

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA  
CURSO DE MESTRADO**

**SANDRA APARECIDA RESENDE DALMASO**

**TECNOLOGIAS E TRABALHO: OS SENTIDOS PRODUZIDOS  
POR COBRADORES DE ÔNIBUS**

**FLORIANÓPOLIS  
2010**



**SANDRA APARECIDA RESENDE DALMASO**

**TECNOLOGIAS E TRABALHO: OS SENTIDOS PRODUZIDOS  
POR COBRADORES DE ÔNIBUS**

**Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Curso de Mestrado, Centro de Filosofia e Ciências Humanas.**

**Área de concentração: Práticas Sociais e Constituição do Sujeito.**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Chalfin Coutinho**

**FLORIANÓPOLIS  
2010**



**SANDRA APARECIDA RESENDE DALMASO**

**TECNOLOGIAS E TRABALHO: OS SENTIDOS PRODUZIDOS  
POR COBRADORES DE ÔNIBUS**

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Curso de Mestrado, Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina, pela seguinte banca examinadora:

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Chalfin Coutinho (Orientadora)  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Edite Krawulski  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Leny Sato  
Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social  
Instituto de Psicologia da USP

---

Prof. Dr. Lucídio Bianchetti  
Programa de Pós-Graduação em Educação  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Florianópolis, 30 de abril de 2010.



*Dedico ao Gustavo, por toda sua compreensão e companheirismo.  
E mais... por fazer parte do meu cotidiano.*





## AGRADECIMENTOS

Não se constrói nada sozinha! Em todos os momentos muitas pessoas foram extremamente importantes para minha vida acadêmica, tal como para meu desenvolvimento pessoal. Primeiramente quero agradecer imensamente à Prof.<sup>a</sup> Maria, por me orientar e, acima de tudo, acreditar que novas escolhas são possíveis. Pela parceria, competência, ética e por seu bom humor!

Um obrigada especial aos professores Edite Krawulski e Lucídio Bianchetti pela presença tanto na qualificação quanto na banca de defesa. À Prof.<sup>a</sup> Leny Sato, não só por estar presente neste momento, mas também por ter sido inspiradora dos caminhos traçados no campo.

Meus sinceros agradecimentos aos trabalhadores e diretores da empresa de transporte na qual desenvolvemos a pesquisa, em especial à psicóloga Michele. A todos os cobradores de ônibus, meu muito obrigada! A ambos os sindicatos – SINTRATURB e SETUF, pelas entrevistas concedidas.

Ao CESUSC, em especial ao Alberto, por nos ceder o espaço para a realização das entrevistas.

Agradeço à equipe do NETCOS, aos Marian@s, principalmente à Mafê e à Regina. Tudo teria sido, certamente, muito mais difícil sem essa dupla. Agradeço também às “Meninas do Mundo do Trabalho”, por não fazer da Pós uma experiência solitária.

Aos amigos que, mesmo de longe, acompanharam toda minha trajetória e sabem da importância dessa conquista: Cris, Lia, Clodo, Jana, Daniel, Isa e Ana, vocês são muito especiais.

À minha extensa família. Obrigada mãe, pelo seu eterno amor e por não me deixar desistir nunca. Aos meus irmãos Rony e Rodrigo, pela eterna parceira e admiração mútua. À pequenina Júlia que acaba de chegar para alegrar ainda mais nossa família. À Juliana e à Renata pelos bons momentos diários e pela “Junta Inglesa”. Muito obrigada Gelsa pelo apoio linguístico, socorrendo-me do início ao fim. Ao meu marido Gustavo por toda paciência e colaboração nessa fase da nossa vida. E ainda em tempo, à pequena sementinha que trouxe novo sentido à minha vida.



DALMASO, Sandra Aparecida Resende. **Tecnologias e trabalho: os sentidos produzidos por cobradores de ônibus**. Florianópolis, 2010. 157f. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Chalfin Coutinho.

Defesa: 30/abril/2010

## RESUMO

O trabalho, compreendido pelo materialismo histórico-dialético, é fundante do ser social ocupando um lugar central na vida das pessoas. Ao transformar a natureza o homem transforma a si próprio. O uso de ferramentas de forma planejada distinguiria o homem dos demais animais. Entretanto, o sistema capitalista de produção apropria-se desses artefatos para ampliar a exploração do trabalho humano em busca da constante valorização do capital. A presente pesquisa teve por objetivo compreender os sentidos produzidos por cobradores de ônibus acerca do uso das tecnologias produtivas no cotidiano do trabalho. Realizamos um estudo de caso numa perspectiva qualitativa com trabalhadores de uma empresa de transporte coletivo de Florianópolis. O caminho percorrido para alcançar o objetivo da pesquisa iniciou-se com observações de cunho etnográfico (de um terminal de integração e a bordo dos ônibus) com apoio do Diário de Campo, e, posteriormente, foram feitas entrevistas compreensivas com cinco cobradores e um motorista de ônibus. Também foram entrevistados os representantes dos sindicatos dos trabalhadores e patronal, uma psicóloga e um gerente de tráfego. A análise do material deu-se a partir do referencial teórico-metodológico do construcionismo social, inspirado no modelo de mapas de associação de idéias desenvolvido pelo grupo de pesquisa da Prof<sup>a</sup>. Mary Jane Spink, que preconiza a análise das produções discursivas para o entendimento dos sentidos produzidos cotidianamente pelas pessoas. Duas grandes categorias foram desenvolvidas a partir do material da pesquisa: o trabalho no transporte e os sentidos produzidos sobre as tecnologias. Na primeira, discutimos o processo de trabalho no transporte, além das relações no cotidiano de trabalho e as trajetórias dos sujeitos entrevistados. As repercussões do anunciado “*cofrador não é profissão*” foram analisadas tanto em relação ao cotidiano do trabalho

quanto ao futuro da ocupação. Na segunda categoria apresentamos a implantação do Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis e as mudanças no trabalho. As tecnologias introduzidas nesse contexto foram entendidas em dois grupos: incorporadas e embarcadas. O primeiro grupo produziria sentidos positivos ao trazer melhorias ao trabalho dos operadores. As embarcadas, por sua vez, produziriam sentidos antagônicos, sendo a catraca eletrônica a principal representante desse grupo. Por um lado, ela agiliza e traz maior segurança aos trabalhadores e usuários, por outro, é utilizada para maior controle do trabalho e gera insegurança em relação ao futuro da ocupação. De uma maneira geral, as tecnologias são vistas pelos sujeitos dessa pesquisa como as responsáveis pela submissão e substituição do trabalhador, desconsiderando, dessa forma, qualquer relação sócio-histórica nela materializada.

**Palavras-chave:** Produção de Sentidos; Tecnologias e Trabalho; Transporte Público.

DALMASO, Sandra Aparecida Resende. **Technologies and Work: the meanings produced by bus collectors**. Florianópolis, 2010. 157 p. Dissertation (Master in Psychology). Psychology Postgraduate Program, Santa Catarina Federal University.

## **ABSTRACT**

Work, according to historic-dialectic materialism, is founding of the social being, occupying a central role in people's lives. By transforming nature Man is transformed. The use of tools in a planned fashion distinguishes Man from other animals. However, the capitalist production system appropriates these artifacts for itself to amplify the exploitation of human work in search of constant capital valuing. The purpose of this research was to understand the meanings produced by bus collectors regarding the everyday use of productive technologies. A case study was carried out in a qualitative perspective with the workers of a transportation company in Florianópolis. The path followed to achieve the objective of the research started with ethnographic observations (within an integrated bus station and aboard the buses) with support of a field diary. And, at a later stage, comprehensive interviews were done with five collectors and a bus driver. Representatives of the workers and of the employers unions, a psychologist and a traffic manager were also interviewed. The material was analyzed from the social constructionism theoretical-methodological approach, inspired in the idea association maps model developed by Prof. Mary Jane Spink's research group, that precognizes the analysis of discursive productions to understand the meanings produced by people in their everyday life. Two major categories were developed out of this research material: the work in transportation and the meanings produced in regard to technologies. In the first one we were able to discuss the work process in transportation, the relationships in everyday work and the trajectories of the interviewed subjects. The repercussions of the "collector is not a profession" discourse were analyzed both in regard to the everyday work life and to the future of the occupation. In the second category we introduced the implantation of the Florianópolis Integrated Transport System and the subsequent work-related changes. The technologies introduced in this context were understood in two groups: incorporated and on-board. Positive meanings were produced in regard to incorporated technologies by improving the

work of operators. In turn, the on-board technologies are characterized by the production of antagonistic meanings. The electronic turnstile as the main representative of this group. In one hand it hastens work and brings more safety for workers and users, in another, it is used for greater control of the work and brings insecurity regarding the future of the occupation. In general terms, technologies are seen by the subjects of this research as being responsible for the submission and substitution of the worker, disregarding, in that manner, any social-historic relationship materialized in it.

**Keywords:** Production of Meanings; Technologies and Work; Public Transportation.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Local das observações etnográficas: Terminal de Integração .....	51
<b>Figura 2</b>	Desenho esquemático da estrutura física do Terminal de Integração .....	52
<b>Figura 3</b>	Colunas temáticas dos Mapas de cada sujeito entrevistado .....	60
<b>Figura 4</b>	Sistema eletrônico de bilhetagem (gerenciamento integrado) .....	66
<b>Figura 5</b>	Bilhetagem eletrônica nos municípios brasileiros com mais de 100 mil habitantes.....	67





## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	Categorias e subcategorias de análise emergentes dos Mapas .....	61
<b>Tabela 2</b>	Municípios com bilhetagem eletrônica que não suprimiram o cobrador .....	68
<b>Tabela 3</b>	Caracterização das diferentes jornadas de trabalho dos cobradores .....	80
<b>Tabela 4</b>	Projetos de futuro dos trabalhadores do transporte entrevistados .....	106
<b>Tabela 5</b>	Exemplos de tecnologias mencionados pelos sujeitos entrevistados .....	118



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**AST** Adequação Sociotécnica

**C&T** Ciência e Tecnologia

**CBO** Classificação Brasileira de Ocupações

**CNT** Confederação Nacional do Transporte

**COTISA** Companhia Operadora de Terminais de Integração

**DIEESE** Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

**IBGE** Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**ISS** Imposto Sobre Serviço

**MOW** Meaning of Work International Research Team

**NTU** Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos

**PL** Projeto de Lei

**SETUF** Sindicato das Empresas do Transporte Urbano de Florianópolis

**SENAT** Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte

**SINTRATURB** Sindicato dos Trabalhadores do Transporte Urbano da Região Metropolitana de Florianópolis

**SIT** Sistema Integrado de Transporte

**TAC** Terminal de Acerto de Contas

**TCLE** Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**TI** Terminal de Integração

**TICs** Tecnologias de Informação e Comunicação



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	23
<b>2 TRABALHO, NOVAS TECNOLOGIAS E SOCIEDADE</b> .....	29
<b>3 PRODUÇÃO DE SENTIDOS</b> .....	41
<b>4 MÉTODO</b> .....	45
4.1 A Fase Exploratória.....	46
4.2 Procedimentos de Coleta de Informações.....	49
4.3 Procedimentos de Análise dos Dados.....	58
<b>5 O SISTEMA INTEGRADO, A COSTA NORTE E OS TRABALHADORES</b> .....	63
<b>6 O TRABALHO NO TRANSPORTE</b> .....	73
6.1 A Organização do Trabalho.....	73
6.2 Relações no Cotidiano de Trabalho.....	82
6.3 A Trajetória dos Cobradores.....	95
<b>7 O TRANSPORTE E SUAS TECNOLOGIAS</b> .....	111
7.1 Implantação do SIT e as Mudanças no Trabalho.....	111
7.2 O Progresso Tecnológico e o Avanço da Humanidade.....	117
7.3 Tecnologias Incorporadas x Tecnologias Embarcadas.....	120
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	131
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	137
<b>APÊNDICES</b> .....	151
Apêndice A - Roteiro de Entrevista – Sindicatos.....	152
Apêndice B - Roteiro de Entrevista – Psicóloga.....	153
Apêndice C - Roteiro de Entrevista – Gerente de Tráfego.....	154
Apêndice D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	155
Apêndice E - Roteiro de Entrevista – Cobradores.....	156
<b>ANEXO A - APROVAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA</b> .....	157



# 1 INTRODUÇÃO

A presença das tecnologias no contexto do trabalho não é algo contemporâneo; desde sempre, em diferentes proporções e intensidades, o ser humano se depara com essa questão. O medo de que as máquinas venham substituir o trabalho humano, nos diversos setores de atividades, também é antigo. No entanto, pensar na tecnologia somente como um método de substituição e desqualificação humana seria uma visão um tanto ingênua. O uso da escrita, por exemplo, é indiscutivelmente um dispositivo que revolucionou toda a humanidade, sendo inclusive o marco que delimita o início da História.

A dicotomia presente no debate sobre a introdução de novas tecnologias confronta opiniões conflitantes sobre seus potenciais efeitos, dividindo discursos e práticas, dentro e fora da ciência, como, por exemplo, a Biotecnologia. Ao discutir desenvolvimento tecnológico, acreditamos ser preciso apresentar algumas conceituações iniciais. Compartilhamos com a concepção de Ferreira (2001, p. 71) sobre não serem tecnologia somente: “as máquinas, ferramentas, materiais e energia envolvidos nas suas múltiplas manifestações físicas, mas também a energia, a informação e o conhecimento desenvolvidos pelos seres humanos”.

Entretanto, no atual mundo capitalista de economia globalizada, a tecnologia pode ser entendida como “um meio para se atingir fins, como a ciência aplicada em ferramentas para aumentar a eficácia na produção de bens e serviços” (Novaes & Dagnino, 2004, p. 192). A necessidade de produzir cada vez mais com menores custos não se restringe ao operariado fabril; “as mudanças organizacionais e tecnológicas, as mudanças nas formas de gestão, também vêm afetando o setor de serviços, que cada vez mais se submete à racionalidade do capital” (Antunes, 2000, p. 111). Uma amostra disso é o contingente de trabalhadores ‘descartados’ pelos setores bancário (Corona, 2006) e de telecomunicações (Bianchetti, 2008) no final do último século.

No setor de transportes, já em meados dos anos de 1990, a introdução das novas tecnologias foi constatada por Lima (1995), em pesquisa realizada na cidade de Belo Horizonte/MG. As inovações estão presentes tanto na área administrativa e na garagem, quanto dentro dos veículos. Equipamentos como monitores de esforços excessivos em curvas e freadas, campainha com sinal luminoso, catracas eletrônicas, sensores de temperatura e pressão do óleo, entre outros, são, segunda a autora, alguns dos mecanismos adotados para controle do trabalho de

motoristas e cobradores, uma vez que eles passam a maior parte de suas jornadas fora dos limites das empresas.

Ao pesquisar trabalhadores do transporte urbano, Maria José de Deus (2005) destacou a importância dessa categoria profissional, uma vez que, além de formarem um numeroso contingente, apresentam uma particular responsabilidade: a circulação diária da grande massa de trabalhadores. O transporte coletivo urbano é um serviço público, no entanto, são as empresas privadas, em Florianópolis/SC e na maioria das cidades brasileiras, as permissionárias pela prestação desse serviço. Com a introdução de tecnologias de bilhetagem eletrônica, muitas dessas empresas têm gradualmente substituído o cobrador de ônibus por catracas eletrônicas, como constatado por Cruz (1998).

A implantação de catracas eletrônicas tem gerado discussões que atingem até mesmo o Congresso Nacional. Diversos Projetos de Lei já foram apresentados à Câmara dos Deputados (Brasil, 2008a)<sup>1</sup> com o objetivo de impedir a implantação desses sistemas. O Deputado Federal Fetter Júnior, em 2002, redigiu um dos projetos visando proibir, por um período de 25 anos, a demissão em massa dos cobradores de ônibus em função da implantação das catracas eletrônicas. Esse projeto autorizava a implantação dos dispositivos somente com a finalidade de facilitar o trabalho dos cobradores, desde que não houvesse a substituição do trabalho humano (PL 7.186/2002). Ao justificar a necessidade de aprovação do referido projeto, o deputado faz referência à Lei 9.956, sancionada pelo Presidente da República no ano de 2000, que proíbe os “autosserviços” em postos de combustíveis em todo o território brasileiro, com a justificativa de preservar os postos de trabalho dos frentistas (Brasil, 2008a).

Em abril de 2003, após tramitação na Câmara, a Comissão de Viação e Transportes (Brasil, 2003) rejeitou todos os projetos que problematizavam a implantação da catraca eletrônica, finalizando o relatório com o seguinte parágrafo: “Não pode uma eventual nova legislação, impedir os avanços e a modernização de um sistema, comprovadamente eficaz e mais eficiente, sob o equivocado argumento de proteção de uma categoria de trabalhadores, que sequer esteve ameaçada ante essas novas inovações”.

Na cidade de Florianópolis/SC, em agosto de 2003, foram implantados os Terminais de Integração de Transporte Coletivo Urbano, proporcionando ao usuário a possibilidade de transitar por mais de uma

---

<sup>1</sup> Projeto de Lei n° 1.060/99; PL n° 2.307, de 2000; PL n° 2.867, de 2000; PL n° 2.906, de 2000; PL n° 7.186, de 2002. Fonte: <http://www.camara.gov.br/siLeg/default.asp>



linha, em um determinado tempo, pelo valor de uma única passagem. Para viabilizar a integração espaço-temporal, implantou-se o sistema de bilhetagem eletrônica, que opera por um consórcio entre as cinco empresas privadas de transporte. Estabeleceu-se o uso do cartão magnético para o pagamento das passagens e, por consequência, a implantação das catracas eletrônicas. Concomitantemente ao advento da bilhetagem eletrônica, o Art. 2º do Decreto 1.636/02, que autorizou a implantação do Sistema, continha o seguinte texto: “fica proibida a demissão de cobradores, no serviço regular ou convencional, quando o veículo tiver controle eletrônico de bilhetagem”.

Porém, de acordo com o Sindicato dos Trabalhadores do Transporte Urbano da Região Metropolitana de Florianópolis - SINTRATURB, desde a implantação do Sistema Integrado de Transporte, os 1.100 cobradores de ônibus têm sofrido constantes ameaças de desemprego por parte dos empresários. Em entrevista cedida na fase exploratória<sup>2</sup> da pesquisa, o SINTRATURB declarou que no ano de 2006, durante o acordo coletivo, o sindicato abriu mão de todas as demais reivindicações trabalhistas, com o objetivo de garantir a manutenção dos postos de trabalhos dos cobradores do transporte coletivo. Como decorrência, em abril de 2007, o Prefeito assinou o Decreto nº 4.827 vetando a criação de qualquer programa de demissão de cobradores do sistema de transporte público de Florianópolis, em razão do sistema de bilhetagem eletrônica ou similar (PMF, 2007).

Embora legalmente a demissão em massa dos cobradores pareça não ser mais um problema por garantia do referido Decreto-Lei, para os sujeitos que vivem esse dilema, a situação não parece tão estável assim. O risco de demissão dos cobradores de ônibus está presente no cotidiano da população florianopolitana, por meio da imprensa e das lutas sindicais, que acarretaram paralisações em defesa da categoria. Em declaração ao jornal *Diário Catarinense* (DC), o Secretário de Transportes, Mobilidade e Terminais de Florianópolis afirmou que, em busca de uma tarifa mais equilibrada, é preciso “que se discuta o verdadeiro papel do cobrador. Acho errado o usuário ter de pagar duas vezes pela mesma coisa: pelo funcionário do ônibus e pelo sistema eletrônico que existe nos veículos” (DC, 2009). Após uma semana, em resposta ao comentário do Secretário de Transportes, houve paralisação do trabalho no Terminal de Integração do Centro por duas horas.

---

<sup>2</sup> Entrevistas da fase exploratória, realizadas em 2007 e 2008, serão mais bem detalhadas no capítulo do Método.

É nesse contexto que discussões sobre a relação do cobrador com a tecnologia das catracas eletrônicas transitam. Em estudo exploratório – momento em que entrevistamos quatro cobradores – embora todos tenham afirmado que a tecnologia das catracas auxiliava o seu trabalho no dia-a-dia, dois foram muito claros em afirmar que a demissão dos cobradores será inevitável. Declara um desses cobradores: *“aqui a catraca eletrônica foi implantada nas empresas municipais e até hoje os cobradores por dó não foram prá rua, por muita luta do nosso sindicato”*<sup>3</sup> (Resende, Piovezan, Graf & Coutinho, 2008).

Se considerarmos a atividade laboral como uma dimensão central na vida humana – partindo do pressuposto marxista de ser pelo trabalho que o homem se torna um ser social – as permanentes transformações do mundo do trabalho, como a implantação de novas tecnologias, podem ser também traduzidas em constantes mudanças nos modos de ser do trabalhador. E, conseqüentemente, nos sentidos produzidos pelo sujeito no seu cotidiano, tanto em relação ao uso da tecnologia quanto ao trabalho que realiza.

As constantes transformações do atual mundo do trabalho, como o aumento do desemprego, do subemprego, da precarização, da desregulamentação do mercado e das relações de trabalho trazem discussões sobre o lugar do sujeito nesse embate sócio-econômico. A incerteza sobre um futuro próximo é uma das características contemporâneas relacionadas às atividades laborais. Muitas são as conseqüências dessa insegurança para o trabalhador, dentre as quais maior submissão às “leis” do mercado de trabalho na busca pela inserção e/ou permanência no mesmo. Para Navarro e Padilha (2007, p.15) “a centralidade do trabalho dá-se não só na esfera econômica (o trabalho é fonte de renda da maioria da população mundial) como também na esfera psíquica”.

É nesse contexto do sujeito trabalhador constituído na sua ação cotidiana que, por meio da presente pesquisa, objetivamos entender os sentidos produzidos por cobradores em seus cotidianos, relacionando as categorias trabalho, tecnologia e produção de sentidos. Delimitamos a pesquisa com cobradores de uma empresa de transporte coletivo urbano Florianópolis/SC em relação ao uso das catracas eletrônicas nos ônibus. Buscamos apreender o que significa para esses sujeitos contar com a presença da catraca eletrônica e quais os sentidos produzidos sobre seu trabalho a partir da implantação desse equipamento. Qual o sentido de

---

<sup>3</sup> O texto destacado duplamente por uso de “aspas” e pelo *itálico* se refere à transcrição literal da fala dos sujeitos.

ser trabalhador em um espaço onde a máquina substitui grande parte do seu fazer? Em suma, o objetivo geral da presente pesquisa foi investigar **os sentidos produzidos por cobradores do transporte coletivo urbano de Florianópolis em relação ao uso da catraca eletrônica em seu cotidiano de trabalho**<sup>4</sup>. Para respondermos a essa questão, foi necessário subdividi-la em quatro outras. Assim, os objetivos específicos foram: a) identificar os sentidos das tecnologias produzidos por cobradores do transporte coletivo urbano; b) identificar os sentidos do trabalho produzidos por cobradores; c) analisar as articulações entre suas práticas laborais e o uso das tecnologias produtivas, em especial a catraca eletrônica; d) compreender as trajetórias laborais dos cobradores.

A busca pelas respostas aos objetivos anteriormente descritos se baseou nos pressupostos do Construcionismo Social. Para a referida perspectiva, os sentidos só se tornam possíveis a partir da compreensão do cotidiano no qual eles emergem. Assim, os sentidos são entendidos como uma construção social, uma produção interativa na qual as pessoas nomeiam e compreendem os fatos que vivenciam. Assim posto, as práticas discursivas se tornaram cerne de análise, pois é justamente nos discursos que os sentidos se processam (Spink, 2004).

A dissertação ora apresentada encontra-se organizada em dois capítulos teóricos, um metodológico e em outros três discutindo os resultados produzidos no decorrer da pesquisa, além das considerações finais. O primeiro capítulo teórico buscou apresentar uma breve síntese sobre o mundo do trabalho contemporâneo, a partir da perspectiva marxista, com autores que defendem a centralidade do trabalho e sua função enquanto fundante do homem social. Partindo desse entendimento, construímos uma discussão sobre tecnologia e sociedade, deixando clara a relação de interdependência entre esses dois conceitos, tentando fugir de um discurso determinista ou neutro das produções tecnológicas. O terceiro capítulo faz uma explanação sobre as variadas definições para os termos sentidos e significados, revisando algumas pesquisas teóricas e empíricas realizadas, principalmente, no contexto brasileiro. Assim, explicitamos a opção por trabalhar com a produção de sentidos na perspectiva do Construcionismo Social, enfocando sua produção no cotidiano do transporte.

No capítulo denominado método, subdividimos a descrição dos processos de pesquisar em três momentos: a fase exploratória trata da

---

<sup>4</sup> Iniciamos a pesquisa buscando os sentidos da catraca eletrônica. No entanto, constatamos ser esta apenas uma das tecnologias introduzidas no transporte e nossa análise foi ampliada para os demais mecanismos, conforme poderá ser visto no decorrer deste texto.

aproximação com o campo e as primeiras decisões aí tomadas, que nos ajudaram a seguir nosso caminho; os procedimentos para coletas das informações e, por fim, os procedimentos para análise dos dados. Buscamos nesse capítulo, através de um imbricamento metodológico e epistemológico, descrever passo a passo cada momento e escolhas das pesquisadoras. O capítulo seguinte tem um misto de saída do campo e introdução nos resultados e discussão, em que apresentamos o Sistema Integrado de Transporte de Florianópolis, a empresa pesquisada, bem como os sujeitos entrevistados.

As análises foram separadas em categorias e subcategorias, sendo os dois últimos capítulos (sexto e sétimo) a exposição, e respectivas discussões, das duas grandes categorias emergentes. O capítulo de número seis apresenta o processo de trabalho no transporte, as relações no cotidiano desse contexto e as trajetórias dos cobradores de ônibus, visando compreender os sentidos do trabalho para os sujeitos pesquisados. O sétimo capítulo reuniu os sentidos produzidos sobre as tecnologias em geral e aquelas em uso no transporte. E por fim, tecemos considerações acerca dos achados na presente pesquisa. Esperamos que nossos investimentos físicos e intelectuais, nesses dois anos e aqui materializado, possam contribuir tanto para os estudiosos do mundo do trabalho quanto para os trabalhadores que se deparam cotidianamente com novos aparatos tecnológicos.

## 2 TRABALHO, NOVAS TECNOLOGIAS E SOCIEDADE

*Um desafio maior da humanidade é dar sentido ao trabalho humano, tornando a nossa vida também dotada de sentido. Instituir uma nova sociedade dotada de sentido humano e social dentro e fora do trabalho. Esse é um desafio vital dos nossos dias!*

*Ricardo Antunes, 2009*

“A categoria trabalho é uma das mais complexas categorias da sociologia moderna, possuindo múltiplas significações, de acordo com o grau de abstração que possamos utilizar” (Alves, 2007, p.71). Porém, para muitos autores, a definição do trabalho parte do conceito clássico marxista, que o considera fundante do ser social (Braverman, 1987; Frigotto, 2002; Antunes, 2004; Pochmann, 2005; Alves, 2007). Segundo Marx e Engels (1932/2007), ao transformar a natureza, produzindo recursos para a satisfação humana e para sua sobrevivência, os seres constroem sua própria realidade material. E ao “desenvolverem sua produção material e relações materiais, transformam, a partir de sua realidade, também o seu pensar e os produtos do seu pensar” (p. 52). Dessa forma, seria impossível entender a constituição humana sem a conceituação da categoria trabalho, uma vez que este ocupa uma posição central no desenvolvimento das sociedades. Dito de outro modo, “as relações materiais de produção social são fundantes da especificidade humana” (Diogo & Coutinho, 2006, p. 123).

No sistema capitalista de produção, a assimetria entre as classes sociais – onde, de um lado se encontram os detentores dos meios de produção (capitalistas) e de outro lado os não-detentores (proletariados) – obriga, os últimos, a venda de sua força de trabalho. Assim, o trabalho assume uma nova forma: o trabalho assalariado. É justamente nessa relação de compra e venda da força de trabalho que reside a acumulação do capital (Frigotto, 2002) e, portanto, a exploração da força de trabalho é o que mantém o sistema capitalista.

Atualmente, o trabalho tem sido muitas vezes confundido com o conceito de emprego, o qual, além de ser uma forma de trabalho assalariado, se constitui por contrato de tempo determinado, com horários regulares, numa mesma empresa e sob subordinação. O

emprego é a forma de trabalho privilegiado pelo sistema taylorista/fordista de produção. Entretanto, o que se caracteriza como uma formal relação empregatícia hoje tem se desconfigurado, com as chamadas flexibilizações do mundo do trabalho, trazendo um conjunto de transformações nas relações sociais e, necessariamente, nos sujeitos que se constituem no e pelo trabalho (Antunes, 2000).

O cenário capitalista vive hoje um processo de reorganização do capital, resultado de uma crise associada a diversos fatores, entre os quais o esgotamento do modelo taylorista/fordista<sup>5</sup> de produção. Lapis (2006) afirma a existência de uma complexidade de fatores que configurou o contexto da crise, além da decadência dos modelos de produção vigentes: a queda na taxa de lucratividade; a hipertrofia da esfera financeira; a retração do Estado de Bem-Estar Social e o aumento acentuado das privatizações. Para a autora, todos esses fatores marcaram o fim dos “anos dourados” do capitalismo. Antunes (2000) aponta ter sido a partir da década de 70 do século XX que a crise começou a dar os primeiros sinais. Como resposta a esse cenário, a partir da década de 80 as indústrias adotaram novos padrões de produção.

Adentramos, desta forma, numa nova fase de mundialização dos capitais, buscando outros modelos de acumulação na tentativa de superação do taylorismo/fordismo. A expansão mundial do mercado amplia, como nunca, a competitividade entre as empresas, e a rigidez, tanto dos produtos quanto da produção, passa a ser um entrave às organizações. A reestruturação produtiva, entendida como “um processo que compatibiliza mudanças institucionais e organizacionais de produção e de trabalho, bem como em redefinição de papéis do Estado e das instituições financeiras”, torna-se preponderante nesse contexto, pois o cenário requer constantes adaptações às contínuas mudanças do mercado (Baumgarten, 2006, p. 237). Lapis (2006) considera que as estratégias do capital criadas a partir de então têm como principal característica a flexibilização da produção e, por conseguinte, a flexibilização do trabalho. No entender de Holzmann e Picinini (2006), flexibilização é

o conjunto de processos e medidas que visam alterar as regulamentações concernentes ao mercado de trabalho e às relações de

---

<sup>5</sup> Taylor racionalizou o trabalho intensificando sua divisão e proporcionando maior controle sobre ele por meio da chamada “gerência científica”. O modelo fordista caracteriza-se pela produção em série, por meio da especialização (já destacada por Taylor) e da introdução da linha de montagem, a qual aumenta sobremaneira a produtividade, criando grandes estoques de produtos similares.

trabalho, buscando torná-las menos ordenadas e possibilitando arranjos considerados inovadores diante de uma forte tradição de controle legal das relações laborais (p. 131).

Nesse sentido, novos modelos de produção introduziram tecnologias de base microeletrônica, nas quais máquinas mais flexíveis respondem rapidamente às demandas flutuantes do mercado. Outro perfil de trabalhador também é exigido, contrapondo-se ao monooperador fordista. Agora o trabalhador deve ser polivalente, capaz de responder a várias tarefas e sendo deslocado dentro das fábricas (e para fora delas). A flexibilização das leis que regem o trabalho torna variáveis as formas de contrato, de remuneração, de tempo, retraindo as garantias trabalhistas, tornando mais precárias as “condições de vida e de trabalho de parte crescente da força de trabalho” (Holzmann & Picinini, 2006, p. 132).

Essas transformações do mundo do trabalho não se deram apenas nos países com o capitalismo avançado, mas, em maior ou menor escala, atingiram também os países chamados “periféricos”. No entanto, não é possível se falar de rupturas dos modelos, conforme aponta Coutinho (2006), mas de uma mescla entre velhas e novas formas de gestão. Assim, especialmente em países como o Brasil, os diferentes modelos de produção convivem no interior das fábricas.

A partir da flexibilização das relações de produção, novas configurações do mundo trabalho podem ser listadas: terceirização; subcontratação; expansão do setor de serviços; exclusão dos jovens e dos mais velhos; inserção da tecnologia digital; aumento do ingresso das mulheres no mercado de trabalho; expansão do desemprego estrutural; crescimento da economia informal (Alves, 2007; Navarro & Padilha, 2007; Antunes, 2000). Assiste-se “em escala mundial, uma ação destrutiva contra a força humana de trabalho, que tem enormes contingentes precarizados ou mesmo à margem do processo produtivo, elevando a intensidade dos níveis de desemprego estrutural” (Antunes, 2000, p. 33). A atual mundialização do capital constitui-se, para Frigotto (2002, p. 22), “no desmonte da esfera pública e dos direitos dos trabalhadores”, sendo a desregulamentação e a flexibilização do processo produtivo uma busca por novos padrões como estratégia para a retomada da expansão dos níveis de lucratividade anteriores à crise. É inegável “o significado das transformações observadas nas últimas décadas, afetando tanto as relações concretas, como as formas de ser dos sujeitos incluídos/excluídos no atual contexto produtivo” (Coutinho, 2009, p.189).

Com base nesse cenário, muitos autores têm questionado o lugar ocupado pelo trabalho na atual sociedade. Muito embora tenha ocorrido o que Antunes (2000) chamou de *desproletarização* do trabalho industrial, devido às profundas metamorfoses ocorridas no mundo do trabalho, não se pode falar da extinção do que Marx nomeou de a “classe trabalhadora”. De acordo com Antunes (2000, p. 210), a classe-que-vive-do-trabalho, além das “profundas repercussões na sua subjetividade”, ganha heterogeneidade e assume novas configurações com a expansão do setor de serviços, das subcontratações, das terceirizações, ou seja, a classe trabalhadora agrega outras formas além daquelas inicialmente descritas por Marx. A atividade laboral, no entanto, continua sendo uma das principais categorias-chave para se analisar as relações sociais. Dessa forma, o autor reafirma a centralidade do trabalho na sociedade contemporânea, contradizendo autores como Gorz (1987) e Offe (1989), para os quais o trabalho não mais constituiria uma categoria nuclear para o entendimento da sociedade. No entanto, como bem pontua Laranjeira (1997, p. 41), “no momento em que levantam-se argumentos sobre a não-centralidade do trabalho, a temática do trabalho assume papel central, obrigando-nos a refletir sobre a mesma, buscando levantar perspectivas e alternativas de futuro”.

O trabalho, como aponta Coutinho (2006), além de central, traz nas suas relações um *locus* para se pesquisar o cotidiano. Assim posto, um dos eixos fundamentais da reestruturação econômica é o tema da presente pesquisa: as inovações tecnológicas. E é nesse panorama de diversas e expressivas mudanças que emerge a problemática, visto que a partir da introdução de novos dispositivos tecnológicos “tem ocorrido extinção de muitas profissões e o surgimento de novas” (Laranjeira, 1997, pg. 39-40).

A questão das tecnologias imbrica-se com o desenvolvimento do próprio homem, uma vez que o uso de ferramentas potencializou a ação humana sobre a natureza, o que para a teoria marxiana se traduziria em potencialização do trabalho, ou seja, do próprio homem, uma vez que esse se constitui pelo trabalho. Para Ferreira (2001), a história das novas tecnologias produtivas pode ser analisada a partir de três fases, em decorrência das relações das formas de organizações do trabalho emergidas em cada uma dessas fases: 1ª) na Primeira Revolução Industrial; 2ª) após a emergência do taylorismo e do fordismo; 3ª) na sociedade contemporânea, demarcando seu início nos anos 70 do século passado.

A Primeira Revolução Industrial se caracterizou pelo “aprofundamento e integração das relações entre ciência, técnica e o



trabalho no processo de produção, consumo e distribuição de mercadorias” (Ferreira, 2001, p. 71), porém, não contava ainda com uma grande automatização do processo de produção. Para o autor, essa revolução teria sido muito difícil sem os saberes do operariado. No entanto, a partir dos finais do século XIX até os anos 60 do século XX, com os modelos de produção taylorista e fordista, as máquinas-ferramentas participavam do processo produtivo de forma bastante distinta: “passam a integrar nos seus mecanismos automáticos e mecânicos parte substancial dos gestos, movimentos e competências que até então tinham sido protagonizados pelo operariado industrial” (p. 76). O sistema de automação se deu com a apropriação das qualificações dos operários pela maquinaria e “até mesmo o próprio espaço do saber tácito<sup>6</sup>, ainda há pouco considerado o último reduto da autonomia e criatividade dos trabalhadores, está sendo invadido e devassado pelas novas tecnologias” (Bianchetti, 2008, p. 19). Com o “compartilhamento” desse saber diminui o poder de barganha dos trabalhadores, tornando-os cada vez mais marginalizados no mercado de trabalho. Tonelli (2000) compartilha desse entendimento sobre o desenvolvimento tecnológico industrial do início do século passado. Segundo a autora

podemos constatar que esse processo possibilitou a produção de peças intercambiáveis e, ao mesmo tempo, de pessoas intercambiáveis no processo produtivo, tornando as habilidades artesanais já não mais tão necessárias, tendo por base a crença de eliminação das pessoas no processo produtivo (p.53).

