

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Escola de Engenharia
Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção

Eugênio Paceli Hatem Diniz

**ENTRE AS EXIGÊNCIAS DE TEMPO E OS
CONSTRANGIMENTOS DO ESPAÇO:
as condições acidentogênicas e as estratégias
de regulação dos motociclistas profissionais**

Belo Horizonte

2003

Eugênio Paceli Hatem Diniz

**ENTRE AS EXIGÊNCIAS DE TEMPO E OS
CONSTRANGIMENTOS DO ESPAÇO:
as condições acidentogênicas e as estratégias
de regulação dos motociclistas profissionais**

Versão Final

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Área da concentração: Dinâmica dos Sistemas de Produção

Linha de pesquisa: Ergonomia e Organização do Trabalho

Orientadora: Prof^a Dra. Ada Ávila Assunção
Departamento de Medicina Preventiva
e Social – UFMG

Coorientador: Prof. Dr. Francisco de Paula Antunes Lima
Departamento de Engenharia de
Produção – UFMG

Belo Horizonte

2003

D585c Diniz, Eugênio Paceli Hatem.
As condições acidentogênicas e as estratégias de regulação dos motoristas profissionais [recurso eletrônico]: entre as exigências de tempo e os constrangimentos do espaço / Eugênio Paceli Hatem Diniz. - 2003.
1 recurso online (125 f. : il., color.) : pdf.

Orientadora: Ada Ávila Assunção.
Coorientador: Francisco de Paula Antunes Lima.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Engenharia.

Apêndices: f.118-125.
Bibliografia: f.114-117.

Exigências do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Engenharia de Produção - Teses. 2. Acidentes de trabalho - Teses. 3. Segurança do Trabalho – Teses. 4. Ergonomia – Teses. 5. Análise Ergonômica do Trabalho (AET) – Teses. I. Assunção, Ada Ávila. II. Lima, Francisco de Paula Antunes. III. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Engenharia. IV. Título.

CDU: 658.5(043)

Ficha catalográfica: Biblioteca Profº Mário Werneck, Escola de Engenharia da UFMG



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Engenharia
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

ATA DA 81ª DEFESA DE DISSERTAÇÃO, DE EUGÊNIO PACELI HATEM DINIZ, nº de registro 2001206750. Às 14:00 horas do dia 23 de abril de 2003, reuniu-se, na Escola de Engenharia da UFMG a Comissão Examinadora de Dissertação, indicada pelo Colegiado do Curso em 14/03/2003, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado "*As Condições Acidentogênicas e as Estra tégias de Regulação dos Motociclistas Profissionais: Entre as Exigências de Tempo e os Constrangimentos do Espaço*", requisito final para obtenção do Grau de Mestre em ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, área de concentração: Dinâmica dos Sistemas de Produção. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Ada Ávila Assunção, após dar a conhecer aos presentes o teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Em sessão pública, após exposição, o candidato foi argüido oralmente pelos membros da banca tendo como resultado:

Aprovação;

() Aprovação condicionada a satisfação das exigências constantes no verso desta folha, no prazo fixado pela banca não superior a 60 (sessenta) dias;

() Reprovação.

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é assinada pelos membros da banca na ordem abaixo determinada e pelo candidato.

Belo Horizonte, 23 de abril de 2003.

Nomes

	Assinaturas	Indicação
Profa. Ada Ávila Assunção, Dra. (UFMG)		Aprovado
Prof. Ricardo Luiz Collro Antunes, Dr. (UNICAMP)		Aprovado
Prof. Francisco de Paula Antunes Lima, Dr. (UFMG)		Aprovado
Prof. Fernando Augusto Proietti, Dr. (UFMG)		Aprovado
Candidato: Eugênio Paceli Hatem Diniz		

À memória de meus pais – Lauro e Labibe – pela graça da vida.

A meus filhos – Nádia, Moisés e Irene – para que sempre vejam na pesquisa e na educação a práxis transformadora para um mundo socialmente justo.

AGRADECIMENTOS

O caminho só existe quando a gente passa. Entretanto, ao longo de todo o percurso, às margens deste caminho, tive o privilégio de contar com o incentivo, o apoio e a colaboração de muitos, sem os quais seria impossível efetivar o compromisso assumido. Com certeza, essas pessoas deixaram marcas que não se restringem a esta pesquisa.

À Prof^a Dra. Ada Ávila Assunção, minha orientadora, e ao Prof. Dr. Francisco Antunes Lima – inicialmente meu orientador e posteriormente, por motivo de viagem à França para estudos de pós-doutorado, co-orientador – qualquer palavra seria insuficiente para expressar-lhes minha gratidão por terem compartilhado pacientemente os seus saberes.

Aos protagonistas desta pesquisa, os motociclistas profissionais, que a mim confiaram os segredos do seu ofício e me concederam parte do seu precioso tempo.

A Rogério dos Santos Lara, presidente do Sindicato dos Motociclistas Profissionais de Minas Gerais, que exemplarmente, como líder sindical e cidadão, soube suscitar à Fundacentro o cumprimento de suas atribuições.

À FUNDACENTRO, pela oportunidade e pelas condições proporcionadas no desenvolvimento profissional.

Aos professores do Departamento de Produção da UFMG, por contribuírem no aprimoramento do conhecimento nas diversas áreas do saber.

Aos diretores e organizadores da produção das empresas pesquisadas de Belo Horizonte e Uberlândia, por permitirem a realização da pesquisa nas dependências de suas empresas.

Aos colegas da FUNDACENTRO, pelas manifestações de apoio.

À Maria do Rosário Sampaio, pelas incontáveis contribuições, críticas e sugestões ao trabalho e pelo seu exemplo de compromisso com a função pública.

A Maura e Gisele, pelo apoio na organização das referências bibliográficas.

À Maria Célia Matos Versiani, pela revisão e correção do texto.

À Sílvia Silva Braga, pelo apoio na localização das referências bibliográficas.

A Williane e Andresa, pela transcrição das entrevistas.

A Nelson Jorge Gomes, pelo apoio na informática.

Às Sras. Regis e Ângela – do Departamento de Nosologia do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia – pela gentileza no fornecimento de dados estatísticos.

Ao Cabo Ferrari e Sargento Edimilson, do Batalhão do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar de Minas Gerais, pelo auxílio na pesquisa ao banco de dados da corporação.

À Sra. Magda do Setor de Estatística da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG), pelo fornecimento dos dados estatísticos.

Ao Engº Marco Antônio e à Dra. Cristina Werneck, do Programa de Saúde do Trabalhador de Belo Horizonte, pela contribuição na pesquisa ao banco de dados do programa.

Ao Engº Max Ernani Borges de Paula, da Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo/SP, pelo envio dos fatos e estatísticas de acidentes de trânsito/2000.

À Sra. Lucinete, do setor de estatística do DETRAN/MG, pelos dados de acidentes fornecidos.

A Meire, Ivone, Valéria e Cristiane, do Instituto de Saúde do Trabalhador de Juiz de Fora/MG – ISAT/SUS, pelas constantes manifestações de apoio.

A Medeiros, do Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias de Alimentação e Afins, e a Faustino, do Sindicato dos Trabalhadores da Indústria do Fumo, ambos de Uberlândia/MG, pelo apoio com relação aos contatos na cidade.

A Beatriz Morelli, Grace e Ana Maria, da Seção de Atenção Especializada em Saúde do Trabalhador de Ipatinga/MG, pelas palavras de incentivo.

A Mabel e Nazaré, do Departamento de Engenharia de Produção/UFMG, e a João Romão, da Escola de Medicina/UFMG, pela boa vontade na solução das questões burocráticas do mestrado.

Aos meus irmãos pelas diversas e constantes formas de apoio.

Aos meus filhos – Nádia, Moisés e Irene – e à minha esposa – Maria Eliza – pela compreensão nos diversos momentos não compartilhados.

*(CONTRA)RONDÓ**

Por errar,

Adão trabalhou.

Por trabalhar,

Prometeu errou.

Adãos – Prometeus,

Errantes – trabalhadores,

Mulheres e homens

Portadores do estigma.

Mister romper a maldição:

Não mais trabalhar por errar,

Não mais errar por trabalhar.

Alexandre Antônio Náder

* Poema oferecido a Ricardo Antunes
pelo livro *Adeus ao Trabalho?*

RESUMO

A prestação de serviços de motociclistas profissionais constitui o foco investigativo deste estudo, que visa atender a demanda formulada pelo sindicato dos trabalhadores, bem como encontrar elementos que subsidiem os atores sociais nas negociações relativas à melhoria das condições de trabalho da categoria. Para tanto, procurou-se desvelar a atividade dos motociclistas profissionais e os reflexos da organização e das relações do trabalho sobre as estratégias e os modos operatórios implementados pela categoria.

Para compreensão da atividade, adotou-se a Ergonomia, como metodologia de pesquisa, e seu método de ação – a Análise Ergonômica do Trabalho. Os dados empíricos foram obtidos de observações e filmagens no trânsito, numa empresa de Belo Horizonte/MG e noutra de Uberlândia/MG. Oitenta e cinco motociclistas profissionais foram entrevistados e tiveram as suas atividades observadas e autoconfrontadas. Procedeu-se também ao estudo e à autoconfrontação das rotas elaboradas em mapas por vinte e quatro motociclistas profissionais.

Os resultados revelaram que a organização e as relações do trabalho das empresas prestadoras de serviço de motociclistas profissionais são determinadas pelas novas relações inter-empresas. Os clientes exigem um atendimento pontual, rápido e de confiabilidade, não levando em consideração que as atividades imateriais e materiais são indissociáveis. Com efeito, os motociclistas profissionais se encontram submetidos a elevadas demandas de serviços e a intensa pressão temporal.

Para satisfazerem as exigências de tempo dos clientes e enfrentarem os constrangimentos do espaço, os motociclistas profissionais encontram no coletivo de trabalho, no planejamento temporal e da rota, a solução para atender aos objetivos da produção e garantir a sua sobrevivência. Inúmeras estratégias e modos operatórios foram desenvolvidos e colocados em prática pela categoria nas repartições, no trânsito, nos clientes e nas empresas pesquisadas.

A análise da atividade mostrou os motociclistas sob uma ótica produtiva, garantindo o compromisso entre a produção e a segurança. A partir daí foi possível elaborar vinte e cinco sugestões para que os atores sociais envolvidos no processo Saúde & Trabalho possam iniciar as negociações. Espera-se que essas sugestões, uma vez implementadas, possam reduzir os indicadores de morbimortalidade e reverter a percepção estigmatizante da sociedade em relação a essa classe de trabalhadores

Palavras-chave: Motociclistas profissionais; Motoboy; Acidentes de transporte terrestre; Acidente de trabalho; Análise Ergonômica do Trabalho.

ABSTRACT

The investigative focus of this study is on the services provided by professional motorcyclists, and it is aimed at meeting the demands that have been formulated by the workers' union, as well as revealing elements that can support the social actors in negotiations regarding the improvement of working conditions for this specific class. In order to do so, this work attempted to unveil the activities of professional motorcyclists and the way in which work relations and organization reflect upon the strategies and the operational method implemented by this class.

In order to achieve an understanding of this activity, Ergonomics was adopted as research methodology, along with its method of action – Ergonomic Analysis of Labour. Empirical data were obtained from observation and filming in traffic, from one company in Belo Horizonte/MG, and another in Uberlândia/MG. Eighty-five professional motorcyclists were interviewed and their activities were observed and self-confronted. We also carried out a study and self-confrontation of the routes elaborated on maps by twenty-four professional motorcyclists.

Results revealed that organization and work relations in the companies that provide professional motorcyclist services are determined by the new inter-enterprise relations. Clients demand punctual, prompt and reliable service, and do not take into account that material and non-material activities cannot be dissociated. In fact, professional motorcyclists are submitted to intense service demands and time pressure.

In order to satisfy their clients' time-related demands and deal with the space constraints, professional motorcyclists find in the work collective and in route and time planning the solution that meets production demands and guarantees their survival. Several strategies and operational methods have been developed and put into effect by these workers in offices, in the traffic, with clients and in the researched companies.

The analysis of the activities showed the motorcyclists from a productive perspective, as workers concerned with guaranteeing a commitment between production and safety. This made it possible to elaborate twenty-five suggestions so that the social actors involved in the Health & Labour process could initiate negotiations. It is hoped that these suggestions, once

implemented, will reduce morbimortality rates and reverse the stigmatizing perception that society holds regarding this class of workers.

Keyword: motorcycles; Delivery of goods; Traffic accidents; Ergonomics Analysis; Work accident; Motorcycle courier service.

