam à paisana, pelo que ouvi dos motoristas, esses fiscais em geral circulam por várias linhas de ônibus diferentes, anotando os horários em um relatório que é posteriormente encaminhado para os encarregados das empresas, que notificam os motoristas em casos de irregularidades.

É também função desses fiscais supervisionar o interior dos ônibus visando a garantir que os motoristas/cobradores estejam realizando devidamente a cobrança/girando a catraca e que não estejam dando caronas indevidas ou executando manobras que não deveriam.

Se, no caso dos fiscais de ponto/terminal, a relação com os motoristas é frequentemente amistosa, com os fiscais de linha a relação parece ser bastante diferente.

Assim, embora sejam mais raramente identificados, fica clara a hostilidade dos motoristas para com esses profissionais, que são frequentemente chamados de “safados” e “vagabundos”:

> Acho que foi 2013 ou 2014... nós entramos em greve porque a empresa começou a descontar passagens da gente, dizendo que não tínhamos girado a catraca, foi aí que descobrimos que tinha uma empresa terceirizada pra vigiar a gente, eles fiscalizavam dentro do ônibus e tiravam foto pra mandar pra nossa empresa, mas quando tava cheio não viam que tínhamos girado a catraca, era muito injusto, aí quando demitiram gente por isso resolvemos parar (motorista, homem, Santo André).

> O pessoal não gosta dos fiscais de linha não, acham que são traíra. Uns anos atrás mesmo, um fiscal de linha tava entregando sempre um motorista que passava adiantado, aqui de Santo André, até que uma hora ele foi demitido... Aí o motorista foi encontrar o fiscal uma vez no ponto e deu uma facada nele (motorista, homem, Santo André-Rio Grande da Serra).

Se a própria natureza do trabalho do fiscal de ponto/terminal gera conflito com os motoristas, no caso da função do fiscal de linha isso é ainda mais exacerbado. Enquanto a função do fiscal de ponto/terminal parece ser mais uma função de ajuste, no sentido de garantir a fluidez da rota, a função do fiscal de linha parece ser muito mais invasiva, no sentido de que assume um tom de denúncia, que se converte no substrato para que os gestores desses motoristas e cobradores os advirtam e até mesmo distribuam punições de acordo com a frequência ou gravidade das faltas.

Uma situação exemplar dessa tensão entre motoristas e fiscais de linha ocorreu em 2013, quando foi contratada uma nova empresa de fiscais e começaram a surgir denúncias de que motoristas estavam permitindo caronas irregulares. Com a demissão de alguns motoristas, logo começaram os conflitos, com fiscais sendo descobertos e ameaçados.

A situação culminou em uma greve dos funcionários da empresa Guarará, que paralisaram suas atividades até que o chefe que havia comandado as demissões fosse demitido e a empresa fornecesse para esses motoristas garantias de que eles não perderiam seus empregos.

A questão toda é que as empresas de ônibus acabam por exercer controles bastante rígidos sobre o trabalho dos motoristas, tanto por meio de ferramentas tecnológicas (limitadores de velocidade, GPS nos ônibus, câmeras) quanto por meio de funcionários especialmente designados para realizar essas funções, e em alguns momentos-chave esses controles se tornam excessivos e insuportáveis para os motoristas.

Para os motoristas, os efeitos desses controles são principalmente a intensificação dos ritmos de trabalho, a tensão constante para dar conta de todas as tarefas nos tempos necessários e, no caso da fiscalização humana, a cisão e o conflito entre membros da própria classe trabalhadora, processos típicos do capitalismo flexibilizado e precarizado no país, que se expandiu após os anos 1990.

Além dos fiscais, outro tipo de funcionário que tem constante contato com motoristas e cobradores são os escalantes. Embora esses funcionários sejam também bastante difíceis de acessar, tive a oportunidade de conversar com um deles em entrevista. Através do relato dos motoristas e cobradores, foi possível traçar um perfil da relação deles com o escalante.

Diferentemente dos motoristas, cobradores e fiscais, os escalantes são funcionários com trabalho mais voltado para a área administrativa e ficam geralmente alocados nas garagens das empresas, dentro de escritórios, mais próximos portanto dos gerentes e outros funcionários do alto escalão.

Embora não exista uma relação de chefia direta, ao longo das entrevistas realizadas com motoristas e cobradores, sempre que a figura do escalante era evocada, ficava claro o distanciamento entre essas duas classes de funcionários. Na entrevista realizada com o escalante essa percepção apenas se reforçou.

A principal tarefa do escalante, como já diz o próprio nome da função, é montar as escalas de trabalho dos motoristas e cobradores (quando ainda há cobradores), de maneira que todos os funcionários das empresas estejam distribuídos de maneira adequada por entre as linhas e horários. Isso implica garantir que todas as linhas estejam preenchidas por dia e que haja um revezamento entre motorista e cobradores, de maneira que eles tenham suas folgas garantidas nos dias apropriados.

Essas escalas são então coladas no mural do terminal e devem ser seguidas à risca pelos operadores.

Como já mencionado, embora não exista propriamente uma relação hierárquica entre motoristas/cobradores e escalantes, da mesma maneira que o fiscal tem uma certa autoridade sobre os operadores de veículo, o escalante também a tem. E isso se dá principalmente pela função que realiza, mas também pela origem desses funcionários.

Pela natureza da tarefa que executam, esses funcionários possuem qualificações mais específicas, com formações e experiências em áreas administrativas ou de logística. Além disso, esses funcionários em geral são contratados diretamente de outras empresas e já para a função de escalante, em geral sem terem passado por outros cargos nas empresas de ônibus.

Essa diferença de origem, por si só, já colaboraria para um distanciamento com relação aos operadores das linhas, mas a função que executam colabora para que esse distanciamento seja ainda maior.

Ser responsável pela alocação dos operadores nas diferentes linhas e horários coloca o escalante em uma posição de poder que, embora não reflita uma hierarquia direta, serve para diferenciá-los dos operadores.

Na fala do escalante é bem claro o esforço para se diferenciar dos motoristas e cobradores, por se mostrar mais “integrado” e compreensivo com relação à empresa.

> Trabalhando lá na escala a gente tem uma ideia do processo da empresa de uma maneira mais geral, entende por que o ônibus tem que sair aquela hora, por que tal motorista está em tal linha, os motoristas não têm essa noção, às vezes eles ficam bravos, reclamam de uma escala, mas é porque não entendem tudo que se passa (escalante, homem, São Bernardo).

Ao comparar o trabalho realizado pelos motoristas/cobradores com o do escalante, de fato fica visível a diferença de dimensão entre as tarefas que cada um executa. Os escalantes, por executarem tarefas mais estratégicas do ponto de vista do funcionamento da operação e por lidarem com um âmbito mais macro, encontram-se física e sistemicamente mais próximos das chefias e, por consequência, com condições de trabalho bastante diferenciadas.

Essa integração com as tarefas estratégicas da empresa, embora seja certamente apenas parcial, atribui certa autoridade a esses escalantes, que através de seu trabalho acabam por influenciar na rotina de trabalho dos outros funcionários da empresa, uma vez que são responsáveis por alocar os funcionários nas linhas e horários existentes.

Nesse sentido, uma questão que surgiu ao longo da pesquisa de campo é que, embora haja certas condições estruturais sob as quais trabalham todos os motoristas e cobradores, existem outras condições mais específicas que variam de empresa para empresa, de linha para linha e até mesmo entre os períodos do dia.

Uma linha de ônibus cujo percurso passa por zonas de maior risco (de assalto, por exemplo) resulta, em geral, em piores condições de trabalho para os trabalhadores e costuma ser bastante rejeitada por eles. Por outro lado, linhas com menor fluxo de passageiros, e que cubram zonas mais seguras da cidade, são bastante almejadas.

Mas diferenças entre linhas não se resumem apenas à segurança do trajeto ou à quantidade de passageiros. Como vimos, existem algumas linhas que já têm horas extras embutidas para os motoristas que as operam, por serem muito extensas, enquanto outras contemplam apenas as sete horas e vinte minutos da jornada diária de trabalho regular.

Como já mencionado anteriormente, as horas extras são um recurso bastante almejados por parte considerável dos trabalhadores das empresas de ônibus. Essa situação acaba por criar então uma competição interna entre esses trabalhadores, para ficarem com as linhas em que existem horas extras e, dessa maneira, poderem aumentar sua remuneração.

A questão do horário de trabalho é também bastante séria. Trabalhar no turno da manhã, que geralmente se inicia às 4h, ou no turno da noite, que acaba à 1h, pode ser pior em determinadas situações, uma vez que o acesso ao trabalho fica dificultado pelo fato de que o transporte público não roda nesses horários, além de serem horários de maior propensão a assaltos. Trabalhar ao longo do dia, por outro lado, garante mais fácil acesso ao trabalho e ao menos uma impressão de menores riscos, embora seja nesse turno que geralmente ocorrem os horários de pico.

Como já foi ressaltado, essas diferenças impactam profundamente a experiência de trabalho dos motoristas e cobradores e parece haver clara preferência por determinadas linhas e horários, o chamado “filé”, e os escalantes, na medida em que são os responsáveis por efetuar a distribuição dos trabalhadores entre as linhas e horários, ganham por isso então um status de importância.

Embora a chefia e os escalantes estejam de alguma maneira distanciados dos motoristas e cobradores, há casos em que existe um esforço por parte destes para manter um relacionamento mais estreito, visando à obtenção de uma melhor posição na operação. Nessa chave é que surgem as figuras do “puxa-saco” e do “peixe dos homens”.

O “puxa saco” é aquele motorista ou cobrador que está sempre fazendo a vontade dos escalantes e chefes (aceitando ir trabalhar nas folgas quando chamado, fazendo favores, trazendo lanches), sempre almejando vantagens.

Já o “peixe dos homens” é aquele funcionário que, através de favores ou outros benefícios que ofertaram para os chefes e escalantes, conquistou uma posição em que é sempre favorecido, em detrimento do restante dos trabalhadores.

> Eles dão algumas coisinhas, né? Trazem um lanchinho pro escalante, dão um mês de ticket refeição, um dinheiro, uma parte das horas extras que fizeram, depende, né? (motorista, homem, São Bernardo-São Paulo).
>
> É a peixada, né? Tem motorista que vai lá, dá um agradinho pro escalante, pede pra ficar em uma linha que gosta. A gente sabe que tem, né? Isso é uma coisa que acontece muito em empresa de ônibus. Se você gosta de uma linha e eles sabem, eles fazem de tudo pra não te colocar nela, pra você ter que ir lá e dar um agradinho (motorista, homem, São Bernardo-Santo André).

Embora eu não tenha presenciado esse tipo de relação pessoalmente, até porque elas devem ocorrer sempre às escuras, a recorrência da menção do tópico em entrevistas com motoristas de diversas empresas evidencia a existência de fato de uma rede de negociações informais que culmina em uma divisão entre a própria classe trabalhadora.

Tanto os “puxa-sacos” quanto os “peixes dos homens” foram sempre mencionados como pessoas egoístas, “traidores” de quem ninguém gosta, pessoas que querem tirar vantagem em tudo, mesmo que isso prejudique seus companheiros

de trabalho. O mote “ninguém gosta de puxa-saco” esteve sempre presente nas entrevistas.

Esses ditos benefícios que alguns dos trabalhadores obtêm em troca de favores com os escalantes e chefes nada são além de pequenas correções a condições de trabalho deterioradas nas empresas.

Afinal, poder trabalhar em uma linha em que não sejam frequentes os episódios de assalto, ou em um horário em que exista um meio de transporte que leve o trabalhador de sua casa até a empresa e da empresa até sua casa, ou mesmo ganhar uma remuneração adequada sem a necessidade de horas extras, ou ainda trabalhar em horários em que o fluxo de passageiros seja condizente com as capacidades dos motoristas, deveriam ser condições básicas de trabalho.

O que se vê na prática, no entanto, são condições bastante diferentes que levam esses funcionários a ter de negociar informalmente melhorias para que possam obter “vantagens” e ter uma experiência de trabalho um pouco melhor do que as que teriam normalmente.

Os relatos sobre essas negociações paralelas também auxiliam a irmos além do véu da satisfação declarada com o trabalho expressa pelos trabalhadores do setor e reforçam a percepção da existência de problemas estruturais em sua rotina , que ajudam na caracterização de uma condição de precariedade do trabalho.

Mas, para além desse diagnóstico de precariedade das condições de trabalho, a existência dessas negociações informais coloca outras questões: Por que para muitos desses operadores a saída individual da negociação informal ocorre no lugar da mobilização coletiva? Para os que não buscam vantagens através das negociações informais, a mobilização é uma possibilidade?

4.2.8 Negociação e mobilização coletiva

Assim como nos resultados da pesquisa quantitativa realizada pela CNT, minha percepção geral ao longo das entrevistas que realizei com motoristas e cobradores de ônibus e das conversas que tive durante as viagens etnográficas em coletivos da região foi a de uma relativa satisfação com o trabalho atual e pouca

iniciativa tanto no sentido de procurar algo melhor quanto de lutar coletivamente por uma melhoria das condições de trabalho.

Esse contentamento observado sustenta-se sobre alguns pilares. Em primeiro lugar, como já foi indicado, o emprego nas empresas de ônibus é, em termos financeiros, o melhor emprego que esses trabalhadores já tiveram, e ter começado a trabalhar nas empresas de ônibus resultou em uma melhoria de vida percebida por eles.

Em segundo lugar, a contratação pelas empresas de ônibus significou muitas vezes não só o aumento da renda mensal desses trabalhadores, mas também o acesso a outros direitos como assistência médica e odontológica, vale-refeição e renda mensal fixa, na medida em que significou a entrada no mercado de trabalho formal.

A grande maioria dos trabalhadores começou com trabalhos informais nas mais diversas áreas: olarias, trabalho no campo, pequenos comércios e até mesmo no comércio ambulante dentro de veículos.

> Antes de entrar na empresa eu trabalhava vendendo doce nos ônibus...fui pegando amizade com os motoristas, os cobradores, ficava lá no terminal, aí os chefes começaram a me conhecer. Aí um dia o gerente de lá me chamou e me falou: vou te dar uma oportunidade pra você trabalhar como cobrador, aí eu vim... hoje sou motorista (motorista, homem, Santo André).

Assim, poder trabalhar formalmente significou para muitos desses trabalhadores uma melhora significativa de vida, além de uma estabilidade mais certa do que a que tinham quando trabalhavam em empregos mais precários ou informais. A estabilidade, aliás, é um dos pontos fortes elencados por esses trabalhadores.

Como vimos anteriormente, uma das principais características na contemporaneidade é a questão dos vínculos de trabalho enfraquecidos, ou seja, o abandono dos antigos padrões fordistas em favor de vínculos mais instáveis, com uma rotatividade de trabalhadores muito maior.

Nas empresas de transporte coletivo, porém, o que pude notar é uma realidade diferente. Conversei com diversos trabalhadores que já estavam no cargo que ocupavam (principalmente motoristas) há muitos anos, e outros que, mesmo

depois de terem trabalhado toda a vida em empresas de ônibus e se aposentado, continuavam a trabalhar nessas empresas, visando a um complemento.

Há vários casos de trabalhadores que estão no ramo há mais de vinte anos, alguns deles, inclusive, na mesma empresa em que trabalham atualmente (embora em alguns casos as empresas tenham sido vendidas, fusionadas ou renomeadas).

Uma opinião bastante consensual entre os trabalhadores é que o trabalho no setor do transporte é bastante estável, sendo raras as situações em que de fato eles se sentem ameaçados.

> Se você faz sua parte, se não fica faltando, não fica dando mancada com o chefe, com passageiro, você pode ficar tranquilo que não te fazem nada... mesmo alguns que fazem, que faltam de vez em quando tão aí (motorista, homem, São Caetano Santo André).

Mesmo no momento da implementação das mudanças que extinguiram os cobradores na maioria dos coletivos da região, houve diversos casos (citados espontaneamente pelos entrevistados) em que foram oferecidos pela empresa treinamentos para que esses antigos cobradores ocupassem cargos de motoristas/manobristas nas empresas, evitando a dispensa de pelo menos parte daqueles que eram considerados bons funcionários, o que certamente contribuiu para essa percepção de estabilidade.

Assim, embora tenha sido possível identificar no processo de trabalho dos motoristas e cobradores de ônibus do ABC Paulista diversas características que remetem ao trabalho flexível e precário, típico da contemporaneidade, a questão do vínculo trabalhista enfraquecido é algo que não se observa tão claramente nas empresas de transporte da região.

As exceções encontradas para essa situação de maior estabilidade do vínculo foram a dos motoristas e cobradores que trabalham nas cooperativas de transporte urbano e também aqueles retratados como “funcionários genéricos”, todavia esses casos correspondem a apenas uma pequena parte do todo que forma a categoria.

Pelas conversas com os operadores, a estabilidade no emprego tem uma enorme importância em suas vidas, pois permite que pela primeira vez eles consigam desenvolver planos para si e para as famílias. E isso, somado aos benefícios e à

remuneração que – principalmente para motoristas – é superior a todas as que tiveram anteriormente, colabora para uma maior satisfação com o emprego que possuem e para uma postura mais conformada.

