

RITA MARIA DE ABREU GONÇALVES

**Estudo das estratégias operatórias desenvolvidas pelos agentes de fiscalização da Zona Azul na relação com os usuários do serviço – subsídios para o aprimoramento de um cotidiano de trabalho**

Dissertação apresentada à Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências

Área de Concentração: Movimento, Postura e Ação Humana  
Orientadora: Profa. Dra. Selma Lancman

São Paulo

2009

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

Preparada pela Biblioteca da  
Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo

©reprodução autorizada pelo auto

Gonçalves, Rita Maria de Abreu

Estudo das estratégias operatórias desenvolvidas pelos agentes de fiscalização da Zona Azul na relação com os usuários do serviço – subsídios para o aprimoramento de um cotidiano de trabalho / Rita Maria de Abreu Gonçalves. -- São Paulo, 2009.

Dissertação(mestrado)--Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo.

Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional.

Área de concentração: Movimento, Postura e Ação Humana.

Orientadora: Selma Lancman.

Descritores: 1.Estacionamentos 2.Estratégias 3.Relações interpessoais  
4.Agressão 5.Setor público 6.Saúde do trabalhador 7.Terapia Ocupacional

USP/FM/SBD-255/09

**Aos meus pais,  
José (Tiago) e Joana,**

imigrantes portugueses que, apesar de poucos estudos, sempre me estimularam a estudar e nunca pouparam esforços para tal.

A meu pai digo que, por caminhos tortuosos, fui trabalhar na área de Saúde e Trabalho, a qual me permitiu identificar os muitos acidentes de trabalho sofridos por ele durante sua vida profissional como metalúrgico, por mais de 30 anos, numa época em que ações preventivas eram quase inexistentes. “Curiosamente” e “coincidentemente” vim, um dia, trabalhar nessa área e desenvolver meu tema de mestrado.

Você, que sempre foi chamado de “Mestre Tiago” na sua profissão, agora, também, terá uma filha mestre. Acredito que onde você estiver ficará orgulhoso dessa conquista.

À minha mãe, peço desculpas pelas inúmeras ausências nesses últimos três anos e agradeço o apoio incondicional.

## AGRADECIMENTOS

Um mestrado, apesar de ser um trabalho muito solitário, não se constrói sozinho; é uma obra coletiva, por diversas razões. Várias pessoas participam de diferentes maneiras, como numa casa em construção: umas ajudam na elaboração da planta, outras a carregar as pedras, outras a fazer a massa, umas a dar o acabamento, outros dão idéias, outros perguntam se precisamos de ajuda, outros torcem para que a obra termine logo e assim por diante, até que um dia a casa fica pronta, mesmo que, por vezes, não pareça... Enfim, a todos vocês que participaram dessa construção, chegou o momento de agradecer: Muito Obrigada!!

À **Profa. Dra. Selma Lancman**, minha orientadora, agradeço, inicialmente, pelo incentivo e convite a fazer o mestrado; por acreditar em mim quando nem eu acreditava que poderia fazê-lo; pela oportunidade; pelas orientações, pela paciência e por me respeitar como profissional.

À **Selma Lancman** pela amizade que construímos nos últimos seis anos, desenvolvendo trabalhos em parceria.

Às **Profas. Dras. Eda Tassara, Eliane Dias e Elizabete Mangia**, por aceitarem compor a banca de qualificação, pelas sugestões preciosas e cuidadosas.

Ao **Celso Buendia**, gerente da Zona Azul/CET, que autorizou a realização da pesquisa, pelo apoio e incentivo.

À **Sonia Zaidan**, coordenadora do CRST-Moooca, pelo apoio e compreensão.

Ao **Júlio César** da CAPPesq, pela ajuda valiosa e profissionalismo.

À **Prof. Dra. Eda Tassara** agradeço a generosidade em dividir seus conhecimentos, pela sabedoria e simplicidade; foi uma honra de ter sido sua aluna e de tê-la como membro da banca de qualificação.

Às **Profas. Eliane Dias, Elizabeth Lima e Marinês Brunello** pelos novos conhecimentos que me proporcionaram, além do carinho e atenção.

À **Sandra Bezerra**, um especial agradecimento pela amizade, incentivo, disponibilidade; pelas discussões, leituras e inúmeras sugestões no início dessa jornada.

À **Sandra Kojo**, um especial agradecimento pela generosidade, solidariedade, companheirismo e ajuda na leitura dos meus últimos escritos, fazendo sugestões valiosas, principalmente, nos momentos mais difíceis.

À **Maria Angela Adorno (Janja)** minha irmã de coração, pela amizade há mais de vinte anos; pela força e apoio; pelas leituras, sugestões e correções e pela generosidade e disponibilidade incondicional em sempre me ajudar.

À **Regina Tiveron**, minha amiga de sempre; pelos textos que disponibilizou; pelas leituras e sugestões.

Ao **Luis Martinez** por ouvir, principalmente, as dificuldades e reclamações nos inúmeros cafês que tomamos e, por dizer, ironicamente, que no final ainda iria ficar pior. Você estava certo! E por me socorrer nas “emergências técnicas”.

À **Tatiana Jardim** pela ajuda objetiva e pela tranquilidade que sempre me passou.

À **Renata Mecca** minha nova, velha amiga, pelo cuidado comigo e pelos inúmeros convites para sair durante os últimos anos e que eu, na maioria das vezes, não pude aceitar.

À **Carolina do Carmo** que tirou dúvidas importantes nos momentos finais.

À **Bete Tavares**, pela amizade de anos, pelo apoio e força desde o início e pelas palavras: “mestrado é um processo”.

À **Rose Andriotti**, amiga e companheira de trabalho, por me ouvir, pela força, sempre finalizando com a pergunta: “Você já falou com sua orientadora?”.

À **Marisol Watanabe** pela amizade e por oferecer ajuda durante todos os anos de mestrado.

Às amigas de trabalho **Sandra Kojo, Bete Tavares, Rose Andriotti, Lídice Ganc e Rosaly D’Aqui** agradeço pelo apoio desde o início do mestrado, principalmente por me ouvirem nos momentos de angústia e ansiedade e por me darem força para continuar.

Às amigas de mestrado **Renata Mecca, Milena Oshiro, Tatiana Jardim, Carolina do Carmo**, digo que foi muito bom ter compartilhado com vocês discussões, novos aprendizados e as inúmeras dúvidas.

A minha analista **Maria Cecília Galetti Ferretti**, por me escutar há tanto tempo e nos últimos três anos aguentar só ouvir falar do mestrado. Sem você esse feito não seria possível!

À minha médica e amiga **Maria do Carmo Breda Sartorelli**, por tudo que tem feito para me ajudar, pela sua disponibilidade incondicional.

À minha irmã **Ângela**, especialmente, por te cuidado de mim quando precisei.

*Para finalizar, um agradecimento especial a todas as agentes de fiscalização da Zona Azul que gentilmente participaram da pesquisa: “sem vocês o trabalho não se concretizaria”.*

“ O trabalho da Zona Azul é complexo, porque cada caso é um caso, não dá para padronizar nem o comportamento dos agentes, nem dos usuários, quer seja individual ou geral. Tem que agir de acordo com cada situação; hora usa o bom senso, hora não. É bem diferenciado... é cheio de surpresas. Cada dia é diferente do outro porque as pessoas e as situações são diferentes - tem cliente de todo dia e tem o eventual. É um universo diferente a cada dia”.

*(Agente de Fiscalização da Zona Azul – Ent7)*

# SUMÁRIO

Lista de Siglas  
Lista de Figuras  
Lista de Tabelas  
Resumo  
Summary

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>5</b>
2.1	Objetivo Geral.....	6
2.2	Objetivo Específico.....	6
<b>3</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>7</b>
3.1	A Rua – Espaço Urbano.....	8
3.1.1	A Rua – Espaço Público e Coletivo.....	10
3.1.2	A Rua – Espaço Aberto, Dinâmico e de Circulação.....	14
3.1.3	A Rua – A Normatização do Espaço Público.....	17
3.1.4	A Rua e o Trânsito – Características.....	20
3.2	A Rua – Espaço de Trabalho.....	24
3.2.1	Caracterização da Rua como Ambiente de Trabalho.....	25
3.2.2	A Exposição a Algumas Condições do Ambiente de Trabalho e suas Consequências.....	27
3.2.2.1	Trabalho em Ambiente Aberto.....	27
3.2.2.2	Exposição ao Trânsito.....	29
3.2.2.3	Exposição a Eventos, Incidentes e Intercorrências que ocorrem na Rua.....	31
3.2.3	O Trabalho na Rua e o Vínculo Empregatício.....	32
3.2.3.1	O Trabalho na Rua e o Mercado Formal de Trabalho.....	37
3.2.3.2	Trabalhar Longe da Empresa.....	38
3.2.3.3	Trabalhar na Rua na Condição de Funcionário Público.....	41
3.2.4	O Trabalho na Rua e o Setor de Prestação de Serviços.....	46
3.2.4.1	O Setor de Prestação de Serviços.....	47
3.2.4.1.1	A Relação com a Clientela e/ou Usuários do Serviço.....	51
3.2.4.1.2	Conflitos e Agressões – A Questão da Violência no Trabalho.....	51

<b>4</b>	<b>CONFIGURAÇÃO DO CAMPO .....</b>	<b>57</b>
4.1	O trabalhar nas ruas da cidade da São Paulo .....	58
4.2	A Companhia de Engenharia de Tráfego da cidade de São Paulo – CET 61	
4.2.1	Breve Histórico .....	62
4.2.2	As Atribuições da CET .....	62
4.2.3	Estrutura Organizacional da CET .....	65
4.3	O Estacionamento Rotativo – A Zona Azul.....	66
4.3.1	Perfil da População Trabalhadora.....	70
4.3.2	Indicadores Gerais e de Recursos Humanos.....	74
4.3.3	Indicadores de Saúde .....	76
4.3.4	Indicadores de Produção .....	76
4.3.5	Características e Organização do Trabalho .....	77
4.3.5.1	Principais Tarefas.....	77
4.3.5.2	A Variabilidade das Tarefas.....	80
4.3.6	Condições do Ambiente de Trabalho .....	81
<b>5</b>	<b>MÉTODOS .....</b>	<b>82</b>
5.1	Casuística .....	83
5.2	Métodos.....	85
5.2.1	Procedimentos.....	86
5.2.1.1	Entrevistas Semiestruturadas .....	86
5.2.1.2	O Processo de Realização das Entrevistas .....	88
5.2.1.3	Plano de Análise das Entrevistas .....	89
<b>6</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>91</b>
6.1	Fazer o Trabalho Acontecer.....	92
6.1.1	Estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários .....	93
6.1.2	Estratégias utilizadas ante o não cumprimento das regras da ZA pelos usuários .....	98
6.2	Considerações Finais.....	110
<b>7</b>	<b>DISCUSSÃO.....</b>	<b>112</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>133</b>



<b>9 ANEXOS</b> .....	<b>139</b>
Anexo A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	140
Anexo B – Autorização para a realização da pesquisa pela Cappesq.....	144
Anexo C – Autorização para alteração do título da pesquisa pela Cappesq.....	145
Anexo D – Roteiro da Entrevista Semiestruturada .....	146
Anexo E – Dados Pessoais, de Trabalho e de Saúde .....	147
<b>10 REFERÊNCIAS</b> .....	<b>148</b>

Apêndice

## LISTA DE SIGLAS

ACS	Agente Comunitário de Saúde
AT	Acidente de Trabalho
BAC	Boletim de Atividades em Campo
CAT	Comunicação de Acidente de Trabalho
CET	Companhia de Engenharia de Tráfego
CLT	Consolidação da Leis do Trabalho
CTB	Código Brasileiro de Trânsito
DA	Diretoria Administrativa
DCP	Departamento de Comercialização de Produtos
DFE	Departamento de Fiscalização do Estacionamento Rotativo
DO	Diretoria Operacional
DSV	Departamento do Sistema Viário
EMURB	Empresa Municipal de Urbanização
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
GER	Gerência do Estacionamento Rotativo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ILO	International Labour Organization
LIIST	Laboratório de Investigação e Intervenção em Saúde e Trabalho
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
PCMSO	Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional
PDV	Plano de Demissão Voluntária
PMSP	Prefeitura do Município de São Paulo
PPRA	Programa de Prevenção de Riscos de Acidentes
PSF	Programa de Saúde da Família
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RH	Recursos Humanos
SSI	Superintendência de Sinalização
STM	Secretaria dos Transportes Metropolitanos
ZA	Zona Azul
ZMRC	Zona de Máxima Restrição de Circulação

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Organograma da CET.....	66
Figura 2 – Estrutura de Cargos e Carreira da Zona Azul.....	73

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados referentes ao número de vagas da Zona Azul, de áreas e de agentes na ativa; número de vagas a serem fiscalizadas por agente/dia e as fases pelas quais passou o setor - em alguns anos de funcionamento da Zona Azul.....	70
Tabela 2 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por gênero.....	71
Tabela 3 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por faixa etária.....	71
Tabela 4 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por grau de escolaridade.....	72
Tabela 5 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por tempo de serviço .....	72
Tabela 6 – Dados referente ao perfil da população entrevistada .....	84
Tabela 7 – Dados referente às características das entrevistas .....	88

## RESUMO

Gonçalves RMA. *Estudo das estratégias operatórias desenvolvidas pelos agentes de fiscalização da Zona Azul na relação com os usuários do serviço – subsídios para o aprimoramento de um cotidiano de trabalho* [dissertação]. São Paulo: Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo; 2009. 157p.

**Introdução:** Esta dissertação objetivou estudar o trabalho dos agentes de fiscalização do estacionamento rotativo da Companhia de Engenharia de Tráfego da cidade de São Paulo, conhecido como Zona Azul; investigar a relação entre os agentes, os usuários e a população; e identificar e analisar as estratégias operatórias utilizadas pelos trabalhadores para lidar com as adversidades, constrangimentos, conflitos e agressões advindas dessa relação. **Métodos:** O método utilizado foi o estudo de caso. A pesquisa é do tipo empírica e qualitativa. Foram realizadas dez entrevistas individuais semiestruturadas com agentes de regiões da Zona Azul, com características diferentes, uma comercial e outra mista. A técnica de análise de conteúdo foi utilizada para analisar as entrevistas, elencar as categorias e subcategorias de análise e arrolar as estratégias operatórias utilizadas pelos agentes em cada uma delas. **Resultados:** Os agentes utilizam, diária e cotidianamente, uma diversidade de estratégias operatórias na relação com usuários e população, primeiramente, para fazer o trabalho acontecer e, posteriormente, para que as regras da Zona Azul sejam cumpridas, seja para autuar, para evitar conflitos e/ou para se protegerem em situações de agressões. Conflitos e agressões entre agentes e usuários são frequentes; e a principal causa, destes, é a resistência em pagar pelo uso do estacionamento, e a de agressão, é a emissão da autuação, o que obriga os agentes a desenvolverem estratégias, cuja finalidade é a execução do trabalho; se autoprotegerem dos conflitos e das agressões; e o enriquecimento e reconhecimento do trabalho. **Conclusão:** A fiscalização e regulação do estacionamento público; a emissão de autuações, ante a resistência em se pagar pelo uso do espaço urbano; a restrição ao uso do espaço público; ser anteparo entre a instituição que representam e os usuários tornam o trabalho dos agentes conflituoso, e os agentes têm de utilizar estratégias para lidar com tais adversidades. As estratégias não são compartilhadas entre os agentes, já que a empresa não reconhece a importância da relação entre agentes, usuários e a população, como parte do trabalho da Zona Azul. Não há investimento da Companhia em favorecer espaços de troca, promover reciclagens e treinamentos para esse fim. Os conflitos entre agentes e usuários se potencializam pelo fato de os agentes trabalharem na rua, sozinhos, longe da matriz, sem segurança e suporte desta, e representarem uma empresa com características de instituição pública os leva a não serem reconhecidos nem respeitados como autoridades de trânsito. À empresa caberia repensar as questões relacionadas à organização do trabalho da Zona Azul, especificamente, o aspecto relacional inerente à atuação destes trabalhadores; ao Estado e à sociedade civil, elaborar e implementar políticas públicas específicas para o setor, visando à melhoria das condições de trabalho e à diminuição da violência contra trabalhadores que têm a rua como seu ambiente de trabalho.

**Descritores:** 1.Estacionamentos 2.Estratégias 3.Relações interpessoais 4.Agressão 5.Setor público 6.Saúde do trabalhador 7.Terapia Ocupacional

## SUMMARY

Gonçalves RMA. *Study of the operational strategies of inspectors of paid public parking spaces, locally called Blue Zone, in their relationship with users – subsidies to improve daily life at work* [dissertation]. São Paulo:“Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo”; 2009. 157p.

**Introduction:** The objective of this dissertation is to study the work of inspectors of the rotating parking spaces of the Company of Traffic Engineering of the city of São Paulo, known as Blue Zone; to investigate the operations of the workers to handle difficult situations, embarrassments, conflicts, verbal abuse and assaults resulting from this relationship. **Methods:** The method used was case study. The research is of the empiric and qualitative type. Ten semi-structured individual interviews were conducted with agents of the Blue Zone regions with different characteristics, one commercial and the other, mixed. Content analysis technique was used to analyze the interviews, to list the categories and subcategories of the analysis and to list the operational strategies used by the agents in each one of them. **Results:** The agents daily and usually use various operational strategies in their relationship with users and the population. Firstly, to do their work and, secondly, to have the Blue Zone rules met by issuing a traffic ticket, and to avoid conflicts and/or to protect themselves in situations of verbal abuse and assault. Conflicts, verbal abuse and assaults between agents and users are frequent. The main cause of conflicts is users' resistance to pay for using parking spaces, and of verbal abuse and assaults is the issuance of a parking ticket, which leads agents to develop strategies whose objectives are to do their work, to protect themselves from conflicts, verbal abuse and assaults, to improve their work and to have it acknowledged. **Conclusion:** Inspecting and regulating public parking spaces; issuing parking tickets facing users' resistance to pay for using urban spaces; restrictions to the use of public space and being a shield between the institution they represent and users make agents' work full of conflicts and they have to use strategies to handle those situations. Strategies are not shared among agents once the company does not acknowledge the importance of the relationship among agents, users and the population as part of the work at the Blue Zone. The company does not make any investments to favor exchange spaces, to promote recycling and training for this purpose. Conflicts between agents and users can be potentially violent because agents work on the streets, alone, far from the parent company and from its safety and without its support, and because they represent a company with characteristics of a public institution, which entails the fact that they are not acknowledged or respected as traffic authority. The company should rethink the matters related to the organization of the work at the Blue Zone, specifically the relational respect inherent to the performance of those workers; the Government and the civil society should prepare and implement area-specific public policies targeting on improving working conditions and reducing violence against workers who have the streets as their working environment.

**Descriptors:** 1.Parking facilities 2.Strategies 3.Interpersonal relations 4.Aggression 5.Public sector 6.Occupational health 7.Occupational therapy

\_\_\_\_\_1

## **INTRODUÇÃO**

Esta pesquisa tem como objeto de estudo o trabalho realizado pelos agentes de fiscalização<sup>1</sup> do Estacionamento Rotativo<sup>2</sup> (Zona Azul), da Companhia de Engenharia de Tráfego<sup>3</sup> (CET) da cidade de São Paulo. Pretende investigar e aprofundar aspectos da relação<sup>4</sup> que se estabelece entre os agentes de fiscalização, os usuários do estacionamento e a população em geral. Especificamente, aborda as estratégias operatórias<sup>5</sup>, utilizadas pelos agentes da Zona Azul (ZA), para o enfrentamento dos constrangimentos e conflitos que ocorrem cotidianamente, fruto desta relação e que, muitas vezes, culminam em agressões físicas e verbais, que incidem sobre os agentes.

O interesse pelo tema surgiu a partir da participação da pesquisadora em um trabalho anterior, realizado em 2005, com essa mesma população, coordenado pela Profa. Dra. Selma Lancman, responsável pelo Laboratório de Investigação e Intervenção em Saúde e Trabalho (LIIST), do Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo. Este trabalho foi solicitado pela CET, porque os agentes vinham apresentando, ao longo dos anos de trabalho, um aumento significativo dos índices de afastamento e de absenteísmo, por doenças e acidentes relacionados ao trabalho, além de apresentarem sinais de sofrimento psíquico e de envelhecimento precoce no exercício de suas atividades laborais. Ao solicitar a pesquisa, a empresa tinha como objetivo descobrir as causas, bem como encontrar soluções para os problemas vivenciados no setor.

Para a pesquisa realizada pelo LIIST, intitulada *Sofrimento Psíquico e Envelhecimento no Trabalho*: Um Estudo com os Agentes de Trânsito da Companhia

---

<sup>1</sup> Utilizou-se os termos agentes de fiscalização do Estacionamento Rotativo, agentes de fiscalização da Zona Azul, agente fiscal da Zona Azul e agente da Zona Azul ou da ZA como sinônimos.

<sup>2</sup> Utilizou-se Estacionamento Rotativo e Zona Azul e ZA como sinônimos.

<sup>3</sup> A empresa autorizou a realização da pesquisa e a identificação desta.

<sup>4</sup> Nesta pesquisa são utilizados, com frequência, vários termos cujas definições encontram-se no Apêndice - Glossário.

<sup>5</sup> Esclarece-se que o termo Estratégias Operatórias, utilizado nesta Dissertação, refere-se à definição dada pela Corrente Francesa da Ergonomia, segundo a qual estas são antecipações e regulações individuais ou coletivas são utilizadas pelos trabalhadores no exercício de suas atividades laborais. É a maneira que o trabalhador utiliza para atingir os objetivos, levando em conta os meios de que dispõe e a sua condição individual. São também denominadas de Modos Operatórios (Guerin et al., 2001). O termo estratégias operatórias, por vezes, será substituído por estratégia.



de Engenharia de Tráfego na Cidade de São Paulo, foram utilizados dois métodos de pesquisa: a Psicodinâmica do Trabalho e a Ergonomia (Corrente Franco-Belga), que possibilitaram conhecer o “trabalho” e o “trabalhar”. Buscou-se conhecer o trabalho não apenas da ótica da empresa, mas, sobretudo, pelo olhar de quem o realiza: os trabalhadores (Lancman et al., 2005).

A aplicação destes métodos tinha o intuito de, em conjunto com os agentes, promover a reflexão, elaborar e propor recomendações possíveis de serem implantadas, para a melhoria das condições de trabalho, diminuir os agravos à saúde e estabelecer soluções de compromisso entre a empresa e os trabalhadores.

Após o término da pesquisa, foram observadas algumas questões importantes que mereceriam ser aprofundadas. Entre elas, a questão dos conflitos existentes na relação que se estabelece entre agentes, usuários do serviço e população despertou a atenção. Tais conflitos, muitas vezes, geram, além de constrangimentos, agressões verbais e/ou físicas.

Assim, esta questão passou a ser foco da pesquisa atual. Buscou-se, também, identificar e analisar as estratégias operatórias utilizadas pelos agentes para lidar com as adversidades, constrangimentos e conflitos que ocorrem diária e cotidianamente no exercício de suas atividades laborais.

A realização desta pesquisa pode ser pensada a partir de algumas hipóteses.

Em função do exposto, acredita-se que o aprofundamento do estudo sobre a relação que se estabelece entre os agentes de fiscalização, os usuários do serviço e a população, bem como as estratégias utilizadas pelos agentes para lidar com os conflitos, pode trazer contribuições tanto para os agentes de fiscalização da Zona Azul quanto para a CET.

Deve-se ressaltar, também, que os resultados dessa nova pesquisa podem servir como indicadores para a empresa com respeito à implantação de soluções que promovam a melhoria das condições de trabalho em vários aspectos, por exemplo, em relação a: saúde e segurança dos trabalhadores; organização do trabalho e qualidade do serviço prestado.

Acredita-se que aprofundar e analisar esta relação pode servir para reflexões e questionamentos acerca de outras atividades laborais realizadas na rua, que possuam perfil semelhante ao trabalho dos agentes de fiscalização da Zona Azul, isto é, atividades laborais cujos trabalhadores pertençam ao mercado formal de trabalho,

---

à área de prestação de serviços, ao setor público ou empresa de economia mista. Inclusive, pode contribuir para reflexões sobre outros trabalhos realizados na rua, cuja tarefa seja a de fiscalização e/ou regulamentação do espaço público.

Verificou-se, através de levantamento bibliográfico, que existem várias pesquisas sobre trabalhos realizados na rua relativos ao setor de serviços, em específico ao comércio de mercadorias, cujos trabalhadores pertencem ao mercado informal de trabalho. Porém, há escassez de pesquisas com o perfil do trabalho realizado pelos agentes de fiscalização da Zona Azul, perfil citado anteriormente.

Salienta-se que a relação que se estabelece entre o trabalhador que realiza o serviço e o cliente e/ou usuário deste é de suma importância para que o trabalho se dê a contento para todas as partes envolvidas – trabalhador, cliente ou usuário e empregador, o que já foi enfatizado por diversos autores, como Zarifian (2001), Salerno (2001). Contudo, destaca-se que essa relação está, muitas vezes, permeada por conflitos, o que traz consequências importantes tanto para o trabalhador como para o serviço que está sendo prestado. E algumas dessas questões se agravam por ser o trabalho realizado na rua e o trabalhador estar distante da empresa para a qual trabalha. Portanto, acredita-se que esse tema possa trazer contribuições a todos os envolvidos em vários aspectos: a saúde e segurança dos trabalhadores; a organização e condições de trabalho; a qualidade do serviço prestado e os índices de produtividade exigidos; entre outros.

Outra hipótese é que, ao analisar e aprofundar questões sobre um trabalho realizado na rua, pertencente ao setor de serviços, surjam contribuições para outros profissionais e serviços da área de saúde e trabalho. Isso também pode se aplicar a outras áreas de estudo afins ou acadêmicos, como, por exemplo, a ergonomia, a economia, a administração, a engenharia de produção, bem como para o desenvolvimento de políticas públicas.



---

## **2.1 Objetivo Geral**

Investigar e estudar o trabalho dos agentes de fiscalização do estacionamento rotativo da cidade de São Paulo (Zona Azul), em específico, os aspectos da relação entre estes trabalhadores, os usuários do serviço e a população.

## **2.2 Objetivo Específico**

Identificar e analisar as estratégias operatórias que os trabalhadores utilizam para lidar com as adversidades, constrangimentos e conflitos a que estão expostos diariamente, na relação que se estabelece entre eles, os usuários do serviço e a população.

**FUNDAMENTAÇÃO  
TEÓRICA**

Apresenta-se, neste capítulo, um quadro teórico de referências, com base nos dados coletados na literatura, que tem por objetivo destacar e aprofundar os principais temas desta pesquisa.

Inicialmente, foram investigadas pesquisas sobre atividades laborais semelhantes ao trabalho realizado pelos agentes de fiscalização da Zona Azul de São Paulo, porém, devido à escassez dessas pesquisas, examinaram-se outros tipos de atividades laborais que possuíssem perfil de trabalho semelhante ao daquela população, isto é, trabalhos que fossem realizados na rua, inseridos no setor de prestação de serviços, que pertencessem ao mercado formal, com destaque para as atividades efetuadas no setor público ou em empresas de economia mista.

No decorrer do levantamento bibliográfico constatou-se que, por ser o trabalho dos agentes da ZA realizado nas ruas da cidade de São Paulo, uma grande metrópole com características próprias e peculiares e, portanto, estar inserido num contexto bastante específico, tornou-se premente também pesquisar, conceituar e discutir:

- a rua como *espaço urbano* onde esse trabalho se dá, suas características, os elementos que o constituem, seu papel econômico, político, social; e também,
- a rua como *espaço de trabalho* que possui características peculiares.

Dessa forma, a revisão da literatura foi organizada por esses dois grandes eixos temáticos: a rua – espaço urbano; e a rua - espaço de trabalho.

### **3.1 A Rua – Espaço Urbano**

A questão do espaço urbano é aqui mostrada da perspectiva de diversas disciplinas, como a arquitetura e o urbanismo; a geografia; a antropologia social; a filosofia; a economia; e a engenharia de tráfego.

Em princípio, são apresentadas definições sobre o tema espaço urbano e, posteriormente, o termo “rua” é utilizado como sinônimo de espaço urbano.

Para discutir as diversas características e elementos que constituem o espaço urbano - espaço público, coletivo, aberto, de circulação - são analisados alguns deles separadamente. Esclarece-se que é uma divisão didática que se propõe, uma vez que essas características são interligadas e interrelacionadas, e não se subdividem.

Segundo Santos (1992), Singer (1995) e Ferrara (1998), o espaço urbano é constituído pelas vias públicas, praças, edifícios, empresas, instituições, todos os tipos de residências (casas, apartamentos, favelas, cortiços), veículos e multidões de pessoas de todas as classes sociais que se locomovem para o trabalho, para a casa, para o lazer, incluindo aquelas que moram e trabalham nas ruas.

Além disso, compõe o espaço urbano uma rede de infraestrutura formada pelo saneamento básico (energia elétrica, esgoto, água), o transporte público, o serviço telefônico, estacionamentos, entre outros elementos. Também, uma rede integrada de vários signos<sup>6</sup>: formais, linguísticos, estéticos e contextuais. E várias linguagens como a urbanização, a arquitetura, o desenho industrial, a publicidade, a programação visual, os veículos de comunicação de massa e a tecnologia decorrente do processo de industrialização (Santos, 1992; Ferrara, 1998).

Assim, o ambiente urbano é constituído por suas características físicas (praças, ruas, casas, edifícios) e pelo uso e transformação que os indivíduos fazem dessas características. E é a transformação da cidade que evidencia a história do uso urbano e lhe dá significado. Dessa forma, a cidade adquire identidade através do uso que os indivíduos fazem dela, transformando o ambiente, dando-lhe outra forma, outro molde. Os indivíduos, usuários do ambiente urbano, interferem nele e por este são interferidos.

E ao discorrer sobre o tema espaço urbano, Ferrara (1998) nos traz um outro aspecto importante, que se refere ao processo de comunicação e interação que se dá entre os indivíduos e o próprio espaço. Afirma que a atuação dos indivíduos no ambiente urbano tem a ver com o modo como os indivíduos se comunicam com a cidade, o que está relacionado com o significado que lhe atribuem e como é comunicado por ela. E salienta, ainda, que a função principal dos ambientes urbanos é comunicar ou favorecer a comunicação, e que esse é o modo de ser urbano da cidade.

---

<sup>6</sup> Os signos formais referem-se à forma como o objeto é construído; os linguísticos, aos nomes das ruas, às propagandas em faixas, cartazes, aos indicadores de direção como as placas de sinalização do trânsito; os signos estéticos, às características das fachadas dos prédios, jardins; e os contextuais, caracterizam-se pelas especificidades dos comportamentos humanos tomadas como signos (Ferrara, 1998).

Outra questão importante, referida por Santos (1992), é que o espaço urbano está em constante transformação e em processo de mudança. São mudanças espaciais, econômicas, culturais e políticas. E a análise destas pode se dar a partir de vários pontos de vista, como o da produção, da circulação, da distribuição, do consumo, da estrutura espacial, da política, da economia, da cultura, entre outros.

Pode-se, então, perceber com base nos autores aqui pesquisados que, independentemente da corrente do pensamento a qual pertençam, o espaço urbano é entendido como um processo, algo que está em constante transformação, e é influenciado pelo momento histórico. Os indivíduos são os atores principais desse processo de transformação, influenciando o ambiente urbano e influenciados por ele, numa relação de reciprocidade.

### **3.1.1 A Rua – Espaço Público e Coletivo**

Por ser a rua constituinte e constituidora do espaço urbano é necessário conceituá-la enquanto espaço público e coletivo, porém, antes, torna-se necessário definir o termo “público”.

Segundo Arendt (2005), o termo público denota dois fenômenos que estão intimamente correlacionados: o primeiro refere “que tudo o que vem a público, ou torna-se público pode ser visto e ouvido por todos e tem a maior divulgação possível” (p.59); o segundo, é que o termo público “significa o próprio mundo, na medida em que é comum a todos nós e diferente do lugar que nos cabe dentro dele (...) tem a ver com o artefato humano, com o produto das mãos humanas, como os negócios realizados entre os que, juntos, habitam o mundo feito pelo homem” (p.62).

A esfera pública, portanto, refere-se ao mundo comum, a algo ou àquilo que pode ser visto por todos, de diversos aspectos e perspectivas e, segundo a mesma autora, seu aspecto negativo é a privação da liberdade.

Assim, pode-se concluir, a partir da conceituação dada por Arendt, que a rua é sinônimo de público, não apenas porque ocupa geograficamente um espaço público e coletivo, mas também por ser conhecido por todos ou por muitos, e sinônimo daquilo que não pode ser ocultado.

Rolnik (1988) e Santos (1992) trazem uma outra discussão importante sobre a rua - espaço público. Referem que historicamente na rua ocorriam as trocas



cotidianas entre as pessoas. Não apenas trocas de mercadorias mas, num sentido mais amplo, de relação entre as pessoas. Assim, a rua era também espaço de encontros, de socialização. Porém, com o crescimento das cidades e a necessidade de reorganização dos espaços físicos, houve uma redefinição do uso do espaço público, tanto por necessidade econômica quanto política.

Do ponto de vista econômico, hoje, observa-se que a rua passou a ser, também, um espaço de comércio, onde são comercializadas as mais diversas mercadorias e serviços. Como exemplo, podem-se citar as atividades comerciais realizadas pelos camelôs<sup>7</sup> na maioria das cidades brasileiras.

A partir da abordagem da antropologia social, DaMatta (1997) reafirma o conceito descrito de que a rua não é apenas a denominação de um espaço geográfico e a considera como uma categoria sociológica<sup>8</sup>, já que esta pertence à esfera da ação política, social, ética, moral e cultural.

O autor afirma, também, que a separação entre o espaço público e o privado se dá de forma simples quando “alguém demarca esse espaço, estabelecendo fronteiras, separando um pedaço do chão de outro” (p.32) e que a relação que se estabelece entre público e privado é dinâmica.

A relação dinâmica existente entre o público e o privado pode ser observada, quando espaços públicos são apropriados e utilizados para fins privados. Como exemplo, pode-se citar uma situação comumente observada na cidade de São Paulo, quando um dogueiro<sup>9</sup> estaciona seu veículo diariamente na mesma rua, durante todo o dia para realizar seu trabalho, tornando assim o espaço da rua destinado ao estacionamento em espaço privado. Fato que muitas vezes ocorre sem autorização das autoridades públicas, responsáveis por regulamentar e fiscalizar o uso dos espaços públicos destinados ao estacionamento e ao comércio de rua.

Outro exemplo a ser citado ocorre quando pessoas que realizam atividades consideradas ilegais e ilícitas, como as realizadas pelos guardadores de carros estacionados na rua, conhecidos como flanelinhas, e os manobristas

---

<sup>7</sup> Camelôs são vendedores ambulantes que utilizam ou não barracas ou veículos para comercializar suas mercadorias ou produtos nas calçadas ou vias públicas (Gonçalves et al., 2005)

<sup>8</sup> Segundo o mesmo autor, a categoria sociológica é um conceito que pretende dar conta do que uma sociedade pensa e institui como seu código de valores e idéias, servindo para traduzir aquilo que a sociedade vive e faz concretamente.

<sup>9</sup> Dogueiro é o vendedor ambulante que utiliza transporte motorizado, cujo principal produto comercializado é o lanche conhecido popularmente como cachorro-quente (Gonçalves et al., 2005).

de estabelecimentos comerciais, os *valets*, se apropriam do espaço da rua destinado a estacionar, que é público, tornando-o privado, fechado e cobrando pelo uso. Espaço que, paradoxalmente, não pertence a ninguém, mas pertence a todos, ao coletivo.

Constata-se, ainda, que não apenas pessoas físicas fazem uso do espaço público como sendo privado, mas muitas instituições também o fazem, como por exemplo, os caixas eletrônicos instalados indevidamente em calçadas.

Ampliando essa questão, DaMatta (1998) estabelece uma relação de oposição entre espaço público e privado, a partir do conceito que essas palavras carregam dentro de um contexto social. Utiliza como representante do espaço público, a rua; e do espaço privado, a casa. Dessa forma, a rua está em oposição à casa, assim como o público está para o privado.

Além de DaMatta, autores como Rolnik (1988) e Santos (1992) afirmam que a casa diz respeito ao território particular dos indivíduos e a rua, ao mundo exterior. Assim, o mundo da rua é o mundo das relações impessoais, as quais englobam a sociedade, enquanto o domínio das relações pessoais fica sob a tutela da casa.

DaMatta (1998) menciona que a rua é considerada “terra-de-ninguém”, zona livre, local perigoso, de malandragem, de luta, de roubos, propício a desgraças, que mistura várias pessoas de todas as classes sociais, sexos, idades, ocupações, funções e onde imperam as leis impessoais e a individualização.

Para ele, a rua possui, também, um caráter impessoal e desumano. Cita como exemplos as expressões metafóricas: “vá para a rua”; “vá para o olho da rua”, as quais demonstram o rompimento com um grupo social e o isolamento do indivíduo diante do mundo.

Ao se considerar a rua “terra-de-ninguém”, expressão usada por DaMatta, pode-se reafirmar que, se anteriormente a rua era espaço para trocas e para socialização, hoje, é espaço caracterizado pelas relações impessoais, onde todos nós somos apenas mais um.

Por outro lado, Rolnik (1988) e Santos (1992) afirmam que a rua, apesar de ser “terra de ninguém”, também é local da prática de cidadania, de lazer e de atividades culturais.

Com relação à questão de a rua ser um espaço da prática da cidadania, como afirmam os autores citados, DaMatta (1997) faz um contraponto. Assegura

que em muitas situações vividas na rua, passa-se a ser o que ele denomina subcidadãos, porque na rua as pessoas se tornam quase sempre anônimas e, muitas vezes, até maltratadas pelas autoridades. E acredita que, por essa razão, o comportamento das pessoas em relação às “coisas públicas”, é negativo, e cita, como exemplo, a atitude de muitas pessoas de jogar o lixo nas calçadas, como ilustrado no trecho a seguir:

... aquilo que é de todos e pertence ao coletivo passa a não ser responsabilidade de ninguém... limpamos ritualmente a casa e sujamos a rua sem cerimônia... na rua não temos voz... somos rigorosamente sub-cidadãos, por isso nosso comportamento na rua e nas coisas públicas que nele se encerra é igualmente negativo (p.20) (...) e se no universo da casa sou um supercidadão, pois ali só tenho direitos e nenhum dever, no mundo da rua sou um sub-cidadão... definido... pelos meus deveres e obrigações, pela lógica do “não pode” e do “não deve”. (p.93)

É importante destacar que muitas pessoas que transitam pelas ruas não reconhecem como cidadãos, nem como trabalhadores as pessoas que nelas trabalham, como, por exemplo, os coletores de lixo e os garis<sup>10</sup> que cuidam da limpeza pública que, muitas vezes, são maltratados, tratados como subcidadãos e até mesmo alvos de agressões, ou invisíveis à população.

Assim, podem ser considerados como subcidadãos todos aqueles que fazem uso da rua, mesmo que para o exercício de sua atividade profissional, como se o trabalho realizado na rua fosse algo vexaminoso e a rua não fosse considerada um ambiente legítimo e digno de trabalho.

Para DaMatta (1997), há a necessidade de se compreender a sociedade, suas redes de relações sociais e de valores, para que se possa interpretar como o espaço público é concebido.

Por outro lado, a rua – além de ser um espaço coletivo e público pertencente ao povo e ao governo, isto é, a todos – é também local de movimento, de fluidez e de circulação, temas abordados a seguir.

---

<sup>10</sup> Garis são trabalhadores que realizam a limpeza urbana, varrem as ruas, recolhem o lixo, entre outras tarefas (Rosut et al., 1994).

### 3.1.2 A Rua – Espaço Aberto, Dinâmico e de Circulação

A rua se caracteriza por ser um espaço aberto que possui um dinamismo próprio e variado, o que implica maior dificuldade de controle sobre eventos, incidentes e intercorrências que possam acontecer relacionados à circulação de pessoas e veículos, tais como agressões, conflitos, roubos, acidentes, e sobre as questões relativas ao clima, suas variações e intempéries.

Outro aspecto importante, ressaltado por Rolnik (1988), Santos (1992) e Vasconcellos (1999), é que os espaços urbanos, especialmente as ruas, são eminentemente de circulação de pessoas, veículos e produtos, servindo assim para o atendimento de necessidades individuais e coletivas.

Segundo Rolnik (1988), as cidades contemporâneas se caracterizam pela velocidade de circulação de grandes fluxos de mercadorias, pessoas e capital, num ritmo cada vez mais acelerado. E nas cidades existem alguns espaços onde a circulação se dá de forma intensa e constante, como, por exemplo, a região central da cidade de São Paulo. Para a autora, as grandes cidades são feitas “do movimento incessante de gente e máquinas, do calor dos encontros, da violência dos conflitos, de milhares de habitantes, milhões” (p.11).

O espaço urbano, além de ser espaço de circulação, é também de produção, distribuição e consumo. Alguns autores referem-se não apenas ao consumo individual, mas também vêem a circulação urbana como um meio de consumo coletivo (Rolnik, 1988; Vasconcellos, 1999).