No que diz respeito à sociedade contemporânea, Ferreira (2001) destaca as dificuldades em se definir esse novo modelo social devido a sua complexidade, embora seja objeto de acirradas discussões teóricas. Ao descrever a natureza das tecnologias emergentes, o autor afirma que “basta apercebermo-nos das características da invenção e da inovação dos materiais, da energia, da ciência e da técnica, e dos processos de automatização e informatização consubstanciados nas novas tecnologias” (p. 83-84). Na mesma direção, Antunes (1995) aponta a ocorrência, nas últimas décadas, de grandes saltos tecnológicos como a

---

<sup>6</sup> Saberes implícitos; de difícil formalização, codificação e, conseqüentemente, de difícil generalização; saberes que se constituem a partir da longa permanência do trabalhador num mesmo posto ou setor de trabalho; conhecimentos menos passíveis de controle por parte da gerência e, como tais, constituindo-se num forte elemento que amplia o poder de barganha dos trabalhadores e, principalmente, as qualificações tácitas são concebidas como um recurso inalienável dos trabalhadores (Bianchetti, 1999, p. 139).

invasão da microeletrônica, da automação e da robótica no sistema fabril, em função do desenvolvimento da tecnologia digital. Para Bianchetti (1999), essa realidade não se encontra apenas no universo laboral, pois

o dia a dia da maioria das pessoas, seja no trabalho, seja no lazer, é um constante defrontar-se com uma realidade que não permite mais passar ao largo do necessário enfrentamento com equipamentos e processos que demandam conhecimentos relacionados à tecnologia digital (p. 133).

Ao se falar de sociedade tecnológica, não se pode fazer menção a uma homogenia. Muito ao contrário, apesar da avançada mundialização do mercado, a distribuição não é de forma alguma universal, pois “coexistem nas sociedades contemporâneas modelos de organização do trabalho e tecnologias dessemelhantes, dificultando assim a delimitação das fronteiras do objecto de observação e, portanto, da construção do seu objecto científico” (Ferreira, 2001, p. 69).

O crescente desenvolvimento da tecnologia tem sido um dos fatores que corroboraram para o redesenho do mundo do trabalho, não apenas de forma quantitativa, mas, em especial, nas mudanças qualitativas da relação do homem com sua atividade laboral. Tais transformações podem ser exemplificadas por meio da diminuição da carga do esforço físico e do trabalho repetitivo e enfadonho ou da supressão de profissões, como do acendedor de lampião (Aued, 1997) e do técnico em máquinas de escrever. Também é visível a modificação nos perfis das ocupações, como a substituição do telefonista, do datilógrafo e, por sua vez, a emergência do programador, do *web designer*, do operador de *telemarketing* e do suporte de *helpdesk* (Pochmann, 2005).

A desapropriação dos saberes dos trabalhadores e incorporação em *software* é apontada por Ferreira (2001), quando descreve os novos postos de trabalho “criados em nível de programação, concepção, manutenção e fiscalização das novas tecnologias, ao mesmo tempo em que outros vão sendo extintos” (p. 87). Dessa forma, têm se configurado (e se reconfigurado) as mudanças das ocupações/ profissões no atual contexto laboral. Os cobradores de ônibus constituem uma ocupação também em processo de metamorfose. Algumas cidades do Brasil não contam mais com a figura do cobrador embarcado, embora um dia ela já tenha existido em municípios como Jundiá/SP, Ubatuba/SP, Santos/SP, Joinville/SC, Goiânia/ GO, entre outras tantas. A implantação de novas tecnologias tem uma relação direta com a eliminação da presença desse

profissional nos ônibus e, em muitas cidades, a cobrança tarifária passou a ser feita por mecanismos eletrônicos.

Os estudos sobre a relação entre o homem e a máquina não se restringem ao ambiente urbano. No meio rural, a introdução de novas tecnologias trouxe também mudanças significativas na execução do trabalho, desde o preparo do campo para o plantio até as colheitadeiras, diminuindo assim o trabalho vivo. Stolf (2007), ao investigar os sentidos das tecnologias para agricultores em seu cotidiano de trabalho, se deparou com narrativas que descreviam mudanças nas características do trabalho, como a diminuição do tempo para a execução de uma determinada tarefa e a possibilidade de permanência no trabalho dos mais velhos quando já não podem contar com a própria força física. Tais mudanças foram tão profundas para os agricultores entrevistados, a ponto de afirmarem que o conjunto de conhecimentos herdado dos pais não é “mais válido atualmente, pois as tecnologias que surgem precisam ser utilizadas e com isso mudanças são implantadas” (p. 79). Para o pequeno agricultor rural, as tecnologias são vistas como algo que pode aumentar a produtividade da lavoura, melhorando sua qualidade de vida e de suas famílias. No entanto, esses agricultores consideram o quanto esse aumento da produtividade pode, por outro lado, ser prejudicial a todo o setor de produção agrícola, sendo um fator que favorece a redução do preço do produto no mercado.

Durante o estudo exploratório (Resende et al., 2008), percebeu-se também certa ambiguidade. A catraca eletrônica facilita o trabalho cotidiano, não permitindo, por exemplo, que nenhum usuário a rode sem o devido pagamento. Além disso, emite em poucos segundos, ao fim do dia, um relatório de toda a atividade, diminuindo assim a possibilidade de erro e, conseqüentemente, o pagamento da diferença do valor por parte do cobrador. Por outro lado, os cobradores apontaram insegurança em relação a essa máquina, ao afirmarem que o futuro da categoria seria a demissão, uma vez que a catraca inevitavelmente os substituiria.

Faz-se necessário, neste trabalho, situar a tecnologia como um artefato eminentemente humano. Tal afirmação pode parecer desnecessária em se tratando de um texto circunscrito às ciências ditas humanas; no entanto, só “recentemente alguns autores têm trabalhado com o pensamento de que a tecnologia é, antes de tudo, uma ciência humana” (Tonelli, 2000, p.48). Ainda hoje, porém, em muitos discursos, mesmo em autores das ciências sociais, a tecnologia é apresentada como um fator autônomo, além da sociedade que a produz.

Para Benakouche (2005), mesmo entre os cientistas sociais, a idéia de uma determinação por parte dos dispositivos tecnológicos é

bastante presente. A tecnologia seria responsável por impactos produzidos em determinados grupos sociais, como se, dicotomicamente, esses grupos fossem descolados dos artefatos que produzem. A autora busca “desmistificar a falsa autonomia da técnica, rejeitar a noção de impacto tecnológico, reconhecer, sobretudo, a trama de relações – culturais, sociais, econômicas, políticas... – que envolve sua produção, difusão e uso” (p. 95). As novas tecnologias fazem parte de uma lógica específica de relações de produção capitalistas, tendo como único objetivo a valorização do capital. O crescente investimento nas inovações reduz os custos da produção, com a diminuição dos postos de trabalho e, conseqüentemente, o aumento do exército de reserva, barateando assim o valor da mercadoria trabalho. Segundo Ferreira (2001), a tecnologia e a organização do trabalho

não são factores exógenos a uma realidade que é simultaneamente intrínseca e interdependente. Seguindo esse caminho, prescindindo de raciocínios pautados por determinismos de causalidade unilineares e, por outro lado, posso descortinar a sua evolução histórica nos parâmetros das contingências da racionalidade instrumental do capitalismo (p. 70).

Nesse mesmo sentido, Dagnino (2006) vai além de apontar a intrínseca relação entre ciência, tecnologia e sociedade, discutindo, nos âmbitos teórico e ideológico, a existência de uma divisão nas formas pelas quais tem sido abordada a relação entre esses três construtos, constituindo duas grandes categorias. Uma primeira vertente parte do foco na ciência e tecnologia (C&T); e uma segunda discute essa relação a partir do foco na sociedade. De acordo com o autor, quando se estuda C&T e Sociedade focando na primeira opção, a tecnologia deixa de ser assunto político passando a ser encarada apenas pelo aspecto técnico. O autor ainda subdivide esse enfoque em abordagem neutra ou abordagem determinista. Dentro da visão de neutralidade tecnológica, haveria uma espécie de proteção, como uma barreira virtual, que separaria a sociedade da tecnologia. Giuliano (2008) corrobora descrevendo a visão dos que defendem a neutralidade:

a tecnologia não é nem boa, nem má em si mesma. Seu caráter positivo ou negativo, desde um ponto de vista moral, depende de como se empregam os conhecimentos, as técnicas e os artefatos que torna possível; a tecnologia é apenas um meio neutro para obter fins determinados por um agente exterior (p. 373, *tradução nossa*<sup>7</sup>).

---

<sup>7</sup> la tecnología no es ni buena, ni mala en sí misma. Su carácter positivo o negativo, desde un punto de vista moral, depende de cómo se empleen los conocimientos, las técnicas y los

Assim, o desenvolvimento científico e tecnológico seria desprovido de valores e intencionalidades, e a tecnologia emergiria como um ente externo à sociedade. Essa visão está em consonância com a idéia de desenvolvimento progressivo, havendo uma sucessão e acúmulo de desenvolvimento, uma espécie de darwinismo tecnológico, no qual os mais aptos permaneceriam. O novo seria sempre necessariamente melhor do que o tradicional. Outro modo de se entender a C&T, segundo Dagnino (2006), ainda dentro do foco na ciência e tecnologia, seria o determinismo tecnológico. Para o autor, esta perspectiva busca compreender a história de uma sociedade como determinada pelas tecnologias produzidas ou a ela impostas.

Por outro lado, a discussão da relação C&T e sociedade, enfocando prioritariamente a sociedade, também comporta uma subdivisão em duas teses denominadas como: 1) tese fraca da não-neutralidade e 2) tese forte da não-neutralidade (Dagnino, 2006). A tese fraca é constituída por duas correntes de pensamento: o Construtivismo e o Marxismo. A tese forte da não-neutralidade comunga dessa concepção de um emaranhado social, político e tecnológico. No entanto, vai além: “esta idéia é entendida como pertencente à concepção de mundo da classe dominante e por ela permanente, ainda que sutilmente, alimentada como forma de manter sua supremacia política” (p.15). A não-neutralidade, como apontado também por Bianchetti (2005), é a afirmação do conteúdo político materializado em cada novo dispositivo tecnológico. É o reconhecimento dos contextos sociais, econômicos e políticos que proporcionam a emergência e a permanência de uma determinada tecnologia, ou de determinadas tecnologias. “A tecnologia que nos é apresentada como politicamente neutra, eterna, a-histórica, sujeita a valores estritamente técnicos e, portanto, não permeada pela luta de classes, é uma construção histórico-social” (Novaes & Dagnino, 2004, p. 3).

Superando uma suposta bipolaridade entre C&T e Sociedade, Dagnino (2006) afirma que pensar num *continuum* entre esses dois extremos pode significar mais do que apenas discutir de qual lugar está se falando sobre tecnologia. É necessário entender as implicações da adoção de cada uma dessas abordagens em relação à produção de políticas de ciências e tecnologia e, até mesmo, políticas sociais que possam reduzir as desigualdades socioeconômicas.

Partindo do campo denominado economia solidária<sup>8</sup>, Faria, Dagnino e Novaes (2008) fazem uma análise de questões fundamentais para a sobrevivência de tais empreendimentos, ao estudarem as características das fábricas recuperadas, como a autogestão e o controle dos trabalhadores sobre as forças produtivas e os meios de produção. Para os autores, ainda que os estudiosos sobre a economia solidária tenham fortemente criticado a organização do trabalho, o mesmo não vem acontecendo com o uso que se faz do maquinário. Via de regra, quando trabalhadores assumem a gestão de uma fábrica falida, é recomendada a “modernização”, com a finalidade de que as novas tecnologias a tornem mais competitiva. Tal recomendação parte de um pressuposto segundo o qual a essa massa falida só resta imitar a tecnologia do modelo vigente, denominada pelos autores de Tecnologia Convencional. Os autores defendem que a tecnologia, uma vez desenvolvida sobre uma outra lógica de organização social, a do sistema capitalista de produção, não pode ser apropriada pelos empreendimentos solidários sem uma profunda ressignificação.

Há que se verificar em que medida as máquinas criadas num contexto capitalista, heterogestionário, com o propósito de acumular capital, podem ser ‘reprojetadas’ tendo em vista a produção de valores de uso, a autogestão e o desenvolvimento intelectual dos ‘produtores associados’ (Faria et al., 2008, p. 127).

Dessa forma, os autores propõem a Adequação Sociotécnica (AST), reconhecendo que os princípios de um empreendimento solidário destoam dos valores e interesses do capital. A AST oferece “parâmetros para a desconstrução/reconstrução de artefatos tecnológicos que são, além de adequados, indispensáveis ao crescimento e à radicalização do movimento associativista e da autogestão” (Faria et al., 2008, p. 128). Essa nova construção dos artefatos tecnológicos visa reconhecer demandas necessárias à inclusão social, questionando não só o âmbito político como um todo, mas suas especificidades, como os componentes tecnológicos desenvolvidos dentro das comunidades de pesquisa.

Faria et al., (2008) se contrapõem à visão fetichizada da tecnologia, como neutra e independente do meio social e dos objetivos

---

<sup>8</sup> Singer (1999, p. 27) entende economia solidária como “todas as formas de organizar a produção, a distribuição e o crédito por princípios solidários. Entre estas formas, as cooperativas são as mais antigas e melhor conhecidas, mas a elas somam-se outras como os “clubes de trocas” (formados por pequenos produtores que usam de moeda própria para intensificar o intercâmbio entre eles) e os “bancos do povo” (cooperativas de crédito dirigidas aos mais pobres, cujo crédito é garantido pelo compromisso solidário de grupos formados para este fim)”.

para os quais foram produzidas. Partindo da idéia de fetiche da tecnologia, desenvolvida por Feenberg, os autores buscam argumentar que as escolhas tecnológicas não obedecem a critérios estritamente técnicos. O conceito de fetichismo tecnológico faz referência à análise marxiana da mercadoria. Para Marx (1818/1985), o preço de comercialização de uma mercadoria não reflete um atributo inerente à própria mercadoria, independe de suas qualificações concretas. Reflete a cristalização de uma relação entre produtor e consumidor. No entanto, esse preço é tido pelo consumidor como real, camuflando todo sistema social “por trás” da mercadoria, o que Marx denominou de fetichismo da mercadoria. O mesmo se daria com a tecnologia, de acordo com Feenberg (1996), em que o objeto se coloca como uma instância não-social, mascarando as forças sociais construtivas desse objeto, carregadas de poder e intenções políticas.

Uma compreensão adequada da substância de nossa vida cotidiana não pode ignorar a tecnologia. Como configuramos e projetamos cidades, sistemas de transporte, meios de comunicação de massa, produção agrícola e industrial é tudo matéria política. E estamos fazendo cada vez mais escolhas de saúde e conhecimento nos *designs* tecnológicos nos quais a medicina e a educação crescentemente acreditam (Feenberg, n/d, p. 12).

Compartilhamos da concepção sobre a não-neutralidade da tecnologia e, partindo dos apontamentos sobre as relações destas nos contextos laborais, pontuamos o quanto as tecnologias são constituídas dentro e por uma determinada sociedade, com objetivos de manter as relações existentes. Uma vez instauradas num contexto capitalista, as novas tecnologias desenvolvidas pelas empresas de transporte parecem não ter outro objetivo, senão a busca pelo aumento da lucratividade. No entanto, de acordo com Zuboff (1988, citada por Coutinho, 2006), as transformações tecnológicas nem sempre ocorrem de acordo com o planejado pelas organizações. Uma vez que outros atores sociais estão envolvidos nessa complexa realidade, a implantação de um novo sistema de transporte também depende da participação dos trabalhadores e usuários. É preciso, portanto, compreender como ocorrem efetivamente (nas situações concretas) essas transformações. Dessa forma, o foco da presente pesquisa foi entender como o cobrador descreve o “seu” mundo do trabalho e como entende a introdução de tecnologias nessa rede de relações cotidianas. Assim, os sentidos produzidos em relação aos dispositivos tecnológicos podem dizer muito dos sentidos

que os trabalhadores produzem sobre si mesmos e sobre o mundo em que vivem.



### 3 PRODUÇÃO DE SENTIDOS

As abordagens que tratam de sentidos parecem ser tão diversas quanto os múltiplos sentidos atribuídos às ações humanas. Nesse momento, porém, o foco está nos processos de significação construídos por trabalhadores em suas atividades laborais. Dessa forma, buscaremos uma breve explanação de algumas abordagens de diferentes bases epistemológicas sobre sentidos e, posteriormente, nos deteremos nas formulações do construcionismo social.

A descrição panorâmica das perspectivas teóricas acerca do conceito sentidos, e também significados, já foi realizada recentemente por alguns autores (Tolfo, Coutinho, Almeida, Baasch & Cugnier, 2005; Tolfo & Piccinini, 2007). Segundo Tolfo et al. (2005), somente a partir da década de 70 do último século foi que os sentidos do trabalho passaram a ser estudados com mais intensidade. Etimologicamente, a palavra sentido está estritamente relacionada com processos psicológicos básicos (perceber, sentir, saber), o que, segundo as autoras, resultou em um maior número de psicólogos interessados em estudar as atribuições de sentidos, muito embora também tenham encontrado textos sobre o tema escritos por sociólogos, administradores e comunicadores sociais.

Tolfo e Piccinini (2007) perceberam, entre os estudos empíricos existentes sobre os processos de significação do trabalho, que uma grande maioria se fundamentava nos pressupostos e instrumentos da Equipe MOW (Meaning of Work International Research Team). A partir dos estudos da equipe, pesquisadores como Morin (2001), Morin, Tonelli e Pliopas (2007) e Borges e Alves Filho (2001) chegaram a resultados bastante próximos daqueles encontrados pelo MOW nos oito países pesquisados.

Nem sempre há uma distinção explícita no uso dos conceitos de sentidos e significados e, em alguns estudos, conforme Tolfo e Piccinini (2007), existe até mesmo uma confusão no uso desses dois conceitos. No entanto, para a perspectiva sócio-histórica “o significado remete ao coletivo, já a atividade do sujeito, na sua relação com a vida, remete ao sentido pessoal, que diz respeito à forma como os fenômenos objetivos são apreendidos pela consciência individual” (Tolfo et al., 2005, p. 4).

Embora alguns autores façam uso dos dois conceitos, sentido e significado, há, geralmente, uma predominância sobre um ou outro construto. Borges e Alves Filho (2001) enfatizam os significados atribuídos ao trabalho. Esses autores inserem-se na perspectiva cognitivista, na qual os significados devem ser entendidos a partir da

análise de três componentes: a dimensão da cognição subjetiva, que seria a forma como o sujeito individualmente interpretaria o trabalho; a dimensão sócio-histórica, relativa às condições históricas de uma determinada sociedade na qual o significado emergiria, e a dimensão dinâmica, que compreende os significados como sempre em construção.

Já outros autores, como Morin (2001), priorizam o estudo da categoria sentidos, partindo de uma abordagem humanista. A autora realizou um estudo comparativo sobre os sentidos do trabalho para jovens administradores na França e no Canadá; e posteriormente para profissionais que cursavam especialização em Administração no Brasil (Morin et al., 2007). Pôde, dessa forma, perceber que os sentidos atribuídos ao trabalho são compartilhados internacionalmente, ou seja, os sujeitos, independentemente do país pesquisado, atribuíram ao trabalho um sentido positivo, afirmando ser essa categoria central em suas vidas. Constatou também a forte relação entre dinheiro e trabalho, estando os sujeitos exercendo atividades remuneradas ou não.

A proposta da presente pesquisa foi trabalhar com o conceito de sentidos, mais especificamente aqueles produzidos por cobradores de ônibus em suas práticas cotidianas. Para alcançar essa proposta, tomamos por referência a abordagem construcionista, para a qual a produção de sentidos é justamente “o que nos permite lidar com situações e fenômenos do dia-a-dia, do cotidiano” (Spink, 2004, p. 49). Os construcionistas se interessam pelos processos por meio dos quais as pessoas compreendem o mundo em que vivem, incluindo aí a própria pessoa, uma vez que partem do pressuposto de que atribuir sentido ao mundo é parte da condição para nos tornarmos humanos (Spink & Menegon, 2004). Assim, para Berger e Luckmann (2004), o sentido é a própria consciência humana, pois foi por meio dos processos de dar sentido ao mundo que o homem “se individualizou num corpo e se tornou pessoa” (p. 14).

A vivência do cotidiano não é significativa por si só, mas a base sobre a qual se produzem os sentidos, na relação com outras experiências vividas. Dessa forma, “o sentido nada mais é do que uma forma complexa de consciência [...] é a consciência de que existe relação entre as experiências” (Berger & Luckmann, 2004, p. 15). As experiências do aqui e agora são sempre relacionadas com experiências do passado. “O sentido do agir atual é prospectivo, contudo a ação realizada é retrospectivamente significativa. O agir é orientado no sentido de um objetivo pré-projetado” (p. 16). Portanto, os sentidos produzidos nas ações do cotidiano, presentificados nos discursos, têm

relação imediata com toda a biografia do sujeito, têm relação com o sentido da vida.

Dessa forma, a concepção construcionista tem por finalidade analisar as relações e/ou fatos sociais, historicamente marcados, que se presentificam num determinado fenômeno. Assim, ao analisarmos as práticas discursivas, precisamos nos dar conta de estar trabalhando com mais de uma dimensão de tempo: o *tempo longo* (conteúdos da história e da cultura, como a religião, a ciência, o senso comum); o *tempo vivido* (o entendimento dos processos de socialização – família, comunidade, escola, trabalho – onde o sujeito se constituiu desde o nascimento) e o *tempo curto* (uma microanálise da interação dialógica, no aqui e agora do sujeito). O repertório linguístico é, assim, uma matriz que se desenvolve a partir desses três tempos. Então, produzir sentidos é um imbricar do passado no presente (Spink, 2004).

Entretanto, a constituição de sentidos certamente não é um processo que se dá de forma isolada, pois muito embora seja uma produção individual, pressupõe uma subjetivação dos “sentidos modelados historicamente”, o que Berger e Luckmann (2004) vão denominar de tradições. Assim, a construção dos sentidos teria sua origem mais remota num “acervo social do conhecimento, do reservatório histórico do sentido, do qual se nutre a pessoa nascida numa determinada sociedade e numa época certa” (p. 18). Epistemologicamente, o construcionismo busca superar a dicotomia entre a realidade dos empiristas e a subjetividade dos idealistas. Dessa forma, as práticas discursivas não se originam nem no mundo interno, muito menos no mundo externo aos sujeitos. São processos relacionais das interações sociais, não sendo assim possível de se produzir isoladamente.

Outro ponto importante nessa concepção é o fato de não existir um momento em que não estamos produzindo sentidos. O processo de construção é contínuo: enquanto estivermos nos relacionando com o mundo social, mesmo que seja com objetos, estaremos produzindo sentidos. Dessa forma, o sentido é entendido como

uma construção social, um empreendimento coletivo mais precisamente interativo, por meio do qual as pessoas, na dinâmica das relações sociais, historicamente datadas e culturalmente localizadas, constroem os termos a partir dos quais compreendem e lidam com as situações e fenômenos a sua volta (Spink, 2004, p.48).

Por não ser uma prática intraindividual, a produção de sentidos é sempre dialógica, o que implica a linguagem em uso. Dessa forma, o discurso está sempre endereçado a alguém, mesmo que seja a nós

mesmos, uma vez que outras vozes se fazem presentes, pelo tempo longo e pelo tempo vivido. É preciso entender que a linguagem é ação e traz consequências, sendo ou não intencional. Nas práticas discursivas estamos nos posicionando perante os possíveis interlocutores que atravessam nossas falas, sejam elas orais ou escritas (Spink & Medrado, 2004).

A perspectiva construcionista não faz uso do conceito de *sujeito*, substituindo-o por *pessoa*, em busca da superação de uma crítica ao ser sujeito e também da dualidade sujeito-objeto. Concordamos e respeitamos a crítica em relação ao termo sujeito e, ao concordar, nos damos o direito de negar essa posição de um ser sujeito. Referimo-nos aqui ao sujeito como um ser constituído mutuamente nas suas ações cotidianas: um ser que tanto é produto do social, como concomitantemente se produz nesse social por meio do seu fazer, de suas ações e nos seus processos de compreensão cotidiana do mundo.

Mantemos, porém, as aproximações com a perspectiva construcionista no que se refere à característica fundamental da pessoa: a *relacionalidade*, uma vez que a produção do sentido só se torna possível no âmbito das negociações com o outro, nas constantes relações dialógicas. E é nesse espaço discursivo que buscamos os sentidos produzidos em relação às tecnologias no cotidiano de trabalho dos cobradores de ônibus de Florianópolis. A seguir descrevemos os passos trilhados e as escolhas traçadas no desenvolvimento da presente pesquisa.

## 4 MÉTODO

A estruturação de como atingir os objetivos da pesquisa se fez necessária para nos orientar nesse fazer. Segundo Minayo (2008, p. 172), o processo de pesquisar deve ser sempre “um momento de definição e redefinição do objeto durante todas as suas etapas”. Dessa forma, o método aqui descrito foi se construindo durante toda a pesquisa, a cada dia novos conhecimentos nos fizeram rever a forma com que pretendíamos conduzi-la. E foi nessa constante avaliação do caminho percorrido e escolha de novos caminhos, sem perder de vista em momento algum os objetivos da pesquisa, que chegamos à versão ora apresentada.

A pesquisa desenvolvida teve como orientação, como já mencionado anteriormente, a abordagem construcionista social, que visa analisar os processos nos quais as pessoas compreendem e dão sentidos ao mundo em que vivem. O pesquisar construcionista parte do estranhamento do familiar, daquilo que nos é dado como posto, “natural”. Sendo determinado objeto de pesquisa um fato social, é questionado o porquê estaria assim constituído e se não poderia ser de outra forma. Para o construcionismo, “é preciso entender essas produções em seu contexto de produção: que sociedade é essa, que uso são feitos disso e que conseqüências têm”. (Spink, 2004, p. 28). Dessa forma, há claramente, nas pesquisas construcionistas, um substrato crítico-político questionador do *status quo*. Para tal concepção, o que define a rigorosidade de uma pesquisa de cunho qualitativo são as explicações de todos os passos de análise e as devidas justificações sobre as opções feitas pelo pesquisador.

A pesquisa se caracterizou como um Estudo de Caso, visando investigar “um caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar” (Ventura, 2007, p. 384). Para a autora, essa modalidade de pesquisa pode ter por unidade um sujeito, uma família, uma empresa, ou um grupo de pessoas com características em comum de interesse do pesquisador. Na presente proposta, o estudo de caso foi de uma categoria de trabalhadores: cobradores do transporte coletivo urbano de uma empresa de Florianópolis/SC. Sarmento (2003) afirma que o “estudo de caso” pode ser um recurso utilizado por inúmeras abordagens e correntes teóricas, porém essas diversas práticas investigativas envolvem diferentes bases epistemológicas. Assim,

a opção pelo estudo de caso numa estratégia investigativa não significa, portanto, a escolha de um paradigma de investigação; no entanto, a adoção de um paradigma investigativo pode *propor* o

estudo de caso – em particular o estudo de caso etnográfico – como formato apropriado à interpretação da acção no contexto (Sarmiento, 2003, p. 140, *grifo do autor*).

Para o autor, a investigação desses contextos visa “*dar sentido, e todo o sentido é um acto de ordenação do mundo*” (Sarmiento, 2003, p. 140, *grifo do autor*). Assim, realizamos um *estudo de caso de inspiração etnográfico*. Essa forma de pesquisa pode ser bastante rica para a Psicologia, uma vez que permite acessar as manifestações para além do verbal e por permitir conhecer o contexto material onde os processos de produções de sentidos se dão (Sato & Souza, 2001).

#### 4.1 A Fase Exploratória

No entender de Minayo (2008), a fase exploratória compreende desde a escolha de um tema para a investigação, do referencial teórico, da construção de estratégias de entrada no campo até a entrada no campo propriamente dita. Segundo a autora, trata-se de um momento fundamental, no qual a aproximação com outros conhecimentos já produzidos e com o próprio campo permite ao pesquisador olhar, apreender, compreender, criticar e, a partir de outros ângulos, construir seu próprio projeto de pesquisa.

Desde o princípio da pesquisa foram levantadas informações a respeito do trabalho dos cobradores de ônibus em algumas cidades brasileiras e, mais especificamente, em Florianópolis. Dados sobre a legislação trabalhista relativos aos novos processos tecnológicos de produção também foram levantados. Tais informações empíricas, juntamente com nossos estudos teóricos sobre os modos de trabalho contemporâneo e os processos de produção de sentidos no cotidiano, deram suporte aos primeiros contatos com nosso objeto de estudo.

Nossas aproximações com o contexto da pesquisa se deram com o objetivo de conhecer as relações entre os trabalhadores do transporte e destes com o dispositivo de bilhetagem eletrônica. Buscamos conhecer os discursos produzidos pelas empresas prestadoras de serviço do transporte em relação ao dispositivo, aos cobradores e também em relação ao sistema que envolve o poder público e a população Florianopolitana.

No segundo semestre de 2007, realizamos uma breve entrevista semiestruturada com quatro cobradores do transporte coletivo urbano

(Resende et al., 2008). Dois desses entrevistados trabalhavam com a presença da catraca eletrônica no seu cotidiano, e os outros dois trabalhavam em empresas que faziam uso de tal tecnologia. Percebemos, nesse primeiro contato, a atribuição de sentidos distintos quando os cobradores contavam ou não com a presença das catracas eletrônicas. Para os cobradores que utilizavam este dispositivo no exercício de seu trabalho esse era significado positivamente, pois a catraca era vista como uma facilitadora das atividades laborais. Ao final do dia, todo o relatório da atividade exercida era emitido em poucos minutos por meio de comandos numéricos. Os cobradores não mais precisavam diariamente colar os passes de papel em um formulário próprio para prestar contas do número de usuários que fizeram uso dessa forma de pagamento, tampouco precisavam contabilizar o número de não pagantes ou beneficiados com meia passagem.

Por outro lado, os cobradores que não faziam uso dessa tecnologia viam-na de forma negativa. Esses cobradores trabalhavam em empresas que, até aquele momento, ainda não haviam adotado o uso da catraca eletrônica e relatavam o medo da perda do emprego após a implantação do dispositivo. Para eles, o futuro da categoria era certo: “a rua”, o que ainda não havia acontecido por “muita luta do nosso sindicato”. Afirmavam categoricamente que as catracas viriam gerar mais lucro para as empresas e não para facilitar o trabalho dos cobradores (Resende et al., 2008).

Após análise dessas entrevistas exploratórias, consideramos que dar espaço para as práticas discursivas dos sindicatos poderia ser um caminho que ajudasse a mapear melhor o campo. Decidimos, assim, entrar em contato o SINTRATURB (Sindicato dos Trabalhadores do Transporte Urbano da Região Metropolitana de Florianópolis) e o SETUF (Sindicato das Empresas do Transporte Urbano de Florianópolis) e realizamos entrevistas com dirigentes de ambos sindicatos (vide roteiro no Apêndice A).

A entrevista com o SINTRATURB, realizada em agosto de 2008, contou com a presença simultânea de dois dirigentes do Sindicato. Afirmaram que a implantação da catraca eletrônica veio para regradar a relação das empresas com o poder público e, por isso, é vista de forma a favorecer a população como um todo. Segundo os sindicalistas, a catraca mecânica era mais passível de adulteração e poderia resultar em sonegação dos impostos municipais, como o ISS (Imposto Sobre Serviço). Com as catracas eletrônicas, essa prática não mais seria possível.

Porém, esses dirigentes afirmaram que, desde a implantação do sistema eletrônico de bilhetagem, os trabalhadores têm sofrido forte pressão, sendo ameaçados cotidianamente de demissão. Essa intimidação faz-se sutil nas relações cotidianas ou mesmo de forma explícita, como a circulação de pequenos ônibus, os “micrinhos”, que contavam com adaptações dos mecanismos de liberação das passagens implantados ao lado do motorista, dispensando assim a presença do cobrador.

O sindicato, como uma das formas de resistência à demissão em massa dos cobradores, na Campanha Salarial de 2006, abriu mão de qualquer outra reivindicação trabalhista em favor da garantia do posto de trabalho da categoria, obtendo como resultado a assinatura de um Decreto Lei Municipal assegurando os cobradores contra a demissão em massa em função da substituição pela catraca eletrônica. No entanto, o SINTRATURB considerava não ser esse decreto garantia suficiente, uma vez que em outra cidade de Santa Catarina um novo prefeito havia revogado um decreto similar acarretando um grande número de demissões. Ao fim da entrevista, os sindicalistas expressaram que *“enquanto houver, por parte das empresas, uma ameaça, haverá resistências por parte dos trabalhadores”*.

A entrevista com um representante do SETUF ocorreu no início de outubro de 2008. Esse dirigente reiterou a importância da catraca eletrônica na transparência das prestações de conta junto à sociedade, uma vez que o sistema é totalmente criptografado, afirmando que *“os dados emitidos pelo sistema nunca foram tão confiáveis”*. Além dessa segurança, apontou que a catraca eletrônica também trouxe benefícios ao usuário, por poder circular pela cidade fazendo uso de linhas diversas, pagando apenas uma passagem, uma vez que o bilhete eletrônico permite fazer a integração entre as viagens, o que até a implantação desse sistema não era possível. Dessa forma, a introdução da tarifa eletrônica traria benefícios à população de duas formas: transparência fiscal-tributária e mobilidade mais econômica. O SETUF afirma que a adoção do sistema não visou (e ainda hoje não visa) à substituição dos cobradores. Tal discussão não faz parte do cotidiano das empresas, pois, com a cobrança eletrônica da tarifa, os cobradores passam a ter outra função: auxiliar o motorista durante as manobras no trânsito.

As entrevistas com os sindicalistas deram visibilidade a outras vozes que atravessavam nossas discussões: a relação entre o Sistema Integrado de Transporte - SIT e o poder público. Em um primeiro momento, o Estado estava presente na discussão apenas por meio dos



decretos que regulam as ações trabalhistas. Porém, a partir dessas entrevistas, entraram em evidência as relações entre a Prefeitura, como responsável pela prestação do serviço público de transporte, e as empresas prestadoras do serviço.

Para compreender um pouco mais sobre a função do cobrador, ainda nessa fase exploratória do estudo, entrevistamos a psicóloga da empresa, responsável, dentre outras atividades, pelo tripé Recrutamento, Seleção e Treinamento (roteiro no Apêndice B). Nesse momento, fomos apontadas as alterações que o transporte público da cidade de Florianópolis sofre no verão e as consequentes e significativas mudanças no cotidiano desses trabalhadores. A psicóloga nos sugeriu iniciar as observações após o final da temporada. Embora esse período significasse um quarto da jornada anual de trabalho do cobrador, trazendo mudanças bastante significativas para o dia-a-dia dos operadores do transporte, o trabalho no verão não era nosso foco de pesquisa.

O Estudo Exploratório ajudou-nos a desenhar melhor a pesquisa. Refinou a problemática que levando a um maior envolvimento pelo tema proposto (trabalho, tecnologia e produções de sentidos), o que, por conseguinte, ajudou-nos a aperfeiçoar o caminho metodológico.

#### *4.2 Procedimentos de Coleta de Informações*

A pesquisa propriamente dita teve início em março de 2009, sendo a psicóloga<sup>9</sup> da empresa pesquisada nossa “porta de entrada” para a realização da pesquisa. Muito embora os cobradores trabalhem fora dos portões da organização, esta precisou necessariamente autorizar a execução do presente estudo, conforme regulamentam os preceitos éticos de pesquisas com seres humanos. Dessa forma, a referida profissional intermediou as autorizações junto à direção da empresa e também nossa entrada nos terminais junto à COTISA - Companhia Operadora de Terminais de Integração, responsável pela administração, conservação e segurança dos Terminais de Integração de Florianópolis.

De posse de todas as autorizações e já tendo o projeto aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina (Certificado de Aprovação número 338 de 15

---

<sup>9</sup> O primeiro contato com a profissional se deu durante uma visita institucional, na qual a empresa recebeu um grupo de alunos do curso de Psicologia da UFSC interessados em conhecer o trabalho do psicólogo Organizacional e do Trabalho.

de dezembro de 2008, vide Anexo A), iniciamos as observações de inspiração etnográfica do cotidiano do cobrador de ônibus. Elegemos essa forma de observar acreditando que ela é um instrumental eleito pelos cientistas sociais interessados pela investigação além das aparências e dos não-ditos.

A observação é a primeira forma de aproximação do indivíduo com o mundo em que vive. Dessa atividade primitiva decorrem aprendizados que são fundamentais para a sobrevivência humana. Pelo olhar entramos no mundo, começamos a nos comunicar com ele e iniciamos o conhecimento a respeito dos seres que nele habitam (Tura, 2003, p. 184).