Isso não exclui, é claro, a percepção de que o trabalho que eles têm é bastante estressante e exaustivo (principalmente para motoristas) e que, além disso, existe a necessidade quase que urgente de mudanças, como o fim imediato da dupla função – para que se possa aliviar o motorista –, o respeito aos tempos de pausa, a melhoria do salário e dos benefícios e a garantia de maior segurança para esses funcionários, principalmente com relação a assaltos e acidentes.

Para a grande parte dos funcionários com quem conversei, a busca por essas melhorias, quando existe, está principalmente relacionada a estratégias individuais, no sentido de tentarem negociar linhas e horários, ou então a uma solução que viria de cima, sendo que raramente vai no caminho das paralisações, greves ou ações coletivas mais radicais.

Na verdade, pelo que observei, a maioria das paralisações nas empresas da região se concentrou principalmente nas empresas do Grupo Baltazar (Riacho Grande, Imigrantes, Triângulo etc.) e ocorreu principalmente em decorrência da ausência de pagamento de salários ou benefícios dos funcionários.

Outros motivos menos frequentes, que desencadearam, porém paralisações, foram: violência contra motoristas, punições injustas contra funcionários (em 2013, quando a empresa Guarará contratou uma terceira para vigiar anonimamente o giro das catracas) ou adesão aos chamados do SINTETRA (como no caso do dia contra o avanço da terceirização, em março de 2017).

> Faz alguns anos tivemos uma paralisação porque tinha uma linha que estava sendo assaltada frequentemente, e um dia um motorista foi morto durante o assalto, então decidimos parar as atividades... aí em seguida a justiça disse que a gente tinha que voltar a trabalhar, então continuamos a trabalhar mas fazendo operação tartaruga, andando devagar pra demonstrar nosso protesto (motorista, homem, Santo André-São Caetano).

O que fica claro ao analisarmos a natureza das paralisações é que elas ocorrem principalmente em resposta a problemas agudos, porém pontuais, que ocorrem na profissão (como no caso da suspensão dos salários ou dos assaltos), ou

– em casos mais específicos – em apoio às lutas mais gerais dos trabalhadores, quando organizadas pelo sindicato.

Assim, os dados de campo coletados levam a quatro diagnósticos importantes sobre a questão das paralisações: a maioria das paralisações se dá no nível da empresa ou ao menos do grupo empresarial; a maioria das paralisações dificilmente dura mais de dois dias; a grande maioria das paralisações recentes (especialmente depois de 2015) ocorre por falta de pagamento dos salários ou dos benefícios (vale-refeição etc.); há uma forte concentração das paralisações nas empresas do grupo Baltazar José Nunes.

Não parece, portanto, que a saída coletiva seja vista por esses trabalhadores como viável para a melhoria das condições em suas rotinas de trabalho, cuja necessidade enxergam como urgentes.

4.2.9 Histórico de paralisações na última década

Em 2017 os trabalhadores das empresas de ônibus do ABC Paulista promoveram uma ampla paralisação da prestação dos serviços no dia 28 de abril, em apoio à greve geral ocorrida no país, fortalecendo profundamente o movimento, o que reforça a centralidade do setor de transportes para a vida no meio urbano.

Em 2016 ocorreram paralisações em quatro meses distintos: novembro, quando paralisaram as atividades as empresas Triângulo, Riacho Grande, Imigrantes, EAOSA, Ribeirão Pires (todas do grupo Baltazar) (G1, 2016a); em outubro, as empresas EAOSA e Ribeirão Pires (FOLHA, 2016a); em setembro, as empresas São Camilo, Triângulo, Urbana, Riacho Grande e Imigrantes (FOLHA, 2016b); e julho, a empresa Ribeirão Pires (G1, 2016b), todas elas por atraso no pagamento de salários e/ou benefícios.

Já em 2015 houve três paralisações, no mês de setembro, quando as empresas Guarará e São José (ambas do grupo Passarelli) interromperam as atividades por motivo de demissão de alguns funcionários – membros da CIPA – que vinham continuamente denunciando as péssimas condições de trabalho e higiene *e por atraso do pagamento benefícios*; uma em maio, quando todas as empresas paralisaram as atividades por algumas horas em apoio ao dia mundial contra a terceirização e o ajuste fiscal; e uma em janeiro de 2015, quando praticamente todos

os funcionários da empresa São Camilo paralisaram as atividades por falta de pagamento dos salários e benefícios e contra as más condições dos carros. A novidade na paralisação de janeiro foi a ampla adesão dos funcionários, geralmente mais restrita.

Em 2014 ocorreu apenas uma paralisação que foi realizada na empresa Mobi Brasil na cidade de Diadema, em que os funcionários reivindicavam melhores salários. O que chamou atenção nessa paralisação foi sua duração longa (seis dias) em relação à média das greves da categoria (entre um e dois dias).

No ano de 2013 foi registrada apenas uma paralisação, no mês de março, também na empresa Mobi Brasil, em que os funcionários reivindicavam regularização de pendências trabalhistas herdadas da antiga administradora da companhia, a Viação Imigrantes.

Já no ano de 2012 não foram registradas paralisações por parte dos funcionários das empresas de ônibus do ABC Paulista.

No ano de 2011 houve no mês de junho uma paralisação que afetou praticamente todas as empresas de ônibus, parando linhas em todos os municípios do ABC Paulista, com especial enfoque para Mauá, onde a totalidade dos operadores interromperam suas atividades. Essa paralisação ocorreu concomitantemente com a paralisação de várias linhas da CPTM, o que agravou a situação. Embora tenha durado apenas dois dias, chamou atenção por dois fatores: a amplitude da manifestação e o envolvimento ativo do sindicato em sua organização, coisas que em geral não ocorrem.

Como fica evidente, embora tenham ocorrido diversas paralisações nos últimos anos, é raro que haja uma mobilização reivindicativa mais ampla que envolva toda a categoria de trabalhadores rodoviários da região do ABC Paulista, com a maioria das greves ocorrendo dentro de uma empresa ou de um grupo empresarial específico.

Isso ocorre principalmente em decorrência de dois fatores: da fragilização da posição do trabalho decorrente do desenvolvimento de políticas neoliberais (privatização, flexibilização do trabalho etc.), por um lado, e da própria estratégia de ação coletiva do sindicato da categoria, por outro.

A ação sindical do SINTETRA segue o movimento geral das lutas sindicais desde a década de 1990 e também o movimento geral da CUT, concentrando-se mais no âmbito negociativo do que no âmbito combativo das disputas trabalhistas, o que resulta em um menor número de paralisações convocadas pelo sindicato e em um apoio menos participante às manifestações deflagradas pelos próprios trabalhadores.

Essa estratégia pautada pela menor combatividade é o que leva muitos dos motoristas a desconfiar do sindicato. O que se ouve com muita frequência desses trabalhadores é que existe um acordo entre a direção do SINTETRA e as empresas de ônibus para que ambos saiam com vantagens das negociações coletivas, sempre em detrimento do que seria melhor para os trabalhadores.

> O sindicato é comprado, eles só veem o lado deles, os diretores andam sempre com o carro do ano, cheios de dinheiro e nós aqui se ferrando, trabalhando muito por pouco (motorista, homem, Santo André-Riacho grande).
>
> Se o sindicato fosse mais firme, a gente taria muito melhor do que tá, com salário mais condizente com a situação. Agora, a gente vai lutar sozinho? A gente tem medo de perder o emprego (motorista, homem, Santo André).

A própria questão da disseminação da dupla função foi frequentemente associada a uma “frouxidão do sindicato”, que, de acordo com alguns motoristas, admitiu a possibilidade da dupla função quando aceitou que as empresas rodassem com micro-ônibus (sem lugar para cobrador), o que acabou por se espalhar por todas as linhas e até mesmo nos veículos grandes.

Dessa maneira, é patente na fala desses trabalhadores a percepção do distanciamento do sindicato, o que certamente contribui para uma não crença na possibilidade de uma manifestação coletiva que de fato seja capaz de melhorar substancialmente as condições de trabalho da categoria.

4.2.10 O Sindicato dos Rodoviários do Grande ABC (SINTETRA)

Embora o objeto da presente pesquisa não seja propriamente o Sindicato dos Rodoviários do Grande ABC ou sua atuação juntamente aos rodoviários, entendemos ser importante recuperar de forma breve as características da entidade que oficialmente representa a categoria de trabalhadores acompanhada neste estudo, seu histórico de luta e seu modo de atuar coletivamente, na medida em que as

condições de trabalho dos motoristas são de alguma maneira afetadas por sua atuação.

De acordo com as informações a que tivemos acesso por meio de um dos funcionários do sindicato, a entidade foi fundada no ano de 1953, inicialmente por membros do setor patronal (empresários do ramo de transporte).

Até o ano de 1978 o SINTETRA permaneceu sob a direção de pessoas relacionadas ao setor patronal. Em 1979, no embalo das grandes greves das metalúrgicas do ABC Paulista, uma turma de trabalhadores do setor – que ficou conhecida como “os chapéus de bico” e era composta de funcionários que até hoje fazem parte da diretoria do sindicato – resolveu oferecer resistência contra o domínio das gestões patronais, vindo em 1982 a ganhar o controle do sindicato em paralelo ao início do afrouxamento do regime militar. Desde então, a entidade vem sendo gerida por representantes dos trabalhadores selecionados por meio de eleições.

O SINTETRA é a entidade representativa dos trabalhadores rodoviários do ABC Paulista de cinco subespecialidades: setor urbano (motoristas, cobradores, manutenção), setor de carga, turismo/fretamento, cegonheiros e gás/diferenciados, e é portanto responsável por negociar as condições coletivas de trabalho com todas as empresas que operam nesses setores na região.

Através das conversas com motoristas e cobradores de empresas de transporte urbano, da entrevista realizada com um representante do sindicato, da análise de acordos coletivos da categoria e do próprio material de comunicação do sindicato (website), ficou clara uma divisão da atuação do sindicato em dois períodos: um primeiro que vai do início da década de 1980 – acompanhando o chamado “novo sindicalismo” e as grandes greves de metalúrgicos – e se estende até meados da década de 1990, e um segundo que vai da metade dos anos 1990 até os dias atuais, quando impera uma estratégia negociativa com as empresas.

> Ah, antes era bem mais forte, em 1989 chegamos a ter uma greve de onze dias, com a categoria toda mobilizada, mas hoje já não é como era nos anos de 1980, antes tinha toda uma movimentação, todo mundo engajado, agora é mais difícil organizar os trabalhadores, eles não vêm, quando ocorrem paralisações são por coisas pontuais (representante sindical).

O representante sindical alega que a entidade faz tudo que pode para mobilizar a categoria, mas que a situação dos trabalhadores é muito mais difícil e as garantias são menores do que no passado, quando havia uma mobilização muito maior, tanto no próprio SINTETRA quanto nos outros sindicatos da região, com especial destaque para o Sindicato dos Metalúrgicos do ABC.

Do lado dos trabalhadores, o que ouvi é que o sindicato, com exceção da época de campanha salarial, quase nunca aparece nas garagens para conversar, para aproximar a relação entre a entidade e a base que ela atende. Mesmo quando ocorrem paralisações, o que ouvi é que elas em geral partem dos próprios trabalhadores – de uma empresa ou grupo empresarial –, que se organizam e param de trabalhar, e que o sindicato chega apenas após a paralisação ter iniciado e sempre comum uma postura mediadora.

Na opinião dos trabalhadores com quem falei, isso ocorre por razão de interesse da própria diretoria do sindicato, que seria pessoalmente favorecida nos acordos realizados com as empresas, em detrimento do bem-estar da categoria.

Apenas para questões de esclarecimento, não podemos tomar essas opiniões como verdade irrevogável, até porque em nenhum momento do campo foram apresentadas evidências concretas de que tais favorecimentos ocorrem. Para a pesquisa, o que interessa é muito mais a maneira como esses trabalhadores se referem ao sindicato, o que expressa a percepção que têm dele.

O discurso do sindicato, por outro lado, é o da necessidade de se adequar aos tempos, segundo o qual o momento atual pediria uma nova maneira de atuar, que nem sempre culmina com a paralisação das atividades. A fala do presidente do sindicato para um jornal da região após o fim da campanha salarial de 2015 é emblemática na tradução desse posicionamento:

> “Eles queriam o quê? Que fôssemos ao tribunal, como aconteceu no ano passado? Dessa forma eles perdem benefícios, pois o júri concede apenas o básico", defendeu-se. "Tanto que a gente ia conseguir o vale-alimentação nas férias, mas o tribunal vetou (PEDROZO, 2012).

A atuação do SINTETRA, nesse sentido, traduz-se em duas frentes principais: na negociação anual dos salários (data-base em novembro) e benefícios e na militância política por meio do jornal *O chapéu de bico*, que embora não tenha uma

periodicidade fixa tem uma regularidade considerável (entre seis e dez volumes por ano), e de vídeos institucionais sobre grandes temas do trabalho dos rodoviários e também do trabalho – de forma mais geral – no Brasil.

A negociação anual com as empresas – que talvez seja o principal pilar de atuação tem resultado nos últimos anos em reajustes anuais de salário próximos à inflação e, em alguns casos, até superiores a ela.

Mesmo em comparação com a média nacional dos salários de motoristas, que como vimos através da pesquisa realizada pela CNT gira em torno de R$ 2.154,79, podemos observar que os rodoviários do ABC Paulista encontram-se em certa vantagem, embora o valor de sua média salarial ainda esteja abaixo do salário mínimo estipulado pelo DIEESE, que em janeiro deveria estar em R$ 3.762,65.

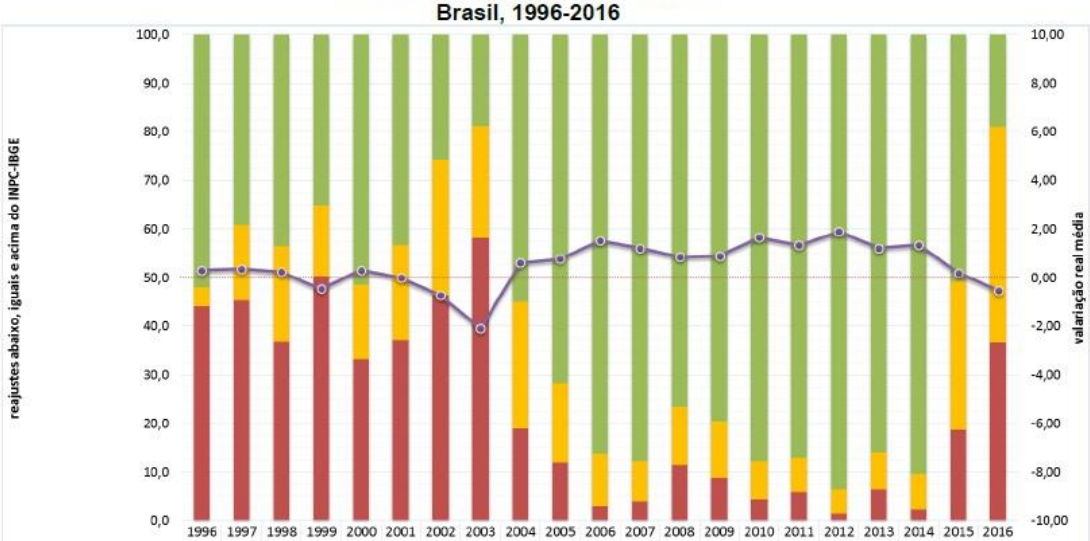
Tabela 18 – Evolução dos salários dos rodoviários do ABC resultado das negociações coletivas

Ano	Reajuste	Motorista convencional	Motorista leve	Cobrador	VA	PLR
2009	6%	R$ 1.843,97	R$ 1.355,51	R$ 1.064,55	R$ 280,00	R$ 310,00
2010	3%	R$ 1.899,29	R$ 1.396,18	R$ 1.096,49	R$ 300,00	R$ 340,00
2011	7,8%	R$ 2.047,43	R$ 1.505,08	R$ 1.182,02	R$ 323,40	R$ 450,00
2012	7%	R$ 2.190,75	R$ 1.610,44	R$ 1.264,76	R$ 355,74	R$ 495,00
2013	8%	R$ 2.366,01	R$ 1.739,28	R$ 1.365,94	R$ 400,00	R$ 569,35
2014	8%	R$ 2.555,29	R$ 1.878,42	R$ 1.475,21	R$ 432,00	R$ 614,79
2015	8%	R$ 2.759,71	R$ 2.028,69	R$ 1.593,24	R$ 500,00	R$ 700,00
2016	8%	R$ 2.980,49	R$ 2.190,99	R$ 1.720,70	R$ 550,00	R$ 770,00
2017	0,7%	R$ 3.151,40	R$2.316,64	R$1.819,38	R$ 577,00	R$,808,50

Fonte: SINTETRA.

Figura 4 – Distribuição dos reajustes salariais etc.