Desta ótica, as vias construídas para viabilizar a circulação devem permitir o seu consumo imediato, pelo ato de circular por elas. Isso se dá através de vários instrumentos que vão desde o próprio corpo das pessoas até os meios mecanizados, como automóveis, ônibus, bicicletas, entre outros.

Rolnik (1988) acrescenta que, hoje, no espaço urbano, isto é, nas cidades, tudo pode ser entendido como mercadoria e, dessa forma, tudo pode circular. Para ela, o próprio espaço urbano é uma mercadoria cujo preço é estabelecido em função dos atributos físicos dessa, como a localização do terreno, a acessibilidade, entre outros exemplos.

Ainda sobre a circulação no espaço público, Vasconcellos (1999) assegura que as vias públicas possuem basicamente duas funções: permitir a circulação e o

estacionamento. Porém, estas funções são por vezes antagônicas, já que qualquer espaço reservado para o estacionamento de veículos diminui a capacidade de escoamento da via, prejudicando a circulação e fluidez do trânsito. Mas, se por um lado, ao proibir o estacionamento nas ruas facilita-se a fluidez do trânsito, por outro, prejudica-se, a microacessibilidade<sup>11</sup> das pessoas.

Dessa forma, é importante reiterar que, por ser a rua um espaço de circulação de pessoas, veículos e mercadorias, está implícito que é também um espaço para estacionar. Assim, circular e estacionar estão intimamente relacionados.

Portanto, para que a circulação se dê, há a necessidade de que sejam criados espaços para estacionar e estes devem ser públicos para permitir que um maior número de pessoas os utilize, o que só é possível se houver rotatividade do uso das vagas do estacionamento. Daí advém a necessidade da intervenção do Estado em tornar democrática a utilização desses estacionamentos públicos, transformando-os rotativos por meio da imposição de regras, leis e da fiscalização do seu uso.

Vale lembrar que, na cidade de São Paulo, são responsáveis pela fiscalização do estacionamento rotativo os agentes de fiscalização da ZA, funcionários da CET, objeto de estudo desta dissertação.

Outra questão importante, apontada por Santos (1992) e Vasconcellos (1999), é que cada espaço urbano público possui características próprias, no que diz respeito às atividades sociais e econômicas nele desenvolvidas, o que irá determinar a origem, o tipo e o volume de circulação naquele espaço específico, que é também caracterizado pelas atividades produtivas desenvolvidas pelos atores sociais, sua localização e o acesso aos meios de transporte.

Vasconcellos (1999) ainda refere que as condições de circulação na cidade têm relação direta com o desenvolvimento de políticas públicas<sup>12</sup>, com destaque para a política econômica<sup>13</sup>, de transporte<sup>14</sup> e de circulação<sup>15</sup>. A análise dessas políticas permitirá a intervenção do Estado nas condições de circulação da cidade.

---

<sup>11</sup> Microacessibilidade “está relacionada à maior ou menor facilidade de acesso das pessoas ou de estacionamento e parada de veículos junto ao destino desejado: como ônibus, trem, metrô, táxis e automóveis” (Vasconcellos, 1999; p.200).

<sup>12</sup> Política Pública é “um conjunto de ações efetuadas pelo Estado para alterar o curso ou o estado presente de um problema específico. Estas ações pressupõem um nível mínimo de planejamento e vontade política por parte de quem as executa e são desenvolvidas dentro de um contexto econômico, social e político” (Vasconcellos, 1999; p.23).

<sup>13</sup> A política econômica refere-se à distribuição da renda entre trabalhadores e as classes sociais e, conseqüentemente, seu acesso aos meios de transporte (Vasconcellos, 1999).

<sup>14</sup> A política de transportes é responsável pelas vias e pelos equipamentos de transporte público fornecidos pelo Estado (Vasconcellos, 1999).

<sup>15</sup> A política de circulação refere-se ao poder de divisão do espaço aplicado à infraestrutura viária existente (Vasconcellos, 1999).

Em razão das características das cidades, tais como concentração de pessoas e atividades, os problemas de circulação sempre estiveram em discussão, o que inclui condições do sistema viário; veículos, velocidade e acidentes; estacionamento público; comportamento dos motoristas e pedestres; e poluição de vários tipos. Tais problemas se amplificam numa metrópole como São Paulo.

Ressalta-se que o espaço urbano é um sistema complexo, em constante mudança e evolução. Essa evolução é o resultado da ação de fatores externos e internos que se afetam mutuamente. Como exemplo de fatores externos, podem-se citar a construção de uma nova estrada ou a instalação de um pedágio impondo novas regras que ocasionem necessariamente mudanças espaciais locais e no entorno, influenciando, assim, na dinâmica do lugar (Santos, 1992; Ferrara, 1998).

Hoje, observa-se que, em cidades como São Paulo, a rua tem se tornado cada vez mais espaço de comércio, por exemplo, o trabalho dos camelôs que interfere no dinamismo da rua. Além disso, qualquer mudança que ocorra neste espaço intervém diretamente no comércio, em geral, e nos trabalhos que são realizados na rua, interferindo na circulação e no estacionamento daqueles que o utilizam.

Outro exemplo referente à ocorrência de mudanças no espaço urbano se dá quando ocorre a construção de um túnel numa determinada rua eminentemente comercial. Tal fato modificará o comércio e a economia local e este se tornará rapidamente outra coisa em relação ao que era. Estas mudanças vão influenciar os espaços urbanos adjacentes, alterando não só o dinamismo local como também as relações de toda ordem: espaciais, econômicas, sociais, políticas e culturais.

Santos (1992) complementa essa questão afirmando que as mudanças ocorridas no espaço urbano não se dão apenas na produção local, mas também na circulação e distribuição de mercadorias, no consumo, no deslocamento das pessoas.

Ferrara (1998) acrescenta a essa discussão que a cidade é um organismo vivo, portanto, dinâmico, produtor, participante, e que os usuários, por sua vez, fazem parte integrante e inseparável deste organismo. Salienta, também, que a forma com que os usuários se apropriam do espaço urbano e o uso que dele fazem caracterizam o seu dinamismo. Assim como a maneira como estes a interpretam, seu modo de habitar e de viver determinam o perfil de uma cidade.

### 3.1.3 A Rua – A Normatização do Espaço Público

Nas cidades, principalmente nas grandes metrópoles como São Paulo, o espaço público, especificamente as vias<sup>16</sup> públicas, necessita de regulação do fluxo de pessoas, veículos e mercadorias, para que a circulação ocorra com fluidez e para que a ordem se efetue. Para tanto, há a necessidade de normatização desses espaços, isto é, leis que instituem códigos, regulamentos, normas para tal fim; principalmente, em algumas regiões das cidades onde o fluxo e a circulação tanto de pessoas quanto de veículos e mercadorias sejam intensos, constantes e volumosos.

A normatização do espaço público implica uma certa homogeneização imposta através da regulamentação deste, já que viver nas cidades significa viver coletivamente, o que necessariamente exige que regras sejam impostas.

Sobre as questões anteriormente colocadas, Rolnik (1988) e Santos (1992) afirmam que a ação do poder público sobre o espaço urbano surgiu como necessidade das transformações advindas com o capitalismo, já que nas cidades do mundo capitalista há uma luta constante pela apropriação do espaço urbano. Por isso, faz-se necessária a ação do Estado para impor normas, estabelecer regras, enfim dar ordem.

E Rolnik (1988) acrescenta que:

o poder urbano funciona na cidade capitalista como uma instância que controla os cidadãos, produz as condições de acúmulo para o capital e intervêm nas contradições e conflitos da cidade. Para tanto organiza uma poderosa máquina feita de técnicos e funcionários... na tentativa de eliminar os conflitos e homogeneizar o território, tarefa quase impossível de se realizar... devido à disputa de vários grupos e forças sociais. (p.70)

Importa destacar que com as mudanças significativas ocorridas nas cidades, como o seu crescimento e sua transformação, cabe cada vez mais ao poder público a função de intervir e investir nos espaços públicos urbanos. Portanto, é responsabilidade do Estado gerir o espaço público e coletivo através das autoridades político-administrativas. Parte dessa regulamentação e normatização é competência

---

<sup>16</sup> Vias são superfícies por onde transitam veículos, pessoas e animais, compreendendo a pista, calçada, o acostamento, ilhas e o canteiro central. Podem ser divididas em rurais e urbanas. As vias urbanas são ruas, avenidas, vielas, caminhos e similares abertos à circulação pública, situadas na área urbana, caracterizadas principalmente por possuírem imóveis, edificados ao longo de sua extensão (Código de Trânsito Brasileiro-anexo I, 1997). Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/web/codigos/transito>>. Acessado em 05.01.2008.

das prefeituras, como a fiscalização do trânsito; outra parte é competência do governo estadual, como, por exemplo, o trabalho da polícia militar.

Enfatiza-se que a regulamentação do espaço público, especificamente a fiscalização do trânsito, implica regulamentar não apenas a circulação, mas inclusive o estacionamento público. E, como exemplo, cita-se a cidade de São Paulo, cuja regulação do estacionamento das ruas é realizada pela Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), através do estacionamento rotativo, conhecido popularmente como Zona Azul. Esta administra e fiscaliza o uso das vagas destinadas a estacionar, as quais podem ser utilizadas por, no máximo, duas horas com o uso de cartão específico e pagamento pelo uso da vaga. Ressalte-se que esta tarefa de fiscalizar a ZA é árdua e difícil, em face das características da cidade.

Santos (1992) acrescenta outro aspecto à questão da regulação do espaço urbano. Afirma que, apesar de ser responsabilidade das instituições, como o Estado, a produção de normas e ordens para legitimar o uso do espaço urbano, e ser responsabilidade das empresas a produção de bens, serviços e idéias, essas atribuições muitas vezes se confundem e se alternam, havendo um intercâmbio entre elas. Assim, instituições como o Estado, podem produzir bens e serviços e as empresas podem estabelecer normas e regras (direta ou indiretamente), para a regulação do espaço urbano. Dessa forma, o autor deixa claro que as relações entre os elementos do espaço urbano são cada vez mais intercambiáveis, íntimas e extensas.

Vasconcellos (1999) enfatiza que, por ser o consumo das vias essencialmente público, este se dá através de processos de negociação de um espaço físico que é bastante escasso em relação ao número de pessoas que querem e/ou precisam utilizá-lo. E é devido à necessidade de negociação constante do espaço público que a regulamentação se faz necessária. Esta se dá através de códigos e regulamentos de trânsito<sup>17</sup> feitos pelo Estado, em decorrência do uso do poder de fiscalização e punição das infrações cometidas.

O autor, também, refere que, por ser escasso o espaço de circulação nas cidades, ocorre dois níveis de negociação desse espaço: coletivo e individual. A tarefa de negociação individual entre os usuários das vias é permanente, isto porque os códigos legais existentes não dão conta de todas as situações de conflito que ocorrem no tempo e espaço.

---

<sup>17</sup> Esclarece-se que sobre a regulamentação do trânsito trataremos no subitem 3.1.4 – A Rua e o Trânsito - Características.



Outra questão apontada por Vasconcellos (1999) é que a área dos estudos urbanos também é responsável pela normatização do espaço público – a rua – e possui três subáreas<sup>18</sup>: planejamento urbano, planejamento de transportes e engenharia de tráfego. As ações realizadas por essas subáreas se relacionam e se complementam e pode-se identificar que todas são responsáveis por estabelecer leis, regras e códigos, com o objetivo de gerir o espaço público e normatizar o uso a todos os cidadãos.

DaMatta (1997), ao fazer uma leitura antropológica-social em relação à questão da normatização do espaço público, amplia essa questão para além do estabelecimento pelo Estado de códigos legais. O autor designa que “o código da rua é fundado em mecanismos impessoais; onde as leis são os pontos focais e dominantes...” (p.49).

A normatização do espaço público se faz necessária para que o direito coletivo se sobreponha ao individual. Por exemplo, na rua todos têm o direito de circular, de estacionar seus veículos, porém, existem regras que normatizam e regulamentam esse direito para que o direito individual não se justaponha ao coletivo, já que existe uma luta diária e constante pelo escasso espaço público urbano. Daí a necessidade da existência do Código de Trânsito Brasileiro e de regulamentação específica dos municípios, como, por exemplo, as normas específicas do estacionamento rotativo da cidade de São Paulo.

A questão citada, que se refere ao direito coletivo que se sobrepõe ao direito individual, remete-nos à necessidade de discutir o tema da cidadania.

Segundo DaMatta (1997), o conceito de cidadania implica, por um lado, a ideia fundamental do indivíduo e do direito individual; e, por outro, as regras universais, isto é, a instituição de um sistema de leis que vale para todos os indivíduos em qualquer espaço social e coletivo. Dessa forma, cidadania significa pertencer a uma determinada totalidade social, a qual possua um caráter jurídico, político e moral. E o conceito de cidadão implica igualdade e dignidade, sendo os direitos iguais a todos.

---

<sup>18</sup> A ação da subárea de planejamento urbano é a mais abrangente e sua principal função é definir as formas como o solo será ocupado e utilizado, bem como determinar a infraestrutura necessária para tal, no que diz respeito ao saneamento, habitação e transporte. A subárea de planejamento de transportes é responsável por planejar os sistemas de transporte de pessoas e mercadorias no espaço urbano, o que inclui as vias e os veículos. E a subárea de engenharia de tráfego é responsável por ordenar, regulamentar e acompanhar a circulação urbana de pessoas e de mercadorias através da sinalização numa infraestrutura pré-definida pelo planejamento, pesquisa, projeto, construção, operação, regulamentação e administração (Vasconcellos, 1999).

O autor afirma que ser cidadão é pertencer a um espaço eminentemente público e ter um conjunto de direitos e deveres a serem cumpridos, impostos pelo governo, além de estar sujeito às leis existentes. Portanto, ser cidadão é algo que se aprende e este aprendizado está demarcado por expectativas de comportamentos singulares.

No entanto, refere que no Brasil o conceito de cidadania está contaminado pelas relações sociais que o indivíduo possui e/ou a classe social a qual pertença. Há, então, um desvio do que vem a ser cidadão, isto é, há um predomínio da classe social a qual o indivíduo pertence sobre a questão do ser cidadão. Cita, como exemplo, situações que ocorrem no trânsito onde motoristas infratores tentam intimidar as autoridades de trânsito dizendo: “sabe com quem está falando?” (p.79), expressão também conhecida como carteirada.

O exemplo dado reflete a ideia de DaMatta (1997), ao afirmar que o indivíduo na rua está em luta constante, por estar sujeito a leis impessoais do mercado e da cidadania que frequentemente comunicam que o indivíduo não é ninguém e que está à mercê de quem manipula a ordem social naquele momento. Assim, a lógica do universo impessoal da rua é a da sistemática tentativa de distribuição de privilégios.

Como se pode observar, através das colocações dos diversos autores sobre o tema em questão, o mundo da rua é bastante complexo e sua normatização envolve desde relações econômicas, culturais e sociais a relações de trabalho. E a intervenção do Estado para normatizar o seu uso é necessária, porém nem sempre é suficiente e eficaz. Vale lembrar que na cidade de São Paulo cabe aos trabalhadores de diversos setores da CET, incluindo os agentes de fiscalização da ZA, a fiscalização do cumprimento das normas de trânsito, o que inclui circular e estacionar.

### **3.1.4 A Rua e o Trânsito – Características**

Como já se disse anteriormente, a normatização do espaço público implica regulamentar a circulação de pessoas, mercadorias e veículos. E apesar de se poder considerar como sinônimos os termos circular e transitar, discorre-se, a seguir, especificamente sobre o trânsito, suas características e normatização, já que esta é uma questão de extrema importância numa cidade como São Paulo onde a rua é local

de circular, estacionar, trabalhar e até mesmo morar, além do fato de que todos estão expostos ao trânsito.

Assim sendo, a proposta de discutir e refletir sobre a rua, remete-nos obrigatoriamente ao aprofundamento da questão do trânsito e suas implicações.

Segundo definição dada pelo Código de Trânsito Brasileiro (CTB), o trânsito é “a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, isolados ou em grupos, conduzidos ou não, para fins de circulação, parada, estacionamento e operação de carga ou descarga” (CTB, 1997; p.1).

Como se pode verificar na definição dada pelo CTB, o trânsito engloba mais do que o ato de circular, como se havia afirmado inicialmente.

Segundo Vasconcellos (1999), o trânsito reflete o ato de circular no espaço escasso, que deve ser compartilhado por tudo e todos que nele circulam, ou seja, tudo o que necessita ser deslocado, transportado, sejam pessoas e/ou mercadorias.

Porém, para que o objetivo das pessoas que transitam pelo espaço público seja atingido, isto é, que estas consigam chegar a seus destinos em tempo hábil e com segurança, sejam pedestres ou motoristas, é necessária certa ordem e organização para que o trânsito flua. Daí a necessidade de existirem regras básicas de trânsito e o gerenciamento deste pelo poder público (federal, estadual e municipal), o que se dá através da instituição de legislação específica e fiscalização pelas autoridades de trânsito, entre outras autoridades.

O trânsito brasileiro é legislado pelo CTB<sup>19</sup> que estabelece que esse é responsabilidade do Estado e municípios, o que engloba a manutenção e conservação das vias públicas, a oferta das condições para que o trânsito ocorra com fluidez, o que inclui a regulação do estacionamento público, além de oferecer a sinalização de trânsito necessária e fiscalização.

Com relação às características do trânsito, a fluidez é uma das principais a ser abordada, pois é determinante nas cidades, principalmente nas grandes metrópoles como São Paulo. A fluidez do trânsito tem a ver com a maior ou menor facilidade de

---

<sup>19</sup> O Código de Trânsito Brasileiro define as atribuições das diversas autoridades e órgãos ligados ao trânsito, fornece diretrizes para a engenharia de tráfego, estabelece normas de conduta, infrações e penalidades para os diversos usuários (condutores de veículos, motorizados ou não, e pedestres) desse complexo sistema. Seu principal objetivo é regulamentar o trânsito nos diversos aspectos, desde a sinalização, operação e até a fiscalização. Além da normatização imposta pelo CTB, os estados complementam a legislação por meio de portarias e decretos, assim como os órgãos de trânsito municipais também têm autonomia para normatizar o trânsito de acordo com as especificidades de cada cidade. (Código de Trânsito Brasileiro-anexo I, 1997). Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/web/codigos/transito>>. Acessado em 05.01.2008.

circulação urbana, isto é, depende das condições concretas de circulação e de estacionamento.

E, para que o trânsito flua, é necessário que exista sinalização. Esta se destina não apenas a garantir a fluidez do trânsito, como também a oferecer maior segurança aos veículos e pedestres que nele circulam, inclusive, coordenar o trânsito.

Nesse contexto, Vasconcellos (1999) ressalta um outro aspecto importante, o de que o trânsito é consequência da forma como o solo é ocupado e usado, seja para fins habitacionais, individuais, comerciais e institucionais. Porém, devido à existência de diversos interesses e à impossibilidade de satisfazer a todos, ocorrem conflitos entre os vários atores do trânsito – os usuários do espaço urbano, sendo este um grande desafio aos órgãos e instituições responsáveis pela política de circulação urbana, principalmente para os trabalhadores que são responsáveis pela implantação e fiscalização desta nas ruas das cidades.

O autor define como atores do trânsito as pessoas na condição de pedestres, motoristas e passageiros em situações transitórias, que mudam constantemente durante o dia e durante um deslocamento qualquer. Enfatiza, ainda, que uma mesma pessoa pode assumir diferentes papéis no tempo e no espaço, assim como suas necessidades também mudam no tempo e no espaço, e essa mutabilidade de papéis é constantemente geradora de conflitos.

Importante destacar que entre os atores do trânsito estão incluídas também as pessoas que trabalham na rua para que o trânsito flua, como, por exemplo, os operadores de tráfego<sup>20</sup>, conhecidos em São Paulo como Marronzinhos; os agentes de fiscalização do estacionamento rotativo, conhecido como Zona Azul; os trabalhadores que cuidam da manutenção e conservação das vias públicas, que vão desde os que são responsáveis pela sua sinalização até os responsáveis pela limpeza urbana, como, por exemplo, os coletores de lixo e os garis.

Sobre a questão dos conflitos que ocorrem no trânsito e no espaço de circulação, o autor reitera que o trânsito possui uma dinâmica própria onde coexistem conflitos de natureza física e política. Os conflitos de natureza física referem-se à disputa pelo espaço entre corpos em movimento; os de natureza política envolvem os interesses e necessidades dos diversos atores e os diferentes papéis que

---

<sup>20</sup> O termo operador de tráfego, por vezes, será substituído por Marronzinho. Essa denominação é a mais comumente usada pela população da cidade de São Paulo.

estes podem assumir no trânsito. Os conflitos de natureza política estão inseridos numa abordagem mais ampla de se compreender o trânsito, denominada de sociopolítica, a qual não pode ser negada e que exige muito empenho de todos os envolvidos para resolvê-los, não apenas das autoridades de trânsito.

Um exemplo típico de conflito existente em São Paulo se dá em uma rua onde exista comércio e o estacionamento da rua é gerenciado pela Zona Azul. Neste caso, os atores do trânsito envolvidos são os proprietários dos estabelecimentos comerciais, os motoristas de veículos - clientes do comércio local, os motoristas de veículos particulares - não clientes e os agentes da Zona Azul (autoridades do trânsito). Nessa situação, tem-se:

- os proprietários do comércio querem que a vaga em frente ao seu estabelecimento esteja sempre disponível a seus clientes;
- os motoristas clientes do estabelecimento comercial querem que a vagas estejam disponíveis;
- os motoristas de veículos particulares não clientes, também, desejam encontrar uma vaga para estacionar;
- os agentes de Zona Azul devem fiscalizar para que as vagas sejam ocupadas de acordo com as normas, isto é, usar o cartão de estacionamento por no máximo duas horas numa mesma vaga, uma vez que as vagas não são exclusivas de ninguém.

O que, frequentemente, ocorre na situação exemplificada é que os proprietários dos estabelecimentos comerciais utilizam cavaletes, cones ou o próprio carro (sem cartão de estacionamento), para ocupar a vaga em frente ao estabelecimento e, posteriormente, liberá-la a seus clientes, o que é uma infração. O agente da ZA que estiver fiscalizando a área deverá solicitar que este desobstrua a vaga, do contrário, punirá o infrator. Este fato é gerador de conflito entre os vários envolvidos e reflete a disputa pelo espaço público para estacionar que é comumente escasso, e mostra-nos também que os interesses e necessidades individuais se sobrepõem ao direito coletivo, como DaMatta já afirmou no item anterior.

O exemplo citado nos mostra que as questões relacionadas à circulação de pessoas e veículos, isto é, ao trânsito e sua fluidez numa cidade como São Paulo, são muito complexas, geradoras de diversos tipos de conflitos.

Vasconcellos (1999) enfatiza que as pessoas se encontram no espaço urbano, na rua, não como classe, mas como indivíduos políticos dentro de um contexto social, econômico e político que condiciona sua atividade. E é em torno da categoria de papéis que o indivíduo estiver integrando naquele momento, que será feita a negociação do espaço.

A partir disso, o autor reafirma que o trânsito pode ser visto como um processo de consumo coletivo do espaço público, pois, seja para se deslocar e/ou para estacionar, há sempre um caráter de negociação desse espaço. Nesse processo, as reivindicações feitas pelos atores do trânsito ao poder público são diversas e variadas e dizem respeito a muitos aspectos intrínsecos ao trânsito, que não se referem apenas à fluidez e à segurança, como também à acessibilidade e à qualidade de vida.

Assim, a rua, palco de trocas, de comércio, de trabalho, entre outras atividades, gera novos atores e necessidades diversas que, constantemente, exigem outras formas de regulamentação desse espaço.

### **3.2 A Rua – Espaço de Trabalho**

A rua, espaço urbano, público, de circulação, é também espaço de trabalho. Neste item discorre-se sobre essa temática. Inicialmente, elencam-se algumas atividades laborais que são realizados na rua:

- Trabalhos de instalação, manutenção e inspeção de serviços essenciais, como água, gás, luz, esgoto, telefonia, entre outros.
- Trabalhos de manutenção, conservação e limpeza da cidade, como os realizados pelos garis, coletores de lixo, limpadores de bueiros, trabalhadores que cuidam da pavimentação das ruas, da sinalização do solo (pintam faixas, guias e postes), entre outros.
- Trabalhos de segurança pública realizados por policiais e bombeiros.
- Trabalhos de transporte da população, coletivos ou não, como os realizados pelos motoristas de ônibus, de táxi, de lotação, mototáxi, condutores de trens, entre outros.
- Trabalhos de transporte dos mais variados tipos de mercadorias e produtos,

utilizados direta ou indiretamente pela população, como os trabalhos realizados pelos motoristas de caminhões e outros tipos de veículos destinados a tal fim incluindo os motoboys; entre outros.

- Nos trabalhos responsáveis pelo trânsito de maneira geral, estão incluídas várias funções como controle, fiscalização, instalação e manutenção da sinalização do trânsito, entre outras.
- Trabalhos onde são comercializadas mercadorias.

Ressalta-se que todas as atividades de trabalho descritas estão inseridas no Setor Terciário<sup>21</sup> da economia, em específico, as atividades de comércio, e, principalmente, as de prestação de serviços. Os trabalhadores que as realizam podem pertencer ao mercado formal ou informal de trabalho. No caso de pertencerem ao mercado formal, podem ser funcionários de empresas públicas, privadas ou de economia mista<sup>22</sup>.

### 3.2.1 Caracterização da Rua como Ambiente de Trabalho

A rua como ambiente de trabalho é constituída por vários elementos que compõem o cenário das condições de trabalho daqueles que realizam suas atividades laborais. Alguns desses elementos são:

- o ambiente de trabalho é aberto;
- o trabalho é realizado a “céu aberto”, o que expõe os trabalhadores, diariamente e ao longo do dia, a variações e adversidades climáticas; diversos tipos de poluição como a atmosférica, a visual e a sonora. Tais condições não podem ser controladas pelos trabalhadores;
- na rua circulam vários tipos de transporte sobre rodas, motorizados ou não; pessoas na condição de pedestres, moradores de rua, trabalhadores da rua; animais; mercadorias, entre outros elementos;

---

<sup>21</sup> O Setor Terciário da economia compreende atividades da área social, de prestação de serviços e de comércio de mercadorias (Singer, 2003).

<sup>22</sup> Empresa de economia mista ou sociedade de economia mista é aquela constituída por instituição estatal, seja da União, Estado ou município e por entidade ou instituição privada sob o regime de sociedade anônima. Nesse tipo de sociedade, mais da metade das ações deve pertencer ao governo. A sociedade de economia mista é sempre pessoa jurídica de direito privado, portanto, não possui os privilégios de empresas públicas como isenções fiscais e seus funcionários são contratados em regime celetista. Disponível em: <[http://www.fcc.org.br/mulher/series\\_historicas/mteo.html](http://www.fcc.org.br/mulher/series_historicas/mteo.html)>. Acessado em 10. 09. 2006.

- ruas e calçadas, muitas das vezes, encontram-se em péssimo estado de pavimentação e conservação, como ocorre, por exemplo, na cidade de São Paulo;
- ruas e calçadas, também, são utilizadas para a realização de diversas atividades de trabalho e, por vezes, ocupadas indevidamente por caçambas, placas de propaganda, cavaletes, cones, o que atrapalha a realização das atividades de trabalho. Estas ocorrências podem ser observadas com frequência na cidade de São Paulo;
- pausas, refeições e o uso de sanitários, em geral, dependem das condições oferecidas pela região onde o trabalho está sendo realizado e em algumas regiões estes inexistem. E a maioria das empresas não oferece locais próprios aos seus funcionários para tal finalidade;
- os trabalhadores do setor de prestação de serviços, que realizam seu trabalho na rua, além de estarem expostos a relações adversas com a clientela e/ou usuários do serviço, também estão vulneráveis à população e a outros trabalhadores da rua. Tais relações podem gerar agressões físicas e/ou verbais;
- por ser a rua um ambiente de trabalho público e aberto, tais características implicam maior dificuldade de controle sobre eventos que nela ocorram, como: agressões, acidentes com veículos, atropelamentos, roubos, tiroteios, entre outros. Muitos desses eventos podem não estar necessariamente relacionados com o trabalho realizado, nem com os trabalhadores que o efetuam, mas podem afetá-los, uma vez que estes ficam expostos à possibilidade de acidentes e incidentes diariamente.

A influência e as consequências das características e das condições do ambiente de trabalho descritas, sobre os trabalhadores e sobre o trabalho, que estes realizam, constitui-se no tema de discussão do próximo item. Serão destacadas apenas, as condições de trabalho que podem influenciar o trabalho dos agentes da ZA, especificamente, as que incidem direta ou indiretamente na relação entre agentes, usuários e a população.



### **3.2.2 A Exposição a Algumas Condições do Ambiente de Trabalho e suas Consequências**

Embora não tenham sido encontradas pesquisas que tratem do trabalho dos agentes de fiscalização da Zona Azul, além da pesquisa já citada, como inspiração para esta dissertação, e de dois artigos fruto da mesma pesquisa, buscou-se na literatura referências que tratam de trabalhos realizados na rua por trabalhadores do mercado formal, pertencentes à empresa pública e/ou de economia mista, do setor de prestação de serviços, perfil semelhante ao do trabalho dos agentes de fiscalização da ZA.

#### **3.2.2.1 Trabalho em Ambiente Aberto**

A rua como ambiente de trabalho se caracteriza por ser aberto, com características próprias e específicas, o que o diferencia dos ambientes de trabalho fechados.

Os autores Paes-Machado e Levenstein (2002) e Battiston et al. (2006) descrevem o ambiente de trabalho fechado como um espaço físico determinado, fixo e delimitado por edificação. Nesse tipo de ambiente de trabalho, existem paredes, portas ou outros elementos que separam o espaço de trabalho privado do espaço externo que é público, isto é, há uma barreira física, uma edificação ou algo semelhante que os separam.

Inversamente, o ambiente de trabalho em espaço aberto é público e coletivo, pois não existem espaços privados, nem fechados. Portanto, trabalhar na rua implica, necessariamente, estar exposto. Dessa forma, estão expostos tanto o trabalhador quanto o trabalho realizado. Isso significa que estes estão desnudados ante o coletivo e o social.

Paes-Machado e Levenstein (2002), ao realizarem pesquisa com motoristas e cobradores de ônibus<sup>23</sup> da cidade de Salvador, discutem as diferenças entre o trabalho realizado em ambiente aberto e fechado, bem como suas consequências psíquicas à saúde dos trabalhadores.

---

<sup>23</sup> Paes-Machado e Levenstein (2002); Battiston et al. (2006), em pesquisas realizadas com motoristas e cobradores de ônibus, consideram que o trabalho destes ocorre em ambiente aberto, apesar de utilizarem veículo. Já que estes realizam seu trabalho em ambiente público (as ruas), não existindo local restrito ou fixo para realizar suas tarefas, estão sujeitos às intempéries climáticas, às condições do tráfego e ao trajeto das vias, trabalham fora dos limites físicos da empresa, entre outros fatores. Tais condições caracterizam o trabalho realizado em ambiente aberto, como foi descrito nesse item da pesquisa.

Assim, referem que se, por um lado, no ambiente de trabalho fechado, isto é, aquele que ocorre em local fixo e protegido por edificações, os trabalhadores estão protegidos contra atos hostis e agressões de terceiros; por outro, há limitação da sua sociabilidade, o que, muitas vezes, produz a sensação de impotência e de isolamento, possibilitando-lhes o exercício do “despotismo patronal expressado através de agressões morais e psicológicas contra os empregados” (p.1216).

Já, nos trabalhos realizados em ambientes abertos onde há contato direto com o público, seja para prestação de serviços ou comercialização de produtos, há menos monotonia, porém, é exigido dos trabalhadores maior esforço psíquico para conciliar a realização das atividades técnicas com as diversas demandas dos clientes e, nesse caso, os conflitos entre clientes, usuários e trabalhadores são mais frequentes, podendo desencadear atos de violência, como agressões físicas e/ou verbais.

Para Santos (2001), em pesquisa realizada com coletores de lixo da cidade de São Paulo, o trabalho realizado na rua apresenta um duplo e antagônico significado – o da liberdade e do cerceamento. De liberdade, porque está implícita a ausência de controle externo da empresa tanto no que se refere à execução do trabalho como no tempo gasto para a sua realização; de cerceamento, desconforto, desprazer e até humilhação, devido às péssimas condições de trabalho a que estão expostos os trabalhadores, caracterizando os aspectos negativos do trabalhar na rua.

Vale ressaltar que o trabalho realizado em ambiente aberto apresenta características peculiares que expõem os trabalhadores a uma diversidade de condições desfavoráveis, que podem lhes trazer sérias consequências.

A afirmação é referendada por diversos autores, cujas pesquisas referem-se a trabalhos realizados na rua. Estes relatam que a exposição dos trabalhadores às intempéries, aos vários tipos de poluição, às condições do trânsito, às condições de pavimentação das vias e calçadas, aspectos que estão relacionados ao fato de o trabalho ser realizado em ambiente aberto expõe os trabalhadores a uma série de adversidades. Entre estes, podem ser citados Velloso et al. (1997), Silveira et al. (1998), Santos (2001), Costa et al. (2003), Menegon (2003), Lancman et al. (2005), Gonçalves et al. (2005), Battiston et al. (2006), Oliveira et al. (2007).

### 3.2.2.2 Exposição ao Trânsito

Os trabalhadores que têm a rua como seu ambiente de trabalho estão expostos não apenas ao trânsito de veículos, mas também à circulação de pessoas e animais. Tal fato pode ocasionar-lhes acidentes de trabalho<sup>24</sup> e/ou doenças relacionadas ao trabalho.

Autores como Tolosa e Mendes (1991), Velloso et al. (1997), Silveira et al. (1998), Santos (2001), Oliveira e Pinheiro (2007) pesquisaram atividades laborais que têm a rua como ambiente de trabalho e mostram dados importantes em relação à alta incidência de acidentes de trabalho relacionados com o trânsito, como atropelamentos e acidentes de trânsito.

Introduz-se esta análise por Tolosa e Mendes (1991), que pesquisaram acidentes de trabalho (ATs) dos servidores braçais da cidade de Botucatu no período de 1984 a 1987, constatando a possibilidade de ocorrência de acidentes de trabalho por atropelamento, queda de veículos e ferimentos corto-contusos. Destacaram que os atropelamentos foram a principal causa de acidentes, pois as tarefas realizadas por esses trabalhadores se dão na rua, como capinagem, coleta de entulho, pintura de guias e sarjetas, limpeza de locais públicos e coleta de lixo.

Prosseguindo na análise dos autores relacionados, Velloso et al. (1997), em pesquisa realizada com garis, referem que dos 67 acidentes de trabalho pesquisados, 39 casos (58,2%) foram afastados do trabalho e, destes, 6% estavam relacionados ao trânsito ou à via pública, e que 37,5% ocasionaram fraturas nos trabalhadores e 12,5% foram classificados como acidentes graves devido a sequelas permanentes.

Os autores relacionam, ainda, que a ocorrência de acidentes de trânsito ou em via pública com essa população refere-se ao fato de a coleta de lixo, muitas vezes, coincidir com o horário de tráfego intenso na cidade, o que aumenta o risco de acidente.

Na sequência dos autores, Silveira et al. (1998), ao pesquisarem os acidentes de trabalho notificados ocorridos com garis, encontraram no ano de 1993 um total de 18 Ats, sendo 22,2% por colisão com veículo a motor. Estes autores referem que, esses

podem ser explicados pelo fato de os trabalhadores estarem submetidos às condições contínuas de tráfego durante a maior parte do turno laboral, sendo encontradas, nas comunicações de acidente de trabalho (CATs) pesquisadas, situações em que veículos abalroaram os trabalhadores e os carrinhos, fazendo com que caíssem ao chão e conseqüentemente, provocando-lhes AT. (p.76)

---

<sup>24</sup> Acidente de trabalho é o ocorrido durante o exercício da atividade laboral (acidente típico ou tipo) ou nos deslocamentos da ou para a residência ou local de refeição (acidente de trajeto), provocando lesão corporal ou perturbação funcional que leve a morte, perda ou redução permanente ou temporária da capacidade de trabalho - Lei nº 8213 de 24/07/91 (Dias, 1994).

Ainda sobre essa mesma questão, os autores destacam que nunca foram realizadas campanhas com a população, que considerassem as especificidades dos trabalhadores que exercem suas atividades na rua.

Já em pesquisa realizada com coletores de lixo da cidade de São Paulo, estes relatam que entre os acidentes de trabalho mais frequentes, além dos ferimentos perfuro-cortantes, estão: a torção dos pés, mordedura de cachorro, queda do caminhão e atropelamentos (Santos, 2001).

A autora afirma que os atropelamentos dos trabalhadores ocorrem pelo próprio caminhão do lixo, devido à dificuldade de o motorista visualizar todos os coletores, ou por outros veículos devido às condições do trânsito.

Por último, citando Oliveira e Pinheiro (2007), que pesquisaram 457 motoristas de ônibus da cidade de Natal, no período entre 1998 e 2002, foi constatado que 55% dos acidentes de trabalho ocorridos se caracterizaram como acidentes de trânsito.

Tão igualmente importantes às pesquisas anteriores, as realizadas por Oliveira e Mendes (1997), Waldvogel (1999), Hennington et al. (2004), referentes a acidentes de trabalho fatais, também constataram a alta incidência de acidentes de trabalho ocorridos em via pública relacionados ao trânsito, como atropelamentos e colisões de veículos, que se deram com trabalhadores que têm na rua seu ambiente de trabalho.

Oliveira e Mendes (1997), ao pesquisarem acidentes de trabalho fatais ocorridos em Porto Alegre, encontraram no período de um ano, um total de 159 óbitos, sendo 31 casos ocasionados por causas externas e, destes, 29% relacionados ao trânsito (colisões e atropelamentos).

Ainda sobre pesquisa de acidentes de trabalhos fatais, Waldvogel (1999) encontrou na cidade de São Paulo, no período de 1991 a 1992, 54,7% acidentes de trabalho típicos. Desse total, 52,4 % ocorreram em via pública; 74,8% causados por atropelamento e colisões com veículos; e 60,5%, ocorridos com motoristas de ônibus e caminhões.

A autora ressalta, ainda, que os dados encontrados se devem a um somatório de fatores, como o trânsito caótico das grandes cidades e rodovias, a má conservação das vias e o aumento da violência nos grandes centros urbanos, além dos riscos inerentes ao trabalho.

Com relação à adoção de medidas eficazes para a prevenção de acidentes de trabalho, para os que exercem suas atividades laborais na rua, Diniz (2005) cita que se devem considerar vários fatores, alguns dos quais também referidos por Waldvogel (1999). Entre eles, o estado de conservação das vias públicas e calçadas; as características do trânsito; a maneira a qual os motoristas (em geral) dirigem; os fatores relacionados à organização do trabalho, como metas de produtividade a serem atingidas em face das exigências temporais e espaciais; e as demais condições para a realização do trabalho, como as margens de manobra e estratégias operatórias que os trabalhadores dispõem para realizar seu trabalho.

Com referência à análise da ocorrência de acidentes de trabalho, Diniz (2005) afirma que devem ser consideradas as condições materiais, organizacionais e sociais para a realização do trabalho, bem como as condições e a organização do trabalho, devendo sair de foco os comportamentos dos trabalhadores.

Convém, ainda, observar o que Almeida (2003), citado por Diniz (2005; p.907), assegura:

o grau de aprofundamento da análise de acidente é uma construção social e o avanço do conhecimento sobre os riscos e as margens para a implementação das medidas de segurança podem tornar inaceitáveis as escolhas de abordagens que não considerem aspectos sociais e organizacionais.

### **3.2.2.3 Exposição a Eventos, Incidentes e Intercorrências que ocorrem na Rua**

Como já se disse anteriormente, por ser a rua um ambiente de trabalho público e aberto, tais características implicam maior dificuldade de controle sobre eventos que nela ocorrem, como agressões, acidentes com veículos, atropelamentos, roubos, tiroteios, entre outros. Muitos desses eventos podem não estar necessariamente relacionados com o trabalho realizado, nem com os trabalhadores

que o realizam, mas podem afetá-los, uma vez que estes ficam expostos a maior possibilidade de risco de acidentes e incidentes diariamente.

Lancman et al. (2005), em pesquisa realizada com os agentes de fiscalização da Zona Azul, apresentam vários exemplos de situações referidas pelos trabalhadores relacionadas a incidentes<sup>25</sup>, eventos<sup>26</sup> e intercorrências<sup>27</sup>, ocorridos pelo fato de o trabalho ser realizado na rua, local aberto e público, como, por exemplo: queda de água, de vasos de plantas e de tijolos dos edifícios.

Os autores informam que os incidentes, eventos e intercorrências “ocorrem constante e diariamente durante a jornada de trabalho” e os agentes “(...) gastam parte de sua jornada para solucioná-los e/ou driblá-los e/ou enfrentá-los restando um tempo menor para realizar as tarefas” (p.63).