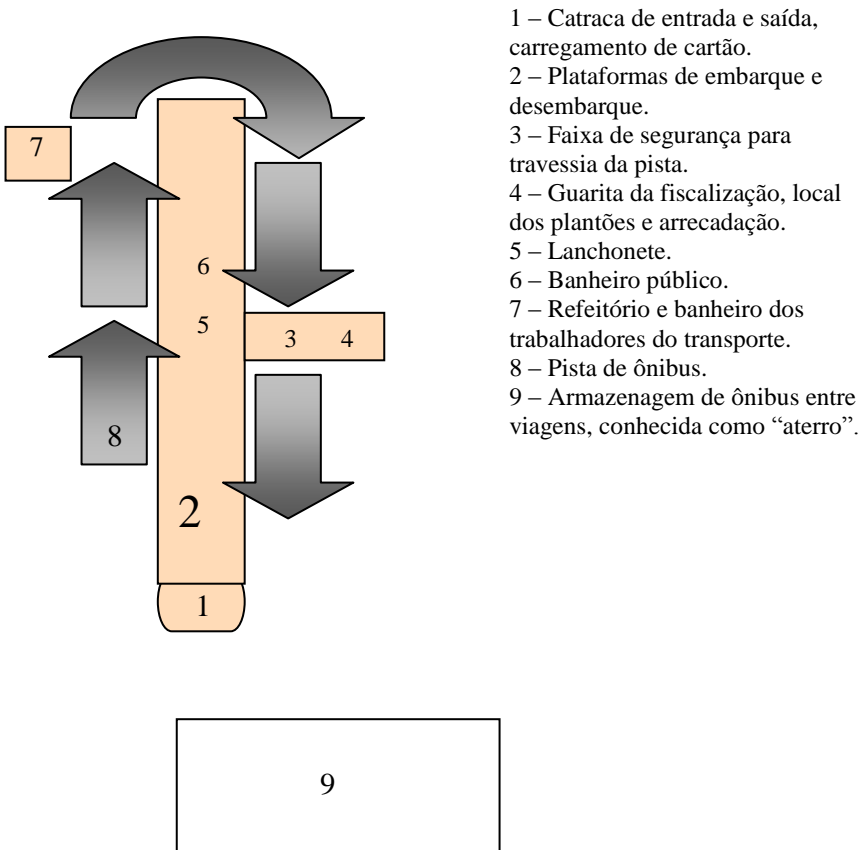
Para o autor, a observação parte do envolvimento do pesquisador em ações diversas e simultâneas, tais como registrar, descrever e narrar, contextualizando assim os fatos do cotidiano. Sarmiento (2003, p. 139) considera que os estudos de base etnográfica, além de “acrescentarem ao conhecimento estruturas, regras, interações e processo de ação, [acrescentam também] as dimensões existenciais, simbólicas e culturais”, o que torna esse tipo de pesquisa tão rica para as ciências sociais.

A escolha pelo local e forma de realização das observações se deu após a entrevista com a psicóloga e o breve conhecimento da rotina de trabalho dos operadores do transporte. Concluimos que muitos trabalhadores da operação normalmente não vão até a sede da empresa, tendo o Terminal de Integração (TI) como referência para início e finalização da sua jornada de trabalho. Assim, as observações ocorreram em um dos Terminais de Integração da cidade de Florianópolis (vide Figura 1), local de uso quase exclusivo da Costa Norte, responsável por 98% das viagens que passam pelo terminal.



**Figura 1 - Local das observações etnográficas: Terminal de Integração.**

Na entrada do TI, ao lado das catracas que controlam a entrada e saída dos usuários, há duas guaritas para o pagamento da passagem ou para a recarga de créditos no cartão de transporte. Estão dispostos dentro do TI bancos de espera, lanchonetes, bebedouros, banheiros e telefones públicos para uso da população. As informações sobre horários e itinerários de todas as linhas estão afixadas em um painel, na parte central do terminal ou individualmente em cada plataforma da respectiva linha. Há sistemas de televisores instalados no terminal informando os próximos horários de partida. Relógios digitais também são componentes distribuídos em toda a extensão do TI. Para atender aos trabalhadores do transporte, existe um refeitório e banheiros exclusivos. Juntamente à guarita reservada aos fiscais, encontra-se uma central de arrecadação, onde os cobradores acertam as contas no final da jornada e recorrem em busca de troco quando necessário. Nesse mesmo local concentram-se os operadores de plantão (motoristas e cobradores). Os ônibus só podem estacionar na plataforma cinco minutos antes do horário de partida, portanto há um volume de carros alojados em terreno próximo ao terminal aguardando o momento da próxima viagem. O desenho esquemático (Figura 2) mostra a estrutura física do terminal.



**Figura 2 – Desenho esquemático da estrutura física do Terminal de Integração**

Para a nossa circulação entre trabalhadores e usuários do transporte no TI e também para embarcar nos carros, criamos um crachá com identificação da Universidade Federal de Santa Catarina e o nome da pesquisadora na parte frontal, contendo no verso o carimbo e a assinatura da empresa pesquisada. Optamos por não usar o crachá da empresa para deixar claro que nossa presença naquele espaço tinha

apenas objetivos científicos, desvinculando assim a pesquisa de quaisquer outros interesses.

Essa etapa da pesquisa foi fundamental por dois importantes fatores: a criação de um vínculo de confiança entre o pesquisador e os sujeitos da pesquisa e para a identificação das relações laborais em seu contexto original. O primeiro fator é discutido por Sato e Souza (2001), ao se tratar da busca pela superação de métodos dicotomizadores de indivíduo-sociedade e de objetivo-subjetivo. Para as autoras, “não são apenas as regras e rigores metodológicos que nortearão a qualidade da pesquisa, mas a qualidade do relacionamento entre o pesquisador e as pessoas do local pesquisado” (p. 38). Em relação ao segundo fator - a identificação das relações laborais em seu contexto original - Sato (1993) sugere que a pesquisa de cunho etnográfico permite entrar em contato tanto com a linguagem quanto com as regras implícitas do cotidiano dos sujeitos, que não são apreendidos, muitas vezes, por outros instrumentos. Esta autora, em pesquisa com motoristas de ônibus do transporte urbano no município de São Paulo, identificou entre os operadores (motoristas e cobradores) “uma linguagem própria que empresta palavras do português corretamente falado, mas cujo significado particular, criado para se referirem ao trabalho é, por vezes, bastante distinto daquele que costumeiramente se emprega na comunicação” (Sato, 1993, p. 192).

Assim sendo, para alcançar os sentidos produzidos no cotidiano dos cobradores, o entendimento dessa linguagem foi essencial. Para tanto, permanecemos por cerca de quatro meses (de março a julho de 2009) entre os trabalhadores do transporte público em um Terminal de Integração, observando o cotidiano de trabalho dos cobradores de ônibus. Passávamos em média oito horas semanais no TI, divididas em dois dias. Inicialmente, concentramos as observações no período da tarde, porém no decorrer sentimos necessidade de conhecer as rotinas da manhã e da noite, as quais se diferenciam substancialmente em número de passageiros e também pelo fato de trabalharem no período da manhã os cobradores com jornadas de três horas diárias (o que será detalhado em outro momento).

Tanto no terminal como na Empresa, tivemos uma acolhida bastante favorável. As pessoas para quem nos apresentávamos, em sua maioria, mostravam-se interessadas e dispostas a colaborar. Conversamos com fiscais, motoristas, cobradores e outros trabalhadores da Empresa que eventualmente passaram por lá, como o instrutor da

*Escolinha de Motorista*<sup>10</sup> e a gerência de tráfego. Ao contar sobre nossa pesquisa, via de regra, tinham histórias a relatar, e assim fomos nos inserindo nesse meio e nossa presença cada dia parecia se tornar mais “naturalizada”. Algumas vezes chegávamos e já havia alguém querendo contar algo, considerando importante para a pesquisa.

O nosso instrumento de apoio para as observações foi o Diário de Campo. Minayo (2008) afirma que cabe ao Diário de Campo todas as demais informações não obtidas diretamente da entrevista formal. Tura (2003) concorda ser esse um recurso imprescindível, especialmente importante nos momentos das análises em que aparecerem informações conflitantes, pois a releitura poderá remeter o pesquisador novamente à cena, o que nos possibilitou lembrar as sequências e os detalhes das ocorrências. Não tivemos nenhuma forma preconcebida de sistematização das anotações no diário. Para Sato e Souza (2001, p. 41), a sistematização dos registros no Diário de Campo pode nos levar a “menosprezar uma série de acontecimentos e a relevar apenas aqueles que parecem se aproximar da nossa imagem inicial”. As autoras recomendam então que se escreva tudo o que é presenciado, visto ou ouvido, além das impressões e indagações que vamos criando no decorrer de nossa estadia no campo, mesmo que estas, naquele momento, pareçam não fazer sentido ou não ter nenhuma lógica. Assim fomos, no decorrer do tempo, descobrindo o modo peculiar de registrar nossa vivência durante a pesquisa. Por muitas vezes, os textos ficaram incompletos (a pesquisadora era constantemente interrompida pelos diversos sujeitos presentes no campo) ou mesmo tínhamos dificuldades motoras de escrever, como por exemplo, durante as observações embarcadas com o ônibus lotado.

Após algumas semanas de observações no TI, decidimos realizar uma entrevista com o Gerente de Tráfego (ver roteiro no Apêndice C), responsável pelo funcionamento de toda a operação da empresa, desde a construção das escalas de trabalho até o acompanhamento dos trabalhadores envolvidos em acidentes de trânsito. Nessa entrevista, procuramos entender melhor as especificidades da função do cobrador do transporte público, o que nos auxiliou na compreensão de suas rotinas de trabalho.

Ainda no Terminal, durante as observações, também conversamos com diversos cobradores sobre a pesquisa e nossas intenções metodológicas, e convidamos três deles (duas mulheres e um homem) a participar mais diretamente, autorizando-nos a embarcar no ônibus e

---

<sup>10</sup> A *Escolinha de Motorista* será descrita no item 6.3 – A Trajetória dos Cobradores.

acompanhar seu trabalho durante algumas viagens. Antes de embarcar e após os demais esclarecimentos sobre a pesquisa, solicitamos a esses cobradores que assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (ver Apêndice D). Fizemos 16 observações embarcadas, somando um total de 10 horas de acompanhamento do trabalho dos três cobradores, a saber:

**Vânia<sup>11</sup>:** quatro viagens realizadas em duas diferentes linhas troncais (que ligam TI ao centro da cidade) observadas das 14h às 17h. No TI nos foi informado que nessas linhas há uma frequente solicitação de informações ao cobrador, uma vez que esse itinerário circula em pontos de referência da cidade, como prédios da saúde e educação.

**Pedro:** quatro viagens realizadas em duas diferentes linhas alimentadoras (que liga um bairro ao TI). Ambas as linhas são de curta duração e rodam quase sempre com poucos passageiros, sendo indicada por muitos trabalhadores como uma boa linha para se fazer. As observações foram realizadas das 16h às 18h.

**Olga<sup>12</sup>:** oito viagens em uma única linha alimentadora. Essa linha foi escolhida por ter sido apontada pelos trabalhadores como “*não muito boa*” em função da superlotação, do longo percurso e por ser uma linha que para em todos os pontos. Destacaram que o pior momento é quando os usuários retornam para casa no final do dia. Assim as observações foram realizadas das 16h às 21h.

Os cobradores observados no interior do veículo foram aqueles com os quais formamos bons vínculos. Partimos da suposição de que uma relação de confiança poderia facilitar no sentido de permitir uma situação mais espontânea a ser observada, pois o objetivo dessa etapa da pesquisa foi investigar as práticas discursivas produzidas no cotidiano do trabalho.

---

<sup>11</sup> Os nomes dos participantes da pesquisa foram modificados por questão de sigilo.

<sup>12</sup> Olga foi demitida no decorrer da pesquisa, não sendo possível a realização da entrevista já agendada. Olga é uma mulher de 52 anos, casada e com dois filhos adolescentes. Com formação de nível superior, Olga exerceu a função de gestora em empresas na capital paulista por, aproximadamente, 25 anos. Contou que sua opção pela função de cobradora se deu por procurar um trabalho que só a cansasse fisicamente e que não precisasse levar tarefas para casa, tendo assim no tempo do “não-trabalho” disposição para assumir outro papel: o de escritora.

A escolha das linhas se deu no decorrer das observações de campo, quando os trabalhadores nos descreviam as linhas fortes e as linhas fracas, qualificando-as distintamente por diversos fatores (duração da viagem, itinerário, características dos usuários, entre outros). Durante as observações embarcadas, ficávamos no banco imediatamente após o do cobrador possibilitando assim uma melhor visualização da triangulação: cobrador, catraca e usuário. No entanto, algumas vezes cedemos o banco do ônibus a usuários preferenciais (mães com crianças no colo, idosos ou deficientes), o que fazia com que nos movimentássemos, ocupando outras posições durante as observações: ora mais próxima do cobrador, ora mais afastada. Todas as observações foram registradas no Diário de Campo.

E por fim, lançamos mão da entrevista, pois há para Zago (2003), entre esse instrumento e a observação, uma relação inseparável. Sato e Souza (2001) compartilham dessa opinião sugerindo que a utilização de uma pesquisa com orientação etnográfica em conjunto com a entrevista pode ser uma fértil proposta de se conhecer o cotidiano da vida dos sujeitos nos locais de trabalho. Assim, foi usada a entrevista compreensiva, que de acordo com a autora “não tem uma estrutura rígida, isto é, as questões previamente definidas podem sofrer alterações conforme o direcionamento que se quer dar à investigação” Zago (2003, p. 295). Para a autora, na entrevista compreensiva o pesquisador não visa verificar uma determinada teoria, ao contrário, parte das entrevistas para problematizar e analisar um contexto social. A entrevista foi conduzida a partir de eixos temáticos (trajetória profissional, trabalho e tecnologia), porém a escuta sempre alerta foi essencial para que novas informações, não indagadas até aquele momento, pudessem trazer novas contribuições sem, no entanto, fugir do objetivo do estudo.

Uma vez que a entrevista seguiu as observações, no decorrer dessa primeira etapa o roteiro de entrevista (ver apêndice E) sofreu diversas alterações. Embora o roteiro já tivesse sido esboçado no projeto, em função do contexto observado novas questões foram surgindo e outras foram sendo respondidas antes da realização das entrevistas. Dessa forma, nos apropriamos da entrevista não como uma técnica pronta e que mecanicamente poderia ser aplicada, pois esse instrumento não existe por si só. Sua construção se apoiou em toda reflexão teórica e epistemológica que nos envolveram durante todo o processo.

Foram realizadas seis entrevistas (quatro homens e duas mulheres), sendo cinco com cobradores e um com ex-cobrador (promovido à motorista após passar pelo curso de formação na própria



empresa). A escolha dos entrevistados foi feita em função do tempo de serviço (no mínimo um ano) e da busca de uma diversidade em relação ao tipo de linha, à jornada e à escala de trabalho<sup>13</sup>. A partir das entrevistas individuais, objetivamos apreender, por meio das práticas discursivas dos sujeitos, os sentidos produzidos no dia-a-dia laboral. Como o cobrador tem lidado no seu cotidiano com as novas tecnologias, em especial a catraca eletrônica, e o que elas têm significado na sua constituição enquanto trabalhador.

As entrevistas com os cobradores e o motorista foram todas realizadas com dia e hora marcada num mesmo local: a sala de aula de uma instituição de ensino, que nos foi gentilmente concedida para esse fim, localizada ao lado de um dos Terminais de Integração de Florianópolis. Esse local foi utilizado por não haver no TI nenhum espaço adequado para a realização das entrevistas, ou seja, um lugar silencioso e que garantisse a confidencialidade dos sujeitos. Todos os entrevistados assinaram o TCLE. Fizemos uso de um gravador de voz digital, o que nos possibilitou a concentração na conversa, além de permitir o acesso, posteriormente, à entrevista na íntegra, uma vez que foram transcritas. Respeitamos, nas transcrições, a posição dos interlocutores, dando destaque às ênfases em determinados trechos ou palavras, aos risos, choros, gaguejos ou qualquer outro eventual elemento durante as entrevistas. Após esse tratamento as entrevistas foram remetidas aos respectivos sujeitos para apreciação. Essa forma de validar as informações faz parte dos pressupostos éticos que respaldaram a presente pesquisa. Após a sistematização e análise dos dados, as pesquisadoras farão uma devolução dos resultados, tanto para empresa quanto para os trabalhadores sujeitos desta pesquisa.

As observações, tanto no TI quanto as embarcadas, bem como as entrevistas com os cobradores constituíram nossas principais ferramentas de coleta de informações. Durante as análises, entretanto, os dados foram complementados com outros documentos oriundos da própria Empresa, da Prefeitura, dos Sindicatos, da mídia local ou mesmo por meio de entrevistas com outros profissionais. Tais dados serviram para contextualizar os dados principais, que foram analisados conforme descrito no próximo item.

---

<sup>13</sup> Maiores detalhes sobre tais distinções serão apresentados no capítulo 6 - O Trabalho no Transporte.

### *4.3 Procedimentos de Análise dos Dados*

O desenvolvimento da análise dos dados foi construído com inspiração no referencial teórico e metodológico do Núcleo de Psicologia Social e Saúde da PUC de São Paulo, coordenado pela Professora Mary Jane Spink, que fundamenta suas práticas no construcionismo social (para um maior detalhamento buscar Spink, 2004; Spink & Medrado, 2004; Spink & Frezza, 2004). Os construcionistas se interessam pelos processos por meio dos quais as pessoas compreendem o mundo em que vivem, focando especialmente nas práticas discursivas (Spink & Medrado, 2004). Assim, os sentidos não se constituem no mundo interno dos sujeitos, nas suas mentes. Tampouco estão externalizados nos processos psicodinâmicos desses sujeitos. Os sentidos são construídos nas práticas discursivas das interações dialógicas cotidianas.

E foi justamente no cotidiano dos trabalhadores, um espaço discursivo por excelência, que buscamos os sentidos atribuídos ao trabalho e às tecnologias. Para tanto, a análise se deu desde a entrada do pesquisador no campo durante as observações, no entanto, de forma não muito estruturada. As anotações no Diário de Campo já portavam uma primeira formulação de análises ainda bastante incipientes. Após a conclusão das entrevistas e as respectivas transcrições, iniciamos a construção dos Mapas de Associação de Idéias. Esse instrumento é uma das ferramentas utilizadas pelo grupo de pesquisadores da professora Spink, atualmente chamado apenas de Mapas.

Os Mapas consistem numa forma de organizar os conteúdos da entrevista em forma de tabelas, mantendo as sequências das falas por meio das linhas, para não descontextualizá-las. “Remetem a um estilo de exploração de territórios que tem como pressuposto a existência objetiva de terrenos cujas características podem ser reproduzidas em imagens” (Spink, 2004, p.54), permitindo a visualização do material transcrito e sistematicamente organizado.

Devido ao grande volume de material produzido nas entrevistas (tendo a transcrição de uma delas 33 páginas), seguimos a sugestão da autora (Spink, 2004) ao realizarmos as análises não por meio da transcrição integral das falas dos sujeitos, mas sob a transcrição sequencial. “Quando a entrevista é muito comprida, ou quando é complexa porque se trata de um grupo, a transcrição sequencial permite dar ao leitor ou leitora uma visão do todo e justificar porque elegeu algumas temáticas para uma análise mais detalhada” (p.56). Em suma, é

a opção do pesquisador em ouvir integralmente uma fala da gravação e resumi-la em uma frase (indicando o minuto em que aquela fala aparece no decorrer da gravação). Como já possuíamos todo o material transcrito, trabalhamos na construção de frases a partir de trechos extraídos do material, o que viabilizou a organização dos Mapas.

As colunas dos Mapas são definidas de acordo com os temas produzidos pelo discurso, que a princípio se aproxima da direção dada pelo roteiro de entrevista utilizado. Assim, o processo de “definição das temáticas organizadoras dos conteúdos da entrevista já é [em si] um processo de interpretação” (Spink, 2004, p.55). Dessa forma, o mapa nos orienta no processo de análise. Num primeiro momento, foram construídos Mapas individuais de cada entrevista com os cobradores e o motorista. Todos os seis Mapas iniciam-se com a coluna Trajetória, porém foram criando imagens diferentes, em função do curso da conversa, embora mantenham uma grande proximidade, como pode ser visto na Figura 3.

Trajatória		<b>JADILSON</b>
	<i>A Empresa</i>	
	<i>SIT/Tecnologia</i>	
	<i>Trabalho no transporte</i>	
	<i>Trânsito e violência urbana</i>	
	<i>Relação com o Público</i>	
Trajatória		<b>PAULA</b>
	<i>A Empresa</i>	
	<i>Trabalho do Cobrador</i>	
	<i>Relação com o Público</i>	
	<i>Tecnologia</i>	
Trajatória		<b>PEDRO</b>
	<i>A Empresa</i>	
	<i>Trabalho do Cobrador</i>	
	<i>Relação com o Público</i>	
	<i>Trânsito e violência urbana</i>	
	<i>Tecnologia</i>	
Trajatória		<b>REGINALDO</b>
	<i>A Empresa</i>	
	<i>Trabalho do Cobrador</i>	
	<i>Tecnologia</i>	
	<i>Relação com o Público</i>	
	<i>Sindicato e Greve</i>	
Trajatória		<b>VÂNIA</b>
	<i>SIT/Tecnologia</i>	
	<i>Trabalho do Cobrador</i>	
	<i>Violência Urbana</i>	
	<i>Relação com o Público</i>	
	<i>Por um Trabalho mais Digno</i>	
Trajatória		<b>VITOR</b>
	<i>SIT</i>	
	<i>A Empresa</i>	
	<i>Trabalho do Cobrador</i>	
	<i>Tecnologia</i>	

**Figura 3. Colunas temáticas dos Mapas de cada sujeito entrevistado.**

Uma vez construídos os Mapas, passamos à análise mais minuciosa dos sentidos da tecnologia no cotidiano do trabalho, foco de

nossa pesquisa. Embora houvesse uma coluna especificamente nomeada como tecnologia, percebemos, no decorrer da construção analítica, um atravessamento transversal do tema, perpassando todo o discurso não só do sujeito, mas de todo o grupo. Partindo da concepção do construcionismo, de que não é possível produzir sentidos individualmente, sendo sempre e, necessariamente, uma construção social, desenvolvemos então uma análise global a partir dos Mapas. Assim, toda a prática discursiva, que a princípio se apresentava individualizada, deu forma a um único discurso: o discurso do coletivo. Inicialmente, foram arquitetadas seis categorias, sendo estas agrupadas posteriormente em duas grandes categorias de análises: *o trabalho no transporte* e *transporte e suas tecnologias*. Na Tabela 1, dispomos as duas categorias e suas respectivas subcategorias de análise.

Tabela 1 – Categorias e subcategorias de análise emergentes dos Mapas.

<i>O Trabalho no Transporte</i>	<i>Transporte e suas Tecnologias</i>
* Organização do trabalho	* Implantação do SIT e as mudanças ocorridas
* Relações de trabalho	* Progresso tecnológico e o avanço da humanidade
* Trajetórias dos cobradores	* Tecnologias incorporadas e embarcadas

Os Mapas foram construídos a partir da transcrição das entrevistas. No entanto, foram as observações do cotidiano do trabalho que proporcionaram a base de sustentação para o entendimento dos discursos dos sujeitos apresentados nos Mapas. Assim, o Diário de Campo se constituiu em elemento fundamental, tanto na fase da coleta das informações, quando ajudou a aprimorar o roteiro de entrevista, quanto durante toda a análise dos dados, possibilitando a integração dos dados oriundos dos múltiplos sujeitos. Por outro lado, os demais dados (entrevistas com outros profissionais, documentos oficiais e midiáticos) tornaram-se um efetivo suporte para interpretação e contextualização das falas e dos não-ditos durante as entrevistas. O estabelecimento do diálogo entre as observações, as entrevistas individuais, os dados complementares e o referencial teórico-epistemológico constitui parte de um método que visou alcançar o objetivo geral da presente pesquisa.

Dessa forma, no próximo capítulo, iniciaremos a apresentação dos resultados da pesquisa discutindo o sistema integrado de transporte e descrevendo a empresa pesquisada.

## 5 O SISTEMA INTEGRADO, A COSTA NORTE<sup>14</sup> E OS TRABALHADORES.

Nos grandes centros urbanos, pode-se falar em crise da mobilidade, caracterizada principalmente pela velocidade de circulação cada vez mais baixa. Além de uma maior emissão de gases poluentes na atmosfera, os engarrafamentos dificultam a mobilidade urbana, acarretando horas de não-produção econômica. O uso de veículos particulares nas cidades tem um alto custo também em relação à constante manutenção das vias públicas e nas aberturas de novas ruas e avenidas, gerando um forte impacto arquitetônico, especialmente em cidades turísticas<sup>15</sup>.

Para Peñalosa (2008), engana-se quem associa o desenvolvimento de uma sociedade ao número de carros. Em cidades tidas como avançadas, como Zurique ou Tóquio, o uso do carro é drasticamente reduzido. De acordo com o autor, aos Suíços e Japoneses não é vedada a utilização de automóveis, porém os governantes sabiamente investiram em transportes coletivos e em segurança nos centros urbanos, concretizando assim uma mudança no perfil das cidades, com espaços de maior circulação de pedestres e ciclistas. No entanto, “as nossas cidades foram e continuam sendo adaptadas para o uso eficiente do automóvel, através da ampliação do sistema viário e da utilização de técnicas de garantia de boas condições de fluidez, drenando assim recursos para o atendimento dessas necessidades” (Tavares & Teixeira Filho, 2004, p. 1.546). De acordo com Peñalosa (2008), a construção de avenidas, túneis e viadutos são políticas paliativas e, após os primeiros anos, o problema se instala novamente. O caminho seria incentivar a diminuição do uso do veículo particular, investindo em melhorias do transporte coletivo, que é mais barato e “a maneira como se distribui o espaço viário entre pedestres, ciclistas, transporte públicos e automóveis particulares diz muito sobre quão democrática é uma sociedade” (Peñalosa, 2008, p. 7, *tradução*

---

<sup>14</sup> Por questões éticas adotamos um nome fictício para a empresa em que realizamos a pesquisa. Os dados, relativos à empresa, aqui apresentados foram coletados na própria empresa por meio de entrevista com seus profissionais (psicóloga e gerente de tráfego) ou no site da mesma.

<sup>15</sup> Florianópolis contava em 2007 com um número per capita de veículos particulares bastante alto, se comparado com outras cidades brasileiras: um carro para cada dois habitantes (IBGE, 2008), igualando-se inclusive ao índice da cidade de São Paulo.

*nossa*<sup>16</sup>). Assim, o espaço urbano é considerado mais democrático quanto mais tender aos primeiros itens listados pelo autor. A própria palavra ônibus tem o significado de democracia: em Latim, *omnibus* significa para todos (Fundação João Pinheiro, 1996).

No Brasil, de acordo com a Confederação Nacional do Transporte, a matriz de transporte de passageiros é predominantemente rodoviária, significando mais de 96% do deslocamento, tanto no âmbito urbano quanto rodoviário (CNT, 2009). “A elevada concentração da população urbana sem uma correspondente política de transportes públicos, é uma das principais causas das crises de mobilidade e acessibilidade que acometem nossas cidades” (Tavares & Teixeira Filho, 2004, p. 1.546). O transporte de passageiros é regulamentado nas três esferas do governo: as prefeituras administram o transporte urbano (dentro da cidade), os governos estaduais cuidam das linhas intermunicipais (que ligam os municípios dentro do mesmo estado), e o Governo Federal é responsável pelo transporte interestadual e internacional de passageiros.

A elaboração de políticas públicas voltadas para a melhoria da qualidade de vida nos centros urbanos deve sobrepor o interesse dos grupos aos interesses individuais. Partindo desse princípio, a Secretaria Nacional do Transporte e da Mobilidade Urbana<sup>17</sup> prioriza os modos de transporte coletivos e os não-motorizados. Projetos como faixa preferencial para ônibus, reduzindo o tempo consumido em rotas diárias, fazem parte dos incentivos para o uso coletivo do transporte que devem ser implementados pelas Prefeituras Municipais. Outra melhoria no sistema de transporte urbano adotado na última década no Brasil tem sido a gestão integrada do transporte.

O principal conceito do sistema integrado de transporte é o uso sequencial de diferentes linhas com uma única passagem num determinado período de tempo, ou seja, a integração espaço-temporal. A não integração do sistema viário urbano é responsável por “transtornos incalculáveis aos usuários do transporte coletivo urbano de passageiros, dificultando o seu deslocamento de bairro para bairro, fazendo da vida desse usuário uma *via crucis*.” (Battiston, 2003, p. 120).

Foi implantado na cidade de Florianópolis, em 2003, o Sistema Integrado de Transporte (SIT), trazendo modificações substanciais na

---

<sup>16</sup> La manera como se distribuye el espacio vial entre peatones, ciclistas, transporte público y automóviles particulares dice mucho sobre qué tan democrática es una sociedad.

<sup>17</sup> Secretaria instituída pelo Ministério das Cidades, criado pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva em 1º de janeiro de 2003. <http://www.cidades.gov.br/secretarias-nacionais/transporte-e-mobilidade>



mobilidade urbana. As linhas que anteriormente ligavam todos os bairros ao único terminal no centro da cidade foram substituídas por linhas com trajetos mais curtos (alimentadoras). Atualmente, a população é deslocada para um dos terminais de integração, ficando esses terminais interligados entre si por linhas diretas ou semidiretas (troncais). A implantação desse novo modelo objetivava otimizar a operação e desafogar o terminal urbano do centro que se encontrava saturado, sendo apontado como um dos principais problemas estruturais do município na época da implantação do SIT (Debatin Neto, 1998).

Com essa descentralização, os Terminais de Integração (TIs) passaram a ser pontos de conexão entre as linhas. Foram construídos na cidade de Florianópolis nove TIs, planejadamente distribuídos de acordo com o fluxo de circulação da população. Porém, atualmente permanecem em funcionamento apenas seis deles, estando os demais desativados. Assim, existem, além do Terminal de Integração do Centro, dois na parte norte da Ilha (Canasvieiras e Santo Antônio de Lisboa), um no sul (Rio Tavares), um no Leste (Lagoa da Conceição) e um no bairro da Trindade. O sistema viário municipal foi dividido em regiões, ficando assim cada uma das cinco empresas de ônibus responsável por uma das regiões. De acordo com o Relatório de Atividades 2008 da Prefeitura Municipal de Florianópolis (PMF, 2008), essas empresas operam em 175 linhas regulares, com 4.767 veículos responsáveis pelo transporte de mais de 5.550.000<sup>18</sup> passageiros mensalmente.

Os primeiros sistemas de tarifação eletrônica em ônibus no Brasil foram implantados a partir de 1997, mas, de acordo com a *Revista do Ônibus* (2009), foi no início dos anos 2000 que a tecnologia “invadiu” o transporte urbano, sendo essa década considerada um marco para o sistema de transporte coletivo do país. Essa afirmação refere-se tanto aos dispositivos de segurança (como câmeras de vídeo instaladas no interior dos veículos e GPS, sistema de georeferenciamento que possibilita a localização exata do veículo), que contribuíram com o declínio dos índices de violência no setor, quanto à rápida disseminação da bilhetagem eletrônica. Fazem parte desse sistema um conjunto de tecnologias: validador, cartão com chip e o TAC (Terminal de Acerto de Contas)<sup>19</sup>. A *Revista do Ônibus* (2009) não deixa de mencionar também

---

<sup>18</sup> Lembrando que esse número é alterado expressivamente nos meses de verão (dezembro a fevereiro).

<sup>19</sup> O TAC - Terminal de Acerto de Contas -, é um aparelho instalado no Terminal de Integração e na Garagem da Empresa, no qual os cobradores (e os motoristas das linhas Diretas ou dos Executivos), concentram as informações da jornada de trabalho por meio de um cartão com *chip* que é posicionado sobre o aparelho.

a questão da acessibilidade: nos últimos anos a frota equipada com elevadores eletrônicos e pisos rebaixados<sup>20</sup> cresceu significativamente.

A bilhetagem eletrônica, além da cobrança tarifária, coleta automaticamente informações sobre toda a operação, gerenciando, dessa forma, a utilização de gratuidades, dos vales-transportes e das meias passagens, dentre outros benefícios. No gerenciamento integrado dessas informações, atuam diversos atores sociais conectados em rede. Em Florianópolis, num primeiro momento, o SETUF é responsável pelo cadastro do novo usuário que recebe seu cartão com chip. Esse usuário procura um ponto de vendas de créditos no qual o agente de terminal carregará o cartão com créditos eletrônicos. Já no interior do veículo (ou nas plataformas de embarque), o usuário utiliza os créditos eletrônicos aproximando o cartão do validador. Nesse momento, além da efetuação do pagamento da passagem, o validador coleta informações do usuário. Ao final da jornada de trabalho, o cobrador se dirige a um TAC produzindo o relatório que deverá ser entregue, na arrecadação, no interior de um malote que contém o dinheiro arrecadado no dia. A Figura 4 sintetiza o caminho percorrido pela informação no SIT. Tanto as empresas de transporte quanto o poder público municipal têm acesso aos dados gerados pelo sistema.

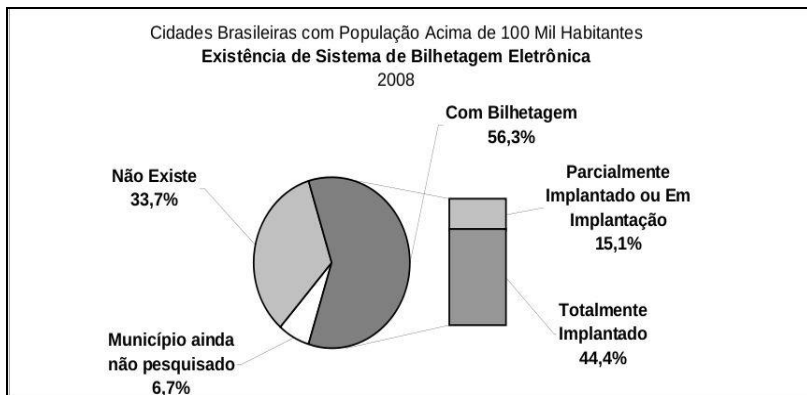
CADASTRAMENTO USUÁRIOS (SETUF) → VENDAS DE CRÉDITOS (agente de terminal) → VALIDAÇÃO EMBARCADA (usuário) → PRESTAÇÃO DE CONTAS (cobrador)
---

**Figura 4. Sistema Eletrônico de Bilhetagem (gerenciamento integrado)**

Pesquisa realizada no ano de 2008 pela Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU)<sup>21</sup> mostra que, nos municípios brasileiros, entre os 252 com mais de 100.000 habitantes, 112 possuem sistema de bilhetagem eletrônica totalmente implantado, e outros 38 estão em fase de implantação, o que somaria 56,3% dos municípios pesquisados, conforme Figura 5.

<sup>20</sup> Os pisos rebaixados facilitam a entrada e saída de passageiros com dificuldade de locomoção no ônibus, porém o seu alto custo e as precárias condições das vias brasileiras ainda são obstáculos para o uso de tal tecnologia em larga escala (*Revista do Ônibus*, 2009).

<sup>21</sup> <http://www.ntu.org.br/novosite/>



**Figura 5. Bilhetagem eletrônica nos municípios brasileiros com mais de 100 mil habitantes.**

Fonte: <http://www.ntu.org.br/novosite/arquivos/PesqBilhetagem2008.pdf>

Como pode ser visto na Figura 5, a bilhetagem eletrônica vem sendo uma tecnologia implantada, desde o final da década de 1990, na maioria das grandes cidades brasileiras. Essa modernização visa, como em todo o setor privado, o aumento na lucratividade. A redução do quadro efetivo de trabalhadores pode ser também uma estratégia para aumentar o lucro de organizações capitalistas, fato que ocorreu em algumas das empresas adeptas do sistema de bilhetagem eletrônica. Porém, de acordo com pesquisa realizada também pela Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos, apenas 12% das empresas que contam com o sistema de bilhetagem automática optaram pela extinção da função do cobrador, passando os cartões de transporte a serem comercializados em pontos de venda fora do ônibus (NTU, 2008). Os resultados da pesquisa foram distribuídos, conforme a Tabela 2, de acordo com a população da cidade pesquisada.

Tabela 2 – Municípios com bilhetagem eletrônica que não suprimiram o cobrador, segundo faixas de tamanho da população (em %) – 2008.

Faixas População	Não suprimiram cobrador (%)	Municípios pesquisados
100.000 - 200.000	88,5	23
200.001 - 500.000	83,3	25
501.000 - 1.000.000	91,7	11
Mais de 1.000.000	100,0	7
Total	88,0	66

Fonte: Pesquisa NTU (2008)

A cidade de Florianópolis, com população aproximada de 400 mil habitantes, mantém, na data da presente pesquisa, a função do cobrador. O ônibus é o único meio de transporte terrestre público coletivo de passageiros, serviço esse prestado em duas categorias: convencional e executivo<sup>22</sup>. O transporte marítimo é utilizado apenas em função do turismo, salvo o transporte lacustre que atende a população da Costa da Lagoa ligando-a a Lagoa da Conceição<sup>23</sup>.

Como em grande parte das cidades brasileiras, a Prefeitura Municipal de Florianópolis delega, sob regime de concessão às empresas privadas, a permissão de explorar esse serviço. Compete, porém a administração municipal planejar, controlar e fiscalizar o sistema de transporte, definindo assim os itinerários, o número da frota, os horários, os pontos de paradas e o custo das passagens.

A empresa Costa Norte Transportes Coletivos Ltda. faz parte, juntamente com outras quatro empresas de transporte, do SIT de Florianópolis desde sua implantação em 2003. O principal motivo da escolha dessa empresa para o desenvolvimento de nossa pesquisa se deu em função do conhecimento anterior de algumas pesquisas ali desenvolvidas, o que nos levou a acreditar que a Costa Norte teria uma boa abertura para as pesquisas científicas, fato confirmado em outubro de 2008, no primeiro contato estabelecido.

<sup>22</sup> Executivos são ônibus, dentre outras características, com menor capacidade de transporte de número de passageiros e maior conforto, comportando tv/som, ar-condicionado, maleiro, bagageiro. O valor da passagem é maior do que o convencional.

<sup>23</sup> Realizado por uma cooperativa de barcos, o transporte lacustre de Florianópolis é inexpressivo, se comparado com o transporte terrestre, sendo responsável pelo deslocamento diário de aproximadamente 200 pessoas, o que significa menos de 1% dos usuários do transporte urbano da cidade.