GRÁFICO 1
Distribuição dos reajustes salariais, em comparação com o INPC-IBGE, e variação real média dos reajustes
Brasil, 1996-2016



	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	231 reaj.	470 reaj.	324 reaj.	316 reaj.	369 reaj.	495 reaj.	480 reaj.	548 reaj.	658 reaj.	640 reaj.	655 reaj.	715 reaj.	816 reaj.	815 reaj.	804 reaj.	807 reaj.	802 reaj.	784 reaj.	780 reaj.	753 reaj.	714 reaj.
Acima do INPC-IBGE	51,9	39,1	43,5	35,1	51,5	43,2	25,8	18,8	54,9	71,7	86,3	87,7	76,6	79,5	87,7	87,0	93,6	86,0	90,4	50,7	18,9
Igual ao INPC-IBGE	3,9	15,5	19,8	14,6	15,2	19,6	27,7	23,0	26,1	16,3	10,7	8,3	11,9	11,7	7,8	7,1	4,9	7,7	7,3	30,5	44,4
Abaixo do INPC-IBGE	44,2	45,3	36,7	50,3	33,3	37,2	46,5	58,2	19,0	12,0	3,1	4,1	11,5	8,8	4,5	5,9	1,5	6,4	2,3	18,7	36,7
Variação real média	0,30	0,36	0,24	-0,45	0,30	-0,01	-0,72	-2,08	0,61	0,78	1,52	1,22	0,86	0,90	1,66	1,33	1,90	1,21	1,35	0,20	-0,52

Fonte: DIEESE. SAS-DIEESE – Sistema de Acompanhamento de Salários

Fonte: DIEESE.

Além disso, de 2013 para cá, os rodoviários do ABC Paulista conquistaram a assistência médica, o plano odontológico, o vale-transporte e a cesta básica mensal, elementos que colaboraram fortemente para a percepção positiva do emprego que possuem.

O avanço da dupla função, no entanto, não pode ser detido. Ainda que o SINTETRA tenha atuado por meio da criação de vídeos institucionais e artigos no jornal, em que trazem especialistas de várias áreas argumentando pela necessidade de acabar com a dupla função, e também por meio da atuação junto a parlamentares – como o deputado Vicentinho (PT) e vereadores da região – para a criação de leis que proíbam a prática.

Não se trata aqui de argumentar no sentido de uma completa ausência de combatividade por parte do sindicato, ou mesmo de uma completa ausência de paralisações, o que seria injusto, tendo em vista as paralisações ocorridas em 2016 e 2017, e a intensa campanha salarial realizada ano a ano, que como vimos trouxeram frutos evidentes para a categoria, mas de constatar uma inevitável mudança de

estratégia do sindicato em relação à forma de atuar da década de 1980 e começo da década de 1990.

Na verdade, pelo que pude apreender na pesquisa de campo, as greves e paralisações são consideradas ferramentas adequadas para momentos bastante específicos da luta, quando não existem outros recursos a serem adotados ou quando existe uma mobilização muito maior dos trabalhadores, como no caso emblemático de março de 2017, quando os rodoviários realizaram uma importante paralisação em apoio ao chamado da CUT contra o avanço da reforma trabalhista.

Tendo feito justiça à atuação do sindicato em suas diferentes frentes, entendo que agora é importante examinar a maneira como essa mudança de postura e de atuação dos sindicatos, e em particular do SINTETRA, pode ter afetado sua capacidade de mobilização e contribuído para uma burocratização de sua estrutura, resultando em um certo afastamento com relação à base de trabalhadores, o que pode ter colaborado para a opinião negativa manifestada pelas pessoas com quem conversei. Pese-se aqui também a geral desconfiança nas instituições que pode ter acentuado a descrença desses trabalhadores no sindicato.

O fato é que não só o SINTETRA, mas boa parte do sindicalismo no Brasil, principalmente o cutistas, parecem ter tomado rumos diferentes dos que tinham nos anos 1980, mas que de novo se transformaram após 2003, quando Lula se tornou presidente.

Na verdade, a ascensão de Lula ao poder executivo em 2003 mudou consideravelmente a vida dos sindicatos, uma vez que foi acompanhada da nomeação de várias pessoas provenientes do meio sindical para cargos no governo e para a gestão dos fundos de pensão. Ao longo dos dois governos do ex-sindicalista, ocorreram ainda a regulamentação das centrais sindicais e a distribuição do imposto sindical, que fortaleceram a estrutura dos sindicatos, mas que podem ter colaborado para a consolidação de uma postura mais negociativa, na medida em que a ocorrência de muitas greves poderia prejudicar a imagem do governo federal.

> Não há dúvida que a gestão Lula fundiu o movimento sindical brasileiro com o aparelho de Estado. Além de garantir posições estratégicas nos fundos de pensão das empresas estatais, o governo preencheu milhares de cargos superiores de direção e assessoramento com sindicalistas e posições de grande prestígio em empresas estatais

> também foram ocupadas por líderes sindicais. E não esqueçamos que a reforma sindical de Lula oficializou as centrais brasileiras, aumentando o imposto sindical. Isso pacificou o sindicalismo (BRAGA, 2015, p. 93).

Autores como Cardoso (2015) argumentam que desde os anos 1980 ocorreram várias transformações nas disputas coletivas e na maneira de os sindicatos se organizarem. Para ele, ainda que os anos 1990 tenham sido anos duros – fato que é confirmado pela queda da taxa de sindicalização, que persistiu mesmo na primeira década dos anos 2000 – eles não foram capazes de tornar pouco relevante a presença do sindicalismo, mas impulsionaram mudanças internas na organização dessas instituições.

De acordo com Braga (*ibidem*, p. 105):

> A estabilidade democrática e a crise dos anos 1990 provocaram uma queda, seguida de estabilização no ímpeto grevista, que, contudo, jamais deixou a cena sindical do país. O que ele perdeu, e, como mostraram os protestos e greves de abril de 2015, perdeu apenas em parte, foi seu caráter expressivo e de massa, aspectos que ajudaram a construir a identidade do movimento sindical no país nos anos 1980.

A hipótese é que os sindicatos teriam perdido filiações por conta primeiramente de que os empregos criados são mais precários e irregulares – o que torna mais difícil a mobilização combativa dos trabalhadores, que temem perder seus empregos –, mas também pelo fato de que tais sindicatos, favorecidos pela presença de muitos de seus líderes na estrutura de poder do Estado e principalmente pelo imposto sindical – e aqui concorda com Armando Boito Júnior (1991) – teriam passado por uma oligarquização de suas lideranças.

A instituição do imposto sindical,[13] em particular, garante meios de sustento próprios para o sindicato, que não depende mais de conquistar os filiados individualmente, o que inequivocamente contribui para um menor contato com os trabalhadores.

> Antigamente tinha sempre gente do sindicato lá na garagem, vinham conversar com a gente, perguntar se estava tudo bem, fazer alguma divulgação. Agora eles só vêm em época de campanha eleitoral do sindicato (motorista, homem, São Caetano Santo André).

---

[13] Aqui não pretendo entrar na discussão se o imposto sindical é válido ou não, nem defender a sua existência ou suspensão (como a que está em curso), mas apenas apresentar a opinião de alguns autores que defendem que a instituição contribuiu para a oligarquização das lideranças sindicais.

O resultado é que praticamente todos os trabalhadores com quem conversei expressaram um certo sentimento de abandono e descrença em relação à possibilidade de a atuação do sindicato ser o fator que desencadearia uma mudança expressiva nas condições de trabalho da categoria, com o fim da dupla função, salários mais atrativos e maior diálogo entre patrões e empregados.

Uma parte das mudanças relevantes nas condições de trabalho desses trabalhadores – as que foram mencionadas nas conversas e entrevistas – decorre de fatores externos às negociações entre sindicato e empresa, como a implementação de faixas exclusivas para ônibus, a troca da frota de ônibus das empresas em que trabalham (exigência legal para regulamentação) ou a mudança para outra empresa da região, trabalhando em uma linha ou horário mais favorável.

Muito por razão disso, provavelmente, quando se pergunta sobre como acreditam que poderiam ser corrigidos os problemas que enfrentam diariamente (dupla função, ausência de pausas, pressões constantes, riscos de assaltos etc.) as respostas sempre caminhem no sentido de decisões do governo ou da justiça do trabalho, embora ambas as esferas – da política e do judiciário – também estejam no descrédito perante esses trabalhadores.

A organização de greves e paralisações, nesse sentido, é para esses trabalhadores como um último recurso a ser utilizado, apenas quando alguma situação torna-se insustentável em alguma empresa ou grupo de empresas, pois acreditam que, não existindo uma mobilização muito maior do que costuma ocorrer, essa é uma tática custosa, no sentido de que ameaçam o emprego e raramente trazem as consequências positivas que os trabalhadores desejam.

> A gente tem medo porque não tem mais aquela mobilização, né? Nós não temos mais força pra puxar uma grande greve, as pessoas ficam com medo de serem mandadas embora, de não poderem sustentar a família, e o sindicato não tá preocupado, eles tiram o deles com os patrões e nós ficamos aqui (motorista, homem, São Caetano - Santo André).

Ou seja, a descrença dos trabalhadores com relação a greves e paralisações não é geral, mas está muito relacionada ao enfraquecimento da união da categoria e à perda de capacidade de organização do sindicato, que já não é para esses trabalhadores um representante no sentido que era na década de 1980.

4.3 Análise da situação de trabalho dos rodoviários

Após termos visto os dados da pesquisa da CNT e os comparado com o que foi coletado em campo através da etnografia e das entrevistas em profundidade e de termos examinado – ainda que brevemente – a atuação coletiva da categoria e do sindicato, é possível que ainda não tenham ficado clara na cabeça do leitor a resposta para as principais perguntas que levantamos neste trabalho: Como as relações de trabalho da categoria foram afetadas pela flexibilização e precarização do trabalho? Como as relações de trabalho da categoria podem trazer impactos, primeiro para a vida desses trabalhadores e, em segundo lugar, para a vida nas cidades?

Como vimos, a progressiva porém consistente implementação do trabalho flexível se relaciona diretamente com a ideia de uma produção mais enxuta e eficiente desenvolvida no mundo desde os anos de 1970 (no Brasil, mais intensamente no final dos anos 1980 e 1990) e que ganharam nova vida ao longo da primeira década do século XXI, especialmente após a crise de 2008.

Como argumenta Sadi Dal Rosso (2013, p. 52):

> Outra consequência da crise muito difundida setorialmente e que opera conjugadamente com práticas de redução dos quadros é a intensificação do labor. Em *call centers*, um setor que praticou numerosas demissões por causa da crise, observaram-se as seguintes práticas intensificadoras do trabalho: funções que antes eram exercidas por mais trabalhadores foram acumuladas sobre os ombros de um único indivíduo, cobranças de alcance de metas e resultados avolumaram-se, apimentadas por ameaças de demissão, os teleatendentes passaram a atender um número maior de chamadas, sendo obrigados a agilizar o atendimento.

4.3.1 Intensificação por flexibilização

Essa intensificação por flexibilização é, para mim, um dos elementos mais característicos da atual fase do trabalho capitalista e manifesta-se de diferentes maneiras. Ela consiste, como bem observou Rosso (2013), na designação de atribuições e responsabilidades adicionais para trabalhadores e na imposição de metas cada vez mais agressivas.

> Na maioria dos casos, os empregados das novas companhias são treinados e executam diversas tarefas, por exemplo, pilotos de aviação civil também trabalham como instrutores, despachantes e planejadores de voos. De modo similar, comissários de bordo podem

> passar uma semana por mês em serviço a bordo e o resto do mês realizando reservas ou outras tarefas de escritório (LIEB, 1984, p. 7).

A intensificação por flexibilização nessa categoria dos trabalhadores de transporte coletivo urbano recai principalmente sobre a figura do motorista de ônibus, que, em adição à sua tarefa de conduzir o veículo pelo trajeto da linha em que trabalha, recebe as seguintes atribuições: cobrar as passagens dos passageiros que não possuem cartão; preparar o troco que será utilizado na cobrança; realizar a sangria no final do expediente; controlar sozinho a entrada e a saída de passageiros pelas portas traseira e dianteira; observar as gratuidades e garantir que somente aqueles que atendam às condições pré-estabelecidas desfrutem desse benefício; orientar os passageiros quanto ao seu destino e momento de descida do veículo; revisar as condições dos carros para evitar problemas durante o trajeto.

Toda uma nova gama de tarefas foi adicionada à rotina desse trabalhador, sendo que boa parte delas decorre da demissão dos cobradores que circulavam juntamente com os motoristas nos ônibus da região e que, muito mais do que apenas cobrar a passagem, realizavam um verdadeiro trabalho de assessoria ao motorista, tanto no que se refere à execução de manobras perigosas, quanto ao trato com os passageiros, que é o que geralmente demanda mais energia dos trabalhadores do setor.

Como vimos anteriormente, a implementação da chamada dupla função é algo que se iniciou há alguns anos, primeiramente nos chamados veículos leves, mas que se espalhou por todos os veículos e empresas, de maneira que hoje rareiam as linhas de ônibus da região que ainda mantêm um cobrador, que mesmo quando existe geralmente atua apenas nos horários de maior movimento de passageiros.

O argumento das empresas de ônibus quando da implementação da dupla função era que, para garantir o funcionamento adequado das linhas, seria necessário que entre um ônibus e outro fosse acrescentado um micro-ônibus, que daria conta de recolher os passageiros ao mesmo tempo que geraria um custo menor para a empresa do que um ônibus dos grandes.

Em algumas linhas os ônibus grandes acabam por ficar com vários espaços livres fora dos horários de pico. Essas vacâncias acarretam um custo para as

empresas, o que as leva a argumentar sobre a inviabilidade de manter apenas veículos grandes rodando pelas linhas da cidade.

A questão é que os veículos menores, além de consumirem menos combustível por serem mais leves, não permitem a presença do cobrador pela questão do espaço, empurrando a dupla função para os motoristas.

No momento em que começaram as movimentações pela implementação da dupla função, no começo dos anos 2000, houve bastante rebuliço por parte dos trabalhadores das empresas e do sindicato. Mas a determinação das empresas em implementar os micro-ônibus nas linhas acabou por vencer o sindicato e os trabalhadores, que tiveram de aceitar a situação.

Em conjunto com a negociação coletiva anual realizada pelo sindicato, foi aprovada uma forma de compensação pelo exercício da dupla função, que seria anual e embutida na chamada Participação nos Lucros e Resultados. Ficou combinado que o motorista que exercesse a dupla função ao longo do ano teria direito a receber uma soma maior na PLR do que o motorista que apenas dirigisse e que esse montante seria corrigido ano a ano. Veja por exemplo o texto da circular de reajuste de 2017, na parte que toca a PLR:

Figura 5 – Circular de reajuste de 2017

Participação nos Lucros e Resultados: Motorista, Cobrador e Manutenção - R$ 808,50 (oitocentos e oito reais e cinquenta centavos) - Parcela única com pagamento em 30 de Setembro/2017.
Motorista que dirige e cobra - R$ 2.656,50 (dois mil seiscentos e cinquenta e seis reais e cinquenta centavos) – Em duas parcelas com pagamento em 30 de Setembro/2017 e 31 de Março/2018.

Fonte: SINTETRA.

Em 2017, enquanto o motorista que apenas dirige recebeu R$ 808,50, o motorista que dirige e cobra recebeu R$ 2.656, 50. O que ocorre é que, se inicialmente foi feito esse acordo para que alguns trabalhadores que dirigem micro-ônibus tivessem alguma compensação pela execução da dupla função, o exercício dessa dupla função serviu para demonstrar na prática que seria possível realizar as duas funções e para que isso se espalhasse por todas as linhas, mesmo em veículos grandes.

Se trabalhar em micro-ônibus é algo em geral mais penoso para o trabalhador, pelo fato de o carro oferecer menos conforto ao motorista, executar a dupla função

nos ônibus maiores é algo muito mais complexo. Isso porque, além de o volume de passageiros transportados ser maior, o tamanho do veículo adiciona bastante complexidade na realização de manobras e também no controle de passageiros pela porta traseira, extrapolando uma situação que já vimos ser crítica mesmo nos veículos de menor porte.

Além de infringir o código de trânsito, que estabelece que o motorista deve manter as duas mãos ao volante, salvo quando estiver trocando de marcha, a dupla função divide a atenção dos motoristas, aumentando a probabilidade de acidentes, piora a relação entre motorista e passageiros (na medida em que ocasiona atrasos), contribui para a compressão dos tempos de pausa (na medida em que aumenta o tempo do percurso), além de sobrecarregar mentalmente esses trabalhadores, que tornam-se mais estressados e propensos a descontar isso nos passageiros ou mesmo a desenvolver doenças psicológicas.

Como procurei demonstrar anteriormente, a questão do relacionamento com os passageiros é um aspecto crucial na rotina dos trabalhadores do setor de serviços, inclusive com os trabalhadores dos transportes, pois o serviço que prestam é, no limite, o produto final do seu trabalho e aquilo pelo que são avaliados.

A relação com os passageiros, nesse sentido, varia ao longo do tempo, tendo momentos em que é amistosa, em que se podem formar laços entre essas pessoas, mas em outros momentos podem ser bastante conflituosas. A própria vida na cidade torna as pessoas propensas a uma condição de estresse crônico, que muitas vezes se externaliza na forma de uma crítica ou de um insulto.