LISTA DE FIGURAS

1	Rota traçada por um motociclista profissional	78
2	Rota traçada por um motociclista profissional	80
3	Rota elaborada por um motociclista profissional para distribuição de maladia-direta	81

LISTA DE TABELAS

1	Participação de motociclistas no trânsito de São Paulo/SP em relação aos demais veículos	28
2	Evolução anual do número de mortes no trânsito em São Paulo/SP	29
3	Evolução percentual de acidentes fatais com motociclistas no trânsito em relação aos ocupantes de demais tipos de veículos em São Paulo/SP	30
4	Evolução anual do número de acidentes de trânsito com motociclistas atendido na Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG).....	117
5	Evolução anual do número de acidentes de trânsito com motociclistas em Belo Horizonte /MG	118
6	Número de acidentes do trabalho com motociclistas informado ao INSS de Belo Horizonte/MG.....	119
7	Número mensal de acidentes de trânsito com motociclistas atendido pelo Resgate de Belo Horizonte em 1999	120
8	Tipos de acidentes de trânsito com motociclistas atendidos pelo Resgate em 1999.....	121
9	Tipos de acidentes de trânsito com motociclistas atendidos pelo Resgate em 1999	122
10	Evolução anual do número de acidentes automobilísticos atendido no Hospital de Clínicas em Uberlândia/MG	123

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABRAMET	-Associação Brasileira de Medicina de Tráfego
AET	-Análise Ergonômica do Trabalho
CAT	-Comunicação de Acidente de Trabalho
CET/SP	-Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo
DETRAN	-Departamento Nacional de Trânsito
DIEESE	-Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos
FHEMIG	-Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais
FUNDACENTRO	-Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho
ILO	-International Labour Office – Organização Internacional do Trabalho
IML	-Instituto de Medicina Legal
INSS	-Instituto Nacional de Seguridade Social
OS	-Ordem de Serviço
SIAT/SMS	-Sistema de Informação em Saúde do Trabalhador da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte

Sumário

INTRODUÇÃO	18
1. Os motociclistas profissionais no mundo da reestruturação produtiva.....	22
1.1 A racionalidade produtiva e seus reflexos sobre a estrutura ocupacional.....	22
1.2 As novas tecnologias da informação e os motociclistas profissionais	25
1.3 Um novo modo de ganhar e perder a vida	28
2. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS.....	34
2.1 Metodologia	34
2.2 Procedimentos.....	38
3. AS CARACTERÍSTICAS DA PROFISSÃO E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	47
3.1 Motociclistas profissionais: o retrato de uma categoria.....	47
3.2 Tipos de contratos e vínculos.....	51
3.3 As formas de remuneração	51
3.3.1 Remuneração por hora trabalhada.....	52
3.3.2 Remuneração por deslocamento realizado	53
3.4 A organização do trabalho dos motociclistas profissionais	59
3.4.1 Fluxo de tarefas - contrato por hora.....	60
3.4.2 Fluxo de tarefas - contrato por deslocamento	61
3.4.3 Hierarquia e controle – quando o trabalho aparentemente não controlado se dá com pouca margem de liberdade	64
3.4.4 Objetivos do setor: satisfazer o cliente com pontualidade, presteza e confiabilidade.....	67
3.5 Uma atividade sob condições precárias de trabalho	70
4. O SABER CONSTITUÍDO ENTRE AS EXIGÊNCIAS DE TEMPO E OS CONSTRANGIMENTOS DO ESPAÇO	72

4.1 Quando os determinantes do risco são ditados pelas novas relações inter-empresas.....	72
4.2 Determinantes não controláveis	76
4.3 O planejamento temporal	78
4.4 A elaboração da rota – quando saberes e solidariedade se cruzam	79
4.5 - Tempo e petróleo: os determinantes da atividade	85
4.6 Os componentes da atividade dos motociclistas profissionais	89
5. “QUASE BATE TODA HORA”: AS COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS PARA EVITAR OS ACIDENTES DE TRABALHO	93
5.1 Competência: instrumento de superação dos eventos e paradoxos da atividade	93
5.2 Um compromisso eficaz entre produção e segurança	96
5.2.1 As estratégias e modos operatórios implementados para evitar acidentes.....	99
6. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO	106
6.1 Sugestões.....	108
6.1.1 Sugestões específicas para os departamentos municipais de trânsito e entidades da área de Saúde & Trabalho:	112
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	114
APÊNDICES.....	118

INTRODUÇÃO

Pesquisador: “*Você trabalha de que horas até que horas?*”

Motociclista¹: “*Se você fizesse essa pergunta há sete dias atrás, eu ia falar que eu saía de casa quatro horas da manhã e voltava uma hora da manhã. Eu pegava o jornal de madrugada, às quatro horas, acabava com o jornal, ficava até às dezoito horas na empresa. Das dezoito horas eu ia até às doze e quarenta na drogaria. Rodava duzentos e noventa e quatro quilômetros diários*”.

Entardecer do século XX, um país da América Latina, um passado de pouco mais de quinhentos anos – Brasil, décima primeira potência econômica mundial.

Em meio ao trânsito confuso e caótico de uma cidade, um motorista, inebriado pela fumaça e pelo calor sufocante, tenta chegar ao seu destino. De repente, uma pancada no retrovisor de seu carro. O susto momentâneo é sucedido de palavrões e de um instinto primitivo, incontrolável, de tentar acompanhar o autor do incidente, que habilmente dribla os carros através dos labirintos e corredores formados pelos veículos, desaparecendo em frações de segundo do alcance da vista do irado motorista.

Refeito do susto e tentando se conformar diante de sua impotência em tomar uma providência que satisfaça seu ego, o motorista dá uma olhadela momentânea através dos retrovisores do veículo. Logo é despertado para um fato outrora despercebido: diante de seus olhos, inúmeras motocicletas disputam os poucos espaços com os veículos que circulam na avenida.

Ao parar no semáforo, no cruzamento adiante, ele nota que inúmeros motociclistas vão ocupando a *pole position* em relação aos veículos. Eles perfilam a divisa da faixa de pedestres com suas motocicletas equipadas, quase que invariavelmente, com baús; outros portam mochilas nas costas. A luz do semáforo passa para o verde; as motocicletas, num piscar de olhos, aceleram à frente e seguem seu destino. Outras, vindo atrás, ultrapassam também os letárgicos carros e, em grupos, se sucedem num movimento ondulatório.

¹ O motociclista solicitou à empresa para trabalhar numa jornada diária de vinte e uma horas. Após quatro meses, o cansaço o obrigou a passar para uma jornada de quatorze horas diárias (de 4:00h às 18:00h).

Bem mais adiante, o motorista se depara com uma pequena multidão no meio da avenida. Ele percebe alguns fragmentos de motocicleta espalhados pelo asfalto e, ao lado do veículo tombado, com os pneus ainda girando, um motociclista estirado no chão. Algumas perguntas logo se formam na sua mente: Por que existem tantos “motoboys” hoje nas ruas e avenidas da cidade? Por que correm e se arriscam tanto?

Cenas como essas têm acontecido a todo momento em inúmeras de cidades do Brasil. A quantidade de motociclistas profissionais, conhecidos popularmente como “motoboys”, que prestam serviços os mais variados, têm aumentado e se alastrado pelo interior do país.

A mídia, percebendo o crescimento da categoria e a prevalência dos acidentes de trabalho, tem produzido algumas matérias sobre a profissão. Uma enfocam a oportunidade de trabalho para aqueles que, apesar dos esforços pessoais e dos investimentos em capacitação na busca da “empregabilidade” exigida pelas empresas, não alcançaram um lugar ao sol no mercado tradicional de emprego. Outras reportam os acidentes com a categoria.

Assim, estão no centro deste estudo os determinantes dos riscos de acidentes de trabalho vivenciados pelos motociclistas profissionais, as competências desenvolvidas e mobilizadas pela categoria para atender aos objetivos da produção e garantir a sua segurança.

O objetivo da pesquisa é identificar elementos na atividade dos motociclistas profissionais que subsidiem os atores sociais envolvidos no processo, possibilitando-lhes uma intervenção que resulte na melhoria das condições de trabalho e na redução dos indicadores de morbimortalidade. Para tanto, procurou-se compreender a organização do trabalho² da categoria e seus reflexos sobre os modos operatórios implementados e os riscos de acidentes de trabalho.

² Entende-se por organização do trabalho não só o modo como se ordenam e coordenam as tarefas para o alcance dos objetivos e metas de uma empresa ou organização, mas principalmente o meio pelo qual se exerce o controle sobre a atividade de trabalho e, assim, sobre o trabalhador – dado um sistema de gestão, seja tecnológico e/ou organizacional – colocado em prática em todos os setores da economia (Lima, 1998: 171).

Para compreensão da atividade, adotou-se a Análise Ergonômica do Trabalho como metodologia de pesquisa. Os dados empíricos foram obtidos a partir de observações nas ruas e de um estudo numa empresa de Belo Horizonte/MG e noutra de Uberlândia/MG. Entrevistas com trabalhadores e organizadores da produção, filmagens, observações da atividade e estudos das rotas traçadas em mapas, seguidos de autoconfrontação, foram alguns dos procedimentos que auxiliaram a compreensão de como a categoria responde às exigências da organização do trabalho para garantir os objetivos da produção e a sua sobrevivência.

O estudo inicia-se pela análise do crescimento acentuado da prestação de serviços de motociclistas profissionais no Brasil nos últimos anos, apresentando, como pano de fundo, a globalização, a racionalidade produtiva e as novas tecnologias da informação. Nesse contexto, observou-se que a terciarização da economia fez com que as transformações materiais baseadas nos processos manuais de transformação de energia (trabalho material) cedessem espaço para atividades que envolvessem o tratamento da informação (trabalho imaterial).

Apesar das mudanças nos processos de trabalho, foi estabelecida uma simbiótica relação entre a produção e a informação, não uma ruptura, pois tanto a atividade material quanto a imaterial comportam, ao mesmo tempo, características comuns e uma relação de indissociabilidade, onde se criam necessidades que, em parte, serão atendidas pelo motociclista profissional.

O estudo mostra que a organização de trabalho das empresas onde os motociclistas profissionais prestam serviços se encontra sob a regência dos clientes, que exigem um atendimento com pontualidade, presteza e confiabilidade. Em razão disso, a categoria é submetida a elevada densidade de trabalho. Os determinantes não controláveis pelo motociclista profissional e as relações de trabalho agravam a situação e, junto com as elevadas demandas de serviço e a pressão temporal, estabelecem os determinantes dos riscos de acidentes de trabalho.

Este estudo procura mostrar que, através do conhecimento das estratégias e dos modos operatórios implementados pelos motociclistas profissionais, é possível identificar

elementos para a elaboração de medidas alternativas a procedimentos que incrementam os riscos de acidentes de trabalho no trânsito.

A análise ergonômica do trabalho se mostrou eficaz para identificar e compreender as estratégias e os modos operatórios implementados pelos motociclistas profissionais. Eles encontram no saber acumulado e na rede solidária tecida com seus pares um meio para atenuar a densidade do trabalho e evitar os acidentes. Um toque na buzina, não confiar nos cruzamentos, dividir as tarefas³ com um colega e orientar um cliente são alguns dos procedimentos implementados. Quando o rádio ou telefone pressiona por maior agilidade, alguns modificam o modo operatório, acelerando mais a motocicleta. Nas repartições, a sagacidade é utilizada por eles para enfrentar a burocracia e as demoradas filas – o motociclista profissional recebe atendimento preferencial ao dizer que é empregado de uma importante empresa, onde na verdade presta serviço como terceirizado.

Para finalizar, foi elaborada uma série de sugestões que, uma vez adotadas – espera-se – poderão melhorar as condições de trabalho, auxiliar na redução dos riscos de acidentes de trabalho no trânsito e reverter a visão negativa que atualmente a sociedade tem em relação à categoria.

³ Conjunto de serviços que deverá ser executado pelos trabalhadores – observando-se os limites quantitativos e qualitativos por unidade de tempo – e os meios para realizá-los (Daniellou, 1989).

1. Os motociclistas profissionais no mundo da reestruturação produtiva

“Não demoraram muito para nos opor às leis da concorrência, da competitividade, o ajustamento às regras econômicas internacionais – que são as da desregulamentação – e de nos entoar loas sobre a flexibilidade do trabalho. Cuidado então para não insinuar que, por essa razão, o trabalho se acha, mais do que nunca, submetido ao bel-prazer da especulação, às decisões de um mundo considerado rentável em ‘ todos’ os níveis, um mundo totalmente reduzido a ser apenas uma vasta empresa – aliás não forçosamente administrada por responsáveis competentes. Alguns diriam: um vasto cassino. Não demorarão muito para nos opor e nos impor o respeito das leis misteriosas, mais ou menos clandestinas, da competitividade, e de coroar tudo isso com a chantagem do deslocamento de empresas e de investimentos, a transferência mais ou menos legal de capitais, acontecimentos que, de resto, ocorrem de qualquer maneira.” (Forrester,1997:32).

1.1 A racionalidade produtiva e seus reflexos sobre a estrutura ocupacional

Não constitui objeto desta pesquisa analisar as transformações das economias do Brasil e do mundo, mas procurar identificar como a crise estrutural do capitalismo e as novas tecnologias da informação repercutiram na recomposição do mercado de trabalho, apresentando, como um dos reflexos disso, o crescimento da categoria dos motociclistas profissionais.

No começo dos anos 70, em resposta à crise, iniciou-se nos países centrais um processo de reorganização do capital e de seus sistemas ideológico e político de dominação. Uma de suas características marcantes foi a adoção de práticas neoliberais, que resultaram em privatizações e na desregulamentação dos direitos trabalhistas, seguidas de um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho (Antunes, 2000:31).

No ambiente fabril, o rígido sistema fordista confrontou-se com o processo de acumulação flexível, baseado na flexibilidade dos processos e mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo (Harvey, 1989:140). Entre as estratégias implementadas, verificaram-se: a) mudanças na conduta empresarial – desverticalização da produção, focalização em negócios competitivos e inovação de produtos; b) novas relações de produção – adoção do *just in time*, do leiaute e da logística, redução do tamanho da planta, terceirização de serviços e parcerias com fornecedores; c) novas formas de gestão dos recursos humanos – redução da hierarquia, trabalho em *ilhas*, trabalho mais qualificado no núcleo estável e pouco qualificado nas áreas secundárias;

d) mudanças no sistema de relações de trabalho – incentivos monetários de acordo com as metas de produção; negociação descentralizada para o núcleo estável dos empregados, tendo a remuneração nos postos secundários referência no salário mínimo, e a perda de vantagens sociais (Pochmann,1999:34,35).

Tais estratégias provocaram significativa redução do emprego nas áreas de controle de qualidade, manutenção, transporte etc. Apesar de reconhecer que não se pode ocultar essa tendência de redução dos empregos do setor produtivo em relação ao emprego total, Lojkin (1995:242, 261) destaca que a apresentação desse movimento sugere a heterogeneidade absoluta entre o setor de serviço e o setor industrial, fato que se tem mostrado cada vez mais distante da realidade. Para ele, o valor-trabalho não é substituído pelo valor-saber da sociedade pós-industrial, conforme será detalhado no próximo item.

Por outro lado, é importante ressaltar que essa é uma crise da sociedade do trabalho, produtora de riqueza para o processo de acumulação de capital, não do trabalho considerado elemento central da atividade humana emancipada (Antunes, 1999:75,80).

Com o mesmo ponto de vista, Pochmann (Ibid. p. 47) considera o desemprego não apenas consequência da reestruturação produtiva implementada num momento de baixo crescimento econômico mundial, mas, sobretudo, resultado de um processo dominante de globalização financeira e da adoção generalizada de políticas neoliberais. Para ele, o uso pleno e prolongado da força de trabalho não constitui uma regra geral de funcionamento das economias de mercado. Tais considerações indicam que o mundo do trabalho não está inexoravelmente predestinado a somente esse modelo de produção e de dominação do capital financeiro. Os jovens, os desempregados e mesmo os que se encontram empregados podem sonhar com alternativas para um futuro melhor.

No Brasil, as mudanças começaram a ser percebidas na década de 1990, com a abertura e a desregulamentação do mercado nacional. Conseqüentemente, observou-se o acirramento da competitividade entre as empresas, que, a exemplo dos países desenvolvidos, responderam também com as mesmas reformas estruturais (Weller,1998). Empresas e fornecedores implementaram, aqui, estratégias semelhantes àquelas já mencionadas. A reação em cadeia das reformas mostra a tentativa das

empresas de se adequarem à lei da rentabilidade, que coloca como válida e capaz de participar no mercado somente a produção que apresente o nível mundial de produtividade (Kurz, 1992:160).