A Costa Norte Transportes Coletivos foi fundada na primeira metade do século XX por uma família florianopolitana e contava, no momento da pesquisa, com 720 trabalhadores. Possui 147 carros, o que significa mais de 30% da frota que circula no município. Responsável por 15% das linhas regulares, a empresa transporta aproximadamente 23% dos passageiros do SIT. A empresa organizava, na época da coleta das informações, seus 720 trabalhadores em quatro grandes áreas: diretoria (0,6%), administração/financeiro (2,1%), operação (86,1%) e garagem (11,3%). Além dos cobradores, também fazem parte da operação na empresa, fiscais da operação e agentes de terminais. Os motoristas são responsáveis pela condução dos veículos de passageiros dentro do perímetro urbano. Os fiscais de operação organizam e fiscalizam as operações do transporte, conforme o programado nas escalas de trabalho dos motoristas e cobradores e são também responsáveis pelo atendimento aos usuários. Os agentes de terminais realizam a cobrança de passagens ou a venda de recarga para os cartões de integração num local fixo nos terminais. Os cobradores da Costa Norte somam 240 trabalhadores e têm uma média de idade de 31 anos. O percentual de mulheres nessa função, na época da coleta de informações, era de 46%.

Apresentamos abaixo uma sucinta descrição de cada sujeito entrevistado, a fim de que nos capítulos seguintes possamos apresentar a descrição do trabalho no transporte e, posteriormente, enveredar para a análise da relação do cobrador de ônibus e as tecnologias em uso no transporte.

**Vitor:** 24 anos, casado, pai de um menino de três anos. Frequentou por seis meses o curso de Direito numa instituição privada de ensino, tendo desistido em função da gravidez de sua ex-namorada, o que teria apertado o orçamento. Vitor é nascido em Florianópolis e mora atualmente com seus pais, uma irmã de 11 anos, sua esposa e um filho do relacionamento anterior que detêm a guarda. Afirma que seu pai é o principal responsável pelo sustento da família e que ele trabalha em alto-mar, ficando em casa apenas uns três dias por mês. A família conta também com uma renda extra de locação de imóveis. Vitor conta que a Costa Norte foi seu primeiro trabalho de carteira assinada. Anteriormente havia trabalhado numa imobiliária e em um laboratório fotográfico na função de *office boy*, mas ambos por um curto período de tempo. Em 2002, foi contratado pela Costa Norte como Cobrador de ônibus, porém permaneceu nessa função por apenas seis meses quando foi promovido a Agente de Terminal. Após um ano e oito meses, decidiu-se por pedir demissão, alegando ser o trabalho muito exaustivo. Foi então remaneja-

do para Fiscal de Operação, trabalhando nessa função até 2008 quando voltou, por própria iniciativa, novamente à função de cobrador de ônibus.

**Reginaldo:** 34 anos, casado, pai de três filhos (4, 9 e 10 anos de idade). Sua família mora na casa de um tio aposentado com problemas de saúde. Assim, sua esposa cuida do tio e dos filhos. As despesas da casa são pagas pela aposentadoria do tio, ficando o salário de Reginaldo para despesas como material escolar, vestuário e lazer dos filhos e do casal. Seu primeiro trabalho foi aos 15 anos num restaurante da família. No entanto, saiu para continuar os estudos, retornando a esse trabalho cinco anos depois. Trabalhou no restaurante do cunhado por um período de um ano, e após essa experiência foi contratado por uma rede de supermercados onde permaneceu por três anos e meio como Auxiliar de Caixa. Seu ingresso na Costa Norte se deu por indicação de um vizinho amigo dos proprietários da empresa de transporte. Durante o período de experiência, Reginaldo realizava dupla jornada: das 6h às 9h na Costa Norte e das 13h às 22h no supermercado. Após o período de experiência foi contratado na empresa de transporte para uma jornada de seis horas, deixando o outro trabalho. Assim, Reginaldo completou dois anos de trabalho na empresa, sempre na função de cobrador.

**Jadilson:** 26 anos, casado, pai de um filho de cinco anos. Tanto ele quanto a esposa são responsáveis pelo sustento da família. Jadilson começou a trabalhar com 12 anos, ele e o irmão cuidavam de carros num shopping na capital durante a temporada de verão. No restante do ano trabalhava como atendente no barzinho da escola em que estudava. Aos 17 anos, teve seu primeiro emprego de carteira assinada como Auxiliar de Serviços Gerais num hotel, porém somente pelo período da temporada de verão (três meses). Logo a seguir, isso já no ano de 2001, por indicação de um tio que era motorista da Costa Norte, ingressou na empresa como cobrador de ônibus. Permaneceu nessa função por quatro anos e meio e desde 2006 está na função de motorista de ônibus. Jadilson conta que na empresa Costa Norte estão um primo, um tio e uma tia na função de motorista e sua irmã na função de cobradora.

**Vânia:** 28 anos, solteira, mãe de uma filha de 12 anos, conta que tudo aconteceu muito cedo em sua vida, tendo o seu primeiro *emprego* aos 11 anos de idade. Relata que na cidade onde morava havia um programa chamado PROMENOR, que auxiliava as crianças incentivando-as a permanecer na escola. No período alternativo ao horário da escola iam

para uma fábrica onde produziam massas, pastéis e vendiam na rua. Quando saiu do projeto, cerca de um ano depois, permaneceu só estudando e não conseguia outro trabalho, pois sua cidade era muito pequena. Aos 14 anos, mudou-se de cidade para trabalhar de doméstica, engravidando aos 16 anos quando parou de trabalhar. Logo após o nascimento da filha o pai da criança veio a falecer. Vânia tornou-se então pensionista do INSS e só voltou a trabalhar quando a filha estava “*maiorzinha*” (com um ano e meio). Nesse retorno trabalhou por dois anos numa fábrica de chuteiras, como auxiliar de produção. Mudou-se então para Florianópolis e trabalhou de babá e atendente de padaria em supermercado. Posteriormente, foi contratada por uma empresa de transporte escolar na função de Acompanhante Escolar, de propriedade da mesma família da Costa Norte Transportes Coletivos, que atendendo a um pedido de Vânia, contratou-a como cobradora de ônibus no ano de 2003. Vânia diz que ainda vai fazer o curso Técnico em Segurança do Trabalho, pois um primo atua nessa área e ela se encanta toda vez que ele descreve suas atividades. Diz se identificar bastante com o trabalho dele. Hoje vive com sua filha de 12 anos e sustenta sozinha a casa com auxílio da pensão do INSS.

**Paula:** 31 anos, solteira, não tem filhos. Trabalha “*desde pequeninha*” com os pais que sempre tiveram lanchonete no Oeste Catarinense. Aos 18 anos, deixou de trabalhar com os pais e foi contratada como secretária, assim permanecendo por pouco mais de dois anos, quando se mudou para Florianópolis. Na capital catarinense, trabalhou por quase 10 anos no varejo de moda. Seu sonho é ter sua própria loja. Diz que ao trabalhar como vendedora de loja de roupas muitas vezes é necessário vender artigos os quais não gosta muito, o que não aconteceria se tivesse seu próprio comércio. Cansada de trabalhar no comércio, ouviu de amigos que era muito bom trabalhar na Costa Norte e então foi tentar para ver se gostava e assim é cobradora dessa empresa de transporte há dois anos. Paula mora hoje em Florianópolis só com o irmão.

**Pedro:** 25 anos, casado e sem filhos. Aos 14 anos Pedro teve sua primeira experiência de trabalho: entregador de jornal (dois anos). Depois trabalhou de *office boy* (um ano), foi para o quartel (seis meses) e trabalhou num frigorífico (dois anos). Parou de trabalhar para fazer o curso de Técnico em Segurança do Trabalho, tudo isso no estado do Rio Grande do Sul. Após sua formatura, veio para Florianópolis à procura de trabalho. Conta ter sido uma fase difícil e por seis meses ficou fazendo bico para se manter na cidade. Conseguiu um trabalho de frentista num

posto de combustível por três meses e, quando estava decidido a voltar para sua cidade de origem, foi chamado para fazer uma entrevista na Costa Norte. Na época já era casado e só depois que conseguiu um trabalho estável é que sua esposa veio para Florianópolis. Pedro diz ter entrado na empresa, há quase três anos, já pensando em passar para motorista de ônibus no futuro.



## 6 O TRABALHO NO TRANSPORTE

O trabalho no transporte tem algumas peculiaridades que precisam ser explanadas nesse momento para que o leitor possa acompanhar as análises posteriormente traçadas. Nossa opção metodológica, a abordagem etnográfica, possibilitou o acesso ao trabalho executado pelos cobradores de ônibus. “É a convivência prolongada no campo, livre de protocolos de pesquisa fechados que possibilita acessar o universo no local de trabalho criada pelos trabalhadores à margem e à revelia daquele criado pelas prescrições” (Sato, 2002, p. 44). Assim, é por meio da observação do trabalho efetivamente realizado que se torna possível a análise dos modos de subjetivações dos trabalhadores e, por conseguinte, dos sentidos produzidos por eles.

### 6.1 A Organização do Trabalho

Uma grande parcela da operação no transporte se dá fora do espaço físico da empresa, sendo representada na Costa Norte por mais de 86% dos trabalhadores. Esse contingente *extramuros* está constantemente exposto a imprevistos (Cruz, 1998; Mendes, 1999). Assim, fenômenos meteorológicos – quedas de barreiras e alagamentos; sociais – manifestações e passeatas; e/ou estruturais – constantes obras de manutenção das vias públicas, interferem cotidianamente na rotina de trabalho. Além, certamente, dos próprios acidentes ou incidentes do trânsito gerando, em muitos casos, atraso de toda a programação.

O transporte não se resume pela tríade motorista, cobrador e fiscalização. Sem os trabalhadores da garagem e da administração, não seria possível o desenvolvimento do trabalho nesse setor, ao menos numa empresa do porte da Costa Norte. Porém, a organização do trabalho que descreveremos será restrita à operação, sendo o trabalho do cobrador o nosso foco de análise.

A elaboração e a fiscalização das linhas, bem como o itinerário, os horários e a frequência, são de responsabilidade do Órgão Gestor Municipal. A partir dessa plataforma, cabe às empresas do transporte organizar seu trabalho. Além das características definidas pela gestão pública, as linhas se diferenciam entre si, como descrito por Sato (1991), por suas

peculiaridades advindas da organização do espaço urbano que determina o tipo de passageiro, quanto à sua condição social, cultural e econômica, a rotatividade de passageiros por viagem, a condição do

tráfego nas vias, adequação e conforto dos locais para alimentação e pausas dentre outras (p. 48).

Na Costa Norte, as escalas de trabalho dos operadores não são elaboradas por linhas. Para otimizar a produção e reduzir o tempo ocioso dos motoristas e cobradores entre as viagens, uma mesma escala intercala diferentes linhas, salvo em alguns casos de linhas com alta frequência. Uma mesma escala é entregue ao motorista e ao cobrador, assim normalmente uma mesma dupla trabalha por meses juntos. As escalas podem sofrer mudanças de acordo com as necessidades da operação. Quando isso acontece, cada operador recebe sua nova escala que se torna um guia direcionando-o durante toda sua jornada de trabalho. Qualquer alteração no decorrer do dia será gerenciada pelo fiscal de operações. Na escala constam as linhas com os respectivos horários de partida e chegada no ponto final e o número do carro a ser utilizado.

Há no trabalho do transporte fortes características do processo taylorista-fordista de produção, como a divisão sistemática das tarefas e o controle rígido do tempo de trabalho prescrito pelas escalas (Cruz, 1998). O termo linha (de ônibus) faz alusão à concepção fordista da produção industrial em larga escala, onde, com auxílio de máquinas (esteiras) trabalhadores especializados desempenham funções com movimentos altamente repetitivos. É a máquina, nesse modelo, que passa a ditar o ritmo e a cadência do trabalho. A interrupção e/ou atraso por parte de um dos membros da linha pode desencadear uma desorganização de toda a operação. No transporte, o andamento do trabalho de cada dupla está diretamente ligado ao trabalho de outras, em uma relação de dependência inter e entre linhas. A integração ocorrida nos terminais é influenciada sempre que um carro não parte ou não chega no horário, uma vez que toda a operação é regulada minuto a minuto por meio das escalas de trabalho.

Na Costa Norte, para a função do cobrador, há quatro distintas escalas de trabalho denominadas como folguistas, ferista, escalados e plantonistas (ou plantão). Como sugerem os próprios nomes, os primeiros trabalham cobrindo folgas e assim cada dia cumprem uma escala diferente. Os feristas substituem o cobrador durante todo o seu mês de férias, assim sendo, sua escala varia de um mês para outro. Os escalados têm toda a jornada de trabalho preenchida com viagens, tendo horários fixados de início e término de jornada, muito embora esse último possa variar em função das condições do trânsito. Os últimos, os plantonistas, ficam alocados nos terminais no aguardo de qualquer

eventualidade para que possam, imediatamente, assumir o posto de um colega.

Os motivos para a atuação do plantonista podem ser, por exemplo, o absentefismo, o atraso do carro no congestionamento ou por falhas mecânicas, ou mesmo por ser necessário realizar uma viagem-extra devido ao grande número de passageiros no terminal. Assim, o plantão está sempre trabalhando “*em cima do laço*” como descrevem os trabalhadores. Imprevisibilidade e correria são as palavras de ordem para esse profissional, uma vez que ele somente é acionado no último momento. Assim, há um clima de ansiedade gerado pelo não saber qual será a próxima viagem.

No entender de Sato (1991, p. 47), é o plantão que proporciona a continuidade do trabalho do transporte, uma vez que “faz a ponte de ligação entre Programação, Operação e Manutenção”. No entanto, o ideal de trabalho é o dia em que nenhum plantão precisa ser convocado, afirma o gerente de tráfego, pois o cumprimento de 100% da escala seria um dia perfeito de trabalho. E é justamente isso que parece incomodar grande parte dos plantonistas: o não-trabalho. Durante as observações, uma cobradora de plantão nos disse: “*anota aí no seu caderninho: Sabe qual é o sonho de todo plantão? Ter uma escala fixa!*”. Justificou-se dizendo que “*o tempo não passa quando não se tem nada pra fazer, deixo as tarefas de casa pra vir pro terminal e não fazer nada o dia todo*”. Esse sentimento de não-trabalho é compartilhado por muitos plantonistas. Porém, não é considerado tempo livre, por não se caracterizar pelo autocontrole do espaço-tempo<sup>24</sup>, o que mantém os plantonistas disponíveis para o trabalho.

Os cobradores qualificam as escalas como boas ou ruins, em função das características como itinerário, lotação, população assistida, intervalo entre uma viagem e outra, horário de início e término da escala e em função da distância dos percursos que vai refletir no tempo total das viagens. Há também uma forte rejeição às escalas que coincidem com horários de entrada e saída de colégios. Em síntese, uma escala ideal do ponto de vista dos cobradores é aquela que faz bairro, que não inicie e nem finalize durante a madrugada (antes das seis e depois da uma hora da manhã), com viagens curtas (de 15 a 25 minutos), apenas

---

<sup>24</sup> Para Antunes (2000), é a ação autodeterminada que remeteria à liberdade. Assim, tempo livre não seria compatível com o espaço-tempo regido pelo trabalho. O autor vai além, apontando que, no atual sistema capitalista, nem mesmo as horas fora do local de trabalho podem ser consideradas verdadeiramente livres, uma vez que são também “capturadas” pelo sistema, seja para o consumo ou para a capacitação do trabalhador, em busca da permanência no mercado de trabalho.

com passageiros sentados, com intervalo entre uma viagem e outra que possibilite ir ao banheiro ou providenciar troco, cuja responsabilidade é do cobrador.

Independentemente da escala de trabalho, uma vez embarcados, todos os cobradores têm as mesmas tarefas. De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), cabem ao cobrador de transporte coletivo, denominado trocador em algumas regiões do Brasil, as funções de preencher relatórios, examinar veículos, atender aos usuários, fiscalizar o fluxo de usuários, operar equipamentos tecnológicos (como a catraca e os elevadores para embarque e desembarque de deficientes), administrar valores, agir nas ocorrências e comunicar-se (Brasil, 2002).

Na empresa pesquisada, o cobrador deve acompanhar o motorista ao buscar o ônibus na garagem ou no aterro (ao lado do TI). Assim, enquanto o motorista confere a parte externa e a cabine do carro, o cobrador abre todas as janelas e simultaneamente vistoria o interior do veículo, verificando a presença de objetos perdidos ou de eventual necessidade de manutenção do veículo, anotando tais eventos nos formulários que se encontram em uma prancheta fixada ao lado do banco do cobrador. O cotidiano de trabalho do cobrador (exceto o plantonista) inicia-se dessa forma, com a conferência e o registro das ocorrências anteriores às primeiras viagens. Compara a numeração da catraca ao número registrado no validador eletrônico e não sendo idênticos, registra a ocorrência. Do bolso (ou de uma bolsa) retira notas e moedas de pequeno valor para usar como troco e as organiza no seu posto de trabalho. Aproxima seu cartão eletrônico do validador para configurar a linha a ser percorrida com aquele veículo e para se identificar como o operador responsável naquele momento, o que denominam de *“abrir uma jornada”*. Com o mesmo cartão, o cobrador *“abre uma viagem”*, a qual deverá ser *“fechada”* a cada vez que retornar ao Terminal de Integração ou chegar ao ponto final da linha. Se durante a jornada de trabalho a dupla motorista e cobrador trocar de carro, todo esse processo de conferência e registros deve ser refeito.

Nos TIs, os usuários embarcam pela porta traseira, não passando pela catraca, uma vez que pagaram a passagem no próprio terminal. Assim, cabe ao cobrador anotar nos formulários o número de usuários embarcados em cada terminal. Já durante o percurso, o embarque se dá necessariamente pela porta dianteira, exceto os usuários de cadeira de rodas que fazem uso do elevador para o embarque, adaptado à porta

traseira e manuseado pelo cobrador<sup>25</sup>. As formas de pagamento, como já descrito, variam entre o dinheiro e os créditos eletrônicos. O cobrador, dessa forma, alterna entre dar o troco, conferir os cartões eletrônicos (no caso das gratuidades) e acionar os mecanismos que liberam a roleta. Ainda no ponto de ônibus, cabe também ao cobrador sinalizar o desembarque seguro dos passageiros, assim uma campainha é acionada cada vez que o motorista pode fechar as portas traseiras.

Com o ônibus em movimento, a comunicação com os passageiros é de responsabilidade do cobrador, o que justifica as competências pessoais descritas na CBO como o autocontrole e a paciência (Brasil, 2002). Alguns incidentes requerem do cobrador habilidades em lidar com um público bastante diversificado. Problemas técnicos no sistema eletrônico de bilhetagem, por exemplo, impossibilitam o pagamento da passagem e, logo, o embarque dos passageiros. Os entrevistados relataram casos em que a tomada de decisão precisa ser imediata. Dependendo do momento da viagem e das características das linhas as ações para solucionar a questão se diversificam. Se o problema se der no início da viagem pode ser solicitado aos usuários que embarquem pela porta traseira e, uma vez no TI, são desembarcados antes das catracas para que paguem a viagem. Em situações em que a viagem esteja mais adiantada, o cobrador pode solicitar que os usuários embarcados permaneçam na parte frontal do ônibus, antes da roleta, para que paguem também no terminal. Em alguns casos o cobrador, após uma avaliação do contexto, solicita que o motorista continue a viagem sem parar nos pontos de ônibus. Assim, cada situação requer uma avaliação e tomada de decisão rápida do cobrador em caso de pane no sistema eletrônico de bilhetagem. Assim, descreve um cobrador a dificuldade em lidar com a catraca quando há algum problema técnico:

*“Ela [a catraca] facilita. E facilita e ao mesmo tempo quando ela dá problema ela dificulta, porque assim é aquela coisa que assim nós que estamos ali trabalhando não tem como resolver, assim como dá algum problema é um pouco complicado assim, a questão de não passar algum cartão ou essas coisas assim... ou só liberar em dinheiro... tá com mau contato. Nesse sentido ela facilita pela agilidade e é meio complicado tipo só quando dá problema que na verdade é uma máquina que você não tem como manusear ela pra arrumar ali, no tempo de viagem ou*

---

<sup>25</sup> A maioria dos veículos não é adaptada a cadeirantes. Há um percentual mínimo exigido legalmente pelos programas de inclusão dos governos.

*coisa assim. Vai depender de eles ter que chamar um técnico pra arrumar ou chegar no terminal pra arrumar.”*

De acordo com os cobradores, quando ocorriam problemas nas catracas mecânicas e as mesmas deixavam de rodar (o que disseram ser raro), não havia grande dificuldade na cobrança das passagens, uma vez que eram todas pagas em dinheiro ou passe de papel. Assim, poderiam receber e solicitar o embarque dos passageiros pela porta traseira ou mesmo que pulassem a catraca. Atualmente, a maior dificuldade é o fato de ser o dinheiro virtual e depender do aparelho eletrônico para validar o pagamento.

Ao final da jornada de trabalho o cobrador fecha eletronicamente a viagem e a jornada, recolhe o dinheiro e os formulários, fecha as janelas e novamente confere se objetos foram esquecidos no interior do veículo. No TI (ou na garagem, dependendo da hora em que finaliza o trabalho), dirige-se até o TAC e imprime um relatório final com o uso do seu cartão eletrônico. De posse desse relatório, confere o dinheiro que deverá ser colocado em um malote numerado, fechando-o e, diante de uma câmera filmadora, coloca o montante da jornada numa janela na área de arrecadação.

Conforme previsto na Lei Municipal 034, que regulamenta o transporte público em Florianópolis, os cobradores devem receber dois treinamentos: Primeiros Socorros e Relações Humanas (PMF, 1999). Esses treinamentos ocorrem em grupo ao longo do ano. No entanto, o treinamento que cada cobrador recebe, imediatamente ao ingressar, refere-se apenas ao uso dos dispositivos eletrônicos. Aprendem principalmente a abrir e fechar eletronicamente a jornada de trabalho, emitir relatórios ao final do dia e utilizar os elevadores dos veículos adaptados, procedimentos inéditos para o cobrador no seu primeiro dia de trabalho. As habilidades, como lidar com os usuários e prestar informações, requerem um período de tempo em contato com as linhas, itinerários, horários, ou seja, somente o contato com o cotidiano de trabalho possibilitará ao cobrador desenvolver a capacidade de informar adequadamente o usuário. Para Tavares e Teixeira Filho (2004),

a maioria dos profissionais que atuam hoje nos níveis técnico de operação e planejamento de transportes, adquiriu os conhecimentos específicos com a prática diária de suas atividades. Essa forma de aprendizado acaba por restringir os conhecimentos profissionais às particularidades e à cultura da empresa em que o profissional trabalha (p. 1548).

Dessa forma, antes de realizar a primeira viagem sozinho, o cobrador acompanha outro cobrador, observando e recebendo explicações do colega de ofício. Esse treinamento ocorre em umas poucas viagens e, em seguida, o novo cobrador, já de posse de sua escala, faz sua primeira viagem, geralmente com um motorista mais experiente, a quem poderá recorrer caso não tenha resposta para fornecer ao usuário. Outros treinamentos oferecidos pela empresa aos cobradores referem-se ao auxílio ao motorista durante a manobra do veículo ou relativos à área de segurança no trabalho.

### *Jornadas de Trabalho, Folgas Semanais e Intervalos*

Independentemente da modalidade da escala, os operadores se distribuem em três diferentes jornadas diárias de trabalho: três horas, seis horas e seis horas e quarenta minutos. A jornada de três horas se dá em função de uma característica bastante peculiar do transporte: o “*horário de rush*”. Entre os períodos de 5h30 a 9h30 e 17 a 21 horas, há um significativo aumento do número de viagens, em função do deslocamento de trabalhadores e alunos em direção ao centro da cidade e vice-versa, justificando uma maior concentração de trabalhadores nesses horários.

O início do trabalho se dá de acordo com a escala, que pode variar em minutos ou horas, não havendo, como em fábricas, a divisão em turnos com entrada de um grande número de trabalhadores num determinado horário. O transporte público é o principal meio de locomoção dos trabalhadores, o que não é diferente com os trabalhadores do transporte. Assim, uma peculiaridade do setor é que muitos trabalhadores iniciam e finalizam sua jornada de trabalho quando ainda não há transporte público circulando. A empresa busca solucionar essa questão, priorizando escalar, especificamente para esses horários, trabalhadores moradores da região da garagem. A Costa Norte coloca à disposição ônibus para o deslocamento de seus trabalhadores. No entanto, o ônibus não faz o fretamento individualizado de cada operador. Assim há casos em que o trabalhador finaliza sua jornada depois de uma hora da madrugada na garagem e tem que aguardar a saída do próximo ônibus, o que pode ocorrer até quarenta minutos depois do registro de sua saída.

Uma característica exclusiva dos contratos de três horas é o trabalho apenas de segunda a sexta-feira, não podendo o trabalhador com esse contrato fazer horas extras, a não ser em casos excepcionais,

como acidentes de trânsito. Para os demais contratos, as folgas variam de acordo com cada escala, sendo que a grande maioria tem folga nos finais de semana, revezando um mês nos sábados e outro nos domingos e feriados. No entanto, há escalas que folgam todos os domingos e outras, chamadas de folga corrida regressiva, na qual se trabalha cinco dias e folga-se um (numa semana a folga é na sexta, na seguinte é na quinta, depois na quarta e assim sucessivamente). A Tabela 3 organiza as principais diferenças entre os três tipos de contratos de trabalho. Os salários são proporcionais às horas contratadas. O valor do Vale Alimentação, porém, é igual para os contratos de 36 e 40 horas semanais e 50% do valor para os contratos de três horas diárias.

Tabela 3. Caracterização das diferentes jornadas de trabalho dos cobradores.

Jornada Semanal	Intervalo Descanso	Folgas	Horas extras
40 h	de 20 min a 1h	depende da escala	sim
36 h	15 min	depende da escala	sim
18 h	não	sábados e domingos	não

Os intervalos de descanso também dependem tanto do contrato de trabalho quanto da escala a ser cumprida. Para as jornadas de três horas não há intervalo, sendo o descanso concedido apenas aos cobradores de escalas de seis horas e de seis horas e quarenta minutos. Esse tempo pode ser reduzido de acordo com o desenvolvimento do trabalho. Um congestionamento, por exemplo, pode ser motivo para que os operadores necessitem fazer um intervalo menor. No entanto, esse tempo de descanso não pode ser inferior a 20 minutos. Se houver um impedimento para esse intervalo mínimo, um plantonista é acionado para substituir aquele cobrador que fará seu intervalo em horário excepcional. Os intervalos entre uma viagem e outra são bastante variados: em algumas escalas chegam a mais 30 minutos, em outras não há intervalos entre as viagens.



### *Temporada de Verão*

A demanda sazonal, devido à temporada de verão, traz mudanças no cotidiano de trabalho dos operadores do transporte entre os meses de dezembro e fevereiro. Para suprir essa demanda, são criadas linhas exclusivas, outras têm sua frequência aumentada e, conseqüentemente, trabalhadores temporários são contratados. As folgas semanais dos trabalhadores, que durante o inverno ocorrem nos finais de semana, passam a ser folga corrida. No verão, há uma extensão da jornada com trabalhadores sendo incentivados a fazer maior número de horas extras e praticar a “dobra”, ou seja, fazer outra escala após o término da sua. Por outro lado, há um considerável acréscimo no salário ao final do mês.

Devido à intensificação do trânsito no verão, os congestionamentos frequentes se tornam um empecilho para o cumprimento das escalas programadas. Resultado: horas de engarrafamento, diminuição do intervalo de descanso e, muito frequentemente, extensão da jornada de trabalho. Com a chegada do turismo e da alta temperatura em Florianópolis, o trabalho se intensifica: um grande número de usuários desconhece o sistema de transporte, requerendo maior atenção do cobrador, e as linhas frequentemente lotadas. Um trabalhador traduz em palavras o sentimento de quem está no ônibus, seja usuário ou trabalhador do transporte nesse período:

*“Na temporada, muita praia, o pessoal vai muito pra praia, daí os ônibus andam sempre assim... os horários de ida pra praia, filas, congestionamento. Levei 2 horas e 40 minutos até o terminal, coisa que é pra fazer em 25 minutos, entendeu?! Daí o calor, um calor dentro do ônibus, daí aquele ônibus cheio e as pessoas se irritam com aquilo ali e a fila, tudo vai gerando uma coisa que é uma bomba relógio, sabe?! As pessoas se aturam, ninguém fala com ninguém e todo mundo assim naquela expectativa de querer sair dali, todo mundo, do motorista ao cobrador, aos passageiros. Aquela coisa tensa, sabe?!”*

De uma maneira generalizada o verão, que representa 25% do ano, parece trazer consigo um sofrimento, pela extensão e intensificação do trabalho. A chegada do verão, em região de praia, costuma trazer para a população em geral um sentimento de alegria e de prazer. No entanto, para a população que trabalha no transporte, como resumiu uma cobradora: *“o verão não é legal”*. Os trabalhadores, sempre que se

referiam a essa época, traziam discursos carregados de conotações negativas.

Próximo ao fim da temporada de verão, uma outra questão gera um clima tenso entre os trabalhadores: os contratos temporários de 90 dias são rescindidos. No entanto, alguns desses podem ser efetivados, fato que gera ansiedade nos temporários e insegurança nos efetivos, pois é possível, nesse momento, ocorrer a “*troca dos velhos pelos novos*”. Embora nossa entrada no campo tenha ocorrido no início de março, ainda foi possível observar esse clima. Os temporários, embora estivessem cotidianamente na empresa há quase três meses, ainda se encontravam fisicamente separados do restante do grupo, e brincadeiras sobre os possíveis “*eliminados*” eram feitas em vários momentos.

## *6.2 Relações no Cotidiano de Trabalho*

As relações de trabalho são, de acordo com Dejours (2003), todos os laços humanos criados na e pela organização do trabalho. São, acima de tudo, constituídas por relações intersubjetivas. No entanto, Fischer (1985, p. 19) chama atenção para a distinção entre os conceitos de relações de trabalho e relações interpessoais estabelecidas no cotidiano de trabalho. Para a autora, os primeiros se caracterizariam por uma “particular forma de relacionamento que se verifica entre agentes sociais que ocupam papéis opostos e complementares no processo de produção econômico”. Assim, relações entre capital e trabalho, personificadas nas figuras do empregador, por um lado, e do trabalhador, por outro, seria a melhor definição do termo. Segundo Liedke (2006), as relações de trabalho transcenderiam as situações laborativas, uma vez que se desenvolvem a partir de uma ética do trabalho, a partir de valores de um determinado momento histórico.

Porém, ressalta Fischer (1985), não podemos resumir as relações de trabalho apenas ao antagonismo entre classes, correndo o risco de um “raciocínio simplista”. Sendo uma forma de relação social, precisa ser analisada como tal, de modo mais amplo, na busca do entendimento dos múltiplos e complexos fatores que a compõem. Desse modo, para uma melhor compreensão, é preciso “contemplar o espaço social e político em que se realiza: a organização do processo de trabalho, a elaboração de políticas administrativo-organizacionais e a prática cotidiana dos agentes sociais em relação” (p. 20).

No presente estudo, foram enfatizadas as relações intersubjetivas desenvolvidas em situação de trabalho, os laços humanos, como descritos por Dejours (2003). Três vínculos ganharam destaque no cotidiano dos cobradores: com os motoristas, com o sindicato dos trabalhadores e com os usuários do transporte. Embora não sejam os únicos, visto as relações entre os próprios cobradores, entre os cobradores e os fiscais de operação e entre os cobradores e os proprietários da empresa, as três relações descritas a seguir se apresentaram como as mais significativas no decorrer desta pesquisa.

### *Casamento Motorista-Cobrador*

Como já dito, cobrador e motorista recebem uma mesma escala, formando assim uma dupla de trabalho. De acordo com a prescrição do trabalho do cobrador, cabe a ele, dentre outras funções, auxiliar o motorista nas manobras, sinalizar no desembarque de usuários ou nos cruzamentos de rua e avenidas onde a visão do motorista torna-se limitada, em especial em carros longos e com lotação máxima.

Respostas como “*o companheiro do dia-a-dia*” ou “*tem o cobrador já como um cara da família*” nos foram dadas pelos cobradores em relação aos motoristas. A parceria entre esses trabalhadores é reforçada pela organização visando à manutenção de certa estabilidade. De acordo com o gerente de tráfego, a permanência da díade numa mesma escala amenizaria os atritos com os usuários, uma vez que já estariam habituados com os prestadores de serviço. Para Siqueira (1997, p. 19), essa permanência também traz outros benefícios “à medida que a familiaridade com as limitações e restrições – condições das vias e do tráfego, horários de maior movimento, tipo e comportamento do usuário – permite que possam controlar melhor as incertezas (fonte de poder)”.

No decorrer do tempo, mecanismos de comunicação e de manejo das diversas ocorrências são desenvolvidos pela dupla, de forma que cada par de trabalhadores cria uma forma única de lidar com a realidade do transporte de passageiros. Forma-se o que Sato (1991) chama de ações adaptativas. A dupla constrói, à sua maneira, formas de trabalhar respeitando seus limites subjetivos, mantendo, porém, consonância com os interesses da empresa. As ações adaptativas visam melhorar as relações entre o trabalho e os trabalhadores, proporcionando maior conforto aos últimos. O fortalecimento dos laços entre a dupla é essencial para amenizar o desgaste da rotina de trabalho. No entanto, para que isso se torne possível, de acordo com os sujeitos da pesquisa, é

requisito básico motorista e cobrador “*pensar igual*”. Assim sendo, a relação motorista-cobrador vai muito além daquela incentivada pela organização.

A vivência no dia-a-dia de trabalho gera uma aproximação entre eles e uma cumplicidade na qual o cobrador costuma se referir ao parceiro de escala de trabalho como “*meu motorista*”. O mesmo acontece com o motorista ao mencionar o “*seu cobrador*”. O uso de pronomes possessivos para se referir às situações do cotidiano foi descrita também por Sato (1991). Cada motorista do transporte coletivo pesquisado pela autora avaliava o “seu” carro, “sua” escala e “sua” linha de forma muito pessoal e subjetiva, cada qual com suas especificidades.

Outras formas de se dirigir ao parceiro chamam bastante atenção, em especial a “*cara-metade*”, alusão que fazem explicando que entre eles há uma espécie de “*casamento*”, considerado fundamental para o desenvolvimento do trabalho da dupla. “*A gente se dá super... o motorista que eu tô trabalhando... muito gente boa, sabe que é uma coisa que nem um casamento, né? Motorista e cobrador tem que ser muito... senão, senão pensar do mesmo jeito complica bastante o trabalho*”. Na pesquisa de Sato (1991), tal relação de companheirismo foi explicitada nas falas dos motoristas que se referiam ao cobrador como “*minha noiva*”.

Uma das cobradoras relatou acreditar que o principal papel do cobrador é dividir o “*peso do dia-a-dia com o motorista*”. Considera a responsabilidade do motorista muito grande e o trânsito o principal fator de estresse desse profissional, restando ao cobrador ser o “*alívio do motorista, pois ele pode desabafar das coisas que acontece*” na rotina de trabalho. Assim, o cobrador compartilharia com o motorista da responsabilidade pelas vidas transportadas. Em momentos de acidentes ou incidentes, a parceria se torna especialmente importante, pois é necessário cuidar tanto do patrimônio financeiro (o veículo, equipamentos e dinheiro embarcados) quanto do patrimônio humano (passageiros).

Um motorista entrevistado (ex-cobrador) relatou que nas linhas Executivas – as quais circulam sem cobradores – em situação de acidentes de trânsito, há uma dificuldade no momento de: “*conseguir testemunhas*”, deslocar os passageiros para outro veículo, entrar em contato com a empresa e responder aos questionamentos dos policiais que estão no local registrando o Boletim de Ocorrência. Para o entrevistado, todos esses procedimentos são necessariamente simultâneos e devem ser feitos em qualquer situação de acidente. Porém, há um estado de nervosismo e ansiedade e “*se você tá ali sozinho sem ninguém pra te ajudar fica muito difícil*”. O mesmo sujeito, ainda falando dessa

parceria no cotidiano de trabalho, narrou que uma passageira, tendo um ataque epilético, foi socorrida pelo cobrador. E que ele, o motorista, só pôde perceber o ocorrido momentos depois, ao olhar pelo retrovisor e verificar a ausência do cobrador no seu posto de trabalho, quando este já havia controlado a situação. Com o ônibus em movimento e a concentração voltada para o trânsito fica bastante comprometida a atenção para os acontecimentos no interior do veículo.

### *O Sindicato dos Trabalhadores em uma Empresa Familiar*

A circulação de pessoas ou de mercadorias tem, na sociedade capitalista, uma função primordial. Embora o lucro se dê na esfera da produção, é na esfera da circulação que ele se concretiza através do consumo (Tumolo, 2003). Uma paralisação do transporte de cargas coloca em xeque toda a circulação de mercadorias: “*é igual os caminhoneiros também, pára o caminhoneiro aumenta os preços das coisas, porque vai diminuindo o estoque. Pára a circulação, pára tudo*”. Já a paralisação do transporte de passageiros compromete tanto a produção quanto o consumo, o que confere ao transporte coletivo um forte poder de barganha, transformando a greve na principal ferramenta de negociação da categoria.