Além disso, como veremos a frente, as próprias condições do transporte não são nada favoráveis para esses usuários, o que contribui para aumentar o estresse e gerar indignação perante a qualidade do serviço.

Nesse sentido, as condições sob as quais se travam as relações de trabalho da categoria, marcadas pela flexibilização, intensificação dos ritmos e precariedade não favorecem o bom relacionamento com os passageiros, aumentando o potencial de conflitos e gerando, dessa maneira, novas complicações para esses trabalhadores.

Mesmo para aqueles trabalhadores que se mostraram mais satisfeitos com seus empregos atuais, o fim da dupla apareceu como uma necessidade urgente, pois

é unânime a opinião de que ela aumenta consideravelmente os riscos que os motoristas e passageiros correm ao trafegar pelas ruas da cidade, não só por dividir a atenção dos motoristas, mas também por deixá-los mais cansados e, consequentemente, menos eficientes e menos dispostos a prestar um bom atendimento à população.

A compensação financeira que foi estabelecida através da PLR, por outro lado, praticamente não é nem considerada. Cientes da economia que representa para a empresa não manter cobradores nos veículos, os motoristas com quem conversei mostraram bastante clareza ao afirmar que estão executando o trabalho de duas pessoas ganhando por apenas uma e argumentaram que a PLR nada mais é do que um direito conquistado por eles.

> (Sobre a dupla função) É ruim porque além de tudo estamos aqui trabalhando por dois, né? Você trabalha, se acaba todo e no final do mês o salário é o mesmo, a gente faz porque não tem jeito (motorista, homem, Santo André).

Mesmo com a opinião quase unânime de que a dupla função deve ser extinta e da luta encampada pelo sindicato contra a obrigatoriedade de dirigir e cobrar – por meio da realização de discussões, da produção de vídeos denunciando a condição, dos recursos à justiça do trabalho, da parceria junto a parlamentares com proposição de um projeto de lei (Projeto de Lei n° 2.163), pouco tem-se podido fazer contra o avanço dessa situação, em grande parte devido ao papel desmobilizador que o desemprego exerce sobre os trabalhadores.

> A ameaça do desemprego exerce um papel disciplinador nessa luta por se conseguir mais trabalho. Além de reduzir o nível dos salários, opera como uma espada de Dâmocles sobre a cabeça dos assalariados, interrompendo reinvindicações, silenciando vozes e aumentando o ritmo de trabalho (ROSSO, 2013, p. 53).

O capitalismo flexível do pós-década de 1970 revela assim uma de suas facetas mais poderosas, com uma só tacada torna a produção mais enxuta – reduzindo os custos de operação e intensificando a pressão sobre os trabalhadores, ao delegar a eles mais funções –, ao mesmo tempo em que aumenta o exército de reserva de mão de obra, fazendo com que os trabalhadores tenham que de se adaptar a essa nova situação de trabalho sem reclamações, sob a constante, ainda que às vezes silenciosa, ameaça de desemprego.

Todavia, embora a dupla função seja talvez o sinal mais agudo da flexibilização e da precarização das condições de trabalho nas empresas de transporte urbano de passageiros, ela apresenta-se como apenas uma das condições que corroboram para o diagnóstico da precariedade do trabalho no setor.

4.3.2 Compressão dos tempos

Tão importante quanto a questão da intensificação dos ritmos é a questão da compressão dos tempos na jornada de trabalho, que se manifesta através da exigência de horas adicionais dos trabalhadores, que atuam como “tapa-buracos”, garantindo a não interrupção da operação das linhas.

Também na compressão dos tempos de pausa, dos momentos de descanso entre uma corrida e outra e dos momentos que deveriam ser reservados para que o trabalhador se alimente adequadamente, ou ainda na pressão para que cumpra os tempos da linha independentemente das condições de trânsito, o que frequentemente obriga à realização de manobras perigosas para ganhar tempo.

A compressão do tempos é algo que contribui fortemente com a deterioração das condições de trabalho dos motoristas e cobradores na medida em que aumenta a pressão exercida por parte dos chefes, que os obrigam a desenvolver velocidades que não desenvolveriam normalmente em trechos de maior risco, além de prejudicar suas saúdes, na medida em que são obrigados a ficar na mesma posição por longas horas, sem intervalos para se movimentar.

Outro aspecto importante de se ressaltar é que a pressão por melhores tempos não parte exclusivamente dos chefes, mas também dos passageiros, que esperam impacientes dentro dos terminais, dos pontos e mesmo dos veículos, quando estes se encontram parados no tráfego.

Além disso, o acúmulo de funções somado à compressão dos tempos contribui para que outras duas características do trabalho precário estejam presentes, o alto número de acidentes e de doenças relacionados ao trabalho.

Já pelo observado na pesquisa qualitativa, ficou evidente a correlação entre o aumento desses problemas e a intensificação do trabalho, principalmente para os motoristas, que ao receberem essas novas funções e serem constantemente

pressionados a cumpri-las levam seu corpo à estafa física e mental, propiciando espaço para mais acidentes.

Como vimos através da pesquisa da CNT, o número de motoristas que alegou ter sofrido pelo menos um acidente ou mais é bastante alto, isso sem falar da alta incidência de problemas de coluna e de pressão arterial, que certamente se encontram relacionados com ausência de tempos de pausa, ausência de condições adequadas de ergonomia e pressões pelo cumprimento dos tempos e funções de maneira precisa, o que acarreta estresse.

O estresse excessivo, como vimos anteriormente, pode acarretar doenças psíquicas e levar esses trabalhadores a desenvolver um quadro de exaustão emocional que pode abalar não somente a relação com o usuário, mas trazer sérios problemas para a vida desses trabalhadores.

4.3.3 Vínculo de trabalho

Se a questão da compressão dos tempos e da intensificação dos ritmos do trabalho são fatores que se mostraram evidentes durante a pesquisa, uma característica do trabalho flexível e precarizado (seguindo a tipologia de Graça Druck) que se apresenta de uma maneira diferente no processo de trabalho da categoria de transporte é a fluidez dos vínculos entre empresa e trabalhador.

Como vimos através dos dados da CNT, a média de tempo de trabalho na empresa atual dos motoristas era de 7,5 anos. Considerando que esse mesmo motorista pode vir a trabalhar em outras empresas mesmo após sair daquela em que se encontra atualmente – o que foi frequentemente observado na pesquisa qualitativa –, esses trabalhadores tendem a passar quase toda sua vida produtiva no setor.

Embora não seja possível afirmar com veemência, pois isso por si só demandaria uma pesquisa à parte, é possível inferir que esse longo tempo de permanência no setor advenha de alguns fatores. Em primeiro lugar, do fato de que, como vimos, esses empregos não exigem tanta qualificação, e embora estejam longe de pagarem os valores adequados, em geral remuneram melhor do que outros postos não qualificados (ao menos para motoristas). Em segundo lugar, pelo caráter público/privado desses empregos, que parecem impor certos limites à flexibilização, ao menos do ponto de vista dos vínculos empregatícios.

Na medida em que o transporte público é um direito da sociedade e um serviço rotineiramente utilizado por grande parte dela, a demanda pelo serviço de transporte público parece ser menos elástica do que a demanda por outros serviços e produtos, o que garante uma certa regularidade nas receitas das empresas.

Mesmo em tempos de queda do uso do transporte público – quando os incentivos à compra de automóveis surgem para muitos como uma alternativa considerável aos caros e desconfortáveis ônibus –, essa receita pode ser ao menos em parte recuperada pelo financiamento público do custo de operação das empresas, seja por meio de isenções fiscais, subsídios públicos ou pelo sancionamento de aumentos da tarifa, que é o que mais ocorre.

Assim, a capacidade de manutenção das receitas das empresas, que é resultado da menor elasticidade da demanda pelo serviço, somada à crescente capacidade de financiamento dos custos de operação, parece garantir uma situação de maior estabilidade para as empresas, não exigindo cortes tão constantes de pessoal.

Outro fator que pode ajudar a explicar essa maior estabilidade é que – ao menos no ABC Paulista – as empresas de transporte público são em sua quase totalidade grupos familiares, que parecem propor uma abordagem mais tradicionalista do trabalho, revolucionando seus processos com uma frequência menor do que grandes grupos empresariais de capital aberto.

Por fim, a própria regulamentação municipal do serviço contribui para a manutenção do número de posições, uma vez que determina que, para que uma empresa possa operar sobre um trecho em concessão, ela deve atender a requisitos de quantidade de carros por período e por linha, dando menor flexibilidade para movimentações mais bruscas de pessoal.

Ainda assim, a estabilidade do trabalho no setor dos transportes tem seus limites, e o caso da implementação da dupla função, com a inevitável redução do número de funcionários (pela dispensa dos cobradores), é prova contundente deles.

Isso mostra como, mesmo naqueles setores e empresas que são aparentemente mais protegidos contra a competição voraz do mercado, a racionalidade do capitalismo flexível é capaz de atuar, exigindo otimização dos custos

e, consequentemente, tornando o trabalho mais precário, ainda que em uma proporção bastante diferente da de outras categorias, como por exemplo a dos trabalhadores de *call center*, já citada anteriormente.

Uma frase ouvida rotineiramente no trabalho de campo (e que já foi mencionada) é: “se fizer tudo certinho, ninguém mexe com você”. Ela encobre a questão de que, nesse “tudo certinho”, fica incluído o aceite de todas as condições impostas pela empresa, mesmo que elas sejam injustas e perigosas, como no caso da dupla função, (os membros da CIPA e os mais ativos sindicalmente, por exemplo, são sempre malvistos).

Além disso, a frase expressa muito bem o momento contemporâneo: simula colocar nas mãos dos próprios trabalhadores as condições de sucesso financeiro e de melhoria no trabalho, obnubilando as condições estruturais que ditam as regras de como se dão as relações de trabalho.

Isso leva a outro ponto importante na caracterização da precariedade presente nas relações de trabalho dos rodoviários, a questão da dissolução das identidades coletivas.

4.3.4 Perda da identidade coletiva

Pelo exposto nos capítulos anteriores, deve ter ficado claro o enfraquecimento dos laços coletivos entre os trabalhadores rodoviários do ABC Paulista. Como vimos, a negociação coletiva da categoria em geral se dá por meio do sindicato e tem um caráter mais administrativo, de escritório, do que propriamente combativo.

As paralisações, quando ocorreram, foram na grande maioria das vezes paralisações por empresa, localizadas e por um problema agudo ocorrido – falta de pagamento, abusos de uma determinada empresa etc. –, não caracterizando grande movimentação de massas, sendo que a própria entidade representatividade da categoria apresentou sinais de estar padecendo dessa fraqueza.

O que ocorre é que a pressão do sistema – que se manifesta através de uma realidade em que o trabalho fora das empresas de ônibus pode ser mais precário e mais instável – parece atuar de uma maneira ideológica, fazendo com que esses trabalhadores direcionem suas energias na tentativa de garantir seu bem-estar e o de

sua família através do esforço individual e não do coletivo. Por isso vale a lógica do “se fizer tudo certinho, ninguém mexe com você”.

Nesse contexto, as negociações coletivas perdem crédito, as entidades representativas são vistas como afastadas e pouco confiáveis e a maneira de contornar os problemas do dia a dia são quase sempre individuais, através de negociações paralelas com membros de maior autoridade na empresa, que ocorrem, como vimos, com os chefes e escalantes.

Essas negociações informais, por sua vez, acabam por criar uma nova cisão no coletivo, na medida em que os trabalhadores dividem-se entre aqueles que adotam esse tipo de estratégia e aqueles que se recusam adotá-las, entre os “puxa-sacos”, os “peixes dos homens” e os trabalhadores normais, que enfrentam as dificuldades do dia a dia sem atalhos.

5 TRANSPORTE COLETIVO URBANO SOB A PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Como vimos nos capítulos anteriores, o transporte público urbano é um elemento essencial da vida nas cidades, pois não só é o meio pelo qual boa parte da população se desloca para a realização de suas atividades laborais, como também é o que permite o acesso a serviços básicos como escolas para os filhos, hospitais em casos de doença e também locais de lazer populares (parques, unidades do Sesc, praças, shoppings, cinemas, shows etc.).

A estrutura de transporte das grandes cidades brasileiras, no entanto, foi projetada primariamente para favorecer a circulação do transporte individual por meio de carros, o que somado à baixa qualidade do transporte público – com longas esperas, carros cheios e muitas falhas operacionais – contribui para que as pessoas que podem optem cada vez mais pelo transporte individual em detrimento do coletivo, piorando ainda mais o caótico trânsito das cidades.

Nos últimos anos, políticas de incentivo fiscal para a compra de veículos – como por exemplo a redução do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) – consolidaram ainda mais essa opção pelo transporte individual, permitindo que uma parcela maior da população brasileira tivesse acesso aos carros:

> Ao mesmo tempo em que o transporte individual foi crescendo – desde meados dos anos 1990 – a demanda por transporte público sofreu quedas frequentes (Carvalho e Pereira, 2011). Os sistemas de ônibus urbanos que atendem 90% da demanda de transporte público tiveram sua demanda encolhida em cerca de 25% desde essa época, apesar da tendência de estabilização do volume de passageiros observada recentemente, em função do aumento de renda dos mais pobres (NTU, 2013). Apenas os sistemas de transporte público sobre trilhos tiveram aumento de demanda no período, em função dos investimentos na malha e as vantagens competitivas desses sistemas em ambiente de intenso congestionamento de tráfego rodoviário. O problema é que esses sistemas possuem baixa abrangência nas redes de transporte, conforme descrito anteriormente (CARVALHO, 2016, p. 15).

Se o acesso a bens de consumo como carros é vantajoso do ponto de vista individual, uma vez que traz mais conforto para as famílias, do ponto de vista da qualidade de vida do coletivo das pessoas nas cidades há consequências bastante sérias.

O resultado, como mostra Carvalho (2016), é a deterioração das condições de tráfego nas cidades, o aumento do número de acidentes, o aumento da poluição e, por fim, uma piora das condições do transporte público, que passa a ser ainda menos acessado. Utilizando dados da pesquisa de orçamento familiar, o autor demonstra como, mesmo nas famílias de menor renda, sempre que possível há uma opção para o lado do transporte privado e que essa opção cresce exponencialmente conforme aumenta a renda.

A opção pelo transporte privado ocorre principalmente porque o transporte público é caro, desconfortável e ineficiente. Por isso, a parte mais pobre da população que consegue adquirir um carro acaba optando por essa alternativa, enquanto que aqueles que não têm condições de arcar com as despesas derivadas de terem um veículo acabam por utilizar os transportes públicos ou caminhar/utilizar bicicletas para sua locomoção.

Para aqueles que possuem um trabalho formal com direito a vale-transporte, o uso do transporte público, ao menos na sua rotina de trabalho, é a principal opção. No entanto, para aqueles trabalhadores que trabalham sob a égide da informalidade muitas vezes não há outra opção a não ser a locomoção por caminhada, pois os custos do transporte público ou da manutenção de um carro seriam pesados demais para seus orçamentos já deficitários.

Mesmo para os que recebem vale-transporte em seus empregos, a mobilidade por meio do transporte público não está totalmente garantida, na medida em que nos seus horários de folga essas pessoas têm de arcar com os custos do próprio deslocamento, que em uma situação de má remuneração e tarifas altas é tarefa das mais difíceis.

Ou seja, mesmo para aqueles trabalhadores que trabalham formalmente, com carteira assinada, os custos de deslocamento para momentos de lazer podem representar um impacto considerável no orçamento, impedindo ou dificultando o direito constitucional de ir e vir e, nos termos de David Harvey, negando para parte da população o direito à cidade.

Durante o trabalho de campo desta pesquisa, aliás, foram presenciadas várias situações em que pessoas acostavam-se ao ônibus pedindo uma carona para

o motorista, fosse para ela ou para os filhos. Mesmo diante de normas estritas e de uma placa colada nos ônibus em que se lê “proibido dar carona”, várias vezes pude observar o motorista, ainda que desconfortável com a situação, ceder e liberar a entrada de pessoas pela porta traseira, compadecendo-se da situação.

Nesses casos o que se vê é a garantia do exercício do direito à locomoção sendo exercida por meio da transgressão da norma, ou seja, pelo desvio das regras cometido tanto pelo passageiro, que solicita a gratuidade indevida, quanto pelo motorista, que autoriza a subida e a permanência de tal passageiro.

É dispensável dizer, é claro, que tal situação só pode ocorrer enquanto exceção, pois não só coloca o trabalhador em uma situação delicada perante seu empregador, quanto pode gerar ruídos com os outros passageiros que pagaram a passagem, ainda que isso seja bem atenuado no caso da gratuidade ser direcionada para alguém em situação de vulnerabilidade, como grávidas, pessoas com crianças pequenas e pessoas de idade (mas com menos de sessenta anos e ainda não aposentadas).

Falando em pessoas de maior vulnerabilidade, nos últimos anos foram criadas políticas que, embora não sejam tão amplas como deveriam, auxiliam parte da população mais vulnerável a se locomover para suas atividades cotidianas, como a gratuidade do transporte para estudantes, idosos com mais de sessenta anos e pessoas que estão à procura de emprego.