Já Hennington et al. (2004), ao pesquisarem acidentes de trabalho fatais, encontraram acidentes ocorridos com trabalhadores que realizam suas atividades na rua, ocasionados por balas perdidas, assaltos, estupros entre outros tipos de violência, os quais não estavam diretamente relacionados com a atividade realizada, mas sim ao fato de o trabalho ser realizado na rua.

### 3.2.3 O Trabalho na Rua e o Vínculo Empregatício

Inicialmente, apresenta-se um breve panorama do *mundo do trabalho atual* e a sua influência no mercado de trabalho brasileiro, bem como suas principais características. Posteriormente, foca-se a discussão no trabalho realizado na rua, pertencente ao mercado formal.

---

<sup>25</sup> Incidente: circunstância acidental; episódio; fato inconveniente ou desagradável; acontecimento não desejável (Ferreira, 1977).

<sup>26</sup>Evento é um acontecimento; fenômeno; ocorrência. Algo que eventualmente ocorre, ou seja, não frequentemente ocorre, fato este que pode ser considerado muito bom como muito ruim. Disponível em: <[http://aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete\\_digital&op=loadVerbetes&pesquisa=1&palavra=evento](http://aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete_digital&op=loadVerbetes&pesquisa=1&palavra=evento)>. Acessado em 27.10.2008.

<sup>27</sup> Intercorrências é uma alternativa; variação. Ato de sobrevir ou de se meter em situação intermediária, no meio (Ferreira, 1977).

### *Como se apresenta o mundo do trabalho hoje?*

O mundo do trabalho, hoje, está condicionado a dois macroprocessos: o da globalização<sup>28</sup> e o da reestruturação produtiva<sup>29</sup>, como afirmam Rigotto (1998), Singer (2003) e Antunes (2000).

Tais processos se caracterizam pela incorporação de novas tecnologias e novas formas de organização do trabalho; flexibilização e focalização da produção; desterritorialização do capital; financeirização da economia; crise do Estado; terceirização e quarteirização dos serviços; subcontratação; diminuição do trabalho industrial; crescimento do setor de serviços; crescente índice de desemprego; diminuição da oferta de trabalho com vínculo empregatício pertencente ao mercado formal; enfraquecimento dos sindicatos e da representação política dos trabalhadores, entre outros fatores.

As características e mudanças ocorridas no mundo do trabalho, descritas, estão apoiadas em questões macroeconômicas, já que na sociedade moderna e industrial o que predomina é o *campus* econômico, isto é, o capital econômico determinado pelo capitalismo que gera novas formas de organização do trabalho (Rigotto, 1998; Chahad, 2003; Singer, 2003).

Sennett (2005) denomina o sistema capitalista atual, onde convivem as diferentes lógicas já mencionadas, de capitalismo flexível. Utiliza a palavra flexibilidade para denominar o que hoje é exigido dos trabalhadores, isto é, que sejam ágeis, abertos a mudanças e que, a curto prazo, assumam riscos continuamente, dependam cada vez menos de leis e procedimentos formais.

Também lhes é exigido que apresentem engenhosidade, criatividade, iniciativa, participação e competência no trabalho, além de requalificação constante e altos índices de produtividade. Em contrapartida, lhes é oferecida precariedade da organização e das condições de trabalho, o que lhes ocasiona maior desgaste.

---

<sup>28</sup> Globalização é um processo de reorganização da divisão internacional do trabalho, acionada em parte pelas diferenças de produtividade e de custos da produção entre países (Singer, 2003).

<sup>29</sup> A reestruturação produtiva refere-se às mudanças profundas que têm ocorrido na vida social e nos processos de trabalho; é também denominada por Nova Ordem Econômica Mundial ou Terceira Revolução Industrial (Rigotto, 1998). E Carvalho (1997) citado por Rigotto (1998; p.3) define a reestruturação produtiva como “um processo econômico, político e cultural em curso, de grande dinamismo e alta complexidade, que acontece em escala planetária em ritmo intenso, exigindo a inserção de todos. Estruturalmente vinculada à globalização, esses dois processos têm sido conduzidos pelas forças hegemônicas a nível internacional, representando a mais recente configuração do capitalismo – a qual converte o sistema mundial em espaço de acumulação – apontando para profundas repercussões sobre a vida social” (Rigotto, 1998).

A precarização do trabalho, também, ocorre quando novos postos de trabalho, em função das transformações tecnológicas e da divisão internacional do trabalho<sup>30</sup>, em geral, não oferecem aos trabalhadores as compensações usuais que as leis e contratos coletivos garantiam anteriormente.

Singer (2003), por exemplo, afirma que a globalização e a reestruturação produtiva ocasionam o desemprego estrutural<sup>31</sup> e fazem com que milhões de trabalhadores percam seus empregos e, provavelmente, os novos postos de trabalho criados nem sempre serão ocupados pelos desempregados, visto não possuírem qualificação necessária.

Estas são, então, algumas das características da modernidade, da especialização da produção, do desenvolvimento do comércio e da globalização que influenciam diretamente o trabalho.

Estas novas formas de organização do trabalho levam à sua intensificação e precariedade, o que reflete diretamente na saúde dos trabalhadores. Vários são os autores que discutiram tais questões. Entre eles, pode-se citar, Dejours (1999), Gómez e Thedim-Costa (1999), Antunes (2000), Castel (1998), Lancman e Ghirardi (2002) e Sennett (2005).

Destaca-se o que afirmam Lancman e Ghirardi (2002) sobre o panorama atual do mundo do trabalho:

... o emprego, a estabilidade, a aposentadoria ou a carreira profissional linear e progressiva, bem como os direitos trabalhistas e proteção à saúde do trabalhador começam a ceder espaço a novas relações no mercado de trabalho. O desemprego, o subemprego e o trabalho informal tornam-se permanentes e estruturais nas sociedades atuais, favorecendo relações de trabalho precárias que terminam por atingir também as condições de trabalho e de saúde daqueles que estão empregados. (p.44-5)

---

<sup>30</sup> A divisão internacional do trabalho consiste na divisão de atividades entre os inúmeros países do mundo, particularmente entre os países desenvolvidos, que detêm o capital e o poder, e os países subdesenvolvidos, em geral exportadores de matéria-prima, fornecedores de mão-de-obra barata e com industrialização tardia. Tal divisão acentua nos países capitalistas, as desigualdades existentes entre países pobres e ricos. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxsscientiae/avanco>>. Acessado em 26.05.2008.

<sup>31</sup> O desemprego estrutural é gerado pela eliminação de postos de trabalho, de forma definitiva por novas tecnologias, como a informática e a robótica, e é o resultado de novas formas de organização do trabalho e da produção. Ele é causado essencialmente pela reengenharia e pela reestruturação produtiva e eventualmente pelos órgãos públicos. Disponível em <[http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxsscientiae/avanco\\_ciencia\\_desemprego](http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxsscientiae/avanco_ciencia_desemprego)>. Acessado em 26.05.2008.



Portanto, a lógica atual do mundo do trabalho, que permeia o ritmo das tarefas e da produção, leva às novas formas de adoecimento. Hoje, é mundialmente reconhecido o número elevado de indivíduos adoecidos pelo trabalho. Isso tem ocasionado muitos afastamentos, bem como aposentadorias precoces. Tal número vem aumentando de forma alarmante em diversas profissões e ramos de atividade.

Dejours (1999) assinala que as mudanças que têm afetado o mundo do trabalho provocam impacto significativo na vida dos trabalhadores, pois estes são obrigados a conviver com diferentes lógicas de mercado que se caracterizam por serem mutantes, criando situações de extrema instabilidade e que trarão consequências sérias à sua saúde.

### ***Como se encontra o mercado de trabalho no Brasil diante do panorama apresentado do mundo do trabalho?***

Desde a década de 1990, o Brasil vem passando por várias transições demográficas, econômicas, sociais e tecnológicas, fruto de influências internas e externas que incidiram diretamente no mercado de trabalho e nas relações de emprego (Chahad, 2003).

As mudanças ocorridas na economia mundial como a integração de blocos econômicos; os avanços tecnológicos; a globalização; o processo de reestruturação produtiva e a abertura comercial associada a mudanças internas, como a reforma do papel do Estado; a estabilidade dos preços devido à diminuição dos índices de inflação; o surgimento de formas atípicas de contrato de trabalho; o avanço nas negociações coletivas trabalhista; a busca de flexibilidade nas relações de emprego, entre outros fatores, afetaram significativamente o mercado de trabalho brasileiro (Rigotto, 1998; Chahad, 2003; Singer, 2003).

Na década de 1990, iniciou-se o processo de privatização das empresas públicas, a diminuição dos empregados contratados pelas empresas privadas, a desvalorização do salário mínimo, além da flexibilização do trabalho e das estruturas organizacionais, bem como a perda do poder do Estado.

Em consequência, hoje, o emprego estável está perdendo terreno e passando a existir novas formas particulares de emprego. A precariedade das condições de trabalho torna os trabalhadores vulneráveis e submetidos às condições impostas pelo mercado, além disso, o país tem dificuldades para resolver questões relacionadas ao

desemprego como a qualificação dos trabalhadores, questões discutidas por Rigotto (1998), Singer (2003), Chahad (2003), entre outros.

O mercado formal de trabalho tem apresentado novas formas de flexibilização. E as empresas têm autonomia para estabelecer contratos de trabalho de acordo com suas necessidades e prioridades. Isso tem gerado demissões em massa. O mercado informal, por sua vez, também tem apresentado flexibilidade total, o que inclui, por exemplo, contratação temporária e por tempo parcial.

O panorama atual do mercado de trabalho no Brasil se situa da seguinte forma: as empresas que foram geradas a partir de 1990 têm cada vez mais se informalizado e terceirizado serviços, com o objetivo de diminuir custos e a qualidade dos empregos já existentes, não oferecendo a proteção social que os trabalhadores almejam.

Uma outra característica do mercado de trabalho brasileiro é a ocorrência do aumento da rotatividade da mão-de-obra, que, por consequência, reduziu o tempo médio do trabalhador nas empresas. Tal fator ocasionou outro efeito, a falta de investimento das empresas em treinamento e capacitação dos funcionários.

Outra questão importante é que os elevados encargos sociais com a contratação de empregados, aliada à rígida legislação brasileira e à economia de competitividade crescente, contribuíram para o aumento da rotatividade de mão-de-obra e dos trabalhadores sem carteira assinada. Os trabalhadores têm sido substituídos por processos automatizados, robotizados, e trabalhadores autônomos subcontratados, além de que muitos produtos antes produzidos no país, passam a ser importados, aumentando ainda mais os índices do desemprego estrutural.

Segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego (2006), o maior impacto da globalização competitiva é o aumento da produtividade do trabalho. E o desafio do Brasil seria o de aumentar a geração de empregos e assegurar aos trabalhadores os ganhos de produtividade gerados por esse processo. Porém, o que tem ocorrido é que com a substituição do emprego formal pelo informal, as empresas reduziram em mais de 50% o custo anual com o trabalhador.

Parte dos trabalhadores desempregados é admitida informalmente, por pequenas ou novas empresas subcontratadas pelas grandes, muitas das quais criadas com essa finalidade. Entretanto, outra parte não é absorvida pelo mercado, o que pode ocorrer por falta de qualificação para os novos cargos oferecidos, como já foi explanado nos itens anteriores.

Portanto, o Brasil não é exceção por sofrer a ação dos processos de globalização e reestruturação produtiva que tem ocasionado, cada vez mais, a flexibilização e regulação de um mercado de trabalho, que já precário, acarretou a lentificação do crescimento da economia brasileira, caracterizando o quadro nos dias de hoje.

### **3.2.3.1 O Trabalho na Rua e o Mercado Formal de Trabalho**

Na rua é realizada uma grande variedade de atividades de trabalho por trabalhadores que pertencem tanto ao mercado formal quanto ao informal, porém, discorre-se aqui, apenas sobre o mercado formal de trabalho, por ser esse o segmento do mercado a que pertencem os agentes de fiscalização da ZA.

O Mercado Formal de Trabalho é o segmento do mercado de trabalho que possui contrato formal: sob regime celetista<sup>32</sup> por prazo determinado ou indeterminado; servidores da administração pública federal, estadual ou municipal direta ou indireta, estatutários e celetistas; militares; trabalhadores temporários e avulsos ou sob a jurisdição de outros tipos de contrato (Ministério do Trabalho e Emprego, 2006).

Nesse aspecto, Galete (2006) acrescenta que compõe o mercado de trabalho formal o conjunto de empresas que apresenta relações jurídicas, proporcionando aos trabalhadores proteção, como seguridade social, fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS), seguro-desemprego, entre outros direitos.

Segundo informações do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), entre 1990 e 1995, foram eliminados 2,1 milhões de empregos e entre os anos de 2001 a 2005, o setor formal de trabalho apresentou decréscimo acentuado da oferta.

No Brasil, em 2006, aproximadamente 90% dos assalariados pertenciam ao setor privado e, destes, 66,3% eram contratadas pelo mercado formal. Do total de trabalhadores contratados no mercado formal, 55,9% eram contratados com carteira de trabalho assinada no setor privado; 3,7%, com carteira assinada no setor público; e 6,7%, contratados pelo setor público como estatutários.

---

<sup>32</sup> Nota do autor: o regime celetista refere-se à contratação do trabalhador segundo as normas da consolidação das leis do trabalho (CLT).

De acordo com dados da RAIS<sup>33</sup> de 2006, foram gerados 1,917 milhão de empregos formais naquele ano; 1,535 milhão, contratados com carteira de trabalho assinada; e 382 mil estatutários, o que representou um crescimento de 5,87% e 5,40%, respectivamente, em relação ao ano anterior.

No que se refere a dados estatísticos sobre o trabalho realizado na rua, pertencente ao mercado formal, não foram encontradas informações nas fontes oficiais. Pode-se, então, afirmar que o mercado formal de trabalho brasileiro insere-se no perfil do mundo do trabalho atual, sofrendo forte influência da globalização mundial da economia, da reestruturação produtiva e dos males advindos desses processos.

### **3.2.3.2 Trabalhar Longe da Empresa**

Nesse item, discutem-se questões relacionadas a trabalhos realizados na rua, especificamente no setor de prestação de serviços, cujos trabalhadores possuem vínculo empregatício formal e representam a empresa para a qual trabalham, sofrendo as consequências que advêm dessa condição.

Uma das principais características do setor de serviços é a relação direta que se estabelece entre aquele que produz ou realiza o trabalho, o trabalhador, e o consumidor, seja este cliente ou usuário. Essa relação é de suma importância para que o serviço se concretize e, caso o trabalhador possua vínculo de trabalho formal com uma empresa, esse é o intermediário entre a empresa e o cliente ou usuário, apesar de não participar diretamente da elaboração das regras impostas por ela.

Muitas vezes, os problemas que ocorrem para a execução do serviço independem da capacitação do trabalhador, como, por exemplo: recursos materiais que a empresa não disponibiliza ao trabalhador; regras que não foram elaboradas por ele, e este não tem poder de mudá-las, fatos que não são considerados ou não são do conhecimento do cliente ou do usuário do serviço. Assim, o trabalhador passa a ser o anteparo e, por vezes, o alvo entre a empresa e o cliente, e não apenas o intermediário entre ambos.

---

<sup>33</sup> A RAIS refere-se à relação anual de informações sociais do Ministério do Trabalho e Emprego e foi criada com fins operacionais, fiscalizatórios e estatísticos. É uma declaração anual e obrigatória a todos os estabelecimentos existentes no território nacional, independente de possuírem ou não empregados e cobre mais de 97% do mercado formal, pois contempla todos os empregados celetistas, estatutários, temporários, avulsos entre outros. Seu objetivo principal é o de suprir as necessidades de controle de estatística e de informações das entidades públicas e da sociedade civil e suas informações referem-se aos trabalhos com vínculo formal de trabalho em 31 de dezembro de cada ano (MTE, 2006). Disponível em: <[http://www.mte.gov.br/rais/resultado\\_2006.pdf](http://www.mte.gov.br/rais/resultado_2006.pdf)> acesso em 15.02.2008 e em <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/6633.html>>. Acesso em 13.09.2006.

Outra questão a considerar é que muitos trabalhadores realizam suas atividades laborais sozinhos e, nos momentos de conflito, não encontram suporte da empresa para protegê-los. Nesse caso, o trabalhador tem de resolver o problema por si só ou solicitar ajuda de terceiros, a partir das relações sociais estabelecidas na rua. Entretanto, isto só se torna possível caso trabalhe em uma mesma região há algum tempo e haja reconhecimento de seu trabalho pela população local, como comerciantes e outros trabalhadores de rua.

Como exemplo de categoria profissional que presta serviço à população e executa seu trabalho na rua, podem ser citados os agentes de fiscalização da Zona Azul, que é a população de trabalhadores pesquisada nesta dissertação. Conforme pesquisas realizadas por Lancman et al. (2005; 2007) e Gonçalves et al. (2005), os agentes da ZA trabalham distantes da matriz e dos escritórios regionais, ficando expostos a vários tipos de constrangimentos, sem receber apoio e segurança por parte da empresa.

Outros autores apresentam questões importantes sobre o trabalhar na rua longe da empresa, como Silveira et al. (1998) que, ao pesquisar o trabalho dos garis, funcionários terceirizados da prefeitura de Ribeirão Preto, afirmam que a comunicação entre a prefeitura e os trabalhadores é prejudicada pelo fato de eles trabalharem distante da matriz. Ressaltam que há um elevado número de subnotificações de acidentes de trabalho e que muitas dessas ocorrências não são sequer notificadas, o que leva a prefeitura a desconhecê-las e a desresponsabilizar-se com relação à adoção de medidas preventivas.

Tais autores, também, destacam que os trabalhadores ficam mais vulneráveis às agressões por parte da população, devido às insatisfações em relação ao serviço prestado, embora essas agressões sejam designadas à empresa que representam.

Velloso et al. (1997), em pesquisa realizada com garis da cidade do Rio de Janeiro, consideram que o isolamento dos trabalhadores de seus pares os torna impotentes para fazer reivindicações junto à empresa, com relação à melhoria das condições de trabalho, o que inclui solicitação de suporte de segurança e apoio psicológico necessários por realizarem seu trabalho na rua e por ficarem expostos a várias adversidades.

Battiston et al. (2006), em pesquisa realizada com motoristas de ônibus de Florianópolis, relatam que estes sofrem pressão e cobrança em relação ao serviço que

prestam por parte dos usuários e por parte dos supervisores da empresa para a qual trabalham. E, pelo fato de trabalharem fora dos limites físicos da empresa, esta encontra dificuldade para controlar o trabalho realizado pelos motoristas e, assim, estabelece normas rígidas em relação à fiscalização do trabalho como cumprimento de horário, relacionamento com os passageiros, responsabilidade com o veículo e com a vida das pessoas.

Os autores, porém, destacam que a realidade vivenciada diariamente pelos trabalhadores é bastante diferente daquela que a empresa quer enxergar ao impor suas normas. Por ser o trabalho realizado na rua, os profissionais vivenciam cotidianamente problemas no trânsito como congestionamentos e/ou acidentes que ocasionam atrasos nas linhas, enfrentam condições desfavoráveis de conservação das vias e condições climáticas adversas, entre outros fatores, não considerados pela empresa. Por outro lado, são cobrados pelos passageiros em relação aos atrasos, superlotação, etc. Dessa forma, sofrem dupla pressão: da empresa e dos passageiros por serem anteparos de problemas que independem deles para serem solucionados.

Paes-Machado e Levenstein (2002), Costa et al. (2003), Oliveira e Pinheiro (2007), também, realizaram pesquisas com motoristas de ônibus de outras cidades brasileiras e apontaram questões semelhantes às relatadas por Battiston et al. (2006).

Nesse mesmo contexto, Paes-Machado e Levenstein (2002) destacam ainda que os motoristas e cobradores ocupam uma posição intermediária entre patrões e passageiros e, como consequência, “adotam posturas negociadoras maleáveis para facilitar o seu trabalho, que implica em relaxar no cumprimento das normas estabelecidas ou aceitar que essas sejam descumpridas pelos passageiros” (p.7).

Silveira et al. (1998) acrescentam que os garis por eles pesquisados relatam que raramente vão à empresa a qual trabalham, pois se dirigem diretamente às ruas, real local de trabalho. Os autores acreditam que este seja um dos fatores contributivos para a falta de investimento da empresa em treinamento e reciclagem, como também em programas de saúde ocupacional e em campanhas educativas junto à população, em razão do total desconhecimento dos problemas vivenciados pelos trabalhadores relacionados às condições de trabalho, doenças e acidentes de trabalho.

Sobre o assunto, Dejours (1999) reitera ser de suma importância para a identidade e a saúde mental dos indivíduos, o reconhecimento de seu trabalho, seja

pelos seus pares, seja pela empresa. E que a falta de reconhecimento pode ocasionar sofrimento psíquico, neutralização da mobilização coletiva contra o sofrimento, alienação no trabalho, entre outras consequências.

Na tentativa de mudar esse cenário, várias das pesquisas sugerem que as empresas realizem campanhas educativas junto à população, para que haja reconhecimento do trabalho realizado por esses trabalhadores e que medidas preventivas contra acidentes sejam tomadas (Tolosa e Mendes, 1991; Silveira et al., 1998; Santos, 2001; Oliveira e Pinheiro, 2007).

Autores como Costa et al. (2003) e Battiston et al. (2006) recomendam a implantação de políticas públicas que visem ao bem-estar dos trabalhadores e usuários do serviço, objetivando à melhoria das condições e da organização do trabalho, das condições das vias públicas e do trânsito, bem como à diminuição da violência. Adicionam que os acordos coletivos e a legislação trabalhista sejam cumpridos para a efetivação de tais metas.

### **3.2.3.3 Trabalhar na Rua na Condição de Funcionário Público**

A rua é hoje um ambiente de trabalho onde é realizada uma grande diversidade de atividades laborais, e muitos desses trabalhadores possuem vínculo de trabalho formal com empresas privadas, públicas ou de economia mista.

Ressalta-se que os agentes de fiscalização da ZA, população pesquisada, podem ser inseridos na categoria de funcionários públicos, pois a Companhia de Engenharia de Tráfego, empresa para a qual trabalham, apesar de ser de economia mista, possui várias características de uma empresa pública.

Esclarece-se que, por não serem encontrados dados estatísticos referentes ao trabalho realizado na rua, por funcionários de empresas públicas, mostrar-se-ão informações sobre a administração pública em geral, que indicam um decréscimo do número de trabalhadores pertencentes ao serviço público no decorrer dos últimos anos.

Dados do IBGE de 2006 informam que, na região metropolitana de São Paulo, o percentual de trabalhadores contratados no mercado formal foi de 66,3% do total. Destes, 55,9% referem-se a trabalhadores com carteira assinada no setor privado e 10,4%, funcionários públicos contratados, sendo 3,7%, com carteira assinada e 6,7%, estatutários.

Já, conforme informações da RAIS de 2006, a administração pública reduziu significativamente a geração de empregos. Parte dessa retração ocorreu em razão de alguns estabelecimentos migrarem para o setor privado na área de serviços, principalmente ensino, serviços médicos e odontológicos. Nesse mesmo ano, a administração pública gerou mais 177,9 mil empregos, o que equivale a 2,36% do total, enquanto o setor de serviços gerou mais 719,1 empregos, o equivalente a 6,84% do total.

Diante destes dados, faz-se importante discutir o que vem a ser a empresa pública.

Segundo definição do MTE (2006), empresa pública é aquela criada e mantida pelo governo com capital público, que pode ser federal, estadual ou municipal, e seus funcionários, os servidores públicos, são contratados a partir de concurso público e admitidos por regime de trabalho estatutário ou celetista.

O profissional do serviço público é um representante direto da instituição ou da organização pública da qual faz parte, e caso essa instituição ou empresa pública preste um serviço à população, o trabalhador que executa o trabalho representa não apenas a instituição para a qual trabalha como também o próprio Estado. Em um sentido mais amplo, este funcionário está distante da instituição para a qual trabalha, mesmo quando seu ambiente de trabalho não é a rua.

Vale lembrar que a empresa pública, quer seja federal, estadual ou municipal, é mantida a partir da arrecadação pública. Nesse caso, todos os cidadãos, não apenas o usuário ou cliente do serviço, participam indiretamente da sua existência e da sua manutenção ao pagar os impostos, inclusive o próprio servidor público, funcionário daquela instituição, também, é um contribuinte. Portanto, direta ou indiretamente toda a população é responsável pela existência e manutenção da empresa pública.

Entretanto, Zarifian (2001) destaca que o funcionário público não participa da criação das regras de funcionamento do trabalho que realiza.

Mesmo que o funcionário público não participe efetivamente das regras de funcionamento da empresa na qual trabalha, segundo Sennett (2005), a categoria dos servidores públicos possui estabilidade no emprego e possibilidade de programar sua vida, sua aposentadoria e seu tempo de trabalho e de não trabalho. E, apesar de alguns servidores receberem salários muitas vezes abaixo dos valores oferecidos pelo mercado, a sua remuneração está garantida ao final do mês, o que lhes permite programar suas vidas.



Para este autor, estes trabalhadores podem viver o tempo de forma linear, controlá-lo de forma mais flexível, a fim de planejarem suas vidas e serem autores de sua própria existência.

Contrariamente às colocações de Senett (1999), o fato é que, nos últimos anos, o setor público tem oferecido aos seus trabalhadores várias formas de instabilidade e precarização do trabalho, fruto inclusive das oscilações políticas e de planejamento que influenciam diretamente nos projetos e desenvolvimento do trabalho. Tais questões serão discutidas a seguir.

Pode-se citar, como exemplo, a privatização que o setor público vem sofrendo, a terceirização de alguns serviços, como a que ocorreu com os serviços de limpeza e de segurança das diversas secretarias da prefeitura do município de São Paulo.

Mesmo com a realização de concursos públicos, não têm ocorrido contratações. O número de trabalhadores na ativa, também, tem diminuído, em virtude das aposentadorias, dos afastamentos dos trabalhadores por doença ou acidente de trabalho, ou pelas demissões ocorridas devido aos planos de demissão voluntária realizados por muitas empresas, que, como afirmam Lancman et al. (2005; 2007), são estratégias desenvolvidas para enxugar o quadro de funcionários.

Consequentemente, dos profissionais que estão na ativa são exigidos maiores índices de produtividade em função do aumento da demanda de trabalho; e em muitos casos, exigida sua atuação em várias funções, o que é denominado de polivalência. Porém, observa-se que com o aumento da demanda e a diminuição do número de profissionais para atendê-la, os trabalhadores têm encontrado dificuldades de desenvolver seu trabalho, gerando o comprometimento da qualidade. Quadro semelhante foi encontrado nas pesquisas realizadas por Lancman et al. (2005; 2007) e Gonçalves et al. (2005), com os agentes de fiscalização da Zona Azul de São Paulo, nas quais afirmam que a falta de investimento no trabalho e nos trabalhadores implicam deterioração das condições de trabalho e da imagem do trabalhador e do serviço público.

Com isso, muitas das situações vivenciadas pelos que estão na iniciativa privada, também têm sido vividas pelos funcionários públicos, porém em menor proporção. Desse modo, a linearidade da qual nos fala Sennett (2005) não pode ser aplicada de forma plena ao servidor público, já que atualmente este também está exposto a formas, mesmo que mais sutis, de precarização do trabalho.

E embora a produtividade esperada no setor público não seja comparável à do setor privado, as mesmas lógicas organizacionais utilizadas pelas empresas privadas têm sido aplicadas às instituições públicas, sobretudo no que diz respeito ao enxugamento de efetivos e à implantação de metas de produção. Como consequência, tem havido, em muitas situações, sobrecarga de trabalho agravada pela falta de inovação tecnológica para suprir uma demanda cada vez maior, conforme Lancman e Uchida (2003) e Lancman et al. (2005; 2006; 2007).

Ao utilizar formas de gestão importadas do setor privado, o serviço público apresenta, assim, uma visão reduzida do trabalho, desinteresse pelo trabalhador e pela sua saúde, além de não apresentar meios para proteger a eficiência do trabalho nem a saúde dos trabalhadores, como afirmam Lancman et al., em pesquisa realizada em 2006, com os agentes comunitários de saúde<sup>34</sup> (ACS) do Programa Saúde da Família (PSF) de algumas cidades do Estado de São Paulo.

Relatam, também, que os métodos utilizados pela gerência para gestão e avaliação do trabalho são focados nos meios e não nos fins; por exemplo, no setor da saúde, especificamente no PSF, considera-se o número de visitas domiciliares que foram realizadas pelos ACS e não a melhoria das condições de saúde da população atendida e nem as medidas preventivas tomadas.

Os mesmos autores, em pesquisa realizada com os agentes de fiscalização da Zona Azul da cidade de São Paulo, em 2005, afirmam que é necessário que sejam feitos ajustes, em função dos meios físicos, materiais e profissionais do serviço, já que existe uma defasagem entre o que é oferecido para que o trabalho seja realizado e as necessidades reais dos trabalhadores para a realização do mesmo, dentro da expectativa de produção cobrada pela empresa e o possível de ser realizado.

Ainda, no que se refere às oscilações políticas e de planejamento que ocorrem rotineiramente nos serviços públicos, importa enfatizar que essas geram descontinuidade dos projetos em curso; alterações da qualidade e quantidade da demanda dos serviços ofertados; mudanças significativas na organização do trabalho e na natureza das ações que realizam, o que se choca com as crenças que os trabalhadores têm em relação à realização de seu trabalho, como afirmam Lancman e Uchida (2003).

---

<sup>34</sup> Utilizam-se dados da pesquisa realizada por Lancman et al. (2006) com os ACS do PSF de algumas cidades do Estado de São Paulo, porque os agentes realizam a maior parte do seu trabalho nas ruas e casas de moradores da região de abrangência da unidade de saúde para a qual trabalham, portanto, fora da unidade de saúde.

Silveira et al. (1998), em pesquisa realizada com os coletores de lixo da cidade de Ribeirão Preto, atribuem às diversas mudanças administrativas ocorridas na prefeitura como uma das principais causas de subnotificação de acidentes, doenças do trabalho e da falta de informações precisas sobre demissões, admissões, exames periódicos, entre outras informações.

Relatam que as mudanças administrativas na instituição estão relacionadas principalmente às ocorridas na política municipal local, as quais influenciam no controle de informações sobre a saúde dos trabalhadores; na falta de investimento em treinamento e capacitação; na desorganização e desmobilização dos trabalhadores para reivindicar melhores condições de trabalho; bem como na não realização de campanhas para a conscientização da população, com o objetivo de prevenir acidentes com esses trabalhadores.

Lancman et al. (2005), em pesquisa com os agentes de fiscalização da Zona Azul, reiteram que, apesar de estes trabalhadores pertencerem a uma empresa de economia mista, vinculada ao município de São Paulo, estão expostos a situações semelhantes à dos funcionários públicos, da lógica atual do mundo do trabalho globalizado. E as mudanças políticas relacionadas à administração municipal da cidade influenciam diretamente na administração da empresa, fato que determina mudanças internas que afetam todos os setores da CET, incluindo a Zona Azul.

Outra questão importante é que, muitas vezes, os servidores públicos são responsabilizados, pelos munícipes, pela inoperância dos serviços e pela crise da instituição pública que representam. Entretanto, o Estado, também, os responsabiliza, caracterizando-se, então, a existência de um jogo de forças entre a sociedade civil e o Estado.

Percebe-se, assim, que a autonomia dos servidores públicos para a resolução de problemas é restrita, tanto no que se refere à resolução de problemas corriqueiros, como, por exemplo, à dificuldade de encontrar vagas para consulta médica especializada para pacientes do PSF, quanto para a resolução de problemas mais complexos, os quais somente podem ser resolvidos no âmbito maior do Estado e não na unidade de trabalho, como citam Lancman et al. (2006), em pesquisa realizada com os ACS do PSF de cidades do Estado de São Paulo.

Conforme pesquisa anterior, há também problemas relacionados ao orçamento determinado pelo Estado à instituição pública, sem flexibilidade para realocar verba não utilizada que, muitas vezes, deixa de ser empregada.

Por várias razões, os servidores públicos são, muitas vezes, culpabilizados pela não resolução de problemas e pelas deficiências do serviço, inclusive, administrativas e, mesmo não sendo responsáveis por tais questões, não têm acesso, autonomia, nem poder para resolvê-las.

### **3.2.4 O Trabalho na Rua e o Setor de Prestação de Serviços**

Com o objetivo de discorrer sobre o trabalho realizado na rua pertencente ao setor de prestação de serviços, apresenta-se, inicialmente, um breve histórico do setor de serviços no Brasil e sua evolução até os dias de hoje. Posteriormente, discuti-se o que vem a ser o setor de prestação de serviços, as características do trabalho realizado na rua nesse setor, e aprofunda-se a discussão sobre a relação entre o trabalhador e a clientela ou usuário do serviço.

Enfatiza-se que, discutir e aprofundar o estudo da relação dos agentes de fiscalização da ZA com os usuários do serviço e a população é um dos objetivos dessa dissertação de mestrado.

Na década de 1970, a maior parte dos trabalhadores brasileiros pertencia ao ramo industrial, principalmente a indústria de transformação. A partir da década de 1980, ocorreu uma mudança significativa nesse cenário, em razão do crescimento do setor de serviços e, desde então, o Brasil vem passando por grandes transformações no que se refere à oferta de empregos e às principais áreas de trabalho, nas quais estão inseridos os trabalhadores (Singer, 1995).

Pode-se citar, como exemplo, a cidade de São Paulo que, a partir da década de 1990 tem apresentado decréscimo significativo das atividades do setor secundário<sup>35</sup> com a migração das indústrias para cidades do interior do Estado e para outros Estados, além do expressivo crescimento das atividades do setor terciário, principalmente, na área de prestação de serviços, sendo este o panorama que se apresenta nos dias de hoje.

---

<sup>35</sup> O Setor Secundário da economia engloba as atividades industriais, principalmente as indústrias de transformação (Singer, 2003).

Em 1995, 73,4% das atividades de trabalho pertenciam ao setor terciário, o que inclui não apenas as atividades de prestação de serviços, mas também as atividades de comércio e as atividades da área social. Nessa época, houve um crescimento marcante da terceirização dos serviços, pois foi neste setor que parte dos desempregados da indústria de transformação, ainda não recolocados no mercado de trabalho, puderam se inserir.

Dados do IBGE (2008b) confirmam estas afirmações e mostram que no Brasil, em 1998, o número de trabalhadores no setor de serviços correspondia a 19,1% do total de trabalhadores na ativa; em 1999 e em 2001, eram 19,3% e 20,2 %, respectivamente.

Em 2005, a região metropolitana de São Paulo possuía 50,5% de pessoas ocupadas que pertenciam ao Setor de Serviços e, em 2006, esse número correspondia a 51,1% do total, números que demonstram crescimento do setor.

Segundo dados da RAIS, em 2006, ocorreu expansão generalizada de empregos em todos os setores de atividades econômicas. E em termos absolutos foi evidente a expansão do setor de serviços que gerou mais de 700 mil empregos, aparecendo em primeiro lugar, seguido da indústria de transformação (mais de 450 mil empregos), o comércio (mais de 300 mil empregos) e a administração pública (mais de 170 mil empregos).

Como se pode verificar a partir da análise dos dados fornecidos por diferentes fontes, no Brasil, vem ocorrendo crescimento real de trabalhadores no setor de serviços, o qual está em franca expansão.

Observa-se que muitas das atividades laborais, pertencentes ao setor de prestação de serviços, são realizadas na rua e essas atividades vêm crescendo significativamente, em especial, nas grandes metrópoles como São Paulo.

#### **3.2.4.1 O Setor de Prestação de Serviços**

A produção de um serviço é definida como o processo que transforma as condições de existência de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos. O serviço prestado deve agir sobre as condições de uso ou sobre as condições de vida do destinatário, que pode ser um cliente ou usuário, e deve responder às suas necessidades e expectativas (Zarifian, 2001).

O autor refere ainda que produzir um serviço é conseguir uma mudança na situação ou na condição de uma pessoa ou de um bem. Para que isso ocorra, deve existir um trabalho real e um profissional qualificado envolvido na sua produção. E será através da realização do serviço que se dará a mudança, realizada pelo prestador de serviço, a qual ocorre com a concordância da pessoa a quem o serviço se destina, isto é, o cliente ou usuário do serviço.

Segundo Andrade (1994; p.5) citado por Galete (2006; p.10), o setor de serviços é considerado uma categoria residual por exclusão, pois nele estão incluídas todas as atividades que não se enquadram nos setores primário e secundário, inserindo-se no setor terciário da economia, e que este se caracteriza principalmente pela heterogeneidade de suas atividades.

Dados da RAIS (MCT, 2002) indicam que o setor de prestação de serviços agrega quatro grupos: os serviços produtivos; os distributivos; os sociais; e os pessoais. O critério de classificação nos grupos é determinado pelo tipo de demanda, como, por exemplo, os serviços produtivos e distributivos são demandados, principalmente, pela indústria; os serviços sociais e pessoais, pelo setor terciário da economia; e cada grupo de serviço se subdivide em outros grupos<sup>36</sup>.

Vários autores afirmam que a principal característica da área de prestação de serviços é a relação direta que se estabelece entre o trabalho realizado, o trabalhador e o consumidor desse serviço, e que essa relação é de suma importância para que o trabalho ocorra (Salerno, 2001; Zarifian, 2001; Sznelwar et al., 2004).

Para Salerno (2001), nessa relação devem ser consideradas a intensidade e a interação que se dá entre os atores da oferta e da demanda, os quais cooperam em diferentes graus para a obtenção de serviços e dos seus efeitos úteis.

Porém, este enfatiza que, apesar do senso comum relacionar de forma direta a produção de serviço com a interação que se dá entre o cliente ou usuário, esse setor é mais do que isso, pois apresenta uma grande diversidade de características, de formas de trabalho, de práticas de gerenciamento, de relação com o cliente e com o público em geral, que devem ser consideradas.

---

<sup>36</sup> Os grupos dividem-se em: serviços produtivos que agregam os serviços de seguros, imobiliários, financeiros, profissionais e de negócios; serviços distributivos dividem-se em comércio varejista, comércio atacadista, serviços de transporte, comunicação e serviços auxiliares; serviços sociais agregam os serviços públicos vinculados à administração direta, serviços de saúde, serviços de educação e serviços sociais diversos; e os serviços pessoais e domiciliares dividem-se em hotéis, bares e restaurantes, recreação e diversão, serviços domésticos, de reparo e pessoais diversos (MTB, 2006). Disponível em: <[http://www.mtb.gov.br/rais/resultados\\_2006.pdf](http://www.mtb.gov.br/rais/resultados_2006.pdf)>. Acessado em 15.02.2008.

Conforme o mesmo autor, são quatro as principais características desse serviço: imaterial; intangível<sup>37</sup>; intransportável; e inestocável.

E autores como Zarifian (2001) e Sznelwar et al. (2004), entre outros, citam várias outras características do setor de prestação de serviços. Seleciona-se algumas delas, como segue:

- o trabalhador representa o serviço prestado;
- o trabalhador geralmente está face a face com o cliente ou usuário do serviço e em interação constante com este;
- a relação estabelecida entre o trabalhador e o cliente ou usuário do serviço é fator de suma importância na produção do serviço;
- o processo de trabalho se dá entre o trabalhador e o cliente ou usuário do serviço;
- a produção do serviço é simultânea ao consumo do mesmo;
- o valor do serviço é medido a partir das suas consequências;
- sempre ocorre um determinado nível de negociação entre os atores envolvidos, isto é, entre o profissional que realiza o serviço e o cliente ou usuário a quem este se destina;
- quando se lida com pessoas não é possível antecipar os possíveis problemas que podem ocorrer no processo de prestação do serviço, bem como a ocorrência de incidentes, eventos e intercorrências;
- na maioria das vezes, o trabalho realizado é solitário e isolado.

Caso o trabalhador, prestador do serviço, pertença ao mercado formal de trabalho, estes autores acrescentam outras características a essa especificidade, tais como:

- as empresas, em sua maioria, cobram dos trabalhadores iniciativa e participação;
- as chefias e os trabalhadores, muitas vezes, possuem contratos temporários de trabalho com a empresa;
- muitas vezes, há aumento significativo da carga horária em diferentes turnos, plantões e em diferentes postos de trabalho em detrimento do não aumento de salários;

---

<sup>37</sup> Intangível: que não se pode tocar, apalpar (Ferreira, 1977).

- o ritmo de trabalho depende diretamente do cliente, isto é, o mesmo é imposto pelo cliente;
- a percepção do trabalhador sobre o processo de trabalho em que está inserido nem sempre é conhecida;
- as decisões a serem tomadas pelos trabalhadores durante a realização do trabalho nem sempre recebem “*feedback*” dos pares e da empresa em geral;
- geralmente a empresa não promove a interação entre os pares para que haja troca de informações sobre o trabalho e sobre a resolução de problemas. E, na maioria das vezes, a troca de informações entre os trabalhadores se dá de maneira informal e por sua própria iniciativa;
- geralmente não há possibilidade de discutir a organização do trabalho e as condições de trabalho nas empresas;
- há uma contradição entre a lógica produtiva e a lógica do serviço.