No entanto, a organização dos trabalhadores do transporte não tem na empresa Costa Norte um grande número de adeptos. Em entrevista com diretores do SINTRATURB, foi-nos apontada a diferença entre os operadores da Costa Norte e as demais empresas do transporte. Para o diretor, há na empresa pesquisada um menor número de filiados, sendo menor ainda a participação efetiva desses trabalhadores, o que ele atribui às características da empresa “*tida como familiar*”.

A Costa Norte se encontra, no momento da pesquisa, administrada pela terceira e quarta geração. A organização originou-se num bairro afastado do centro de Florianópolis, e o ônibus era então o único meio de transporte motorizado para muitos moradores. Os primeiros trabalhadores foram pessoas próximas da família: parentes ou amigos de confiança. Com o crescimento da empresa, a contratação de pessoas conhecidas, e especialmente do bairro devido à dificuldade de deslocamento, foi ampliando uma cultura de laços de parentescos. Dessa forma, muitos membros de uma mesma família, inclusive de diferentes gerações, passaram pela empresa.

Atualmente, dentre os trabalhadores, o discurso da “*empresa muito família*” está bastante presente. De acordo com eles “*todo mundo é parente de alguém, ou dos fiscais, dos gerentes ou dos donos*”. Essa relação de compadrio atravessa todas as relações de trabalho e aparece nas falas, além dos trabalhadores, também do sindicato e dos gestores, em alguns momentos, como algo positivo pelos laços de confiança e pela estabilidade gerada na empresa. Para Macedo (2002), a formação de vínculos de confiança mútua, independentemente dos laços consanguíneos, é uma forte característica da empresa familiar. Em outros momentos, como crítica pelos “*favoritismos*”, pois muitas vezes “a provisão de cargos, as promoções e premiações geralmente observam critérios de confiança, lealdade e antiguidade dos funcionários, em detrimento de sua produtividade ou da qualidade do serviço prestado” (Macedo, 2002, p. 8). Para o sindicato, a não adesão dos trabalhadores aos movimentos de resistências também é vista como uma consequência negativa da lealdade dos trabalhadores à organização familiar.

Há, no cotidiano dos cobradores e motoristas, uma relação muito pessoal com seus superiores. Presenciamos alguns episódios de participação dos trabalhadores, dando sugestões ao gerente de tráfego, principalmente, de alteração de horário de partida do veículo: “*olha, se nosso carro saísse três minutos depois ele pegaria mais passageiros, porque a gente tá indo grudado no 382*” ou “*o centro tá atrasando muito, põe a gente pra sair depois que ele chegar*”. O contato direto com os diretores é frequentemente relatado pelos trabalhadores da Costa Norte, em especial com uma das diretoras, descrita com um misto de respeito e admiração. De acordo com os trabalhadores “*ela sabe o nome de cada um*” dos 720 trabalhadores e os “*trata de igual para igual*”. É nela que buscam, muitas vezes, as soluções de seus problemas, sejam profissionais ou mesmo pessoais: é a “*Santa da Casa*”.

Dessa forma, os trabalhadores aproximam-se da organização diminuindo cada vez mais o envolvimento com os movimentos de resistência, como se uma organização dos trabalhadores fosse uma traição aos “*membros da família*”. De acordo com um dos diretores do SINTRATURB, a presença de membros do sindicato é, na empresa Costa Norte, o que chamam de “*desmancha bolinhos*”, bastando um sindicalista se aproximar de um grupo de trabalhadores para que imediatamente o grupo se dilua, para não “*manchar a imagem na empresa*”. Esse mesmo motivo foi mencionado pelos cobradores, tanto aqueles favoráveis ao sindicato quanto os que decidem por não se envolver:

*“Na empresa que a gente trabalha é uma empresa bem família, sabe?! Como eu falei pra ti, às vezes as pessoas deixam de fazer alguma coisa com receio de perder o emprego ou essas coisas assim, sabe?! Então, no sindicato, até mesmo nessa última greve, nessa paralisação, foram pouquíssimas pessoas da nossa empresa que tiveram, que participaram da greve na verdade. Então, o sindicato na nossa empresa às vezes não é bem visto por causa disso, porque se for pra ir pra lutar pelos nossos direitos ou ficar aqui defendendo a empresa, a pessoa fica aqui defendendo a empresa. Mas eu particularmente gosto bastante desse sindicato. Sou sindicalista revolucionária! [risos]”*

Assim, parece haver uma “tendência a optar pela empresa, o que sugere uma espécie de ‘escolha’ entre dois pólos antagônicos” (Coutinho, 2006, p.155). Configuram-se dois lados que não teriam os mesmos objetivos, sendo a opção pelo sindicato uma escolha que envolve risco e os que se decidem por ela têm isso bastante claro:

*“Mas eu sou bem sincero, eu prefiro lutar e amanhã ficar desempregado, mas ficar 1.000 trabalhando no meu lugar, do que eu ser demitido e ficar o 1.000 demitido também. Entendeu? Eu não sou sindicalista, tenho pavor de bagunça, mas eu acho assim que nessa parte aí a gente vai ter que lutar senão... essa batalha tá perdida.”*

De maneira geral, há um discurso em terceira pessoa para se referir ao sindicato, como se fosse um estrangeiro, alguém de fora que não teria qualquer relação com o trabalho dos cobradores. Nem todos parecem ter claro qual é o papel do sindicato, e alguns entrevistados não sabem se são ou não sindicalizados, o que reitera o distanciamento desses trabalhadores em relação à organização sindical. Essa distância ficou ainda mais clara quando mencionavam as decisões sobre a greve. Durante a coleta de informações houve paralisação do transporte coletivo. Havia no TI um clima tenso, uma expectativa em relação à greve. E ao mencionarem o evento, os trabalhadores o faziam como meros expectadores, não como agentes da ação, afirmando iniciarem todos os dias os trabalhos com certo suspense, pois não sabiam quando iriam parar, o que gerava, inclusive, atritos com os usuários que buscavam nos cobradores informações sobre a próxima paralisação.

Os cobradores diziam não ter opção, pois quando o sindicato interdita o terminal todos necessariamente param de trabalhar. Muitos, entretanto, não são favoráveis ao modelo de reivindicação utilizado.

*“Mas tem coisas que eles poderiam pensar melhor e trabalhar de uma maneira diferente. Assim, eu sou totalmente contra eles fecharem o terminal do centro. A greve, ela tem que ser feita de manhã antes de qualquer ônibus sair da garagem, fechar as portas da garagem. Porque tu imagina tu levar uma mãe com um... nem todo mundo tem dinheiro pra dar lanche pro filho, pra... né? Daí as pessoas ficam no centro sem comer, sem ter como ir embora. Tem aquelas Vans que cobram dez reais por pessoa pra fazer o mesmo trajeto que o ônibus faz por dois, então eles não devem fazer isso aí. Aquilo ali é revoltante, sabe?! Eu me coloco na situação daquele que fica no centro.”*

Dessa forma, os cobradores apontam outras propostas como greve na garagem, antes do início da jornada, deixando os usuários em suas residências, o que diminuiria o prejuízo à população, já que não é esse o objetivo da paralisação. Outra opção seria circular com a “*catraca livre*”, ou seja, não cobrando as passagens, porém essa alternativa se torna inviável, uma vez que “*quando o cobrador entra, ele assina o termo lá se responsabilizando pelo aquilo lá, né? Se ele ficar liberando pras pessoas, chega no final do dia teria que pagar pelas pessoas embarcadas, né?*”. A greve coloca a população contra os cobradores, já que gera uma desordem no cotidiano da população, o que seria algo negativo ou um “mal necessário”, como apontado em outra pesquisa sobre trabalhadores em situação de greve: os servidores de uma universidade federal. (Coutinho, Diogo, Joaquim, Borges e Sandi, 2009).

### *Violência Urbana e a Difícil Relação com os Usuários*

Com o crescimento da cidade de Florianópolis, assim como em outras capitais, foram necessárias modificações no sistema de transporte. No entanto, o aumento descontrolado da população trouxe tantas outras consequências que não foram (ou foram precariamente) abarcadas pelas políticas públicas. Apresentam-se hoje, especialmente nas grandes cidades, a exacerbação das diferenças e a intensificação das exclusões como pano de fundo do modo de vida urbano concentrador de desigualdades. “A cidade reúne renda e trabalho, miséria e opulência. Imprime visibilidade às condições extremas: a riqueza e a pobreza convivendo face a face não se podem mutuamente ignorar” (Mello, 2007, p. 133).

Nesse contexto urbano, todos estão, de alguma forma, inseridos. Tanto a vivência conturbada dos centros urbanos quanto as diversas



formas de violência experienciadas rotineiramente são compartilhadas por todos, porém sob diferentes ângulos. Uma grande parcela da população urbana se encontra “inserida através da insuficiência e das privações” (Sawaia, 2007, p. 8). A luta cotidiana da população pelo acesso às necessidades básicas para sua sobrevivência é o que torna o espaço urbano um *locus* de competição e conflitos. O Sistema Único de Saúde gastou, no ano de 2004, em torno de 684 milhões de reais somente com internações por causas externas, incluindo acidentes de trânsito e outras violências urbanas (Rodrigues, Cerqueira, Lobão & Carvalho, 2009). É nesse “afã ‘enlouquecedor’ de ludibriar o terrível e insuportável em que se transformou a vida em sociedade e sob a exacerbação atual do individualismo na competição do salve-se quem puder” (Caniato, 2000, p. 197) que emergem os atores das violências cotidianas. A vida urbana, dessa forma, torna-se o símbolo da exclusão e da violência pelos atos de indiferença.

Se definirmos violência como “tudo que é capaz de imprimir sofrimento ou destruição ao corpo do homem, bem como causar transtornos à sua integridade psíquica” (Morais, 1998, p.12), o sistema capitalista de produção torna-se o mais abrangente ato de violência. Assim, o desemprego, a especulação imobiliária, o desrespeito à saúde pública e as deficiências do trânsito são algumas das agressões vividas diariamente pelos moradores urbanos. Em síntese, a matriz de toda a violência social se encontraria nas relações exploradoras de trabalho.

A violência assume diferentes expressões, mais ou menos mutiladoras dos indivíduos. A diminuição dos postos de trabalho são estratégias do processo produtivo para a garantia de mais lucro. O fato implica, cada vez mais, o aumento da precariedade das condições de sobrevivência dos trabalhadores devido ao desemprego estrutural (Caniato, 2008, p. 17).

Embora todas as diferenças e individualidades dos cobradores que descrevem suas vivências no trabalho e os sentidos produzidos nesses espaços, há entre eles um discurso uníssono: a violência urbana gera sofrimento! E como ninguém é agredido sem consequência, as falas sobre esse tema, em geral, são carregadas de uma carga afetiva, refletidas inclusive em olhos lacrimejantes. De acordo com Alves e Paula (2009, p. 42), as agressões constituem-se em “fatores potencialmente danosos para a saúde mental” dos trabalhadores do transporte.

Poderíamos afirmar que motorista e cobrador estão expostos às mesmas condições de trabalho: escala, trânsito, usuários, violência urbana, enfim, mesmas características ambientais. No entanto, as

diferentes responsabilidades de cada função acarretam uma relação diferente com cada um desses fatores. Um cobrador definiu essa diferença da seguinte maneira: *“o motorista tem que prestar atenção pra fora do veículo e o cobrador dentro”*. Dessa forma, o fazer do motorista estaria mais relacionado ao trânsito, sendo um “fator de desgaste contínuo, com sérias conseqüências para a saúde física e mental dos motoristas” (Mendes, 1999), e o cobrador teria no interior do ônibus seu espaço de ação. Certamente, a parceria da dupla motorista/cobrador não torna tão cindida as tarefas entre os dois profissionais. Um motorista conta que *“às vezes acontece também de lidar com passageiro, né? Às vezes acontece de tu tá meio descompensado também e passar do ponto daí a pessoa te xinga”*. Porém, a necessidade de foco de concentração nos diferentes objetos tem implicações distintas para os operadores do transporte.

Em pesquisa realizada com motoristas da grande Vitória/ES (Barcelos, Broetto, Oliveira & Gomes Júnior, 2007), foi solicitado que os sujeitos classificassem as situações geradoras de maior incômodo. Assim, o trânsito ficou em primeiro lugar, em segundo a violência urbana, depois a temperatura, a poluição do ar e só então, em quinta colocação, o contato com os passageiros apareceu como um fator que incomoda os motoristas capixabas. Em Natal/RN, outra pesquisa com 457 motoristas destaca que os principais fatores potenciais de acidente de trânsito são: dirigir atrasado, preocupações com o sono e problemas familiares (Oliveira & Pinheiro, 2007), não mencionando a relação com os usuários.

Para os cobradores desta pesquisa a atividade que exige maior investimento é a relação com os passageiros, sendo geradora de muito desgaste emocional e, conseqüentemente, fonte de sofrimento. O público atendido pelo transporte é descrito como bastante heterogêneo.

*“Como o próprio nome já diz, o coletivo trabalha com um coletivo de pessoas, né? No transporte público, tu pega todos os tipos de pessoas: uma pessoa educada, uma pessoa mal educada, uma pessoa bem humorada, uma pessoa estressada. Não é generalizar, mas lidar com o público é bem complicado. Tu nunca vai agradar todo mundo, e tu não consegue. Até eu mesmo às vezes me extrapolo um pouco, porque é bem complicado e bem estressante também ficar ali entre trânsito e pessoas.”*

De acordo com as características desse “coletivo de pessoas” e com as características de cada cobrador, inúmeras possibilidades de

interrelação cobrador-usuário podem ser consideradas durante o cotidiano de trabalho. Durante as observações embarcadas, percebemos alguns laços de amizade criados entre os cobradores e os usuários. Comentários sobre o dia de trabalho, acontecimentos da noite anterior ou histórias sobre os filhos eram narrados durante o trajeto. Assim, relações amistosas não relatadas em outro momento, estavam presentes no cotidiano do transporte. No entanto, a relação conflituosa se torna mais relevante e ganha destaque no discurso, tanto dos cobradores entrevistados quanto dos demais trabalhadores do transporte, no decorrer das observações no terminal.

As violências descritas pelos cobradores se apresentam com várias faces: nas agressões verbais, nas ameaças à integridade física do trabalhador e de sua família, nas brigas entre os próprios usuários tornando o ambiente de trabalho ainda mais tenso, nos assaltos à mão armada, nas diversas formas de violência no trânsito. Ou simplesmente, no não reconhecimento do cobrador como um semelhante.

*“Tem gente que já sai de casa reinando e acha que o bode expiatório deles é o cobrador e o motorista e qualquer coisinha eles já... então... tem passageiro que até cumprimenta e tal, mas a maioria passa e olha de cara feia, parece que o cobrador é um objeto, um coitado, né? Eles pensam que a gente é um objeto.”*

Esse tratamento leva a uma relação utilitarista, gerando, por conseguinte, sofrimento ao trabalhador do transporte. Os cobradores afirmam não entender o que leva uma pessoa que não os conhece a tratá-los de forma tão agressiva: *“muitos pensam que o cobrador é um objeto, porque passam ali na catraca e nem olham, sabe?! Acham que a gente não existe”*. Para Mello (2007, p. 135), *“da desigualdade à inferioridade não há distância”*.

Há um caráter aparentemente gratuito na violência distribuída diariamente aos cobradores, grande parte da qual os meios de comunicação não alardeiam por não se tratar necessariamente do que chamam de crime. A banalização da violência no espaço urbano<sup>26</sup>, geradora de ansiedade e medo, leva a uma situação de fragilidade e impotência, muitas vezes escamoteada na sentença: *“o cliente tem sempre razão!”*.

---

<sup>26</sup> Em fevereiro de 2010, momento em que estávamos finalizando a pesquisa, aconteceu um episódio de violência extrema: uma troca de tiros no TI levou à morte uma cobradora de ônibus.

*“Principalmente assim, mulher que passa com o filho, às vezes filho de 10, 12 anos e quer passar por baixo da catraca e se o cobrador, com um cobrador aconteceu de não deixar e aí: ‘vou te pegar e tu vai ver só o que vai acontecer’”.*

Por outro lado, a hostilidade também pode ser um mecanismo desenvolvido para a defesa de alguns trabalhadores, que respondem inclusive com agressões físicas. Episódios violentos que levaram tanto trabalhadores do transporte como usuários para o hospital foram relatados em todas as entrevistas. Os cobradores acreditam que a população descarrega sobre eles suas frustrações e suas angústias, uma vez que os trabalhadores do transporte são no cotidiano, muitas vezes, os mais acessíveis e os mais frágeis, tornando-se alvos de suas agressões.

De acordo com Morais (1998), se nos deparamos com violentas depredações do transporte público, isso se deve a explosões de grupos constantemente desrespeitados nas suas necessidades, vindo ser transformado num tormento “o pequeno tempo que lhes resta fora dos locais de trabalho” (p. 40). Dessa forma, o medo, sempre presente em alguma medida na vida urbana, torna-se ainda mais exacerbado aos trabalhadores do transporte que, “obrigados a um convívio diuturno com o desconhecido, e com um desconhecido ameaçador, sucumbem às tensões, exageram os conflitos, defendem-se com mais violência” (Mello, 2007, p. 135).

Estudando a participação política no “Movimento Passe Livre”, Gomes (2008) analisa a catraca, a partir da forma metafórica utilizada como barreira de impedimento ao acesso à cidadania. O movimento que, num primeiro momento, lutou pela gratuidade do transporte estudantil, posteriormente generalizou na busca pela “desmercantilização do transporte coletivo” (p. 50), reivindicando o acesso livre à população, considerando ser o deslocamento fundamental ao ser humano, por proporcionar acesso às outras necessidades básicas como trabalho, educação e saúde.

A autora analisa a fala de um dos sujeitos que usa a catraca como um instrumento símbolo da divisão social imposta pelo sistema capitalista. Assim, as catracas “passam a ser vistas como as catracas da sociedade que giram em torno dos processos de inclusão/exclusão” (Gomes, 2008, p. 132). Dessa forma, o cobrador, responsável pelo manejo da catraca eletrônica, passa a ser visto pela população usuária do transporte não só como um representante da empresa e/ou do sistema de transporte, mas como coautor desse processo de exclusão social.

No cotidiano do transporte coletivo, a falta de troco ou a solicitação de uma identificação (no caso das gratuidades) podem ser o estopim para os atos agressivos. De acordo com os cobradores, *“se você for levar tudo, tudo, tudo assim ao pé da letra, como era pra trabalhar, a gente não consegue trabalhar. Acaba sendo ameaçado, acaba sendo agredido, é bem complicado de se trabalhar”*. É comum, na fala dos cobradores, a associação entre os agressores e os trabalhadores que utilizam o transporte público. Há uma contraditória agressão dos trabalhadores pelos trabalhadores: *“as pessoas que mais agredem nós verbalmente, no caso, são pessoas que ou estão vindo do trabalho ou estão indo, pessoas assim que tem um... estão mais estressados, não sei”*. Para Moraes (1998), a explicação desse fenômeno poderia estar no fato de que

o cidadão é ... em larga medida oprimido pelas injustiças de uma divisão social do trabalho que o põe descontente e, por assim dizer, ofendido em todos os momentos ... muitas vezes as enormes distâncias entre a morada do indivíduo e seu local de trabalho, os sofrimentos diários impingidos às classes produtivas fizeram-se cada vez mais insuportáveis (p.39).

Para os cobradores, os *“usuários fazem transferência de problemas”*. Essa afirmação descreve situações em que o passageiro tem um problema com o cartão de vale transporte, por exemplo, e responsabiliza o cobrador pela não possibilidade de acesso ao transporte. De maneira geral, grande parte dos usuários trata os cobradores (e os demais trabalhadores do transporte) com muito descaso, ignorando sua presença, ou com desrespeito, agredindo verbal e, em casos mais extremos, fisicamente.

*“Vadio”, “vagabundo”, “chato”, “puxa saco”* são adjetivos que os cobradores acreditam estar no imaginário dos usuários. Relatam ter ouvido essas palavras em diversas situações. Em momentos de intervalos de descanso, enquanto tomam um cafezinho e batem papo na lanchonete do TI, usuários usam expressões ofensivas geralmente relacionando o atraso do ônibus ou a extensa fila para embarque com o momento de não-trabalho desses cobradores. *“Muitos ali não consideram tu como trabalhador”*. Ou quando uma greve do transporte é deflagrada *“daí é que as pessoas vêm e falam mais o que eles pensam da gente. Geralmente eles criticam. ‘Tá reclamando do quê, já não ganham o suficiente pra não fazer nada?’*. *A maioria das pessoas tem essa visão da gente*”. Visão que alguns cobradores afirmavam compartilhar anteriormente ao ingresso na empresa de transporte. A

dificuldade em reconhecer o cobrador como trabalhador, e respeitá-lo como tal, pode ser agravada pela “invisibilidade do trabalhar”, uma vez que não há no transporte “produção de objetos materiais tais como automóveis ou máquina de lavar [...] onde a parte mais importante do trabalho efetivo é invisível” (Dejours, 2002, p. 30).

Um cobrador conclui que o trabalho em si é bom, o que precisa mudar é a mentalidade dos usuários. O desconhecimento sobre o funcionamento do transporte, tal como os direitos e deveres dos usuários, é a principal causa dessa relação conflituosa. O cobrador, cuja responsabilidade é informar o usuário e ajudá-lo a seguir as regras do sistema, passa a ser visto como um obstáculo: *“a gente segue normas e eles não compreendem bem”*. Assim, os cobradores estariam ali, na opinião dos usuários, *“só pra incomodar eles. Não gostam literalmente da gente. Tem aqueles que gostam, vem... mas tem aqueles que realmente não gostam da gente, acham que é um trabalho que não necessita, que não precisa de cobrador.”* O cobrador, visto dessa forma, passa a ser um impedimento de acesso ao transporte público. Como consequência dessa falta de informação há, por parte dos usuários, uma falta de confiança no cobrador. Os sujeitos da pesquisa relataram que habitualmente um mesmo usuário pergunta a mesma coisa para vários trabalhadores do transporte.

Para se proteger desse sofrimento, a cobradora Paula “esconde-se” no plantão. A violência sofrida na convivência com o público traz para ela um sofrimento quase insuportável, devido às características pessoais descritas pela própria cobradora como a fragilidade. Assim, o plantão é para a trabalhadora a melhor escala, sua forma de proteção:

*“Eu acho que é até pelo fato que eu sou uma pessoa muito sensível e quando eu tô no ônibus a gente recebe assim, tipo quando eu recebo um xingão eu fico... acabada. Pra mim é... eu não consigo compreender que as pessoas que nem me conhecem brigam de tal forma assim com a gente, usam palavras e ofendem a gente sem conhecer. Isso é uma coisa que... me machuca muito. Então assim, eu não tenho tanto contato, no caso né? Eu vou faço as viagens, mas não é como ter uma escala, ter que fazer todas as viagens a todo momento, é diferente. Então eu acho que é aí que pega.”*

Quanto menor o contato com a população transportada, menores os conflitos, as tensões e o sofrimento no trabalho. Quanto menor o contato, melhores as condições de trabalho desses operadores, o que por sua vez é absolutamente contraditório, pois o transporte público de

passageiros só existe em função de passageiros que precisam ser transportados.

### 6.3 A Trajetória dos Cobradores

Um dos objetivos específicos da presente pesquisa foi compreender as trajetórias laborais dos cobradores. De acordo com Coutinho (2009, p. 200) essa compreensão “dá destaque à dimensão temporal (passado, presente e futuro) da vida laboral dos sujeitos entrevistados”. Os sentidos produzidos nas práticas cotidianas estão diretamente relaciona-dos, na perspectiva do Construcionismo Social, com o tempo vivido dos sujeitos, e investigar esse tempo transcorrido tem “por objetivo demonstrar ou analisar interações sociais historicamente situadas ou os caminhos que levam ao estabelecimento de algum fato ou entidade do presente” (Spink, 2004, p. 23). Assim, para compreender quem são os sujeitos produtores de determinados sentidos é preciso entender quais escolhas traçaram no decorrer de suas trajetórias e as identificações ocorridas nessa caminhada. Por isso, para a presente investigação, tornou-se “importante considerar a articulação entre os processos identitários e de construção de sentidos pelos sujeitos em seu cotidiano de trabalho.” (Coutinho, 2009, p. 193).

Tal como a maioria dos trabalhadores no Brasil, os entrevistados começaram a trabalhar ainda na adolescência, entre os 11 e os 17 anos. Segundo o DIEESE (2008), é exatamente nessa faixa etária que aproximadamente 65% da população iniciam as atividades remuneradas. A introdução no mercado de trabalho desses jovens foi facilitada por seus familiares.

*“Eu já trabalhava com os meus pais, que eles tinham lanchonete. Desde pequenininha, desde que eu nasci eles sempre tiveram comércio né?, no caso a lanchonete, e a partir do momento que eu podia começar a trabalhar eu comecei a ajudar. Aí sempre ajudei no restaurante eles, daí comecei ali.”*

Seguindo os passos da família, alguns tiveram como primeira atividade o trabalho no restaurante do cunhado, na lanchonete do pai ou no estacionamento junto com o irmão mais velho. As “redes personalizadas de relações”, ou seja, familiares e amigos próximos, formaram os

principais canais de acesso ao mercado de trabalho, tanto no que se refere à primeira experiência profissional desses jovens, quanto ao ingresso na própria Costa Norte. O ambiente familiar, e as redes formadas por esses familiares, se tornam vias informais<sup>27</sup>, onde o acesso se faz mais viável e possível (Silva, 2010). Para a autora trata-se de possibilidades concretas que tais vias representam na atualidade:

O atual modelo de acumulação capitalista – com o desemprego e o enxugamento dos postos de trabalho – requer novos padrões de concorrência entre trabalhadores por um espaço no mercado de trabalho. Essa situação talvez contribua para o entendimento das dificuldades pelas vias formais de acesso ao emprego, em contraposição à grande incidência das redes personalizadas (p. 257).

Dubar (2005) vai chamar a atenção para a formação da identidade biográfica, que tem como base a identidade herdada de gerações anteriores. A partir dessas socializações iniciais, passando por constantes reconstruções para, num segundo momento, formar uma identidade individual, especialmente no campo laboral, chamada de socializações secundárias. O autor elege o trabalho como um espaço de fundamental importância na vida humana. É no fazer laboral que se configuram as emancipações identitárias e, por conseguinte, a definição de quem sou para mim e para o outro. É por meio de meu fazer que sou reconhecido e identificado: “é pela e na atividade com os outros, o que implica um sentido, um objetivo e/ou uma justificação, uma necessidade, que um indivíduo é identificado” (Dubar, 2005, p.138).

Todas as primeiras experiências profissionais dos entrevistados estiveram ligadas ao setor de serviços: distribuição de jornal, estacionamento de shopping, atendimento de lanchonete, casa de massa, restaurante e imobiliária. A maioria continuou no ramo da prestação de serviços no decorrer de sua trajetória profissional: hotel, supermercado, padaria, pizzarias, loja de roupas, posto de gasolina, consultório médico, laboratório fotográfico, transporte escolar. Assim, a habilidade para lidar com o público, uma das principais funções do cobrador, parece ter sido adquirida no decorrer das experiências laborais vividas pelos sujeitos, constituindo um saber/fazer fundamental para o exercício da função. Apenas dois cobradores tiveram a experiência de trabalhar no setor industrial: Pedro, em um frigorífico, como operador de autoclave, e

---

<sup>27</sup> A autora considera vias formais os recrutamentos em classificados de jornal; envio de currículo; os testes seletivos, os concursos públicos... e as redes personalizadas (ou informais) as indicações feitas por parentes e amigos.



Vânia, na indústria calçadista, como auxiliar de produção, ambos fora da grande Florianópolis, cidade onde predomina o setor de serviços.

Três dos entrevistados, nascidos na capital catarinense, tiveram aí todas as suas experiências profissionais. Tanto os trabalhadores do interior de Santa Catarina (dois entrevistados) quanto o do Rio Grande Sul vieram para Florianópolis objetivando um trabalho. Uma veio solteira, com auxílio do irmão que aqui já estava instalado. Outro casado, porém deixou na cidade de origem sua esposa até conseguir se estabilizar. E a terceira cobradora mudou-se para a capital catarinense com sua filha ainda pequena, em busca de uma vida melhor para ambas. Olga, a cobradora que participou somente do primeiro momento da pesquisa (observação embarcada) destoa do grupo, tendo uma trajetória bastante peculiar. Oriunda de São Paulo, ela tem formação de nível superior e especialização na sua área, tendo trabalhado por 25 anos na função de gestora em empresas de grande porte na capital paulista. Diferentemente dos demais trabalhadores, Olga buscou em Florianópolis uma oportunidade de fuga das experiências profissionais anteriores, que consumiam todo seu tempo livre, não deixando espaço para uma vida pessoal autogerida.

Pode-se dizer que a ocupação de cobrador na Costa Norte é exercida por profissionais jovens, pois a média de idade ao ingressar na empresa de transporte ficou em torno dos 23 anos (variando dos 18 aos 32 anos) e o tempo médio de trabalho na empresa é de três anos. Todos os trabalhadores entrevistados concluíram o ensino médio, requisito mínimo para o ingresso na função. Entretanto, há na Costa Norte cobradores que não cumprem esse requisito, sendo funcionários admitidos anteriormente a 2004, ano em que passou a vigorar tal exigência. Importante ressaltar que a mesma exigência não é feita ao motorista, profissional mais escasso no mercado. Para Pochmann (2005, p. 54) é no desequilíbrio da relação entre a oferta de mão-de-obra e a procura de trabalho, em especial nas regiões pouco industrializadas, que “a utilização de trabalhadores qualificados em ocupações com menor grau de exigência profissional” é um fenômeno no atual mercado de trabalho.

Alguns entrevistados chegaram a buscar outra profissão. Vitor cursou o primeiro semestre do curso de Direito, tendo que o abandonar por questões pessoais. Pedro tem curso técnico em Segurança do Trabalho, mas nunca conseguiu atuar na área, devido à dificuldade de inserção no mercado de trabalho, em especial na região da grande Florianópolis, onde o setor industrial é pouco desenvolvido. Conta que por algum tempo tentou ingressar nesse campo, porém a falta de experiência dificultou sua contratação. Ao ser selecionado, já trabalhava

na Costa Norte e preferiu não trocar de trabalho em função de um menor número de horas, de um maior salário e benefícios oferecidos pela empresa de transporte. E também por já ter, nessa época, planos para seu futuro na empresa: ser motorista.

A Costa Norte mantém um programa conhecido pelos trabalhadores como *Escolinha de Motorista*<sup>28</sup>. Esse curso visa à formação de novos condutores de ônibus, oferecendo a oportunidade de ascensão profissional aos cobradores. Além da qualificação técnica, a empresa abre um espaço para a formação prática, sendo ambas bastante requisitadas para a função de motorista.

*“É bom, né? é uma oportunidade pra gente né?, porque se eu tivesse de cobrador até hoje como é que eu ia conseguir passar pra motorista, né?, ia ter que ter um amigo que tem um caminhão ou alguma coisa assim pra treinar, pra trabalhar, porque lá na empresa eles não vão... vamos dizer que eu tivesse trabalhando de cobrador na Costa Norte, saísse daqui e fosse pegar pra motorista [em outra empresa] eles não iam me pegar, né? Porque eu não tenho... na minha carteira eu não tenho como provar.”*

Anualmente, são abertas 24 vagas para a *Escolinha*, e os cobradores inscritos passam por um processo seletivo. Podem se inscrever os cobradores que trabalham há, no mínimo, 12 meses na empresa, que possuem habilitação adequada para transporte de passageiros e o curso de capacitação de condutores, que é oferecido pelo SENAT – Serviço Nacional de Aprendizagem no Transporte. O grupo é dividido em quatro turmas de seis alunos com aulas práticas duas vezes por semana. Sua duração é variável, uma vez que depende do desempenho de cada aluno, pois a proposta é a formação de 100% dos inscritos. Assim, após a realização de uma avaliação, o trabalhador aprovado deve aguardar o surgimento de vagas para motorista, e os não aprovados seguem praticando até o próximo teste. De acordo com o instrutor da empresa, tal prática resulta em profissionais bastante qualificados destacando que *“nossos melhores motoristas são nossos ex-cobradores”*. A psicóloga responsável pela seleção de pessoal afirma que muitos procuram vaga de cobrador na empresa na busca dessa formação profissional, tal como foi o caso de Pedro, que já está cursando a *Escolinha*, e de tantos outros cobradores contatados durante as observações no terminal.

---

<sup>28</sup> Essa prática não é exclusiva da Costa Norte, em função da dificuldade de se encontrarem profissionais no mercado.

O discurso de que estão esperando completar 12 meses de trabalho para se inscreverem na *escolinha* é bastante presente entre os homens, embora haja na empresa mulheres na função de motorista (menos de 0,05% na data da pesquisa). Foi para entender esse movimento, que leva muitos a verem na função do cobrador um trampolim para uma qualificação, que entrevistamos Jadilson. Motorista há três anos, Jadilson está na empresa há sete, tendo ingressado aos 18 anos de idade na função de cobrador de ônibus, consistindo no seu primeiro trabalho de carteira assinada. Segundo ele, seu ingresso no transporte foi incentivado pelos familiares que trabalhavam há anos na empresa, e sua transição para o cargo de motorista se deu em função do salário e, principalmente “*por causa que é uma profissão*”. Entre os trabalhadores pesquisados, há um consenso sobre motorista ser uma profissão e cobrador não, o que de alguma forma dá aos motoristas certo *status*, tornando o cargo objeto de desejo de muitos trabalhadores do setor.

*“Ser cobrador não é profissão, eu acho. [Por quê?] Porque... tipo se eu consigo passar pra motorista, eu saio daqui motorista e vou trabalhar em outro lugar eu tenho uma profissão. Mas cobrador não... porque tipo... cobrador você sabendo somar 2,70 + 2,70 você já pode ser cobrador, porque não... não te abre novas oportunidades no mercado de trabalho. Se eu sair cobradora e ir numa outra empresa de repente eu tenha bastante dificuldade assim tipo... segundo grau a maioria das pessoas hoje já tem e tipo... eu me acomodei nisso de ser cobradora e não ter passado disso, sabe?!”*

A origem da separação entre ocupação e profissão parece datar da época “*áurea*” das corporações. Segundo Dubar (2005) havia uma clara divisão entre aqueles que tinham acesso às corporações e os que não possuíam esse direito, em geral tratando-se de pessoas sem qualificações. De acordo com Olivier-Martin (1938, citado por Dubar, 2005, p. 164), pertencer a uma corporação garantia “*competência jurídica, ou seja, a permissão de exercer e de defender seu monopólio e seus privilégios no interesse do bem comum*”. Assim, a palavra profissão, que nasce da “*profissão de fé*” proferida em cerimônias de admissão nas corporações, estaria estritamente ligada ao monopólio de um saber fazer. Ao jurar, o profissional se comprometia a guardar os segredos do ofício, além de manter as regras da profissão e respeitar os demais jurados.

Com o advento da Universidade, a delimitação entre profissão e ocupação fica ainda mais nítida. A partir de então, as ocupações se definiriam como atividades braçais e as profissões seriam definidas como

artes intelectuais, reforçando ainda mais a divisão social de classe (Dubar, 2005; Barbosa, 2003). Ainda segundo Dubar (2005 p. 199), os empresários mantêm seu poder no capital, os profissionais no saber e os assalariados “são duplamente excluídos, da esfera do capital e da área legítima da competência”. E entre trabalhadores assalariados, quanto menor o saber fazer, menor o poder de barganha, logo maior a exclusão do mundo do trabalho (Bianchetti, 1999). Para a manutenção dessa divisão social, o Estado cumpre um papel fundamental. Ao garantir o monopólio de um saber fazer a uma determinada classe profissional, torna-se “determinante na criação de representações coletivas da realidade social, ou de sistemas classificatórios quase universais como é o caso das categorias ocupacionais” (Barbosa, 2003, p. 603).

No Brasil, cabe à Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público da Câmara dos Deputados a regulamentação do exercício das profissões e das autarquias profissionais. De acordo com ela, uma profissão deve ser regulamentada não a favor da especialização de um determinado grupo, reservando-lhe um nicho de mercado. Deve, porém, impor deveres ao grupo favorecendo toda a coletividade, impondo limites e restringindo atividades que necessitem de um mínimo de conhecimento técnico, para que não coloquem a saúde, o bem estar, a liberdade e os demais direitos da população em risco. Em síntese, para que uma ocupação possa vir a requerer a regulamentação junto à Câmara dos Deputados, são necessários três requisitos fundamentais: a) que não proponha a reserva de mercado em detrimento de outras profissões; b) que haja a garantia de fiscalização do exercício profissional e c) que se estabeleçam os deveres e as responsabilidades pelo exercício profissional (Brasil, 2008b).

Os motoristas do transporte urbano vêm, desde 1988, lutando pela regulamentação da profissão, conforme o Projeto Lei número 1113/88 (Brasil, 1988). No entanto, para a Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, existe uma subdivisão excessiva das profissões. Uma vez regulamentada a profissão de motorista, não haveria necessidade de especificá-la ainda mais, o que significaria restringir o “acesso ao mercado de trabalho para um enorme contingente de mão-de-obra que porventura não preencha os requisitos impostos pela norma pretendida”. Muitos ofícios estão respaldados por conhecimentos transmitidos de pai para filho, cuja aprendizagem inicia-se ainda muito cedo, junto com outros ensinamentos no lar, e esses poderiam ser prejudicados por exigências de um grupo profissional (Brasil, 2008b).