Mas, no Brasil, o desassalariamento crescente da População Economicamente Ativa e a expansão do trabalho informal têm ocorrido paralelamente à ausência de estímulo à industrialização, à inexistência de políticas macroeconômicas para reinserção internacional do País e ao enfraquecimento do estatuto do trabalho (Pochmann, 1999:78-79). Tal fato repercute negativamente no mercado de trabalho para os jovens e para aqueles que tentam recuperar o seu emprego.

O setor de serviços no Brasil, apesar de ampliar a sua participação na estrutura ocupacional – saltando de 69,9%, em 1989, da População Economicamente Ativa Urbana Ocupada, para 74% em 1995 (Pochmann, 1999:77) – sente também os efeitos racionalizadores das novas tecnologias. Os índices de desemprego registrados nas principais cidades do País, nos últimos tempos, parecem indicar o que já se suspeitava: a terciarização da economia não compensaria de todo a exclusão da mão-de-obra originária, em termos quantitativos, qualitativos e de remuneração (Demo, 1994:9; Pochmann, 1999: 87; Antunes, 2000: 111).

Como resultado, miríades de trabalhadores se deslocam para o mercado informal da economia como única forma para tentar garantir o seu sustento. Ou seja, proporcionalmente à redução do emprego estável, central, aparecem os contratos temporários e parciais, os estágios desvirtuados, as cooperativas e o trabalho a domicílio – predominantemente nas pequenas empresas – ao mesmo tempo em que se alastram a informalidade e o desemprego.

Outro efeito da reestruturação produtiva é a redução do tempo de giro na produção. Para sustentar e viabilizar esse processo, a sociedade tem sido levada continuamente a responder, com rapidez cada vez maior, nas trocas e no consumo de bens e serviços. Com isso, acentuam-se a volatilidade e a efemeridade das modas, dos produtos, dos costumes, das técnicas de produção, dos processos de trabalho, dos valores, das idéias etc. (Harvey, 1989:257).

A consolidação desse “mercado universal” tem início com a conquista de toda a produção de bens sob forma de mercadoria, vindo, a seguir, o domínio de uma gama crescente de serviços e sua conversão em objeto de negócio. E, por último, instala-se um ciclo que (re)inventa, a cada instante, novos produtos e serviços, alguns dos quais se tornam indispensáveis à medida que mudam as condições da vida moderna (Braverman,1987:239).

A dinâmica cada vez maior entre produção de bens, serviços e consumo passa a exigir um meio capaz de interconectar os extremos fornecedor-cliente de modo rápido, pontual e confiável. Também as novas tecnologias da informação, conforme será discutido a seguir, ao invés de substituírem a produção pela informação, estabeleceram novos laços entre o setor produtivo e o de serviços, estimulando ainda mais a necessidade de intercâmbio entre os dois setores.

Dessa forma, os desempregados e os jovens inexperientes – que compõem o mercado informal da economia – encontram nas demandas crescentes de serviços que estabeleçam a conexão fornecedor-cliente, uma alternativa para a restrição do emprego noutras áreas.

1.2 As novas tecnologias da informação e os motociclistas profissionais

A implementação das novas tecnologias da informação nos mais variados processos produtivos colocou em evidência a falácia dos postulados da sociedade pós-industrial, o mito da fábrica sem homens e a substituição da indústria pelos serviços. O motivo é que os processos de inovação, para alcançarem êxito, em vez de ruptura, devem estabelecer necessariamente relações de reciprocidade entre pesquisa científica, desenvolvimento, métodos, fabricação e marketing (Lojkine, 1995: 241).

As mudanças observáveis dos processos de trabalho, apesar de inegáveis, não garantem a supremacia dos serviços sobre a indústria, pois entre esses setores existem não só características comuns, mas, sobretudo, uma relação de indissociabilidade. As atividades imateriais dependem, em seu conteúdo e forma, das atividades materiais (Lima et al., 2002). Em outras palavras, por mais que os processos de trabalho

incrementem o conhecimento e o tratamento da informação, as atividades imateriais continuam a depender, para a sua efetivação, das atividades materiais e vice-versa.

Constata-se, assim, que as novas tecnologias, ao invés de substituírem a produção pela informação, estabeleceram novos laços entre o setor produtivo e o de serviços e os saberes e as habilidades. Os laços e as relações de reciprocidade são viabilizados em parte pelo motociclista profissional – seu trabalho é um dos meios que torna possível estabelecer um fluxo de informações e serviços nos dois sentidos.

Registre-se ainda que a lógica capitalista de tentar substituir homens por máquinas e a implementação de sistemas autônomos que não fossem tributários da variabilidade humana levaram ao aumento do número de paralisações e defeitos, à queda da qualidade e ao aumento dos tempos mortos, exigindo, ao contrário do desejado, a constante presença e intervenção do trabalhador – agora com maior capacitação e multifuncional – imprescindível para minimizar a fragilidade tecnológica com o seus saberes.

A despeito dos progressos da automação, a sociedade tem trabalhado cada vez mais (Kurz,1998), dispondo de menos tempo para atividades extra-laborais. Os especialistas que conceberam os sistemas informatizados simplesmente esqueceram que o controle das variabilidades tecnológicas é garantido pelos seres humanos (H. Shaiken apud Lojkine, 1995:246). Mesmo nos processos produtivos automatizados e numa sociedade da informação, a eficiência produtiva e a confiabilidade técnica dependem cada vez mais da função que se delega ao homem no controle e na racionalização dos processos, ou seja, caracterizando o que vem a ser a “fiabilidade humana” – tradução literal da expressão francesa “fiabilité”, que se soma à confiabilidade técnica.

Estudos confirmam que as pessoas estão trabalhando cada vez mais e dispondo cada vez menos de tempo para si, colocando o Brasil, segundo dados da Organização Internacional do Trabalho, em sétimo lugar, em horas trabalhadas por ano no mundo (DIEESE, 2002.).

Todas essas análises e resultados alimentam a discussão sobre o peso da organização do trabalho onde as tecnologias são inseridas. Melhor dizendo, seria ingênuo atribuir a redução do tempo livre dos trabalhadores unicamente à inovação tecnológica.

Posta essa ressalva, a variabilidade tecnológica, ao requisitar a presença constante dos trabalhadores diante dos processos de trabalho, incrementou também a demanda dos serviços realizados pelos motociclistas profissionais. Ao executarem variados serviços para as empresas, os motociclistas garantem a permanência dos trabalhadores de todas as áreas nos seus postos de trabalho.

Na vida pessoal também se observam os efeitos racionalizadores da produção. Até mesmo o sagrado momento das refeições, o prazer de sentar à mesa com os familiares ou freqüentar um restaurante com os amigos estão sendo substituídos pelo (des)conforto de receber o insosso alimento pronto, na mesa de trabalho, entregue por um ágil motociclista.

Alguns fatores deram sustentação ao crescimento da categoria: as novas tecnologias de comunicação (telefonia fixa/móvel e internet), aproximando consumidores, clientes e prestadores de serviços; a possibilidade de financiamento da motocicleta em prestações de baixo valor, favorecendo o ingresso dos jovens desempregados na atividade de motociclista profissional e possibilitando que as empresas encontrem com facilidade uma grande oferta de mão-de-obra possuidora de motocicleta própria.

O crescimento do setor pode ser explicado, em parte, também, pela lentidão do trânsito em decorrência dos congestionamentos de veículos. Segundo dados da CET (2000:8), a velocidade média dos veículos de quatro rodas, em 1999, na cidade de São Paulo, nos períodos de pico – manhã e tarde, respectivamente – foi de 24,5 km/h e 21,5 km/h, com congestionamentos de 71 km e 114 km. A essa explicação o presidente do Sindicato dos Motociclistas Profissionais de Minas Gerais acrescenta o menor preço do serviço em relação ao trabalho executado com veículo de quatro rodas.

Constata-se, então, que o mundo do trabalho no capitalismo contemporâneo passa por uma múltipla processualidade contraditória. De um lado, o enxugamento drástico do número de empregos industriais, principalmente para os mais jovens e mais velhos; a heterogeneização, através da inserção da mulher no mercado de trabalho; a intelectualização e a tendência à qualificação, mediante a adoção das novas tecnologias. Por outro lado, a expansão significativa do setor de serviços; a terceirização e a

desqualificação, presentes no trabalho informal, temporário, precário e subcontratado (Antunes, 1999:41).

Com efeito, o serviço prestado pelos motociclistas profissionais tem se expandido não só como alternativa de emprego, mas, sobretudo, como resposta a uma necessidade estabelecida na sociedade contemporânea. Cada toque no *mouse*, que fecha um negócio via internet, ou telefonema ao fornecedor aciona a ignição de um exército de motociclistas, que rapidamente estabelece a conexão de uma rede mercadológica fornecedor-cliente.

1.3 Um novo modo de ganhar e perder a vida

O número de motocicletas que circula nas ruas e avenidas vem aumentando consideravelmente em relação aos demais veículos. Estudos realizados pela Companhia de Engenharia de Tráfego – CET, de São Paulo/SP, comprovam o fato, que é notado no trânsito de muitas cidades do Brasil. Segundo dados da CET, em 1999, a frota de motocicletas na cidade de São Paulo alcançou 300.000 unidades e, nos últimos cinco anos, mais que dobrou em relação aos demais veículos, passando de 2,8% em 1995 para 6,9% em 1999, conforme demonstrado na TAB. 1.

O modo como esses trabalhadores pilotam a motocicleta no trânsito da cidade e os indicadores de acidentes graves e fatais que acontecem na categoria chamam a atenção de toda a sociedade, incitando os pesquisadores do tema Trabalho & Saúde para a necessidade de se compreender a gênese do comportamento e dos acidentes.

TABELA 1
Participação de motociclistas no trânsito de São Paulo/SP
em relação aos demais veículos

Ano	Participação no trânsito* %
1995	2,8
1996	3,6
1997	4,2
1998	6,2
1999	6,9

FONTE: Fatos e Estatísticas de Acidentes de Trânsito em São Paulo – 2000. CET. p. 28.

* Horário de pico.

Durante fórum nacional da categoria, realizado em São Paulo nos dias 28 e 29 de julho de 2000, foi apresentado o resultado de uma pesquisa feita no Instituto de Medicina Legal de São Paulo/SP, apontando que, nessa cidade, morre um motociclista a cada 36 horas.

A situação é mostrada através dos dados da CET apresentados nas TAB. 2 e 3 a seguir. Em 1998, apesar da participação das motocicletas no trânsito de São Paulo/SP ter sido de 6,2%, o percentual de mortes foi de 30,45% do total de vítimas fatais com todos os tipos de veículos (696 casos). Em 1999, a participação de motocicleta foi de 6,9% e resultou em 30% do total dos acidentes fatais ocorridos com veículos (821 casos). Em 2000, nos nove primeiros meses do ano, o percentual de mortes de motociclistas já havia alcançado 32,85% de todas as ocorrências registradas com veículos.

Observa-se que os valores apresentados nas TAB. 2 e 3 referem-se a acidentes com todos os motociclistas, incluindo os não profissionais, pois as entidades que registraram as ocorrências não diferenciaram os acidentes de trabalho dos demais. Esse é um elemento a ser contornado por estudos e pesquisas futuros, de forma que a prevalência de acidentes com motociclistas profissionais seja revelada.

TABELA 2
Evolução anual do número de mortes no trânsito em São Paulo/SP

Vítima	Número de mortes					
	1995	1996	1997	1998	1999	2000*
Motociclistas	221	212	245	247
Ocupantes de outros tipos de veículos	682	455	528	466
Ciclistas	30	29	48	39
Total	846	906	933	696	821	752

FONTE: Adaptado de Fatos e Estatísticas de Acidentes de Trânsito em São Paulo – 2000. CET. p. 6-7

* Nove primeiros meses de 2000

Apesar da prevalência de acidentes fatais com motociclistas em São Paulo/SP ser significativa (um caso a cada 36 horas), assiste-se a uma tênue mobilização coletiva após a sua divulgação pública. Reação diferente daquela observada quando se trata dos setores industriais e extrativistas, onde a ocorrência de poucos casos por ano é suficiente para desencadear reações enérgicas por parte dos atores sociais. A tolerância social diante dos acidentes de trabalho com essa categoria de trabalhadores permite que a cada dia esses números sejam ainda maiores e que se instale, como conseqüência, um processo de “banalização da injustiça social” (Dejours, 2001:19,24).

TABELA 3
Evolução percentual de acidentes fatais com motociclistas no trânsito em relação aos ocupantes de demais tipos de veículos em São Paulo/SP

Vítima	Mortes no trânsito %					
	1995	1996	1997	1998	1999	2000*
Motociclistas	23,68	30,45	29,84	32,85
Ocupantes de outros tipos de veículos**	76,32	69,54	70,16	67,15

FONTE: Adaptado de Fatos e Estatísticas de Acidentes de Trânsito em São Paulo – 2000. CET. p. 6-7

* Nove primeiros meses de 2000

** Incluindo ciclistas

Além dos indicadores de acidentes, nota-se ainda que a expansão da categoria vem acompanhada também da degradação das condições de trabalho. As entrevistas iniciais indicavam que os motociclistas profissionais enfrentavam condições precárias de trabalho e discriminação por parte da sociedade. A palavra discriminação aparece com

freqüência nas entrevistas quando os motociclistas fazem uma auto-avaliação do trabalho.

Seriam os motociclistas profissionais trabalhadores irresponsáveis? Termos como “imprudência” e “irresponsabilidade” são freqüentemente relacionados à categoria pela mídia e pelos especialistas de segurança no trânsito e do trabalho, quando analisam e julgam o comportamento dos motociclistas nas ruas. Tais adjetivos indicam que as estratégias e os modos operatórios implementados pelos motociclistas profissionais têm sido percebidos de forma negativa pela sociedade.

Quanto à organização do trabalho da categoria, teria ela alguma relação com a forma como esses trabalhadores pilotam suas motocicletas no trânsito?

A hipótese deste estudo é construída, então, a partir das evidências de: que a emergência do setor de serviços cria uma nova esfera de atividades fundadas essencialmente na informação; contudo, não elimina as esferas da produção material, da qual a primeira é indissociável.

Uma parcela do trabalho dos motociclistas profissionais envolve atividades imateriais, tais como: negociação com clientes via internet, telefone ou pessoalmente; processamento de documentos em sistemas informatizados; elaboração de cadastros, contratos e ordens de serviços por meio de computadores. Entretanto, a outra parcela do trabalho depende, para efetivação da primeira, de atividades relacionadas à produção material: deslocamentos; recebimento, conferência, organização, entrega e prestação de contas das tarefas; localização de endereços em guias etc. Não é difícil perceber que as atividades inseridas na produção material são processadas de modo bem mais lento que os procedimentos onde se envolve o tratamento da informação.