Em face dessas características, tais autores delineiam um painel bastante obscuro do setor de serviços cujos trabalhadores pertençam ao mercado formal de trabalho. Neste caso, de maneira geral, as empresas prestadoras de serviço cobram muito dos seus funcionários e pouco lhes oferecem, o que evidencia o processo de precarização das condições de trabalho que este setor vem sofrendo.

Sznelwar et al. (2004) complementam essa questão ao afirmarem que com as mudanças ocorridas no cenário político, econômico e produtivo, um dos setores que mais cresceu foi o de prestação de serviços, nos seus mais variados tipos, o que vem trazendo novos desafios no que tange à produção e ao trabalho, com um crescente contingente de trabalhadores envolvidos nestas tarefas, sejam elas voltadas para o grande público ou restritas a prestar serviços dentro de uma mesma estrutura de produção.

Todavia, enfatizam que, quando se desconsideram as especificidades deste setor, como a complexidade da relação com o cliente e a variação constante da demanda de serviços, observa-se, também, a existência de certas incompatibilidades na realização do trabalho, apesar dos resultados positivos obtidos na prestação de serviços. Esse fato pode ser contributivo para o aumento significativo do sofrimento e adoecimento dos trabalhadores.



### **3.2.4.1.1 A Relação com a Clientela e/ou Usuários do Serviço**

Como destacado por vários autores, no setor de serviços, a relação direta que se estabelece entre o trabalhador e o cliente e/ou usuário do serviço é uma das suas principais características. Esta relação contém uma diversidade de aspectos e sofre influência de vários fatores, o que implica conseqüências direta ou indireta, quer seja para o trabalhador quanto para o cliente e/ou usuário do serviço.

Sendo assim, muitas vezes, a relação que se estabelece entre os vários atores é conflituosa, fruto de diversas razões, como, por exemplo, a insatisfação do cliente com a qualidade do serviço e com a empresa prestadora deste, o que pode gerar conflitos entre os envolvidos, e estes se desdobrarem em atos de violência, como agressões físicas e/ou verbais.

Os trabalhadores, também, vivenciam problemas com relação à execução do serviço, como escassez ou mesmo falta de recursos materiais que devem ser disponibilizados pela empresa; e como as regras para a realização dos serviços não foram estabelecidas pelo trabalhador e tais questões não são de conhecimento do cliente, o trabalhador passa a ser o intermediário, o anteparo entre este e a empresa. Esses são mais alguns exemplos que ocorrem nesse setor e que podem gerar conflitos entre trabalhador, cliente ou usuário do serviço.

Para Paes-Machado e Levenstein (2002), a relação direta com o público, característica do setor de serviços, implica incerteza dos trabalhadores com relação às demandas e pressões que advêm dos consumidores ou usuários do serviço, e que podem gerar conflitos e agressões.

### **3.2.4.1.2 Conflitos e Agressões – A Questão da Violência no Trabalho**

A questão da violência no trabalho tem sido preocupação de vários pesquisadores, já que esta tem crescido em todo o mundo. Pesquisas realizadas nos Estados Unidos, Canadá e em países da Comunidade Européia apresentam dados e informações relevantes, que podem e devem ser consideradas para o Brasil.

Segundo a Comunidade Européia, a violência no trabalho caracteriza-se por insultos, ameaças, agressão física ou psicológica por parte de pessoas exteriores à empresa ou instituição, incluindo clientes e usuários, contra alguém que está trabalhando, e constitui um risco para a saúde, segurança e bem-estar dos trabalhadores.

Os atos de violência ou agressão podem variar entre um comportamento descortês, agressões física ou verbal com intenção de magoar até o efetivo ataque, com a intenção de prejudicar a outra pessoa. A violência pode assumir uma grande variedade de formas, não apenas física ou verbal, mas também conduzindo ao assédio sexual, moral e à intimidação física (Agency Facts, 2002).

Em pesquisa realizada pela União Européia, em 1996, sobre a violência no trabalho, foram analisadas 15.800 entrevistas de trabalhadores de 15 países, e dados importantes foram obtidos. Entre estes, destaca-se que 6 milhões (4%) dos entrevistados foram vítimas de violência física no último ano de trabalho; 3 milhões (2%), vítimas de abuso sexual; e 12 milhões (8%), sofreram intimidação e ameaça verbal.

A pesquisa revela, também, que foi no setor de prestação de serviços que ocorreu o maior número de agressões, principalmente nas empresas e instituições dos setores de saúde, transportes, segurança, comércio varejista, educação, financeiro e ainda serviços de consertos e manutenção domiciliar. Atualmente, dentre esses, os trabalhadores dos serviços de transporte urbano e serviços públicos têm sido os mais afetados.

E as pesquisas realizadas pela Agency Facts (2002) e ILO (2002) afirmam que algumas ocupações e alguns tipos de tarefas desempenhadas podem expor os trabalhadores a risco especial de violência, como:

- portar dinheiro e valores, como as atividades realizadas por funcionários de transportadoras, bancos, correios, comércio;
- atividades de inspeção, fiscalização e do cumprimento da lei realizadas por policiais, agentes penitenciários, técnicos de trânsito, fiscais de estacionamento, inspetores de bilhetes;
- trabalhar junto a pessoas com transtornos mentais e na área da saúde como enfermeiros, médicos e outros profissionais da área;
- ter contato com clientes problemáticos;
- trabalhar sozinho, como os motoristas de táxi, de ônibus, empregados domésticos e trabalhadores que realizam tarefas de conserto e manutenção;
- trabalhar em empresas ou instituições cujo trabalho é mal organizado e mal gerenciado, o que pode gerar agressão por parte dos clientes.

Como se pode verificar, todas as atividades citadas pertencem ao setor de serviços, e a Agency Facts (2002) é enfática ao afirmar que “os trabalhadores do setor de serviços estão frequentemente em situação de risco” (p.1).

E, segundo a ILO (2002), os trabalhadores que realizam seu trabalho na rua e sozinhos estão expostos às agressões, e fatores como a idade (trabalhadores jovens), o sexo (as mulheres) e a precariedade do trabalho os tornam ainda mais vulneráveis.

As consequências da violência atingem tanto a saúde física como a psicológica dos trabalhadores e podem lhes ocasionar desmotivação, estresse, medo, fobias, perturbações do sono, entre outras consequências. Porém, essas não se limitam apenas e exclusivamente ao trabalhador, mas também à empresa ou instituição da qual faz parte.

Conforme a Agência Européia para a Segurança e Saúde no Trabalho, o empregador é responsável por evitar que os trabalhadores sofram violência no trabalho; e esta estabeleceu legislação específica sobre essa questão. As empresas devem concentrar esforços para impedir a violência no trabalho. A empresa deve avaliar e prever riscos em relação ao ambiente, à organização e concepção do trabalho, à formação, capacitação e informação dos trabalhadores, além de tomar medidas preventivas que evitem violência.

E, caso o trabalhador já tenha sido vítima de violência, a empresa deve ser responsável por dar-lhe apoio tanto psicológico como jurídico; informar os outros trabalhadores sobre o ocorrido, reavaliar os riscos; e tomar medidas adicionais, bem como investigar o incidente de forma a não culpabilizar a vítima e providenciar as medidas preventivas cabíveis.

No Brasil, várias pesquisas relatam a ocorrência de conflitos entre os trabalhadores de diversas categorias profissionais e os usuários e/ou clientes dos serviços. Podem ser citadas as pesquisas realizadas por Paes-Machado e Levenstein (2002), Costa et al. (2003), Lancman et al. (2005), Gonçalves et al. (2005), Battiston et al. (2006) e Oliveira e Pinheiro (2007).

Para ilustrar, na pesquisa realizada por Lancman et al. (2005) com os agentes de fiscalização da Zona Azul de São Paulo, foram identificadas várias situações de conflito entre os agentes, usuários do serviço e demais munícipes. Através da análise ergonômica do trabalho realizada, foram identificadas numa região comercial da

cidade 28 intercorrências em 35 minutos de observação do trabalho, sendo que 20 delas ocorreram com camelôs e oito com cambistas, o que demonstra o elevado número de situações conflituosas a que os trabalhadores estão expostos, as quais, na maioria das vezes, evoluem para agressões verbais e/ou físicas. Essa questão será tratada e aprofundada no desenvolvimento desta dissertação de mestrado

Vale citar que pesquisas referentes ao levantamento de acidentes de trabalho, ocorridos com profissionais que exercem suas atividades laborais na rua, também mostram que as agressões físicas e/ou verbais são significativas e se caracterizam como acidentes de trabalho, muitos deles graves ou fatais.

Entre as pesquisas sobre acidentes de trabalho fatais ocorridos em grandes cidades do Brasil, destacam-se as realizadas por Machado e Gómez (1994), Oliveira e Mendes (1997), Gómez e Thedim-Costa (1999), Waldvogel (1999) e Hennington et al. (2004). Estes identificaram que, apesar do grande número de subnotificações de acidentes de trabalho, os dados encontrados demonstram que a violência contra trabalhadores que realizam suas atividades laborais na rua é bastante significativa.

Foi possível identificar várias semelhanças entre os resultados dessas pesquisas, como, por exemplo:

- aproximadamente, 50% dos acidentes fatais pesquisados ocorreram em via pública;
- em média, 60% ocorreram com trabalhadores cujo ambiente de trabalho era rua;
- aproximadamente, 40% dos trabalhadores pertenciam ao mercado de trabalho formal, incluindo os com carteira assinada e os servidores públicos;
- o principal ramo de atividade ao qual pertenciam os trabalhadores foi o de prestação de serviços;
- as atividades profissionais mais atingidas foram os motoristas (de ônibus, caminhão, táxi entre outros veículos), os policiais (civis, militares e municipais);
- as principais causas do óbito foram, em primeiro lugar, os homicídios (agressões, assaltos, roubos, queima de arquivo) seguidos de colisões e atropelamentos.

Tais dados revelam que a violência contra esses trabalhadores é evidente e ocorre, inclusive, com trabalhadores do mercado formal de trabalho e do ramo de prestação de serviços, destacando-se os que estão em contato direto com o público, incluindo também os funcionários públicos.

Machado e Gomez (1994) confirmaram as elucidações, expostas pelos demais autores, especificados no decorrer dessa pesquisa, de que, apesar de muitos trabalhadores pertencerem ao mercado formal de trabalho, o fato de o trabalho ser realizado na rua aumenta o número de subnotificações dos acidentes, independentemente da sua gravidade.

Ainda nesse mesmo contexto, Machado e Gómez (1994), Minayo (1994), Minayo e Souza (1998), Gómez e Thedim-Costa (1999), Waldvogel (1999), Costa et al. (2001) e Hennington et al. (2004) destacam o crescimento da violência urbana como fator desencadeante e determinante para a causa de acidentes de trabalho, incluindo os acidentes graves e fatais, principalmente para os trabalhadores que exercem suas atividades na rua.

Minayo e Souza (1998) destacam que, no Brasil, a violência deve ser entendida como um fenômeno relevante que vem acompanhado do processo de urbanização e que, a partir da década de 1980, vem se acentuando como importante causa de morte da população, como se constata em acidentes de trânsito e homicídios.

Todos os autores citados afirmam que o aumento da mortalidade de trabalhadores que exercem suas atividades na rua está relacionado tanto ao processo de urbanização quanto à violência urbana, estabelecendo-se uma relação entre esses dois fatores que devem ser o objeto de intervenção das políticas de prevenção dos acidentes de trabalho, extrapolando ações para a toda a sociedade e para o poder público que atua na segurança das condições urbanas mais amplas. Para tanto, é necessária a articulação de diversos setores, como saúde, planejamento urbano, segurança pública, sociedade civil, entre outros. Entretanto, esta articulação deve ser intersetorial, interdisciplinar e multiprofissional.

De acordo com Gómez e Thedim-Costa (1999), a violência urbana vem agravar um conjunto de contradições da vida contemporânea e as repercussões para a saúde situam-se no cerne dessa problemática. Para eles, as mudanças ocorridas no mercado de trabalho mundial, como a globalização e a reestruturação produtiva, têm

causado incertezas, inseguranças, novas tensões e o crescente aumento das desigualdades sociais e da exclusão social. No Brasil tem-se observado um processo de precarização e pauperização do trabalho, inclusive dos trabalhadores que estão inseridos no mercado formal de trabalho, aumentando a gravidade da situação, pois tanto a precariedade das relações de trabalho quanto a exclusão social são fontes que alimentam a violência atual.

A partir das colocações exaustivas dos diversos autores citados, pode-se constatar que o tema da violência no trabalho não pode ser analisado isoladamente, pois está contido em questões mais amplas, como o processo de urbanização e a violência urbana e social que ocorrem nos dias de hoje, e que as soluções devem partir de ações conjuntas do poder público com a sociedade civil.

No que tange a essa reflexão, cita-se Minayo (1994):

na configuração da violência<sup>38</sup> se cruzam problemas da política, da economia, da moral, do direito, da psicologia, das relações humanas e institucionais, e do plano individual (p.7) (...) e que a violência não é um problema específico da saúde, no entanto ela afeta a saúde... ameaça a vida... produz enfermidade e provoca a morte como realidade ou possibilidade próxima... (p.9) (...) e qualquer ação para superar a violência implica na participação das organizações da sociedade civil e comunitária que militam por direitos e cidadania. (p.16)

---

<sup>38</sup> Minayo se refere à violência num sentido mais amplo, não apenas a relacionada ao trabalho. E para Minayo e Souza (1998) a violência “consiste em ações humanas de indivíduos, grupos, classes, nações que ocasionam a morte de outros seres humanos ou que afetam sua integridade física, moral, mental ou espiritual” (p.514).

**CONFIGURAÇÃO DO  
CAMPO**

## 4.1 O trabalhar nas ruas da cidade da São Paulo

Como já foi discutido anteriormente, a rua, espaço urbano e de uso coletivo, é também espaço de trabalho, onde são realizadas várias atividades laborais. Trata-se de um ambiente de trabalho composto por vários elementos, entre os quais podem ser citados ruas, calçadas, edifícios, veículos, pessoas, animais. É nesse ambiente que os trabalhadores realizam suas atividades, nas calçadas e/ou nas ruas, expondo-se, inclusive, ao trânsito local.

Vale destacar que os trabalhadores das ruas, em específico, os da cidade de São Paulo, como os agentes de fiscalização da ZA, estão expostos a uma série de adversidades relacionadas às características e particularidades do trânsito da cidade, que são tratados, a seguir, conforme autores e instituições pesquisadas.

Segundo dados da CET (2005), a região metropolitana de São Paulo é a mais populosa do país e da América Latina, e a terceira do mundo. É constituída pela capital e 38 municípios, e a capital representa 19% da área total da região metropolitana.

Entre outras características, o município de São Paulo é a região mais densa, dinâmica e o principal polo econômico do país, possui a mais completa estrutura produtiva e é o maior mercado consumidor do Brasil.

Em 2004, o município de São Paulo contava com aproximadamente 15,6 mil km de vias públicas, das quais 3,3 mil faziam parte do sistema viário principal da cidade. Nesse mesmo ano, o município de SP foi responsável por 63% das viagens motorizadas de toda a região metropolitana, e 90% desses deslocamentos foram internos. Além disso, foram realizadas na cidade de São Paulo aproximadamente 24,5 milhões de viagens motorizadas/dia, o que inclui viagens por transporte particular, coletivo e de cargas (CET, 2005; Lancman et al., 2005; Secretaria de Transportes Metropolitanos, 2008).

Vale ressaltar que o número de viagens motorizadas realizadas por habitante no município de São Paulo e região metropolitana está relacionado com o nível socioeconômico da população e as condições de circulação existentes no município,



como o transporte, o trânsito e as dificuldades de circulação existentes (Secretaria de Transportes Metropolitanos; 2008).

Apesar de nos últimos anos ter ocorrido um decréscimo do crescimento populacional na cidade de São Paulo, devido à queda dos índices de natalidade; à diminuição da migração e das atividades produtivas, em razão da transferência gradativa de indústrias para o interior do estado e outras regiões do país, a partir de 1989 houve crescimento significativo do setor de serviços na cidade, que passou a ser considerada o centro nacional de serviços, e houve aumento da produção de alta tecnologia e diminuição da oferta de empregos. A conjunção desses fatores ocasionou mudanças significativas no território, pois parte deste, que abrigava residências, passou a abrigar funções terciárias; essas atividades se desenvolvem principalmente nos corredores e estão dispersas por toda a cidade (Singer, 1995).

Outro fato importante é que, ao longo dos anos, o crescimento da oferta de transporte coletivo na cidade foi lento, o que inclui ônibus, metrô, trens, sistema de lotação, entre outros. Também houve aumento considerável do número de pessoas que utilizam transporte individual para realizar seus deslocamentos, devido a essas deficiências do transporte coletivo.

É importante salientar que a cidade de São Paulo apresenta sua atividade econômica concentrada numa grande área central até a região sul (centro-sul); assim a densidade demográfica nessa região é maior durante o dia; região considerada área mista<sup>39</sup>. As demais regiões são principalmente áreas residências, conhecidas como regiões dormitórios cujos trabalhadores, moradores dessas regiões, têm de percorrer grandes distâncias durante o dia, do trabalho para casa e vice-versa.

Destaca-se, também, que devido à localização espacial, estrutural e importância econômica, a cidade de São Paulo atrai viagens de toda a região metropolitana de São Paulo, serve de interligação entre diversos municípios, estados e, ainda, com países vizinhos. Dessa forma, trafega diariamente pela cidade uma grande quantidade de veículos, principalmente caminhões e ônibus, cujo objetivo é o transporte de mercadorias e pessoas com os mais diversos destinos.

---

<sup>39</sup> As áreas mistas são constituídas por residências e pequenos varejistas e, geralmente, se localizam nas regiões centrais da cidade. Existem também áreas na cidade que se caracterizam por ser eminentemente comerciais, conhecidas por áreas ou regiões comerciais e também estão localizadas na região central da cidade de São Paulo (Singer, 1995; Lancman et al., 2005).

Como conseqüência às questões colocadas, o município de São Paulo é responsável pelos deslocamentos de uma população maior que a sua, não só devido aos veículos de passagem<sup>40</sup> (automóveis e caminhões), como também pelas atividades realizadas com os municípios vizinhos.

A média de lentidão diária do trânsito da cidade, que era de 40 km/hora em 1990, passou para 120 km/hora no ano de 2000 nos horários de pico e vésperas de feriado. E em 2008, a lentidão do trânsito esteve entre 120 e 150 km/hora, independentemente dos horários de pico e vésperas de feriados prolongados, o que ocasionou imensos congestionamentos em diversas regiões da cidade, prejudicando diariamente, não apenas a circulação dos veículos e mercadorias, como também a circulação dos pedestres, como apontam Lancman et al. (2005), CET (2005) e STM (2008).

Os números apresentados, anteriormente estão relacionados a vários fatores, como o crescimento significativo da frota de veículos da cidade, que é estimada em 6 milhões, e o crescimento da população, que é atualmente de aproximadamente 11 milhões de habitantes. Associado ao aumento do número de viagens motorizadas por habitante, ao aumento do transporte de cargas pela cidade (tráfego de passagem ou não) e à falta de investimento do Estado na infraestrutura necessária, para que as pessoas e veículos possam circular, como, por exemplo, a construção de corredores de ônibus, a implantação de faixas expressas para veículos e faixas exclusivas para motos, entre outras necessidades prementes.

Todas as deficiências citadas representam um custo adicional para o transporte de produtos e insumos, oneram a produção, elevam os gastos com os deslocamentos da população e provocam queda da qualidade de vida. E, como conseqüência, os tempos médios das viagens, seja para transporte individual como coletivo, aumentaram, o que significa crescimento dos congestionamentos na cidade, o que implica dificuldades para circular e estacionar, independente dos horários de pico (STM, 2008).

Vale destacar que a partir da década de 1980 o investimento em infraestrutura urbana e em gerenciamento do trânsito foi menor e insuficiente para melhorar as condições do trânsito na cidade, não acompanhando o seu crescimento e o aumento da frota de veículos. Acrescenta-se a estas questões, a falta de investimento em

---

<sup>40</sup> Segundo dados da CET, em 2005, circularam no município de São Paulo em torno de 200.000 veículos de carga rodoviária por dia, dos quais 70.000 a 80.000 não se originaram ou não se destinaram à região metropolitana, o que é caracterizado como tráfego de passagem.

tecnologias, como radares fotográficos, câmeras para monitoramento do tráfego, entre outros recursos que auxiliassem no controle e fiscalização do trânsito (Lancman et al., 2005).

Hoje, o que se vê é a saturação do sistema viário, a população convivendo diariamente com grandes congestionamentos, que não se limitam apenas aos horários de pico, como já descrito anteriormente. Pode-se constatar que faltou investimento do Estado, em todas as instâncias – municipal, estadual e federal – seja para gerenciar, administrar, como para investir em recursos para a melhoria e ampliação não apenas da malha viária<sup>41</sup>, como também faltou oferecer opções de transporte coletivo, com ampliação das linhas do metrô e melhoria das condições do transporte ferroviário, o término da construção do Rodoanel, entre outros exemplos.

Vale lembrar que as questões macroestruturais da cidade, aqui descritas, vão se refletir no trabalho de quem fiscaliza o trânsito, tais como os operadores de tráfego e os agentes de fiscalização da Zona Azul; bem como nas atividades laborais de outros profissionais cujo ambiente de trabalho é a rua, como, por exemplo, os garis, os lixeiros, os carteiros, os camelôs, entre outros.

É nesse contexto que a CET, empresa responsável por gerenciar o trânsito da cidade, e seus funcionários procuram dar fluidez ao trânsito da cidade de São Paulo. Sobre essa instituição, trata-se no item que se segue.

## **4.2 A Companhia de Engenharia de Tráfego da cidade de São Paulo – CET**

Esclarece-se que, para descrever a estrutura organizacional da CET e da Zona Azul, bem como as tarefas desenvolvidas pelos agentes de fiscalização e demais informações sobre o setor, foram utilizados princípios e conceitos da Ergonomia (Corrente Franco-Belga) e algumas etapas utilizadas na Análise Ergonômica do Trabalho (AET) preconizadas por Guerin et al. (2001).

---

<sup>41</sup> A malha viária ou estrutura viária do município e da região metropolitana de São Paulo é constituída pelas ruas, avenidas, as marginais, o anel metropolitano, o minianel viário, o rodoanel e as rodovias (CET, 2005).

### 4.2.1 Breve Histórico

A partir da década de 1960 as condições de circulação na cidade de São Paulo começaram a apresentar problemas devido a seu crescimento desordenado. Nessa época, houve aumento dos congestionamentos em todos os seus aspectos, como extensão, número, gravidade. E o trânsito passou a ser um foco importante de atenção e atuação das autoridades públicas em todos os níveis, e de estudiosos da área em busca de soluções para os problemas decorrentes da saturação do trânsito (Vasconcellos, 1999).

Em decorrência dessas questões, foi criado em 1972, o Departamento do Sistema Viário<sup>42</sup> (DSV). No ano seguinte, o controle do tráfego da cidade passou a ser administrado pelo governo municipal, ocorrendo, assim, à municipalização do trânsito.

Após a municipalização do trânsito, o DSV criou em 1976, a CET<sup>43</sup>, com a finalidade de gerenciar e fiscalizar o trânsito da cidade de São Paulo; a partir dessa época, houve melhora significativa do trânsito da cidade.

Após sua criação, a CET passou a prestar serviços à Secretaria Municipal de Transportes (SMT), através do DSV. Por ser uma empresa de economia mista, o capital majoritário da empresa pertence à prefeitura, e a administração deste, à Secretaria Municipal de Transportes, hoje Secretaria dos Transportes Metropolitanos, como apontam Vasconcellos (1999) e Lancman et al. (2005).

### 4.2.2 As Atribuições da CET

A lei que criou a CET estabeleceu como principais objetivos a serem atingidos pela empresa:

- planejar e implantar, nas vias e logradouros do município, a operação do sistema viário, com o fim de assegurar maior segurança e fluidez do trânsito<sup>44</sup> e do tráfego<sup>45</sup>;

<sup>42</sup> O Departamento do Sistema Viário foi criado pela Lei Municipal 7698 e possui uma estrutura complexa, cuja finalidade é abarcar e realizar todas as atividades técnicas de um departamento de trânsito. Seus principais campos de atividade são: planejamento e regulamentação do sistema viário; educação e habilitação através do Departamento de Trânsito; fiscalização da circulação do trânsito realizado em parceria com o Estado (Polícia Militar); operação do trânsito (corredores, revisões semaforicas, operações especiais) e o estacionamento na via pública – a Zona Azul (Vasconcellos, 1999).

<sup>43</sup> A CET é uma sociedade anônima de economia mista vinculada ao município de São Paulo, foi criada pela Lei Municipal nº. 8394 de 28/05/1976, do disposto no artigo 26, do Decreto-Lei Complementar Estadual nº. 09, de 31/12/1969, sancionada e promulgada pelo prefeito Olavo Egydio Setúbal (PMSP). Disponível em: <[http://www.pt.wikipedia.org/wiki/centro\\_expandido\\_de\\_SãoPaulo](http://www.pt.wikipedia.org/wiki/centro_expandido_de_SãoPaulo)> . Acessado em 20.04.2008.

<sup>44</sup> Trânsito: ação de transitar; movimento de veículos ou transeuntes numa via de comunicação; passagem, trajeto (Ferreira, 1977).

- promover a implantação e exploração econômica de equipamentos urbanos e atividades complementares, na forma e locais definidos por decreto do Executivo, de modo a melhorar as condições do trânsito e do tráfego;
- prestar serviços ou executar obras relacionadas à operação do sistema viário, mediante contratos celebrados com entidades públicas da administração centralizada ou descentralizada, bem como com as instituições em que o poder público seja detentor da maioria do capital social.

Dessa forma, a empresa é responsável pela implantação, operação e sinalização do sistema viário da cidade de São Paulo. Tarefas estas estabelecidas pelo CTB e, ao longo dos mais de 30 anos de existência, suas atividades objetivam, como afirmam Lancman et al. (2005) e Gonçalves et al. (2005):

- assegurar a operação do sistema viário 24 horas, garantindo maior segurança e fluidez do trânsito;
- prestar serviços ou executar obras relacionadas à operação do sistema viário, através de contratos com outras instituições públicas e/ou entidades em que o poder público seja detentor da maior parte do capital social;
- desenvolver estudos e projetos que visem à racionalização das condições de segurança e fluidez do trânsito, incluindo a expansão e a melhoria da malha viária;
- desenvolver estudos estratégicos;
- desenvolver novas tecnologias;
- melhorar os processos de gestão interna;
- implantar e realizar a manutenção da sinalização;
- promover a exploração econômica dos equipamentos urbanos e atividades complementares de modo a melhorar as condições do trânsito e do tráfego e administrar o estacionamento rotativo nas ruas da cidade;
- promover projetos de educação e treinamento sobre o trânsito à população.
- De forma sucinta a missão da CET é a de prover condições de segurança e fluidez no trânsito para a melhoria da qualidade de vida da população (CET, 2000a).

---

<sup>45</sup> Tráfego: movimento do trânsito de veículos, pessoas, mercadorias de uma via de comunicação; fluxo de mercadorias transportadas por via aérea, férrea, aquática ou estrada de rodagem (Ferreira, 1977).

Porém, como destacam Lancman et al. (2002; 2005)

... a missão da empresa de “dar fluidez ao trânsito” é uma meta quase impossível de ser realizada frente aos recursos disponíveis e frente aos problemas de infra-estrutura da cidade, cabendo à CET, sobretudo, “desobstruir” possíveis intercorrências que poderiam agravar ainda mais o trânsito (2002, p.20).

Por estas razões, a empresa destina a maior parte de seus funcionários para a área de operação; em 2002, a empresa possuía aproximadamente 3.600 funcionários e, destes, 48% trabalhavam na operação; os demais estavam distribuídos nas áreas administrativa, finanças, educação e projetos.

A área de operação da CET possui várias atividades laborais cujo ambiente de trabalho é a rua, como, por exemplo, o trabalho realizado pelos agentes de fiscalização do estacionamento rotativo (Zona Azul); o trabalho dos operadores de trânsito (os marronzinhos); o trabalho dos funcionários que instalam e fazem a manutenção da sinalização das ruas, entre outros.

Vale ressaltar que o crescimento da cidade de São Paulo, o aumento da frota de veículos circulante e do número de pedestres se deslocando pela cidade, principalmente na região central e bairros comerciais, entre outros fatores, têm exigido da CET a realização de várias outras atribuições além das já descritas, tais como a operacionalização do rodízio de veículos e das vias reversíveis, a implantação de radares fotográficos, entre outras tarefas, o que tornou o trabalho ainda mais complexo.

Assim como as deficiências do sistema viário existentes no município e região metropolitana de São Paulo tornaram-se desafiadoras em função da demanda de viagens, que é atendida por este sistema, e pelo papel que o município desempenha na economia do país, a tarefa de gerenciar o trânsito da cidade de São Paulo realizada pela CET tem sido bastante difícil e árdua, diante dos recursos disponíveis e dos problemas da cidade (Lancman et al., 2002, 2005; CET, 2005).

Deve-se ressaltar que os problemas e deficiências relacionados ao trânsito da cidade de São Paulo têm trazido prejuízos à população, tanto às pessoas físicas como jurídicas, em vários aspectos: econômicos, pessoais, sociais, entre outros.

### 4.2.3 Estrutura Organizacional da CET

A estrutura organizacional da CET é constituída de duas diretorias, uma administrativa (DA) e uma operacional (DO).

A Diretoria Operacional possui três importantes setores, que são a Gerência do Estacionamento Rotativo (GER); a Superintendência de Engenharia de Tráfego (SET); e a Superintendência de Sinalização (SSI).

A GER possui dois departamentos: o Departamento de Fiscalização do Estacionamento Rotativo (DFE) e o Departamento de Comercialização de Produtos (DCP).

O DCP tem como objetivo ampliar a comercialização de produtos como a venda dos talões de Zona Azul, introdução de novos produtos, criação de projetos e melhorar o relacionamento com os revendedores de folha avulsa e talão do estacionamento rotativo, como em bancas de jornal, casas lotéricas, drogarias, que são os postos fixos e oficiais de venda.

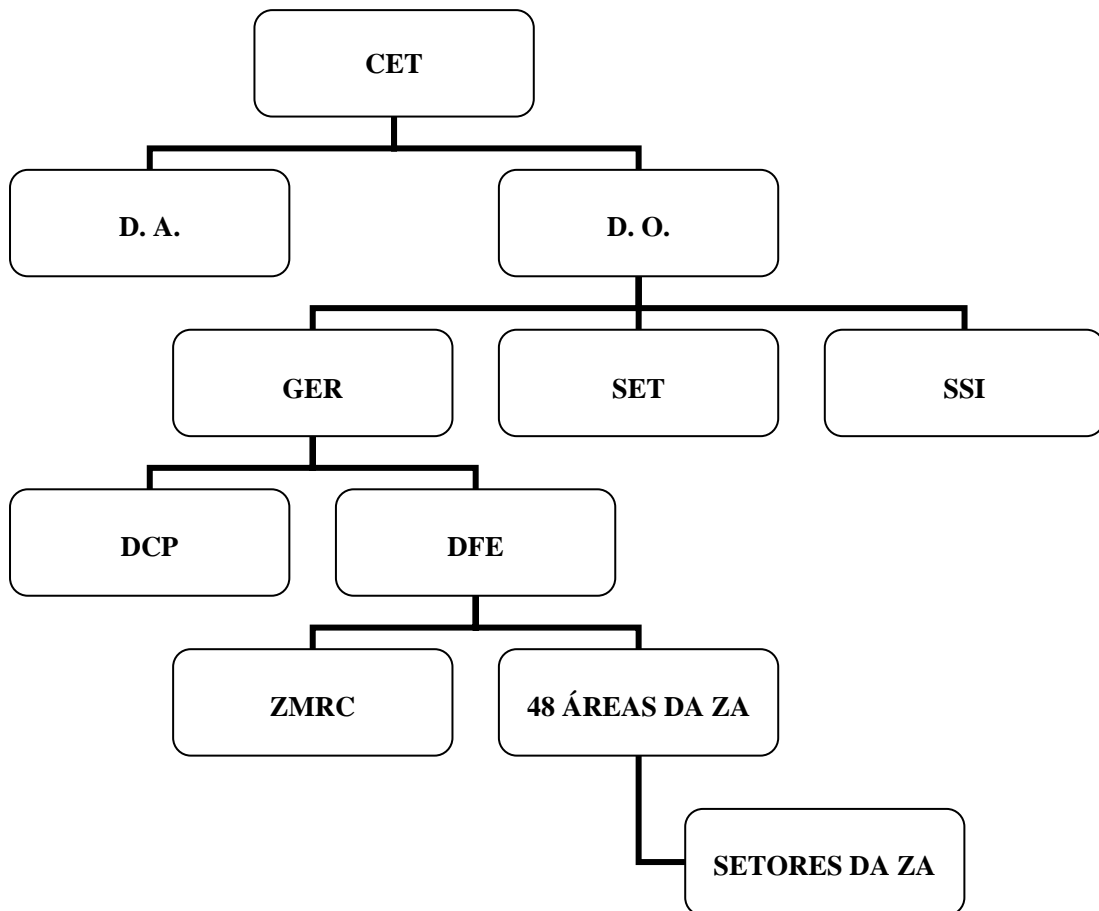
O DFE realiza dois tipos de fiscalização: a do estacionamento rotativo (ZA) e a área de pedestre, conhecida como zona de máxima restrição de circulação<sup>46</sup> (ZMRC).

O DFE é responsável atualmente por 19 áreas da Zona Azul do total de 48 áreas. Isto porque 29 áreas da ZA estão sendo fiscalizadas pela operação de trânsito (os marronzinhos). E do total das 32.000 vagas de ZA, distribuídas pela cidade de São Paulo, 17.000 vagas estão sendo fiscalizadas pelos marronzinhos e 15.000 vagas pelos agentes de fiscalização do estacionamento rotativo.

O organograma apresentado na Figura 1 ilustra a estrutura organizacional atual da CET, no qual destacou-se apenas a Gerência do Estacionamento Rotativo e sua estrutura, por ser nesta gerência que trabalham os agentes de fiscalização da ZA participantes dessa pesquisa.

---

<sup>46</sup> Na ZMRC o trabalho dos agentes de fiscalização é diferente do trabalho realizado no estacionamento rotativo, por ser área de pedestre. Os agentes realizam a vistoria dos calçadões do centro da cidade, onde é proibido o trânsito de veículos. Somente podem transitar veículos oficiais, veículos de moradores do local, carro-forte e os veículos de carga e descarga. Também fiscalizam as ruas do centro velho e novo da cidade de São Paulo, onde existem bloqueios (cancelas) nas quais somente é permitido entrar com cartão especial ou autorização da prefeitura. Nessas ruas, o trabalho dos agentes consiste em verificar se o carro tem o cartão - pedágio ou o cartão de autorização (Lancman et al., 2005).



**Figura 1 – Organograma da CET (adaptado pela autora)**

### **4.3 O Estacionamento Rotativo – A Zona Azul**

Nesta subsecção trata-se da criação da Zona Azul, suas principais características, o perfil de população trabalhadora, as tarefas realizadas pelos agentes, entre outros aspectos.

O Estacionamento Rotativo<sup>47</sup> foi criado através do Decreto nº 11.661, de 30 de dezembro de 1974 e começou a funcionar em 1975. O mesmo visa, como seu próprio

<sup>47</sup> A Lei Municipal 6.895/1966 determinou a cobrança do estacionamento em locais públicos e o decreto municipal 11.666/74 permitiu à Empresa Municipal de Urbanização - EMURB operar o estacionamento, já chamado naquela época de “Zona Azul”. Posteriormente, o decreto 17.115/81 transferiu da EMURB para a CET a permissão para explorar o estacionamento em vias e logradouros públicos (Vasconcellos, 1999).



nome indica, à rotatividade do uso das vagas do estacionamento nas ruas da cidade, isto é, a racionalização do uso destas, pois já naquela época existia uma grande circulação de veículos e conseqüente aumento do trânsito na cidade de São Paulo.

O cargo de fiscalização da Zona Azul era denominado “orientadora”, isto porque no início do funcionamento da ZA somente eram admitidas mulheres. Posteriormente, o cargo passou a ser denominado agente de fiscalização de trânsito e, a partir daí, foram admitidos homens para a função. Mas, apesar do fato de terem sido contratados homens, até hoje, a grande maioria dos agentes são mulheres e, popularmente, estas são conhecidas como “as moças da Zona Azul”. Atualmente o cargo é denominado Técnico de Trânsito I<sup>48</sup>.

Segundo Vasconcellos (1999), a primeira região a ter implantada a Zona Azul em São Paulo foi a região do Mercado Central, inaugurada em 1975, a qual possuía 342 vagas. A segunda foi na região de Santa Ifigênia, com 384 vagas. A partir desta data, houve um grande crescimento do setor; cinco anos depois, em 1980, a Zona Azul possuía uma oferta de aproximadamente 17.500 vagas e, em 1985, eram 19.000 vagas. Estes dados mostram o grande crescimento desse tipo de estacionamento na cidade, que ocorreu em virtude das necessidades e características desta, como, por exemplo, o significativo crescimento econômico.

O mesmo autor relata que foi utilizado como critério para escolha das regiões a ser implantada a Zona Azul, as áreas onde havia maior densidade de empregos e atividades em geral. Foram escolhidas as áreas e corredores principais da cidade, em regiões onde se concentravam os polos comerciais e de serviços conhecidos como centro expandido<sup>49</sup>, além do centro histórico da cidade. Em 1980 o centro histórico e o expandido da cidade concentravam 84% das vagas da Zona Azul, e 51% destas estavam concentradas apenas no centro expandido.

Destaca-se que, numa cidade como São Paulo, estacionar sempre foi uma necessidade e conseqüência dos deslocamentos realizados pelas pessoas que utilizam veículos para os mais diversos fins, e a escassez de espaço para tal finalidade foi

---

<sup>48</sup> Esclarecemos que apesar da mudança do nome do cargo de agente de fiscalização de trânsito para técnico de trânsito I utilizaremos a denominação anterior (agente de fiscalização), a qual ainda hoje é usada pelos trabalhadores, como pudemos verificar nas entrevistas realizadas.

<sup>49</sup> O centro expandido da cidade de São Paulo é uma área que está localizada ao redor do centro histórico e é delimitada pelo minianel viário, que é composto pelas avenidas Marginais, Salim F. Maluf, Afonso E Taunay, dos Bandeirantes, das Juntas Provisórias, Pres. Tancredo Neves, Luis I. de Anhaia Melo e o complexo viário Maria Maluf. Nessa região da cidade concentra-se a maior parte dos serviços, empregos, equipamentos culturais e de lazer da cidade e, a população de maior renda (PMSP, 2008). Disponível em: <[http://www.pt.wikipedia.org/wiki/centro\\_expandido\\_de\\_Sao\\_Paulo](http://www.pt.wikipedia.org/wiki/centro_expandido_de_Sao_Paulo)>. Acessado em 20.04.2008.

sempre um sério problema. Assim, nasceu a necessidade de racionalizar o uso do solo das vias públicas da cidade, especialmente nas regiões de grande movimento, como forma de permitir o maior uso e o justo aproveitamento do solo, isto é, a democratização de seu uso. Esses fatores deram origem à criação do Estacionamento Rotativo na cidade.

Hoje, o estacionamento rotativo, conhecido popularmente como Zona Azul, é administrado pela Gerência do Estacionamento Rotativo (GER). E a ela cabe a tarefa de administrá-lo, com o objetivo de atender à demanda, sem prejuízo da segurança e fluidez do trânsito.

Segundo o Manual de Procedimentos Operacionais e Administrativos do agente fiscalizador, o principal objetivo do Estacionamento Rotativo é o de:

permitir o aproveitamento mais justo das vagas disponíveis, evitando que usuários estacionem seus veículos de maneira desordenada e por tempo indeterminado, tirando assim a oportunidade a todos de estacionarem em locais apropriados, sem prejuízo ao fluxo do tráfego, facilitando o destino das viagens e, por consequência, as atividades de comercialização e de prestação de serviços. (CET, 2000a; p.2)

Dessa forma, os agentes de fiscalização da ZA têm de lidar diariamente com questões relacionadas ao trânsito de veículos e pedestres, tarefa bastante árdua, confirmada pelos dados sobre o trânsito e a demografia da cidade de São Paulo, já citado no início deste capítulo.

Além das mudanças relacionadas ao crescimento desordenado da cidade de São Paulo e das características do trânsito que têm influenciado o trabalho dos agentes, outras modificações importantes vêm ocorrendo nas atividades laborais desenvolvidas por eles ao longo dos 30 anos de existência da Zona Azul.

Entre estas mudanças podem ser destacadas as relacionadas ao perfil das regiões fiscalizadas e ao aumento significativo do número de vagas a serem fiscalizadas, em detrimento da diminuição do efetivo. Esta diminuição ocorreu devido a vários fatores, como: a falta de concursos para novas contratações; as aposentadorias por tempo de serviço; os afastamentos prolongados, principalmente em decorrência de doenças e/ou acidentes relacionados ao trabalho, muitos deles culminando em aposentadorias precoces; ao Plano de Demissão Voluntária (PDV) realizado em 2002; a transferência de muitos

agentes para outros cargos, entre eles o cargo de operador de trânsito, o que ocorreu em decorrência da fase de extinção pela qual passou o setor em 2005, entre outros fatores.