No entanto, não é necessário que uma profissão seja regulamentada para ser reconhecida socialmente. Embora a função de motorista do

transporte urbano não obtenha o *status* de profissão junto ao legislativo, dentre os trabalhadores do setor ela é claramente reconhecida e almejada. No discurso dos trabalhadores, o motorista aparece no papel principal, embora o desempenho profissional dependa da relação de companheirismo firmada cotidianamente pela dupla motorista-cobrador, como discutimos no item 6.2. Porém, esse papel secundário delegado aos cobradores nem sempre se deu dessa maneira. A relação construída socialmente e moldada a partir dos interesses do capital foi descrita pela Fundação João Pinheiro (1996), ao contar a história do transporte coletivo urbano de Belo Horizonte.

Nos tempos do bonde elétrico, início do século XX, dois trabalhadores eram os responsáveis pelo desempenho do transporte: o motorneiro e o condutor. O primeiro “se encarregava da direção do veículo, cabendo-lhe fundamentalmente a responsabilidade quanto à segurança: especial ênfase era dada aos perigos decorrentes da perda dos freios e descontrole dos carros sobre os trilhos” (Fundação João Pinheiro, 1996, pp. 42-44). E ao condutor eram reservadas a

cobrança de passagens e a ‘direção do carro’, no sentido do *controle sobre o motorneiro* quanto à velocidade, itinerário e horários do bonde. O trato com os passageiros também competia ao condutor, cuja a vigilância implicava a discriminação dos elementos indesejáveis: loucos, hêbrios e turbulentos... indivíduos maltrapilhos e descalços (p. 44, *grifo nosso*).

Nesse momento, havia uma clara hierarquia de funções. O condutor (atual cobrador) parecia ocupar um espaço central na organização do trabalho. Era ele quem respondia pelas eventualidades ocorridas no percurso e também pelas ações do próprio motorneiro. No entanto, em 1928 uma grande seca trouxe um *déficit* na produção de energia elétrica, diminuindo o número de bondes circulando, o que obrigou o governo a contratar serviços privados de auto-ônibus. Nesse momento aparecem na mídia mineira<sup>29</sup> críticas à função do condutor, e a presença desse profissional passa a ser considerada, de acordo com o editorial, “um gasto dispensável, já que o motorista poderia cobrar as passagens” (Fundação João Pinheiro, 1996, p. 84).

Hoje, quase um século depois, há na função do motorista de ônibus urbano uma fusão das tarefas do motorneiro e do condutor, e uma inversão na hierarquia das ocupações nesse contexto de trabalho, após a introdução da nova tecnologia de transporte. O termo condutor é

---

<sup>29</sup> Editorial do jornal *O Estado de Minas*, setembro de 1928 (Fundação João Pinheiro, 1996, p. 84).

então utilizado no setor para se referir especificamente ao motorista. No dicionário da língua portuguesa, conduzir é sinônimo de guiar, dirigir um automóvel (Houaiss, Villar & Franco, 2001). O motorista, ou condutor, passa a ser então a referência no interior dos veículos, inclusive atuando sozinho em muitos carros, desempenhando as atividades outrora a cargo do cobrador. Para os entrevistados da presente pesquisa, o cobrador é compreendido hoje como o “*braço direito*”, “*o auxiliar*”, “*a visão do motorista*”, tornando-se um “*complemento do motorista*” no interior do veículo. Assim, o cobrador não se identifica como um profissional, uma vez que é “*uma ferramenta a mais para o motorista*”, deixando de ser fundamental na operação do transporte, papel ocupado pelo motorista.

A relação entre novas tecnologias produtivas e mudanças nas identidades ocupacionais é muitas vezes vislumbrada de forma linear, como se uma “entidade tecnológica” fosse o nexos causal das reestruturações no sistema de profissão/ocupação. As ferramentas tecnológicas são produtos de um sistema econômico produtivo e respondem às necessidades desse sistema, assim como os grupos profissionais legitimados pela sociedade. O caso da ocupação do digitador na entrada dos dados é um bom exemplo sobre a relação da tecnologia e o processo de profissionalização. “A ocupação de digitador foi considerada, na fase áurea dos centros de processamento de dados (CPDs), como o ponto de partida numa promissora carreira no emergente mercado de trabalho da computação e da informática” (Nunes & Castilho, 2004, p. 57). No entanto, segundo os autores, durante essa “fase áurea”, que no Brasil se estendeu entre os anos 70 e 80 do século passado, grandes sistemas computacionais, os *mainframes*, dominavam o setor tecnológico. A organização do trabalho nesse contexto se estruturava com traços tipicamente taylorista, com “nítida divisão entre planejamento e execução, fragmentação e racionalização do trabalho, controle do trabalho por monitoração eletrônica” entre outras características descritas pelos autores (p. 59). A flexibilização das ocupações acompanhou a introdução dos microcomputadores, como os programadores e os analistas. A partir de então, grande parte da entrada dos dados passou a ser responsabilidade dos próprios usuários que necessariamente adquiriram mais qualificação para operar aplicativos básicos.

Embora os digitadores não tenham logrado a constituição de um tal sistema de conhecimento em nível abstrato, como ocorreu em outros grupos ocupacionais que atingiram o nível de profissão (a exemplo dos analistas de sistemas), eles vivenciaram um processo de definição e negociação das atividades ocupacionais, assim como do

conhecimento técnico a elas associado (Nunes & Castilho, 2004, p. 58).

Dessa forma, passando a ser uma atividade sazonal, o digitador de entrada de dados somente é requisitado em alguns períodos “como na época de eleições ou em casos de recadastramento de funcionários em grandes empresas” (Nunes & Castilho, 2004, p. 64). No entanto, mais recentemente (desde julho de 2009) até mesmo a alteração dos dados cadastrais dos eleitores brasileiros, como mudança de domicílio eleitoral, podem ser feitos pelos próprios eleitores via internet (Brasil, 2009). Essa transferência de tarefas de um grupo profissional para os cidadãos pôde ser vislumbrada também no setor bancário, cujo autoatendimento, tanto nas agências quanto em *home-banking*, passou a necessitar cada vez menos da participação dos trabalhadores (Corona, 2006). Aparentemente, tal transferência parece ter sido gerada pelo desenvolvimento tecnológico. Entretanto, em se tratando de uma criação social não estaria isenta dos fatores socioeconômicos e políticos do ideário do atual mundo do trabalho, repercutindo diretamente na subjetividade do trabalhador e de todo o grupo profissional. Dubar (2005) afirma que é no mundo do trabalho que ocorrem mais vigorosamente as nossas identificações, justamente por ser no fazer que nos socializamos com o mundo e dessa socialização depende a constituição de nossa identidade. Para Dubar (2005, p 148), “a confrontação com o mercado de trabalho” constitui-se “um momento essencial da construção da identidade”.

O trabalho ocupa em nossa sociedade, por mais controversa que seja essa questão, um papel central (Antunes, 2000). Para Navarro e Padilha (2007, p. 14), “trabalho e profissão (ainda) são senhas de identidade”. As autoras entendem a categoria trabalho como central na vida das pessoas, sendo uma atividade fonte de experiência psicossocial. Para Dubar (1998, p 22), “a trilogia formação/emprego/trabalho parece ser a mais estruturante dos ‘espaços-tempos’ individuais”. Os entrevistados corroboram com os autores acima, para todos eles, o trabalho parece ser fundamental, significando, para um deles, a própria vida: “*Eu comecei a trabalhar com 15 anos [...] a partir daí começou minha vida... Hoje eu trabalhando assim, tenho filho e tudo*”. Nesse momento, o trabalho ganha uma dimensão ontológica, sendo criador da vida humana, o ponto de partida para a humanização social (Antunes, 2000). Em contrapartida, todos os entrevistados destacam o trabalho remunerado.

*“Ah! Trabalho é tudo, né? Sem trabalho... porque fala em trabalho a gente pensa em dinheiro, né? Vamos dizer se a pessoa não tá trabalhando como é que vai sobreviver.”*

O trabalho mencionado pelos operadores do transportes está estreitamente relacionado à forma que assume no sistema capitalista: o trabalho alienado. Para os cobradores, é a venda da mão de obra a principal forma de obtenção de bens para a manutenção da vida e para fazer parte da sociedade de consumo, a outra face do capitalismo. A relação entre trabalho e remuneração, como fonte de sobrevivência do trabalhador e de sua família, também foi encontrada em várias outras pesquisas (Dal Magro, 2006; Morin et al., 2007; Coutinho, Diogo & Joaquim, 2008; Graf, 2009). Assim, a atividade laboral ganha contornos utilitários tornando-se um meio para se alcançar algo (Antunes, 2000). No entanto, não é só na esfera econômica que recaem os sentidos produzidos pelos cobradores acerca do trabalho. Para uma vida dotada de sentidos positivos, é preciso que seja cheia de sentidos dentro e fora do trabalho, tal como pressupõe Antunes (2000).

*“Pra mim tem que ser uma coisa que tem que misturar o seu ganha pão com o prazer em tu fazer aquilo ali. Tem que remunerar, pra tu viver tu precisa de uma remuneração, hoje em dia pra tudo... as coisas são caras, já tem que ser remunerado. Mas não adianta você ser bem remunerado às vezes e fazer uma coisa que tu não gosta”.*

Sentidos positivos são outorgados ao trabalho genérico, tal como na pesquisa realizada por Morin et al. (2007) em diferentes países. Para além do dinheiro, o trabalho para os cobradores representa prazer, dignidade, aprendizagem e sabedoria, tornando a atividade laboral num espaço de autossatisfação e crescimento. Dessa forma, é tido como fonte de saúde psíquica, reafirmando sua centralidade. Tais sentidos corroboram com a compreensão marxista de ser por meio do trabalho que o homem se torna um ser social, sendo condição para sua existência. Para os entrevistados é o trabalho que traz razão à vida.

*“Às vezes tu não aproveita do dinheiro que tu ganha porque tu faz uma coisa que tu não gosta. Daí tua vida se transforma numa coisa monótona, uma coisa chata, uma coisa doentia assim, sabe?! Uma coisa que adoce a gente, por mais que tu ganhe bem.”*



No capitalismo, o trabalho assume um caráter paradoxal (Navarro & Padilha, 2007; Antunes, 2000; Frigotto, 2002). Por um lado, o trabalho é fundante do ser social e gerador de saúde que mantém esse ser. Por outro, é também o que gera estranhamento alienando o trabalhador, tornando-se a causa de muitas doenças (sejam físicas ou mentais) e até mesmo de mortes em função da exploração em busca da eterna valorização do capital. No entanto, Frigotto (2002, p. 17) alerta que “a afirmação do trabalho como algo nobre e positivo é fundamental à nova ordem capitalista”. A “captura” da subjetividade do trabalhador é um dos principais objetivos do ideário do modelo flexível da reestruturação produtiva, opondo-se ao homem-boi de Taylor. A partir de então, não só o conhecimento interessa às organizações, mas o comprometimento afetivo.

A sociologia e economia do trabalho que tratam da disseminação da precarização do trabalho tendem, em geral, a salientar a deterioração dos estatutos salariais, desprezando uma das dimensões perversas da precarização do trabalho que é a intensificação dos mecanismos sistêmicos voltados para a manipulação da subjetividade do trabalho e a sua “captura” pelos dispositivos ideológico-organizacionais do capital (Alves, 2007, p.185).

O regime de acumulação flexível depende da participação do “colaborador” em busca do aprimoramento dos processos laborais. Esse novo modelo de gestão busca novos perfis de trabalhadores. Para Coutinho (2006), a participação demanda dos trabalhadores identificação com os projetos e metas da empresa, o que suporia o desenvolvimento de um novo tipo de trabalhador. Essa fidelização ao capital, por outro lado, também procede o dismantelamento das organizações dos trabalhadores com a fragmentação da consciência de classe, mais um ganho do toyotismo. No entanto, para Alves (2007), essa “captura” da alma do trabalhador não se dá sem resistências e intensas lutas de coerção cotidiana, não se restringindo ao mundo do trabalho, mas transcendendo a todo contexto social. Assim, novos modelos de profissional e novas éticas do trabalho são constantemente reinventados. No entender de Alves, “é no interior da subjetividade humana que se deflagram as grandes lutas pela hegemonia social” (2007, p. 185). A valorização ou não de uma ocupação ou de outra está intimamente ligada a essa construção social da realidade.

A longa história de depreciação da função do cobrador repercute diretamente no seu projeto futuro de vida, pois de acordo com Soares, “a valorização pessoal dá-se, em nossa sociedade, em razão do status

profissional adquirido” (2008, p. 78). Em se tratando de uma ocupação não prestigiada socialmente, tornam-se os trabalhadores detentores deste não-prestígio, impactando sobre suas identificações com o trabalho executado. Resta ao trabalhador “refletir a respeito de ações, posturas, preparo e decisões no mundo profissional, conduzindo a novas escolhas e à necessidade de definir novos direcionamentos nos âmbitos pessoal e profissional” (Coutinho, Krawuski & Soares, 2007, p. 35). Quando questionados sobre o futuro, apenas um dos trabalhadores planeja continuar no ramo do transporte: o motorista Jadilson. A Tabela 4 organiza os projetos de futuro dos profissionais entrevistados, cujos objetivos, além de prestar concurso público, se dividem em montar o próprio negócio e/ou voltar a estudar visando uma formação na busca pela construção de uma identidade profissional.

Tabela 4. Projetos de futuro dos trabalhadores do transporte entrevistados.

<b>Jadilson</b>	Prestar Concurso Público.	Prestar concurso pra motorista, pela estabilidade, pois em empresa nenhuma ninguém tá garantido.
<b>Paula</b>	Montar o próprio negócio.	Gostaria de trabalhar com alguma coisa ligada com a moda. Tenho um sonho de abrir uma loja pra mim.
<b>Pedro</b>	Montar o próprio negócio.	Montar, junto com minha família, um campo de futebol <i>society</i> , mas não aqui, lá na minha cidade.
<b>Reginaldo</b>	Estudar	Se surgir uma oportunidade, quero fazer alguma coisa ligada à área de Informática.
<b>Vânia</b>	Estudar	Hoje em dia, eu gostaria de estudar pra Técnico em Segurança do Trabalho e me especializar.
<b>Vitor</b>	Estudar e montar o próprio negócio	Penso em fazer o curso de segurança privada e dar aula de Jiu Jitsu, mas eu creio que não vai dá pra mim viver disso, vai ser porque eu gosto mesmo.

O trabalho, além de fonte de subsistência, é também uma forma de reconhecimento do sujeito como agente social, permitindo-lhe ser construtor de sua própria história. A falta de reconhecimento social enquanto trabalhador dificulta a formação de uma identidade profissional, outorgando à ocupação de cobrador o sentido de passageira e sem perspectivas de futuro, correndo risco inclusive de ser substituído por maquinarias, como discutiremos no próximo capítulo. Parece haver aqui uma distinção entre o verbo “ser” e o verbo “estar”. Os participantes da pesquisa “estão” cobradores e encaram o trabalho atual no transporte como transitório, não se identificando com o “ser” cobrador. Krawulski (2004) considera que a identidade profissional é construída no cotidiano do trabalho, nas relações concretas vividas pelos trabalhadores que produzem significados congruentes com a identidade do trabalhador. Dessa forma, a não identificação com a atividade exercida e com a imagem social construída do cobrador leva os trabalhadores a se projetarem em outras ocupações, almejando um futuro mais próximo de trabalhos com os quais se identificam. Para Coutinho (2009, p. 200), é “a história laboral e as vivências ocupacionais atuais dos entrevistados [que] vão pautar seus projetos”. Para os entrevistados, a única relação que mantém o trabalho atual dos cobradores com os seus projetos profissionais é a permanência na área de prestação de serviços.

Entre os entrevistados, há um consenso sobre a desvalorização social da ocupação. Dos patrões aos usuários, a imagem do cobrador está cada dia mais deteriorada. Assim, cobradores descreveram o próprio trabalho como desqualificado, sem necessidade de qualquer conhecimento prévio para sua realização. Tal como os sentidos atribuídos pelas mulheres ao trabalho no setor de limpeza e conservação pesquisadas por Diogo (2007), o trabalho do cobrador pode ser exercido por “qualquer um”.

*“É um trabalho bom no sentido de que você consegue trabalhar poucas horas, tem um salário bom<sup>30</sup>. A gente não se cansa assim porque é uma coisa fácil... é um trabalho fácil na verdade, você dar um troco ou você auxiliar alguém... tipo, mesmo às vezes você não sendo cobradora, você estando ali como passageiro, tipo... se a gente não sabe alguma coisa*

---

<sup>30</sup> De acordo com a Convenção Coletiva de Trabalho 2009/2010 da categoria, o salário dos cobradores praticados em Florianópolis era: para 6:40h de trabalho = R\$ 782,19 + R\$ 310 de vale-alimentação; para 6:00h de trabalho = R\$ 703,96 + 310,00 de vale-alimentação e para 3:00h de trabalho = 351,98 + 155,00 de vale-alimentação. No ano de 2009 o Salário Mínimo Brasileiro era R\$ 465,00.

*daí a gente vai lá com o outro passageiro e pergunta. É uma coisa bem fácil de se fazer no caso, dar uma informação ou cobrar. É um trabalho fácil na verdade”.*

Coutinho (2006, p. 195), em pesquisa realizada com trabalhadores fabris, também observou um grupo de trabalhadores exercendo atividades consideradas fáceis. Segundo eles, o trabalho pouco qualificado (simples e repetitivo), seria serviço de mulher ou de homem vadio, revelando a desvalorização social de tarefas leves e limpas. Exercer um trabalho que não exige qualificação faz com que os trabalhadores não tenham perspectiva de progresso profissional. Tal atividade era direcionada aos estagiários ou aos portadores de necessidades especiais, “caracterizando um processo de exclusão, de quem ainda não é parte ou não é aceito pelo grupo”. Assim, “continuar exercendo essa função significa ficar parado (pedalando em uma *bicicleta ergométrica*)”. No transporte, as atividades menos valorizadas são executadas pelos cobradores, reservando ao motorista a “*profissão com futuro*”.

A imagem que circula na sociedade é de que os cobradores são inúteis e descomprometidos, em especial nos momentos de greve, como já descrito anteriormente (item 6.2). Muitos afirmaram ter compartilhado de tal concepção anteriormente ao ingresso no transporte: “*antes de eu entrar eu julgava eles: cobrador e motorista. Também chamava eles de vagabundos. E hoje eu tenho outra visão*”. Após iniciarem o trabalho no setor, passaram a entender o trabalho do cobrador como fundamental, tanto para a segurança dos passageiros quanto para a qualidade de vida no trabalho dos motoristas, uma vez que o transporte de vidas se tornaria de sua inteira responsabilidade. Porém, ainda assim, o trabalho é considerado fácil, se comparado com outras ocupações: “*pega aí o pessoal que trabalha com telemarketing e vai trabalhar de cobrador é um paraíso*”. Assim, muitos que tiveram experiências laborais prévias relacionam as atividades do passado com a atual função:

*“Eu tô descansando, porque pelo que eu fazia, pelas coisas que eu trabalhava, hoje eu tô descansando. Hoje eu trabalho assim, hoje eu chego em casa bem, hoje eu durmo bem, hoje eu pratico meu esporte, vou pra praia, sabe?! Não chego em casa como eu chegava antes tenso... hoje eu tô bem!”*

A dignidade e a exaltação do trabalhador, de acordo com Jacques (2002, p. 104), parecem estar na nossa sociedade associados a

comportamentos valorizados nos contextos laborais como “atos de bravura, coragem frente às situações de risco, ausência de pausas em atividades repetitivas, produtividade acelerada”. Construiu-se ideologicamente um julgamento moral acerca do trabalho e do trabalhador, onde pessoa confiável é aquela que trabalha, que não fica à toa, que não é vadia (Jacques, 2002; Frigotto, 2002). Assim, no capitalismo contemporâneo, onde parte significativa da classe trabalhadora é penalizada pela precarização dos contratos e das condições laborais e pela constante ameaça do desemprego (Antunes, 2004; Navarro & Padilha, 2007; Alves, 2007), o trabalho “*bom*”, “*fácil*” é visto com maus olhos, o que poderia originar a imagem do vagabundo, do vadio.

Uma análise cuidadosa do trabalho efetivamente realizado por esses operadores do transporte poderá nos mostrar que ser cobrador é muito mais do que cobrar passagens, como a psicóloga muito bem descreveu. Muitas das tarefas realizadas no dia-a-dia não são prescritas e, conseqüentemente, não são reconhecidas socialmente. Talvez o título da ocupação não seja o mais indicado, ou pode-se dizer até mesmo que seja uma denominação bastante reducionista. O sentido do termo cobrador não traduz a realidade da ocupação. Cobrar a passagem pode ser simplesmente substituído por um processo automatizado, porém relacionar-se com os passageiros, auxiliar os motoristas e as demais atividades exercidas por esses profissionais talvez não seja passível de substituição. Um cobrador nos disse que é possível que esse cargo deixe de existir, mas acredita que outro está por surgir: “*o orientador*”. Assim, enquanto o agente de terminal venderia as passagens, dentro dos veículos circularia um profissional executando todas as demais tarefas que caberiam ao cobrador, inclusive orientando os usuários do transporte.

Os sentidos produzidos sobre o trabalho do cobrador, além de fácil, é digno, limpo, com uma boa remuneração (acima da média para o setor de serviços, principalmente quando comparado com o comércio) e uma jornada de seis horas diárias, possibilitando uma vida para além do trabalho<sup>31</sup>. Esses são os principais fatores que tornam a função do cobrador uma atividade satisfatória para os entrevistados, cujo maior desafio é a lida com o público e a violência gerada nessa relação. Trabalho transformado pela introdução de novas tecnologias, que ora traz melhorias e ora reafirma a insegurança em relação ao futuro da ocupação, como explanado no próximo capítulo.

---

<sup>31</sup> Entre os entrevistados nenhum exercia outra atividade remunerada em paralelo com a Costa Norte.



## 7 O TRANSPORTE E SUAS TECNOLOGIAS

É a experiência vivida no cotidiano que se torna a base na qual construímos nossos processos de dar sentido ao mundo, uma vez que nós, seres humanos, somos capazes de relacionar as diferentes experiências dos diversos momentos da nossa história (Berger & Luckmann, 2004). Assim, os sentidos são produções histórica e contextualmente localizadas. Como já apontado, o projeto da presente pesquisa visava compreender os sentidos produzidos sobre a catraca eletrônica no cotidiano de trabalho do cobrador. Elegemos esse mecanismo por acreditar ser o ícone da relação homem-máquina no sistema de transporte. No entanto, no caminho percorrido, nos deparamos com muitas outras tecnologias introduzidas no sistema (de gestão, comunicação e de produção), e avaliamos a necessidade de ampliarmos a discussão proposta. Dessa forma, apresentaremos, nesse capítulo, não só os sentidos produzidos acerca do uso da catraca eletrônica, mas teceremos análises das tecnologias em uso no transporte. Os sentidos produzidos no momento da implantação (ano de 2003) do SIT diferem daqueles produzidos hoje sobre as mesmas tecnologias, após anos de uso e adaptações. Dessa forma, analisaremos num primeiro momento a implantação do sistema integrado e os sentidos produzidos sobre as tecnologias introduzidas no transporte e, posteriormente, os sentidos produzidos em relação ao uso no atual cotidiano do transporte.

### *7.1 Implantação do SIT e as Mudanças no Trabalho*

As novas ferramentas de gestão e de produção do transporte urbano foram implantadas em Florianópolis através de um consórcio entre cinco empresas, no intuito de controlar todo o processo de produção e arrecadação, formando assim uma espécie de rede entre o empresariado do setor. A partir de então, uma nova concepção de gerenciamento do transporte público passou a vigorar na cidade, acompanhando as novas exigências estabelecidas pela reestruturação produtiva. Para Alves (2007),

todo empreendimento capitalista é coagido pela concorrência a adotar procedimentos técnico-organizacionais oriundos da matriz ideológico-valorativa toyotista. Por exemplo, mesmo não participando da criação de valor, organizações de serviços, de administração pública e

inclusive instância sócio-reprodutivas, tendem a incorporar os valores do neoprodutivismo toyotista (p. 157).

Assim, o SIT, projetado dentro da lógica de flexibilização, passou a fazer parte do cotidiano do trabalhador do transporte. De acordo com Antunes (2009, p. 236) as mudanças nas organizações, tanto tecnológicas quanto gerenciais, foram fortemente sentidas no setor de serviços, uma vez que esse também se submete cada vez mais à lógica do capital. A descentralização do sistema de transporte (construção de terminais de integração), a organização de novas ferramentas de gestão e comercialização dos créditos (cadastro de usuários, emissão de cartões com *chip* e arrecadação) e a implantação de equipamentos para gestão da informação (catraca eletrônica, validador e o TAC) alinham tanto equipamentos de infraestrutura quanto inovações de base microeletrônica, formando um conjunto de equipamentos embarcados e estacionários. A catraca eletrônica constitui-se assim um dos equipamentos do novo sistema de transporte implantado no ano de 2003. No momento de implantação do SIT todas as empresas que operam de forma integrada aumentaram o quadro de funcionários. Na Costa Norte a contratação foi de aproximadamente 80 novos trabalhadores em caráter de urgência.

Dentre as principais mudanças do novo sistema, o representante do SETUF apontou a integração entre diferentes linhas num determinado espaço de tempo; aumento da segurança com a redução de valores embarcados; maior agilidade na coleta e transmissão das informações; maior confiabilidade nos dados criptografados, minimização da utilização indevida dos benefícios concedidos (estudantes, idosos, deficientes) e maior controle sobre as viagens realizadas.

Para o cobrador, porém, a implantação do novo e complexo conjunto de tecnologias, bem como a sua adaptação, foi descrita como um período de pouca informação e muito trabalho. Um trabalhador lembra que com o aumento do número de linhas houve um desfalque dos operadores. Assim, até que 80 novos funcionários fossem contratados, ele trabalhou por 55 dias corridos, sem folgas, das cinco da manhã até as 24:00h: *“foi uma fase bem difícil, bastante sofrida!”*.

A falta de informação aos usuários foi um dos principais fatores estressantes apontado pelos trabalhadores. Os novos terminais eram divididos em duas grandes áreas, separadas por catracas, tendo uma dessas áreas como destino o centro da cidade e outra os bairros. Essa divisão se fazia necessária, uma vez que os valores das passagens para esses dois destinos se diferenciavam. As passagens também variavam de



acordo com a área da cidade (dividida em sete regiões tarifárias), bem como forma de pagamento: cartão ou dinheiro. Para os usuários do cartão, havia também diferenciação entre as categorias: cidadão, trabalhador, estudante, idoso e deficiente. Todo esse contingente de novidades transformou a implantação em *“uma época que marcou bastante pra gente pelo transtorno e pelo tumulto que dava ali, né? Das pessoas que não sabiam pra onde iam, pra onde que... se desciam, se pagavam, se voltava. Essa foi uma parte que marcou bastante assim logo de início”*. Manifestações públicas ocorreram, na época da implantação, em todos os terminais de integração.

Por um período, imediatamente após a implantação do SIT, os *“antigos passes de papel”* ainda eram aceitos como forma de pagamento. Apesar do treinamento recebido, os cobradores precisavam *“ter aquela manobra”*, pois tinham em mãos vários cartões: um cartão para abrir e fechar as viagens, um cartão de estudante, um de gratuidades (deficientes e idosos), um de vale-transporte. E quando era dinheiro, liberavam a catraca por meio de um botão.

*“A gente fez um treinamento [...] tu ver a pessoas falando ali é assim, assim e assim é uma coisa. Mas na hora tudo é novo ali pra ti é bem diferente, né? Tu fica nervosa, tu fica: ‘Ah! Meu Deus! O quê que eu faço com esse cartão?’. O que era “um pouco complicado, né?. Porque... principalmente quem fazia praia, imagine: um monte de gente embarcando e tem que tá ali ainda escolhendo cartão... no final sempre tinha diferença<sup>32</sup>”*.

O SIT foi um projeto pensado como solução para o transporte coletivo de Florianópolis, abarcando as cinco empresas concessionárias. A padronização de alguns processos de produção foi intensificada, independentemente da cultura e da realidade de cada empresa. A implantação de novas tecnologias produtivas em uma empresa familiar, na qual as relações interpessoais são fortemente marcadas pelo *“paternalismo”* e pela valorização dos laços afetivos, se dá de forma bastante contrastante. Há, na introdução de maquinarias, uma reificação do trabalhador, uma valorização do trabalho morto em detrimento do trabalho vivo (Marx, 1941/2009; Wolff, 2009). E, por conseguinte, há um distanciamento das relações afetivas, uma das principais características das organizações familiares (Macedo, 2002).

---

<sup>32</sup> Naquele momento os cobradores não eram responsabilizados pelas diferenças de caixa, uma vez que ainda se encontravam em treinamento.

Com a introdução do sistema integrado de transporte houve uma maior secção do trabalho do cobrador, surgindo inclusive uma nova ocupação: o agente de terminal. Esse profissional passou a executar apenas uma das tarefas do cobrador: administração de valores. Porém, a cobrança das passagens feita por ele se dá em um posto fixo, fora dos carros. Com a passagem paga antecipadamente, por meio do cartão eletrônico, um grande volume de dinheiro também se deslocou dos ônibus para poucos pontos fixos de vendas no terminal. Se por um lado essa mudança gerou maior segurança para os cobradores<sup>33</sup>, por outro acarretou insegurança aos agentes de terminal. Uma média de R\$ 400,00 por veículo se transformou em R\$ 10.000,00 por guarita. O cobrador entrevistado, que na época foi deslocado para a função de cobrar as passagens fora dos carros, fala sobre a insegurança gerada no local de trabalho, segundo ele, pela falta de planejamento na implantação do sistema.

*“Teve um dia que um cara tentou me roubar com uma faca de serra. Aí um amigo meu puxou a faca da mão dele, um gurizão que trabalhava comigo. Assim, totalmente... não existia câmeras no terminal do centro, hoje tem”.*

Também a fragmentação alcançou aqueles que se mantiveram embarcados. Linhas longas que percorriam bairros extremos da cidade até o centro passaram a ser fracionadas, diminuindo a distância percorrida e aumentando a frequência. Antes da implantação do SIT, o usuário era deslocado durante todo o extenso trajeto por uma única dupla de operadores, o que proporcionava um espaço de convivência entre usuários e operadores - base de uma relação de respeito mútuo, de acordo com um cobrador.

*“A gente trabalhava numa linha que ia até o centro direto. Não parava, entende? Não tinha terminal. E eram passageiros do dia-a-dia, eram do dia, todo dia. Todos os passageiros que entravam era “bom dia, boa tarde, boa noite”, era às vezes... “oh seu motorista”, e “Sr. Cobrador...” a mesma coisa... um respeito que eles tinham pela gente, sabe?! É... a amizade que se criava dentro do ônibus entre os passageiros, o motorista, o cobrador. Era uma coisa que era o*

---

<sup>33</sup> A diminuição do valor embarcado foi uma das principais características apontadas como positiva pelos cobradores devido a maior segurança no local de trabalho, o que será analisado posteriormente.

*cotidiano... era o dia-a-dia. Então não tinha porque dá alguma coisa de errado, aquele horário de ônibus já se tornava família. Já sabia... às vezes o motorista já passava com o ônibus na frente da casa de alguém que sempre pegava e buzina, a pessoa não tava no ponto, o motorista buzina pra saber se a pessoa vai. Ai às vezes a pessoa olhava e “não, não vou!”[risos]. Era assim que funcionava, entendeu?! E hoje... hoje tem que é... aconteceu, aconteceu várias vezes de agressão, de passageiro contra cobrador, contra... teve um menino agora que ele trabalha com a gente que ele foi espancado na linha por uns 15 guri, porque ele mandou um cara botar a camisa. Os caras estavam sem camisa dentro do ônibus, eles vinham da praia e ele mandou botar e eles espancaram o guri. O guri foi parar no hospital.”<sup>34</sup>*

De acordo com os cobradores, todos se conheciam, sabiam onde moravam e para qual time de futebol torciam. Uma maior segmentação do processo de trabalho do transporte trouxe o que muitos trabalhadores apontam como um “*estranhamento*”<sup>35</sup> entre as pessoas embarcadas cotidianamente no ônibus. De acordo com Almeida (2002, p. 67), “o contato com os(as) usuários(as) do transporte coletivo apresenta-se como o principal fator de estresse”. Os cobradores atribuem às novas tecnologias de gestão do transporte a principal dificuldade de seu trabalho: a árdua tarefa de atender aos usuários. Em uma pesquisa sobre o processo de automatização dos sistemas financeiros, os bancários também entendiam como negativas as consequências da introdução de novas tecnologias em relação ao contato com os usuários. Esses profissionais, segundo Corona (2006, p. 84), consideravam “o contato face a face como um dos aspectos fundamentais para outorgar um sentido positivo a seu trabalho”.

Para a psicóloga encarregada da seleção dos profissionais na empresa pesquisada, “*apesar do nome da função ser esse, hoje a função de cobrar as passagens talvez não seja a maior parte do trabalho*”. Ela lista uma série de atividades como auxiliar o motorista nas manobras e no embarque e desembarque de passageiros, porém atribui maior ênfase à tarefa do contato com o público.

---

<sup>34</sup> O tema violência urbana foi analisado no capítulo anterior: O Trabalho no Transporte.

<sup>35</sup> *Estranhamento* não tem aqui relação com a conceituação marxista. Utilizamos o mesmo termo nomeado pelos sujeitos ao definirem o distanciamento físico e afetivo entre trabalhadores e usuários do transporte.

*“E uma fatia muito grande do trabalho do cobrador hoje é o atendimento ao usuário, com características muito particulares, que são a questão de atenderem um número muito grande de pessoas, ou seja, é um atendimento ao cliente muito intenso nesse sentido, com centenas de pessoas todos os dias”.*

Nesse contingente de pessoas atendidas diariamente no “modelo” de relação em que o passageiro era *“um camarada da família”* as queixas eram feitas diretamente com o cobrador a cada eventualidade. Para os cobradores, não havia naquele momento a intenção de prejudicar os trabalhadores do transporte. Com o distanciamento ocorrido entre os atores desse contexto, ou seja, com o *“estranhamento”* originado pelo sistema integrado, os anônimos usuários passaram a agredir e a *“denunciar”* os cobradores como forma de punição. Haveria, nesse momento, de acordo com os cobradores, uma intenção, por parte dos passageiros, de prejudicar os trabalhadores do transporte. Cria-se um clima de tensão e de disputa de poder no espaço do ônibus, tornando-se um campo propício para expressão da violência descrita no capítulo anterior.

Os sentidos produzidos sobre a fase de implantação do SIT, pelos trabalhadores participantes da pesquisa, foram de um momento muito tumultuado, com pouco planejamento e organização, inseguro e bastante ansiogênico, devido às muitas novidades, em especial ao uso do sistema eletrônico de bilhetagem, o que para os trabalhadores, foi a principal novidade. No entanto, da implantação até a data da presente pesquisa, algumas mudanças ocorreram no sentido de adaptar o sistema projetado no início dos anos 2000 (implantado três anos mais tarde) à atual realidade urbano-social de Florianópolis. Dos nove terminais de integração, três foram desativados, assim, linhas e itinerários foram rearranjados. As regiões tarifárias deixaram de existir, permanecendo somente a distinção em alguns bairros populares considerados como Tarifas Sociais. Em consequência, os terminais de integração (exceto do Centro) passaram a ter seu espaço físico totalmente integrado. Sistemas de segurança foram instalados nas guaritas de arrecadação (isolamento com paredes e vidros à prova de balas, instalações de câmeras filmadoras). Algumas linhas foram criadas, no decorrer dos anos, ligando novamente bairros distantes ao centro da cidade, sem conexão nos terminais de integração. Sistemas eletrônicos on-line de cadastramento do Passe Estudante e de Vale Transporte passaram a funcionar. A partir desse contexto, buscamos analisar a produção discursiva sobre o uso das tecnologias no cotidiano dos trabalhadores.

## *7.2 O Progresso Tecnológico e o Avanço da Humanidade*

Embora as inovações tecnológicas estejam hoje presentes em todas as esferas da vida das pessoas, dentro e fora do espaço laboral, conceituá-las não é uma tarefa simples: “*sei o que é, mas é difícil falar*”. Quando questionados os entrevistados muitas vezes optavam por exemplificar num primeiro momento, e só posteriormente definiam o que entendiam por tecnologia. Assim, foi-lhes solicitado que listassem tecnologias presentes no cotidiano doméstico e do trabalho. Os exemplos do âmbito doméstico estavam, em sua maioria, estreitamente ligados às inovações de base microeletrônica e, mais especificamente, às TICs - Tecnologias de Informação e Comunicação, como pode ser visto na Tabela 5. No espaço laboral, destaque foi dado à catraca eletrônica e/ou seus componentes (como o validador, o TAC e o cartão eletrônico). Jadilson, atualmente na função de motorista, foi o único que não mencionou o sistema automático de bilhetagem.

Tabela 5. Exemplos de tecnologias mencionados pelos sujeitos entrevistados.