Tais políticas parecem representar um importante avanço no sentido de garantir o direito de deslocamento para pessoas com menores condições de pagar pelo próprio transporte. Embora possam ocorrer casos em que pessoas com condições financeiras mais favoráveis se beneficiem dessa gratuidade, entendo que a maior parte dos estudantes e de pessoas com mais de sessenta anos tende a ter rendas mais restritas – isso sem falar dos desempregados – e que as pessoas com situação financeira mais favorável tendem a utilizar o transporte próprio, como aliás ficou confirmado pela análise de Carvalho (2016) sobre orçamento familiar.

As principais questões que temos com relação a tais políticas, portanto, referem-se mais à sua abrangência, que deveria ser mais ampla e mais direcionada

para a população de baixa renda, e ao modo como são financiadas, que acaba por criar novos desequilíbrios e reforçar desigualdades que já são bastante expressivas.

Atualmente, o custo operacional do transporte público rodoviário é suprido principalmente por meio da tarifa paga pelos usuários. Isso significa que aqueles que pagam pelo próprio transporte acabam tendo de assumir o custo da gratuidade daqueles que não pagam, o que como já vimos é pouco viável para famílias de menor renda.

Assim, o modelo tarifário de financiamento do transporte público, somado ao aumento das gratuidades – pelo aumento da população mais velha e do público estudantil –, acaba por encarecer a tarifa dos ônibus, onerando principalmente a população mais pobre, principal usuária dos serviços.

Acentua-se o caráter regressivo da estrutura de transportes, em que os pobres, que mais necessitam se deslocar por viverem nas zonas periféricas, são aqueles com menor possibilidade de mobilidade, pois têm menos acessos aos recursos.

Esse descompasso entre o custo da tarifa e a capacidade de pagamento da população pode se refletir, como mostrado pelo relatório da NTU,[14] em uma queda na demanda pelos serviços – especialmente pelo rodoviário, considerado menos eficiente que o ferroviário – e ciclicamente em novos aumentos da tarifas, pois o custo operacional acaba tendo de ser dividido entre menos usuários pagantes.

Como argumenta Carvalho (2016, p. 18), embora o transporte público seja utilizado predominantemente pelas classes menos favorecidas e médias, a existência de um transporte público eficiente é de interesse de toda a sociedade. Para o autor, a questão fica clara nas situações de paralisação dos serviços, em que os usuários do transporte privado individual têm mais dificuldade para trafegar, a indústria e os serviços são prejudicados pela ausência dos funcionários nos postos de trabalho e os trabalhadores de menor renda, dependentes do transporte público, ficam impossibilitados de comparecer a seus empregos:

[14] A questão da queda da demanda do serviço de ônibus é algo que tem sido intensamente debatido pelos empresários do setor e pela NTU, com o intuito de reverter tal tendência. Ver, por exemplo, o encontro que ocorreu em março de 2018 (NTU, 2018).

> Uma amostra da universalização dos benefícios do TP ocorre quando há paralisação ou deficiência na oferta de TP por motivo de greve ou outro qualquer. Todas as atividades econômicas sofrem fortes impactos. Além disso, os usuários de automóveis não conseguem trafegar pelas vias, o setor produtivo fica prejudicado pela falta de mão de obra e o comércio padece com a falta de transporte para trabalhadores e consumidores, até mesmo o comércio voltado para as classes mais altas, já que a circulação de veículos privados fica prejudicada.

Sendo o transporte público de interesse de toda a sociedade, argumenta o autor, o mais coerente seria que os custos de sua operacionalização fossem divididos por toda ela, e nesse sentido elenca algumas propostas do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) que poderiam tornar a tarifa mais atrativa e o transporte público urbano mais viável.

Tabela 19 – Fontes extratarifárias possíveis para financiamento da operação do TP

Origem dos recursos	Forma de cobrança possível
Usuários de transporte motorizado individual	- Taxação da gasolina (Cide) - Taxação na aquisição dos veículos (Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI, Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS) - Taxação pela propriedade (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores – IPVA) - Taxação de estacionamentos públicos e privados (grandes empreendimentos) - Taxação pelo uso das vias e formação de congestionamentos (pedágio urbano)
Proprietários de imóveis e grandes empreendimentos imobiliários	- Contribuições de melhoria (após investimentos no TP) - Taxa transporte incorporado no Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU - Taxa transporte para grandes empreendimentos imobiliários a fim de mitigar externalidades provocadas
Setor produtivo	- Taxa transporte incidente sobre folha ou faturamento (a exemplo do *Versement Transport* da França)
Sociedade em geral	- Utilização de recursos do orçamento geral nas três esferas para financiamento de gratuidades - Utilização de recursos de fundos específicos para financiar beneficiários do TP de baixa renda (exemplo: fundos ligados aos estudantes e idosos)

Fonte: Nota Técnica Ipea n. 02/2013 (Ipea, 2013b).
Elaboração do autor.

Fonte: IPEA (2016).

Algumas iniciativas já têm sido postas em prática para tornar o transporte mais atraente, como os projetos municipais para criação de corredores de fluxo exclusivo de ônibus (que ainda não refletem a realidade de muitas cidades) e a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 159/2007, que visa à destinação de recursos da Contribuição de Intervenção no Domínio Econômico (CIDE) dos combustíveis para projetos de mitigação dos impactos socioambientais da produção de biocombustíveis (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2007), que dentre outras medidas abre espaço para o financiamento da tarifa de ônibus para populações de menor renda.

Tais iniciativas, embora sejam sem dúvida bastante importantes, parecem insuficientes para tornar o transporte público realmente atrativo. Embora a questão do preço da tarifa e dos tempos de circulação sejam essenciais, a pesquisa mostrou que outros fatores, como a qualidade dos veículos, sua lotação e o trato dos funcionários com os passageiros, são fatores importantes na escolha dos usuários.

Se hoje existe um ciclo vicioso, em que a falta de investimento em transporte e o modelo tarifário atual acabam por desincentivar a utilização do transporte, especialmente o rodoviário, e encarecer ainda mais seu custo, o investimento na estrutura humana e física de transporte e a implementação de outras medidas que auxiliem a financiar os custos do transporte parecem poder contribuir para reverter esse ciclo, tornando o transporte coletivo cada vez mais atrativo, gerando uma demanda crescente e, consequentemente, tornando o serviço mais viável e autônomo economicamente.

Principalmente as medidas que propõem que parte do financiamento da operação do transporte público seja feita a partir da taxação do transporte privado individual parecem ser instrumentos viáveis para equalizar a distribuição desses custos por toda a sociedade, alterando o modelo de transporte público que temos hoje para um modo progressivo, ao invés de regressivo.

Já o que chamo de investimento na estrutura humana e física dos meios de transporte inclui a renovação e manutenção adequada dos veículos, o aumento do número de ônibus circulando e de linhas,[15] para dar maior cobertura a bairros mais periféricos, além do oferecimento de condições de trabalho mais adequadas e seguras para esses trabalhadores – com o fim da dupla função, por exemplo –, melhorando assim a capacidade de eles atenderem os passageiros de maneira adequada.

5.1 Estratégias de redução do custo de operação

Se como vimos a questão dos custos de operacionalização pressionam o preço da tarifa para cima, o que desincentiva o uso do transporte público, outras

[15] Esse é um ponto particularmente sensível, que infelizmente não conseguimos tratar neste trabalho. Embora como veremos mais para frente o intervalo entre um veículo e outro e a abrangência das linhas sejam problemas relatados pelos usuários, a prefeitura de alguns municípios parecem estar indo na contramão dos avanços necessários. Veja por exemplo o caso da prefeitura de Porto Alegre e de São Paulo (RIBEIRO, 2017; PAGNO, 2018).

formas de baratear os custos operacionais que também acabam por desincentivar o uso dos transportes públicos são amplamente utilizadas e trazem efeitos secundários que não só reforçam o ciclo regressivo que descrevemos na seção anterior, como também geram riscos para o trânsito e deterioram as condições de vida na cidade.

As mudanças no trabalho vivenciadas pelos trabalhadores do setor do transporte urbano descritas ao longo desta dissertação, embora estejam vinculadas a processos de mudança macro na economia e na maneira de se pensar o trabalho no Brasil e no mundo, estão também profundamente relacionadas à necessidade de manutenção das taxas de lucro das empresas.

O ponto é que, como veremos, se o aumento da tarifa serve como desincentivador para o uso do transporte, as consequências das mudanças no trabalho acabam por deteriorar sensivelmente a qualidade do serviço, atuando como mais um fator que contribui para a opção pelo não uso do transporte público, sempre que existe a possibilidade de escolha.

De agora em diante, explorando a experiência dos usuários de transporte público do ABC Paulista, buscarei demonstrar como as condições sob as quais trabalham os funcionários das empresas de transporte – e aqui estou falando especialmente de motoristas – parecem ter contribuído para a péssima avaliação dos serviços pelos usuários escutados.

Buscarei também explorar como boa parte dos conflitos que ocorrem entre funcionários – especialmente os motoristas – e passageiros provém de questões vinculadas às relações de trabalho, ou então a condições externas – como o trânsito – e que acabam por contribuir para a piora das condições de trabalho desses trabalhadores.

5.2 A experiência dos usuários de transporte público do ABC Paulista

Seguindo a sugestão da banca avaliadora do exame de qualificação, busquei aprofundar o entendimento sobre a experiência do usuário que vinha obtendo por meio das viagens etnográficas nos coletivos, através de dez entrevistas em profundidade com usuários de transporte das cidades do ABC Paulista.

Das pessoas com quem conversei, apenas duas possuíam carros próprios, que não utilizavam rotineiramente porque isso implicaria maiores custos, uma vez que seus empregos cobriam apenas despesas com deslocamentos por meio de transporte público, mas que poderiam usar esse recurso em casos emergenciais, como por exemplo durante greves.

Alguns pontos que ficaram claros desde o início foram: a insatisfação dos usuários com os serviços, o desejo explícito de assim que possível deixar de utilizar os ônibus e a sensação de que houve uma piora sensível nos últimos anos, decorrente do aumento do trânsito, mas também de uma piora no tratamento por parte dos funcionários.

Com vistas a facilitar a abordagem e a compreensão das motivações dessa insatisfação, separei essas críticas em quatro vertentes principais, que foram as que mais se destacaram ao longo das entrevistas realizadas: 1 – As reclamações com relação a irregularidade e demora dos ônibus; 2 – As queixas sobre a estrutura; 3 – As queixas em relação ao custo; 4 – As queixas sobre os funcionários das empresas.

Uma das principais queixas com relação ao serviço de transporte público rodoviário foi a questão da irregularidade dos ônibus e da demora para que estes passem nos pontos.

A experiência dos usuários, nesse sentido, revela a necessidade de um planejamento por parte deles que já inclui possíveis atrasos desses ônibus, o que é resolvido pela inclusão de uma margem de segurança de tempo na rotina. Ou seja, na prática esses usuários acabam tendo de acordar mais cedo para evitar imprevistos:

> Desde o ensino médio eu tenho sempre que organizar minha rotina pensando no atraso do ônibus (usuária, Santo André-São Bernardo).

Mesmo com o planejamento antecipado e as medidas que tomam para que estejam antes do horário devido no ponto de ônibus, frequentemente ocorrem situações onde são necessárias medidas externas para garantir a pontualidade, como solicitar o auxílio de um familiar ou contratar um serviço de uber.

> Gente,é uma tortura, você fica trinta minutos no ponto, se eu perder o das 07h15 eu chego atrasada, outro dia cheguei no trabalho quase 9h da manhã (usuária, Santo André-Ribeirão São Bernardo).

> Já teve uma semana que o ônibus não passou três vezes [dias] no meu horário, aí eu tive que dar um jeito, chamei um uber (usuária, Santo André-São Caetano).

Para aqueles usuários que podem contar com o apoio de um familiar ou com recursos extraordinários, como em um dos casos descritos acima, ainda há alguma possibilidade do cumprimento dos horários da rotina. Para a grande maioria, porém, tais atrasos nos ônibus implicam fatalmente um atraso para chegar ao trabalho, o que acaba por resultar em desgastes com os chefes.

Uma estratégia que alguns usuários adotam – em especial os mais jovens – é monitorar o tempo de chegada dos ônibus por meio de aplicativos de *smartphone*, que mesmo auxiliando no planejamento diário não são sempre capazes de prever os atrasos ou desvios de rotas que ocorrem no dia a dia, o que nesses casos acaba por gerar uma frustração ainda maior para o usuário.

O que fica claro com essas situações é que os usuários têm de gerenciar grande parte de sua vida em torno do serviço de ônibus que utilizam – desde o horário que acordam até o espaço disponível no celular –, para que possam ter o mínimo de regularidade em suas rotinas e consigam chegar a seus locais de trabalho e estudo dentro do horário previsto.

Todo esse trabalho adicional contribui para gerar uma pré-disposição negativa nos usuários, que somada a outros problemas estruturais que veremos mais adiante configura uma avaliação bastante crítica da parte deles, que se manifesta por meio de reclamações com os motoristas.

Com relação à estrutura, as principais queixas se relacionam como o fato de os carros serem desconfortáveis, geralmente com poucos lugares para sentar, estarem sempre lotados e terem poucos locais para segurar.

> Sempre o transporte foi muito precário, lotado, atrasado, voltava sempre "amassada" na lotação (usuária, Santo André-Santo André).

> Eu sempre vou em pé, quase nunca tem lugar... Eu acho isso errado, se eu tenho que usar cinto de segurança no carro como posso ir em pé no ônibus? Eu sempre fico pensando nisso (usuário, Santo André-Ribeirão Pires).

Além disso, a questão dos corredores de ônibus ficou bastante evidente. Dentre os usuários com quem falei, notou-se uma percepção bastante positiva com

relação aos corredores de ônibus implementados. No entanto, se a avaliação é de que os corredores ajudam nos tempos do percurso, essa opinião vem logo acompanhada da necessidade de existirem mais corredores na região.

> Os corredores ajudaram, que nem aquele da rua General Glicério, na hora de pico ele ajuda bastante, a gente chega bem mais rápido no centro da cidade, mas tem muito pouco, né? Só tem esse (usuário, Santo André-Santo André).

De fato, as discussões sobre a implementação de corredores de ônibus no ABC Paulista data de meados de 2013 para 2014, e existem diversos projetos para sua implementação e ampliação nessas cidades (São Caetano, Mauá, Diadema, São Bernardo), mas diferentemente do que ocorreu em São Paulo no ABC Paulista só Santo André tem corredores de ônibus funcionando e, mesmo assim, são insuficientes para atender toda a demanda da cidade.[16]

Nesse sentido, a comparação com o trólebus parece inevitável. Embora alguns usuários reclamem da questão da lotação deles, a existência de corredores exclusivos para sua circulação aparece como uma grande vantagem, que permite maior regularidade para os passageiros e, portanto, melhora a qualidade de vida daqueles que utilizam o serviço diariamente.

As reclamações sobre os preços da passagem não podem ser vistas de maneira isolada em relação às questões dos tempos e da estrutura. Embora todos os passageiros entrevistados recebam o benefício do vale-transporte e/ou o benefício da gratuidade por serem estudantes, a percepção de que o transporte público é caro é uma unanimidade entre essas pessoas.

A questão é que, embora esses usuários não arquem diretamente com os custos das tarifas na maioria do tempo, a baixa qualidade do serviço contribui para essa percepção de que os preços atuais estão acima do que deveriam estar. Soma-se a isso a ideia de que os serviços públicos deveriam ser financiados pelos impostos que são pagos pela população e, nesse sentido, o transporte não deveria ser uma exceção.

> Eu acho um descaso a gente pagar tão caro para a gente andar tão desconfortável (usuária, Santo André-Santo Ribeirão Pires).

[16] Santo André, por exemplo, ainda opera apenas com os quatro corredores inaugurados em 2014.

> Nós já pagamos uma fortuna de impostos e não temos nenhum serviço de qualidade, ainda temos que pagar o bilhete para andar pela cidade? (usuário, Santo André-São Bernardo).

É preciso também lembrar que, embora esses passageiros não paguem diretamente a tarifa, para os que recebem vale-transporte há um desconto de 6% sobre o salário bruto. Tal desconto, frente às vicissitudes diárias que eles têm de enfrentar no transporte público, parece-lhes um preço alto demais a ser pago.

Aqui a comparação com o serviço do metrô é inevitável. Embora o metrô de São Paulo seja igualmente ou talvez até mais lotado do que os ônibus, a rapidez com que permite ao passageiro se deslocar por longas distâncias aparece como uma vantagem clara para o meio ferroviário, o que, somado ao fato de a tarifa ser mais barata,[17] cria a sensação de uma profunda diferença entre os dois.