Vale enfatizar que a Zona Azul tem passado, ao longo dos anos de sua existência, por várias fases de transição devido às diferentes propostas de mudança apresentadas ao setor, como privatização, desativação e, atualmente, reestruturação, após ter sido interrompido o processo de sua extinção. Tais fases são fruto das oscilações políticas internas e externas que influenciam os projetos em curso, o planejamento do trabalho e a administração do setor. É importante ressaltar que as mudanças na política municipal influenciam diretamente a administração da empresa e o desenvolvimento dos projetos, por ser a CET uma empresa de economia mista vinculada à prefeitura do município de São Paulo.

Todas as questões colocadas afetaram e afetam os trabalhadores e o trabalho realizado em seus diversos aspectos, como, por exemplo, o aumento dos índices de produtividade exigido em decorrência da diminuição do efetivo ao longo dos anos e o sentimento de incerteza e insegurança nos trabalhadores, gerado pelas várias fases de transição e indefinição pela qual passou o setor. Tais fatos trouxeram consequências e deixaram sequelas tanto no trabalho, como nos trabalhadores.

Na Tabela 1 são apresentados dados quantitativos que representam em parte tais questões, como o crescimento do número de áreas a serem fiscalizadas; o aumento do número de vagas da ZA; o número de agentes (crescimento e decréscimo); e a média de vagas a serem fiscalizadas pelos agentes ao longo dos anos.

**Tabela 1 – Dados referentes ao número de vagas da Zona Azul, de áreas e de agentes na ativa; número de vagas a serem fiscalizadas por agente/dia e as fases pelas quais passou o setor - em alguns anos de funcionamento da Zona Azul**

ANO	VAGAS <sup>1</sup>	ÁREAS	AGENTES	PRODUTIVIDADE	FASES DA ZA
1975	3500	06	Não foram encontrados dados	Não foram encontrados dados	Implantação do setor
1980	17500	39	Não foram encontrados dados	Não foram encontrados dados	Fase de crescimento do setor
1990	19000	42	940	20	Fase de crescimento do setor
2003	30000	48	430	70	Fase de transição, pós PDV
2004	32000	29	170	190	Fase de desativação, passagem para operação
2006	15000 <sup>3</sup>	19	170	100	Fase de reestruturação

FONTE: Parte dos dados foi fornecida pela CET/Gerência da Zona Azul (2004; 2006) e parte encontrada em Vasconcellos (1999; p.143).

<sup>1</sup> o número de vagas é aproximado.

<sup>2</sup> a produtividade refere-se ao número de vagas a serem fiscalizadas por agente/dia.

<sup>3</sup> existem na ZA 32.000 vagas, porém 17.000 estão sendo fiscalizadas pelos operadores de trânsito.

#### 4.3.1 Perfil da População Trabalhadora

Os dados descritos a seguir foram obtidos a partir da pesquisa anterior realizada por Lancman et al. (2005) e atualizados através das entrevistas realizadas com os diversos níveis hierárquicos que compõem a Gerência do Estacionamento Rotativo (GER), incluindo os agentes de fiscalização participantes da pesquisa (Anexo E).

##### • *Total de funcionários na GER:*

Na ocasião dessa pesquisa a GER possuía 170 funcionários no setor operacional (agentes de fiscalização).

Como já destacado, esse número tem diminuído ao longo dos anos, por exemplo, na década de 1990 a gerência chegou a ter um quadro de recursos humanos correspondente a 940 funcionários e, em 2003, eram apenas 430 agentes. Esses dados podem ser confirmados verificando-se a Tabela 1.

· **Total de funcionários por cargo:**

Gerente: 01                      Chefe de Departamento: 01  
 Encarregados: 16              Agentes de Fiscalização: 170

· **Gênero:**

**Tabela 2 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por gênero**

<b>Agente de fiscalização/ Gênero</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual (%)</b>
Masculino	21	12,4
Feminino	149	87,6
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

FONTE: DFE, 2006 (elaborada pela autora).

· **Faixa Etária:**

**Tabela 3 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por faixa etária**

<b>Agentes de fiscalização/ Faixa etária</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual (%)</b>
20 – 30 anos	04	2
31 – 40 anos	40	24
41 – 50 anos	97	57
51 – 60 anos	29	17
+ de 60 anos	0	0
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

FONTE: DFE, 2006 (elaborada pela autora).

· *Escolaridade:*

**Tabela 4 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por grau de escolaridade**

<b>Agentes de fiscalização / Escolaridade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual (%)</b>
Ensino Médio <sup>1</sup>	151	88,8
Superior Incompleto	08	4,7
Superior Completo	11	6,5
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

FONTE: DFE, 2006 (elaborada pela autora).

<sup>1</sup> o ensino médio corresponde a 11 anos de escolaridade

· *Tempo de serviço na função:*

Vale destacar que o tempo de serviço na função corresponde à admissão na empresa, uma vez que os funcionários da Zona Azul entraram por concurso externo e nunca houve transposição de funcionários de outros cargos para a ZA por concurso interno.

**Tabela 5 – Distribuição dos agentes de fiscalização da GER por tempo de serviço**

<b>Agentes de fiscalização/ Tempo na empresa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual (%)</b>
0-2 anos	0	0
2 a 5 anos	29	17
5 a 10 anos	07	4
+ de 10 anos	134	79
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100%</b>

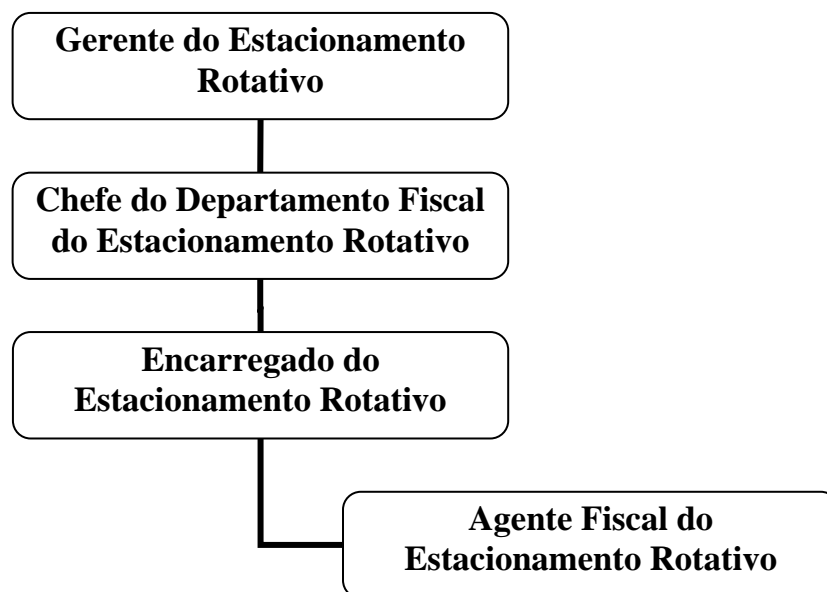
FONTE: DFE, 2006 (elaborada pela autora).

· **Rotatividade:**

Entre novembro e dezembro de 2002 ocorreu o Plano de Demissão Voluntária (PDV) e, em razão desse plano, saíram os aposentados que continuavam trabalhando; os interessados em se demitir (demissão voluntária); e, além desses, alguns funcionários foram demitidos. Excluindo-se o PDV, a empresa raramente demite funcionários.

· **Estrutura de Cargos e Carreira;**

A grade de cargo atual é:



**Figura 2 – Estrutura de Cargos e Carreira da Zona Azul (elaborada pela autora)**

Os pré-requisitos para ocupar o cargo de agente de fiscalização são: possuir 18 anos, ter ensino médio completo (11 anos de escolaridade) e ter sido aprovado no concurso público.

Salienta-se que, segundo as regras do RH, a mudança de cargo só poderia ocorrer por concurso interno, e o último ocorreu em 1992. Entretanto, na fase de extinção do setor, em 2005, muitos agentes mudaram para outros setores e cargos, o que ocorreu sem concurso interno. Para mudar para o cargo de marronzinho, os agentes deveriam apresentar os seguintes pré-requisitos: possuir ensino médio completo (total de 11 anos de escolaridade); carteira de habilitação de motorista

profissional; e não apresentar restrições laborais para exercer as funções específicas do cargo, como, por exemplo, não apresentar patologia relacionada à coluna vertebral.

#### **4.3.2 Indicadores Gerais e de Recursos Humanos**

As regras de administração de recursos humanos da Zona Azul segundo o Manual de Procedimentos Operacionais e Administrativos (CET, 2000) do agente fiscalizador e de dados fornecidos pela chefia do departamento da ZA, são:

· ***Tipo de contrato***

O ingresso na empresa se dá por concurso público e o regime de contratação é celetista. O último concurso público realizado foi em 2006. Porém, nenhum funcionário foi contratado por ter sido este impugnado pelo sindicato, por haver discrepâncias salariais entre o salário proposto e o salário dos agentes que já estavam na ativa, assim, os últimos agentes contratados prestaram concurso em 1999.

· ***Crítérios para promoção e remanejamento de área***

Apesar de existirem critérios definidos pelo setor de RH da empresa para todos os setores, na Zona Azul, foram criados critérios de promoção internos, específicos do setor. Segundo os encarregados, os critérios foram criados para organizar o trabalho e para que existisse transparência.

A avaliação individual é realizada anualmente e nela são computados os pontos ganhos e as penalidades, sendo estas fruto de faltas injustificadas, faltas comuns, atrasos e intercorrências. As passagens dos agentes pela delegacia para fazer boletim de ocorrência, devido a problemas relacionados ao cotidiano de trabalho são consideradas pela gerência da ZA como intercorrências. As licenças médicas, licença maternidade, por acidentes de trabalho e doenças do trabalho não são descontadas. São esses critérios que determinam a escala de férias e o remanejamento de área. Se houver empate, o desempate será feito pelo registro funcional mais antigo.

Com relação ao remanejamento de área, segundo informações, normalmente os agentes solicitam remanejamento para locais mais próximos de casa.



Porém, no que se refere à transparência nos critérios de promoção e de remanejamento de área, existem informações conflitantes e contraditórias colhidas entre os diversos níveis hierárquicos. Alguns relatam que existe a transferência voluntária, mas os critérios não são claros. Geralmente, a transferência ocorre por imposição, muitas vezes, como punição; bem como são computadas as faltas referentes à licença médica, licença maternidade, doenças e acidentes relacionados ao trabalho.

#### **· Jornada de trabalho**

O horário de funcionamento do Estacionamento Rotativo é das 7h00min às 19h00min, de 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira e das 7h00min às 13h00min aos sábados.

A jornada de trabalho dos agentes é de 42 horas semanais. De 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira trabalham 6h40min, e aos sábados 8h40min (quinzenalmente). Durante a semana possuem 40 minutos de almoço, e aos sábados uma hora. São disponibilizados 15 minutos, no início e no final da jornada, para vestirem o uniforme nos escritórios regionais. E é no escritório regional que passam o cartão no ponto eletrônico.

Aos sábados, após as 13h, quando o estacionamento rotativo é liberado à população, os agentes realizam outras tarefas, como, por exemplo, o ponto interativo. Nessa tarefa eles permanecem em um cruzamento de ruas de movimento da cidade para fiscalizar os veículos que trafegam inclusive aplicar multa.

#### **· Turnos**

De 2<sup>a</sup> a 6<sup>a</sup> feira o trabalho é dividido em dois turnos: manhã ou tarde. O primeiro turno é das 7h00min às 13h40min, e o segundo das 12h20min às 19h00min, e a troca de turno se dá entre 12h30min e 13h30min. Aos sábados há apenas um turno, no período das 7h00min às 13h00min, e os agentes trabalham quinzenalmente em regime de escala.

#### **· Pausas**

Os agentes fazem micropausas para tomar água e utilizar sanitário, que são um direito dos trabalhadores. Não existem pausas de fato.

#### · *Hora-extra*

Difícilmente fazem hora-extra, apenas quando são convocadas para eventos especiais, como, por exemplo, a Operação Interlagos, relacionada à corrida de Fórmula 1.

Atualmente está sendo realizada uma nova tarefa, por tempo determinado, que é denominada de estatística. Esta acontece aos sábados, mensalmente, e é optativa. Nesse dia o agente ganha seis horas-extras.

#### **4.3.3 Indicadores de Saúde**

Segundo dados do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO), os exames periódicos são realizados anualmente e constam de uma avaliação geral de saúde realizada pelos médicos da empresa, exame de audiometria e demais exames considerados necessários pelo médico.

No caso de retorno ao trabalho, após licença médica, os exames clínicos são solicitados pelos médicos do departamento de saúde da empresa, de acordo com as necessidades específicas de cada caso.

Não foram obtidos outros dados do PCMSO e nem dados do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

Com relação a dados específicos de saúde dos agentes de fiscalização da ZA, a GER forneceu dados referentes ao período de setembro de 2004 a setembro de 2006. Foram afastados 23 funcionários, sendo que, desse total, 12 trabalhadores foram afastados por auxílio-doença e 11 deles tiveram afastamento por acidente de trabalho. Dos 11 afastamentos por acidente de trabalho, 5 casos foram acidentes de trajeto e 6 casos foram acidentes de trabalho típico. Dos 23 afastamentos, apenas um afastamento foi maior do que 15 dias (total de 60 dias) e referiu-se a um acidente de trabalho típico.

#### **4.3.4 Indicadores de Produção**

A Zona Azul possui atualmente 170 funcionários que fiscalizam 19 áreas. Estes fiscalizam em média de 90 vagas por dia. Porém, esse número é variável, já que em algumas áreas os agentes fiscalizam mais de um setor e, muitas vezes, cobrem período de férias e licença de outros agentes.

Segundo informações da Chefia da ZA, a meta da empresa é contratar 250 funcionários, compondo-se um total de 430 funcionários para fiscalizar as 15.000 vagas.

Com relação à venda de talões da ZA, em 2003, foram comercializados 155.631 talões, não se obtendo dados mais recentes. Ainda, segundo a chefia do departamento, a arrecadação com a venda de talões diminuiu a partir da retirada da venda de talões e folhas avulsas, que era realizada pelos agentes. Estes são vendidos apenas em postos fixos e oficiais.

#### 4.3.5 Características e Organização do Trabalho

Os agentes fazem a fiscalização do estacionamento rotativo das ruas de centros comerciais, chamados centros regionais e áreas periféricas da cidade de São Paulo.

Cada área é dividida em setores, e o número de setores deve corresponder ao número de agentes existente nesta, e a cada área destina-se um encarregado. Porém, em razão do número reduzido de funcionários com que está funcionando, não há quantidade suficiente de agentes, nem de encarregados para todos os setores, o que leva ainda os agentes a fiscalizarem mais de um setor, e ao aumento do número de vagas a serem fiscalizadas por agente/dia.

A área geográfica que o agente deve fiscalizar é fixa e seu comprimento (em metros ou quilômetros) varia de acordo com a quantidade de vagas disponível numa rua, podendo ser igual ou maior que quatro quadras. Atualmente, devido à escassez de funcionários, a empresa não exige que o percurso seja transcorrido mais de uma vez, isto é, que as vagas sejam novamente fiscalizadas durante a jornada de trabalho.

##### 4.3.5.1 Principais Tarefas

A seguir estão descritas as *tarefas prescritas*<sup>50</sup> e as *tarefas reais*<sup>51</sup> realizadas pelos agentes. Os dados obtidos na pesquisa anterior realizada por Lancman et al.

---

<sup>50</sup> Tarefa Prescrita é uma prescrição do trabalho a ser realizado, a qual é elaborada pela empresa. Engloba os objetivos a serem atingidos, os procedimentos, as instruções, os meios técnicos a serem utilizados, a divisão das tarefas entre os trabalhadores, as condições temporais do trabalho, as condições do ambiente de trabalho (Guerin et al., 2001). A tarefa prescrita pode ser apresentada pela empresa aos trabalhadores por escrito ou não. Pode estar apenas representada mentalmente para cada trabalhador que a executa, e ser transmitida de um trabalhador a outro verbalmente (Watanabe e Gonçalves, 2004).

<sup>51</sup> Tarefa Real é a tarefa ou as tarefas descritas pelo trabalhador. São as tarefas que ele refere executar para a realização do seu trabalho. Em geral, englobam não apenas as tarefas descritas pela empresa, mas uma série de outras tarefas, não prescritas, que são realizadas para que o trabalho ocorra a contento. Vale ressaltar que, em geral, essas tarefas não são conhecidas pela empresa (Watanabe e Gonçalves, 2004).

(2005) foram atualizados através das entrevistas realizadas com os agentes de fiscalização e demais níveis hierárquicos da gerência da Zona Azul.

### ***Tarefas Prescritas***

As tarefas a serem realizadas pelos agentes estão descritas em dois manuais elaborados em 2000 pela antiga Gerência do Estacionamento Rotativo (GER), que criou um grupo de funcionários de diversos cargos, como encarregados, supervisores e outras hierarquias superiores, para tal fim. Anteriormente a esse período as tarefas não eram prescritas formalmente, eram informadas aos agentes, principalmente, através de treinamento em campo. A seguir as mesmas são descritas sucintamente.

O *Manual de Procedimentos Operacionais e Administrativos do Agente Fiscalizador* contém os procedimentos e atribuições do Agente Fiscal da Zona Azul. Este objetiva informar, descrever e padronizar a ação dos agentes para, assim, obter um desempenho homogêneo e satisfatório das atividades, e prestar serviços e atendimento à clientela dentro de padrões de qualidade total estabelecido pela CET.

Nesse manual estão contidos:

a) procedimentos administrativos:

- horário: jornada de trabalho, registro de ponto, descanso durante a jornada de trabalho;
- postura: apresentação pessoal, uniforme, relacionamento com o usuário, proibições, apontamento de ocorrência.

b) procedimentos operacionais:

- fiscalização: vagas de zona azul, postos credenciados de venda de talão, verificação da sinalização do setor, postura do agente na fiscalização do veículo, verificação do uso correto do cartão Zona Azul, vendas de talões Zona Azul, tipos de irregularidades;
- zona de máxima restrição de circulação: finalidade, zona de máxima restrição de circulação quadrilátero, zona de máxima restrição de circulação centro;
- elaboração do boletim operacional: finalidade, preenchimento;
- autuação;
- ocorrências eventuais: interdição de vagas, passeatas, eventos;
- ocorrências com usuários.

No *Manual de Qualidade no Atendimento ao Cliente*, elaborado pela GER, estão contidos os Procedimentos Operacionais Padrão a serem executados pelos agentes e se referem especificamente ao atendimento ao cliente em várias situações, como atendimento em campo, por telefone, por escrito, pela Internet, através da imprensa, entre outros.

Apesar da existência desses manuais, os agentes relataram que anteriormente não havia prescrição das tarefas a serem realizadas.

Segundo pesquisa realizada por Lancman et al. (2005), os agentes referem que, quando assumiram a função, não foram orientados com relação às tarefas a serem realizadas; foram aprendendo em campo, com outros agentes. Somente foram explicitadas as regras relacionadas ao que não deveriam fazer e a como se comportar, como, por exemplo:

- Não comer, nem beber na rua enquanto trabalham, isto é, só podem comer dentro de estabelecimentos comerciais no tempo assim determinado.
- Devem evitar fazer boletim de ocorrência nas delegacias em função de intercorrências e conflitos ocorridos durante o trabalho. É cobrado dos agentes terem mais "jogo de cintura" com os usuários do serviço.

### ***Tarefas Reais***

Abaixo estão descritas as principais tarefas realizadas pelos agentes, elencadas a partir das entrevistas com os trabalhadores que constam na pesquisa realizada por Lancman et al. (2005), e atualizadas nas entrevistas realizadas com os agentes para esta dissertação de mestrado:

#### ***a) Tarefas realizadas em campo:***

- verificar o uso correto dos cartões de estacionamento nos veículos (fiscalizar), isto é, verificar se a folha está preenchida corretamente; (placa, hora, mês, dia), validade de 1 h por folha, podendo permanecer na mesma vaga por 2 horas;
- informar ao usuário do serviço que o agente não pode preencher a folha de estacionamento para ele, caso esse solicite; esclarecer que se o cliente errar ao preencher, o agente não pode dar um visto e o cliente terá que adquirir outra folha;
- atender e informar usuários sobre quaisquer dúvidas quanto à utilização do

estacionamento;

- dar informações gerais aos usuários;
- preencher a folha de trabalho, anotando dados dos veículos estacionados, por horário e em condições de irregularidade (esta tarefa não tem sido mais realizada devido à insuficiência de funcionários por setor);
- preencher o boletim de atividades em campo (BAC);
- participar de operações especiais, eventos e executar outras tarefas correlatas;
- distribuir folhetos informativos aos usuários do sistema, por exemplo, informando sobre as mudanças da Zona Azul;
- autuar motoristas infratores;
- quando há greve dos transportes públicos e o estacionamento rotativo da cidade é liberado, os agentes devem realizar ações de orientação ao pedestre, como, por exemplo, travessia de vias públicas;
- foi incluída uma tarefa optativa, a qual é realizada uma vez por mês, aos sábados, chamada de estatística. Essa se refere ao controle de rotatividade do uso das vagas da Zona Azul numa determinada região.

b) *Tarefa realizada no escritório regional ao final do turno:*

- Controle de autuação - Ao final da jornada de trabalho o agente preenche diariamente um formulário referente ao controle das autuações, sendo apontado o número de autuações feitas por dia, o que inclui: as autuações de veículos parados na ZA sem folha ou ultrapassagem do horário, as autuações de veículos em movimento (veículos que ultrapassam o farol vermelho); veículos parados em fila dupla e em estacionamento proibido; e as autuações de veículos do Estado de São Paulo e dos de fora do Estado. Os agentes apenas não autuam a falta de uso de cinto de segurança, uso de celular na direção e transitar em dia de rodízio.

#### **4.3.5.2 A Variabilidade das Tarefas**

As tarefas realizadas pelos agentes variam de acordo com as características específicas de cada região e setor. Por exemplo: numa região comercial onde prevalece o comércio de lojas e de vendedores ambulantes motorizados, os agentes realizam mais determinadas tarefas do que em outras regiões, como fiscalizar um número maior de veículos e cartões de estacionamento, porque nessas regiões há

maior rotatividade de veículos por vaga.

Também há variabilidade das tarefas numa mesma região dependendo do dia da semana ou do mês ou do horário do dia, como, por exemplo, nas regiões onde existem escolas durante o período de férias escolares, o movimento e os problemas da região diminuem; nas regiões onde num determinado dia da semana é realizada feira livre, o trabalho dos agentes sofre mudanças; nas regiões eminentemente comerciais há a influência da sazonalidade, como em períodos próximo a festas e comemorações importantes costuma ser maior o movimento.

Há variabilidade, também, nas tarefas realizadas, a depender das condições da área em determinado dia; dessa forma, o trabalho pode se intensificar ou ser mais ameno ao longo da jornada. Assim, o trabalho dos agentes pode se intensificar numa mesma região, dependendo de fatores externos à Zona Azul e à CET.

#### **4.3.6 Condições do Ambiente de Trabalho**

Os agentes da Zona Azul, ao realizarem seu trabalho na rua e em ambiente aberto, estão expostos às variações climáticas como sol, chuva, temporais, alagamentos; às variações de temperatura, como frio e calor; e às variações da ventilação e iluminamento natural. Além de estarem expostos a diversos tipos de poluição, como a atmosférica, sonora e visual. Tais condições trazem consequências à saúde do trabalhador e ao trabalho que está sendo realizado.

Também estão expostos às condições de pavimentação e conservação das calçadas e vias públicas, as quais se encontram, em sua maioria, em péssimas condições. Estas apresentam irregularidades, desníveis, buracos, tampas de bueiros quebradas ou bueiros sem tampa, piso escorregadio, entre outros problemas. Essas condições podem ocasionar e ocasionam acidentes de trabalho.

Ainda, pelo fato de o trabalho ser realizado na rua e a CET não oferecer locais próprios aos agentes para realizar pausas, refeições e utilizar sanitários, estes utilizam locais públicos ou comerciais. E dependendo das características da região de trabalho, os locais disponíveis encontram-se em péssimas condições de conservação e higiene, fato que impossibilita seu uso e, muitas vezes, os agentes deixam de realizar tais atividades, o que compromete a saúde e qualidade de vida no trabalho.





Objetivando investigar e aprofundar o conhecimento sobre alguns aspectos da relação que se estabelece entre os agentes de fiscalização da Zona Azul, os usuários do serviço e a população, foram identificadas e analisadas as estratégias operatórias que os trabalhadores utilizam para lidar com as adversidades, constrangimentos e conflitos advindos dessa relação, por meio da utilização de um conjunto de métodos e procedimentos explicitados a seguir.

## 5.1 Casuística

Participaram desta pesquisa 10 agentes de fiscalização do estacionamento rotativo da CET (Zona Azul), que atuavam nas regiões da ZA de Santa Ifigênia, Bela Vista e Santa Cecília.

Foi previsto, inicialmente, entrevistar os agentes que trabalhassem nas mesmas regiões estudadas na pesquisa anterior realizada por Lancman et al. (2005), a saber: regiões de Santa Ifigênia e Jardins. Tal pesquisa serviu de base para reflexões que culminaram no teor dessa dissertação. Na pesquisa anterior, as regiões citadas foram escolhidas por possuírem características muito diferentes entre si, o que permitia, segundo seus objetivos, diversificar e enriquecer a coleta de dados. Conforme a gerência da Zona Azul, a região de Santa Ifigênia é considerada uma área eminentemente comercial e a região dos Jardins é uma região mista, composta por residências, comércio de pequenas lojas, restaurante, bares e escolas.

Entretanto, devido às mudanças ocorridas na Zona Azul, como a transferência de algumas áreas de fiscalização da ZA para o setor de operação do tráfego, entre elas a região dos Jardins, houve necessidade de redefinir as regiões a serem pesquisadas. Assim, por indicação e sugestão da gerência da Zona Azul, escolheu-se uma outra região que possuísse características semelhantes à da região dos Jardins. Em substituição a essa, foram indicadas as de Santa Cecília e Bela Vista, por serem também regiões mistas, pertencerem ao mesmo escritório regional da região de Santa Ifigênia e estarem sob a responsabilidade das mesmas encarregadas, o que facilitou a realização das entrevistas.

As entrevistas foram realizadas no escritório regional Pátio Bandeiras, entre setembro e dezembro de 2006. Garantiram-se o anonimato e o sigilo em relação à identidade e às informações fornecidas pelas entrevistadas, assim como a privacidade durante a sua realização, já que não havia nenhum outro funcionário no local onde elas aconteceram. Cada entrevistada concordou e assinou o termo de consentimento livre e esclarecido (Anexo A).

Esta pesquisa foi aprovada pela Comissão de Ética do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (CAPPesq) - Anexo B.

O perfil da população entrevistada está descrito na Tabela 6.

**Tabela 6 – Dados referente ao perfil da população entrevistada**

Entrevistados	Sexo	Idade	Escolaridade	Tempo na empresa	Tempo na função	Região de trabalho	Tempo na região	Período de trabalho
01	F	40	2º grau completo <sup>1</sup>	20 a	20 a	Santa Cecília	1 ano e 4 m.	Manhã
02	F	43	2º grau completo	07 a	07 a	Santa Ifigênia	2 anos	Manhã
03	F	44	2º grau completo	25 a	25 a	Santa Ifigênia	1 mês	Tarde
04	F	48	2º grau completo	26 a	26 a	Santa Ifigênia	1 mês	Manhã
05	F	46	2º grau completo	25 a	25 a	Santa Cecília e Bela Vista	1 ano nas 2 regiões	Tarde
06	F	48	2º grau completo	20 a	20 a	Santa Cecília e Bela Vista	1 ano nas 2 regiões	Tarde
07	F	49	2º grau completo	11 a	11 a	Santa Cecília	1 ano	Manhã
08	F	40	2º grau completo	14 a	14 a	Santa Ifigênia	1 ano e 2 m.	Manhã
09	F	42	2º grau completo (Técnico em Contabilidade)	21 a	21 a	Santa Cecília	1 ano	Manhã
10	F	31	Sup.Comp. (Tecnólogo Construção Civil)	07 a	07 a	Santa Ifigênia	1 ano	Tarde

FONTE: Entrevistas realizadas com as agentes de fiscalização participantes da pesquisa (elaborado pela autora)

Obs.: O período de realização das entrevistas foi de setembro a dezembro de 2006.

Local das entrevistas: escritório do Pátio Bandeiras – localizado sobre a Ponte das Bandeiras, Zona Norte de São Paulo.

<sup>1</sup> 2º grau completo equivale a 11 anos de estudo.

## 5.2 Métodos

Diante dos objetivos relatados optou-se pela pesquisa de natureza qualitativa, porque, segundo Minayo (1993), esta responde a questões particulares das Ciências Sociais ao se preocupar com um determinado nível de realidade. Nesse tipo de pesquisa, o trabalho de campo é a principal fonte de dados. Pelo seu dinamismo, preocupa-se, sobretudo, com o processo. É utilizado o enfoque indutivo da análise dos dados e é estudado um fenômeno na sua complexidade, isto é, sua qualidade, os sentidos e os significados do objeto. Possibilita, ainda, captar elementos simbólicos e apreender a particularidade dos fatos. A relação entre pesquisador e pesquisado é de fundamental importância no processo.

Essa pesquisa caracterizou-se por ser de caráter empírico, pois o que interessava era a experiência adquirida pelos agentes da Zona Azul durante a realização do seu trabalho. Dessa forma, o acúmulo dos fatos e a experiência vivenciadas no exercício profissional trazem novas informações, explicações, e permitem o aprofundamento da compreensão das adversidades e constrangimentos a que esses agentes estão expostos diariamente, fruto da relação com os usuários do serviço e a população.

O método utilizado foi o estudo de caso. Esse método permite a compreensão singular de um evento, e o objeto estudado é tratado como único e representante particular da realidade.

Segundo Laville e Dionne (1999), o estudo de caso é um método de investigação que permite fornecer explicações particulares do caso considerado, bem como dos elementos que marcam seu contexto, favorecendo o aprofundamento de questões específicas relacionadas. O estudo realizado se dá de forma exaustiva de um ou de poucos objetivos, permitindo o conhecimento amplo e detalhado do caso particular que está sendo estudado (Bruyne et al., 1982; Gil, 2006).

Para Yin (2001), o estudo de caso é uma investigação empírica que pesquisa um fenômeno contemporâneo dentro do contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto estão claramente definidos.

Optou-se pelo estudo de caso do tipo simples, pois, segundo Vasconcelos (2002), este permite revelar um conhecimento inédito, ou ainda apresentar uma possibilidade de desafiar, confirmar ou entender a existência de certos fenômenos.

## 5.2.1 Procedimentos

### 5.2.1.1 Entrevistas Semiestruturadas

Optou-se por realizar entrevistas semiestruturadas e individuais. Acredita-se que esta modalidade era a que melhor se adequava aos objetivos propostos, já que se parte de um roteiro elaborado a partir de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias, hipóteses e objetivos pré-estabelecidos (Honningmann, 1954 citado por Minayo, 1998).

Nesse tipo de entrevista utilizam-se perguntas fechadas e abertas que partem de questões fundamentais elencadas da pesquisa. A partir das respostas obtidas surgem outras questões, que orientam novas hipóteses e que dão ao entrevistado a possibilidade de discorrer não apenas sobre o tema proposto, como também sobre novos temas, sem respostas ou condições pré-fixadas pelo pesquisador (Minayo, 1998; May, 2004).

Vale lembrar, ainda, que a entrevista é definida como um processo de interação social entre duas ou mais pessoas, e o entrevistador tem por objetivo a obtenção de informações do entrevistado. Também podem ser obtidos, além de dados objetivos, dados relativos a representações, valores, crenças, sentimentos e opiniões (Minayo, 1993; Schultz et al., 1967 citado por Gil, 2006).

Segundo Cruz Neto (1993), a entrevista “se caracteriza por ser uma comunicação verbal que reforça a importância da linguagem e do significado da fala... serve como um meio de informação sobre um determinado tema científico” (p.57).

Sobre a questão colocada, Minayo (1998) afirma que

a palavra é o símbolo da comunicação verbal que torna a entrevista o instrumento privilegiado de coleta de informações para as ciências sociais já que esta pode revelar condições estruturais, sistemas de valores, símbolos, normas e também transmitir através de um porta-voz as representações de grupos determinados em condições históricas, socioeconômicas e culturais específicas. (p.109)

Gil (2006) acrescenta que a entrevista em pesquisa social é uma técnica muito eficiente para a obtenção de dados em profundidade, acerca do comportamento humano, pois possibilita adquirir informações referentes a diversos aspectos da vida social, além disso, os dados obtidos através dela possibilitam a sua classificação e quantificação.

Por seu meio, buscam-se levantar informações referentes ao que ocorre, porque ocorre e como os agentes fazem para lidar, evitar e/ou resolver as adversidades, constrangimentos e conflitos a que estão expostos diariamente, isto é, as estratégias operatórias utilizadas para tal fim. O roteiro da entrevista encontra-se no Anexo D.

Com o intuito de elaborar um perfil da população entrevistada, foram indagadas, inicialmente, informações, como: idade, escolaridade, estado civil, tempo na empresa e tempo na função. Também foram coletadas algumas especificidades sobre as tarefas realizadas, dados de produtividade, da organização e das condições do trabalho, visando atualizar as informações já conhecidas, fruto da pesquisa anterior realizada por Lancman et al. (2005) – (Anexo E).

Realizou-se uma entrevista-piloto para aprimoramento e ajustes necessários desta, e, posteriormente, foram realizadas 10 entrevistas individuais.

No que se refere ao número de entrevistas realizadas, seguiu-se o critério usualmente utilizado em pesquisas qualitativas – o processo de exaustão. Isso ocorre quando os assuntos começam a se repetir e se esgotam os temas e a variabilidade das respostas encontradas (Minayo, 1998).

As entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas pela pesquisadora e por uma auxiliar. O tempo de duração variou entre 1h 30 min e 2 h cada uma, e as demais informações sobre as entrevistas estão especificadas na Tabela 7 a seguir.

**Tabela 7 – Dados referente às características das entrevistas**

<b>Período</b>	<b>Manhã</b>	<b>Tarde</b>
<b>Duração</b>	entre 1h 30 min a 2 hs	entre 1h 30 min a 2 hs
<b>Horário de realização</b>	entre 7hs 30 mim e 9hs 30 min	entre 17 hs e 19 hs
<b>Nº de entrevistas</b>	06	04
<b>Regiões de trabalho</b>	Santa Ifigênia (03) Santa Cecília (03)	Santa Ifigênia (02) Bela Vista e Santa Cecília (02)
<b>Local de realização das entrevistas</b>	Escritório Regional Pátio Bandeiras	Escritório Regional Pátio Bandeiras

FONTE: Entrevistas realizadas com as agentes participantes da pesquisa (elaborado pela autora).

### **5.2.1.2 O Processo de Realização das Entrevistas**

Para a realização das entrevistas, inicialmente, contatou-se a Gerência da Zona Azul, em agosto de 2006. Foi exposto o projeto da pesquisa, destacaram-se os objetivos e o procedimento metodológico a ser utilizado.

Aproveitou-se a oportunidade para a coleta de informações sobre o momento atual da Zona Azul, já que esta havia passado por uma fase de transição e vários agentes de fiscalização mudaram de cargo e função, tornando-se operadores de tráfego (Marronzinhos). Como essa transição só ocorreu de forma parcial, interessava saber, também, como estava funcionando a sua dinâmica. Após a concordância da CET para a realização da pesquisa e a autorização da gerência da ZA, iniciou-se contato com o supervisor, a fim de que os próximos passos da pesquisa fossem acordados.

Em reunião com o supervisor da ZA, foi possível colher informações sobre o funcionamento presente do setor: número de agentes trabalhando em campo; quantas e quais regiões estavam sendo fiscalizadas por estes; qual a produtividade exigida; quais tarefas estavam sendo realizadas pelos agentes; dados de saúde e de recursos humanos. Além da definição das regiões onde se focaria a coleta.

Posteriormente, realizou-se uma reunião com as encarregadas do Escritório Regional Pátio Bandeiras, a fim de expor os princípios da pesquisa, bem como acordar o local e horário para a realização das entrevistas.

As dificuldades iniciais para a realização das entrevistas foram: a definição de um local para a sua realização que garantisse privacidade e sigilo; estabelecer o tempo máximo de duração, já que as agentes não poderiam se ausentar por muito tempo do trabalho; a disponibilização de transporte da empresa para levá-las ou trazê-las da região de trabalho até o escritório regional. Todas essas questões foram acordadas com as encarregadas.

Foram realizadas, também, duas reuniões com todas as agentes do escritório regional Pátio Bandeiras, para expor os objetivos da pesquisa, evidenciar a necessidade da realização das entrevistas, a importância do voluntariado, bem como esclarecer questões e dúvidas.

### **5.2.1.3 Plano de Análise das Entrevistas**

Para analisar as entrevistas utilizou-se como instrumento os princípios da técnica de Análise do Conteúdo do tipo Categorical, preconizado por Bardin (2004), a qual permite ordenar, classificar e analisar o seu conteúdo. Constitui-se por três fases:

- pré-análise;
- exploração do material;
- análise dos dados.

Na fase de pré-análise fez-se, inicialmente, uma leitura exaustiva das entrevistas e buscou-se identificar material que fornecesse informações de interesse da pesquisa. Foram definidas as unidades de registro e de contexto e os trechos significativos de cada entrevista.

Na fase de exploração do material, foram feitas várias leituras das entrevistas e criadas as categorias e subcategorias a serem analisadas, segundo os critérios de homogeneidade, exclusão mútua, exaustividade, objetividade e pertinência ou adequação.

Na fase de tratamento dos dados, descreveram-se as estratégias utilizadas pelas entrevistadas, em cada uma das categorias e subcategorias, e analisadas apenas qualitativamente.

Esclarece-se que para que se pudessem elencar as categorias e subcategorias e identificar em cada uma delas as estratégias operatórias, foram seguidas algumas etapas:

- (i) - *Agrupamento das respostas das entrevistas em tabelas.* O modelo de tabela criado contém como eixo principal o levantamento dos problemas vivenciados pelas agentes para executar seu trabalho, e as estratégias utilizadas para solucioná-los, caso estas fossem citadas. A tabela criada contém, ainda, outros itens, como: análise preliminar da estratégia; nomeação do problema; tipo de agressão sofrida. Informações que ajudaram a aprofundar a análise dos problemas e estratégias elencados.
- (ii) - *Organização dos problemas e estratégias em dois grandes grupos.* O primeiro refere-se à relação dos agentes com os usuários e às estratégias utilizadas para resolver as questões relacionadas ao cumprimento das regras da ZA; o segundo, especifica as agressões sofridas pelos agentes advindas da relação com os usuários e as estratégias utilizadas para lidar com tais agressões.
- (iii) - *Identificação nas tabelas de todas as estratégias citadas pelas entrevistadas, agrupadas por temas e semelhanças, e ainda, o momento do trabalho que as agentes as utilizavam.* Emergiram grupos de estratégias utilizadas pelos agentes antes e após realizar uma autuação, durante a existência do conflito entre agente e usuário, entre outros exemplos.

Posteriormente, foram escolhidos alguns trechos das entrevistas que exemplificassem o uso das estratégias e outros que fossem significativos e ilustrassem as afirmações feitas pelas agentes. Os trechos das entrevistas estão identificados como Ent1, Ent2 até Ent10, referindo-se às entrevistadas.



---

**RESULTADOS**

A análise das entrevistas convergiu para uma categoria que, por sua vez, pode ser subdividida em duas subcategorias. Descrevem-se, em cada uma delas, as principais estratégias utilizadas pelas entrevistadas e faz-se também, uma breve análise dessas.

Esclarece-se que, em alguns momentos, os resultados e a discussão desses se sobrepõem e, optou-se por apresentar alguns aspectos da discussão nos resultados para assegurar maior clareza na apresentação dos dados.

Segue a relação da categoria e das subcategorias elencadas:

- “Fazer o trabalho acontecer”;
- “Estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários”;
- “Estratégias utilizadas ante o não cumprimento das regras da ZA pelos usuários”.

## 6.1 Fazer o Trabalho Acontecer

Identifica-se o “Fazer o trabalho acontecer” como a única categoria, por ser essa o eixo norteador das subcategorias subsequentes. Para que o trabalho das agentes<sup>52</sup> da ZA se inicie e aconteça, elas, *a priori*, lançam mão da estratégia “estabelecer a relação com o usuário”; posteriormente, interagir com esse e cuidar da qualidade dessa relação, já que para fazer o trabalho acontecer a agente depende do usuário, em específico, da atitude deste em face das normas da ZA. Assim, a relação com os usuários é essencial para que o trabalho dos agentes se dê.

*“... mantenho um bom relacionamento com todos os usuários, principalmente os que vejo todos os dias: camelôs, cambistas, taxistas.” (Ent.2)*

---

<sup>52</sup> A partir deste capítulo utiliza-se o termo agente da ZA no feminino, já que apenas mulheres foram entrevistadas.