<b>COBRADOR</b>	<b>EM CASA</b>	<b>NO TRABALHO</b>
<b>Jadilson</b>	Celular Máquina de lavar roupas	Câmbio automático Ar condicionado Direção hidráulica
<b>Paula</b>	Internet	Catraca eletrônica
<b>Pedro</b>	Computador Internet Televisão	Catraca eletrônica Câmbio automático Porta automática Itinerário eletrônico Controle de ponto
<b>Reginaldo</b>	Notebook Internet	Catraca eletrônica
<b>Vânia</b>	Computador Televisão Rádio	Validador TAC Cartão
<b>Vitor</b>	Notebook Conexão ADSL Celular	Bilhetagem eletrônica

Como nos exemplos e, posteriormente, nas conceituações de tecnologia, esta seria definida como produto de um progresso, do avanço, de uma evolução “natural”, sempre em função de melhorias constantes a favor da humanidade. No trabalho, os exemplos eram sempre conjugados a um qualificativo, assim não se trata apenas de uma porta, uma direção ou uma catraca. As inovações trazem o aditivo que atesta a evolução em relação às versões anteriores, a porta agora é

automática, a direção hidráulica e a catraca eletrônica. Uma espécie de darwinismo tecnológico, como denominado por Dagnino (2006), onde haveria um processo em que sobrevivem as tecnologias mais aptas.

*“Que já era... tipo assim, que já é avançado, mas que cada dia vai... cada ano vai melhorando. Vamos puxar no lado da informática que vai... o PC 486, depois já tem o Pentium 4, o Pentium 6, isso aí é tudo é tecnologia. Aí tipo a internet discada, aí hoje é tudo aquele aparelhinho que vai... que vai... aí hoje já tem... já tem o modem, internet com modem rotador que é tudo internet por rádio, quer dizer, sem fio. Daqui a pouco eles vão... hoje tem carro que começa a chover já liga o para-brisa sozinho, anoitece liga o farol. Daqui a pouco vai dirigir por comando de voz, cada vez vai exigindo menos o contato humano, é tecnologia. Pra mim tecnologia é isso... as coisas novas que tem pra surgir e o que já tá circulando no mercado, cada vez está vindo mais... mais sofisticado, né? A tecnologia está avançando bastante, né?”*

No discurso dos entrevistados, o avanço tecnológico acontece de forma determinista, ou seja, independente da ação do sujeito, reservando a ele apenas a tarefa de acompanhar o desenvolvimento das máquinas, que decide a direção a ser tomada pela humanidade.

*“É o avanço da... acho que é o avanço da humanidade, vamos dizer assim. Não sei se eu vou conseguiu me expressar aqui. Querendo ou não, hoje em dia tudo é muito fácil, né? Tudo é muito tecnológico assim e cada ano que passar, cada vez vai ser mais e, automaticamente, desemprego também. Daí que a gente tem que estudar e se aprimorar na tecnologia, a gente tem que estudar a tecnologia acho pra poder trabalhar. Acho que é o avanço da humanidade na verdade. A gente tem que ir atrás dela.”*

Dessa forma, a tecnologia não é vista como um produto de relações sociais, historicamente marcadas, mas sim como sua produtora. Não ser capaz de se qualificar para lidar com as tecnologias deixaria o sujeito à margem da sociedade, já que o desemprego seria uma consequência automática e naturalizada desse “*progresso da humanidade*” para os que não conseguem acompanhar os avanços tecnológicos. Segundo Bianchetti (2005), a postura determinista concebe a tecnologia como se

por si só, tivesse o poder mágico de determinar a abrangência, a intensidade e a velocidade da criação e a implementação das

inovações. Nunca é demais repetir: as tecnologias são criações humanas, com base em decisões de ordem política, ideológica, geopolítica, enfim, são resultantes de jogos de interesse e de força entre empresas, países e blocos. É no contexto da nova divisão internacional do trabalho que se compreende a segmentação entre criadores, beneficiários e excluídos das inovações tecnológicas e não em uma suposta determinação da própria tecnologia. Reforce-se: a tecnologia é criatura e não criador! (Bianchetti, 2005, p. 177).

Desse modo, o desenvolvimento tecnológico, descrito pelos entrevistados como “*uma coisa que é inevitável*”, tornaria a vida das pessoas mais fáceis. “Artefatos tecnológicos que nos parecem no dia-a-dia neutros, intrinsecamente bons, produzidos tão somente para resolver problemas práticos, contêm relações sociais historicamente determinadas e obscurecem o conteúdo de classe das escolhas tecnológicas” (Novaes & Dagnino, 2004, p.1). No discurso dos trabalhadores, a tecnologia ganha uma dimensão gigantesca, com poderes incalculáveis, a ponto de se tornar algo fascinante e fetichizada (Feenberg, 1996).

### *7.3 Tecnologias Incorporadas x Tecnologias Embarcadas*

Na busca dos sentidos atribuídos às novas tecnologias no ambiente de trabalho, em especial ao computador, Tonelli (2000) analisou que os trabalhadores outorgavam sentidos ambíguos aos computadores utilizados em seu cotidiano. Assim, os sentidos produzidos por esses sujeitos puderam ser agrupados em três grandes categorias: as máquinas corporificadas (como se fizessem parte do corpo humano), as máquinas encantadas (como um objeto quase mágico, recoberto de afeto) e as máquinas vistas como instrumentais (uma parte indispensável do trabalho, sem as quais esse não seria possível).

Na presente pesquisa, os sentidos produzidos pelos cobradores de ônibus em relação às novas tecnologias introduzidas no sistema de transporte, por sua vez, puderam ser analisadas em dois grupos: os equipamentos que foram “incorporados” aos veículos e as tecnologias “embarcadas” nos ônibus. As primeiras passaram a fazer parte dos carros e são tidas como melhorias desses, uma espécie de evolução “natural” da máquina. Assim, seriam partes essenciais do “corpo” do ônibus, como a direção, o motor e a porta, sendo uníssona sua avaliação positiva pelos trabalhadores pesquisados. Já o segundo grupo de



equipamentos, as tecnologias “embarcadas”, não são necessariamente uma parte dessa máquina, mas uma espécie de acessório acoplado aos veículos, um complemento sem o qual o transporte não ficaria impossibilitado de funcionar. Esse segundo grupo, por sua vez, gera um sentimento dicotômico em relação ao seu uso. Os trabalhadores acreditam que as tecnologias “embarcadas” são por um lado “boas”, mas sempre há um “porém”, como no caso da catraca eletrônica que é “*tão boa que pode até fazer o trabalho da gente*”.

Num comparativo com a pesquisa realizada por Tonelli (2000), as tecnologias nomeadas pela autora como “máquinas corporificadas”, tendo como exemplo o computador e o relógio, seriam descritas como uma extensão do corpo dos sujeitos. Na presente pesquisa os equipamentos tecnológicos se incorporam à própria máquina, entretanto também “como um objeto do qual não se pode prescindir” (p. 68), sendo compreendidos como parte fundamental dessa estrutura, formando um único “organismo”.

As inovações tecnológicas “incorporadas” aos veículos adequaram o setor aos parâmetros da reestruturação produtiva, já que a inovação “se tornou a principal estratégia competitiva das grandes empresas no atual contexto econômico” (Wolff, 2009, p. 90). Como na indústria automobilística em geral, motores, carrocerias e combustíveis mais eficientes e econômicos são constantemente desenvolvidos, buscando sempre a superação tecnológica e, por sua vez, tornando-se mais atraentes no mercado, como destacado por um cobrador entrevistado, associando tecnologia eletrônica à maior lucratividade para o setor.

*“E pra empresa também é mais economia porque é eletrônico, né? Porque assim... eu também não sei explicar direito, mas sei que gera economia, combustível, né? Mão de obra pra manutenção também, porque é tudo... chega ali, conecta ali um cabo ali e já acha: problema em tal lugar.”*

Para os operadores, a incorporação das novas tecnologias aos veículos trouxe maior conforto, saúde e qualidade de vida no trabalho, de forma que são inquestionáveis os benefícios das mudanças tecnológicas ocorridas no transporte. “Aqui o capital – de modo completamente involuntário – reduz o trabalho humano a um mínimo, o dispêndio de forças. Isso vem para o bem do trabalho emancipado e é a condição de sua emancipação” (Marx, 1941/2009, p. 246). Trabalhadores relatam que os novos carros demandam menor desgaste

físico, tornando o trabalho “*mais leve*”, com caixas de direção hidráulicas, câmbios automáticos e freios a ar.

*“Hoje os ônibus estão tudo mudando, mais... que eu cheguei a pegar a época que era tudo a óleo, né? O motorista tinha que ficar em pé pra esterçar o volante. Hoje é tudo mais... O freio também era a óleo, era tudo duro, hoje é tudo à água. A marcha ali também eletrônica. É mais fácil de mudar a marcha. Pro motorista já melhorou bastante, né?”*

*“Como eles falavam...? Queixo duro! Volante queixo duro é que era ruim de dirigir, que você tinha que fazer aquela força. Agora com um braço só você já esterça, a marcha também... mais leve.”*

A vibração causada pelos veículos, responsável por sérios problemas na coluna vertebral, como lombalgia e hérnia de disco, foi amenizada com os novos modelos de amortecedores desenvolvidos para transporte urbano. Nos carros mais modernos, o deslocamento do motor da parte dianteira do veículo para a traseira, além da redução da temperatura, diminuiu consideravelmente a exposição ao ruído e, conseqüentemente, a probabilidade de perda auditiva dos trabalhadores: “*o barulho também, né? Antes o motor ficava zunindo no ouvido da gente, agora quase não ouve*”. De acordo com Silva e Mendes (2005), a média dos níveis de emissão sonora do motor dianteiro é cinco vezes maior do que a média dos níveis de emissão do motor traseiro.

O ruído, prejudicial à saúde auditiva e um dos fatores de irritabilidade e estresse dos trabalhadores do transporte, foi amenizado com o desenvolvimento de novas tecnologias. A qualidade do sono tem relação também com o tempo de exposição e a intensidade do ruído durante o dia, o que reflete na qualidade e rendimento do trabalho, “o ruído pode prejudicar tarefas que exijam atenção e concentração mental” (Battiston, 2003, p. 52). Para o cobrador, cuja grande parte das tarefas requer comunicação, tanto com o motorista quanto com os usuários, o barulho no interior do veículo, acrescido aos sons do trânsito, pode levar à dificuldade de estabelecimento de vínculos e à necessidade de repetição das informações fornecidas, gerando maior desgaste ao trabalhador. Assim, as tecnologias “incorporadas” trouxeram ao trabalho dos operadores do transporte mais saúde tanto física quanto mental.

Em continuidade pela busca de redução do custo da produção e pela intensificação do lucro, outras tecnologias foram introduzidas no sistema de transporte, porém não são mais percebidas pelos cobradores apenas como benéficas, enquadrando-se na modalidade “embarcada”.

Enquanto as tecnologias “incorporadas” têm um sentido de positividade para os trabalhadores do transporte, em função da melhoria do ambiente de trabalho, as tecnologias “embarcadas”, como já dito, oscilam entre sentidos positivos e negativos.

A automatização tornou a prestação de contas menos mecanizada e repetitiva ao final do dia, agilizando a tarefa e diminuindo a chance de erro. Os vale-transportes de papel eram colados, um a um, em formulários ao final do dia. Além de ser um procedimento dispendioso, havia a possibilidade de perda de um desses passes, resultando em prejuízo para o trabalhador. *“Imagine então... 10, 15 folhas daquilo, colar passe por passe, cheio de cola Tenaz”*. Para os cobradores, o erro no fechamento de caixa é algo desgastante, já que a cada vez que isso acontece são chamados na garagem para fazer o acerto. Com o sistema eletrônico o processo ficou mais rápido e seguro.

*“No final a máquina solta o relatório que diz quantos pagaram em dinheiro, quantos em cartão. Sai uma fichinha com a quantidade de passageiro e de dinheiro que você vai lá pagar. Daí é tudo certinho.”*

A bilhetagem eletrônica agiliza a viagem, pois o motorista aguarda o sinal do cobrador que anuncia a liberação das portas para seguir e aumenta a segurança no desembarque. A não-atenção, despendida simultaneamente, ao embarque e desembarque pode causar graves acidentes físicos aos usuários, em especial nos ônibus que possuem três portas.

*“É o tempo de tipo você tá dando o troco pra uma pessoa e a outra já está passando o cartão, facilita, agiliza na verdade o nosso trabalho”*.

A segurança no interior do veículo aumentou também devido à menor quantidade de dinheiro transportado, o que foi, sem dúvida, um ganho para toda a população do transporte. Assaltos à mão armada no transporte urbano compõem a realidade de muitas cidades, fazendo do ônibus um espaço inseguro para os usuários e, em especial para os trabalhadores, pois “os sucessivos traumas experimentados pelos que trabalham nos veículos coletivos provocam ansiedade, transtornos de medo e conflitos de identidade” (Paes-Machado & Levenstein, 2002, p. 1223). De acordo com os cobradores entrevistados atualmente *“não compensa mais assaltar, o assaltante vai pensar duas vezes antes de arriscar por tão pouco”*.

*“Trabalha com menos dinheiro, né? E arrisca menos também... na época que eu comecei era praticamente todo dia tinha assalto [...] Hoje pra sofrer um assalto é uma vez a cada dois meses e olha lá... Eu nunca fui assaltado. Acho que o último que teve foi há uns dois meses... levaram 100 pila.”*

Outro aspecto relacionado à violência urbana são os atritos diários com os usuários. Com a compra dos passes eletrônicos, dois problemas foram amenizados: a falta de troco e as notas falsas circulando no transporte. A falta de moedas “é um dos motivos de maior atrito entre usuários e cobradores, cabendo a estes e não à empresa o fornecimento de troco” (Cruz, 1998, p.61). A empresa fornece ao cobrador, no momento da sua contratação, trinta reais em dinheiro, para que sejam utilizados como troco, e é com esse valor que diariamente os cobradores iniciam a jornada de trabalho<sup>36</sup>. No entanto, se na primeira viagem forem usadas notas de vinte reais para o pagamento da passagem, os cobradores deixam de ter dinheiro trocado. *“O que incomodava mais, o que incomodava era o troco, o dinheiro, mas hoje em dia tá bem mais fácil”*. Outro fator de desgaste era o prejuízo em relação às notas falsificadas, que também foi amenizado pelo uso do dinheiro virtual. Um cobrador entrevistado relata uma experiência de receber nota falsificada:

*“Me deu uma nota de R\$ 50,00 e eu liberei ali e pronto [...] Aí eu sei que quando eu cheguei no terminal lá, aí que eu desconfiei que a nota era falsa. Daí corri atrás dela e já tinha pego [outra linha], aí quer dizer... fiquei numa situação difícil. Graças à Deus que eu tinha troco do meu bolso pra poder repor, né? Porque daí botar no malote a nota falsa, daí a empresa ia me chamar, daí explicar que na correria... até explicar que focinho de porco não é tomada... então pra evitar transtorno eu preferi arcar com o prejuízo.”*

O menor contato com os usuários foi destacado também como um fator positivo do sistema integrado de transporte, considerando o desgaste emocional sofrido na relação usuário-cobrador: *“tu não tem tanta incomodação, com passageiros no caso. Porque só pega no terminal ali, praticamente não tem contato com passageiro. Embarcou o*

---

<sup>36</sup> Vários cobradores relataram ser preciso mais do que esse valor. Dizem *“completar com dinheiro do próprio bolso”* para ter sempre ao iniciar a jornada, ao menos, R\$ 50,00 no caixa para troco.

*pessoal, tu entra ali e sai*". Interessante ressaltar a contradição aqui presente. O distanciamento em relação aos usuários foi apontado durante a pesquisa como um resultado negativo da implementação do SIT (item 7.1). A fragmentação das linhas teria diminuído o contato cotidiano entre usuários e trabalhadores do transporte, gerando um “*estranhamento*”, conforme já abordado, e diminuindo o respeito mútuo entre os sujeitos desse contexto. No entanto, não há, nesse momento, o mesmo entendimento do nexos entre os eventos. A relação conflituosa instaurada com uma maior segmentação do processo de trabalho do transporte é então compreendida pelos trabalhadores do setor de forma invertida. Assim, o usuário que nas longas viagens do dia-a-dia se tornava camarada, torna-se então alguém que incomodará necessariamente, e a introdução tecnológica deixa de ser a origem do conflito, passando a ser a solução para relação conturbada, aumentando ainda mais o distanciamento e o “*estranhamento*” entre os sujeitos embarcados.

A listagem de fatores tidos como positivos pelos cobradores em relação ao uso a catraca eletrônica no cotidiano de trabalho – maior segurança no ambiente de trabalho, menos conflito com usuários e maior agilidade na prestação de contas de um trabalho menos repetitivo e mecanizado – é contrabalanceada com dois sentidos negativos produzidos sobre esse conjunto de dispositivos. O maior controle do processo de trabalho gerado pelo uso da catraca eletrônica e a iminência da substituição do trabalho humano pela máquina foram os sentidos negativos produzidos.

Para Cruz (1998), o pessoal da operação é considerado um dos fatores de maior custo no transporte. Uma vez que cabe ao poder público a regulamentação das políticas tarifárias e do sistema de remuneração dos operadores, as empresas precisam criar outros parâmetros para o aumento da lucratividade. Portanto, o empresariado busca “novas formas de organização do trabalho, tendendo a utilizar-se de maior aparato tecnológico para controle e redução de custos de operação de pessoal e da frota” (Cruz, 1998, p. 56). Isso geraria, segundo o autor, economia de combustível, maior durabilidade do motor, maior vida útil dos pneus, menor desgaste das lonas de freio, entre outros benefícios econômicos para a empresa de transporte. A catraca eletrônica é claramente uma ferramenta de monitoramento do processo de trabalho dos cobradores. Segundo um trabalhador,

*“a bilhetagem eletrônica ali é uma tecnologia bem avançada, muito avançada. Ele é... via infravermelho, todas... tudo o que acontece ali na catraca fica registrado, cartão, dinheiro. Porque a catraca se ela fica...*

*fica em 45 grau, ela não gira totalmente, quantos segundos ela ficou naquele 45 graus ali ela indica. Porque 45 graus pode passar mais do que uma pessoa.[...] Se a catraca ficou 30 segundos... porque ela fica aqui nos 90 graus, né? Daí se ela ficar aqui, pode rodar uma pessoa por aqui e ela sai aqui [faz a simulação com as mãos], 45 pode passar mais do que uma pessoa. Ela tem que circular toda, se ela não circular toda ela registra”.*

A gama de atividades executadas fora dos portões da empresa passou então a ser registrada e acompanhada por esses equipamentos que “embarcaram” no ônibus. O que seria inevitável, de acordo com Alves (2007, p. 187), pois a presença do trabalho vivo fará com que o capital sempre tenha “a necessidade obsessiva de instaurar mecanismos de integração (e controle) do trabalho humano”. Para os cobradores, a catraca eletrônica e seus componentes são os principais equipamentos tecnológicos introduzidos no ambiente de trabalho e que interferem no cotidiano do transporte.

*“O validador guarda todas as informações da gente, de viagem, de tudo, dos cartões que passam. O TAC que é onde a gente descarrega todo o nosso trabalho, né?, no fim do dia, onde a gente coloca o cartão ali e sai toda aquela fichinha de tudo que a gente fez durante o dia, jornada, viagem, pagantes com cartão, com dinheiro.”*

Como vimos há nas empresas brasileiras, de forma geral, um misto entre as orientações taylorista/fordista e toyotista e, assim, pode-se observar também distintas formas de controle coabitando o mesmo espaço. Embora mecanismos de controle externos sejam claramente evidenciados com a presença da catraca eletrônica, a mesma exerce também um controle sobre a subjetividade do cobrador, uma vez que há nela materializada a fragilidade do cargo, cuja possibilidade de extinção está sempre presente. Segundo Sato (2002, p. 42):

Observamos como o risco de desemprego, que sempre existiu desde que tornamo-nos uma sociedade de homens livres, hoje opera de um modo mais intenso, funcionando como argumento em favor do desrespeito aos limites pessoais e, assim, aproveitando-se para adotar, mais e mais, os mecanismos de controle simbólico.

A rotina do trabalhador passa a ser então “determinada e regrada por todos os lados pelo movimento da maquinaria e não ao contrário” (Marx, 1941/2009, p. 242). Tais equipamentos, de acordo com Lima

(1995), ameaçam a autonomia do trabalhador. Além da catraca eletrônica, a autora destaca outros dispositivos, como os monitores de esforços excessivos em curvas e freadas e o sensor de tensão das correias do motor, responsáveis pelo registro de grande parte dos eventos ocorridos no decorrer da jornada de trabalho no transporte. O mural disposto no refeitório do TI pesquisado possui gráficos que expõem, constantemente, o desempenho de cada carro, alertando para as práticas de direção econômica, “incentivada” pela empresa, por meio de treinamentos. Para Wolff (2009),

é esse monitoramento que torna possível promover a padronização do trabalho, medida que atende não só o quesito controle, mas também a simplificação da força de trabalho, já que padronizar implica sempre em reduzir os elementos esparsos do mesmo gênero a um só tipo, unificado e simplificado, segundo um modelo *gerencial* preestabelecido (p. 106, *grifo da autora*).

No entanto, nem todas as formas de controle foram automatizadas no sistema de transporte. O controle do ponto, automatizado em grande parte das empresas, é realizado de forma manual na Costa Norte, onde todos os operadores têm os seus cartões assinados pelos fiscais. Para os cobradores, essa é uma forma da fiscalização garantir o cumprimento de algumas normas da empresa, tidas como fundamentais para o atendimento ao público.

*“No cartão com o fiscal é cara a cara. [...] barbudo, ver se tá de uniforme, com crachá, tudo. Daí tem que passar pela fiscalização né? Claro, não dá pra olhar todo mundo, mas você vai ter que dar o cartão pra ele assinar”.*

Outro processo também não automatizado é a criação de escalas de trabalho do pessoal da operação. Na administração do transporte público de passageiros, essa é uma das atividades mais complexas, envolvendo um grande número de variáveis. Assim, é preciso considerar a disponibilidade dos operadores (contratos de três, seis ou seis horas e quarenta minutos), a demanda dos usuários, os horários de “pico”, o fluxo sazonal, características da linha, tipo de veículo utilizado e questões trabalhistas (tempo de intervalo entre as jornadas, horas extras permitidas). Essas características fazem da criação de escalas uma atividade cujo desempenho torna-se crucial para o bom funcionamento do transporte e maior rendimento para a empresa. Entretanto, para o gerente de tráfego da Costa Norte, com mais de 20 anos de experiência no setor,

não há um *software* que gerencie satisfatoriamente as escalas de trabalho. Para ele, tudo sai da sua cabeça e, como consequência, relata conhecer cada operador e cada escala detalhadamente: o carro, horário de partida, trajetória, tipo de público transportado. Esse conhecimento torna-se uma forte ferramenta de barganha para o gerente, que descreve a sua própria imprescindibilidade. Segundo ele, não há na empresa mais ninguém, até o momento, capaz de desenvolver a sua tarefa, e o controle sobre seu trabalho é sinônimo de garantia de emprego vitalício.

Para o cobrador, por sua vez, o controle exercido com o uso da catraca eletrônica tem, em algumas situações, um sentido positivo. Os trabalhadores não só criam formas de resistências aos mecanismos de controle (Sato, 2002) como desenvolvem estratégias para uso do controle a seu favor. A ocorrência de atos violentos cometidos contra os operadores do transporte no interior do ônibus pode ser investigada com a ajuda desse dispositivo tecnológico. A catraca eletrônica é um instrumento que auxilia no rastreamento dos infratores. Uma vez que os usuários foram cadastrados, seus deslocamentos pela cidade podem ser mapeados por meio do banco de dados do SIT. E, com a identificação da empresa responsável pelo pagamento do vale transporte, é possível a localização dos responsáveis pela agressão.

Além disso, incidentes ocorridos com as catracas mecânicas (antecessoras das automáticas) poderiam gerar a perda do número de passageiros embarcados, resultando em diferenças nos valores a serem pagos no final do dia e, conseqüentemente, prejuízo para o cobrador responsabilizado por essa diferença. Com a catraca eletrônica, há um maior controle sobre os usuários pagantes e tais incidentes deixaram de acontecer. O cobrador passa a ter o comando da catraca e a libera individualmente. Somente com o aval do operador é possível transpor o equipamento. O controle do processo de trabalho efetivado com o uso da catraca eletrônica que ora tem um sentido negativo, nesse contexto é apontado como um instrumento a favor do cobrador.

*“A outra catraca é o seguinte... o cara dava o passe e já passava, entendeu? Daí já passava dois, três e eu ficava até meio perdido ali, não sei quem pagou, quem não pagou. Agora só se o cara liberar pro cara passar, ninguém mais passa, porque ela tranca e a outra era livre.”*

A catraca seria então uma ferramenta de controle desenvolvida pelos gestores, no entanto é utilizada, em alguns momentos, pelos trabalhadores que se apropriam da tecnologia a seu favor usando-a,



inclusive, para o mesmo fim: o controle. Assim, a catraca produziria sentidos positivos para aquele que estivesse no controle da situação, uma vez que isso possibilitaria a interferência no processo de trabalho (Sato, 1991).

O outro sentido negativo produzido sobre a catraca eletrônica apontado pelos entrevistados foi, além do aumento do controle sobre o trabalho, o risco de extinção da função do cobrador de ônibus. Cruz, em 1998, já acreditava que “a adoção de sistemas de bilhetamento automático tende a diminuir o número de postos de trabalho para os cobradores” (p. 61). Todos os participantes da pesquisa mencionaram o fim da ocupação. *“Eu acho, minha opinião, é um bom trabalho. Um bom trabalho que está se extinguindo. É uma coisa que vai se acabar”*. Enquanto alguns entrevistados mencionaram o fato de forma incerta: *“uma coisa que talvez não tenha futuro. Assim... um dia eu acho que vai acabar essa função, acho que não vai ter mais”*, outros se arriscaram inclusive a prever o tempo para que isso aconteça: *“se chegar o ano que vem é muito, eu acho”*. Porém, é unânime entre os trabalhadores a ameaça à função. Para os sujeitos da pesquisa, um trabalho manual e repetitivo que não requer conhecimentos específicos pode ser substituído por maquinários.

*“Eu vejo, no meu ponto de vista, que é uma coisa inevitável de acontecer, vai ser a demissão dos cobradores. Eu faço 5 viagens, vai e volta e eu cobro 40 reais em dinheiro, às vezes 20. Uma coisa que o motorista pode fazer tranquilamente sem atrasar o horário, sabe?! É uma coisa... cobro muito pouco, muito pouco. Eu acho que vai ser uma coisa que vai ser, provavelmente vai ser... inevitável... que vai ser a demissão dos cobradores, né?”*

No decorrer dos últimos anos, a invisibilidade do cobrador de ônibus foi se formando cotidianamente. Construiu-se, ou melhor, foi destruída a imagem social desse profissional. A racionalização do trabalho tende a agir precarizando os trabalhadores e as profissões de acordo com os interesses do capital. A introdução de tecnologias é vislumbrada por Marx como “processo de valorização do capital, segundo o seu lado material, pela transformação do meio de trabalho em maquinarias e do trabalho vivo em mero acessório dessa maquinaria; como meio de sua ação” (Marx, 1941/2009, p. 242).

Para os cobradores entrevistados a potencial demissão em função da substituição pelo sistema eletrônico de bilhetagem é entendida como uma consequência “natural” e inevitável do uso de uma máquina que,

como as demais tecnologias, trariam muitos benefícios ao trabalho do cobrador e à população usuária. As vantagens trazidas pelo novo equipamento parecem superar o fator negativo “agregado”: a demissão em massa. Assim, a catraca eletrônica é vista como um instrumento que agiliza e torna o trabalho do cobrador mais prático e seguro, com todas as características já listadas acima e, em contrapartida, põe em risco o trabalho dos entrevistados.

*“É bom porque muitas coisas melhoram. Mas, no caso do cobrador, se não existisse a catraca eletrônica acho que eles nunca iam querer que terminasse a função do cobrador, né? E... melhora muita coisa no nosso dia-a-dia, né?”*

Assim, os entrevistados associam diretamente a catraca à demissão dos cobradores, sem um entendimento mais amplo de todo o contexto socioeconômico produtor dessa relação. Para eles a catraca seria responsável pela extinção da ocupação do cobrador de ônibus, numa visão determinista, que torna a máquina o criador e nós suas criaturas, como já bem apontou Bianchetti (2005). No entanto, essa visão não foi unânime, um dos trabalhadores entrevistados não vê a supressão do trabalho vivo como uma consequência do desenvolvimento tecnológico, mas como o objetivo do mesmo em função da valorização do capital.

*“Ao mesmo tempo que ela vem pra ajudar ela vem pra estragar, né? Claro que hoje passar um cartão ali, pagar sua passagem, carregar quanto quiser isso tudo é bom, não vou dizer que não é. Mas teria um jeito de eles fazer como... pra não tirar o emprego. A tecnologia que eles estão implantando é pra tirar o emprego, pra eles ganharem mais. É bom... tu apertar um botão e ligar uma televisão é ótimo, né? Mas nem sempre ela vem pra ajudar, né? É tudo um jogo muito bem montado.”*

Para o entrevistado, a tecnologia da catraca eletrônica já foi implantada com o objetivo de tirar os cobradores. Para ele, porém, a tecnologia só será “boa mesmo se continuar os cobradores, no momento que tirar os cobradores... ali tomou o emprego de muita gente pra mim já não servia mais, né? Tirar mil família aí que vive daquilo ali, pra trocar por uma máquina”. Afirma que há um “jogo” criado pelos empresários e que a tecnologia é a principal peça desse jogo.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciamos a pesquisa buscando relações entre os cobradores e as catracas eletrônicas. No decorrer das análises, percebemos que o Sistema Integrado de Transporte é um conjunto de inovações das ferramentas de gestão do transporte, sendo a catraca apenas um dos equipamentos implantados. Não seria possível fechar a análise apenas nessa ferramenta, pois correríamos o risco do reducionismo. O novo sistema é muito mais amplo, produzindo uma nova concepção de deslocamento. Partindo desse ponto, percorremos os sentidos produzidos sobre todo o sistema de transporte, inclusive no período de sua implantação, e as inovações tecnológicas inseridas por esse sistema.

Os exemplos de tecnologias citados pelos trabalhadores remetem às inovações de base microeletrônicas, tanto no espaço do trabalho quanto fora dele. No ambiente doméstico, as tecnologias estão estreitamente ligadas às TICs: celulares, notebook e a internet, equipamentos tidos como os mais modernos disponíveis no mercado. Ressalta-se que tais equipamentos estão presentes no discurso mesmo de quem não fazia uso destes. No trabalho, a catraca eletrônica e seus componentes foram os exemplos mencionados por todos os entrevistados, exceto pelo motorista que se restringiu aos equipamentos utilizados no seu cotidiano: direção hidráulica, câmbio automático e ar condicionado. De forma geral, as tecnologias mencionadas pelos entrevistados assumem sentidos associados à evolução dos objetos, estando sempre em melhoria contínua para o bem da humanidade.

Os equipamentos tecnológicos implantados no transporte são significados positivamente pelos entrevistados, uma vez que propiciariam o melhor desempenho do trabalho no setor. A partir dos exemplos de tecnologias mencionados e das conceituações produzidas sobre elas, desenvolvemos duas categorias de análise: as tecnologias “incorporadas” ao sistema e as tecnologias “embarcadas” no transporte. Os equipamentos “incorporados” trouxeram melhoria da qualidade de vida e saúde dos trabalhadores. Essa “incorporação” proporcionou para aos motoristas, de forma especial, melhores condições de trabalho, com direção mais leve e câmbio mais macio, exigindo menos esforço do condutor, resultando na redução do desgaste físico.

Em relação aos equipamentos, “embarcados” foram produzidos sentidos ambíguos, pois ao mesmo tempo em que trazem facilidades ao trabalho do cobrador, aumentam o controle sobre o trabalho do mesmo, e no caso da catraca eletrônica, com um agravante: a ameaça de

desemprego aos cobradores. Enquanto as tecnologias “incorporadas” parecem afetar mais o cotidiano de trabalho dos motoristas, as “embarcadas” afetam mais os cobradores. As primeiras só trazem benefícios ao trabalhador, já as segundas colocam em xeque a própria ocupação, tendo o sistema eletrônico de bilhetagem como principal expoente.

Em síntese, as principais características relacionadas ao uso da catraca eletrônica são: maior agilidade no embarque de passageiros, maior facilidade e confiança na prestação de contas no final do dia, ambiente de trabalho mais seguro devido à menor quantidade de dinheiro transportado, amenização do problema da falta de troco, diminuição da frequência de notas falsas circulando no transporte e menor contato com os usuários. Por todos esses motivos, os cobradores, aqui entrevistados, atribuem sentidos positivos ao sistema de bilhetagem eletrônica, percebendo-o como facilitador do cotidiano, tornando o trabalho mais digno e menos repetitivo. No entanto, todos os cobradores afirmam que a catraca eletrônica, além de proporcionar maior controle sobre o trabalho, gera insegurança a respeito do futuro da ocupação.

Para compreender os sentidos produzidos pelos entrevistados sobre o trabalho, foi necessário separar as concepções genéricas apresentadas daquelas relativas à atividade do cobrador de ônibus. O trabalho tem sentidos valorizados socialmente, além do principal outorgado pelos cobradores: a fonte de sobrevivência e manutenção da vida por meio da remuneração. O trabalho também é para os sujeitos fonte de autossatisfação e crescimento, significando prazer, dignidade, aprendizagem e sabedoria.

O trabalho do cobrador, por sua vez, não é valorizado socialmente. Trata-se de uma atividade na qual “*trabalha-se pouco e ganha-se bem*”. Ser cobrador é um trabalho descrito como fácil, que não requer conhecimento técnico específico, podendo ser feito por qualquer um. Assim, o trabalho limpo, digno, fácil e bem remunerado é visto socialmente como um trabalho de “*vagabundo, vadio*”, desvalorizando uma ocupação que no início do século passado foi fundamental para o desenvolvimento dos centros urbanos. No entanto, hoje, acreditam os sujeitos, “*cobrador não é profissão*”, pois, mesmo entendendo a função do cobrador de ônibus como de grande importância para a sociedade, acreditam ser uma ocupação sem futuro.

Por ocuparem um lugar desvalorizado socialmente, os entrevistados enfrentam dificuldade na aceitação e no respeito pelo trabalho desenvolvido no dia-a-dia. Os principais fatores apontados como negativos no trabalho do transporte são a difícil relação com os

usuários e a violência urbana enfrentada cotidianamente. Os entrevistados relataram episódios de agressões vividas durante o exercício da função, tanto verbais quanto físicas. Segundo eles, os principais agressores são pessoas que transitam entre a moradia e o local de trabalho. Asseveram não ser reconhecidos e respeitados como trabalhadores pelos demais trabalhadores urbanos que utilizam o transporte público.

Embora todos os entrevistados afirmem acreditar que a ocupação de cobrador de ônibus deixará de existir em função da substituição pelo sistema automático de bilhetagem, interessantemente isso não parece lhes causar grande sofrimento. A discussão sobre a permanência ou não dos cobradores do transporte urbano de Florianópolis, de acordo com o SINTRATURB, iniciou-se desde antes mesmo da implantação do SIT. Depois de quase uma década, o tema parece ter se incorporado ao discurso cotidiano dos trabalhadores, passando a insegurança em relação ao futuro da ocupação ser como uma característica da própria função. Considerando que a média de tempo nessa função é de aproximadamente três anos, muitos profissionais ingressaram no setor já conhecendo tal impasse. Assim, o que se pode observar é que há uma “naturalização” da possibilidade futura de demissão em massa dos cobradores. Na ocasião, os entrevistados pareciam “estar” cobradores, não tendo assim suas identidades profissionais desestabilizadas com a potencial extinção do cargo. O fato de ser uma ocupação que acreditam ser passageira não parece ameaçar os trabalhadores, exceto pelo incômodo do desemprego gerado a pelo menos 1.200 trabalhadores. Seus projetos não parecem ameaçados, uma vez que ser cobrador não faz parte de seus planos profissionais. Outrossim, a profissão que parece estar ameaçada com a demissão dos cobradores é a de motorista de ônibus, que inquestionavelmente se sobrecarregará com o acúmulo de tarefas hoje realizadas por ambos profissionais.

O novo modelo de acumulação do capital, de acordo com Antunes (2000), exclui uma grande maioria “desqualificada” e, por outro lado, intensifica o trabalho dos poucos que se mantêm no mercado. Com a extinção da função do cobrador, o trabalho do motorista tende a ser ainda mais sobrecarregado. A catraca eletrônica é capaz de fazer a cobrança dos créditos eletrônicos e gerar relatório com maior confiabilidade. No entanto, outras tarefas desenvolvidas pelo cobrador, como cobrar a passagem paga em dinheiro ou prestar informações aos usuários, ficará a cargo do motorista de ônibus, o qual assumirá todas as responsabilidades do veículo: responderá pelas vidas e pelos valores transportados. Embora tenhamos dialogado com outros operadores,

focamos no trabalho dos cobradores. Acreditamos, porém, ser importante conhecer os sentidos produzidos por outros atores sociais envolvidos nessa questão, em especial, os motoristas. Certamente, futuras pesquisas podem ser direcionadas a esses profissionais. Em conversa com motoristas durante as observações no terminal, estes se mostraram deveras interessados nessa discussão. Para eles, não só os cobradores serão prejudicados com a extinção da ocupação. Além do fim da parceria fundamental da dupla, a sobrecarga de trabalho trará um maior sofrimento aos motoristas, pois ainda estarão no campo de batalha e terão que enfrentar sozinhos as lutas cotidianas que lhes tornam o trabalho penoso (Sato, 1991).