Burocracia, filas nas repartições, morosidade das pessoas para receber ou despachar o serviço, longas distâncias a serem percorridas, dificuldades no trânsito, irregularidades no nome e numeração de ruas, além de problemas com a motocicleta são alguns dos determinantes não controláveis presentes nas atividades materiais dos motociclistas profissionais que prejudicam a agilidade dos serviços.

Por sua vez, a organização do trabalho das empresas onde os motociclistas profissionais prestam serviço está sob a regência dos clientes – pessoas físicas ou jurídicas – que utilizam os serviços dos motociclistas profissionais e pressionam por um atendimento rápido, pontual e confiável.

Os motociclistas profissionais recebem várias tarefas que devem ser executadas ao mesmo tempo, dispendo de um tempo real menor que o prescrito. E, mesmo estando na rua, a *performance* de cada um é monitorada através do rádio ou telefone celular. As empresas pressionam os motociclistas através desses equipamentos, para que eles correspondam às expectativas dos clientes, e lhes repassam mais tarefas. Conseqüentemente, a categoria é submetida a elevada densidade de trabalho.

As relações de trabalho também repercutem sobre a atividade. As despesas com manutenção, combustível e equipamentos de segurança são custeadas pelos motociclistas, obrigando-os a implementar estratégias e modos operatórios para reduzir gastos. Para conseguirem no final do mês uma remuneração melhor, eles procuram executar o maior número possível de tarefas por unidade de tempo e trabalhar longas jornadas, o que acentua a densidade de trabalho.

As condições apresentadas se somam e potencializam os riscos de uma atividade executada em grande parte no trânsito, colocando os motociclistas profissionais mais vulneráveis aos acidentes de trabalho graves e fatais.

No início do trabalho de campo, a compreensão dos determinantes da organização do trabalho – em conjunção com a forma de remuneração e os determinantes não controláveis – fazia acreditar que cumprir o objetivo do estudo seria uma possibilidade muito remota, e que os motociclistas profissionais estariam predestinados a conviver com a fatalidade como se esta fosse inerente à profissão.

Todavia, com o desenrolar da pesquisa, constatou-se que os motociclistas profissionais desenvolveram saberes, manifestados através de inúmeras estratégias e modos operatórios que garantem o atendimento dos clientes com pontualidade, presteza e confiabilidade, bem como a sua sobrevivência.

No trânsito, os motociclistas profissionais implementam modos operatórios diferenciados: alguns incrementam o risco de acidentes, despertando na sociedade uma percepção estigmatizante, distante do reconhecimento do esforço implementado a fim de garantir que o serviço seja feito no tempo solicitado; outros, ao contrário dos primeiros, garantem para si maior segurança, contribuindo para a redução dos riscos de acidentes.

Nas repartições, nos contatos com os clientes e nas empresas, enquanto recebem o serviço e dele prestam contas, os motociclistas implementam também algumas estratégias e modos operatórios que contribuem para agilizar a execução das tarefas, diluindo, em parte, os efeitos da pressão temporal.

Considerando o exposto, este estudo tem como hipótese que, através do conhecimento das estratégias e dos modos operatórios implementados pelos motociclistas profissionais, poder-se-á identificar elementos para a elaboração de medidas alternativas àqueles procedimentos por eles adotados no trânsito, que incrementam os riscos de acidentes de trabalho.

2. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

2.1 Metodologia

As novas formas de organização do trabalho e as inovações tecnológicas adotadas pelas empresas têm repercutido de tal forma sobre a saúde dos trabalhadores que os efeitos da exposição aos tradicionais riscos físicos, químicos e biológicos e de acidentes, aos poucos, vêm cedendo lugar em importância para os agravos relacionados a psicopatologias e lesões osteomusculares. Pela mesma razão, estão surgindo também outros modos de morrer, que vieram se somar aos tradicionais tipos de acidentes fatais decorrentes de condições de trabalho precárias – estas ainda presentes no cotidiano da maioria dos trabalhadores, principalmente em países ditos emergentes, como o Brasil.

Vários estudos e pesquisas comprovam a relação dos preceitos da nova lógica de produção com a alteração no quadro de morbimortalidade dos trabalhadores. De acordo com essa lógica, os trabalhadores passam a ser avaliados pela sua velocidade de realizar as operações, pela sua capacidade de reduzir os tempos mortos das máquinas e equipamentos e de garantir a confiabilidade do sistema técnico (Zarifian, 1990:82). Esse critério de avaliação tem submetido trabalhadores de todos os níveis hierárquicos, das diversas áreas e setores de trabalho, a elevada densidade de trabalho (Zarifian, 1990:83; Wisner, 1994:45-52).

No entanto, o homem não pode ser visto como um mero consumidor e transformador de energia. As forças produtivas formam um conjunto complexo que nasce da composição heterogênea de aspectos materiais e organizacionais (objetivos) e imateriais (subjetivos), indissociáveis (Lima:1996:v). As variabilidades das condições de produção e as variabilidades humanas fazem com que as perturbações no trabalho aconteçam a todo o momento, exigindo constantemente do trabalhador procedimentos de regulação.

A regulação individual ou coletiva que faz frente às variabilidades consiste num procedimento de gestão traduzido em ações de antecipação de possíveis disfunções e incidentes, de correções e mudanças no modo operatório. As ações visam a garantir não só o bom andamento da produção – procurando preservar a segurança do sistema, a

qualidade e a produtividade – mas também uma menor carga de trabalho de forma a tentar assegurar a saúde do indivíduo.

Assim sendo, estabeleceram-se três premissas para esta pesquisa. 1) Não identificar ou quantificar agentes ambientais, físicos, químicos e biológicos. 2) Adotar uma metodologia que permitisse transcender o tradicional e limitado conceito de risco⁴ e as inconsistentes e inócuas tentativas de explicação dos acidentes amparadas em fatores comportamentais e individuais. 3) Adotar uma metodologia que, dentro dos objetivos deste estudo, permitisse explicitar as estratégias e os modos operatórios implementados pelos motociclistas e sua relação com a organização do trabalho, com as formas de remuneração e os determinantes não controláveis.

A abordagem considerada adequada foi a Ergonomia, conjunto de conhecimentos científicos que nasceu da necessidade do homem de obter respostas para importantes questões levantadas por situações de trabalho insatisfatórias. Como disciplina institucionalizada, surgiu na Inglaterra nos anos 40. Considerando-se a grande diversidade entre os trabalhadores nos mais diversos aspectos, uma questão fundamental da Ergonomia é colocada por Alain Wisner (1994:92): “*A que homem o trabalho deve ser adaptado?*”. Essa questão evidencia o seu objetivo central, que é a transformação da situação de trabalho de forma a garantir ou aumentar a segurança e preservar a saúde do trabalhador, sem, contudo, inviabilizar o processo produtivo.

A Ergonomia constitui, dessa forma, um instrumento que auxilia na identificação de novos conhecimentos sobre a relação saúde-trabalho a fim de contribuir para a melhoria das condições de trabalho. A melhoria, entretanto, não é resultado da intervenção ergonômica, mas o meio pelo qual os atores sociais poderão elaborar proposições para serem confrontadas com os demais elementos determinantes da vida dos trabalhadores na empresa (Duraffourg, 1985).

Na análise ergonômica, a análise da atividade tem um papel fundamental, visto que existe uma importante distinção entre “o que” foi estabelecido para os trabalhadores

⁴ Combinação da probabilidade de ocorrência de um evento perigoso com a severidade da lesão ou dano causado por esse evento à saúde das pessoas (ILO-OSH:2001:31).

executarem e “como” estes respondem às exigências do trabalho. Considerando que a resposta elaborada pelo trabalhador, ou seja, a atividade, está relacionada às exigências da produção, a observação da mesma permite compreender melhor os efeitos da organização do trabalho sobre ele.

Ressalte-se que a compreensão de como o trabalho é realmente executado solicita mais que o acesso às ordens de serviços escritas e verbais ou o registro dos diálogos estabelecidos pelos trabalhadores com seus pares e chefias. Também é preciso ir além do conhecimento dos meios e das tecnologias utilizadas para a execução do trabalho e da observação, mesmo que cuidadosa, da forma como se trabalha (atividade operatória) e para onde se dirige o olhar (atividade perceptiva), colocados em ação pelo trabalhador (Wisner, 1987:80).

A análise do trabalho que adota os métodos de tempo e movimentos fornece apenas indicações sobre as respostas do indivíduo, calando-se a respeito dos sinais percebidos através de um ou mais sentidos que o levaram a desencadear as ações. O trabalho não pode ser explicado pela sua decomposição em um somatório sequencial de gestos elementares ou indicações de sinais/signos, muitas vezes, incompreensíveis para aquele que observa e que não faz parte da equipe de trabalho.

Do mesmo modo, não seria suficiente obter com o trabalhador, longe de seu posto, o relato de como ele faz seu trabalho. Muito do seu vocabulário específico e os termos por ele utilizados no processo de trabalho são difíceis de ser verbalizados e demonstrados quando ele se encontra afastado do local onde ocorre a ação. Assim também ocorre com as relações espaço-temporais que acontecem entre os objetos de trabalho utilizados em determinados locais e momentos (Wisner, op. cit. p. 80). A análise das verbalizações, ao considerar o homem isolado do processo produtivo, não permite que se inteire das inúmeras e variadas trocas de informações que acontecem a todo o momento entre o trabalhador e o ambiente de trabalho.

Para se compreender como é realizado o trabalho, é necessário que o trabalhador esteja no local e disponha dos meios subjetivos e materiais. Isso possibilitará ao pesquisador perceber como ele faz, para onde ele dirige o olhar, quais são os sinais auditivos e visuais que acontecem no processo de produção e que desencadeiam uma ação. A

insuficiência do simples relato por parte de quem executa uma ação é superada, então, pelo acompanhamento dos meios objetivos de observação, isto é, da análise das posturas e dos movimentos dos trabalhadores. O estudo coloca como foco de interesse os gestos de observação (percepção visual e auditiva) em vez dos gestos de ação (como se trabalha).

Por esse motivo, as observações foram realizadas principalmente na expedição das empresas pesquisadas, no momento em que os motociclistas recebiam as ordens de serviço ou delas prestavam conta, dialogavam com seus pares e chefias, organizavam as malas-diretas, consultavam guias e mapas e estabeleciam contato via rádio ou telefone.

Entretanto, a simples observação da atividade não seria suficiente para se compreender o trabalho. Para tornar claro a quem observa o que inicia e implica cada uma das ações, gestos, verbalizações e olhares, Alain Wisner, em 1975, incorpora o estatuto da palavra do trabalhador à análise ergonômica, contribuindo para validar e fortalecer a Análise Ergonômica do Trabalho (AET).

A AET, método de ação da Ergonomia, é definida como a descrição exaustiva das atividades de trabalho ou dos trabalhadores a partir da observação de todos os comportamentos – perceptivo, motor ou de comunicação. Essa descrição é validada através de uma segunda e fundamental etapa da metodologia, que é a autoconfrontação dos trabalhadores com fatos observados pelo ergonomista (Wisner *in* Lima, 1996:1).

A AET possibilita, então, que o ergonomista passe a conhecer em detalhes o trabalho e suas dificuldades, explicitando as contradições e a complexidade da produção enfrentadas pelos trabalhadores, e a ele permite também visualizar os acontecimentos que podem ocorrer e modificar radicalmente as condições e a forma de como se executa o trabalho, e que exigem mudança da imagem operatória e das estratégias implementadas (Wisner, 1987:81).

As possibilidades proporcionadas pela AET mostraram-se condizentes com os objetivos desta pesquisa. A partir do conhecimento das rotinas e perturbações do processo de trabalho e das regulações implementadas pelos motociclistas profissionais para garantir

os objetivos da produção e a sua sobrevivência, seria possível elaborar propostas que subsidiassem os atores sociais.

Conforme será visto ao longo deste estudo, através das autoconfrontações foi possível conhecer e compreender os modos operatórios e as estratégias implementados pelos motociclistas profissionais diante das elevadas demandas de serviço e da pressão temporal.

2.2 Procedimentos

A pesquisa adotou os seguintes procedimentos, que serão detalhados mais à frente: reuniões com o sindicato dos trabalhadores; pesquisa bibliográfica; pesquisa de estatística de acidentes em órgãos oficiais; entrevistas com motociclistas profissionais em um restaurante popular municipal; registro da atividade através de filmagens nas ruas e avenidas da cidade; confrontação das cenas do filme com os motociclistas profissionais; estudo e autoconfrontação das rotas elaboradas em mapas; entrevistas com motociclistas e organizadores da produção de uma empresa de Belo Horizonte e outra de Uberlândia; autoconfrontação das atividades de trabalho observadas na expedição das duas empresas selecionadas; observações abertas dos motociclistas profissionais nas ruas e avenidas de Belo Horizonte e Uberlândia.

Esses procedimentos resultaram em: oitenta e cinco motociclistas entrevistados, observados e autoconfrontados; sessenta horas de observações e entrevistas; uma esposa de motociclista entrevistada; dez organizadores da produção entrevistados, entre eles, quatro empresários e dois diretores; quatro horas de filmagens; vinte e quatro rotas estudadas.

A pesquisa teve início em meados de 1999, ocasião em que o presidente do Sindicato⁵ dos Motociclistas Profissionais de Minas Gerais procurou o Centro Regional de Minas Gerais da Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (FUNDACENTRO) – entidade pública federal de estudos e pesquisas na área de Trabalho & Saúde – para que procedesse a um estudo da categoria que ele representava.

⁵ Esse sindicato, fundado em 1993, estima sua base no Estado em 60.000 trabalhadores. Dentre suas ações destacam-se: parceria com a Delegacia Regional do Trabalho para fiscalizar empresas do setor; participação em eventos da área de Saúde & Trabalho e articulações para fundação da Federação Nacional.

A iniciativa do sindicato justificava-se pelo expressivo crescimento do setor, acompanhado da ocorrência freqüente de acidentes de trabalho graves e fatais. A ausência de regulamentação das condições de trabalho e dos serviços realizados pela categoria, outra preocupação do sindicato, incrementou a demanda desta pesquisa.

Algumas reuniões foram feitas com o presidente do sindicato em busca de um conhecimento mais aprofundado da demanda e de informações gerais sobre a categoria, assim como para levantamento de sugestões que subsidiassem a pesquisa. Nas conversas mantidas, constatou-se que um dos objetivos da demanda seria comprovar que a categoria exercia um trabalho de alto risco de morte. No entendimento do sindicato, essa comprovação subsidiaria as ações que seriam colocadas em andamento para pleitear alterações na legislação e, assim, garantir à categoria o adicional de periculosidade.