Na tentativa de fazer o trabalho acontecer há duas possibilidades: o usuário cumprir as regras da ZA ou não cumpri-las. A partir daí, emergiram duas subcategorias: estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários; e estratégias utilizadas diante do não cumprimento das regras da ZA pelos usuários, que serão descritas a seguir.

### **6.1.1 Estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários**

A análise das entrevistas permitiu identificar que a maioria dos problemas vivenciados pelas agentes deriva da resistência dos usuários em cumprir as regras da ZA. Assim, muitas agentes utilizam a maior parte da sua jornada de trabalho tentando fazer com que estas sejam cumpridas e, para tanto, utilizam várias estratégias operatórias, cujo principal objetivo é o de viabilizar o seu cumprimento e, assim, evitar a emissão da autuação e, conseqüentemente, evitar a possibilidade de conflito, que esse possa evoluir para algum tipo de agressão.

Identificaram-se nesta subcategoria oito estratégias citadas pelas agentes:

- orientar o usuário sobre as regras da ZA;
- dar sugestão ao usuário;
- preencher a folha do estacionamento para o usuário;
- procurar o condutor do veículo;
- manter relação cordial e profissional com o usuário;
- estabelecer critérios para evitar autuar;
- solicitar ajuda da encarregada da região;
- informar sobre as regras da ZA e que irá autuar se não forem cumpridas.

A orientação ao usuário referente às regras da ZA foi uma estratégia referida por muitas agentes, a qual tem como propósito evitar a autuação e a possibilidade de conflito, consequência dessa atitude. Verificou-se ainda, que a orientação, em geral, vem acompanhada da informação.

Foram identificados e agrupados alguns exemplos de orientação dada ao usuário, referente às regras da ZA: explicar a obrigatoriedade de colocar o cartão de estacionamento no veículo ao utilizar vaga da ZA; o tempo de duração de cada

cartão; a possibilidade de utilizar a vaga por no máximo duas horas; normas para preenchimento do cartão; somente estacionar o veículo em vaga permitida; não usar pisca-alerta.

As entrevistadas apontam que, apesar de orientarem os usuários diariamente, estes apresentam várias formas de resistência em cumprir as orientações dadas e seguir as regras, como, por exemplo:

*“Oriento os usuários sempre, mesmo aqueles que eu já conheço, os de todos os dias. Esses dizem que não viram a placa; que não sabiam; sabem que não vendemos mais cartão e dizem que não sabiam. Mesmo orientando todo dia, essa situação ocorre com frequência.”* (Ent.1)

*“... quando oriento um usuário, a fim de evitar a autuação, fico feliz quando funciona. Acho que tem usuário que faz errado porque não conhece as regras, têm outros que sabem e, tem os que foram ensinado errado... tem gente que até agradece pela informação correta.”* (Ent.9)

*“... quando o veículo está sem cartão, para evitar conflito primeiro oriento o usuário, procuro conversar, dialogar, chego de mansinho, converso com calma, tento não levar tudo a ferro e fogo... dificilmente me altero... desenvolvi essa atitude com a experiência profissional, mais de 20 anos de ZA, com o objetivo de evitar conflito com os usuários e não me expor... no início era mais rígida, hoje sou mais maleável, procuro conversar.”* (Ent.6)

Observou-se, também que, além de orientar, algumas agentes dão sugestões ao usuário para solucionar problemas com relação ao uso da vaga da ZA.

O depoimento, a seguir, mostra uma situação referida por algumas entrevistadas que ocorre com frequência, com lojistas nas ruas onde há a ZA, e que estas tentam ajudar a resolver.

*“... muitos lojistas querem reservar a vaga em frente a sua loja para os clientes deles e sempre reclamam quando venho fiscalizar os veículos. Sugeri ao lojista que colocasse seu carro na vaga com uso do cartão e que retirasse o carro assim que o cliente chegasse.”* (Ent.1)

Contrariamente a atitude tomada por estas agentes, outras referiram que não têm obrigação de fazê-lo, já que essa não é uma tarefa específica de seu trabalho.

Várias agentes, também, utilizam como estratégias ajudar ou preencher o cartão de estacionamento para o usuário, e procurar o condutor do veículo estacionado em situação irregular.

O objetivo do uso dessas estratégias é que o usuário regularize a situação do veículo, ao utilizar o estacionamento e, assim, evite ser autuado. Vale lembrar que, são tarefas que a empresa não permite que as agentes realizem. Dessa forma, as entrevistadas descumprem normas de trabalho estabelecidas.

As agentes esclarecem ainda, que são orientadas pela empresa a não preencherem cartões de estacionamento para os usuários, devido à ocorrência de erros no preenchimento do cartão por agentes, fato que, anteriormente, causou vários conflitos entre agentes e usuários.

Algumas agentes entrevistadas relataram que, apesar de irem contra as orientações da empresa, adotam essa estratégia porque se não o fizerem, muitos usuários, não cumprirão a regra e deverão ser multados. Ao utilizar essa estratégia, a agente evita emitir a autuação e a possibilidade de gerar conflito.

*“... tem usuário que pede porque disse que: já errou para preencher e não quer comprar outro cartão; porque não enxerga e está sem óculos; porque está sem caneta, são várias as desculpas.” (Ent.9)*

*“... na região de Santa Ifigênia os camelôs são os usuários em maior número, tem que ficar cuidando... em geral não colocam o cartão... a maioria não tem caneta, acabo preenchendo o cartão para eles, o que acaba atrasando o trabalho.” (Ent.6)*

Como se pode constatar no depoimento da entrevistada nº6, a estratégia adotada, de preencher o cartão, atrasa o trabalho, pois utiliza parte de seu tempo na realização dessa tarefa, não prevista pela empresa.

O depoimento que segue exemplifica o uso da estratégia operatória “procurar o condutor do veículo” para que a situação desse seja regularizada:

*“... já fui dentro da loja procurar o usuário para que ele colocasse o cartão no carro... quando é cliente da loja é mais difícil resolver, porque o lojista acha que a gente tem que esperar o cliente comprar e que não precisa colocar o cartão.” (Ent.4)*

Contrariamente ao grupo de agentes que adota a estratégia de procurar o condutor do veículo, observou-se nas entrevistas que algumas agentes referiram que não faz parte do trabalho, nem é obrigação delas procurar o usuário e convencê-lo a colocar o cartão do estacionamento no veículo, já que é dever do usuário fazê-lo. E

que o trabalho do agente da ZA deveria começar depois que o usuário coloca o cartão no veículo.

*“... não tenho obrigação de entrar na loja, no bar ou na banca de jornal e ficar chamando as pessoas para colocarem o cartão do estacionamento, afinal sou agente de trânsito e não flanelinha.” (Ent.8)*

Outra estratégia utilizada pelas agentes foi a de estabelecer relação cordial e estritamente profissional com os usuários. Isto porque, segundo as entrevistadas, muitos deles, principalmente, os que são frequentes na região e conhecidos por elas, como os camelôs, taxistas, lojistas, entre outros, objetivam através da relação de proximidade com a agente obter algum tipo de favorecimento em relação ao uso da ZA, inclusive infringir as regras e não ser punido.

Relataram, ainda, que tratam o usuário cordialmente com o objetivo de que haja reciprocidade na relação.

*“... o lojista quer a vaga da ZA, em frente à loja dele, livre e acha que está certo... evito proximidade com eles, nem todos entendem que amizade é diferente de poder quebrar o galho.” (Ent.2)*

*“... mantenho bom relacionamento com todos... mas procuro manter certa distância... se você tem amizade eles acham que você não vai autuar e nem fiscalizar, porque você é amigo da pessoa.” (Ent.4)*

*“... não faço amizade com ninguém durante o trabalho, para que os usuários frequentes não confundam a amizade com o trabalho da agente.” (Ent.8)*

Um grupo de entrevistadas referiu que, a fim de evitar autuar, estabelecem critérios próprios, como considerar: as características específicas de cada região: a rotatividade do uso das vagas; a sazonalidade; o número de postos autorizados de venda de ZA; a distância aproximada entre o posto autorizado de venda de cartões de estacionamento mais próximo e o veículo que está estacionado, entre outros exemplos.

O objetivo dessa estratégia é o de não homogeneizar a atitude a ser tomada nas situações de irregularidade, que ocorrem em todas as regiões da cidade onde existe a ZA, já que estas possuem perfis bastante diferentes. Evidencia-se que as agentes, ao estabelecerem critérios pessoais, flexibilizam as regras da ZA a serem cumpridas.

*“Eu adoto vários critérios antes de autuar: verifico onde está o posto autorizado mais próximo e verifico se tem alguém comprando; verifico se o cartão não está caído dentro do carro e vou fiscalizar outros carros; aguardo um tempo para autuar, o qual depende da distância entre o posto autorizado e o veículo.” (Ent.5)*

*“A região de Santa Ifigênia é de grande rotatividade do uso das vagas da ZA, dou um tempo menor para ver se o usuário retorna para colocar o cartão... se a região é menos movimentada e o uso das vagas da ZA é menor, dou um tempo maior para multar, de cinco a dez minutos... calculo mais ou menos a distância até o posto credenciado mais próximo, ando um quarteirão e espero um pouco mais, dependendo da distância.” (Ent.4)*

Como se pode verificar no relato da entrevistada nº4, nas regiões de maior rotatividade no uso das vagas, como as regiões centrais e comerciais da cidade, algumas agentes dão um tempo menor antes de autuar.

Algumas agentes relataram que solicitam presença da encarregada da área para ajudar a resolver problemas relacionados à irregularidade da situação do veículo, antes que ocorra algum tipo de conflito. As entrevistadas acreditam que a presença da encarregada impõe respeito e que, assim, a norma da ZA será cumprida sem resistência.

*“... tem usuário frequente, como os camelôs, que não querem cumprir as regras da ZA, como trocarem o cartão após uma hora de uso e/ou mudar o veículo do local após 2h de uso da vaga... quando o usuário resiste chamo a encarregada para resolver antes que o problema aumente.” (Ent.2)*

*“Caso haja, resistência do usuário, telefono para a encarregada solicitando sua presença, se não a encontro, telefono para outra chefia, procuro alguém da ZA de hierarquia superior.” (Ent.6)*

Muitas das entrevistadas relataram que, diante da resistência do usuário da ZA para regularizar a situação do veículo, quer seja para colocar o cartão do estacionamento, quer seja para retirá-lo da vaga, utilizam como estratégia informar o usuário sobre as regras da ZA, e que irão emitir a autuação. Segundo elas, o objetivo do uso dessa estratégia é que o condutor regularize a situação do veículo imediatamente. Algumas referiram, também, que avisar que irão autuar serve como ameaça que, por vezes, funciona, já que nenhum usuário quer ser autuado.

*“... oriento os manobristas [de estacionamento e de restaurante] diariamente, mas eles preferem arriscar, contar com a sorte... os dos estacionamentos só usam a ZA quando o estacionamento está lotado e só colocam o cartão quando chega a fiscalização, os dos restaurantes deixam os carros na rua nos horários de pico e quando a ZA passa é a maior correria para colocar o cartão... pois são sempre orientados... senão autuo.” (Ent.1)*

*“... solicito ao lojista a retirar o cone da vaga da ZA em frente à loja... digo que se ele não pode tomar aquela atitude, que vou autuar.” (Ent.4)*

Várias agentes relataram que a resistência dos usuários em pagar pelo uso da ZA está relacionada, inclusive, a questões, como: o estacionamento ser na rua e esta ser pública; resistência em pagar mais uma taxa pública, devido ao mau uso do dinheiro arrecadado pelo Estado, entre outros exemplos. Os depoimentos, a seguir, confirmam tais afirmações.

*“Acho que a população tem esse tipo de reação, porque a rua é pública e qualquer um pode estacionar sem pagar... a ZA existe há mais de 30 anos, a população sabe da sua existência, mas não se conforma em pagar.” (Ent.6)*

*“Na região de Santa Cecília muitos resistem em colocar o cartão e fazem provocações, piadinhas... muitos alegam que não querem colocar o cartão porque já pagam impostos, inclusive IPVA... porque têm que pagar para estacionar, se estão deixando o carro na rua... sempre há resistência em colocar o cartão.” (Ent.7)*

*“Em geral, a maioria dos clientes tenta transgredir as normas da ZA, dizem que aqui se cobra tudo, tudo é caro e que tem muita gente roubando.” (Ent.4)*

### **6.1.2 Estratégias utilizadas ante o não cumprimento das regras da ZA pelos usuários**

Apesar das tentativas de várias agentes de viabilizar o cumprimento das regras da ZA pelos usuários, utilizando muitas estratégias, como visto na subcategoria anterior, existem situações em que não há resposta positiva do usuário, o que leva muitas agentes a fazerem uso de estratégias para evitar conflitos após autuar; para amenizar os conflitos quando esses ocorrem e evitar a ocorrência de agressões; e inclusive, quando os conflitos evoluem para agressões, sejam verbais e/ou físicas.



Nas situações citadas, as agentes lançam mão de uma diversidade de estratégias operatórias. Elencam-se quatro principais situações que ocorrem no dia a dia das agentes, e em cada uma serão descritas as estratégias que foram referidas.

### **A - Evitar o Conflito Após Autuar**

As entrevistadas revelaram que a principal causa de conflito entre agentes e usuários é a resistência em pagar pelo uso da vaga da ZA. Posteriormente, é a autuação o principal fator desencadeante de atos de violência por parte dos usuários contra as agentes. Por essa razão, muitas agentes evitam autuarem de imediato os infratores, movidas pelo receio das consequências que essa atitude pode causar. Entretanto, mesmo quando autuam, várias agentes referiram que utilizam estratégias cujo objetivo principal é o de se proteger da reação negativa do usuário autuado.

As estratégias operatórias utilizadas pelas entrevistadas nessa situação podem ser divididas em dois grupos e, são utilizadas com o objetivo de evitar que o conflito se dê após ter autuado o veículo.

O primeiro grupo se refere às estratégias utilizadas pelas agentes, quando o condutor do veículo está no local ou aparece após ter sido autuado.

Algumas entrevistadas relataram utilizar como estratégia informar e orientar o usuário autuado, por exemplo, a como proceder para entrar com recurso para cancelamento da autuação. A agente orienta sobre seus direitos como usuário da ZA e cidadão, e como fazer para reivindicá-los.

Constatou-se que a orientação e a informação foram utilizadas com objetivo diferente ao referido na subcategoria “estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários”, descrita.

*“... um motoqueiro veio questionar a autuação, queria me intimidar, eu disse que ele estava atrapalhando o meu serviço e orientei a entrar com recurso, pois eu não podia cancelar a multa já emitida.” (Ent.9)*

*“ ... quando o usuário aparece e já multei, oriento a entrar com recurso em relação à penalidade sofrida.” (Ent.5)*

Uma outra estratégia, relatada por algumas entrevistadas, foi a de conversar com o usuário se colocando no lugar deste, inclusive como sendo também usuária da ZA, por exemplo, dizendo ao motorista do veículo que ela também é motorista, que já foi multada por infração cometida no trânsito. Uma das agentes relatou que ao usar essa estratégia acredita que pode diminuir o impacto causado pela autuação e, evitar que ocorra conflito entre ela e o usuário.

*“... para evitar conflito tento ficar do lado do usuário que autuei, digo que já fui autuada, que também tenho carro, que também pago imposto... acho que dessa forma ameniza um pouco a situação.” (Ent.7)*

As estratégias citadas, anteriormente, demonstram a tentativa de algumas agentes de se aliar ao usuário, o que pode estar relacionado, além do medo de serem agredidas, à falta de reconhecimento positivo do trabalho das agentes da ZA pelos usuários, e da importância de existir esse tipo de estacionamento numa cidade como São Paulo onde são escassos os espaços para estacionar.

O segundo grupo de estratégias identificadas se refere às que são utilizadas pelas agentes, quando o condutor do veículo não se encontra no local no momento da autuação.

Várias agentes relataram que, após autuarem, utilizam como estratégia evitar o encontro com o condutor do veículo, por exemplo, mudando o itinerário. O fazem, principalmente porque, após a autuação continuam trabalhando na mesma região naquele dia e, acrescido a esse fato, há ainda a possibilidade do encontro com o usuário em dias posteriores, quando pode ser questionada sobre a emissão da autuação, o que pode evoluir para um conflito.

Muitas entrevistadas relataram, também, que utilizam essa mesma estratégia ao multarem uma determinada categoria de usuário e/ou quando trabalham numa região onde ocorrem conflitos frequentes com as agentes.

*“... após autuar ando no sentido contrário ao sentido em que o veículo está estacionado, assim quando o motorista pegar o carro ele não vai me encontrar... tem que sair logo da cena do crime... na hora você não sabe o estado emocional das pessoas... as pessoas têm reações diferentes e minhas reações também são diferentes.” (Ent. 4)*

Não colocar a 2ª via da autuação no veículo foi outra estratégia citada por muitas das entrevistadas. Algumas agentes relataram que tomam essa atitude, também, por medo de conflito com o usuário.

As agentes referiram que esta estratégia é contrária à orientação da gerência do estacionamento rotativo, uma vez que colocar a 2ª via da autuação nos veículos tem como objetivo que o usuário tenha ciência do local, da data e da infração que cometeu.

*“Em geral, não coloco a 2ª via da autuação nos motoboys, são sempre agressivos porque não gostam de ser multados.” (Ent.5)*

Verificou-se que as situações descritas revelam que as entrevistadas utilizam estratégias que objetivam evitar o encontro com o usuário da ZA, após a autuação e, assim, evitar possíveis conflitos.

Entendeu-se que evitar o encontro com o usuário é uma estratégia que implica não estabelecer relação, nem interagir com ele. Essa situação é oposta à estratégia de estabelecer relação com o usuário, utilizada na categoria – “fazer o trabalho acontecer”, na qual as agentes referiram ser fundamental estabelecer a relação e interagir com o usuário, para que as regras da ZA sejam cumpridas. No entanto, na situação descrita, as normas já foram infringidas e há o medo da agressão, devido à emissão da autuação. Fato que reforça a atitude de evitar o encontro com o usuário autuado. Observa-se que evitar o encontro com o usuário é uma estratégia de proteção para a agente.

## **B - Evitar o Conflito Por Já Ter Sofrido Agressão ou Ter Conhecimento de Outro Agente**

Muitas agentes entrevistadas relataram que adotam determinadas estratégias operatórias, por já terem sofrido agressão ou por terem conhecimento de agressões sofridas por outros agentes, inclusive, deixam de realizar tarefas que fazem parte de seu trabalho, na tentativa de evitar conflito e até mesmo agressões.

Alguns exemplos de estratégias adotadas estão relacionados a seguir. Destaca-se que algumas dessas estratégias foram também citadas na subcategoria – “estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários”, já

descrita, algumas foram utilizadas com objetivos semelhantes e outras com objetivos diferentes:

- não fiscalizar mais o quarteirão onde sofreu agressão e pedir ajuda a outra agente da região para que esta o faça.

A agente agredida referiu que adota essa estratégia porque continuou trabalhando na mesma região após ter sofrido grave agressão física, além das agressões verbais, e relatou que não conseguiu ser transferida da região.

*“... após sofrer agressão física e verbal de um lojista não fiscalizo mais o quarteirão onde está localizada a loja. Solicito que outra agente fiscalize no meu lugar... não consegui me transferir da região porque nenhuma agente aceitou trocar comigo.”* (Ent. 9)

- guardar imediatamente o talão de autuação na bissaca, após autuar qualquer usuário, por medo de roubo ou outro tipo de agressão.

*“... após tentativa de roubo do talão de autuação, agora, quando estou autuando e alguém vem falar comigo, guardo o talão dentro da bissaca, não fico com ele não mão.”* (Ent.5)

- estabelecer critérios antes de autuar, como: dar um tempo; anotar a chapa do veículo; dar uma volta no quarteirão; verificar onde está o posto autorizado mais próximo do local onde está estacionado o veículo.

Constatou-se que essa estratégia, também, foi citada na subcategoria “estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários”, porém, em algumas situações são utilizadas com objetivos diferentes.

- não colocar a 2ª via de autuação em nenhum veículo autuado, independente de quem seja o usuário, por já ter sofrido agressão.

*“... por já ter sofrido grave agressão física, não coloco as 2ª vias das autuações nos veículos...”* (Ent.9)

- estratégias utilizadas apenas com uma categoria de usuários numa determinada região da ZA.

As agentes referiram que atualmente isso ocorre, especificamente, com os motoboys na região de Santa Ifigênia. Entre as estratégias citadas destacam-se: não colocar a 2ª via da autuação na moto, caso o condutor estiver próximo ao local; não colocar a 2ª via da autuação nas motos, em qualquer situação; nunca autuar motos.

*“Raramente coloco a 2ª via da autuação nas motos dos motoboys... é o usurário que dá mais trabalho, pois é proibido estacionar na Rua Santa Ifigênia, mas o que você mais vê são as motos estacionadas... tem que tomar cuidado para autuar, são muito agressivos, são muito unidos e você corre o risco de apanhar.” (Ent.3)*

*“... se o motoboy não está por perto autuo, mas não coloco a 2ª via da autuação na moto.” (Ent.1)*

*“... sei de situações onde agentes sofreram agressão de motoboys nessa região e por medo não autuo mais eles.” (Ent.9)*

*“Várias agentes foram perseguidas na rua por moto após ter autuado, por isso não autuo motos na Santa Ifigênia, lá só tem motoqueiro... nem mexo com essa raça... eles estacionam na Rua Santa Ifigênia que é proibido, finjo que não vejo, faço isso para minha segurança, não vou peitar motoqueiro, não estou louca não... a CET não me dá nenhuma segurança, vai saber se o cara tá armado... eu me preservo muito, se vejo que o negócio vai ficar feio pro meu lado não faço a autuação.” (Ent.10)*

### **C - O Conflito Ocorreu com Agressão Verbal**

Apesar das tentativas anteriores das agentes de evitar o conflito com os usuários, inclusive utilizando estratégias operatórias em várias situações, estes ocorrem e, muitas vezes, evoluem para algum tipo de agressão, como a verbal.

As entrevistadas relataram que as agressões verbais sofridas incluem: intimidações; xingamentos; humilhações; insultos de cunho moral, sexual, preconceituosos relacionados à raça, gênero, entre outros. Muitas das agressões verbais, também, são direcionadas ao trabalho realizado pelas agentes na ZA; a questões socioeconômicas e políticas; à prefeitura da cidade; ao funcionalismo público; aos políticos; ao fato da rua ser pública; entre outros tipos de agressões.

As estratégias operatórias utilizadas foram: orientar e informar antes de autuar; autuar e não colocar a 2ª via da autuação no veículo; não autuar; estabelecer critérios antes de autuar; solicitar ajuda da empresa e/ou das autoridades públicas e/ou da população local; agir sozinha.

Constatou-se que várias das estratégias citadas, também, foram utilizadas na subcategoria “estratégias utilizadas para que as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários” e em várias situações dessa subcategoria, porém, as situações vivenciadas pelos agentes são diferentes e algumas das estratégias são utilizadas com objetivos distintos.

Novamente a orientação e a informação aparecem como uma estratégia utilizada por algumas das entrevistadas. Essas relataram que orientam e informam o usuário antes de aplicar a autuação, mesmo que este a esteja agredindo verbalmente, por exemplo, algumas agentes relataram que tentam informar o usuário sobre os postos de venda autorizados de talões e cartões de estacionamento, onde estes se localizam na região e fora dela. O intuito desse tipo de orientação e informação é de que os adquiram com antecedência e evitem novas autuações e situações de conflito.

A orientação, novamente, é utilizada a fim de que as regras da ZA sejam cumpridas e a situação do veículo seja regularizada, apesar da situação de conflito e agressão já estar ocorrendo.

Os trechos das entrevistas a seguir, exemplificam as afirmações.

*“Apesar dos insultos, oriento informando sobre outros postos autorizados, como drogaria São Paulo, lotéricas, e que o motorista deveria providenciar o cartão antes de estacionar, para evitar andar por todo o bairro.” (Ent.8)*

*“... se o carro está sem cartão e o motorista está lá, faço orientação, explico que ele tem direito há uns 10’ quando vence o cartão e uns minutinhos para providenciar o cartão, caso não tenha, espero providenciar, mesmo que ele esteja me xingando.” (Ent.9)*

Outras agentes relataram utilizar a autuação como estratégia, cujo objetivo principal é o de tentar educar e conscientizar o usuário. Entretanto, referiram que, apesar de aplicarem a autuação em situações de conflito acompanhado de agressão verbal, não entregam a 2ª via desta ao condutor do veículo, a fim de evitar mais algum tipo de agressão, como à agressão física. Na situação descrita, as agentes fazem uso de duas estratégias operatórias diferentes: autuar e não entregar a 2ª via da autuação.

*“... apesar da agressão autuo, se eu não fizer nada descaracteriza o meu trabalho.” (Ent.1)*

*“... perguntei ao o usuário do dia a dia se ele não ia mesmo colocar o cartão e avisei que iria autuar, aí começou a confusão, xingou minha família inteira, pegou a multa, amassou e jogou em mim.” (Ent.8)*

Pode-se verificar no relato da entrevistada nº 8 que, além da agressão verbal, esta também sofreu agressão física após ter autuado.

Contrariamente à atitude de autuar, outras agentes utilizaram como estratégia não autuar o infrator por medo de que este tenha uma reação mais agressiva, pois este já a está agredindo verbalmente. Constatou-se que as agentes utilizam estratégias opostas ante a uma mesma situação, tal como autuar e não autuar.

*“Fui ameaçada de morte por usuário que já havia ameaçado outras agentes, não autuei o usuário por medo de ser agredida.”* (Ent.9)

Outras entrevistadas relataram que, em face da agressão verbal, não multam imediatamente o veículo, dão um tempo antes de autuar. Levam em consideração as características da região, como a distância do posto autorizado de vendas mais próximo, a quantidade de postos autorizados na região, a rotatividade do uso das vagas, por exemplo. Dessa forma, adotam critérios próprios e assumem postura de maior flexibilidade para cumprir as normas específicas do seu trabalho.

Observa-se que essa estratégia é intermediária à estratégia de autuar imediatamente e a de não autuar, quando ocorre o conflito seguido de agressão verbal.

*“... mesmo quando há conflito e agressão verbal, anoto a placa, dou um tempo, fiscalizo outros veículos e aviso o condutor que na volta irei autuar, se estiver sem cartão... tem que ter jogo de cintura.”* (Ent.9)

*“... quando há conflito e agressão verbal, saio do local, dou um tempo antes de autuar.”* (Ent.8)

Várias agentes referiram que solicitam ajuda à empresa e/ou ajuda externa a esta, quando ocorre agressão verbal. Fazem uso dessa estratégia para se protegerem da possibilidade de novas agressões, inclusive a possibilidade de ocorrer agressão física.

*“... o usuário me intimidou após ter feito a atuação, ameaçou me pegar, fui rapidamente fazer B.O. na delegacia.”* (Ent.1)

*“... tinha um camelô (dogueiro) que só colocava o cartão quando eu passava. Um dia eu autuei porque o cartão estava vencido há mais de duas horas, teve bate-boca e ele me ameaçou, fiz a multa e solicitei ajuda da encarregada que veio falar com o dogueiro sobre o ocorrido.”* (Ent.6)

O pedir ajuda, também, está condicionado a questões como as características da região e o perfil de seus usuários, por exemplo, uma entrevistada relata que:

*“Na região de Santa. Cecília, caso haja conflito e agressão verbal, chamo rapidamente a polícia e faço o B.O. como forma de intimidar os usuários e me proteger... nessa região as pessoas são muito agressivas, é a pior região em que já trabalhei.”* (Ent.4)

Contrariamente ao grupo anterior, algumas agentes relataram que não solicitam ajuda e agem sozinhas quando são agredidas verbalmente pelos usuários. A estratégia de agir sozinha compreende várias atitudes, como: responder ao agressor com calma; não responder ao agressor e sair do local; responder ao agressor com agressão.

*“Hoje não peço ajuda para a encarregada, pois já encontrei o equilíbrio, o tempo faz a gente aprender a lidar com as pessoas, com você mesma e a lidar com as situações.”* (Ent.3)

*“No início da vida profissional, chorava muito quando era agredida, me ofendia, sofria com as agressões referentes à minha raça. Com o tempo fui aprendendo a lidar melhor, acho que com os cursos dados pela CET, havia psicólogos que orientavam a gente. Diziam que as agressões não eram para as agentes e sim para a empresa, já que os agressores não nos conheciam. Mostravam que a gente ficava vulnerável. Com essa orientação e com o tempo fui aprendendo a lidar melhor, me ajudou psicologicamente, fui deixando pra lá... hoje não solicito ajuda.”* (Ent.5)

*“... respondo com calma quando a pessoa se dirige a mim de forma agressiva. Acredito que o agressor quer que eu responda de maneira agressiva, para que a agressão seja de ambas as partes.”* (Ent.2)

*“... não xingo, não falo palavrão, às vezes falo algo para a pessoa se tocar, pois se a pessoa vê você mole, acha que você está aceitando e pode partir para agressão física.”* (Ent.5)

A estratégia de não responder ao agressor, ignorá-lo e sair do local, está exemplificada a seguir. Como podemos constatar, a estratégia citada é oposta a anterior.

*“... viro as costas e deixo o usuário falando sozinho... sinto que as pessoas xingam com ódio, se pudessem me estrangulavam.”* (Ent.4)



Já, os trechos, que seguem, exemplificam situações em que as agentes reagiram às agressões verbais com a mesma atitude do agressor, isto é, com agressão. Relataram que a orientação da empresa é de não responder, entretanto, afirmaram que, em algumas situações não dá para não reagir à agressão.

*“... me mandou para aquele lugar após a autuação, falou palavras horrorosas, disse que se eu não usasse óculos iria me bater na cara, fiquei irritada com a forma como o usuário infrator falou comigo e também xinguei ele. Hoje, acho que não deveria ter feito isso, ele poderia estar armado.”*  
(Ent.6)

*“Sempre reajo às agressões verbais, não tenho papas na língua. Fico louca quando sou xingada, tenho vontade de largar tudo, mas respiro fundo.”*  
(Ent.10)

Observa-se que a estratégia utilizada por algumas agentes, de agir sozinha, inclui atitudes opostas, como responder ao agressor com calma, agredir o agressor ou ignorá-lo e sair do local. Entre as atitudes tomadas não se considerou como estratégia agredir o agressor.

Uma questão importante a ser ressaltada é que, segundo o que as agentes entrevistadas relataram, as agressões verbais são frequentes, ocorrem cotidianamente e são mais comuns do que as agressões físicas. E muitas agentes consideram que as intimidações são tão perigosas quanto às agressões físicas.

*“... as agressões verbais não deixam de ser perigosas.”* (Ent.10)

*“... quando começa a discussão, para me prevenir de possível agressão física, chamo a polícia e faço B.O.”* (Ent.7)

#### **D - O Conflito Ocorreu com Agressão Física**

As entrevistadas relataram que as agressões físicas mais comuns, sofridas por elas ou por seus pares, foram: apanhar, o que inclui tapa, chute, soco, puxão de cabelo, empurrão; agressão e ameaça com arma de fogo, com arma branca (faca, estilete), com garrafa quebrada, com chave de roda de veículo; e atropelamento intencional com veículo.

Foram identificadas e separadas as estratégias utilizadas pelas agentes, após sofrerem agressão física, em dois grupos: pedir ajuda e agir sozinha.

No grupo de estratégias relacionadas a pedir ajuda, identificou-se que as agentes pedem ajuda à empresa (encarregada, chefia e outras hierarquias superiores, se necessário) e/ou ajuda externa à empresa (autoridades de segurança pública ou a população).

A seguir, relacionamos exemplos de para quem as agentes solicitaram ajuda:

*“... fui agredida por uma usuária do dia a dia que me empurrou, chamei logo a encarregada...”* (Ent.8)

*“Se sou agredida, primeiro chamo a polícia, para fazer a ocorrência e intimidar o agressor.”* (Ent.4)

*“Quem dá mais suporte para a ZA é a polícia militar, principalmente a feminina, que chega bem rápido ao local, nunca precisei chamar, mas muitos agentes chamam.”* (Ent.7)

Destaca-se que, algumas agentes em seus depoimentos, referiram que não solicitam ajuda à empresa, porque não acreditam na eficiência desta em resolver o problema, por isso, solicitam somente ajuda externa a ela.

*“Muitas agentes foram sozinhas à delegacia, algumas encarregadas não vão, nem o advogado da empresa. Na rua você está sozinha, desamparada, pois o suporte e segurança dado pela CET são deficientes... o ideal é contornar a situação, pois na verdade estamos desamparadas no trabalho. Você se sente sozinha, na rua é você e você...”* (Ent.4)

*“Quando precisei da ajuda da encarregada não recebi, esta me culpou pelo roubo e fui fazer o B.O. sozinha... o suporte dado pela empresa não é eficiente... se acontecer alguma coisa na rua, você tem que resolver lá mesmo; até que chegue alguém da ZA ou da CET o cara já te matou... acho a área jurídica da empresa deficiente, toda hora muda de advogado, você nunca sabe quem irá te acompanhar.”* (Ent.10)

*“... estava fazendo a autuação e um rapaz se aproximou, perguntei se o veículo era dele, ele falou que não e arrancou o talão de autuação da minha mão e saiu correndo. Acredito que alguém pediu para ele roubar o talão, pois ele não parecia ter idade para dirigir... fui sozinha para a delegacia, não recebi ajuda da ZA, nem da CET.”* (Ent.9)

Pode-se identificar, em todos os trechos das entrevistas citadas, que a estratégia adotada pelas agentes, de pedir ajuda à empresa ou ajuda externa a ela, tem como objetivos: se protegerem de novas agressões; intimidar o agressor, porque as

agentes, mesmo após terem sido agredidas, retornam a mesma região para trabalhar e, muitas vezes, reencontram o agressor, caso esse seja um usuário frequente da ZA naquela região; para que medidas punitivas contra o infrator sejam tomadas.

Ainda nesse grupo, algumas entrevistadas relataram que responderam à agressão física com agressão física, isto é, com a mesma atitude do agressor. Dessa forma, reagiram ao ato de violência sofrido com violência. Apesar de não se considerar como uma estratégia a atitude tomada pela agente, é importante citá-la, provavelmente esse fato ocorre porque, em algumas situações, a agente já esgotou suas possibilidades de resolver a situação. Constatou-se, ainda, que essa mesma atitude foi tomada por algumas entrevistadas ao sofrerem agressões verbais.

*“... após ter autuado o veículo o motorista apareceu, me agrediu verbalmente e depois bateu no meu braço, eu revidei e bati também no braço do motorista.” (Ent.6)*

*“... estava fazendo a autuação de um motoboy que estava estacionado em local proibido. Este arrancou o talão de autuação da minha mão, sai correndo atrás dele, não pensei nas consequências, ele poderia estar armado.” (Ent.2)*

Outra questão importante relatada pelas entrevistadas é que as agressões físicas, em geral, são acompanhadas de agressões verbais, que, em geral, ocorrem primeiro.

Todas as entrevistadas relataram que, quando vendiam talão de ZA e transportavam dinheiro, além dos talões de estacionamento e de autuação, era mais perigoso trabalhar e sofreram muitas agressões físicas acompanhadas de roubo. Relatam que hoje, somente ocorre roubo de talão de autuação, fato que é mais frequente em algumas regiões da cidade.

*“Quando vendíamos talões e carregávamos dinheiro, passamos por muitas situações de agressão, era mais perigoso trabalhar.” (Ent.5)*

*“... quando a gente vendia talão as agressões físicas eram mais frequentes. O cambista era o causador de muitos conflitos, hoje não é mais porque não dá para adulterar o cartão, não pode colocar cartão fora do veículo como eles faziam, e os motoristas que foram multados por causa deles não usam mais o serviço do cambista.” (Ent.7)*

As agentes referiram que, apesar de ocorrerem muitas agressões físicas contra as agentes, em geral, o fato não é divulgado pela empresa às trabalhadoras. Acresce-

se a essa questão o fato de as agentes trabalharem sozinhas e inexistirem espaços de troca entre elas. Tais afirmações são corroboradas pela citação a seguir:

*“... sei de outros agentes que levaram tapa na cara, chute, xingo, apontaram revólver... às vezes, a agente tem vergonha de contar e a CET não divulga para não assustar demais.” (Ent.4)*

Outra questão importante que se ressalta é que, apesar de serem elencadas várias estratégias utilizadas pelas agentes em face das agressões, sejam verbais ou físicas, destaca-se que as agentes nem sempre utilizam as mesmas estratégias em uma situação semelhante, porque existem inúmeros fatores e variáveis que influenciam na atitude tomada, como: o contexto que envolve a agressão; o comportamento do agressor; o estado emocional da agente, entre outros fatores. O relato que segue confirma as afirmações feitas:

*“Minha atitude frente às agressões muda, pois não sou igual todo dia. Se estou bem naquele dia, aceito numa boa, se não estou bem, retruco, acaba ocorrendo conflito e a coisa fica feia.” (Ent.7)*

## **6.2 Considerações Finais**

A análise do uso que as agentes fazem das estratégias elencadas na categoria e nas subcategorias descritas permite afirmar, sucintamente, que:

- As agentes podem utilizar estratégias iguais para situações diferentes com objetivos iguais ou diferentes.
- As estratégias utilizadas por uma agente mudam a depender da situação, bem como em situações semelhantes essa pode usar estratégias diferentes.
- As estratégias utilizadas para uma mesma situação ou resolução de um problema podem variar entre as agentes.
- As estratégias utilizadas pelas agentes variam a depender do comportamento do usuário, da categoria da qual esse faz parte, das características da região da ZA, do tipo de agressão sofrida, entre outros fatores.
- As estratégias utilizadas por uma mesma agente variam para um mesmo tipo de conflito e/ou agressão.
- Algumas estratégias são adotadas pelas agentes após terem sofrido agressão ou saberem que outra agente sofreu.

Para finalizar a análise dos resultados, enfatiza-se que, após descrever as principais estratégias identificadas na categorização das entrevistas, observou-se que as estratégias utilizadas pelas agentes da ZA são múltiplas, variadas e utilizadas com diferentes finalidades:

- como estratégia de proteção contra conflitos e atos de violência;
- como estratégia para execução do trabalho, isto é, para que o trabalho da agente aconteça e as regras da ZA sejam cumpridas pelos usuários;
- como estratégia de enriquecimento e de reconhecimento do trabalho, isto é, para que a importância do trabalho das agentes seja conhecida e reconhecida pela população e que o trabalho das agentes da ZA não seja invisível no espaço público, aberto e coletivo.

---

**DISCUSSÃO**

A partir da análise dos resultados foram identificados três temas importantes que serão discutidos nesse capítulo: estabelecer a relação com os usuários para fazer o trabalho acontecer; os conflitos e agressões sofridos pelas agentes e o fato do trabalho da ZA ser em sua essência, conflituoso.

Os resultados apresentados demonstram que as agentes da ZA fazem uso, diariamente, de uma diversidade de estratégias operatórias para poderem realizar seu trabalho, especificamente na relação que estabelecem com os usuários do serviço. Assim, inicia-se a presente discussão a partir dos resultados da principal categoria descrita, a de “Fazer o trabalho acontecer”, a qual norteia as subcategorias que foram elencadas *a posteriori*.

Nessa categoria observa-se que a única estratégia utilizada pelas entrevistadas é a de estabelecer relação com os usuários da ZA, para que o trabalho delas ocorra. A estratégia de relacionar-se e, posteriormente, interagir com os usuários e cuidar da qualidade dessa relação é primordial, para que esses venham a cumprir as regras da ZA, e o trabalho das agentes possa acontecer.

Portanto, o trabalho da agente está permeado pela relação e a interação que se estabelecem entre ambos: agente e usuário; a partir daí, vão ocorrendo várias situações com as quais ela tem de lidar diariamente durante toda a jornada de trabalho, não apenas para que as normas da ZA sejam cumpridas, mas, inclusive, para evitar que conflitos e agressões ocorram.

Vale salientar que a relação e a interação não se dão apenas entre agentes e usuários da ZA, ocorrem também com a comunidade local, da região onde a agente trabalha. Fazem parte dessa os moradores, os proprietários e os funcionários do comércio local, o que inclui trabalhadores da rua, pessoas que transitam pela região e outros atores sociais. Todas essas pessoas fazem parte do espaço público, que é o ambiente de trabalho das agentes e que, em algumas situações, formam uma rede de proteção para as trabalhadoras.

Estabelecer a relação com o usuário é uma estratégia utilizada pelas agentes e faz parte do seu trabalho real, porém, o trabalho prescrito pela empresa não prevê que exista essa relação, que é parte intrínseca deste e que é de suma importância

investir em sua qualidade. Essa é uma grande contradição que se encontra ao analisar as entrevistas, pois, para a empresa, o trabalho da ZA se restringe à fiscalização dos veículos estacionados nas vagas, o que evidencia que a empresa não conhece de fato o trabalho real realizado pelas agentes; dessa forma não reconhece a importância da relação que existe entre agente e usuário para que este possa realmente acontecer.