Num caminho inverso à flexibilização propagada pelo ideário da reestruturação produtiva, o arsenal de tecnologias implantadas não flexibilizou o processo de trabalho no transporte (Cruz, 1998). Ao contrário, intensificou a divisão técnica do trabalho e aumentou o controle sobre os operadores, fatores predominantes da gerência científica de Taylor (Braverman, 1987). Há no trabalho do transporte uma mescla das ferramentas e técnicas oriundas de diferentes modelos de gestão. Coutinho (2006) aponta ser essa a realidade da maioria das empresas brasileiras. Na análise marxista, é a “divisão do trabalho que torna as operações do trabalhador, mais e mais mecânica, de tal modo que, em um dado ponto, o mecanismo possa entrar em seu lugar” (Marx, 1941/2009, p. 248).

Se por um lado o Sistema Integrado de Transporte foi implantado sob a lógica da flexibilização das ferramentas de gestão e de comunicação, com o uso das novas tecnologias, por outro, observa-se no cotidiano dos operadores uma maior segmentação do processo de trabalho, com destaque para as fragmentações das linhas e um menor espaço-tempo para o desenvolvimento de relações subjetivas. Como consequência dessa fragmentação observamos o “*estranhamento*” entre trabalhadores e usuários do transporte, criando um clima de constante disputa de poder materializado em extremas violências físicas e psicológicas. O distanciamento gerado pela concreta diminuição do espaço-tempo de convivência entre os sujeitos presentes no cotidiano do transporte, seria, segundo os trabalhadores aqui pesquisados, fruto das fragmentações do novo sistema integrado. Cabe ressaltar a contradição presente na “fragmentação do sistema integrado”. Fragmentar e integrar só cabem no mesmo discurso se colocados em oposição.

Para Siqueira (1997), o planejamento urbano menos centrado nos veículos individuais e uma maior flexibilidade dos contratos de concessão poderiam ser um dos caminhos traçados em busca de melhor

qualidade no serviço prestado. O cidadão mais respeitado no seu direito fundamental de ir e vir pode se tornar também respeitador do serviço e dos respectivos trabalhadores do setor. Fica aqui registrada uma sugestão para os gestores do atual modelo de transporte: o aprimoramento das formas de comunicação com os usuários. A falta de informação e conhecimento do funcionamento do sistema, tal como do cotidiano de trabalho de motoristas e cobradores, parece ser um dos fatores agravantes da relação usuários-trabalhadores, principal causa de sofrimento no atual trabalho dos cobradores. Enfim, sugerimos que os órgãos gestores do transporte atuem no sentido de garantir o caráter público e democrático do espaço urbano, diminuindo as disputas de poder traçadas diariamente entre os trabalhadores do transporte e todos os outros que utilizam o sistema para chegarem aos seus trabalhos na busca de uma vida mais digna.





**REFERÊNCIAS<sup>37</sup>**

- Almeida, N. D. V. (2002). Contemporaneidade x trânsito: reflexão psicossocial do trabalho dos motoristas de coletivo urbano. *Psicologia: ciência e profissão*, 22(3), 62-69.
- Alves, C. R. S. & Paula, P. P. (2009). Violência no trabalho: possíveis relações entre assaltos e TEPT em rodoviários de uma empresa de transporte coletivo. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 35-46.
- Alves, G. (2007). *Dimensões da reestruturação produtiva: ensaios de sociologia do trabalho* (2ª ed.) Londrina: Práxis.
- Antunes, R. (1995). *Adeus ao Trabalho? ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho* (2ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (3ª ed.). São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2004). Anotações sobre o capitalismo recente e a reestruturação produtiva no Brasil. In R. Antunes & M. A. M. Silva (Orgs.), *O avesso do trabalho* (pp. 13-27). São Paulo: Expressão Popular.
- Antunes, R. (2009). Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho? In R. Antunes & R. Braga (Orgs.), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual* (pp. 231-238). São Paulo: Boitempo.
- Aued, B. W. (1997). Profissões no passado – profissões no futuro. *Ciências Humanas*, 15(22), 09-30.
- Barbosa, M. L. O. (2003). Ensaio bibliográfico: as profissões no Brasil e sua sociologia. *DADOS*, 46(3), 593-607.
- Barcelos, C. A., Broetto, K. N., Oliveira, M. A. B. & Gomes Júnior, N. (2007). Qualidade de vida e saúde de motoristas de ônibus urbanos da grande Vitória: uma análise da representação social do

---

<sup>37</sup> De acordo com o estilo APA – American Psychological Association.

funcionário quanto à sua saúde e/ou adoecimento relacionados ao trabalho. In Anais do XIV Encontro Nacional da Associação Brasileira de Psicologia Social, Rio de Janeiro.

- Battiston, M. (2003). *Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Baumgarten, M. (2006). Reestruturação produtiva e industrial. In A. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário de Trabalho e tecnologia: dicionário crítico* (pp. 242-244). Petrópolis: Vozes.
- Benakouche, T. (2005). Tecnologia é sociedade: contra a noção de impacto tecnológico. In L. C. Dias & R. L. L. Silveira (Orgs.), *Redes, Sociedades e Territórios* (pp. 79-106). Santa Cruz do Sul: EDUNISC.
- Berger, P. & Luckmann, T. (2004). *Modernidade, pluralismo e crise do sentido: a orientação do homem moderno*. (E. Orth, trad.). Petrópolis: Vozes.
- Bianchetti, L. (1999). As novas tecnologias e o devassamento do espaço-tempo do saber tácito dos trabalhadores. In B. W. Aued. (Org.), *Educação para o (des)emprego* (133-149). Petrópolis: Vozes.
- Bianchetti, L. (2005). *Curriculum vitae* em tempos de empreendedorismo e empregabilidade In B. W. Aued. (Org), *Traços do trabalho coletivo* (pp. 145-197). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Bianchetti, L. (2008). *Da chave de fenda ao laptop: Tecnologia digital e novas qualificações: desafios à educação* (2ª ed.). Petrópolis: Vozes.
- Borges, L. O. & Alves Filho, A. (2001). A mensuração da motivação e do significado do trabalho. *Estudos em Psicologia (Natal)*, 6 (2): 177-194.
- Brasil. (1988). Câmara dos Deputados. Consulta Tramitação das Proposições. PL 1113/88 Recuperado em 14 de janeiro de 2010, de [http://www.camara.gov.br/sileg/Prop\\_Detalhe.asp?id=16270](http://www.camara.gov.br/sileg/Prop_Detalhe.asp?id=16270).

- Brasil. (2002). Ministério do Trabalho e Emprego. *Classificação Brasileira de Ocupações*. Recuperado em 28 de fevereiro de 2010, de <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>
- Brasil. (2003). Câmara dos Deputados. Comissão de Viação e Transportes. *Relatório do Projeto de Lei n. 7.186*. Recuperado em 06 de maio de 2008, de <http://www.camara.gov.br/sileg/integras/86443.pdf>
- Brasil. (2008a). Câmara dos Deputados. *Portal da Câmara dos Deputados*. Recuperado em 18 de maio de 2008, de <http://www.camara.gov.br/siLeg/default.asp>
- Brasil. (2008b). Câmara dos Deputados. Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público. Verbete nº 02, Da súmula de jurisprudência da CTASP "regulamentação de profissões", de 28 de maio de 2008. Recuperado em 13 de janeiro de 2010, de [http://apache.camara.gov.br/portal/arquivos/Camara/internet/comissoes/ctasp/sumula/Verbetes-no-02\\_CTASP-de-28\\_05\\_08.pdf](http://apache.camara.gov.br/portal/arquivos/Camara/internet/comissoes/ctasp/sumula/Verbetes-no-02_CTASP-de-28_05_08.pdf)
- Brasil (2009). Tribunal Superior Eleitoral. *Título Net. O Que é o título net?* Recuperado em 20 de janeiro de 2010, de [http://www.tse.gov.br/internet/servicos\\_eleitor/titulo\\_net.htm](http://www.tse.gov.br/internet/servicos_eleitor/titulo_net.htm)
- Braverman, H. (1987). *Trabalho e capital monopolista*. (N. C. Caixeiro, trad.). (3ª ed.). Rio de Janeiro: Guanabara.
- Caniato, A. M. P. (2000). Da violência no ethos cultural da contemporaneidade e do sofrimento psicossocial. *PSI – Revista Psicologia Social e Institucional*, 2(2), 197-215.
- Caniato, A. M. P. (2008). Violências e subjetividades: o indivíduo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, 20(1), 16-32.
- CNT. (2009). Confederação Nacional do Transporte. Atlas do Transporte. Recuperado em 24 de setembro de 2009, de <http://www.cnt.org.br/informacoes/pesquisas/atlas/2006/>

- Corona, M. A. (2006). *Os sentidos que bancários outorgam a seu trabalho*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Coutinho, M. C. (2006). *Participação no trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Coutinho, M. C. (2009). Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(2), 189-202.
- Coutinho, M. C.; Diogo, M. F. & Joaquim, E. P. (2008). Sentidos do trabalho e saber tácito: estudo de caso em universidade pública. *PSIC - Revista de Psicologia da Vetor Editora*, 9(1), 99-108.
- Coutinho, M. C.; Diogo, M. F.; Joaquim, E. P.; Borges, R. C. P. & Sandi Jr, A. (2009). A greve como espaço de (re)significação do trabalho por servidores de uma universidade pública. In T. Wittke & P. Melogno. (Orgs.), *Psicología y organización del trabajo: producción de subjetividad en la organización del trabajo*. Vol. X. (pp. 210-222). Montevideo: Psicolibros.
- Coutinho, M. C., Krawulski, E. & Soares, D. H. P. (2007). Identidade e trabalho na contemporaneidade: repensando articulações possíveis. *Psicologia e Sociedade*, 19(especial), 38-46.
- Cruz, M. V. G. (1998). Produção do serviço de transporte público urbano por ônibus: aspectos da organização do trabalho. *Revista de Administração Contemporânea*, 2(3), 45-65.
- Dagnino, R. (2006). *Enfoques sobre a relação ciência, tecnologia e sociedade: neutralidade e determinismo*. Recuperado em 14 de abril de 2008, de <http://www.oei.es/salactsi/rdagnino3.htm>
- Dal Magro, M. (2006). *Os sentidos do trabalho para sujeitos inseridos em "empreendimentos solidários"*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

- Debatin Neto, A. (1998). *Política de planejamento de transportes e desenvolvimento urbano: considerações sobre a cidade de Florianópolis*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Dejours, C. (2002). Subjetividade, trabalho e ação. (H. Karam & J. Abrahão, trads.). *Revista Produção*, 14(3), 27-34.
- Dejours, C. (2003). *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (A. I. Paraguay & L. L. Ferreira, trads.). (5ª ed.). São Paulo: Cortez.
- Deus, M. J. (2005) *Comportamento de risco à saúde e estilo de vida em motoristas de ônibus urbano: recomendações para um programa de promoção de saúde*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- DC (2009). *Jornal Diário Catarinense*. Trânsito: vice-prefeito defende novos horários de ônibus em Florianópolis e questiona papel do cobrador. Edição de 27/10/2009. Recuperado em 29 de outubro de 2009, de <http://www.clicrbs.com.br/diariocatarinense/jsp/default.jsp?uf=2&local=18&section=Geral&newsID=a2698128.xml>
- DIEESE. (2008). Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Anuário dos trabalhadores: 2008. (9ª ed.). São Paulo: DIEESE. Recuperado em 14 de janeiro de 2010, de [http://www.mte.gov.br/dados\\_estatisticos/anuario\\_2008/arquivos/pdf/anuario\\_trabalhadores\\_2008.pdf](http://www.mte.gov.br/dados_estatisticos/anuario_2008/arquivos/pdf/anuario_trabalhadores_2008.pdf)
- Diogo, M. F. (2007). Os sentidos do trabalho de limpeza e conservação. *Psicologia em Estudo* (Maringá), 12(3), 483-492.
- Diogo, M. F. & Coutinho, M. C. (2006) A dialética da inclusão/exclusão e o trabalho feminino. *Interações*, 11, 121-142.
- Dubar, C. (1998). Trajetórias sociais e formas identitárias: alguns esclarecimentos conceituais e metodológicos. (A. P. François, trad.) *Educação & Sociedade*, 19(62), 13-30.

- Dubar, C. (2005). *A socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. (A. S. M. Silva, trad.). São Paulo: Martins Fontes.
- Faria, M. S.; Dagnino, R. & Novaes, H. T. (2008). Do fetichismo da organização e da tecnologia ao mimetismo tecnológico: os labirintos das fábricas recuperadas. *Katálisis*, 11(1), 123-131.
- Feenberg, A. (n/d). *Teoria crítica da tecnologia: nota autobiográfica*. Recuperado em 19 de novembro de 2009, de <http://www.sfu.ca/~andrewf/critport.pdf>
- Feenberg, A. (1996). *From essentialism to constructivism: philosophy of technology at the crossroads*. Recuperado em 9 de abril de 2009, de <http://agora.qc.ca/textes/feenberg.html>
- Ferreira, J. M. C. (2001). Novas tecnologias e organização do trabalho. In A. G. Pereira et al. (Orgs.), *Globalizações: novos rumos no mundo do trabalho* (pp. 67-101). Florianópolis: Ed. da UFSC.
- Fischer, R. M. (1985). “Pondo os pingos nos is” sobre as relações de trabalho e políticas de administração de recursos humanos. In M. T. L. Fleury & R. M. Fischer (Orgs.), *Processo e relações de trabalho no Brasil* (pp. 19-50). São Paulo: Atlas.
- Frigotto, G. (2002). A dupla face do trabalho: criação e destruição da vida. In G. Frigotto & M. Ciavatta. (Orgs.) *A experiência do trabalho e a educação básica* (pp. 12-27). Rio de Janeiro: DP&A.
- Fundação João Pinheiro (1996). *Omnibus: uma história dos transportes coletivos em Belo Horizonte*. Belo Horizonte: Fundação João Pinheiro.
- Giuliano, G. (2008). Tecnología, desarrollo y democracia: hacia otra artificialidad posible? *Scientiae Zudia*, 6(3), 371-377.
- Graf, L. P. (2009). *Entre a cozinha e o abatedouro: os sentidos do trabalho para mulheres atuantes na indústria avícola*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

- Gomes, M. A. (2008). *Passe livre já: participação política e constituição do sujeito*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Gorz, A. (1987). *Adeus ao proletariado: para além do socialismo*. (A. R. Vianna & S. G. Paula, trads.) Rio de Janeiro: Forense.
- Holzmann, L. & Piccinini, V. (2006). Flexibilização. In A. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário de Trabalho e tecnologia: dicionário crítico* (pp. 131-131). Petrópolis: Vozes.
- Houaiss, A; Villar, M. S & Franco F. M. (2001). *Dicionário Houaiss da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva.
- IBGE. (2008). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Pesquisa populacional*. Recuperado em 12 de maio de 2008, de <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>
- Jacques, M. G. (2002). Doença dos nervos: uma expressão da relação entre saúde/doença mental. In M. G. Jacques & W. Codo (Orgs.), *Saúde mental & trabalho: leituras* (pp.98-111). Petrópolis: Vozes.
- Krawulski, E. (2004). *Construção da identidade profissional do psicólogo: vivendo as “metamorfoses do caminho” no exercício cotidiano do trabalho*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Lapis, N. L. (2006). Acumulação flexível. In A. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário de Trabalho e tecnologia: dicionário crítico* (pp. 22-26). Petrópolis: Vozes.
- Laranjeira, S. (1997). O trabalho em questão: transformações produtivas e a centralidade do trabalho no século XXI. *Revista de Ciências Humanas*, 15(22), 39-62.
- Liedke, E. R. (2006). Relações de trabalho. In A. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário de Trabalho e tecnologia: dicionário crítico* (pp. 242-244). Petrópolis: Vozes.

- Lima, I. M. O. (1995). Gestão da qualidade e eficiência do transporte urbano: o velho e o novo. In *Comunicações Técnicas...*, X Congresso Nacional de Transportes Públicos. São Paulo: ANTP.
- Macedo, K. B. (2002). Cultura, poder e decisão na organização familiar brasileira. *RAE*, 1(1), 1-12.
- Marx, K. (1985). *O Capital: crítica da economia política*. Vol 1. Cap. V. (R. Barbosa & F. R. Kothe, trads.). (2ª ed.). São Paulo: Nova Cultural. (Trabalho original publicado em 1818-1883).
- Marx, K. (2009). Capital fixo e o desenvolvimento das forças produtivas na sociedade. (R. Crissiuma, trad.). In R. Antunes & R. Braga (Orgs.), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. (pp. 239-250). São Paulo: Boitempo. (Trabalho original publicado em 1941).
- Marx, K. & Engels, F. (2007). *A Ideologia Alemã*. (F. Muller, trad.). São Paulo: Martin Claret (Trabalho original publicado em 1932).
- Mello, S. L. (2007). A violência urbana e a exclusão dos jovens. In B. Sawaia (Org.), *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. (pp. 129-140). (7ª ed.). Petrópolis/RJ: Vozes.
- Mendes, L. R. (1999). O trabalho do motorista de ônibus: reflexões sobre as condições de trabalho no transporte coletivo. In J. R. Sampaio (Org.), *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II* (pp. 153-180). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Minayo, M. C. S. (2008). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde* (11ª ed.). São Paulo: Hucitec.
- Morais, R. (1998). *O que é violência urbana?* (Coleção Primeiros Passos) (13ª ed.). São Paulo: Brasiliense.
- Morin, E. (2001). Os sentidos do trabalho. *Revista de Administração de Empresas*, 41(3), 8-19.



- Morin, E.; Tonelli, M. J. & Pliopas, A. L. V. (2007). O trabalho e seus sentidos. *Psicologia e Sociedade*, 19(especial), 47-56.
- NTU. (2008). Associação Nacional das Empresas de Transporte Urbano. Desempenho e qualidade nos sistemas de ônibus urbano. Recuperado em 05 de outubro de 2009, de <http://www.ntu.org.br/novosite/arquivos/Pesquisa%20desempenho.pdf>
- Navarro, V. L. & Padilha, V. (2007). Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. *Psicologia & Sociedade*, 19(especial), 14-20.
- Novaes, H. T. & Dagnino, R. (2004). O fetiche da tecnologia. *Organizações & Democracia*, 5(2), 189-210.
- Nunes, J. H. & Castilho, J. A. S. (2004). Digitação na entrada de dados: transformações na identidade ocupacional. *Psicologia & Sociedade*, 16(3), 57-68.
- Offe, C. (1989). *Trabalho e sociedade*. (G. F. Bayer, trad.). Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Oliveira, A. C. F. de & Pinheiro, J. Q. (2007). Indicadores psicossociais relacionados a acidentes de trânsito envolvendo motoristas de ônibus. *Psicologia em Estudo*, 12(1), 171-178.
- Paes-Machado, E. & Levenstein, C. (2002). Assaltantes a bordo: violência urbana, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 18(5), 1215-1227.
- Peñalosa, E. (2008). *Mobilidad, equidad y calidad de vida*. Seminário Nacional NTU: Mobilidade nas Cidades Urbanas. Recuperado em 05 de outubro de 2009, de [http://www.ntu.org.br/novosite/arquivos/Enrique\\_Penalosa.pdf](http://www.ntu.org.br/novosite/arquivos/Enrique_Penalosa.pdf)
- PMF. (1999). Prefeitura Municipal de Florianópolis. Lei Complementar n. 34, de 26 de fevereiro. *Dispõe sobre o sistema de transporte coletivo de passageiros no município de Florianópolis e dá outras providências*. Florianópolis, SC: Prefeitura Municipal. Recuperado em 20 de maio de 2008, de <http://www.leismunicipais.com.br/cgi/local/showinglaw.pl>

- PMF. (2007). Prefeitura Municipal de Florianópolis. Decreto n. 4827, de 25 de abril. *Dispõe sobre a vedação da criação de programa de demissão de trabalhadores do sistema de transporte público de Florianópolis*. Florianópolis, SC: Prefeitura Municipal. Recuperado em 04 de maio de 2008, de <http://www.leismunicipais.com.br/cgi-local/showinglaw.pl>
- PMF. (2008). Prefeitura Municipal de Florianópolis. Relatório de Atividades 2008. Recuperado em 08 de junho de 2009, de [http://www.pmf.sc.gov.br/portal/pmf/governo/relatorioatividades/el2008/relatorio\\_atividades\\_2008.pdf](http://www.pmf.sc.gov.br/portal/pmf/governo/relatorioatividades/el2008/relatorio_atividades_2008.pdf)
- Pochmann, M. (2005). *O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu*. São Paulo: Boitempo.
- Resende, S. A.; Piovezan, M.; Graf, L. P. & Coutinho, M. C. (2008). Os sentidos atribuídos à tecnologia da catraca eletrônica por cobradores de ônibus do transporte coletivo urbano. In *Resumos do Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho*, 3. Florianópolis: III CBPOT.
- Revista do ônibus. (2009). A história do ônibus. *Revista do Ônibus*, 9(51), 38-42. Recuperado em 13 de novembro de 2009, de [http://www.fetranspor.com.br/revistaonibus/onibus\\_50/index.html](http://www.fetranspor.com.br/revistaonibus/onibus_50/index.html)
- Rodrigues, R. I.; Cerqueira, D. R. C.; Lobão, W. J. A. & Carvalho, A. X. Y. (2009). Os custos da violência para o sistema público de saúde no Brasil: informações disponíveis e possibilidades de estimação. *Cadernos de Saúde Pública*, 25(1), 29-36.
- Sarmiento, M. J. (2003). O estudo de caso etnográfico em educação. In N. Zago; M. P. Carvalho & R. A. T. Vilela (Orgs.), *Itinerários de pesquisa: perspectivas qualitativas em Sociologia da Educação* (pp. 137-179). Rio de Janeiro: DP&A.
- Sato, L. (1991). *Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motorista de ônibus urbano*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

- Sato, L. (1993). A representação social do trabalho penoso. In M. J. Spink (Org), *O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social* (pp. 187-211). São Paulo: Brasiliense.
- Sato, L. (2002). Saúde e controle no trabalho: feições de um antigo problema. In M. G. Jacques & W. Codo (Orgs). *Saúde mental & trabalho: leituras*. (pp. 31-49). Petrópolis: Vozes.
- Sato, L. & Souza, M. P. R. (2001). Contribuindo para desvelar a complexidade do cotidiano através da pesquisa etnográfica em Psicologia. *Psicologia USP*, 12(2), 29-47.
- Sawaia, B. (2007). Introdução: exclusão ou inclusão perversa? In B. Sawaia (Org.), *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social* (pp. 3-13). 7 edição. Petrópolis/RJ: Vozes.
- Silva, L. F. & Mendes, R.. (2005). Exposição combinada entre ruído e vibração e seus efeitos sobre a audição de trabalhadores. *Revista de Saúde Pública*, 39(1), 9-17.
- Silva, M. M. (2010). Redes de relações sociais e acesso ao emprego entre os jovens: o discurso da meritocracia em questão. *Educação & Sociedade*, 31(110), 243-260.
- Singer, P. (1999). *Sindicalismo e economia solidária: reflexões sobre o projeto da CUT*. São Paulo: CUT Nacional.
- Siqueira, M. M. (1997). Poder e cultura em empresas de transporte coletivo por ônibus. *Revista de Administração*, 32(1), 14-22.
- Soares, D. H. P. (2008). *A escolha profissional do jovem ao adulto* (2ª ed.). São Paulo: Summus.
- Spink, M. J. (2004). *Linguagem e produção de sentidos no cotidiano*. Porto Alegre: EDIPUCRS.
- Spink, M. J. & Frezza, R. M. (2004). Práticas discursivas e produção de sentidos: a perspectiva da psicologia social. In M. J. Spink. (Org.),

*Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano* (pp. 17-39). São Paulo: Cortez.

Spink, M. J. & Medrado, B. (2004). Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas. In M. J. Spink. (Org.), *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano* (pp. 41-63). São Paulo: Cortez.

Spink, M. J. & Menegon, V. M. (2004). A pesquisa como prática discursiva: superando os horrores metodológicos. In M. J. Spink. (Org.), *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano* (pp. 63-92). São Paulo: Cortez.

Stolf, M. C. (2007). *Os sentidos atribuídos por agricultores às tecnologias utilizadas em seu cotidiano de trabalho*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Tavares, M. S. & Teixeira Filho, J. L. L. (2004). Formação de recursos humanos no setor de transportes: reflexões e propostas para políticas públicas de educação profissional. In *Anais Eletrônicos ANPET, XVIII Congresso de Pesquisa e Ensino em Transportes* (pp. 1541-1552). Florianópolis: ANPET. Recuperado em 04 de fevereiro de 2010, de <http://www.cbtu.gov.br/estudos/pesquisa/anpetxviiiCongrpesqens/ac/arq136.pdf>

Tolfo, S. R.; Coutinho, M C.; Almeida, A. R. de, Baasch, D. & Cugnier, J. (2005). Revisitando abordagens sobre sentidos e significados do trabalho [CD-ROM]. In *Anais do Fórum Criteos 2005*, 2. Porto Alegre: UFRGS.

Tolfo, S. R. & Piccinini, V. (2007). Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia e Sociedade*, 19(especial), 38-46.

Tonelli, M. J. (2000). *Os sentidos das máquinas: novas tecnologias e a aceleração do cotidiano do trabalho*. Tese de Doutorado, Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

- Tumolo, P. S. (2003). O significado do trabalho no capitalismo e o trabalho como princípio educativo: ensaio de análise crítica. *Trabalho Necessário (online)*, 1(1), 1-21. Recuperado em 17 de dezembro de 2009, de <http://www.uff.br/trabalhonecessario/TN1%20TUMOLO,%20P..pdf>
- Tura, M. L. R. (2003). A observação do cotidiano escolar. In N. Zago; M. P. Carvalho & R. A. T. Vilela (Orgs.), *Itinerários de pesquisa: perspectivas qualitativas em Sociologia da Educação* (pp. 183-222). Rio de Janeiro: DP&A.
- Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista SOCERJ*, 20(5), 383-386.
- Wolff, S. (2009). O trabalho informacional e a reificação da informação sob os novos paradigmas organizacionais. In R. Antunes & R. Braga (Orgs.), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. (pp. 89-112). São Paulo: Boitempo.
- Zago, N. (2003). A entrevista e seu processo de construção: reflexões com base na experiência prática de pesquisa. In N. Zago; M. P. Carvalho & R. A. T. Vilela (Orgs.), *Itinerários de pesquisa: perspectivas qualitativas em Sociologia da Educação* (pp. 287-309). Rio de Janeiro: DP&A.



**APÊNDICES**

## Apêndice A - *Roteiro de Entrevista – Sindicatos*

(*SETUF<sup>1</sup> & SINTRATURB<sup>2</sup>*)

**Objetivos:** buscar maiores informações sobre a implantação do sistema eletrônico de bilhetagem e sua atual configuração.

- **Apresentação** da pesquisa/pesquisadora e dos objetivos da conversa.
- **Identificação** do respondente.

### Perguntas

- Pode me contar brevemente sobre a implantação do SIT? Seus benefícios e dificuldades.
- Qual o número de usuário beneficiados pelo transporte público coletivo em Florianópolis? Este número modificou-se em função da SIT?
- Pode me contar um pouco sobre como e quando se deu a implantação da catraca eletrônica em Florianópolis?
- Como os trabalhadores reagiram a esta implantação?
- Qual o número atual de cobradores do transporte coletivo? Houve mudança no quadro de funcionário com a implantação das catracas?
- Os cobradores tiveram treinamento para utilizar esse equipamento?
- Atualmente qual a porcentagem dos ônibus que circulam com esse sistema?
- Como o Sr. (a) avalia a utilização da catraca hoje?
- Qual a posição do sindicato?

---

Solicitar acesso a documentos que registrem a história da implantação do SIT e da Bilhetagem Eletrônica.

---

<sup>1</sup> Av. Paulo Fontes, 701 - Centro - TICEN - Fone: 48 3251 4100

<sup>2</sup> Av.. Barão do Rio Branco, 918 - Centro, Palhoça - SC CEP 88.130-100 Fone/Fax: (48) 3286.5675. Rua Vidal Ramos, 53 - Ed. Crystal Center - 8º andar, Sala 802 - Centro, Florianópolis - SC CEP 88.010-320 Fone/Fax: (48) 3024.0370



## *Apêndice B - Roteiro de Entrevista - Psicóloga*

### **Perfil do cobrador**

- Quais são as atividades desenvolvidas pelo cobrador de ônibus? (*após a resposta solicitar uma cópia da descrição de cargo de cobrador e motorista*)
- Quais são os requisitos para se candidatar à vaga de cobrador? Experiências anteriores na área são necessárias?
- Pode me dizer sobre como e onde se dá o recrutamento do cobrador?
- E a seleção? Quais as etapas que passam um candidato a cobrador?
- Sei que a empresa contrata portadores de deficiência física? Quais são as deficiências compatíveis com o cargo?
- Como se dá o treinamento do cobrador recém contratado?
- Existem diferentes jornadas de trabalho? Eu li sobre uma jornada de 3 horas. Ela efetivamente existe? Quais são os horários? Há um perfil diferenciado do cobrador que faz esse horário?
- Existe perfil diferente de cobrador para diferentes linhas?

### **Cotidiano de trabalho do cobrador**

- Onde se inicia a jornada de trabalho do cobrador? E é no mesmo local que ela se finaliza?
- Qual é o tempo de intervalo do cobrador?
- Quando há atraso nos horários como fica a questão do intervalo?
- Existe “posto” diferente entre os cobradores, alguns são alocados numa determinada linha, outros são reservas. Pode me explicar como se dá a organização e se há outro “posto”?
- Quais são as principais queixas advindas do cobrador de ônibus?
- Quais são os principais motivos que levam o cobrador ao afastamento do trabalho?
- E as queixas feitas pelos passageiros, ao que se referem? E quando elas ocorrem, qual é o procedimento adotado pela empresa?

*Apêndice C - Roteiro de Entrevista – Gerente de Tráfego*

**Objetivos:** Conhecer detalhes sobre a rotina de trabalho na empresa, em especial dos cobradores, entendendo o funcionamento da operação e suas vicissitudes. Buscar informações sobre a implantação do sistema eletrônico de bilhetagem.

**Apresentação** da pesquisa/pesquisadora e dos objetivos da conversa.

**Consentimento:** assinatura do TCLE.

**Perguntas**

- Há **quanto tempo** trabalha na empresa? Sempre nessa função?
- Em que consiste **seu trabalho**? Pode detalhar para mim?
- Quais são as principais **dificuldades** do seu trabalho?
- Quais são os trabalhadores que **compõem a operação**? Quantos são cobradores?
- Pode descrever quais são as **funções de um cobrador** de ônibus?
- Qual é o **perfil de um bom cobrador** de ônibus?
- Quais os **treinamentos** direcionados aos cobradores? (solicitar cartilha entregue ao cobrador no primeiro dia de trabalho)
- Pode me falar um pouco sobre a distinção entre as **diferentes escalas**? Há algum tipo de critério na **distribuição dessas escalas** entre os operadores?
- Qual o motivo da existência de uma escala de **3 horas**?
- Fale-me um pouco sobre os **plantonistas**. Quais são as características de um trabalhador que faz plantão? Ele deve ter um **perfil diferenciado** dos cobradores que estão escalados?
- Preciso entender melhor como funciona o sistema de **folgas dos trabalhadores**. Pode me explicar?
- Há **linhas/escalas** que são **preferidas** pelos operadores? Em função do quê?
- Em contato com os motoristas no TI soube que eles não gostam de trabalhar no **Executivo**. O Sr. saberia me dizer porque isso se daria?
- Pode me dizer como foi, aqui na Costa Norte, o momento da **implantação do Sistema Integrado**?
- E como foi a implantação **da catraca eletrônica**?
- Para você quais são os principais **benefícios** e as principais **dificuldades** da bilhetagem eletrônica?
- Como **foi para os trabalhadores** esta implantação?
- Os cobradores tiveram **treinamento para utilizar** esse equipamento?
- Acredito que houve diferença, entre os cobradores mais jovens e os **com mais idade**, para lidar com essa nova tecnologia. Como vocês lidaram com isso?
- Como o Sr. **avalia a** utilização da **catraca eletrônica** hoje?
- Como o Sr. **avalia a função do cobrador** de ônibus hoje?
- Gostaria de comentar mais alguma coisa?

**Solicitar a planta do TI**

*Apêndice D - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido*

Eu, Sandra Aparecida Resende Dalmaso, sou aluna do mestrado em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina e estou desenvolvendo a pesquisa intitulada “OS SENTIDOS PRODUZIDOS POR COBRADORES DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO EM RELAÇÃO AO USO DA CATRACA ELTRÔNICA EM SEU COTIDIANO”, sob a orientação da Professora Maria Chalfin Coutinho. Esta pesquisa tem por objetivo investigar os sentidos produzidos por cobradores do transporte coletivo urbano de Florianópolis/SC em relação ao uso da catraca eletrônica em seu cotidiano. Para isso serão realizadas observações das atividades de trabalho de cobradores e entrevistas que farão uso de um gravador de voz digital. O conteúdo de cada entrevista será transcrito e, se você tiver interesse, trarei este material para você ler e fazer correções, se achar necessário. Garanto que todos os dados que comprometam a sua privacidade serão mantidos em caráter confidencial e os resultados dessa pesquisa somente serão divulgados com objetivos científicos, mantendo sua identidade em sigilo, tal como a da empresa em trabalha, ou de qualquer outra pessoa que vier a ser mencionada no momento da entrevista. Desta forma, você não corre riscos em participar da pesquisa e espero que os resultados possam trazer benefícios para você e outros que trabalham no transporte coletivo, contribuindo para aprimorar a qualidade de vida no trabalho. A sua participação nesta pesquisa não é obrigatória, e caso queira desistir poderá, a qualquer momento, manifestar a sua intenção em não continuar participando, sem qualquer prejuízo à sua pessoa, basta entrar em contato comigo. Quaisquer informações adicionais poderão ser obtidas a qualquer momento pelo telefone 3237 3882 ou 9907 1347 falando com Sandra Resende.

Pesquisadora principal: \_\_\_\_\_

Sandra Aparecida Resende Dalmaso

Pesquisadora responsável: \_\_\_\_\_

Maria Chalfin Coutinho

Eu, \_\_\_\_\_, fui esclarecido(a) sobre a pesquisa **Os sentidos produzidos por cobradores do transporte coletivo urbano em relação ao uso da catraca eletrônica em seu cotidiano** e concordo que meus dados sejam utilizados na realização da mesma. Declaro, ainda, que recebi uma cópia do presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

R.G.: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(local e data)

Assinatura: \_\_\_\_\_

## *Apêndice E - Roteiro de Entrevista - Cobradores*

### *Apresentações e consentimentos*

**Dados de Identificação:** Idade; Escolaridade; Estado civil; Número de filhos; Idade dos filhos; Data de admissão na empresa; Quem é o principal responsável pelo sustento da família.

### **Trajetória de vida profissional**

1. Com que idade começou a trabalhar?
2. Você sempre foi cobrador ou trabalhou em outras atividades antes dessa?
3. Quais foram então os trabalhos que você realizou antes de ser cobrador?
4. De qual você mais gostou?
5. Quando você decidiu trabalhar no transporte? Por quê?
6. Essa é a primeira empresa de transporte que você trabalha, ou já trabalhou em outra?
7. Há quanto tempo está nessa empresa?
8. Quais são as atividades que você realiza no seu dia a dia de trabalho?
9. Qual delas é a mais fácil? Por quê?
10. E a mais difícil e por quê?
11. Se você pudesse mudar alguma coisa no seu cotidiano de trabalho, o que você mudaria?
12. E os relacionamentos estabelecidos como seus colegas? Como é pra você?
13. O que você acha de trabalhar no trânsito?
14. O que você deseja para o seu futuro profissional?

### **Sentidos do Trabalho**

15. O que significa o trabalho para você?
16. Qual sua opinião sobre o trabalho do cobrador?
17. Se você pudesse escolher hoje, estaria exercendo essa atividade de cobrador? E se pudesse escolher outras, qual escolheria?
18. O que você acha que os usuários do transporte pensam do cobrador de ônibus? E do motorista, o que pensam sobre o cobrador? E os donos da empresa?

### **Sentidos da tecnologia**

19. Para você o que é tecnologia?
20. Quais os dispositivos tecnológicos que você têm em casa?
21. Você sabe usar computador? Como aprendeu?
22. E no seu trabalho, quais tecnologias estão presentes?
23. A catraca eletrônica, o que você acha dela?
24. Você já trabalhou sem a catraca eletrônica? Como era?
25. Como você aprendeu a usar a catraca eletrônica?

### **Finalização**

26. Tem alguma coisa que não perguntei e que você gostaria de falar?
27. Quer fazer mais alguma pergunta?

### *Agradecimentos*

## Anexo A - APROVAÇÃO DO PROJETO - COMITÊ DE ÉTICA

### Título do Projeto de Pesquisa

OS SENTIDOS PRODUZIDOS POR COBRADORES DO TRANSPORTE COLETIVO URBANO EM  
RELAÇÃO AO USO DA CATRACA ELETRÔNICA EM SEU COTIDIANO

Situação	Data Inicial CEP	Data Final CEP	Data Inicial CONEP	Data Final CONEP
<b>APROVADO</b>	03/12/2008	23/12/2008		

Descrição	Data	Documento	Nº do Doc	Origem
1 - Envio da Folha de Rosto Internet	27/11/2008	Folha de Rosto	FR234312	Pesquisador
2 - Recebimento de Protocolo CEP	03/12/2008	Folha de Rosto	0279.0.242.000-08	CEP
3 - Protocolo Aprovado CEP	23/12/2008	Folha de Rosto	373/08	CEP



Fonte: <http://portal2.saude.gov.br/sisnep/pesquisador/>