Com relação aos serviços de trem, a diferença é menos pronunciada. Embora uma parte dos entrevistados ainda considere o trem melhor que os ônibus, devido ao fato de terem maior regularidade nos horários e serem mais ágeis – pois não enfrentam trânsito –, a má qualidade dos vagões, que são quase sempre cheios e sem ar condicionado, ressalta o aspecto do desconforto, bastante semelhante ao do serviço de ônibus. A passagem, embora também custe mais barato,[18] acaba sendo menos vantajosa do que a do metrô. Nesse sentido, para os habitantes do ABC Paulista o trem parece ser muito mais um meio de se chegar até o metrô nas estações Tamanduateí ou Brás.

Por fim, o último grupo de reclamações trazidas pelos usuários– e para mim talvez o mais importante – é o das reclamaçõesdaquelas sobre os funcionários das empresas de transporte, em particular os motoristas, cuja atuação é frequentemente indicada como imprópria.

Essas críticas refletem o caráter ambíguo da relação entre trabalhadores e usuários do transporte, que ora culpam os motoristas por problemas ocorridos nos trajetos, ora se compadecem de sua situação, reconhecendo que parte dos problemas devem estar relacionados com as condições sob as quais trabalham.

---

[17] A tarifa do metrô atualmente custa R$ 4,00, enquanto a dos ônibus do ABC Paulista gira em torno de R$ 4,40.

[18] A tarifa dos trens da CPTM atualmente custa R$ 4,00, assim como a do metrô.

As principais reclamações com relação aos trabalhadores do transporte foram: trato pouco cordial com passageiros; funcionários pouco treinados; realização de manobras bruscas; pouca paciência e atenção ao aguardar a subida e descida de passageiros dos ônibus; indisposição para resolver conflitos que ocorram nos coletivos; atrasos e não paradas em determinados pontos do trajeto.

É ponto pacífico entre as pessoas com quem conversei a percepção de que o serviço de transporte público, especialmente por meio de ônibus, é bastante inadequado e acaba por gerar diversos estresses na vida cotidiana dos passageiros e também dos motoristas.

A despeito de muitos dos problemas estarem relacionados às condições do tráfego ou então a questões estruturais do sistema de transporte – por exemplo, ônibus muito velhos ou insuficiência de corredores –, grande parte das reclamações escutadas se relaciona à conduta dos trabalhadores do setor, especialmente motoristas.

Isso não significa dizer, é claro, que *todos* os motoristas tenham atitudes condenáveis perante a visão desses passageiros. Pelo contrário, todos fizeram questão de frisar que existem motoristas “bons” e motoristas “ruins”, mas, muito mais do que criar uma dicotomia maniqueísta entre os trabalhadores, o interessante na fala dos entrevistados é perceber a expressividade que esses tratamentos inadequados tiveram perante os passageiros, a ponto de terem peso considerável na avaliação dos transportes, tão importante quanto as questões da lotação dos carros ou dos atrasos.

Uma das principais queixas dos entrevistados foi, nesse sentido, sobre a falta de paciência dos motoristas para com os passageiros. Quase todos os usuários com quem falei relataram ter presenciado ou vivenciado alguma situação em que um passageiro precisou de alguma ajuda específica do motorista – por exemplo, para saber em qual ponto deveria descer – e foi tratado com indiferença ou desprezo, ou então não foi atendido em sua solicitação.

> O que se vê além da demora, o que eu mais vejo é que eles não têm muita paciência com os idosos, eu penso assim, os motoristas acham que porque eles não pagam eles não têm direito. Mas não é só com os idosos que eles não têm paciência, é com todo mundo (usuária, Santo André-Santo André).

> Eu já vi os funcionários menosprezando outras pessoas, não parar pra idosos, uma vez eu fiquei brava, que um velhinho deu com o braço pra parar, o motorista não parou, e ainda ficou reclamando: “Esse velho não tem o que fazer em casa? Vem encher o saco na rua”. Eu fiquei bem brava com ele (usuária, Santo André-São Caetano).

> Eu, se fosse dono da empresa, eu aumentaria o número de ônibus, colocaria os motoristas para ter mais educação, porque são grossos, se você pergunta alguma coisa te respondem com uma grosseria medonha (usuária, Santo André-São Caetano).

Em diversas ocasiões ocorrem conflitos entre funcionários e passageiros, pelos mais diferentes motivos. Em uma determinada situação que vivenciada durante o trabalho de campo, eu estava havia mais de 40 minutos em uma fila no terminal de Santo André aguardando o ônibus que faria o percurso até o terminal Vila Luzita, em uma quinta-feira, por volta das 20h.

A longa espera pelo ônibus já espicaçava o ânimo dos passageiros naquele ponto, quando um senhor de seus cinquenta anos começou a reclamar em voz alta dizendo para os outros passageiros: “Esses motoristas são fogo, só enrolam, só enrolam”. Isso foi logo seguido de outros rumores entre os passageiros e comentários como: “Esta linha é a pior de todas, olha lá, já veio três T23 e nada aqui, os motoristas desta linha são tudo vagabundo”.

Quando o ônibus finalmente chegou, vários passageiros reclamaram ao subirem no ônibus: “Ô, motorista, tá louco, viu? Quase uma hora neste ponto”, “Tá louco, motorista, assim não dá, hein?”. Na situação, o motorista, visivelmente insatisfeito, conteve-se. Porém, ao longo do caminho desabafou com outro passageiro: “A perimetral (avenida central de Santo André) toda parada, o que eu posso fazer?”.

Cabe ressaltar que, nessa situação, o motorista sequer teve tempo para levantar da cadeira. Assim que chegou ao terminal, os passageiros já foram subindo no carro, e ele iniciou a cobrança das passagens e, em seguida, saiu com o carro para a viagem de retorno ao ponto final.

Em outra situação, porém, andando em uma linha de São Bernardo do Campo em um sábado à tarde (que é um período de bastante movimento), eu passava por um ponto próximo à estrada dos Alvarengas, quando uma passageira subiu no ônibus reclamando sobre a demora: “Caramba, motorista, demorou, hein?”. O motorista,

visivelmente enfurecido, disse então: “Ah, tá com pressa vai de táxi, você acha que eu tô aqui à sua disposição?”.

Essas duas situações ilustram algo que ocorre com frequência no cotidiano desses motoristas, embora elas representem apenas uma pequena fração das situações de conflito presenciadas e que podem ser originadas por diferentes problemas, dentre eles, manobras bruscas, atrasos, falta de orientação por parte dos motoristas, motoristas que não param nos pontos etc.

Além disso, as situações descritas servem para ilustrar diferentes reações dos motoristas perante os passageiros, uma em que ele se conteve e outra em que extravasou seu estresse diretamente no usuário.

Como quaisquer seres humanos, os motoristas de ônibus têm momentos melhores e piores, e isso se reflete na reação que eles têm perante as reclamações dos passageiros. Além disso, diferenças individuais de personalidade entre os trabalhadores colaboram para que essas respostas sejam também diferentes.

Como destaca Hochschild (2012, p. 13), na fase do capitalismo pós-industrial, que se desenvolve principalmente após os anos 1970 e 1980, com a crescente participação do setor de serviços, nota-se uma grande cobrança pela homogeneização do tratamento e das expressões.[19]

No caso do setor de transportes essa cobrança por uma cordialidade foi bastante expressa pelos usuários, mas também pelos motoristas, que sempre alegaram um esforço por atender os usuários da melhor maneira possível, ainda que às vezes não seja possível:

---

[19] Nos caso das companhias aéreas estudado pela autora, por se tratar de um serviço com alto valor agregado e de um setor bastante competitivo, as empresas investem fortemente em treinamento para os funcionários, mas também há uma intensa cobrança de controle emocional, que como a autora demonstra extrapola a capacidade de alguns trabalhadores. No caso das empresas de ônibus que estudei, é importante ressaltar que a competição é muito menor, especialmente por se tratar de um serviço público e pelo fato de que em muitos percursos existem poucas alternativas para os usuários. Por isso mesmo, parece haver um esforço muito menor de treinamento e capacitação dos trabalhadores. Por outro lado, todos os trabalhadores com quem conversei demonstraram preocupação com relação à maneira com que respondem aos usuários, seja por medo de arrumarem confusão com esses passageiros (que nunca sabem quem realmente são), seja por medo de punições por parte da empresa, uma vez que todos os ônibus são equipados com câmeras, e uma situação de grande conflito poderia levar até a uma demissão do trabalhador.

> A gente sempre tenta manter a calma, ignorar, mas às vezes não dá, você já tá nervoso, aí vem alguém te provocar (motorista, homem, Santo André-Rio Grande da Serra).

A presença nos ônibus das câmeras e dos fiscais de linha e também a possibilidade de os usuários reclamarem diretamente com a empresa são, nesse sentido, fatores que exercem considerável pressão para que os motoristas tratem os passageiros de maneira adequada.

No entanto, pelo que pude constatar, o treinamento que recebem das empresas para desempenharem as funções e a assistência psicológica são insuficientes (e em muitos casos inexistentes) para munir os trabalhadores de ferramentas que possam ajudá-los a lidar com essas situações do dia a dia.

Assim, o que resta a esses trabalhadores é desenvolverem estratégias próprias de trabalho emocional para, na medida do possível, controlar as próprias emoções e evitar conflitos com passageiros que possam desembocar em situações de risco, ou mesmo em punições por parte das empresas.

Nem sempre, porém, esses trabalhadores têm sucesso em controlar as emoções e, às vezes, o tratamento ao passageiro não é amistoso ou prestativo, e isso reforça o conflito interno que esses trabalhadores vivem, contribuindo para uma intensificação do quadro de exaustão emocional.

Tanto nas viagens etnográficas realizadas quanto nas entrevistas feitas com usuários de ônibus, ficou claro que a questão das demoras dos ônibus é frequentemente atribuída ao trabalho dos motoristas.

Contudo, esses usuários, quando levados a raciocinar mais detidamente, atribuem a questão também à falta de organização da empresa e à necessidade de mais veículos circulando. Porém, isso não muda o fato de que a primeira menção espontânea seja sempre relacionada à conduta dos motoristas:

> Às vezes eles [os motoristas] enrolam, andam devagar, só pra trabalhar menos, pra esperar o ônibus da frente pegar todos os passageiros, e o ponto estar mais folgado quando eles passarem (usuário, Santo André-Ribeirão Pires).

> Tem motorista que é lerdo, anda parecendo uma tartaruga, se você vai falar alguma coisa eles ainda reclamam (usuária, Santo André-São Bernardo).

Ainda que, de fato, existam realmente situações nas quais os motoristas acabam por andar em menor velocidade – conforme vimos no capitulo em que foram descritas as condições de trabalho –, ficou bastante claro que muitas vezes problemas decorrentes de situações estruturais da empresa e do trânsito na cidade – como falta de ônibus na linha, motoristas sobrecarregados, estrutura de linhas insuficiente, trânsito demasiado – são deixados de lado em prol de uma reclamação direta a respeito do funcionário.

O motorista de ônibus é, para esses usuários, a face da empresa que ele representa, e a indignação que expressam para com esses trabalhadores parece ser muito mais uma indignação perante a situação do transporte como um todo do que especificamente em relação ao motorista, tanto que, quando estimulados a pensar sobre isso, logo mencionam a sobrecarga e o estresse do trabalho como fatores determinantes.

Mas a longa espera nos pontos de ônibus e terminais é apenas mais uma das situações que favorecem os conflitos entre passageiros e motoristas. Na verdade, todo o ambiente do transporte público favorece essas situações conflituosas.

No dia a dia da cidade, o estresse da rotina dos passageiros se soma aos longos tempos no trânsito, às preocupações com a vida pessoal e aos veículos extremamente lotados. Pelo lado do motorista, as pressões para cumprir os tempos, a necessidade de realizar múltiplas funções e o trânsito carregado criam uma situação bastante propícia ao desenvolvimento de conflitos. Até mesmo o aviso colado no painel dos ônibus em que se lê “fale com o motorista somente o indispensável” contribui para o afastamento entre motoristas e passageiros.

Contudo, não podemos resumir a relação entre passageiros e motoristas a situações de conflito ou hostilidade. Ainda que exista um clima de tensão frequente – inerente à cidade –, a relação entre passageiros e motoristas é muitas vezes amistosa e, na maioria do tempo, nem amistosa nem hostil.

Ao longo das viagens etnográficas e também das entrevistas, foram presenciadas diversas situações em que motoristas e passageiros – por vezes desconhecidos – iniciaram relações de proximidade. Para passageiros que costumam pegar os mesmos ônibus nos mesmos horários, é frequente que se desenvolva certo

vínculo entre eles e o motorista, que pode se traduzir tanto em um bom-dia, como em conversas mais longas sobre aspectos íntimos, como a família de um ou de outro.

Além disso, como mencionado anteriormente, muitas vezes (embora nem sempre) as avaliações negativas de motoristas vêm acompanhadas de uma reflexão seguinte que é de compreensão de que parte dos erros cometidos por esses trabalhadores, e mesmo do nervosismo deles, pode estar relacionada com a rotina de trabalho que eles têm, que é reconhecidamente estressante.

> Teve um dia que o motorista errou, ele tinha que subir em uma rua, subiu na outra, por quê? Ele tava distraído fazendo troco, ele se distrai ali, fazendo troco, vendo se não está dando a mais, dando a menos (usuária, Santo André-Santo André).
>
> Eles ficam o dia inteiro no trânsito, no sol, é um passageiro que reclama, outro que não tem troco, um acidente que acontece, não deve ser fácil pra eles também, né? (usuário, Santo André-Ribeirão Pires).

Nesse contexto, a dupla função é sempre percebida como algo que piora as condições dos motoristas e dos passageiros, no sentido de que não só divide a atenção do motorista, deixando os passageiros mais inseguros, como também o deixa sobrecarregado e estressado, o que frequentemente acaba por ser descontado nos próprios passageiros.

> Eu acho que eles andam mais nervosos agora que têm que dirigir e cobrar, queira ou não é uma coisa a mais, né? Eu sou contra esse negócio de dirigir e cobrar, pra mim o motorista tinha que ficar de olho é no trânsito (usuária, Santo André-São Bernardo).
>
> Então, eu acho assim, aumenta muito o estresse do motorista, é muito trabalho para ele, tem que dirigir, cobrar, tem horário a cumprir, no calor piora, é muito calor, aquelas janelinhas que abrem muito pouco, é temerário ter duas atividades assim (usuária, Santo André-São Bernardo).
>
> Eu acho que eles agem assim porque o emprego deles não deve ser bom, quando me coloco no lugar deles eu imagino que seja isso, que eles não devem ser bem tratados, que não devem ganhar o suficiente, eu acho que deve ser isso (usuária, Santo André-Ribeirão Pires).

Portanto, embora de fato muitas vezes os usuários do transporte identifiquem problemas na conduta dos motoristas que acabam por afetar sua experiência cotidiana negativamente, existe a percepção de que essas atitudes podem estar sendo motivadas pelas condições sob as quais trabalham esses motoristas, e em alguns casos chega a haver até uma certa empatia com os trabalhadores das empresas de ônibus.

O que se segue é o reconhecimento de que se as condições de trabalho fossem melhores, especialmente com o fim da dupla função e também com treinamentos mais constantes, que tornassem esses motoristas mais preparados para a função, o serviço ao usuário poderia melhorar bastante, tornando o cotidiano melhor.

Quando se avança no assunto tentando entender os meios pelos quais esses usuários acreditam que as condições de trabalho desses trabalhadores poderiam melhorar, duas respostas eclodem. Por um lado, apareceu a responsabilidade da prefeitura, reconhecida como a reguladora do serviço, de garantir que todas as condições fossem atendidas para que o serviço prestado fosse bom, e nesse sentido, para que os trabalhadores atuassem sob condições dignas.

> Eu sou a favor da greve dos funcionários, porque se eles fazem é porque as condições não estão boas, e se não melhorar para eles não melhora para nós. Então eu não tenho nada contra, eu vejo que o serviço é ruim, então não vejo nem porque defender alguma dessas empresas (usuária, São Bernardo-São Paulo).

Por outro lado, vários dos passageiros com quem conversei mencionaram a necessidade de esses trabalhadores se organizarem para obter condições melhores de trabalho através da negociação com as empresas, ainda que às vezes isso possa implicar paralisação das atividades (para uma parte).

Todas as pessoas com quem conversei, nesse sentido, já haviam tido sua rotina diária afetada por alguma greve ou paralisação dos trabalhadores do setor de transporte que os levou, em uma ou mais situações, a chegar atrasados nos empregos/faculdades ou, em alguns casos, até a impossibilidade de exercerem essas atividades cotidianas.

> Todas as vezes que o metrô parou eu não consegui ir trabalhar, esse ano o trólebus parou e eu também não consegui ir, eu até tentei um dos dias, mas só consegui ir até a metade do caminho, quando está em greve fica muito difícil de ir (usuária, São Bernardo-São Paulo).

> Eu ano passado não consegui ir em algumas aulas da faculdade porque estava de greve e ficava muito longe para ir até São Caetano. (usuária, Santo André-São Caetano).

Com relação a essas greves e paralisações, a opinião novamente se divide. Ainda que praticamente todas as pessoas com quem falei reconheça a necessidade de melhoria nas condições de trabalho dos motoristas, uma parte pareceu identificar

as greves como um método antigo, inadequado, que prejudica a população em troca de poucos ou nenhum resultado.