Antes de se iniciar o trabalho de campo, foi realizada uma pesquisa bibliográfica em busca de trabalhos sobre o tema. As fontes de consulta encontradas foram jornais, revistas em geral ou especializadas em motocicletas, que traziam alguns artigos superficiais sobre a categoria.

Através de outras fontes bibliográficas, foi possível a análise da problemática à luz das transformações ocorridas no mundo do trabalho, tendo como pano de fundo a reestruturação produtiva e as novas tecnologias da informação. Essas fontes também possibilitaram um novo olhar sobre a gênese dos acidentes em atividades complexas e perigosas, tais quais as desenvolvidas no trânsito.

Em Belo Horizonte, as primeiras entrevistas abertas com os motociclistas profissionais foram realizadas no Restaurante Popular – local indicado pelo sindicato da categoria, que, sendo um ponto de encontro de motociclistas, facilitaria as entrevistas. Eles almoçam no restaurante devido ao preço acessível, à qualidade das refeições e à sua localização na região central da cidade. Na presença do presidente do sindicato, vinte e um motociclistas profissionais foram entrevistados nos dias 24 de agosto de 1999, 26 de novembro de 1999 e 24 de janeiro de 2000. As entrevistas – cada uma por cerca de duas horas – ocorreram no estacionamento do restaurante, onde os motociclistas se reuniam

após o almoço para conversar com os colegas. A primeira entrevista foi coletiva e dela participaram cinco motociclistas.

As entrevistas forneceram uma visão geral da organização do trabalho e dos problemas enfrentados pelos trabalhadores. Para o registro das falas, utilizou-se um microgravador; posteriormente, o material foi transcrito e analisado.

Mesmo contatados previamente por telefone, na tentativa de se reunir um grupo que desse uma certa continuidade à pesquisa, geralmente, os motociclistas não eram os mesmos a cada série de entrevistas. Isso dificultou um pouco o trabalho, pois a cada vez tinha-se que explicar toda a proposta de trabalho. Outra dificuldade encontrada foi o pouco tempo disponível dos motociclistas para participar das entrevistas. Eles demonstravam preocupação com o atraso – tão logo acabavam de falar, saíam apressadamente para cuidar de seus afazeres.

Na segunda entrevista, sete trabalhadores foram entrevistados separadamente. Nessa fase buscaram-se informações sobre a organização do trabalho de cada um e sobre como eles conciliavam a demanda do serviço com o tempo de que dispunham. Na terceira série, com a participação de seis motociclistas, as informações versavam sobre a percepção do risco e as respectivas estratégias de defesa utilizadas para a prevenção de acidentes.

Após as três séries de entrevistas no restaurante, foi feita uma filmagem nas ruas de Belo Horizonte. Durante quatro horas, os motociclistas profissionais foram observados no trânsito da cidade, em situação real de trabalho. Durante esse tempo, foi produzido um filme de uma hora de duração, sem edição. As cenas foram feitas de dentro de um carro em movimento, de cima de viadutos e passarelas. À medida que os motociclistas passavam, eram filmados.

Na companhia de três motociclistas profissionais – um deles o presidente do sindicato – foram percorridas as principais avenidas de Belo Horizonte: Afonso Pena, Antônio Carlos, Cristiano Machado, do Contorno e Amazonas. À medida que as cenas eram gravadas, os três comentavam as ações dos motociclistas que estavam sendo filmados.

Estes, observados a maior parte do tempo, não tomaram conhecimento de que estavam sendo filmados.

Durante as filmagens de dentro do carro, a dificuldade era acompanhar as motocicletas no meio do trânsito, ao passo que, sobre os viadutos e as passarelas, o problema era o curto espaço de tempo para registrar uma cena, pois a câmara estava parada enquanto os motociclistas seguiam em frente.

O filme foi analisado posteriormente para a identificação do conjunto de gestos de ação: como eles pilotavam as motocicletas no meio do trânsito; de gestos de observação: movimentos da cabeça e, em parte, dos olhos, enquanto eles pilotavam a motocicleta; de gestos de comunicação: expressões verbais e corporais, como, por exemplo, movimento com o braço e a mão.

Procurou-se também promover, numa manhã de sábado, na Fundacentro, um encontro de motociclistas profissionais, convidados pelo sindicato. A idéia era apresentar o filme para que os mesmos comentassem as cenas registradas, procedendo-se, desse modo, à autoconfrontação. Na autoconfrontação, esperava-se que o trabalhador expressasse a significação dos gestos de ação, observação e comunicação durante o trabalho, tanto do ponto de vista da produção quanto do ponto de vista da carga de trabalho, explicitando “o que faz”, “com que finalidade – para quê” e “por quê”. Na Fundacentro, o procedimento seria a confrontação, pois os motociclistas convidados a comentar o filme não se incluíam entre os observados.

Apenas o presidente do sindicato compareceu à Fundacentro. Em virtude disso, em 14 abril de 2000, o filme foi passado numa sala do Restaurante Popular para seis motociclistas profissionais. Eles se dispuseram, por uma hora, a assistir e relatar sua percepção.

Na confrontação, ao observarem as cenas, os motociclistas se manifestavam espontaneamente. Os comentários eram anotados num caderno. A eles foi solicitado que explicassem mais detalhadamente os seus comentários. Outra vez, a pressa de dois motociclistas de ir embora dificultou o trabalho. Posteriormente, foram entregues canetas de cor e mapa da região compreendida pela Avenida do Contorno aos quatro

motociclistas que ainda permaneciam na sala. Foi solicitado a eles que traçassem, a partir do seu local de trabalho, a rota utilizada para a execução dos serviços realizados naquela manhã, indicando com um traço as ruas e avenidas percorridas. Feito isso, os pontos de entrega ou coleta foram numerados. Na autoconfrontação das rotas, foi solicitado aos motociclistas que explicassem os motivos que os levaram a adotar aquela rota específica. O objetivo era, a partir da imagem operatória dos trabalhadores, compreender como eles se informavam a respeito de uma determinada estratégia de execução de seu trabalho, como eles a planejavam, decidiam e implementavam.

Cada trabalhador elabora uma imagem funcional sobre a sua atividade, denominada imagem operatória (Ochanine *apud* Wisner, 1987:81). É através dessa imagem que o trabalhador colhe informações, decide e age diante das situações de trabalho. A descrição da imagem operatória pelo trabalhador fornece dados indispensáveis sobre o trabalho real – ponto central da análise ergonômica da atividade.

Para levantamento da ocorrência de acidentes, foi realizada uma pesquisa no banco de dados do Grupo de Resgate do Corpo de Bombeiros da Polícia Militar, que atende a região compreendida pela Avenida do Contorno. Outra pesquisa foi realizada no banco de dados do Programa de Saúde do Trabalhador da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte, que tem como fonte a Comunicação de Acidente de Trabalho da Previdência Social. Foram pesquisados também os registros de atendimento e internações no Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia e do setor de estatística do Ambulatório de Urgência do Hospital João XXIII (FHEMIG) em Belo Horizonte. Consultou-se ainda o manual elaborado pela CET, onde foi encontrado importante e detalhado registro de acidentes de trânsito de São Paulo/SP.

Wisner (1994:96) chama a atenção para o fato de que uma demanda pode ocultar outras. A pesquisa inicial revelava acentuada prevalência de acidentes com a categoria, apesar das estatísticas não diferenciarem as ocorrências em geral das ocorrências ocupacionais. Além disso, foi constatado que os trabalhadores enfrentavam e conviviam com outros problemas: elevadas demandas de serviços, pressão temporal, longas jornadas de trabalho e discriminação por parte da sociedade.

Consolidado um panorama geral da categoria, foram escolhidas duas empresas para a análise detalhada das atividades, quando se verificariam as principais inter-relações entre essas atividades e se faria uma descrição do trabalho em sua totalidade – os significados dos gestos assumidos e suas implicações para a produção e para o trabalhador (Duraffourg et al. *apud* Wisner, 1994:97). A escolha incidiu sobre empresas especializadas na locação de mão-de-obra de motociclistas profissionais, uma vez que elas possuem elevado número de trabalhadores e atendem clientes de diversos ramos de negócios.

Em Belo Horizonte, a empresa escolhida é considerada a maior de Minas Gerais, com atuação no mercado há dezesseis anos. Essa empresa, que se passará a denominar empresa BH, foi indicada pelo sindicato dos motociclistas.

A empresa BH possui um quadro de quinze funcionários administrativos e cento e sessenta motociclistas profissionais para atender cerca de três mil clientes, que locam serviços por hora ou por deslocamento. A clientela é composta tanto de pessoas jurídicas – drogarias, pizzarias, construtoras, escritórios, bancos etc. – quanto de pessoas físicas. Do total de motociclistas, cento e quarenta prestam serviços por hora como terceirizados nas empresas contratantes. Os outros atendem o setor de expedição da empresa BH, na execução de serviços por deslocamento.

A empresa BH possui uma central de atendimento telemarketing, composta por quatro atendentes que negociam por telefone os pedidos dos clientes. A empresa dispõe também de um departamento de recursos humanos (RH), onde uma estagiária de psicologia realiza as entrevistas para seleção de mão-de-obra, ouve os motociclistas e faz a “diferenciação do perfil” de acordo com o cliente e o serviço a ser executado.

Para conhecimento da organização do trabalho da empresa BH, entrevistas e autoconfrontações foram feitas nos dias 23 de novembro e 01 de dezembro de 2000, 08 e 09 de fevereiro de 2001. Cada entrevista durou, em média, três horas. Foram entrevistados doze motociclistas, a esposa de um deles e seis organizadores da produção – proprietário, sócio, diretora-administrativa, gerente, psicóloga e operadora de rádio (itineralista).

Compete à itineralista, como responsável pela expedição, repassar as ordens de serviços escritas e verbais aos motociclistas e receber deles a prestação de contas. Cabe a ela, também, operar a central de rádio e atender o telefone. Através desses aparelhos, enquanto os motociclistas do setor se encontram na rua, a itineralista mantém com eles um contato permanente, esclarecendo dúvidas e repassando outros serviços.

Para compreensão do trabalho realizado e de como o trabalhador coloca em prática sua demanda, e considerando-se que seria difícil acompanhar os motociclistas nas ruas, as observações abertas da atividade foram realizadas na expedição – local estrategicamente escolhido, já que é ali onde se fazem o acompanhamento e o controle dos serviços de deslocamento de vinte motociclistas e onde eles têm a rara oportunidade de encontrar seus pares por alguns instantes. Nesses momentos, são estabelecidos entre eles alguns diálogos importantes – como, por exemplo: um motociclista, chegando da rua, falou alto para seus colegas: “*Tem blitz na Avenida Carandaí com Avenida Contorno*”. Imediatamente, procurou-se saber o significado do alerta.

Na expedição também fica o coordenador dos motociclistas, que controla parte dos serviços, dá instruções, ouve as reclamações e colabora através do rádio ou telefone, esclarecendo dúvidas quanto à localização de endereços.

Os gestos de ação, observação e comunicação que os motociclistas faziam pessoalmente ou através de rádio/telefone, com seus colegas, com a itineralista e com o coordenador, foram registrados em papel para posterior autoconfrontação. Para compreensão do sentido dos gestos, as observações diretas eram seguidas de entrevistas gravadas com os próprios motociclistas que se encontravam no setor, recebendo ou retornando de uma demanda de serviço, e com a itineralista. Ao se observar, por exemplo, um motociclista que passava sua ordem de serviço para um colega, procurou-se saber dele as razões desse procedimento. Em outro momento, fez-se a autoconfrontação do diálogo estabelecido, via rádio, entre a itineralista e um motociclista que se encontrava na rua. Ele procurava saber se havia algum colega comprando vale-transporte.

Análises e autoconfrontações das rotas também foram realizadas com treze motociclistas da empresa BH, nos dias 27 e 28 de setembro de 2001, com a duração de oito horas. Como no Restaurante Popular, eles receberam um mapa; em seguida, foram

feitas as entrevistas de autoconfrontação, todas elas gravadas. Nessa etapa foram entrevistados também dois organizadores da produção. Traçadas as rotas, perguntou-se: *“Como você elaborou esse trajeto?”* *“O que levou você a passar por esta rua e não por aquela?”* E assim por diante.

De modo a ser verificado se os problemas enfrentados pela categoria e as regulações elaboradas se assemelhavam às encontradas na capital, a pesquisa foi realizada também em Uberlândia/MG – cidade escolhida em razão do grande número de motociclistas que circulam no trânsito, conforme observado em outras ocasiões.

Nessa cidade optou-se pela maior empresa prestadora de serviços de motociclista profissional, doravante denominada empresa UB. Ela conta com cento e quinze motociclistas, nove administrativos e tem oito anos de existência. A empresa possui um departamento comercial, que atende e cadastra os clientes. Cerca de trezentas empresas clientes locam os serviços por hora ou por tarefa.

Oitenta motociclistas trabalham em Uberlândia – vinte e três prestam serviço por hora nos clientes e cinquenta e sete atendem o setor de expedição, de onde partem para a entrega das malas-diretas e jornais. Os outros trinta e cinco residem e trabalham nas cidades de Pará de Minas, Ituiutaba, Itumbiara, Monte Carmelo, Araguari, Franca e Uberaba. Eles prestam serviço na própria localidade em que moram. O contato com a empresa UB é estabelecido através de telefone e correspondências. A empresa não mantém escritório nessas cidades; o serviço lhes é enviado através de malotes.

As entrevistas na empresa UB aconteceram em 20 e 23 de fevereiro de 2001, 12 e 13 de março de 2001, com a duração de cerca de três horas cada uma. Foram entrevistados seis motociclistas e quatro organizadores da produção – o proprietário, um gerente e dois coordenadores de setor de expedição.

Em 16 de agosto de 2001, durante 4 horas, foram feitas observações das atividades no setor de expedição da empresa UB. Dez motociclistas e um organizador da produção foram observados e autoconfrontados. Esse setor, diferente da empresa BH, é o local aonde chegam centenas de malas-diretas e jornais de empresas clientes para distribuição pelos motociclistas. No local também fica o coordenador dos motociclistas, que

desempenha as mesmas funções do coordenador da empresa BH, incluindo o controle das correspondências entregues.

Na empresa UB, o estudo das rotas foi realizado em 17 de outubro de 2001. Do mesmo modo que na empresa BH, foram analisadas e autoconfrontadas, durante cerca de quatro horas, as rotas elaboradas por sete motociclistas. Foi entrevistado também um organizador da produção.

Nas ruas de Belo Horizonte e Uberlândia, à medida que a pesquisa se desenvolvia, realizaram-se ainda cerca de dez horas de observações abertas de motociclistas profissionais em atividade no trânsito, com vistas à identificação dos modos operatórios implementados pela categoria.