Destaca-se que o trabalho realizado pelas agentes da Zona Azul insere-se no setor de prestação de serviços e, nesse setor, a relação do trabalhador com os usuários ou clientes do serviço é de suma importância para que o trabalho aconteça.

Salerno (2001), Zarifian (2001) e Sznelwar et al. (2004) complementam ao afirmarem que a relação entre cliente ou usuário do serviço e o trabalhador é bastante complexa, independente do serviço prestado. E devido a essa característica sempre ocorre um determinado nível de negociação entre os envolvidos. Além disso, há grande dificuldade para o trabalhador antecipar os possíveis problemas que podem ocorrer no processo de prestação do serviço, assim como incidentes, intercorrências e conflitos. A produção do serviço e seu consumo se dão simultaneamente e o valor do serviço é medido a partir de suas consequências.

Assim, diante dessas características, os parâmetros para se avaliar a qualidade de um serviço – isto é, saber se este se deu a contento, tanto para o cliente ou usuário quanto para o trabalhador – são estabelecidos, principalmente, pela satisfação do cliente ou usuário com o serviço prestado, e é o trabalhador quem o representa.

Se, por um lado, no setor de serviços a relação direta entre o trabalhador e o usuário ou cliente deveria ser um facilitador na negociação de divergências que podem ocorrer, em relação à qualidade do serviço prestado e aos problemas relacionados com a empresa prestadora do serviço, entre outros exemplos, o que seria uma forma de impedir que conflitos ocorressem e inclusive agressões, por outro lado, o contato direto com o usuário pode facilitar a ocorrência de conflitos que, se não forem resolvidos, podem gerar atos de violência, sobretudo contra o trabalhador.

Os resultados das entrevistas mostram que aspectos, como a insatisfação do usuário com o serviço prestado pela ZA e com a empresa CET, foram geradores de conflitos e, inclusive, de agressões contra os agentes. A falta de vagas da ZA, ante as necessidades dos usuários (grande demanda); a retirada da venda de talão e cartão pelo agente; e a falta ou o número insuficiente de postos autorizados de venda de talão e cartão de estacionamento, nas regiões de trabalho das entrevistadas, são fatores que



geram conflitos, e os usuários os utilizam como desculpa para não cumprir as normas da ZA. Esses foram apenas alguns exemplos de situações relatadas pelas agentes entrevistadas, que podem ser verificadas nas subcategorias descritas.

Referendam estas idéias Paes-Machado e Levenstein (2002) que, ao realizarem pesquisa com motoristas e cobradores de ônibus da cidade de Salvador, referiram que a relação direta dos trabalhadores com os usuários do serviço implica incerteza desses com relação às demandas e pressões advindas dos consumidores ou usuários do serviço, e podem, inclusive, gerar conflitos e agressões.

Tal afirmação reforça o que se observa nas entrevistas realizadas: há variabilidade de situações vividas no cotidiano do trabalho dos agentes; há variabilidade entre os usuários referente a comportamento e atitudes tomadas; há variabilidade das características das agentes, tanto pessoais como profissionais; e essas questões fazem que as agentes vivenciem diariamente novas situações e se defrontem com diferentes adversidades, que exigem destas flexibilidade para lidar com as situações e evitar conflitos; para tanto fazem uso de diversas estratégias operatórias que podem ou não ser eficazes; estas são utilizadas, inclusive, nas situações onde os conflitos e até agressões se dão, na tentativa de amenizá-los e/ou neutralizá-los.

Sobre a variabilidade das situações vivenciadas pelas agentes no exercício do seu trabalho e a necessidade de serem flexíveis para lidar com elas, Vasconcellos (1999) afirma que o espaço urbano, especificamente a rua, é dinâmico, complexo e está em constante transformação e evolução, o que exige destes trabalhadores adaptações constantes a novas situações, incluindo as solicitações dos usuários em relação ao serviço prestado.

Observa-se, também, que pelo fato de a empresa não considerar que é essencial para o trabalho da ZA a relação agente/usuário e, conseqüentemente, a sua importância, esta não prevê tempo necessário para essa relação, nem a necessidade de investimento nela. Por isso, a relação agente/usuário não é discutida nos poucos treinamentos, capacitações e reciclagens já realizados, nem nos escritórios regionais onde as agentes estão alocadas, como afirmaram as entrevistadas. Ademais do fato de as agentes trabalharem sozinhas, distantes da empresa em sua jornada de trabalho, pouco ou quase nada é trocado entre os pares, seja sobre as experiências vivenciadas diariamente, seja como sobre as estratégias utilizadas por elas para lidar com as adversidades oriundas da relação com o usuário.

Silveira et al. (1998), em pesquisa realizada com garis, relatam que a falta de investimento da empresa em treinamento e reciclagem ocorre, provavelmente, pelo fato de o trabalho ser realizado na rua; de os trabalhadores se dirigirem diretamente a seus locais de trabalho; e de haver pouco contato entre esses e com a empresa para a qual trabalham. Tais afirmações corroboram algumas das idéias anteriores.

Uma questão importante que pode ter contribuído para a falta de investimento nos trabalhadores e no trabalho da ZA, é que o setor sofreu nos últimos anos muitas mudanças administrativas e organizacionais, fruto das oscilações políticas externas ocorridas na prefeitura do município de São Paulo, que refletiram internamente na empresa, nos seus setores, incluindo a ZA. Essa passou por várias fases que variaram da extinção à reestruturação do serviço, percebido durante a realização desta pesquisa, o que afetou o trabalho das agentes.

Tais fatos não ocorreram apenas na CET e na ZA. Segundo Lancman e Uchida (2003) e Lancman et al. (2006), o setor público tem oferecido aos trabalhadores várias formas de instabilidade e precarização do trabalho, que são consequência das oscilações políticas, cada vez mais frequentes, que atingem diretamente os novos projetos a serem implantados, os setores que estão em funcionamento e, conseqüentemente, os trabalhos realizados e os trabalhadores.

Silveira et al. (1998) acrescentam, ainda, que as mudanças administrativas que ocorrem na empresa pública, por eles pesquisada, são fruto das oscilações políticas ocorridas no município e que estas influenciam diretamente no controle de dados de saúde dos trabalhadores, principalmente dos que realizam suas atividades na rua; na falta de investimento nos trabalhadores e nos trabalhos realizados; na desorganização e desmobilização destes para reivindicar melhores condições de trabalho, entre outras questões.

Vale lembrar que, durante anos, não foram realizados concursos públicos para o cargo de agente da ZA e que o último realizado foi impugnado. De modo que, não foram contratados trabalhadores para substituir os que se aposentaram e os que se demitiram no plano de demissão voluntária. Além disso, este decréscimo no número de agentes na ativa ocorreu contrariamente à ampliação do número de áreas da ZA a serem fiscalizadas. Este crescimento do setor se deve às necessidades específicas da cidade e ao aumento significativo da rotatividade no uso das vagas, o que, por sua vez, aumentou o número de vagas a ser fiscalizada por agente, sobrecarregando o trabalho.

Lancman et al. (2005, 2007) e Gonçalves et al. (2005) afirmam que as questões descritas contribuíram diretamente para a falta de investimento da empresa nos trabalhadores e no trabalho desenvolvido na ZA nos últimos anos.

Outra questão importante a ser discutida, à luz dos resultados, é que a maior parte dos problemas vivenciados pelas agentes na relação com os usuários da ZA é a resistência de muitos em não cumprir as regras ao utilizarem o estacionamento. Dessa forma, para viabilizar seu cumprimento as trabalhadoras utilizaram diversas estratégias operatórias durante sua jornada de trabalho.

As entrevistadas afirmaram, também, que a emissão da autuação é a principal causa de conflitos e atos de violência contra elas, e com o intuito de evitá-la, também, fazem uso de diversas estratégias operatórias.

Levanta-se como hipótese que as agentes visam com estas estratégias tentar diminuir o impacto causado pela autuação, evitar que ocorra conflito e que este gere agressões, já que a autuação não pode ser cancelada após sua emissão, apesar de a agente estar cumprindo seu trabalho e o usuário ter infringido a norma de ZA. O que deveria ser obrigação do usuário – cumprir as regras ao utilizar o estacionamento rotativo – passa a ter a conotação de ser um favor que esse irá fazer para a agente.

Portanto, as agentes com o intuito de evitar as situações de confronto adotam estratégias operatórias que implicam descumprir normas de trabalho, realizar tarefas não permitidas pela empresa e, inclusive, negociar, mesmo que de forma velada ou indireta o cumprimento das regras, isto é, flexibilizam o cumprimento das regras da ZA pelos usuários.

Vale destacar que não apenas as agentes tentam negociar com os usuários, estes também o fazem na tentativa de transgredir as normas.

A negociação das agentes com os usuários nem sempre é verbalizada e os critérios adotados por elas são variados: dependem das características pessoais da agente; das características da região de trabalho; do comportamento do usuário; da categoria da qual o usuário faz parte, entre outras variáveis. Isto significa que as estratégias utilizadas variam entre agentes; que as estratégias utilizadas mudam a depender da situação e do comportamento do usuário; que uma agente pode adotar estratégias diferentes para uma mesma situação e estratégias iguais para situações diferentes, entre outros exemplos.

Sobre a negociação que, por vezes, se estabelece entre as agentes e os usuários da ZA, Paes-Machado e Levenstein (2002), em pesquisa com motoristas e cobradores de ônibus da cidade de Salvador (BA), referem que os trabalhadores, por vezes, adotam posturas negociadoras com os usuários do serviço, a fim de facilitar seu trabalho e evitar que ocorram conflitos, e inclusive, descumprem as normas estabelecidas pela empresa ou aceitam que os usuários as descumpram.

Chama a atenção o fato de que, ao atuarem, as agentes estão realizando seu trabalho, cumprindo as regras de funcionamento do uso da ZA, e que apesar destas serem autoridades do trânsito, representantes de uma empresa pública, conhecida pela população, parece que não são reconhecidas, nem respeitadas como tal, e que sua presença não impõe autoridade. Levanta-se como hipótese que, por essa razão, a atuação acaba não sendo uma medida punitiva eficiente.

O desrespeito às agentes da ZA pode estar relacionado, inclusive, ao fato de o trabalho ser realizado na rua, local onde as relações entre os indivíduos têm se tornado cada vez mais impessoais, e os interesses individuais têm prevalecido sobre os interesses coletivos. Portanto, aqueles que nela trabalham fazem parte dessa indiferenciação, em geral, não são reconhecidos, nem respeitados como trabalhadores e, conseqüentemente, o trabalho que realizam não é respeitado, apesar de serem autoridades do trânsito, representarem o Estado e possuírem um papel fiscalizador das normas a serem cumpridas.

DaMatta (1997) acrescenta a essa questão que, apesar de sermos todos cidadãos, na rua, muitas vezes, os que nela trabalham não são considerados como tal, inclusive são desrespeitados por parte da população. Há um não reconhecimento do trabalhador da rua como cidadão, o que pode justificar o desrespeito de muitos usuários com as agentes, inclusive se negando a cumprir as normas do estacionamento.

Merece destaque o fato de algumas entrevistadas responderem ao agressor com agressão, isto é, tomam a mesma atitude do agressor. Como afirmado nos resultados, apesar de não se considerar essa atitude da agente como uma estratégia, acredita-se que, provavelmente, isso ocorra quando o trabalhador já esgotou todas as suas possibilidades de temporizar a situação; assim, em situações extremas, respondem à agressão com a mesma atitude do agressor, agredindo-o. Essa atitude

foi adotada por algumas agentes tanto nas situações onde ocorreram agressões verbais quanto físicas contra elas.

Um ponto a ser destacado é a descrição das agentes, das questões relacionadas à resolução do problema pós-agressão, entre elas a ineficiência da assessoria jurídica da empresa e a morosidade do sistema judicial do Estado.

Relataram que a CET possui um departamento jurídico que deveria lhes dar suporte nas situações pós-conflito e agressão; nos casos em que foi emitido o boletim de ocorrência; e aberto processo contra o usuário agressor; porém, a maioria delas referiu que não sabe se esse departamento executa essa tarefa. Fato que demonstra, no mínimo, que há problemas de comunicação e informação dentro da ZA e da CET, o que prejudica os trabalhadores no uso dos canais de proteção e segurança que lhes são oferecidos e que lhes são de direito.

Com relação ao sistema judicial do Estado, as entrevistadas apontaram à morosidade que existe para julgar os processos abertos contra os agressores. Uma agente relatou que demorou cinco anos para que fosse julgado o processo contra um usuário que a agrediu fisicamente.

A maioria das agentes relatou que se sentiu desprotegida quando os conflitos e agressões ocorreram. Elas se sentem sozinhas para resolver o problema e expostas às adversidades do espaço público, fatos que contribuíram para que utilizassem estratégias operatórias e, muitas vezes, respondessem ao agressor com agressão.

Referiram, também, que a empresa cobra delas que tenham flexibilidade para lidar com as situações constrangedoras, as adversidades e os conflitos que ocorrem diariamente no exercício do seu trabalho. E que o bom funcionário é aquele que resolve tais questões sozinho, sem pedir ajuda, principalmente aquele que evita chamar a polícia e fazer boletim de ocorrência. Talvez seja esse mais um fator contributivo para que as agentes utilizem uma diversidade de estratégias operatórias na relação e interação com os usuários e tentem ao máximo evitar que ocorram conflitos e, evitar pedir ajuda. Corroboram tais afirmações Lancman et al. (2005; 2006).

A cobrança feita pela empresa, provavelmente, cause na agente o sentimento de estar sozinho, não poder contar com o apoio da empresa, da qual fazem parte, como se fossem trabalhadoras autônomos. Além disso, para lidar com as adversidades oriundas da relação, as agentes têm que exercer um papel que vai além

de ser apenas um fiscalizador do estacionamento público da cidade. Saber lidar com tais questões é exercer também o papel de mediador, intermediador de conflitos, sem ter apoio, formação, orientação e treinamento para tal.

Lancman et al. (2005), em pesquisa realizada com agentes da ZA, referem que não há procedimentos padrões e providências jurídicas, por parte da empresa, quando as agressões ocorrem e os trabalhadores se sentem sozinhos e vulneráveis para lidar com tais questões, inclusive quando procuram ajuda da polícia.

Ademais como afirmam Lancman e Uchida (2003), o setor público, em geral, não investe nos trabalhadores e no trabalho que estes realizam, mas cobra produtividade e resolução de problemas, inclusive flexibilidade para resolvê-los sozinhos sem oferecer os meios para tal.

Através da análise dos resultados percebe-se que muitas agentes solicitam ajuda, principalmente da polícia, ao mínimo sinal de conflito. Provavelmente, isso se deva às constantes situações de conflito e agressões vividas cotidianamente, assim como a falta de segurança e apoio oferecidos pela empresa. Além disso, há o fato do trabalho ser realizado na rua e as agentes estarem distantes da empresa e sozinhas, o que as expõem a situações como se fossem trabalhadoras autônomas e pertencessem ao mercado informal.

Lancman et al. (2005; 2007) e Gonçalves et al. (2005) reforçam estas questões ao afirmarem, em suas pesquisas com os agentes da ZA, que pelo fato de trabalharem distantes da matriz e dos escritórios regionais a que pertencem, estes ficam expostos há vários tipos de constrangimentos, sem receber ajuda e segurança da empresa. Identificam, também, que há falta reconhecimento, por parte da CET, da importância do trabalho realizado pelos agentes da ZA.

Outra questão relevante relatada, é que muitas entrevistadas nas situações de agressão, principalmente as verbais, não comunicam às hierarquias superiores o ocorrido, já que estas são corriqueiras; ocorrem diariamente; e muitas agentes acreditam que não adianta informar a empresa sobre o ocorrido, porque há um descrédito de que a empresa irá resolver os problemas.

Vale enfatizar que várias características do trabalho das agentes da ZA contribuem para expô-las a situações de violência, de acordo com a Agency Facts (2002) e ILO (2002), como o fato de trabalharem na rua, sozinhas; longe da empresa; o tipo de trabalho que realizam – o de fiscalizar o cumprimento de normas e autuar ;

trabalhar no trânsito; o contato direto com os usuários do serviço; o contato com clientes problemáticos; o fato de a maioria dos agentes serem mulheres; trabalhar em instituição ou empresa cujo trabalho é mal organizado e/ou mal gerenciado.

A *Agency Facts* (2002) ainda enfatiza que a empresa ou empregador é o responsável por evitar que seus trabalhadores sofram violência no trabalho e deve realizar ações preventivas para que tal fato não ocorra. Tais ações referem-se a questões relacionadas com as condições e a organização do trabalho, com a formação, capacitação e informação dos trabalhadores, entre outros fatores. E caso o trabalhador tenha sofrido alguma violência, à empresa cabe oferecer apoio jurídico e psicológico para o trabalhador, bem como investigar o incidente, informar os demais trabalhadores da empresa e providenciar medidas preventivas, para que outras situações de violência não ocorram.

Salienta-se que as situações de violência sofridas pelos trabalhadores no exercício de suas funções caracterizam-se por ser acidente de trabalho, e a empresa é responsável pelos trabalhadores e deve tomar medidas legais cabíveis, a fim de proteger o trabalhador não apenas em relação à sua saúde, mas inclusive em relação a seus direitos trabalhistas.

Vários pesquisadores brasileiros identificaram a ocorrência de conflitos entre trabalhadores e usuários ou clientes dos serviços, como Paes-Machado e Levenstein (2002), Costa et al. (2003), Lancman et al. (2005 e 2007), Gonçalves et al. (2005), Battiston et al. (2006), Oliveira e Pinheiro (2007) em pesquisas realizadas com trabalhadores que trabalham na rua, no setor de prestação de serviços e pertencentes ao mercado formal, porém, não foi estudada a questão do uso de estratégias operatórias pelos trabalhadores para lidar com tais situações.

Ainda referente à violência que afeta diversos trabalhadores que executam seu trabalho na rua, Minayo (1994), Minayo e Souza (1998) e Costa et al. (2001) apontam para – o crescimento da violência urbana – vivida principalmente nas grandes cidades brasileiras como São Paulo, como fator desencadeante ou determinante da causa de acidentes de trabalho graves e fatais, especialmente com os trabalhadores cujo ambiente de trabalho é a rua.

Como mencionado anteriormente, as agressões sofridas pelas agentes da ZA, principalmente as físicas, caracterizam-se como acidentes de trabalho. E as pesquisas realizadas em várias cidades brasileiras por Machado e Gómez (1994), Oliveira e

Mendes (1997), Gómez e Thedim-Costa (1999), Waldvogel (1999) e Hennington et al. (2004), sobre acidentes de trabalho fatais que acometeram trabalhadores que realizam suas atividades laborais na rua, apontaram que quase a metade dos acidentes ocorreu com trabalhadores pertencentes ao mercado formal e ao setor de prestação de serviços, e as agressões estão entre as principais causas de morte.

O aumento dos índices de mortalidade de trabalhadores que têm a rua como seu ambiente de trabalho vem crescendo de forma alarmante no Brasil, desde a década de 1980, e segundo Singer (2003), está associado ao processo de urbanização e ao crescimento da violência urbana. Tais questões devem ser objeto de políticas públicas de prevenção de acidentes de trabalho, que visem ao bem-estar dos trabalhadores e usuários dos serviços, à melhoria das condições e da organização do trabalho, à melhoria das condições das vias públicas e do trânsito e à diminuição da violência. Além da necessidade de serem realizadas campanhas de conscientização com a população, em relação aos trabalhos e aos trabalhadores que têm a rua como seu ambiente de trabalho, com o objetivo de que estes sejam respeitados e que os acidentes sejam prevenidos. Tais sugestões são encontradas nas pesquisas realizadas por Costa et al. (2003) e Battiston et al. (2006).

Rigotto (1998), Gómez e Thedim-Costa (1999), Singer (2003) e Chahad (2003) afirmam, ainda, que a globalização e a reestruturação produtiva têm ocasionado, em todo o mundo, o crescimento das desigualdades sociais e da exclusão social, o que acarreta incertezas, inseguranças, novas tensões. No Brasil, esses dois processos têm ocasionado, ainda, a precarização e pauperização do trabalho, inclusive, daqueles que pertencem ao mercado formal, o que inclui os agentes de fiscalização da ZA.

Acredita-se que todas estas questões citadas influenciam direta e indiretamente no trabalho realizado pelas agentes de fiscalização da ZA e na adoção de estratégias operatórias para lidar com os conflitos e agressões vividas, que por vezes funcionam, outras não.

É certo que as agentes muitas vezes são alvo da hostilidade dos usuários e de atos de violência que muitas vezes não dizem respeito ao trabalho que realizam, nem à empresa, mas sim a questões macroeconômicas, sociais e políticas que afetam o Brasil, especialmente, numa cidade do porte da cidade de São Paulo, o que pode ser constatado no relato de várias entrevistadas, como associar o trabalho da ZA às atitudes dos políticos, por exemplo.



Aqui, como ponto importante dessa discussão, retoma-se o caráter do trabalho da ZA, que em sua essência é um trabalho conflituoso, como se pôde constatar na discussão dos resultados apresentados até aqui. Estes evidenciam que as agentes utilizam muitas estratégias operatórias desde o início da sua jornada de trabalho, isto é, para que seu trabalho possa acontecer, para que as regras da ZA sejam cumpridas, para evitar conflitos com os usuários, mesmo quando as regras não são cumpridas e, inclusive, quando os conflitos ocorrem ou até quando ocorrem agressões.

Acredita-se que o fato de a relação com muitos usuários ser conflituosa está relacionado à natureza do trabalho da ZA, que é o de *regular e fiscalizar* o estacionamento público da cidade de São Paulo.

A afirmação pode ser corroborada pelo relato das entrevistadas que afirmam que muitos usuários entendem que não deveriam pagar para estacionar na rua por ser esse um espaço público, de uso coletivo. Desse modo, muitos resistem em pagar pelo uso, e as agentes têm que lidar com esse fato diariamente, o que implica que elas utilizem estratégias operatórias para lidar com essa questão, para que o trabalho possa acontecer. Tal fato é um grande desencadeador dos conflitos e agressões sofridas pelas agentes e faz com que utilizem boa parte de sua jornada de trabalho tentando resolver tais questões, como se pôde verificar.

Entende-se que a resistência em pagar pelo uso da vaga do estacionamento público transcende a questão do valor pago por hora estacionada, uma vez que muitos munícipes pagam valores bem mais altos para estacionar seus veículos em estacionamentos privados.

Outra questão importante, relacionada à resistência em pagar pelo uso da ZA, é que, como o dinheiro arrecadado pela ZA faz parte da arrecadação pública, isso significa pagar mais uma taxa pública. E muitos usuários afirmam que já pagam vários tributos e impostos, e que o Estado gerencia mal esse dinheiro.

Outro ponto que também indica que o trabalho da ZA é, em sua essência, conflituoso é que, segundo a análise das entrevistas, muitas agentes lançam mão de estratégias para que as regras da ZA sejam cumpridas, embora seu papel, de fato, seria apenas o de fiscalizar os veículos, de acordo com as normas da ZA, nas quais é embasado o seu trabalho.

O usuário, ao utilizar a vaga da ZA, sabe previamente que deverá pagar pelo seu uso, que tem a obrigação de colocar o cartão do estacionamento no

veículo, porém, nem sempre isso ocorre. Segundo as entrevistadas, essa regra é cada vez mais difícil de ser cumprida, principalmente pelos usuários frequentes da ZA, como os taxistas, os dogueiros, os motoboys, os quais também têm a rua como seu ambiente de trabalho.

Ademais, a CET, ao criar o estacionamento rotativo na cidade de São Paulo, se apropriou de partes do espaço urbano e público, passível de ser usado gratuitamente para estacionar, e o privatizou cobrando pelo seu uso durante a maior parte dos dias da semana, exceto aos domingos e, por 12 horas diárias, exceto aos sábados. Este espaço é gerenciado por uma empresa com características de instituição pública, vinculada à prefeitura do município de São Paulo.

Essa questão tem contribuído para que a população, mais especificamente, uma parcela dos usuários da ZA, resista em pagar pelo uso das vagas e, inclusive, muitas vezes, entre em conflito com quem representa a autoridade pública e os cobra naquele momento, que são as agentes da ZA.

Vasconcellos (1999), porém, assegura que os espaços para estacionar devem ser públicos, para permitir que um maior número de pessoas possa utilizá-los, e possibilitar uma maior rotatividade do uso das vagas. Para tanto é necessária a intervenção do Estado cujo objetivo é tornar democrático o uso das vagas e transformar os estacionamentos públicos em rotativos, o que só é possível através de regras, leis e da fiscalização do uso, tarefas que na cidade de São Paulo cabem as agentes da ZA. Além disso, a normatização propõe a homogeneização do uso do espaço público por todos os cidadãos.

O mesmo autor complementa que a criação da ZA pela CET teve como objetivo racionalizar o uso das vagas do estacionamento das ruas da cidade, promovendo não apenas a rotatividade, mas inclusive a democratização dos espaços públicos destinados a estacionar, e dessa forma evitar que os usuários estacionassem seus veículos de maneira desordenada e por tempo indeterminado, sem prejuízo do fluxo de veículos e pessoas.

Outra hipótese levantada nesta pesquisa, coloca a essência do conflito, pelo não pagamento do uso do espaço público, intimamente relacionado às divergências entre os interesses públicos e os privados, entre os interesses individuais e os coletivos. E, como afirmam DaMatta (1997) e Vasconcellos (1999), nos espaços públicos devem prevalecer os interesses coletivos.

Apesar da afirmação anterior de que no espaço urbano, principalmente nas ruas, devem prevalecer os interesses coletivos sobre os individuais, o que se observa é que os indivíduos tendem a querer que seus interesses particulares prevaleçam em relação aos da coletividade. E esse é um outro papel da ZA, fazer com que prevaleçam os interesses coletivos sobre os individuais, o que ocorre quando as agentes cobram dos usuários que as regras da ZA sejam cumpridas e os punem caso estas não o forem, o que é uma tarefa bastante árdua que exige das agentes múltiplos esforços.

Rolnik (1988), Santos (1992) e DaMatta (1997) afirmam que, em geral, os interesses individuais e os coletivos são antagônicos e, por essa razão, geradores de conflitos entre os diversos atores sociais que utilizam, trabalham e se apropriam do espaço público para diferentes fins.

A relação que se estabelece entre o público e o privado é dinâmica e, portanto, mutável. São responsáveis pela regulamentação e fiscalização do uso dos espaços públicos as autoridades públicas, inclusive, as autoridades do trânsito, como as agentes da ZA, que nem sempre são respeitadas como tal, acrescenta DaMatta (1997).

Outro ponto relacionado ao público e o privado é o fato de ser o trabalho da ZA realizado na rua, *local público*, aberto e de uso coletivo, o trabalho das agentes e tudo o que está relacionado com a realização deste, incluindo a relação com o usuário, estão *expostos publicamente*. Tal afirmação é referendada por autores como DaMatta (1997) e Arendt (2005).

Muitas agentes relataram que em várias situações de conflito e de agressão, além de se sentirem expostas, sentem-se humilhadas. Afirmam que isto ocorre porque, em geral, a população que está na rua naquele momento vê a situação como um circo, um *show*, assistindo como expectadores, sem se envolver. Algumas referiram, também, que trabalhar na rua é como algo vergonhoso. Essas afirmações, também, são corroboradas por DaMatta (1998).

Algumas entrevistadas referiram, também, que trabalhar em ambiente aberto tem um duplo sentido: por um lado, o de se sentirem livres por não estar num ambiente fechado e por haver menor controle da empresa sobre elas; por outro, sentem-se desprotegidas em relação às consequências advindas de seu trabalho, principalmente em relação às adversidades e aos constrangimentos originados da relação com os usuários e a população, além do fato de trabalharem sozinhas, associado à falta de segurança, apoio e proteção eficazes oferecidos pela empresa. As

pesquisas realizadas por Santos (2001), Battiston et al. (2002), Paes-Machado e Levenstein (2002), corroboram as afirmações colocadas pelas agentes.

Paes-Machado e Levenstein (2002) referem, também, que o trabalhar na rua, ambiente aberto, propicia que ocorram conflitos entre clientes, usuários e trabalhadores que podem desencadear atos de violência como agressões físicas e verbais.

Vale lembrar que os conflitos e agressões vividos pelos trabalhadores, no exercício de sua atividade laboral, também estão expostos, podendo ou não receber apoio ou ajuda de outros usuários do serviço ou de pessoas integrantes do espaço público (moradores da região, trabalhadores da rua ou não, transeuntes, entre outros) nessas situações.

Isto pode explicar, em parte, porque muitas agentes relataram que, ao vivenciarem conflitos, sofrerem agressões, ou mesmo antes que o conflito ocorra, isto é, ao mínimo sinal de resistência por parte do usuário em cumprir as regras da ZA, solicitam auxílio da empresa e/ou de autoridades de segurança pública para ajudar a solucionar o problema, como uma das estratégias adotadas pelas agentes, uma vez que, no espaço público, a responsabilidade pela regulação, ordem e fiscalização do trânsito e do estacionamento rotativo cabe à CET, e a responsabilidade pela ordem e segurança dos cidadãos cabe a polícia municipal e/ou estadual.

Se, por um lado, muitas agentes relataram que nas situações de conflito com o usuário solicitam ajuda, por outro lado outras não o fazem e outras relataram que receberam ajuda de pessoas, não relacionadas à CET, nem às autoridades públicas, sem que esta fosse solicitada. Receberam ajuda de pessoas que também trabalhavam na região (na rua ou não), de outros usuários da ZA, de pessoas que transitavam pelo local no momento do conflito e/ou da agressão. DaMatta (1998) corrobora tais afirmações.

Acredita-se que o fato de receber ajuda espontânea de pessoas não relacionadas com a empresa ou autoridades de segurança pública pode estar relacionado com as relações sociais que as agentes estabelecem através de seu trabalho, o que depende do tempo que a agente trabalha na região; de ser reconhecida pela população local e por outros trabalhadores pelo serviço que prestam, entre outros fatores. Pode-se levantar como hipótese que algumas agentes estabelecem uma rede de proteção social na região onde trabalham, como estratégia para se proteger das consequências das adversidades e conflitos oriundos de seu trabalho, pois, apesar de pertencerem ao mercado formal de trabalho, realizam seu trabalho na

rua, distante da matriz. Desse modo vivenciam situações semelhantes à dos trabalhadores autônomos e do mercado informal.

No entanto, o fato de serem conhecidas na região onde trabalham, as expõe, por exemplo, a uma parcela de usuários que foram autuados que, em geral, são os usuários frequentes da região e que muitas vezes exigem explicações e questionam sobre o ocorrido, fato que pode gerar conflito e, inclusive, agressões contra as agentes.

Existe, também, um outro ponto importante a ser levantado, o de que o espaço público é de uso coletivo, pertence a todos os cidadãos e deveria ser de responsabilidade de todos, porém, em geral, não é o que ocorre. O que se observa é que há uma grande dificuldade e resistência dos cidadãos em cuidarem do espaço público e, portanto, de se responsabilizarem por este. Em geral, apenas fazem uso do espaço, mas não cuidam dele e, portanto esse pode ser mais um dos motivos de resistirem, inclusive, a cumprir as normas e leis existentes para o seu uso, como, por exemplo, para o uso da ZA; tais afirmações são feitas por DaMatta (1997) e acrescentam outras questões às discussões e afirmações até aqui realizadas.

Essa afirmativa pode ser confirmada ao se analisarem a categoria e as subcategorias descritas, nas quais foi possível identificar o uso de estratégias operatórias pelas entrevistadas, inclusive, na tentativa de evitar que conflitos ocorressem mesmo quando as regras da ZA eram infringidas.

O fato de muitos usuários discordarem da existência da ZA e resistirem a cumprir suas regras ocasiona conflitos entre agentes e usuários, e não cabe às agentes resolver tal questão, já que estas não criaram, nem participaram da elaboração destas e, também, não têm poder para mudá-las. Porém, as agentes representam a empresa para a qual trabalham e, nesse caso, os usuários e a população os culpabilizam pela existência das regras e pela autuação sofrida, em virtude do não cumprimento destas. Assim, as agentes se tornam os anteparos entre os usuários e a empresa e não apenas os intermediários entre eles.

Sobre esta questão, Paes-Machado e Levenstein (2002), Costa et al. (2003), Battiston et al. (2006) e Oliveira e Pinheiro (2007) relatam que os trabalhadores sofrem pressão e cobrança da empresa e dos usuários em relação ao serviço prestado. Sofrem dupla pressão, por serem anteparos de problemas que independem deles para serem solucionados.

É fato que os servidores públicos são responsabilizados pelos munícipes e pelo próprio Estado pela inoperância dos serviços e pela crise da instituição pública que representam, o que se caracteriza por um jogo de forças entre a sociedade civil e o Estado, porém, o funcionário público não participa da criação das regras de funcionamento do trabalho que realiza, e sua autonomia e poder são restritos para a resolução dos problemas e dificuldades do serviço. Zarifian (2001) e Lancman et al. (2005; 2006) confirmam tais afirmações.

Algumas estratégias operatórias utilizadas pelas agentes, já citadas, demonstram a tentativa destas de resolver tais situações, como, por exemplo, colocando-se ao lado do usuário como cidadão, como contribuinte e usuário do serviço público e, inclusive, da própria ZA, estratégia que nem sempre tem êxito, como afirmaram as agentes.

Identifica-se, portanto, que algumas das principais características do trabalho das agentes da ZA influenciam diretamente para que os usuários e a população tenham atitudes hostis e, inclusive, atos de violência contra as agentes, como, por exemplo, o fato de trabalhar na rua, sozinhos, distante da empresa para a qual trabalham, não possuírem apoio nem segurança da mesma e ainda representarem a empresa CET nas ruas, identificada pela população como empresa pública.

Além de serem responsáveis pela democratização do uso do espaço público passível de ser utilizado para estacionar, fazerem a fiscalização deste uso e aplicarem autuação os tornam, também, alvos de hostilidades e agressões por parte da população.

Acredita-se que todos esses fatos são determinantes para que as agentes adotem estratégias operatórias para poder dar conta da demanda e, inclusive, evitar que conflitos ocorram, já que quando esses ocorrem, a produtividade do dia fica afetada.

A análise dos resultados permitiu verificar que a relação das agentes com os usuários e a população possui uma diversidade de características e aspectos e sofrem influência de vários fatores que incidem, direta ou indiretamente, sobre o trabalho, o trabalhador, usuários e a população local.

Vale salientar que o uso ou não de estratégias pelas agentes depende não apenas de sua experiência profissional, mas também de sua variabilidade interna, já que o humor, as condições físicas, as condições psíquicas variam, quer seja num mesmo dia quer nos dias da semana. Deve-se considerar, inclusive, a variabilidade que existe entre as agentes e, ainda, a variabilidade das condições do ambiente de

trabalho, que incidem diretamente sobre elas e o trabalho que realizam, e todos esses fatores vão influenciar no comportamento do trabalhador ante as situações, vividas no dia a dia de trabalho, inclusive, em relação aos conflitos e agressões sofridas.

Destaca-se, também, que o fato de as agentes utilizarem uma diversidade de estratégias operatórias, principalmente para se protegerem e para que o trabalho possa acontecer, indica que a relação com os usuários e a população é extremamente importante, delicada e conflituosa. E a empresa deveria repensar, com urgência, o trabalho da ZA e o perigo da exposição dos trabalhadoras às adversidades dessa relação, as quais ocorrem rotineiramente.

### **Algumas Considerações Finais**

Para finalizar essa discussão, projetam-se algumas reflexões que foram se estabelecendo ao longo da pesquisa a partir dos contatos com as agentes, embasadas no conhecimento e nas informações dessas para executarem o seu trabalho.

Acredita-se que os resultados desta dissertação podem trazer contribuições para a CET repensar, reformular e reorganizar alguns aspectos do trabalho da Zona Azul, hoje incorporada ao trabalho dos Marronzinhos, especificamente referente à relação dos trabalhadores com os usuários da ZA e a população.

Nas entrevistas, as agentes deram sugestões para a melhoria do trabalho, principalmente referente à organização deste e às questões de segurança, que podem nortear algumas mudanças e/ou inovações no trabalho da ZA, como:

- estabelecer canais de comunicação mais efetivos entre os trabalhadores e os diversos níveis hierárquicos da empresa, para que os problemas vivenciados no exercício do trabalho sejam conhecidos, assim como as sugestões e reivindicações sejam ouvidas e soluções sejam encontradas e implantadas em conjunto com os trabalhadores.
- realizar o trabalho de fiscalização da Zona Azul em duplas, por questões de segurança dos agentes.
- realizar campanhas de conscientização com a população sobre a importância da existência do estacionamento rotativo numa cidade como São Paulo, cujos espaços para estacionar são cada vez mais escassos. Incentivar o respeito às regras da ZA, o respeito aos agentes e ao trabalho

realizado por estes. E ainda, estimular os usuários da ZA a adquirirem os cartões do estacionamento com antecedência.

- aumentar o número de postos oficiais de venda de talões em todas as regiões da ZA e divulgar a sua existência.
- oferecer treinamento, capacitação e reciclagem periódicos e constantes aos trabalhadores, objetivando dentre outros aspectos, discutir a relação com os usuários, as adversidades oriundas dessa relação e como lidar com elas. Solicitam que nos treinamentos haja um psicólogo com quem possam discutir questões específicas da relação com os usuários e a população.
- oferecer ajuda eficiente e eficaz aos agentes nas situações de agressão em vários momentos, como quando ocorre o conflito e a agressão, e posteriormente através de assessoria jurídica e apoio psicológico.

Espera-se, também, que esta pesquisa possa contribuir para terapeutas ocupacionais que trabalham na área de Saúde e Trabalho, bem como para outros profissionais e serviços que atuem nessa área.

Apesar de ser um estudo de caso e sabermos que, por essa razão, os resultados apresentados são singulares, acredita-se que esta pesquisa possa servir para reflexões e questionamentos em relação a outras atividades profissionais cujo perfil seja semelhante ao realizado pelos agentes de fiscalização do estacionamento rotativo, a Zona Azul.

Perfil este que tem como principais características o ambiente de trabalho ser a rua, os trabalhadores pertencerem ao mercado formal de trabalho, porém exercerem sua atividade de trabalho longe da empresa, trabalharem na condição de funcionários públicos ou semelhante, e especialmente prestarem um serviço à população, o que implica em se relacionar diretamente com os usuários desse serviço, o que inclui ter que lidar diariamente com as adversidades e constrangimentos advindos dessa relação, em específico as estratégias operatórias que esses utilizam na tentativa de diminuir as conseqüências que essa relação pode causar sobre: a saúde, o trabalho que realizam e o seu trabalhar.

Conhecer o trabalho e as conseqüências que este pode causar nos indivíduos que o realizam, seja na saúde, na produtividade, na qualidade e nas relações que se estabelecem, tem sido uma preocupação e foco de ação dos Terapeutas Ocupacionais



que atuam na área de Saúde e Trabalho. Não apenas conhecer, mas principalmente e concomitantemente, agir sobre as causas do adoecimento ocasionado pela atividade laboral, realizando ações que promovam mudanças efetivas nas condições, na organização e nos fatores psicossociais do trabalho, entre outros aspectos, visando à prevenção e à promoção da saúde, para que outros trabalhadores não venham a adoecer.

Acredita-se ser extremamente importante que as pesquisas realizadas na área de Saúde e Trabalho, principalmente para os Terapeutas Ocupacionais, não sejam apenas teóricas, mas sim que estejam atreladas à prática. Sabe-se que pesquisas teórico- práticas podem trazer contribuições, ampliar o campo de conhecimento e a ação dos Terapeutas Ocupacionais e podem, ainda, servir para a reflexão e indicar caminhos para outros trabalhos realizados na área por outros profissionais.

É fato que o trabalho prescrito difere do trabalho real, daí a necessidade de conhecer o trabalho real em profundidade. Conhecer o trabalho real é importante para os profissionais que trabalham na área de Saúde e Trabalho, especialmente para os Terapeutas Ocupacionais dessa área, que tem como objeto de estudo e de ação o trabalho, o trabalhador e o trabalhar.

Nesta pesquisa foi possível conhecer diversas estratégias operatórias utilizadas pelas agentes da ZA para lidar com as adversidades do seu trabalho, especificamente, explicitar como lidam com os usuários, isto é, com a relação que se estabelece com estes, o que nos trouxe conhecimento sobre a inteligência do trabalhador, adquirida através do exercício da sua atividade profissional, através do seu saber fazer.

Entretanto, isso não significa que o rol de estratégias elencadas pode ser utilizado por outros trabalhadores, já que cada trabalhador, no exercício de sua atividade laboral, desenvolve suas próprias estratégias. É importante, sim, estimular a realização de outras pesquisas com outras categorias profissionais, com o objetivo de conhecer as estratégias utilizadas por esses na execução do seu trabalho, e o porquê do uso destas, visando à melhoria das condições e da organização do trabalho.

Importante ressaltar que a atuação da Terapia Ocupacional, associada à de outros profissionais com diferentes formações acadêmicas e práticas, vem acrescentar e ampliar as ações realizadas na área de Saúde e Trabalho. Por isso, a importância de priorizar o trabalho em equipe multiprofissional, tendo sempre como objetivo final a prevenção e a promoção da saúde dos trabalhadores.