Outra parte, mesmo tendo sido prejudicada por essas greves, que aliás em 2017 ocorreram em vários momentos, disse entender os motivos dos trabalhadores que interromperam suas atividades e chegaram até a reconhecer que era um sacrifício pequeno em troca de um bem maior, que seria a melhora das condições de trabalho desses motoristas, que poderia inclusive melhorar as condições do serviço prestado.

> Tá certo... é... atrapalha a gente, né? Mas eles têm que lutar pelos direitos deles, né? Eles têm esse direito (usuário, Santo André-Ribeirão Pires).
>
> A greve prejudica porque é uma aula que você deixa de assistir, mas o que é um dia da sua rotina em relação a uma causa maior? Eu penso que vale a pena, apesar do transtorno que causa para o usuário (usuária, Santo André).

Embora não haja unanimidade sobre a questão das greves e dos métodos pelos quais os trabalhadores poderiam alcançar melhores condições de trabalho, parece haver um consenso geral de que a maneira como trabalham esses motoristas hoje não favorece que eles possam prestar um serviço mais assertivo e tratar os passageiros com maior cordialidade, proporcionando ao usuário uma experiência mais humana.

Dentro desse contexto, a dupla função tem um lugar-chave. Ela aparece como o fator mais crítico (ou pelo menos o mais evidente) da degradação das condições de trabalho, tanto na opinião dos usuários quanto na percepção dos próprios trabalhadores do setor, como deve ter ficado evidente pelos diversos relatos trazidos no capítulo em que foram discutidas as relações de trabalho da categoria.

O fato é que a ausência do cobrador para auxiliar o motorista diminui a capacidade desse motorista de exercer com precisão e assertividade sua função principal, que é a de guiar o veículo com segurança pela rota pré-determinada pela linha em que trabalha, e isso é claramente percebido pelo usuário.

Seja através de uma freada mais brusca, de uma resposta atravessada, de uma manobra arriscada, de um troco dado errado ou mesmo de uma maior demora para sair do ponto, a sobrecarga de trabalho desses motoristas parece ficar bastante

clara para os usuários e é comumente relacionada aos problemas no transporte coletivo.

A situação descrita evidencia, dessa maneira, a necessidade de se olhar com mais atenção para as condições de trabalho dos trabalhadores das empresas de transporte sob uma dupla perspectiva. Primeiramente, pelo fato de serem trabalhadores, cidadãos e portanto com direito a condições dignas de trabalho e existência. Em segundo lugar, pela natureza pública do trabalho que exercem, sendo responsáveis por conduzir com segurança milhões de cidadãos diariamente em todas as cidades do país.

6 CONCLUSÕES

A escrita desta dissertação foi orientada por duas questões sociológicas importantes que se encontram entrelaçadas.

Por um lado, busquei compreender como a flexibilização e a intensificação do trabalho ressoam no trabalho no setor de serviços, com especial enfoque no caso do transporte por meio de ônibus, e como essas ressonâncias contribuem para uma situação de precariedade do trabalho, trazendo prejuízos para a vida dos trabalhadores no setor.

Por outro, procurei elucidar as possíveis conexões entre a flexibilização e a precarização do trabalho no setor dos transportes urbanos com a experiência dos usuários dos serviços, mostrando que parte importante da crítica que esses usuários direcionam às empresas está relacionada direta e indiretamente com as condições de precariedade sob as quais os trabalhadores da categoria exercem seu trabalho.

Pelo que expus ao longo do trabalho, espero que tenham ficado claras não só as interconexões entre as questões propostas, mas também a importância de se refletir sobre cada uma delas para a vida em sociedade.

A primeira questão proposta remete diretamente à esfera do trabalho e, embora trate de uma categoria específica de trabalhadores, propõe reflexões mais amplas, que podem ajudar a pensar o trabalho na contemporaneidade tanto de maneira mais geral quanto com enfoque no setor de serviços.

Mais do que oferecer respostas definitivas, o que busquei através da análise das relações de trabalho da categoria foi abrir possibilidades de análise para futuros pesquisadores que desejem compreender melhor o trabalho no setor dos transportes, que é até então uma área pouco explorada por estudos nas ciências sociais.

A segunda questão, ao propor uma análise conjugada das relações de trabalho no setor com a experiência do usuário nos transportes públicos, ressalta a importância social da análise dessas relações de trabalho, ao demonstrar como tais

relações influenciam de maneira direta o cotidiano dos usuários desses meios de transporte.

Para melhor compreender o peso do transporte urbano no contexto atual e também para ser capaz de dar uma tratativa adequada às questões que propus, foi necessário que reconstruísse, ainda que de maneira breve, o desenvolvimento da matriz de transporte urbana Brasileira.

Dessa maneira, na introdução da presente dissertação busquei demonstrar como o transporte público foi s ganhando importância no Brasil e a maneira como chegamos à situação atual onde o deslocamento nas grandes cidades mostra-se profundamente dependente do transporte por meio de ônibus e extremamente sensível a paralisações da categoria.

Embora nos últimos anos as greves e paralisações na categoria chamem bastante atenção não apenas pelo grande impacto que causam, mas também pela frequência com que ocorreram, mostrei como as paralisações no setor, longe de serem um fenômeno novo, encontram precedentes na história recente do país, especialmente em momentos chaves do movimento sindical, como nas décadas de 60,70, 80.

Terminada a introdução histórica, o capítulo 2 teve o papel de apresentar meu problema de pesquisa sob o arcabouço da sociologia do trabalho e também de elencar as ferramentas teóricas que utilizei para a análise construção de minha análise, ou seja, as ideias de flexibilização produtiva, precarização do trabalho e de trabalho emocional.

A flexibilização produtiva embora tradicionalmente relacionada pelos estudiosos do trabalho ao contexto de produção fabril, se mostrou bastante potente para explicar aspectos importantes do processo de trabalho (por exemplo a questão da dupla função) e das condições de trabalho (formas de contratação, jornadas flexíveis) dos motoristas de ônibus.

Já com relação à ideia de precariedade do trabalho, a relação estabelecida com a categoria parece ser mais complexa. Embora ao longo de minha análise tenha podido encontrar diversos traços de precariedade, era impossível ignorar a satisfação da grande maioria desses trabalhadores com relação aos seus empregos. Isso ocorre

porque mesmo as condições de trabalho sendo precárias em vários aspectos (veículos velhos, dupla função, tempos de corrida comprimidos, trânsito intenso, veículos superlotados, problemas com passageiros), a remuneração (especialmente de motoristas) e outros benefícios que as empresas oferecem tornam esse posto de trabalho mais atrativo do que a maioria dos trabalhos de menor qualificação oferecidos pelo mercado.

Além disso, a trajetória do trabalho no setor não nos pareceu apresentar um desenvolvimento linear no sentido da precarização. Isso porque ao mesmo tempo que mudanças no processo de trabalho trouxeram elementos de precarização (como a questão da dupla função), os trabalhadores que estudamos conquistaram aumentos salariais e outros benefícios como vale alimentação, convênio médicos e participação nos lucros representativos.

O conceito de trabalho emocional de Hoschild se mostrou bastante poderoso para a explicar a importante relação entre passageiros e motoristas, que em um ambiente explosivo (com o trânsito intenso, pessoas cansadas e estressadas, motoristas sobrecarregados) tem tudo para irromper em conflitos.

O trabalho emocional, é o que ajuda os motoristas à manter a calma e evitar conflitos com passageiros, desenvolvendo estratégias como por exemplo ignorar um insulto focando-se na pura execução do trabalho, ou colocar-se no lugar do passageiro para tentar entender o nervosismo. Pelo que pude observar, é esse esforço que torna o ambiente tolerável, embora muitas vezes a situação chegue à um ponto onde nem mesmo o trabalho emocional é suficiente para evitar o atrito.

Colocada minha questão de trabalho e as ferramentas conceituais com as quais a trabalhei, o capítulo 3 serviu como importante ponte para situar o ambiente onde realizei meu trabalho de campo descrevendo importância dos ônibus como o principal meio de deslocamento público das pessoas tanto dentro dos limites municipais, quanto no trânsito entre os municípios do ABC e entre esses municípios e São Paulo.

O capítulo 4, é o coração dessa dissertação e nele pude explorar à fundo meu problema de pesquisa, trabalhando o eixo mais importante do texto, que é a questão das relações de trabalho nas empresas de ônibus.

Ainda que em um momento tardio de minha escrita - pós apresentação do texto de qualificação -tive a feliz surpresa de encontrar um estudo quantitativo realizado pela CNT sobre as condições de trabalho de motoristas de ônibus do Brasil. Esse estudo trouxe vários dados que corroboravam com meus achados de campo e que me portanto serviram como reforço à dois pontos chaves de minha argumentação: o da existência de fatores de precariedade no exercício da profissão de motorista de ônibus (como a existência de assaltos e problemas de saúde) e o da relativa satisfação desses motoristas com seus empregos, à despeito das difíceis condições.

Ademais, os dados da pesquisa da CNT puderam me ajudar a executar um exercício comparativo, que me permitiu não apenas avançar em minha própria pesquisa de campo, mas também – acredito eu – trazer substância para os próprios achados da pesquisa quantitativa realizada da entidade. Enquanto a pesquisa quantitativa permite um olhar panorâmico para a situação dos trabalhadores, a pesquisa qualitativa serve como algo que a complementa trazendo “carne” ao frio relato dos números.

Assim, mais do que apenas diagnosticar as condições sob as quais trabalham os motoristas relacionando com as mudanças no processo de trabalho que havia elencado no capítulo 2, acredito ter conseguido demonstrar a complexidade de sua rotina de trabalho, trazendo alguns dos principais embates que enfrentam no seu dia a dia, trazendo, ainda que de maneira breve, os impactos sobre a vida dessas pessoas.

No capítulo que precede essa conclusão busquei reforçar a importância do transporte por meio de ônibus para a vida na cidade através da voz dos próprios usuários. Além de utilizar esses relatos para jogar luz sobre os principais problemas pelas pessoas em suas rotinas no transporte público.

Muitos desses problemas, se relacionam com a própria figura do motorista ou do cobrador (quando esse ainda existe) e derivam de atritos gerados entre as diferentes posições desses dois personagens da cena do transporte público urbano.

Ao propor uma conexão entre os problemas relatados pelos usuários e o diagnóstico de problemas no processo e nas condições de trabalho desses trabalhadores, espero ter podido demonstrar que parte importante dos conflitos

poderiam ser evitados ou ao menos atenuados caso o trabalho nas empresas de ônibus fosse exercido sob condições mais adequadas.

Se os conflitos com os trabalhadores são parte importante da experiência negativa de usuários com o transporte público, reduzi-los é algo primordial não apenas para melhorar a percepção do usuário com relação ao transporte, mas também para melhorar a vida de todos convivem nesse ambiente, trabalhadores e usuários, também tornando o transporte por meio de ônibus mais atrativo para as pessoas que moram pela cidade.

No desenvolvimento dessa pesquisa dei um passo inicial em direção à explicação das relações de trabalho nas empresas de ônibus do ABC e acredito ter aberto possibilidades de pesquisa para serem exploradas em trabalhos posteriores que desenvolverei.

Em um posterior trabalho de doutorado, gostaria de poder investigar mais à fundo a relação passageiro/trabalhador e trabalho emocional envolvido. Embora esse seja um tema que tenha tratado na presente dissertação, sei que ainda existe muito que aprofundar.

Quais as estratégias psicológicas que esses trabalhadores desenvolvem para lidar com as pressões advindas pelos usuários? Quais os efeitos de longo prazo para a saúde desses trabalhadores?

O trabalho emocional, embora pareça ser a chave do relacionamento entre passageiro/trabalhador também me parece ser algo utilizado para ajudar esses trabalhadores à lidarem com as pressões internas de ficais e chefes. Nesse sentido, quais as estratégias emocionais que esses trabalhadores desenvolvem? Como elas se relacionam com as negociações informais que descrevi?

A compreensão desses temas certamente levará à uma maior clareza em direção à explicação das relações de trabalho na categoria e consequentemente, dos impactos que essas relações tem sobre a vida das milhões de pessoas que se utilizam diariamente dos ônibus para exercerem suas atividades rotineiras nas grandes metrópoles do Brasil.

REFERÊNCIAS[20]

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho:** ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2015.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE TRANSPORTES URBANOS. **Anuário NTU**: 2015-2016. Brasília: NTU, 2016.

_____. Novos rumos para o setor de transporte coletivo urbano. **NTU**, Brasília, 21 mar. 2018. Disponível em: <http://www.ntu.org.br/novo/NoticiaCompleta.aspx?idArea=10&idNoticia=955>. Acesso em: 10 abr. 2017.

BACKMAN, Anne Liss, JÄRVINNEN, Erkki. Turnover of professional drivers. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**, Finlândia, v. 9, n. 1, p. 36-41, fev. 1983.

BALBINOT, Alexandre. **Caracterização dos níveis de vibração em motoristas de ônibus**: um enfoque no conforto e na saúde. 2001. 311 p. Tese (doutorado em engenharia) – Escola de Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

BATISTA, Liz; SACONI, Rose. SP já ficou até 9 dias parada por greve de ônibus. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 21 mai. 2014. Disponível em: http://acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,sp-ja-ficou-ate-9-dias-parada-por-greve-de-onibus,10118,0.htm. Acesso em: 13 jun. 2017.

BEAUD, Stéphane; WEBER, Florence. **Guia para a pesquisa de campo**: produzir e analisar dados etnográficos. Petrópolis: Vozes, 2007.

BECKER, Howard S. **Segredos e truques da pesquisa**. Rio de Janeiro: Zahar. 2007.

BOADA-GRAU, Joan; PRIZMIC-KUZMICA, Aldo-Javier; GONZÁLES-RECIO, Sonia; VIGIL-COLET, Andreu. Estresores laborales en conductores de autobuses (ELBus-21): estructura factorial, fiabilidade y validez. **Universitas Psychologica**, v. 12, n. 1, p. 249-259, 2013.

BOITO JÚNIOR, Armando. **O sindicalismo de Estado no Brasil**: uma análise crítica da estrutura sindical. São Paulo: Hucitec, 1991.

BOITO JÚNIOR, Armando; GALVÃO, Andréia; MARCELINO, Paula. Brasil: o movimento sindical e popular na década de 2000. **Observatório Social de América Latina**, Buenos Aires, v. 1, p. 35-55, 2009.

BOITO JÚNIOR, Armando; MARCELINO, Paula. O sindicalismo deixou a crise para trás? Um novo ciclo de greves na década de 2000. **Caderno CRH**, Salvador, v. 23, n. 59. p. 223-338, mai./ago. 2010.

[20] De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 6023).

BOVENZI, Massimo; ZADINI, Antonella. Self-reported low back symptoms in urban bus drivers exposed to whole-body vibration. **Spine**, Philadelphia, v. 17, n. 9, p. 1048-1059,1992.

BRAGA, Ruy. **A política do precariado**: do populismo à hegemonia lulista. São Paulo: Boitempo, 2012.

_____. Precariado e sindicalismo no Brasil contemporâneo: um olhar a partir da indústria do call center. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 103, p. 25-52, mai. 2014.

_____. **A pulsão plebeia**. São Paulo: Alameda, 2015.

BRAGA, Ruy; OLIVEIRA, Francisco de; RIZEK, Cibele S. (Org.). **Hegemonia às avessas:** economia, política e cultura na era da servidão financeira. São Paulo: Boitempo, 2010.

BURAWOY, Michael. **Manufacturing consent**. Chicago: University of Chicago Press, 1979.

_____. **Marxismo sociológico**: quatro países, quatro décadas, quatro grandes transformações e uma tradição crítica. São Paulo: Alameda, 2014.

CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2007. **PEC 159/2007**. Brasília: Câmara dos Deputados, 2007. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=368334>. Acesso em: 14 jun. 2017.

CARDOSO, Adalberto M. As dimensões da crise do sindicalismo brasileiro. **Cadernos CRH**, Salvador, v. 28, n. 75, p., 2015.

CARDOSO, Carlos Eduardo de Paiva. **Análise do transporte coletivo urbano sob a ótica dos riscos e carências sociais**. 2008. 123 f. Tese (doutorado em serviço social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2008.

CARVALHO, Carlos Henrique Ribeiro de. Desafios da mobilidade urbana no Brasil. **Texto para Discussão** (IPEA), Brasília/Rio de Janeiro, 2016.

CBS. CTA Bus Drivers Demand Agency To Build Better Bathrooms. **CBS**, Chicago, 8 fev. 2017. Disponível em: <https://chicago.cbslocal.com/2017/02/08/cta-bus-drivers-demand-agency-to-build-better-bathrooms/>. Acesso em: 14 jun. 2017.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRANSPORTES. **Pesquisa CNT Perfil dos Caminhoneiros 2016**. Brasília: CNT, 2016. Disponível em: <http://cms.cnt.org.br/Imagens%20CNT/PDFs%20CNT/Pesquisa%20de%20Perfil%20dos%20Caminhoneiros/resumo_pesquisa_perfil_dos_caminhoneiros.pdf>. Acesso em: 1º set. 2017.