Quanto aos demais procedimentos, as recomendações ergonômicas serão apresentadas no capítulo final deste trabalho. A restituição dos resultados será feita após o término da pesquisa, dando-se início às ações conjuntas com os atores sociais envolvidos no processo, e a validação e a eficácia das recomendações poderão ser verificadas através de reuniões posteriores com o sindicato e as empresas, bem como através de novas pesquisas que possam demonstrar mudanças nas condições de trabalho e nos indicadores de morbimortalidade na categoria.

3. AS CARACTERÍSTICAS DA PROFISSÃO E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

“Hoje estamos apenas no estágio da surpresa, numa espécie de enfraquecimento, de condicionamento. A tragédia ainda não é espetacular. No entanto, bem no centro, bem próximo daquele ponto considerado o acme da civilização, há “civilizados” dessa mesma civilização que excluem aqueles que não servem mais e cujo número sabemos que vai aumentando em proporções ainda não imaginadas. Ainda se toleram os outros, mas cada vez menos outros, com cada vez mais impaciência e em condições cada vez mais severas, segundo pontos de vista cada vez mais abertamente brutais. Já não se procuram tanto alibis, as desculpas: o sistema é considerado adquirido. Baseado no dogma do lucro, ele está acima da lei, que derroga conforme a necessidade.” (Forrester, 1997:140).

3.1 Motociclistas profissionais: o retrato de uma categoria

Os motociclistas profissionais constituem uma categoria relativamente nova. Em pesquisa realizada, notou-se que a profissão, até o momento, tem sido abordada apenas em revistas semanais e jornais. Nas revistas especializadas em motofrete, as abordagens versam sistematicamente sobre os problemas relativos à inexistência de regulamentação da categoria em algumas cidades, sobre os valores monetários para frete e sobre o piso salarial estabelecido em acordos coletivos.

Um denominador comum entre os motociclistas profissionais é que eles são obrigados a possuir o meio de trabalho fundamental, isto é, a motocicleta e seus equipamentos de proteção. As despesas com manutenção da motocicleta, reparo de pneus e combustível são também de sua responsabilidade. Apenas o baú, as bolsas de lona – para transporte de jornais – e o suporte metálico – para transporte de cilindros de gás e água mineral – são fornecidos pelas empresas contratantes dos serviços.

Quanto ao perfil da categoria, a idéia inicial foi obtida a partir de uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Medicina de Tráfego (ABRAMET). Foram entrevistados 800 motociclistas nas ruas de São Paulo/SP, sem distinção entre motociclistas profissionais e outras pessoas que pilotavam uma motocicleta. Os dados indicaram ser esse universo composto majoritariamente por homens (95%). A faixa etária variava entre 21 e 30 anos (62,59%). Os solteiros representavam a maioria, ou seja, 73,09%. Com relação à escolaridade, 22,88% haviam concluído o ensino fundamental e 27,91% cursavam o ensino superior (ABRAMET, 1992).

No estudo ora apresentado não se fez pesquisa quantitativa do perfil da categoria, visto que o objetivo era identificar elementos que pudessem contribuir para a melhoria das condições de trabalho. Nas empresas pesquisadas observou-se que os motociclistas têm um perfil similar àquele expresso pela pesquisa da ABRAMET (1992). A faixa etária está em torno dos 20 anos; todos concluíram o ensino fundamental.

O diretor da empresa UB esclarece que o delineamento do perfil é determinado pelas empresas clientes: *“...a maioria das empresas, quando vão contratar, elas não querem uma pessoa mais velha. Ela estipula uma idade para ser uma pessoa mais nova, mais ou menos de dezoito a vinte e cinco anos”*. Ele explica a razão dessa preferência: *“Seria a produtividade, porque uma pessoa de dezoito a vinte e cinco anos ela produz mais do que uma pessoa mais velha, porque às vezes a pessoa mais velha é mais fácil de dar problema do que a pessoa mais nova”*.

A estagiária de psicologia da empresa BH identifica outros pré-requisitos exigidos pelos clientes: *“Deve ser um serviço muito qualificado, o motociclista deve trazer receita, identificar receita de não controlado e controlado, enfim, de todos os tipos de remédios. Tem que ser um bom comunicador porque há uma pressão muito grande de higiene, no visual”*.

Entretanto, ela explica que as exigências estabelecidas por alguns clientes não implicam necessariamente, em contrapartida, contratos de maior valor. Como a remuneração do motociclista está relacionada com o valor do contrato, o trabalhador que conseguir apresentar os inúmeros quesitos exigidos pela empregabilidade acaba recebendo tanto quanto os demais que prestam serviço para clientes menos exigentes. Ela comenta a queixa dos motociclistas que prestam serviços a esses clientes: *“... é uma das maiores insatisfações [dos motociclistas], a remuneração é relativamente baixa, muito baixa”*.

Com relação à escolaridade, os depoimentos dos motociclistas profissionais entrevistados no Restaurante Popular de Belo Horizonte são ilustrativos de que a categoria apresenta a escolaridade formal requerida pelas empresas: *“Quando eu fui fazer ficha lá – Precisa-se de motoboy, 2º grau completo.” “Eu fui militar da aeronáutica.” “Eu sou formado em contabilidade, e aí?” “Eu tenho o 2º grau completo, mas hoje em dia tá difícil arrumar um serviço, então, quer dizer, a única*

profissão que dá pra você encaixar e tá difícil, é motoqueiro.” “Porque hoje em dia qualquer coisa que vai fazer aí é 2º grau.”

Os jovens desempregados são identificados por Dedecca (1996) como resultado da racionalização produtiva. Para ele, mesmo a faixa etária entre 15 e 24 anos, que tradicionalmente pressiona o mercado na geração de novos postos de trabalho, vem perdendo sua participação na economia. Esses jovens, ao ingressarem no mercado de trabalho, vêm-se forçados a contratar precariamente a sua força de trabalho.

Para atender os clientes, a empresa BH, ao contratar motociclistas, deles exige: ensino médio completo, experiência e habilitação acima de um ano, atestado de bons antecedentes, possuir telefone residencial e/ou celular, disponibilidade de horário, conhecimento da grande Belo Horizonte, conhecimento de manutenção de motocicleta, habilidade de manusear catálogos e guias de endereços, habilidade de comunicação, estabilidade nos empregos anteriores e possuir moto Honda CG Titan ou Strada com, no máximo, de três anos de uso.

A estagiária do setor de RH esclarece que, para os serviços que envolvem operações bancárias com papel moeda, o perfil exigido do motociclista é mais rigoroso: *“Tem que ser um motociclista mais dinâmico, que saiba lidar com banco. Então, a gente diferencia para atender o cliente bem”*. Além disso, num setor onde se exige rapidez, pontualidade e confiabilidade, ela tem a difícil tarefa de encontrar motociclistas que suportem as seguintes injunções paradoxais: *“... um tipo de perfil mais dinâmico, mais dinâmico, mas que tem um temperamento mais tranquilo, uma pessoa que analisa as coisas, não é impulsivo, não é estourado”*.

Na empresa UB, a seleção dos motociclistas é feita pelo diretor da empresa, e deles são exigidos atestado de bons antecedentes, experiência e conhecimento dos logradouros. Os motociclistas assinam um contrato de experiência de sessenta dias. Nesse período, o processo de seleção continua: *“A gente tira de dez contratados apenas quatro. Desses seis dispensados, dois são devido ao estilo de pilotagem agressivo, que a gente percebe pelo consumo de combustível, pelo jeito da pessoa sair daqui, pelo instinto dele. Essa pessoa não nos interessa em nenhum aspecto”*.

Uma vez contratado, o motociclista faz um curso de direção defensiva ministrado pela empresa UB, que lhe passa também orientações sobre a conduta com os clientes e sobre os cuidados com a aparência. Eles recebem também um telefone celular, financiado pela empresa mediante desconto parcelado no salário.

Os motociclistas com menor experiência são designados pela empresa UB para atender os clientes de contratos por hora, pois, segundo os organizadores da produção: *“É um serviço mais tranquilo, não exige tanto conhecimento, é um serviço mais fácil de fazer, você vai num lugar, vai noutra”*.

Para trabalhar na expedição, distribuindo malas-diretas, o organizador da produção da empresa UB explica os conhecimentos que o motociclista deve possuir: *“Ter bastante conhecimento para roteirizar o setor dele. Se não tiver um conhecimento bom, não sai”*. Cada motociclista fica responsável pelo atendimento de determinado bairro ou região da cidade.

Tal exigência foi confirmada nas observações realizadas na empresa BH. A itineralista entregou uma ordem de serviço ao motociclista, que deveria atender um cliente em contrato por hora. Mas ele pediu para permanecer na expedição a fim de executar serviços por deslocamento. O motociclista explica por que seu pedido foi acatado: *“É porque eu faço serviço e sou rápido, eu conheço a maioria das ruas de BH, e ela precisa. Aqui tem muito novato. E para os novatos, por hora, para eles é melhor. E eu, como sou rápido e conheço praticamente quase tudo, aí, eles me mandam, dão preferência para mim”*.

Com referência à profissão, a diretora da empresa BH comenta o que tem ouvido de seus empregados: *“Alguns gostam, que não viveriam sem a moto. Outros, não. Falam que trabalham porque precisam”*. Isso é confirmado por um motociclista que vê na profissão um emprego temporário: *“Se eu arrumar outro serviço, que eu vejo que eu vou ficar mais tranquilo, eu saio dessa profissão”*.

A seguir, para facilitar o entendimento sobre a organização do trabalho dos motociclistas profissionais, serão explicados primeiramente os tipos de contrato e as formas de remuneração.

3.2 Tipos de contratos e vínculos

A flexibilização das leis que regulam o trabalho, associada à desverticalização produtiva, tem propiciado a emergência de um sem-número de pequenas e médias empresas que se inserem no mercado nem sempre instrumentalizadas para tal. Essas empresas, contando com o trabalho dos motociclistas profissionais, se dispõem a fornecer para seus clientes diversos produtos e serviços. Para tanto, estabelecem variados tipos de contratos e vínculos com os motociclistas.

Um dos vínculos estabelecidos é a contratação direta do motociclista. São exemplos de empresas que contratam diretamente: copiadoras; lojas de autopeças; distribuidoras de gás de cozinha e bebidas; escritórios de contabilidade; farmácias e “sacolões”. As empresas prestadoras de serviço de motociclistas profissionais também estabelecem esse tipo de contrato. Elas possuem um número razoável de motociclistas cuja mão-de-obra é locada para pessoas jurídicas ou físicas.

Outra modalidade é a contratação indireta, adotada por médias ou grandes empresas. A empresa contrata uma prestadora de serviço de motociclista profissional, que fornecerá a mão-de-obra terceirizada. O vínculo empregatício do motociclista é estabelecido com a empresa contratada. São exemplos de empresas que adotam a contratação indireta: drogarias, lanchonetes, restaurantes, pizzarias, empresas de seguro, bancos e imprensa escrita.

Por fim, há ainda o cooperativismo. As cooperativas assemelham-se às empresas prestadoras de serviços de motociclistas profissionais. O serviço prestado e a clientela são os mesmos; a diferença está essencialmente no vínculo, pois os motociclistas profissionais são os próprios cooperados.

3.3 As formas de remuneração

Com relação às formas de remuneração, os organizadores da produção e os motociclistas informam que existem duas distinções básicas: pagamento por hora e pagamento por deslocamento ou comissão. Entretanto, nas duas empresas pesquisadas, os motociclistas são remunerados com base num valor fixo registrado em carteira e na produção individual.

3.3.1 Remuneração por hora trabalhada

O motociclista é remunerado por hora quando uma empresa cliente contrata uma prestadora de serviço para fornecimento de mão-de-obra por um determinado período de tempo. Na empresa BH, o tempo mínimo exigido para esse tipo de contrato é de quatro horas diárias, podendo ele ser firmado para atender tanto demandas habituais quanto solicitações de serviços eventuais. Na empresa UB, não há limite mínimo de tempo, mas atende-se apenas à demanda habitual.

O valor da hora negociado entre a prestadora de serviço e a empresa cliente é variável. Serviços executados em bairros fora da área central ou cidades vizinhas têm custo maior. O motociclista recebe de acordo com a quantidade de horas que ele fica disponível na empresa cliente, tendo ou não serviço para executar.

Na empresa BH, os motociclistas que trabalham por hora possuem registro em carteira de R\$1,14 por hora. Além desse valor, o trabalhador recebe mais um adicional de R\$1,66 por hora, a título de aluguel da motocicleta, num total mínimo de R\$2,40 para cada hora disponível no cliente.

Dependendo do contrato firmado com o cliente, o motociclista pode receber um valor maior pelo aluguel do equipamento. A empresa possui um sistema informatizado, onde este e os demais valores que os motociclistas têm a receber são lançados e transformados em hora e frações de hora trabalhadas, tomando-se como referência R\$1,14 por hora.

O salário resultante, recebido no final do mês, varia de R\$400,00 a R\$800,00, dependendo do número de horas disponíveis no cliente e da quantidade de deslocamentos que cada um consegue executar. Desse montante, o motociclista custeia a manutenção da moto, o combustível, os equipamentos de segurança e a sua sobrevivência.

Na empresa UB, os motociclistas que trabalham por hora possuem registro em carteira de R\$347,00 por mês. Eles recebem ainda 2,5 litros de combustível por dia, sem desconto na remuneração. Segundo a empresa, quando o contrato é inferior a 44 horas

semanais, o salário é proporcional ao valor mensal. Considerando-se a jornada de 44 horas semanais e o valor recebido pelo combustível, o motociclista da empresa UB recebe R\$2,44 por hora disponível no cliente, valor próximo daquele pago pela empresa BH.

Outro tipo de remuneração existente na empresa UB é o “motociclista contratual”. Uma contrata a empresa UB para executar uma tarefa específica – como, entregar jornais. Os motociclistas são remunerados com um valor fixo, de acordo com a tarefa que executam.

O valor recebido pelo motociclista contratual que entrega jornais é a somatória de R\$347,00 (registrados em carteira) mais os seguintes valores mensais, sem desconto: R\$50,00 a R\$80,00 a título de aluguel da motocicleta, R\$19,00 de adicional noturno e 4,5 litros de gasolina. Esses valores resultam numa remuneração mensal de R\$430,00 para os novatos e R\$454,00 para os experientes.

3.3.2 Remuneração por deslocamento realizado

Na empresa BH, os serviços cuja duração é menor que 4 horas são cobrados por deslocamento realizado. A empresa BH presta serviços por deslocamento para demandas eventuais e habituais, que apresentam periodicidade diária, semanal ou mensal. Cada deslocamento representa o atendimento completo a um cliente até o final da tarefa contratada, independentemente da distância percorrida.