Ressalta-se, também, que os Terapeutas Ocupacionais da área de saúde e trabalho têm buscado, cada vez mais, conhecimentos teórico-práticos de várias disciplinas e métodos de pesquisa, a fim de obter formação especializada, aperfeiçoar, ampliar seus conhecimentos e a sua ação. Assim como, contribuir e acrescentar conhecimentos ao trabalho das equipes multidisciplinares, das quais fazem parte.

Com esta pesquisa espera-se ter contribuído para outros estudos acadêmicos relacionados ao tema ou similar, que sirva tanto para a reflexão como para questionamentos, principalmente, porque existem poucos estudos sobre atividades profissionais com perfil semelhante ao da ZA, como se pôde constatar através do levantamento bibliográfico realizado ao início desse estudo.



Os agentes<sup>53</sup> de fiscalização da ZA utilizam diária e cotidianamente uma diversidade de estratégias operatórias desde o início da sua jornada de trabalho, em especial na relação e interação com o usuário do serviço, inicialmente para fazer o trabalho acontecer, posteriormente para que as regras da ZA sejam cumpridas, inclusive, quando ocorrem problemas, que nem sempre são resolvidos a contento, para agentes e usuários, e os conflitos se dão, muitos deles originam agressões contra os trabalhadores.

Os trabalhadores da ZA adotam várias estratégias operatórias para lidar com os constrangimentos advindos da essência de seu trabalho, que é o de regular e fiscalizar o uso do estacionamento rotativo da cidade de São Paulo, o que, por si só, é um fator gerador de conflito, já que parte da população usuária resiste em pagar pelo uso do espaço destinado a estacionar, por ser a rua um espaço público, de uso coletivo e, portanto, passível de ser utilizado por todos os cidadãos que queiram nela estacionar seus veículos. Espaço que necessita de regulação e normatização para que todos tenham os mesmos direitos e possam usufruir deles, difícil tarefa que cabe aos agentes da ZA.

Os agentes da ZA estão expostos diariamente a uma diversidade de conflitos oriundos, não apenas da citada resistência dos usuários ao pagamento da ZA, mas também da resistência em relação às autuações emitidas, situações que, muitas vezes, evoluem para atos de violência contra os agentes. Outro fator contributivo, e não único, é fato de muitos usuários associarem este pagamento, pelo uso da vaga, a mais um tributo público que está sendo arrecadado e que será mal utilizado pelo Estado.

Ademais, há o fato de o trabalho ser realizado na rua, ambiente aberto e os agentes estarem distantes da empresa nos momentos de conflito com os usuários. Assim, eles não contam, nem com a proteção física da empresa, nem com mecanismos de apoio e segurança eficientes, que deveriam ser oferecidos por ela, sendo assim, os trabalhadores têm de utilizar seus próprios recursos, quer sejam físicos, mentais e/ou cognitivos, para lidar com tais questões. Entre esses recursos destacam-se o desenvolvimento e a utilização das estratégias operatórias, que podem

---

<sup>53</sup> Neste capítulo faz-se referência aos agentes de fiscalização no masculino, tal como no início da pesquisa.

ou não atingir os objetivos a que se destinam, como se pôde constatar no decorrer desta pesquisa.

O trabalho, realizado pelos agentes, insere-se no setor de serviços. Prestam um serviço à população usuária da ZA, o que implica relacionar-se e interagir com ela. Relação e interação que, em geral, é permeada por problemas, divergências e constrangimentos, que nem sempre são resolvidos pacificamente e que, em geral, culminam em conflitos que podem evoluir para atos de violência contra os trabalhadores.

Entretanto, uma grande contradição, que se observou durante a realização da pesquisa, é que a empresa não considera a existência da relação agente/usuário e acredita que o trabalho do agente se inicia, somente quando este faz a fiscalização dos veículos estacionados nas vagas da ZA.

Pelo fato de o trabalho da ZA ser realizado na rua; os agentes trabalharem sozinhos; representarem uma empresa com características de empresa pública; trabalharem longe da matriz; serem responsáveis pela democratização e fiscalização do espaço público destinado a estacionar; prestarem um serviço, o que implica se relacionar com os usuários, tais questões os obriga a criar e utilizar estratégias operatórias cotidianamente e durante toda a jornada de trabalho, quer seja para que o trabalho aconteça, quer seja para que as regras da ZA sejam cumpridas, quer seja para se protegerem das adversidades, conflitos e agressões.

As estratégias utilizadas pelos agentes podem adquirir diferentes características ao serem utilizadas, e terem mais de uma característica, como também serem utilizadas com diferentes objetivos, como, por exemplo, ser uma estratégia de execução do trabalho e/ou de proteção e/ou de reconhecimento e enriquecimento do trabalho que realizam.

Muitos agentes utilizam estratégias iguais ou semelhantes em situações similares e/ou utilizam estratégias iguais em situações totalmente diferentes e, ainda, um agente pode usar estratégias diferentes para uma mesma situação a depender de algumas variáveis, porém, os trabalhadores, em geral, não têm conhecimento das estratégias utilizadas por outros agentes. Entre as várias razões para que isso aconteça, podem-se citar que a troca de experiências de trabalho entre os pares é quase inexistente; a maior parte das estratégias utilizadas já está incorporada ao dia a dia do trabalho e é parte integrante deste, tornado-se até mesmo corriqueiras.

Outro fator que contribui para que os agentes não troquem experiências entre si é que eles trabalham sozinhos e só encontram, rapidamente, seus pares ao início e ao final da jornada de trabalho nos escritórios regionais. Associado ao fato de que, na ZA, os treinamentos, capacitações, reciclagens são raros, não existem reuniões periódicas e os agentes acabam por não democratizar as experiências vividas no cotidiano do trabalho; as estratégias operatórias utilizadas poderiam, inclusive, ser permutadas entre eles, o que enriqueceria o trabalho e ajudaria no enfrentamento de situações conflituosas vividas por todos, rotineiramente.

A empresa tem pouco conhecimento do trabalho real executado pelos agentes, o que inclui não conhecer de fato as dificuldades vividas pelos agentes no exercício deste, o que ocasiona o não reconhecimento por parte da empresa do trabalho realizado e, conseqüentemente, esta não investe na melhoria das condições e da organização do trabalho, em programas de saúde, em treinamento e reciclagem, em oferecer mecanismos eficientes de apoio e segurança.

Destacamos ainda, que pelo fato de a CET ser uma empresa com características de instituição pública, esta tem sofrido, ao longo dos anos, influência das oscilações políticas e de planejamento oriundas das mudanças políticas e administrativas ocorridas na Prefeitura da cidade de São Paulo; estas incidem diretamente sobre os setores da CET, incluindo o trabalho realizado pela Zona Azul, isto porque parte da arrecadação cabe à Prefeitura do município de São Paulo. Durante a realização da presente pesquisa pôde-se constatar que o setor passou por várias fases, que variaram entre a privatização, extinção e a reorganização deste, o que ocasionou a diminuição do efetivo, a não contratação de novos agentes em detrimento ao aumento das áreas da ZA na cidade e, conseqüentemente, aumentou o número de vagas a serem fiscalizadas por agente, o que tem sobrecarregado os trabalhadores.

Importante salientar que, ao levantar, descrever e analisar as estratégias operatórias utilizadas pelos agentes da ZA, não se tinha como pretensão que estas servissem de modelo, de receita para outros trabalhadores que realizam o mesmo tipo de atividade laboral, ou semelhantes, pois sabemos que cada trabalhador no exercício do seu trabalho, desenvolve suas próprias estratégias e que estas são individuais, embora muitos agentes utilizem as mesmas estratégias, mesmo sem ter conhecimento de que isso ocorra. Apenas tinha-se como pretensão identificar as estratégias, saber quando e como são utilizadas e com quais objetivos.

Acredita-se, sim, que a partir do estudo das estratégias utilizadas pelos agentes podem ser identificados problemas que ocorrem com frequência no trabalho da ZA, principalmente, nos aspectos que se referem à relação com o usuário e que alguns dos resultados dessa pesquisa podem trazer contribuições para a CET repensar e reorganizar o trabalho desse setor.

Salienta-se que o levantamento, o estudo e a análise das estratégias operatórias utilizadas pelos trabalhadores da ZA, na relação com os usuários, não se esgotam nesta pesquisa. Esse estudo se limitou à experiência profissional vivida por um grupo de agentes – as entrevistadas, num período de tempo específico e num determinado momento de organização do trabalho, o de reestruturação do trabalho da ZA. O que se apresenta é uma amostra das estratégias utilizadas pelos agentes, no momento em que as entrevistas foram realizadas, é apenas um recorte, como uma fotografia.

Reafirma-se, no entanto, que a difícil e árdua tarefa de democratizar o uso das vagas do estacionamento público faz que os trabalhadores responsáveis por ela estejam expostos, para além da diversidade de problemas já citados, à luta dos usuários por um espaço para estacionar, na cidade de São Paulo, cidade esta onde circular e estacionar tem se tornado cada vez mais um problema de grandes dimensões, em razão de suas peculiares características de grande cidade. O que causa problemas para quem utiliza o serviço e para quem faz a regulação e fiscalização deste.

Os problemas de uma cidade nestas proporções, na realidade, são problemas estruturais, de planejamento urbano, políticos, econômicos e sociais, portanto, não são de responsabilidade apenas da CET, ou de quem está na linha de frente, mas também do Estado, que tem se omitido, já que faltam políticas públicas específicas para o setor.

Devem-se considerar, ainda, questões relacionadas ao processo de urbanização e ao crescimento da violência urbana no Brasil, principalmente, na cidade de São Paulo, o que afeta diretamente o trabalho daqueles que exercem suas atividades laborais na rua, como o dos agentes de fiscalização. Essas questões têm contribuído para o aumento de acidentes de trabalho, inclusive acidentes fatais aumentando os índices de mortalidade desses trabalhadores.

Pelas razões até aqui expostas, destaca-se a importância da implantação de políticas públicas voltadas para os trabalhos e os trabalhadores que realizam suas atividades laborais na rua, que visem o bem-estar dos trabalhadores e usuários dos

serviços; à melhoria das condições e da organização do trabalho; à melhoria das condições das vias públicas e do trânsito; e à diminuição da violência, além da realização de campanhas de conscientização com a população sobre trabalhos que são realizados na rua, como o dos agentes da ZA, que objetivem, principalmente, conhecer e respeitar o trabalho realizado, bem como prevenir acidentes.

Porém, é importante salientar que somente com ações conjuntas de todos os setores da sociedade envolvidos, tais como os setores da saúde, da segurança pública, do planejamento urbano associados à participação da sociedade civil, poderão ser encontradas soluções, mesmo que parciais, para amenizar os problemas e o impacto destes sobre a população em geral, principalmente, sobre os trabalhadores que estão na linha de frente, tentando administrá-los e resolvê-los sozinhos, muitas vezes em vão, e que vêm sofrendo com as conseqüências que tais problemas acarretam na qualidade de seu trabalho, na sua saúde, enfim na sua vida.





## ANEXO A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE  
DE SÃO PAULO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

(Instruções para preenchimento no verso)

---

### I - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO SUJEITO DA PESQUISA OU RESPONSÁVEL LEGAL

1. NOME DO FUNCIONÁRIO.....  
DOCUMENTO DE IDENTIDADE Nº: ..... SEXO:..... M ..... F.....  
DATA NASCIMENTO: ..... /...../.....  
ENDEREÇO.....Nº.....APTO:.....  
BAIRRO:.....CIDADE.....  
CEP:.....TELEFONE:.....DDD(.....).....

---

### II - DADOS SOBRE A PESQUISA CIENTÍFICA

1. TÍTULO DO PROTOCOLO DE PESQUISA: "**Análise Qualitativa das Implicações do  
Trabalhar na Rua à Saúde dos Trabalhadores: Um Estudo com os Agentes de  
Fiscalização do Estacionamento Rotativo (Zona Azul) da Companhia de Engenharia de  
Tráfego do Município de São Paulo**".

2. PESQUISADOR RESPONSÁVEL: **Selma Lancman**

CARGO/FUNÇÃO: Terapeuta Ocupacional.

INSCRIÇÃO CONSELHO REGIONAL Nº.CREFITO- 3/418-TO.

UNIDADE DO HCFMUSP: Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia  
Ocupacional.

PESQUISADOR EXECUTANTE: **Rita Maria de Abreu Gonçalves**

INSCRIÇÃO CONSELHO REGIONAL Nº CREFITO – 3/1241 –TO

UNIDADE DO HCFMUSP: Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia  
Ocupacional.



Salientamos que, após o término da pesquisa, caso sejam realizadas fotos e filmagem, as mesmas serão arquivadas no Laboratório de Investigação e Intervenção em Saúde e Trabalho (LIIST) do Departamento de Terapia Ocupacional da Faculdade de Medicina da USP, sob a responsabilidade da Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Selma Lancman, e somente poderão ser utilizadas com finalidade estritamente acadêmica, sem identificação do nome do trabalhador ou qualquer outro tipo de informação pessoal ou profissional.

**3. DESCONFORTOS E RISCOS ESPERADOS – mínimo.**

**4. BENEFÍCIOS QUE PODERÃO SER OBTIDOS –** poderão surgir propostas e recomendações em relação ao trabalho realizado, as quais serão elaboradas e discutidas previamente com os trabalhadores, a fim de que melhorias sejam implantadas em relação às condições de trabalho, a organização do trabalho e as relações interpessoais que ocorrem na realização do mesmo.

PROCEDIMENTOS ALTERNATIVOS (estão incluídos os procedimentos alternativos que possam ser vantajosos para o indivíduo): criar mecanismos que promovam a participação e comunicação entre os trabalhadores e a empresa com o objetivo de facilitar a realização do trabalho, colaborar na melhoria das condições de trabalho para possibilitar a implantação de mudanças que possam vir a facilitar o trabalho. E ainda trazer contribuições para outras atividades laborais que também utilizam a rua como seu ambiente de trabalho, onde os trabalhadores estão expostos às mesmas condições deste ambiente.

---

**IV - ESCLARECIMENTOS DADOS PELO PESQUISADOR SOBRE GARANTIAS**

**DO SUJEITO DA PESQUISA CONSIGNANDO:**

1. acesso, a qualquer tempo, às informações sobre procedimentos, riscos e benefícios relacionados à pesquisa, inclusive para dirimir eventuais dúvidas.
2. liberdade de retirar seu consentimento a qualquer momento e de deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo à continuidade da assistência.
3. salvaguarda da confidencialidade, sigilo e privacidade.
4. viabilidade de indenização por eventuais danos à saúde decorrentes da pesquisa.

---

**V. INFORMAÇÕES DE NOMES, ENDEREÇOS E TELEFONES DOS  
RESPONSÁVEIS PELO ACOMPANHAMENTO DA PESQUISA, PARA CONTATO  
EM CASO DE QUALQUER INTERCORRÊNCIAS.**

Pesquisadora Responsável: Selma Lancman – Professora Universitária do Departamento de Terapia Ocupacional da USP, Rua Cipotânea 51, Butantã, USP – CEP – 05360-160 – São Paulo, Tel. 3091-7456.

Pesquisador Executante: Rita Maria de Abreu Gonçalves, Mestranda do Programa de Pós-Graduação de Ciências da Reabilitação, Área de Concentração - Movimento, Postura e Ação Humana do Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional da USP, Rua Cipotânea 51, Butantã, USP, CEP – 05360-160. São Paulo. Tel. 3091-7456 e 9312-6519.

---

**VI. OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES:**

---

**VII - CONSENTIMENTO PÓS-ESCLARECIDO**

Declaro que, após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto em participar do presente Protocolo de Pesquisa.

São Paulo,        de                    2006.

---

Assinatura do sujeito da pesquisa ou responsável legal

---

**assinatura do pesquisador (carimbo ou nome legível)**

## ANEXO B – AUTORIZAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA PELA CAPPESQ



### APROVAÇÃO

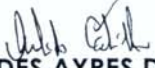
A Comissão de Ética para Análise de Projetos de Pesquisa - CAPPesq da Diretoria Clínica do Hospital das Clínicas e da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, em sessão de 23.11.06, **APROVOU** o Protocolo de Pesquisa nº **857/06**, intitulado: **"Análise qualitativa das implicações do trabalhar na rua à saúde dos trabalhadores:Um Estudo com os agentes de fiscalização do estacionamento rotativo(Zona Azul) da Companhia de Engenharia de Tráfego do Município de São Paulo"** apresentado pelo Departamento de **Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional**, inclusive o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Cabe ao pesquisador elaborar e apresentar à CAPPesq, os relatórios parciais e final sobre a pesquisa (Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 196, de 10.10.1996, inciso IX. 2, letra "c")

**Pesquisador(a) Responsável: Profa.Dra. Selma Lancman**

Pesquisador(a) Executante: Rita Maria de Abreu Gonçalves

CAPPesq, 23 de novembro de 2006.

  
**PROF. DR. EUCLIDES AYRES DE CASTILHO**  
Presidente da Comissão de Ética para Análise  
de Projetos de Pesquisa

## ANEXO C – AUTORIZAÇÃO PARA ALTERAÇÃO DO TÍTULO DA PESQUISA PELA CAPPESQ



Ao

**Departamento de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional**

A Comissão de Ética para Análise de Projetos de Pesquisa - CAPPesq da Diretoria Clínica do Hospital das Clínicas e da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, em sessão de 20.05.09, tomou conhecimento da **alteração de título** do Protocolo de Pesquisa nº **0857/06** "Análise qualitativa das implicações do trabalhar na rua à saúde dos trabalhadores:Um Estudo com os agentes de fiscalização do estacionamento rotativo(Zona Azul) da Companhia de Engenharia de Tráfego do Município de São Paulo." **para Estudo das estratégias operatórias desenvolvidas pelos agentes de fiscalização da Zona Azul na relação com os usuários do serviço – subsídios para o aprimoramento de um cotidiano de trabalho** ", será **dissertação de mestrado** de **Rita Maria de Abreu Gonçalves**, tendo como orientadora a **Profa. Dra. Selma Lancman**.

CAPPesq, 20 de maio de 2009.

**PROF. DR. EDUARDO MASSAD**  
**Presidente da Comissão Ética para Análise**  
**de Projetos de Pesquisa**

**ANEXO D – ROTEIRO DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA**

- Fale-me do relacionamento com os usuários da Zona Azul e a população.
- Quais as dificuldades mais frequentes que ocorrem no contato com os usuários da Zona Azul e com a população? Como você lida com as dificuldades encontradas? Já recebeu ajuda de alguém para a resolução das mesmas? De quem? Cite alguns exemplos. Tem alguma sugestão que possa melhorar essa relação.
- Para realizar suas tarefas você estabelece alguma regra e/ou critério próprio?
- Você já sofreu algum tipo de agressão, seja física e/ou verbal, durante seu trabalho? Poderia dar algum exemplo?
- Você tem conhecimento de agressões que seus colegas tenham sofrido? Poderia dar exemplos?
- Você já foi roubado durante seu trabalho (dinheiro das vendas, talões de autuação, etc.)? Se sim, descreva o fato.
- O que achou da retirada da tarefa de venda de folha avulsa e de talão da Zona Azul?
- Que suporte a empresa oferece nos casos de conflitos e agressões sofridos? Se há suporte, este é suficiente e eficiente? Tem alguma sugestão?
- Como a população vê o trabalho de vocês?
- Que sugestões você tem para melhorar o trabalho de vocês, em específico, a questão do relacionamento com os usuários e a população ?
- Você gostaria de acrescentar mais alguma coisa?
- Como foi poder falar sobre o seu trabalho?



**ANEXO E – DADOS PESSOAIS, DE TRABALHO E DE SAÚDE**

- Idade \_\_\_\_ Data de Nascimento. \_\_/\_\_/\_\_
- Sexo: F ( ) M ( )
- Estado civil: solteiro ( ) casado( ) desquitado( ) divorciado( )
- Escolaridade: \_\_\_\_anos
- Função:
- Tempo na função:
- Tempo na empresa:
- Região de trabalho:
- Turno de trabalho
- Você tem queixas ou problemas de saúde? Cite-os.
- Dentre esses, qual (is) você acredita que estão relacionados com seu trabalho? Por quê?
- Você já se afastou do trabalho por algum incidente, acidente ou doença relacionada ao trabalho? Descreva.
- Você tem conhecimento de quais são as principais causas de afastamento do trabalho dos agentes de fiscalização da Zona Azul? Cite-os.



Agency Facts. Facts 24. Agência Europeia para a segurança e a saúde no trabalho. Violência no trabalho. [on line]. [citado 5 jan 2008]. Disponível em: <<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/24/factsheetsn24-pt.pdf>>

Antunes R. *Adeus ao trabalho?* 10a ed. São Paulo: Cortez e Editora da Unicamp; 2000.

Arendt H. *A condição humana*. 10a ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária; 2005.

Bardin L. *Análise de conteúdo*. 3a ed. Portugal: Edições 70; 2004.

Battiston M, Cruz RM, Hoffmann MH. Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. *Est Psicol* (Natal). 2006; 11(3): 333-43.

Brasil. Congresso Nacional. Código de Trânsito Brasileiro, Lei nº. 9.503 de 23/09/1997. [on line]. Brasília: Congresso Nacional; 1997. [citado 5 jan 2008]. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/web/codigos/transito>>

Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Mapa do mercado de trabalho no Brasil – década de 1990 (1992-1997). [on line]. São Paulo: IBGE; 2008a [citado 9 fev 2008]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia>>

Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Pesquisa mensal de emprego [on line]. São Paulo: IBGE; 2008b [citado 18 fev 2008]. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/traberendimento/pme.nova/retr ospectiva\\_pme.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/traberendimento/pme.nova/retr ospectiva_pme.pdf)>

Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Tabela de ocupações, por tipo de inserção no mercado de trabalho, segundo as classes e atividades – 2001-2006 [on line]. São Paulo: IBGE; 2008c [citado 9 fev 2008]. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/população>>

Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego. Características do emprego formal segundo a relação anual de informações sociais - 2006. [on line]. Brasília: Ministério do Trabalho e Desemprego; 2006. [citado 15 fev 2008]. Disponível em: <[http://www.mtb.gov.br/rais/resultado\\_2006.pdf](http://www.mtb.gov.br/rais/resultado_2006.pdf)>

Brasil. Ministério da Ciência e Tecnologia. Nota geral: indicadores sobre o mercado de trabalho. 2002. [on line]. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia; 2006. [citado 13 set 2006]. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/6633.html>>

Bruyne P, Herman J, Shoutheete, M. *Dinâmica de pesquisa em ciências sociais*. 2a ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves; 1982.

Castel R. *As metamorfoses da questão social, uma crônica do salário*. 5a ed. São Paulo: Vozes; 1998.

Chahad JPZ. Tendências recentes no mercado de trabalho: pesquisa de emprego e desemprego. *SP Persp.* 2003; 17(3-4): 205-17.

Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). *Manual de procedimentos operacionais e administrativos do agente fiscalizador - GER*. São Paulo; 2000a.

Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). *Manual de qualidade no atendimento ao cliente pela GER*. São Paulo; 2000b.

Companhia de Engenharia de Tráfego (CET). *Boletim técnico 37 - operação horário de pico*. São Paulo; 2005.

Costa LB, Koyama MAH, Minuci EG, Fischer FM. Morbidade declarada e condições de trabalho – o caso dos motoristas de São Paulo e Belo Horizonte. *SP Persp.* 2003; 17(2):54-67.

Cruz Neto O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: Minayo MCS, organizadora. *Pesquisa Social – Teoria, Método e Criatividade*. Rio de Janeiro: Vozes; 1993. p51-66.

DaMatta R. *A casa & a rua – espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil*. 5a ed. Rio de Janeiro: Rocco; 1997.

Daniellou F. *A ergonomia em busca de seus princípios – debates epistemológicos, organizadores*. São Paulo: Edgard Blücher; 2004.

Dejours C. *Banalização da injustiça social*. 2a ed. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas; 1999.

Dias EC. Aspectos atuais da saúde do trabalhador no Brasil. In: Buschinelli JT, Rocha LE, Rigotto RM, organizadores. *Isto é trabalho de gente – vida, doença e trabalho no Brasil*. São Paulo: Vozes; 1994. p138-156.

Diniz EPH, Assunção AA, Lima FPA. Prevenção de acidentes: o reconhecimento das estratégias operatórias dos motociclistas profissionais como base para a negociação de acordo coletivo. *Ciêñ Saú Colet.* 2005; 10(4): 905-16.

Escola de Comunicação e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo. Desemprego estrutural. [on line]. São Paulo: ECA; 2008a. [citado 26 mai 2008]. Disponível em: <[http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxsscientiae/avanço\\_ciencia\\_desemprego\\_andre\\_a\\_silva.html](http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxsscientiae/avanço_ciencia_desemprego_andre_a_silva.html)>

Escola de Comunicação e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo. Divisão internacional do trabalho. [on line]. São Paulo: ECA; 2008b. [citado 26 mai de 2008]. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/njr/voxsscientiae/avanço>>

Ferrara LD. *Ver a cidade*. São Paulo: Nobel; 1988.

Ferreira ABH. *Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira; 1977.

Franco MLPB. *Análise do conteúdo*. 2a ed. Brasília: Líber Livro; 2005.

Fundação Carlos Chagas (FCC). Mercado de trabalho e estrutura ocupacional. [on line]. São Paulo: FCC; 2006. [citado 10 set 2006]. Disponível em: <[http://www.fcc.org.br/mulher/series\\_historicas/mteo.html](http://www.fcc.org.br/mulher/series_historicas/mteo.html)>

Galete RA. Mercado de trabalho formal dos serviços pessoais e domiciliares no Brasil. *Persp Contemp* (Campo Mourão). 2006; 1(1):1-31.

Gómez CM, Thédim-Costa C. Precarização do trabalho e desproteção social: desafios para a saúde coletiva. *Ciêñ Saúd Colet*. 1999; 4(2):411-21.

Gonçalves RMA, Lancman S, Jardim TA, Szelwar LI, Trudel L. O trabalho dos agentes de trânsito do município de São Paulo: uma análise ergonômica. *Rev Terap Ocupac USP*. 2005; 16(2):82-9.

Guerin F, Laville A, Daniellou F, Durrafourg J, Kerguelen A. *Comprender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: EDUSP; Edgard Blücher; 2001.

Hennington EA, Cordeiro R, Filho DCM. Trabalho, violência e morte em Campinas, SP, Brasil. *Cade Saúd Púb*. 2004; 20 (2): 610-17.

International Labour Organization (ILO). Introduction to violence at work. Safe Work- Violence at work, 2002. [on line]. [citado 15 fev 2008]. Disponível em: <<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/violwk/violwk.htm>>

Lancman S. *Loucura e espaço urbano – Franco da Rocha e o asylo do Juqueri*. Rio de Janeiro/Belo Horizonte: Te Corá Editora; 1999.

Lancman S, Ghirardi MI. Pensando novas práticas em terapia ocupacional, saúde e trabalho. *Rev Terap Ocupac USP*. 2002; 13(2):44-85.

Lancman S, Siqueira AR, Marques MNM, Udihara ML. Trabalho e saúde: em busca de uma nova relação [Relatório científico], São Paulo: Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo; 2002. mimeo.

Lancman S, Szelwar LI, Jardim TA, Gonçalves RMA. Sofrimento psíquico e envelhecimento no trabalho: um estudo com agentes de trânsito na Companhia de Engenharia de Tráfego na cidade de São Paulo – contribuições da terapia ocupacional na prevenção de adoecimentos, afastamentos e aposentadoria precoce [Relatório Científico]. São Paulo: Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo; 2005. mimeo.

Lancman S, Szelwar LI, Uchida S, Tuacek TA. O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. *Interfac – comun, saú educ*. 2007; 11(21):79-92.

Lancman S, Uchida S, Szelwar LI, Jardim TA, Gasparo S. O trabalhar no programa de saúde da família: um estudo em psicodinâmica do trabalho. In: CEDEC/Consórcio Medicina USP. *Inquérito com usuários e profissionais, percepção dos gestores e estudos sobre o trabalho no PSF*. São Paulo: Centro de Estudos de Cultura Contemporânea: Consórcio Medicina USP, Cadernos de Atenção Básica, Estudos Avaliativos 3; 2006.

Laville C, Dione J. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Belo Horizonte: Editora UFMG; 1999.

Gil AC. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3a ed. São Paulo: Atlas; 2006.

Gonçalves RMA, Lancman S, Jardim TA, Sznelwar LI, Trudel L. O trabalho dos agentes de fiscalização do município de São Paulo: uma análise ergonômica. *Rev Terap Ocupac da USP*. 2005; 16(2):82-89.

Machado JMH, Gomez MC. Acidentes de trabalho: uma expressão da violência social. *Cader Saú Púb*. 1994; 10 (Supl 1):74-87.

May T. *Pesquisa social: questões, métodos e processos*. 3a ed, Porto Alegre: Artmed; 2004.

Menegon NL. *Projeto de processos de trabalho: o caso da atividade do carteiro* [tese]. Rio de Janeiro: UFRJ; 2003.

Minayo MCS. (Org.) *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 17a ed. Rio de Janeiro: Vozes; 1993.

Minayo MCS. Violência social sob a perspectiva da saúde pública. *Cad Saú Púb*. 1994; 10(Supl 1):7-18.

Minayo MCS. *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. 8a ed. São Paulo: Editora Hucitec; 1998.

Minayo MCS, Souza ER. Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva. *Hist Ciên Saú*. 1998; IV(3): 513-31.

Oliveira ACF, Pinheiro JQ. Indicadores psicossociais relacionados a acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus. *Psicol Est*. 2007; 12(1):171-8.

Oliveira PAB, Mendes JM. Acidentes de trabalho: violência e morte em Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. *Cad Saú Púb*. 1997; 13(Supl 2):73-83.



Paes - Machado E, Levenstein C. Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. *Cad Saú Pú. 2002*; 18(5):1215-27.

Prefeitura do Município de São Paulo. Lei nº 8.394, de 28 de maio de 1976. [on line]. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo; 1976. [citado 20 abr 2008]. Disponível em: <[http://www.pt.wikipedia.org/wiki/centro\\_expandido\\_de\\_Sao\\_Paulo](http://www.pt.wikipedia.org/wiki/centro_expandido_de_Sao_Paulo)>

Rigotto RM. Saúde dos trabalhadores e meio ambiente em tempos de globalização e reestruturação produtiva. *Rev Brás Saú Ocup.* 1998; 25(93/94): 9-20.

Rolnik R. *O que é a cidade*. 2a ed. São Paulo:Brasiliense; 1998.

Rosut A, Silva Jr. BF, Albuquerque C. *Dicionário Completo da Língua Portuguesa da Folha da Tarde*. 3a ed. São Paulo: Melhoramentos; 1994.

Salerno MS. (Org.) *Relação de serviço – produção e avaliação*. São Paulo: SENAC; 2001.

Santos M. *Espaço & método*. 3a ed. São Paulo: Nobel; 1992.

Santos TLF. Coletores de lixo: a ambigüidade do trabalho na rua. *Rev Brás Saú Ocup.* 2001; 26(97/98): 53-73.

Secretaria de Transportes Metropolitanos. Portal da Prefeitura de São Paulo [on line]. São Paulo: Secretaria de Transportes Metropolitanos; 2008. [citado 9 abr 2008]. Disponível em: <[http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a\\_cidade/noticias/index.php](http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticias/index.php)>

Sennett R. *A corrosão do caráter – conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. 10a ed. Rio de Janeiro: Record; 2005.

Silveira EAA, Robazzi MLCC, Luis MAV. Varredores de rua: acidentes de trabalho ocorridos na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, Brasil. *Rev Lat-Am Enferm.* 1998; 6(1), jan:71-9.

Singer P. O Plano diretor de São Paulo 1989-1992 – A política do espaço urbano. In: Magalhães MCR, organizador. *Na sombra da cidade*. São Paulo: Escuta; 1995. p73-226.

Singer P. *Globalização e desemprego – diagnóstico e alternativas*. 4a ed. São Paulo: Contexto; 2003.

Sznelwar LI, Lancman S, Wu JM, Alvarinho E, Santos M. Análise do trabalho e serviço de limpeza hospitalar: contribuições da ergonomia e da psicodinâmica do trabalho. *Rev Produ.* 2004; 14(30):45-57

Souza ER, Minayo MCS. Policial, risco como profissão: morbimortalidade vinculada ao trabalho. *Ciêñ Saú Col.* 2005; 10(4):917-28.

Tolosa DER, Mendes R. Avaliação das condições dos serviços braçais de instituição pública. *Rev Saú Púb.* 1991; 25(2):139-49.

Vasconcellos EA. *Circular é preciso, viver não é preciso – a história do trânsito na cidade de São Paulo*. São Paulo: Annablume; 1999.

Vasconcelos EM. *Complexidade e pesquisa interdisciplinar – epistemologia e metodologia operativa*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes; 2002.

Velloso MP, Santos EMI, Anjos LA. Condições de trabalho e saúde dos trabalhadores – riscos ocupacionais e a ocorrência de doenças e acidentes de trabalho. *Cad Saú Púb.* 1997; 13(4):693-700.

Waldvogel BC. Vidas roubadas no exercício do trabalho. *SP Persp.* 1999; 13(3):p126- 36.

Watanabe M, Gonçalves RMA. Relações conceituais entre a terapia ocupacional e a ergonomia. In: Lancman S. (org.) *Saúde, trabalho e terapia ocupacional*. São Paulo: Roca, 2004. p19-70.

Yin RK. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2a ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.

Zarifian F. Mutação dos sistemas produtivos e competências profissionais: a produção industrial de serviço. In: Salerno MS. (org.) *Relação de serviço – produção e avaliação*. São Paulo: SENAC; 2001. p67-93.

---

## APÊNDICE

## GLOSSÁRIO

**Adversidade** - Infortúnio; aquilo que importuna; aborrecimento; qualidade ou condição daquilo que é adverso (desfavorável, impróprio, inadequado, que causa prejuízo).

Disponível em:

<[http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete\\_digital&op=loadVerbetes&pesquisa=1&palavra=intercorencia](http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete_digital&op=loadVerbetes&pesquisa=1&palavra=intercorencia)>. Acessado em 27.10.2008.

**Agressão** - É o ato ou efeito de agredir (acometer, assaltar, atacar, injuriar, insultar); incitamento; investida; é quando um indivíduo prejudica o outro, de propósito. Existem vários tipos de agressão: dirigida, verbal, deslocada, entre outros. A agressão dirigida é aquela em que o indivíduo prejudica o outro diretamente. A agressão verbal não passa de palavras, não magoa o outro fisicamente, mas sim psicologicamente. Existem outras classificações de agressão como a agressão hostil, a instrumental, a direta, a deslocada, a auto-agressão, a aberta, a dissimulada e a inibida. A agressão hostil é um tipo de agressão emocional e geralmente impulsiva; é um comportamento que visa causar danos ao outro, independente de qualquer vantagem que se possa obter. A agressão aberta se pode manifestar pela violência física ou psicológica, é explícita, isto é, concretiza-se, por exemplo, em espancamentos, ataques à auto-estima, humilhações.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Agressao>>. Acessado em 27.10.2008.

**Conflito** - Significa o embate de pessoas que lutam; barulho; desordem; tumulto; conjuntura; momento crítico. O conflito surge quando há a necessidade de escolha entre situações que podem ser consideradas incompatíveis. Pode haver um choque de motivos ou informações desencontradas. Todas as situações de conflito são antagônicas e perturbam a ação ou a tomada de decisão por parte da pessoa ou de grupos. Trata-se de um fenômeno subjetivo, muitas vezes inconsciente ou de difícil

percepção. Existem diferentes definições para conflito na psicologia, na sociologia, na psicanálise, por exemplo.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Conflito>>. Acessado em 27.10.2008.

**Constrangimento** - Limitação, coação, restrição (à liberdade, à ação, à escolha) que se impõe de modo forçado; embaraço, situação de quem está pouco à vontade.

Disponível em:

<[http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete\\_digital&op=loadVerbete&pesquisa=1&palavra=constrangimento](http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete_digital&op=loadVerbete&pesquisa=1&palavra=constrangimento)>. Acessado em 27.10.2008.

**Divergência** - Desacordo, discordância, desvio.

Disponível em:

<[http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete\\_digital&op=loadVerbete&pesquisa=1&palavra=divergencia](http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete_digital&op=loadVerbete&pesquisa=1&palavra=divergencia)>. Acessado em 27.10.2008.

**Estratégia** - A palavra estratégia tem muitas definições, destacamos algumas.

É a arte de aplicar os meios disponíveis ou explorar condições favoráveis com vista a objetivos específicos. É a arte de conceber operações de guerra em plano de conjunto, estratagem (astúcia, manha). É a definição de como recursos serão alocados para se atingir determinado objetivo. Usado originalmente na área militar. É bastante usada na área de negócios. O conceito de estratégia é amplo e ainda não consensual. Conforme o autor ou linha teórica possui um sentido próprio e algumas vezes contraditório com outros sentidos assumidos por outras teorias ou escolas.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/estrategia>>. Acessado em 27.10.2008.

Nesta dissertação utiliza-se Estratégia e Estratégia Operatória como sinônimos.

O termo Estratégias Operatórias é definido pela Corrente Francesa da Ergonomia como as antecipações e regulações individuais e coletivas utilizadas pelos trabalhadores no exercício de suas atividades laborais. É a maneira que o trabalhador utiliza para atingir os objetivos, levando em conta os meios de que dispõe e a sua condição individual. São também denominados de modos operatórios (Guerin et. al., 2001).

**Intimidação** - Refere-se ao ato ou efeito de intimidar (tornar tímido, assustar, apavorar, atemorizar). É o ato de fazer com que outros façam o que alguém quer, através do medo. A intimidação pode ser aplicada conscientemente ou inconscientemente. Pode-se manifestar sob a forma de ameaça física, expressões ameaçadoras, manipulação emocional, insultos verbais, constrangimento proposital e/ou ataque físico real.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Intimidação>>. Acessado em 27.10.2008.

**Interação** - O termo designa a ação conjunta: humano - humano e humano - máquina. Em termos simples, ocorre interação quando a ação de uma pessoa desencadeia uma reação em outro (humano ou não). Esta interação pode ter diversos níveis, desde a simples bidirecionalidade até a interatividade.

Disponível em:

<[http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete\\_digital&op=loadVerbete&pesquisa=1&palavra=interação](http://www.aulete.portaldapalavra.com.br/site.php?mdl=aulete_digital&op=loadVerbete&pesquisa=1&palavra=interação)>. Acessado em 27.10.2008.

**Problema** - É uma questão não resolvida ou de solução difícil. Questão difícil, delicada, suscetível de diversas soluções; dúvida, questão. É uma dificuldade na obtenção de um determinado objetivo. Em certos contextos pode ter um significado especial: problema na matemática, problema na psicologia, problema na filosofia.

Destacamos que para psicologia um problema é qualquer questão que pode dar margens a hesitação ou perplexidade, pela dificuldade de explicação ou resolução. E para filosofia um problema é, em geral, qualquer situação que inclua a possibilidade de uma alternativa. É a constatação de que um fenômeno não tem sentido único, ele pode ser confeccionado por várias alternativas.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Problema>>. Acessado em 27.10.2008.

**Relação** - É o ato de relatar. Fazer relações; conseguir amizade; narrar; descrever; comparar coisas diferentes. E a relação interpessoal diz respeito a todo o contato entre pessoas. Nesse âmbito encontra-se um infindável número de variáveis como: sujeitos, circunstâncias, espaços, local, cultura, desenvolvimento tecnológico, educação e época. As relações interpessoais ocorrem em todos os meios: familiar,

educacional, social, institucional, profissional e, estão ligadas aos resultados finais de harmonia, avanços, progressos ou nas estagnações, agressão ou alienamento.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Relacao>> Acessado em 27.10.2008.

**Violência** - A violência é a ação ou efeito de violar, de empregar força física além do necessário ou esperado (contra alguém ou algo) ou intimidação moral contra alguém; ato violento, crueldade, força. A violência é um comportamento que causa dano a outra pessoa, ser vivo ou objeto. Nega-se autonomia, integridade física ou psicológica e mesmo a vida do outro. Caracteriza-se pela ação corrupta, impaciente e baseada na ira, que não vence ou busca convencer o outro, simplesmente o agride. Tipos de violência: física, psicológica, política, cultural, verbal, contra a mulher, infantil, espontânea, institucional, política. A violência física caracteriza-se pela intensidade comparativamente alta, assim como pela instantaneidade, porém tem pouca perenidade. É agressão propriamente dita, causando danos materiais ou fisiológicos. A violência psicológica consiste em um comportamento (não – físico) específico por parte do agressor, seja este agressor um indivíduo ou um grupo específico num dado momento ou situação. Muitas vezes, o tratamento desumano tais como rejeição, depreciação, indiferença, discriminação, desrespeito, punições exageradas podem ser consideradas graves tipos de violência. A violência verbal é a expressão que designa o fenômeno de comportamento deliberadamente transgressor e agressivo, apresentado pelo conjunto dos cidadãos ou por parte deles, nos limites do espaço interpessoal. Sua manifestação mais evidente são os altos índices de agressões após discussões acirradas; a mais constante é a infração dos códigos elementares de conduta civilizada.

Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Violencia>> Acessado em 27.10.2008.