CRUZ, Marcus Vinicius Gonçalves da. Produção do serviço de transporte público urbano por ônibus: aspectos da organização do trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 3, p. 45-65. set./dez. 1998.

DAVE, Alana. Worker rights and sustainable mobility. **International Union Rights**, Londres, v. 17. n. 3. p. 24-25, 2010.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS. Disponível em: <https://www.dieese.org.br>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2007**. São Paulo: DIEESE, 2007. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2007/estPesq41Greves2007.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2008**. São Paulo: DIEESE, 2009. Nota à imprensa. Disponível em: <http://cspb.org.br/UserFiles/files/DIEESE_EST_PESQ_45_greves_2008_resumovalido.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2009-2010**. São Paulo: DIEESE, 2012a. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2010/estPesq60balGreves20092010.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2010-2011**. São Paulo: DIEESE, 2012b. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2011/estPesq63balGreves2010_2011.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2012**. São Paulo: DIEESE, 2013. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2012/estPesq66balancogreves2012.pdf>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2013**. São Paulo: DIEESE, 2015. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2013/estPesq79balancogreves2013.html>. Acesso em: 7 jun. 2015.

_____. **Balanço das greves em 2016**. São Paulo: DIEESE, 2017. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/balancodasgreves/2016/estPesq84balancogreves2016.html>. Acesso em: 7 jun. 2015.

DRUCK, Graça. A precarização social do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013. p. 55-75.

_____. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? **Cadernos CRH [online]**, Salvador, v. 24, n. esp. 1, p. 37-57, 2011.

EDELMAN, Bernard. **A legalização da classe operária**. São Paulo: Boitempo, 2016.

EHRLICH, Eugen. **Fundamental Principles of the Sociology of Law**. New Brunswick: Transaction Publishers, 2009.

ESTANQUE, Elísio; COSTA, Hermes A. **Trabalho, precariedade e movimentos sociolaborais**. Coimbra, 2012. Disponível em: <https://ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/1097_SOCIUS_EE%20e%20HC_REV_FINAL.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2017.

EVANS, Gary W.; CARRÈRE, Sybil. Traffic congestion, perceived control, and psychophysiological stress among urban bus drivers. **Journal of Applied Psychology**, v. 76, n. 5, p. 658-663, 1991.

EVANS, Gary W.; JOHANSSON, Gunn; RYDSTEDT, Leif. Hassles on the job: a study of a job intervention with urban bus drivers. **Journal of Organizational Behavior**, v. 20, n. 2, p. 199-208, mar. 1999.

FASSA, Anaclaudia Gastal; FACCHINI, Luiz Augusto; BREITENBACH, Fabiana. Prevalência de hipertensão arterial entre motoristas de ônibus em Santa Maria. **RBSO**, Rio Grande do Sul, v. 33, n. 118, p. 32-39, 2008.

FIGUEROA, Oscar. Transporte urbano y globalización: políticas y efectos en América Latina. **Revista Eure**, Santiago do Chile, v. 31, n. 94, p. 41-53, dez. 2005.

FLORES, David; SILVA, Fábio P. M.; VANETI, Vitor C.; BRAGA, Ruy. Social Movement Unionism and Neoliberalism in São Paulo, Brazil: Shifting Logics of Collective Action in Telemarketing Labor Unions. **Societies Without Borders**, Cleveland, v. 6, n. 1, p. 73-101, 2011.

FOLHA DE S.PAULO. Greve de ônibus intermunicipais chega ao 3º dia no ABC paulista. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 6 out. 2016. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2016/10/1820385-greve-de-onibus-intermunicipais-chega-ao-3-dia-no-abc-paulista.shtml>. Acesso em: 10 abr. 2017.

_____. Greve de ônibus intermunicipais afeta 25 mil passageiros no ABC paulista. **Folha de S.Paulo**, São Paulo, 8 set. 2016. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2016/09/1811259-greve-de-onibus-intermunicipais-afeta-25-mil-passageiros-na-grande-sp.shtml>. Acesso em: 10 abr. 2017.

FONTES, Paulo; MACEDO, Francisco. As ambivalências das conquistas: os dilemas do Sindicato dos Bancários de São Paulo na era Lula. In: OLIVEIRA, Roberto Verás de; BRIDI, Maria Aparecida; FERRAZ, Marcos. **O sindicalismo na era Lula**: paradoxos, perspectivas e olhares. Belo Horizonte: Fino Traço, 2014. p. 336-356.

FREEMAN, Joshua B. **In Transit**: The Transport Workers Union in New York City, 1933-1966. Oxford: Oxford University Press, 1989.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. **Mobilidade urbana e cidadania**: percepções dos usuários do transporte público no Brasil. Rio de Janeiro: FGV-DAPP, 2014. vol. 3.

G1. Empresas de ônibus do ABC paulista encerram greve, diz EMTU. **G1**, São Paulo, 18 nov. 2016. Disponível em: <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2016/11/empresas-de-onibus-do-abc-paulista-encerram-greve-diz-emtu.html>. Acesso em: 10 abr. 2017.

_____. Empresas de ônibus do ABC paulista encerram greve, diz EMTU. **G1**, São Paulo, 14 jul. 2016. Disponível em: <http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2016/07/sindicato-afirma-que-greve-de-onibus-em-maua-terminou.html>. Acesso em: 10 abr. 2017.

GALVÃO, Andréia; MARCELINO, Paula; TRÓPIA, Patrícia Vieira. **As bases sociais das novas centrais sindicais brasileiras**. Curitiba: Appris, 2015.

GALVEZ, Camila. Grande ABC soma 2,7 milhões de habitantes**. Diário do Grande ABC**, Santo André, 29 ago. 2014. Disponível em: https://www.dgabc.com.br/Noticia/829197/grande-abc-soma-2-7-milhoes-de-habitantes Acesso em: 30 jun. 2017.

GOMIDE, Alexandre de Ávila; GALINDO, Ernesto Pereira. A mobilidade urbana: uma agenda inconclusa ou o retorno daquilo que não foi. **Estudos avançados**, São Paulo, v. 27, n. 79, p. 27-39, 2013.

GWILLIAM, Ken M. Setting the Market Free: Deregulation of the Bus Industry. **Journal of Transport Economics and Policy,** Leeds, v. 23, n. 1, p. 29-43, jan.1989.

HARVEY, David et al. **Cidades Rebeldes.** São Paulo, Boitempo, 2013.

HARVEY, David et al. A liberdade da cidade. **GEOUSP: Espaço e Tempo (Online)**, n. 26, p. 9-18, 2009.

HOCHSCHILD, Arlie Russell. **The Managed Heart**: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: California University Press, 2012.

HURD, Richard W.; KRIESKY, Jill. K. The Rise and Demise of PATCO Reconstructed. **Industrial and Labor Relations Review**, v. 40, n. 1, p. 115-122, out. 1986.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD)**: síntese dos indicadores. Rio de Janeiro: IBGE, 2016.

ITANI, Alice. O trabalho, sua invisibilidade e seu estudo: algumas considerações a partir do trabalho nos serviços dos transportes. **Tempo Social**, v. 8, n. 1, p. 161-194, 1996.

JACOBS, Jerry A.; FRICKEL, Scott. Interdisciplinarity: a Critical Assessment. **Annual review of Sociology**, Palo Alto, v. 35, p. 43-65, 2009.

JENNINGS, Kenneth. M. et al. **Labor relations in a public service industry**: unions, management, and the public interest in mass transit. Westport: Praeger Publishers, 1978.

JOSEPH, Jerome. Worker Alienation and Worker Involvement in Trade Unions: a Study of Urban Transport Workers in Tamilnadu. **Indian Journal of Industrial Relations**, v. 20, n. 3, p. 283-296, 1985.

JUNG, Milton. Santo André, 457 anos contados a bordo do ônibus. **Milton Jung**, 8 abr. 2010. Disponível em: <https://miltonjung.com.br/2010/04/08/santo-andre-457-anos-contados-a-bordo-do-onibus/>. Acesso em: 10 jun. 2017.

KREIN, José D.; TEIXEIRA, Marilane O. As controvérsias das negociações coletivas nos anos 2000 no Brasil. In: OLIVEIRA, Roberto Verás de; BRIDI, Maria Aparecida; FERRAZ, Marcos (Org.). **O sindicalismo na era Lula**: paradoxos, perspectivas e olhares. Belo Horizonte: Fino Traço, 2014. p. 213-247.

LADOSKY, Mário Henrique Guedes; RODRIGUES, Iram Jácome; RAMALHO, José Riccardo. A questão trabalhista e os desafios da ação sindical nos anos 2000. In:

LIEB, Robert C. The Changing Nature of Labor/Management Relations in Transportation. **Journal of Transportation**, State College, v. 23, n. 3, p. 4-14, 1984.

LIMA, Maria da Paz Campos; ARTILES, Antonio Martin. Descontentamento na Europa em tempos de austeridade. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, Coimbra, n. 103, p. 137-172, mai. 2014.

LINHART, Danièle. **A desmedida do capital**. São Paulo: Boitempo, 2007.

LOPES, Miriam Betina Paulina Oelsner. **Pequena história dos transportes públicos de São Paulo**. São Paulo: Museu CMTC dos Transportes Públicos, 1985.

LORREY, Isabell. Becoming Common: Precarization as Political Constituting. **E-flux Journal,** v. 17, jun. 2010. Disponível em: <https://www.e-flux.com/journal/17/67385/becoming-common-precarization-as-political-constituting>. Acesso em: 15 de janeiro de 2017.

METRÔ. **Pesquisa de mobilidade da região metropolitana de São Paulo 2012**: síntese das informações. São Paulo, dez. 2013. Disponível em: <http://www.me-tro.sp.gov.br/metro/arquivos/Pesquisa_Afericao_2012_Sumario_de_Dados.pdf>. Acesso em: 30 jan. 2017.

NERI, Marcelo; SOARES, Wagner L.; SOARES, Cristiane. Condições de Saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e de passageiros: um estudo baseado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 4, p. 1107-1123, jul./ago. 2005.

NORONHA, Eduardo G. Ciclo de greves, transição política e estabilização: Brasil, 1978-2007. **Lua Nova**, n. 76, p. 119-158, 2009.

O ESTADO DE S. PAULO. De braços erguidos, quase 80 mil decidem continuar. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 23 mar. 1979. Disponível em: <http://acervo.estadao.com.br/pagina/#!/19790323-31908-nac-0031-999-31-not/busca/%C3%B4nibus+ABC+greve>. Acesso em: 14 jun. 2017.

_____. Uma greve em ônibus no ABC. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 14 ago. 1984a. Disponível em: <http://acervo.estadao.com.br/pagina/#!/19840814-33573-nac-0014-999-14-not/busca/greve+%C3%B4nibus+ABC>. Acesso em: 14 jun. 2017.

_____. Motoristas de ônibus decretam greve. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 17 mai. 1984b. Disponível em: <https://acervo.estadao.com.br/pagina/#!/19840517-33497-nac-0056-999-56-not>. Acesso em: 13 jun. 2017.

O GLOBO. Greves de empregados de empresas de ônibus param o Rio desde os anos 50. **O Globo**, Rio de Janeiro, 8 mai. 2014. Disponível em: <http://acervo.oglobo.globo.com/em-destaque/greves-de-empregados-de-empresas-de-onibus-param-rio-desde-os-anos-50-12421664#ixzz5ILxnkAKN>. Acesso em: 13 jun. 2017.

OLIVEIRA, Roberto Verás de; ARAÚJO, Ângela Maria Carneiro. O sindicalismo na era Lula: entre paradoxos e novas perspectivas. In: OLIVEIRA, Roberto Verás de; BRIDI, Maria Aparecida; FERRAZ, Marcos (Org.). **O sindicalismo na era Lula**: paradoxos, perspectivas e olhares. Belo Horizonte: Fino Traço, 2014. p. 29-60.

OLIVEIRA, Roberto Verás de; BRIDI, Maria Aparecida; FERRAZ, Marcos (Org.). **O sindicalismo na era Lula**: paradoxos, perspectivas e olhares. Belo Horizonte: Fino Traço, 2014.

PAGNO, Marina. Após redução de passageiros, 18 linhas de ônibus mudam neste sábado em Porto Alegre. **GAUCHAZH**, Porto Alegre, 27 jan. 2018. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/porto-alegre/noticia/2018/01/apos-reducao-de-passageiros-18-linhas-de-onibus-mudam-neste-sabado-em-porto-alegre-cjcxd35qg04u201phul0dcgf5.html>. Acesso em: 28 jan. 2018.

PEDROZO, Soraia Abreu. Rodoviários têm reajuste de 7%. **Diário do Grande ABC**, Santo André, 8 mai. 2012. Disponível em: <https://www.dgabc.com.br/Noticia/34301/rodoviarios-tem-reajuste-de-7->. Acesso em: 14 jun. 2017.

POCHMANN, Marcio. Terceirização, competitividade e uberização do trabalho no Brasil. In: TEIXEIRA, Marilane Oliveira; RODRIGUES, Helio; COELHO, Elaine d'Ávila (Org.). **Precarização e terceirização**: faces da mesma realidade. São Paulo: Sindicato dos Químicos, 2016, p. 59-68.

REDE BRASIL ATUAL. Transporte público adere à greve contra a reforma da Previdência de Temer. **Rede Brasil Atual**, São Paulo, 29 nov. 2017. Disponível em: <http://www.redebrasilatual.com.br/politica/2017/11/setor-de-transportes-adere-a-greve-em-defesa-da-previdencia>. Acesso em: 7 jun. 2017.

RIBEIRO, Bruno. Doria propõe corte de mil ônibus da frota de SP e mais integrações. **O Estado de S. Paulo**, São Paulo, 21 dez. 2017. Disponível em: <https://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,doria-propoe-corte-de-mil-onibus-da-frota-de-sp-e-mais-integracoes,70002127725>. Acesso em: 28 jan. 2018.

RODRIGUES, Iram Jácome. Um laboratório das relações de trabalho: o ABC paulista nos anos 90. **Tempo Social**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 137-157, mai. 2002.

RODRIGUES, Leôncio Martins. A composição social das lideranças do PT. In: _____. **Partidos e sindicatos:** escritos de sociologia política. São Paulo: Ática, 1990. p. 7-33.

_____. Trabalhadores de uma indústria automobilística: perfil social e participação sindical. In: _____. **Partidos e sindicatos:** escritos de sociologia política. São Paulo: Ática, 1990. p. 105-151.

ROSSO, Sadi Dal. Crise socioeconômica e intensificação do trabalho. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil II**. São Paulo: Boitempo, 2013. p. 43-55.

SANTOS, Moysés Moreira. **Transporte rodoviário de cargas no Brasil**: transportadores e sindicalismo a partir dos anos de 1990. 2007. 188 f. Dissertação (mestrado em economia). Instituto de Economia da Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2007.

SARAMAGO, José. **Ensaio sobre a cegueira**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

SECRETARIA DE COMÉRCIO E SERVIÇOS. A importância do setor terciário. **Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços**, Brasília, mai. 2017. Disponível em: <http://www.mdic.gov.br/index.php/comercio-servicos/a-secretaria-de-comercio-e-servicos-scs/402-a-importancia-do-setor-terciario>. Acesso em: 30 jun. 2017.

SHOSTAK, Arthur B. PATCO'S 1981Sstrike: Leadership Coordinates: a Unionist's Perspective. **Labor Studies Journal**, Portland, n. 34, p. 149-158, jun. 2009.

SILVA, Janaína Ferreira. **Estamos transportando vida!**: trajetórias e experiências de motoristas e colaboradores do transporte coletivo urbano de Uberlândia. 2007. 137 f. Dissertação (mestrado em história). Instituto de História da Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2007.

SILVA, Ricardo Barbosa da. **Mobilidade precária na metrópole de São Paulo**. São Paulo: Annablume, 2016.

SILVEIRA, Ladijane Sarmento da; ABREU, Cynara Carvalho de; SANTOS, Enilson Medeiros dos. Análise da situação de trabalho de motoristas em uma empresa de ônibus urbano da cidade de Natal/RN. **Psicologia: ciência e profissão [online]**, Brasília, v. 34, n. 1, p.158-179, 2014.

SINGER, André. **Os sentidos do lulismo**: reforma gradual e pacto conservador. São Paulo: Companhia das Letras, 2012.

SINTETRA. Disponível em: <http://www.sintetra.org.br>. Acesso em: 10 jun. 2017.

STEINBECK, John. **East of eden**. Londres: Penguin, 2002.

STIEL, Waldemar Corrêa. **Ônibus**: uma história do transporte coletivo e do desenvolvimento urbano no Brasil. São Paulo: ANTP Cultural, 2001.

TAMAYO, Mauricio Robayo; TRÓCCOLI, Bartholomeu Tôrres. Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 7, n. 1, p. 37-46, 2002.

VILELA, Lailah Vasconcelos de Oliveira; ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Trabalho emocional: o caso dos teleatendentes de uma central de atendimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 81-93, 2007.

WEFFORT, Francisco C. **O populismo na política brasileira**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1988.

WRIGHT, Charles L. **O que é transporte urbano?** São Paulo: Brasiliense,1988.