O valor mínimo cobrado pelo deslocamento corresponde a 1 hora de serviço disponível, ou seja, R\$2,40. Mas o registro em carteira é de R\$1,14, da mesma forma que os motociclistas remunerados por hora. Segundo a empresa, o valor pago ao motociclista representa cerca de 43% do total que ela recebe do cliente. Os deslocamentos executados são lançados e convertidos pelo sistema em hora ou fração de hora e creditados na folha de pagamento.

O custo do deslocamento é fixo para uma série de situações previamente estudadas e incorporadas ao banco de dados da empresa BH. Os dados referentes a distância e tempo foram obtidos da experiência dos proprietários da empresa e de simulações no

trânsito. Foram levados em consideração as filas nos bancos e repartições e o tipo de serviço a ser executado.

Os motociclistas comentam que preferem ser remunerados por deslocamento, pois, mesmo não recebendo pelo tempo que aguardam o serviço, ao realizarem um grande número de tarefas, conseguem um ganho maior no final do mês: *“Eu praticamente trabalho por hora, que os serviços que eu faço a maioria é por hora, mas o deslocamento é mais lucro, porque no deslocamento, quanto mais rápido você fizer o serviço, mais você ganha”*.

Entretanto, para os serviços que envolvem grandes deslocamentos, eles dizem que o valor recebido, apesar de ser maior, não compensa o dispêndio de combustível. Além disso, a tarefa que leva mais tempo para execução impossibilita o motociclista de realizar outras ordens de serviço. O resultado é um menor ganho por unidade de tempo. Daí sua preferência por serviços na expedição, mas para os que envolvam pequenos deslocamentos e de execução rápida.

Na empresa UB, o serviço cobrado por deslocamento é denominado “serviço por comissão”. Ele é oferecido às empresas clientes apenas para execução em caráter habitual – como, por exemplo, entrega de mala-direta, de fatura bancária de seguro-saúde, de jornais corporativos e encartes.

Os motociclistas remunerados por comissão têm registrado em carteira o valor de R\$347,00, assim como os que trabalham por hora. A produção diária individual é registrada numa planilha, onde constam o nome do motociclista, o emitente da mala-direta, o tipo de entrega (simples ou protocolada) e o registro de possíveis devoluções.

O motociclista recebe R\$0,05 para cada entrega simples colocada na caixa de correio das residências, R\$0,07 para cada entrega de encartes e R\$0,09 quando se trata de envelope protocolado. Para entrega de pacotes, por serem mais volumosos, o motociclista recebe R\$1,00. O coordenador da expedição explica a quantidade de envelopes que um motociclista consegue entregar por dia: *“...dá pra fazer quinhentos, seiscentos [unidades de mala-direta] em um dia. Protocolado, que a pessoa tem que*

assinar, na faixa duns duzentos, duzentos e cinqüenta por dia. Essa é mais ou menos a média”.

Cada entrega efetivada é somada até atingir o valor fixo registrado em carteira. O valor excedente é pago ao motociclista a título de produtividade. Segundo a empresa UB, o registro em carteira é o valor mínimo que o motociclista recebe. As correspondências com endereço errado ou desatualizado, e por isso não entregues, apesar do deslocamento realizado, não são remuneradas. Para as correspondências protocoladas, o motociclista deverá ir ao destinatário de uma a três vezes até obter a assinatura de protocolo, mas receberá apenas o valor unitário.

Os motociclistas que trabalham por comissão recebem um vale combustível de 3,5 litros de gasolina por dia, cujo valor é descontado de seu salário no final do mês. Eles não recebem ajuda de custo para manutenção da motocicleta, como os colegas que trabalham por hora ou contrato. Segundo a empresa, essa ajuda de custo já está incorporada aos valores que cada um recebe com as entregas das malas-diretas efetivadas.

Para compensar a precária remuneração, os motociclistas se submetem às horas-extras oferecidas pelas empresas. Muitos motociclistas entrevistados apresentavam jornadas de trabalho diárias de 13 a 15 horas, durante os dias úteis, e mais 4 horas nos finais de semana. Tal prática comprova que as empresas utilizam a mão-de-obra e os direitos trabalhistas de forma flexível para dispor da força de trabalho segundo os interesses dos clientes (Antunes, 1999:28). A situação é confirmada pelos organizadores da produção: *“A questão salarial constitui a principal queixa dos trabalhadores, pois, para alcançar um valor maior de salário, eles têm que trabalhar um volume de horas muito alto”.* Dessa forma, muitos motociclistas da empresa BH e UB trabalham em dois ou três períodos do dia, remunerados a cada momento de uma forma. A cada cliente atendido ao longo do dia, a remuneração poderá ser paga por hora, deslocamento/comissão ou “contratual”.

O QUADRO 1 apresenta as jornadas de trabalho de dez motociclistas, três da empresa BH e sete da empresa UB. A jornada do motociclista M1 é de 15 horas por dia – com intervalo de 1 hora para almoço – na expedição, das 09:00h às 18:00h. Das 18:00h à

01:00h, ainda pela empresa BH, ele presta serviços por hora na empresa E1, na entrega de sanduíches. Na expedição, ele trabalha de segunda a sexta-feira. Na lanchonete, ele não tem descanso semanal. O descanso ocorre aos sábados e domingos, no período diurno. As jornadas dos motociclistas M2 e M3 são, respectivamente, de 9 horas e 13 horas – com intervalo de 1 hora para almoço – por dia para a empresa BH

A jornada de trabalho dos motociclistas M4, M5 e M6 da empresa UB, mostrada no QUADRO 1, é de 14,5 horas diárias, com intervalo de 1 hora para almoço. Das 02:30h às 07:00h, eles entregam jornal pela empresa E4. Ao término desse serviço, depois de um rápido café, vão para a expedição da empresa UB, onde, das 07:30h às 18:00h, eles distribuem malas-diretas. Por esse serviço, recebem R\$0,05 para cada envelope simples ou R\$0,09 protocolado, complementando o salário fixo relativo à tarefa dos jornais. Eles comentam quanto ganham no final do mês: *“Desses oitocentos e cinqüenta reais, a gente tira uns duzentos e cinqüenta para combustível e manutenção mensal e sobra seiscentos reais livres”*.

Ainda segundo no QUADRO 1, os motociclistas M7 e M8 cumprem jornada de 10 horas, de 07:00h às 18:00 h, com intervalo de 1 hora para almoço.. Os motociclistas M9 e M10 cumprem, respectivamente, jornadas de 9 e 10,5 horas, com intervalo de 1 hora para almoço.

Aproveitando-se ainda da necessidade que têm os motociclistas de complementar a remuneração, e tendo em vista reduzir custos, as empresas pesquisadas locam a mesma mão-de-obra para mais de uma empresa cliente simultaneamente e ainda passam a eles tarefas da expedição.

Na situação apresentada no QUADRO 2, o motociclista M11 presta serviço de segunda a sexta-feira para as empresas clientes E5 e E6. Na empresa E5, ele trabalha de 10:00h às 16:00h, sem intervalo para almoço, remunerado por hora. Na empresa E6, ele é remunerado por deslocamento e sua tarefa consiste em realizar operações em dois bancos no horário de almoço. No período de 16:00h às 18:00h, ele volta a prestar serviços exclusivamente na expedição da empresa BH. Das 18:00h às 23:00h, de segunda a sábado, ainda pela empresa BH, ele atende a empresa cliente E7 em contrato por hora.

QUADRO 1: Jornadas de trabalho de motociclistas das empresas BH e UB

Motociclista		HORA																							
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
EMPRESA BH	M1									Expedição empresa BH								Empresa cliente 1							
	M2								Expedição empresa BH																
	M3				Empresa cliente 2					Empresa cliente 3															
EMPRESA UB	M4		Empresa Cliente 4			Expedição empresa UB																			
	M5		Empresa Cliente 4			Expedição empresa UB																			
	M6		Empresa Cliente 4			Expedição empresa UB																			
	M7					Expedição empresa UB																			
	M8					Expedição empresa UB																			
	M9							Expedição empresa UB																	
	M10		Empresa Cliente 4			Expedição empresa UB																			

Havendo disponibilidade de tempo durante o período em que se encontra à disposição da empresa E5, o motociclista M11 passa também na expedição da empresa BH para executar as ordens de serviço (OS) pendentes, ou seja, a jornada do motociclista é organizada de maneira a consumir todos os “poros” de tempo disponíveis. Questionado como conciliava os serviços, ele explica: *“Se eu tiver disponível e caso a... [empresa E5] não me ligue, eu posso fazer outro serviço, e se na expedição não tiver ninguém eu pego e faço, mas se tiver alguém, a expedição passa para quem estiver na frente”*. Perguntado como procedia caso a empresa E5 telefonasse no momento que ele estivesse numa fila de banco executando OS da expedição, ele diz: *“Aí, eu ligo para a expedição. A expedição tem que me tirar de lá, mandar outro para o meu lugar, porque a ... [empresa E5] é um cliente fixo e eles tem preferência”*.

QUADRO 2:
Rotina de trabalho do motociclista M11 - Empresa BH

Motociclista M11	Horário		
	10:00-16:00	16:00– 18:00	18:00 –23:00
Local onde recebe as tarefas	Empresa cliente E5 Empresa cliente E6 Expedição da empresa BH	Expedição da empresa BH	Empresa cliente E7
Tipo de remuneração	Por hora - empresa E5 Por deslocamento - empresa E6 Por deslocamento - expedição empresa BH	Por deslocamento	Por hora

Somente através da autoconfrontação foi possível detectar tal situação. O motociclista se encontrava na expedição, conferindo um grande extrato, parecido com um tíquete de caixa de supermercado. No documento constava a quantidade de serviço executada, convertida pelo sistema informatizado em hora e fração de hora, como se ele tivesse trabalhado apenas sob um tipo de remuneração e numa única empresa.

Na situação mostrada no QUADRO 3, o motociclista M12 presta serviço de 07:00h às 16:00h na empresa E8, mediante uma remuneração fixa registrada em carteira. No mesmo período, ele trabalha como “repositor” na empresa E9, na entrega de jornais para

os assinantes que apresentaram queixa de não recebimento. Por esse serviço, ele recebe uma comissão à parte.

QUADRO 3
Rotina de trabalho do motociclista M12 - Empresa UB

Motociclista M12	Horário
	07:00 – 16:00
Local de trabalho	Empresa cliente E8 e empresa cliente E9
Tipo de remuneração	Por hora – empresa cliente E8 Por comissão – empresa cliente E9

As longas jornadas repercutem também nas famílias dos motociclistas. A esposa de um deles se manifesta a respeito da profissão do marido: *“É um trabalho difícil, mas que consegue acabar com o relacionamento”*. Ela justifica: *“Difícil, porque é uma coisa muito cansativa, ocupa muito o tempo dele, fica difícil conversar, para mim entrar no ritmo certo. É difícil você conseguir conviver com isso”*. Ela comenta como a filha expressa o sentimento de ausência do pai: *“Ela vive sentindo falta dele. Sábado e domingo, quando ele pode, ela fica agarrada a ele”*.

As estratégias utilizadas pelos motociclistas profissionais para conseguir uma remuneração satisfatória no final do mês são efeitos das relações de trabalho sobre a atividade da categoria. É necessário, portanto, que os atores sociais considerem essa questão ao procurarem soluções para a melhoria das condições de trabalho e a prevenção de acidentes.

3.4 A organização do trabalho dos motociclistas profissionais

Os motociclistas profissionais transportam uma infinidade de materiais e produtos, tais como: remédios; passagens; alimentos; materiais de escritório; fotocópias, cilindros de gás de cozinha, garrações de água mineral, talões de cheques; flores; malotes de empresas etc. Eles realizam também serviços de cunho burocrático, como: efetuar pagamentos e depósitos; obter certidões negativas e “nada consta” em repartições públicas e privadas.

Os motociclistas comentam que as demandas de serviço e as exigências temporais são intensas: *“Eles me dão lá na faixa de umas vinte a trinta empresas para visitar, levar documentos de contabilidade”*; *“A norma da empresa é que no máximo em trinta minutos seja entregue uma peça. Só que não é possível, porque o acúmulo é muito. Os clientes pedem muitas peças no mesmo momento”*.

Para executar essas e outras tarefas, os motociclistas devem se submeter à organização do trabalho estabelecida pelas empresas, assunto que será tratado a seguir.

3.4.1 Fluxo de tarefas - contrato por hora

O fluxo de atendimento do contrato por hora tem início quando uma empresa cliente telefona para a empresa BH ou para a empresa UB e solicita um motociclista para ficar à sua disposição.

Na empresa BH, as atendentes da central de telemarketing fazem o cadastro da empresa-cliente, informam o preço do serviço e encaminham o pedido ao setor de recursos humanos, que indicará o motociclista. Em Uberlândia, as negociações são realizadas pelo diretor da empresa UB.

No contrato por hora, o motociclista geralmente se desloca de sua residência para o endereço da contratante ou para o local por ela indicado. O motociclista recebe as tarefas da empresa contratante. Quando ele se encontra na rua ou nas repartições, o contato é estabelecido através de telefone celular ou rádio.

Em algumas empresas clientes, as tarefas consistem de serviços burocráticos, como depósitos e pagamentos em bancos. Outras empresas utilizam os serviços dos motociclistas para a entrega de produtos e serviços negociados com os consumidores em geral. No segundo caso, os consumidores contatam a empresa por telefone, internet ou correspondência e fazem a compra de um bem ou serviço. O motociclista recebe a tarefa com o endereço do consumidor para fazer a entrega. Ele recebe do cliente o valor correspondente ao produto, intermediando a transação comercial para a empresa onde trabalha como terceirizado.

Os serviços são passados ao motociclista da seguinte forma: uma tarefa de cada vez, resultando num único deslocamento; pequenos lotes de tarefas, que exigirão vários deslocamentos de um local para outro; um grande lote de tarefas cuja execução tomará todo ou quase todo o tempo contratado.

3.4.2 Fluxo de tarefas - contrato por deslocamento

Na empresa BH, o atendimento de serviços por deslocamento para demandas eventuais tem início no momento em que o cliente, pessoa física ou jurídica, entra em contato com uma das atendentes da central de telemarketing.

Estabelecido o acordo entre as partes, um tempo de 60 minutos é solicitado ao cliente para que o motociclista inicie o atendimento. A atendente, após “salvar” a ordem de serviço numa tela de pendências, transfere a mesma, via sistema informatizado ligado em rede, para o setor de expedição da empresa BH. A partir daí começa a contagem do tempo.

Na tela de pendências constam o nome do cliente, o telefone, o endereço, o nome da pessoa de contato para receber e/ou entregar o serviço, o horário em que foi feito o pedido, o horário em que o motociclista deverá chegar até o local da coleta e o tempo que falta para atender o cliente.

Esse tipo de serviço é denominado pela empresa BH “ordem de serviço fechada”, pois se refere à execução de uma tarefa definida previamente no que se refere a horário de início, término e deslocamento demandado. O cliente não pode repassar ao motociclista outra tarefa além daquela contratada, a menos que negocie mais um pedido com a empresa BH.

À medida que os motociclistas que atendem a expedição chegam na empresa BH, a itinerarista registra no sistema, por ordem de chegada, o nome de cada um. Ela imprime a OS da tela de pendências e passa a tarefa para o primeiro motociclista que chegou ao setor. O motociclista leva duas vias da OS. Uma o cliente assina e devolve, a outra ficará com ele.

A itineralista, quando entrega ao motociclista a OS, lê para ele o conteúdo e acrescenta algumas explicações e detalhes. Ele se desloca até o local indicado pelo cliente a fim de executar o serviço. Ao finalizar, o motociclista entra em contato com a itineralista através do rádio e verifica se há outra OS que ele possa fazer. Caso haja, e não tendo nenhum motociclista disponível no setor, ela passa pelo rádio as informações necessárias. Caso não haja, ele retorna à empresa e presta contas do serviço executado. Ao receber a segunda via da OS e o valor pago pelo cliente, a itineralista dá baixa da tarefa no sistema e registra o nome do motociclista no computador para que ele aguarde sua próxima vez.

O fluxo de tarefas das demandas habituais se assemelha ao da demanda eventual. A diferença é que as solicitações são predominantemente de pessoas jurídicas, e as tarefas, rotineiras. Algumas tarefas exigem um único deslocamento – transporte de malotes e depósitos em agências bancárias em determinado momento do dia. Em outros casos, são necessários deslocamentos em série para a distribuição de malas-diretas, revistas e jornais.

Na empresa BH, o transporte de malotes e os depósitos em agências bancárias são as tarefas mais comuns nos contratos por deslocamento para serviços habituais. O atendimento e as negociações com a empresa cliente ocorrem do mesmo modo que no contrato por hora. Um dos vinte motociclistas que trabalham por deslocamento na expedição é indicado pelo setor de recursos humanos para atender ao contrato.

Se a empresa cliente contrata o serviço para o início da manhã, o motociclista se desloca de sua residência; se para o meio do expediente, ele se desloca da expedição da empresa BH. Nesse caso, ele administra o seu tempo de modo a ficar liberado no horário contratado pela empresa cliente. Ao terminar, ele retorna à expedição e entra na fila do setor para executar as OS de demanda eventual.

Na empresa UB, a entrega de malas-diretas e jornais é a tarefa predominante na prestação de serviço habitual em contrato por deslocamento. O material chega diariamente à expedição em grandes quantidades, trazido de carro pela empresa UB ou pelas empresas clientes que contratam os serviços. As malas-diretas são separadas por

ordem de bairro e região da cidade e, em seguida, colocadas nos escaninhos dos motociclistas.

Os motociclistas que fazem a distribuição das malas-diretas chegam à expedição da empresa UB entre 7:00 e 8:00h, pegam as malas-diretas nos seus escaninhos e, sobre as bancadas do setor, fazem a separação do material, colocando-o em ordem de acordo com a rota. Em seguida, registram numa planilha a quantidade e o tipo de correspondência (envelope simples, protocolado ou encarte), que passam para o supervisor fazer a conferência quantitativa e qualitativa. Os envelopes, separados em lotes, são juntados por meio de gomas elásticas e colocados no baú ou na mochila de lona. Terminada a operação, que dura cerca de 30 a 40 minutos, eles saem para fazer a entrega.

A distribuição de jornais também se inicia na expedição da empresa UB. Os motociclistas contratuais chegam ao setor por volta das 02:30h. Cada motociclista distribui entre 400 a 770 jornais. Eles apanham a quantidade de jornal correspondente ao número de assinantes do seu setor de distribuição, dobram cada um e em volta deles passam uma goma elástica. Os jornais são colocados nas mochilas de lona levadas na garupa da motocicleta. Entre 02:30h e 03:00h, os motociclistas saem para iniciar a distribuição. Esse procedimento ocorre de terça a domingo, uma vez que na segunda-feira não há circulação de jornais.

Uma mochila consegue acondicionar cerca de 270 jornais. A empresa transporta, por veículo, outras mochilas até os pontos de apoio localizados em postos de combustíveis próximos aos setores de distribuição. Os motociclistas, ao terminarem a entrega dos jornais que pegaram na empresa, dirigem-se a esses locais e pegam outra mochila. Eles terminam por volta de 7h30min.

3.4.3 Hierarquia e controle – quando o trabalho aparentemente não controlado se dá com pouca margem de liberdade

Nas empresas prestadoras de serviços, os motociclistas são subordinados hierarquicamente ao coordenador geral, cargo exercido por um motociclista com maior experiência na profissão. Compete a ele orientar os motociclistas, tirar dúvidas e ouvir suas reclamações.

Na empresa UB, o coordenador é o responsável pelo repasse da demanda de serviços e pelo controle das tarefas. Na empresa BH, o controle qualitativo e quantitativo das OS é realizado pela itineralista, com quem os motociclistas mantêm maior contato pessoalmente, via rádio ou telefone.

Quando presta serviço como terceirizado em uma empresa cliente, o motociclista fica subordinado hierarquicamente a um preposto da empresa contratante, responsável por orientar, passar as tarefas e controlar a execução das mesmas.

Compete às chefias imediatas dos motociclistas passar a demanda de serviços, estabelecer o que é mais urgente e indicar os locais a serem atendidos. A partir daí, cabe ao motociclista planejar o seu trabalho de modo a atender aos objetivos estabelecidos pela produção. Evidencia-se, então, a princípio, que os mesmos têm uma certa liberdade. Entretanto, essa aparente liberdade no modo de organizar o trabalho é bastante restrita, pois transitar nas ruas e avenidas, longe por alguns momentos dos olhares das chefias imediatas, não significa que a categoria esteja livre dos instrumentos de avaliação, pressão, controle e até mesmo coação.

Um motociclista comenta o que acontece quando demora a concluir uma tarefa: *“O patrão acha ruim, pergunta por que demorou, qual o problema, o que está acontecendo. Porque a gente é monitorado, entendeu? Não é bem direto não, mas a gente é monitorado”*.

Diversos mecanismos de controle são adotados pelas empresas. Os motociclistas, quando chegam à expedição da empresa BH, são observados pelo coordenador: *“Eu estou aqui de frente para a expedição, e geralmente estou olhando o serviço deles, um*

por um. E quando vejo que tem alguém insatisfeito, eu chamo e converso para saber o motivo, o porquê que estão insatisfeitos para poder orientá-los”.

A empresa UB registra num mapa, afixado na expedição, a *performance* dos motociclistas que distribuem jornais. Nele constam os números dos setores de distribuição e o número de reclamações dos assinantes por dia do mês. Os assinantes contatam a editora do jornal e relatam um suposto não recebimento. O fato é comunicado à empresa UB, que registra a ocorrência no mapa e providencia a reposição do jornal. Os motociclistas são identificados pelos seus pares através dos números dos setores.

Os três motociclistas com menor número de reclamações recebem uma cesta básica. Quanto àqueles que apresentam grande número de reclamações, um motociclista reconhece a mensagem implícita: *“Fica aí uma lição para eles procurarem melhorar mais, né? Porque se eles são os piores, vai ficar todo mundo vendo aqui quem são os piores, e eu acho que cada um tem que dar o melhor de si, né?”* Os motociclistas relacionam os fatos que costumam levar um assinante a reclamar: *“O jornal pode ter caído no meio das plantas, cai na água e molha... cachorro rasga... e, às vezes, também a pessoa quer dar um jornal para um amigo”.* Mesmo nesses casos, a queixa consta no mapa.

O coordenador da empresa UB também elabora uma planilha de auditagem de todas as malas-diretas de entrega simples. Ele telefona para cerca de 5% dos destinatários para confirmar o recebimento. Não havendo confirmação, o motociclista deverá retornar ao endereço e verificar o que houve, ou tentar com o coordenador *“fazer um rastreamento para saber aonde foi parar essa entrega”.* Mas como localizar ou confirmar pessoalmente um recebimento de uma mala-direta simples, se a tarefa do motociclista é colocar o documento na caixa do correio?

Se o motociclista presta serviço como terceirizado em uma empresa cliente, o controle é ainda mais rigoroso. Essas empresas utilizam a coação para que os motociclistas atendam aos seus interesses. A empresa BH reconhece o fato: *“Tem clientes maiores que realmente exigem mais do motociclista. Se ele não estiver preparado para atender*

o cliente, ele vai deixar a desejar. Então, o cliente fica naquela pressão: 'Olha, se você não fizer bem, eu troco, eu ligo pra empresa e peço outro'".

Prestando serviço numa pizzaria, o motociclista explica o que acontece se o alimento chegar no consumidor menos quente que o esperado: *"O cliente não quer saber, liga para a empresa. Aí, a empresa vem em cima do motociclista e, conseqüentemente, a empresa que presta serviço para a pizzaria vem em cima da gente também".* É possível a pizza chegar fria: *"Às vezes o motociclista sai com duas, três pizzas no baú".*

Em caso de reclamação da empresa cliente, o motociclista é advertido e pode ser excluído da empresa cliente ou perder o emprego. A empresa BH explica como procede se uma empresa cliente ficar insatisfeita com o motociclista: *"E quando o motociclista não atende o cliente, o cliente liga, eu troco".*

No contrato por hora, o tempo é controlado pela empresa cliente e marcado no momento em que o motociclista chega à empresa contratante. A hora final muitas vezes ocorre após a conclusão da última tarefa e é calculada através da estimativa de tempo a ser gasto, desconsiderando-se as possíveis variabilidades. O motociclista explica como procede seu chefe imediato: *"Para esse serviço, você vai gastar mais ou menos uma hora e meia, né? Então vou fechar a sua OS com uma hora e meia, duas, e de lá você finaliza o serviço e vai embora".*

As relações de trabalho das empresas BH e UB constituem também meios de controle e vigilância da produtividade. Tentando obter uma remuneração compatível com suas necessidades, o motociclista busca incessantemente índices cada vez melhores de desempenho. O mesmo acontece com a questão do combustível. Por custeá-lo em grande parte, o motociclista procura os melhores trajetos para reduzir suas despesas e proporcionar maior agilidade ao serviço. Um motociclista confirma: *"Para a empresa, o atendimento é mais rápido pela central e para o próprio funcionário, que executa mais OS em menos tempo. É vantagem em todos os sentidos, né?".*

O rádio e o telefone celular também são utilizados pelas chefias para controlar, a distância, o ritmo de cada trabalhador. Um dos organizadores da produção da empresa BH explica: *"A expedição controla as tarefas e o tempo dos motociclistas através de*

uma central de rádio operada pela própria funcionária do setor, mantendo contato permanente com eles". E quando o tempo prescrito não é cumprido, um motociclista esclarece o que acontece: *"... a central reclama com a gente e é passado para a diretoria o relatório. E a gente pode até mesmo ser excluído da empresa"*.

Os meios pelos quais as empresas controlam a atividade e, por efeito, o motociclista, restringem a margem de liberdade do mesmo, agravando a pressão temporal. Conseqüentemente, o motociclista profissional vê reduzida a possibilidade de mobilizar suas competências e implementar modos operatórios que amenizem a nocividade no trabalho e preservem a sua saúde (Assunção & Lima *in* Mendes, 2003:1769).

3.4.4 Objetivos do setor: satisfazer o cliente com pontualidade, presteza e confiabilidade

"A norma que tem lá é fazer o possível e o impossível para não perder o cliente, o cliente tem sempre razão." (Motociclista entrevistado).

Em tempos de qualidade total e de competitividade globalizada, os programas de gestão da qualidade têm procurado cada vez mais seduzir o cliente e buscar sua fidelidade, ainda que, muitas vezes, isso se manifeste em sua essência, através do invólucro, na aparência ou no aprimoramento do supérfluo (Antunes, 2000:50). Dentro dessa lógica, os motociclistas são orientados a proporcionar um tratamento especial ao cliente.

A atenção diferenciada ao cliente tem início desde o primeiro contato, conforme explica o coordenador da empresa BH: *"Quando o movimento é grande, nós fazemos o possível para encaixar todo o serviço sem causar transtorno para o cliente"*. Isso implica repassar ao motorista mais de uma OS ao mesmo tempo. As observações mostraram que nesses momentos os motociclistas da expedição recebiam até quatro OS de uma só vez. A itineralista mostrava as OS pendentes e perguntava ao motociclista quais ele poderia executar. Ele analisava as OS, escolhia algumas e recusava as demais.

Na autoconfrontação, o motociclista explica por que recusou parte das OS: *"Ela pediu [a itineralista], mas eu estou medindo o tempo, e para mim não vai dar para fazer isso. Eu estou recusando um serviço"*. As duas OS que ele assumiu seriam executadas em

lugares distantes – uma na região da Pampulha e a outra em Nova Lima, cidade vizinha a Belo Horizonte.

Perguntado por que a itineralista concordou com a sua decisão, ele responde: *“Aceitou numa boa, porque pode prejudicar a empresa, eu posso atrasar o serviço e a empresa não vai ficar satisfeita com isso”*. Insere-se aqui um dos objetivos centrais da prestação de serviços de motociclistas profissionais: a necessidade de atender o cliente com pontualidade. Daí o motivo por que os motociclistas reconhecem ser difícil tolerar os atrasos provocados pelos clientes.

Apesar de difícil, eles toleram o atraso para prestar um bom atendimento ao cliente, mesmo que a espera aumente o risco de acidente. Um motociclista confirma: *“Se você me solicita para que eu faça o serviço, eu desloco da sua empresa até o local para fazer a entrega. Eu calcularia vinte minutos da sua empresa até esse local. Porém, quando eu chegar neste local, eu já vou ter outro serviço para fazer. Então, se eu chegar em sua empresa e você atrasar a entrega, já vai me prejudicar, porque se você atrasar quinze minutos, seria o tempo de eu estar lá entregando, e eu vou estar lá esperando você. Então, no meu tempo de percurso eu vou pôr em risco a minha vida e o meu serviço também, porque se eu tiver de andar a vinte [Km/h] para fazer esse serviço que você me estipulou nesta coleta, eu vou ter que andar a quarenta [Km/h] ou sessenta [Km/h]”*.

A explicação mostra as repercussões dos atrasos dos clientes, para receber ou despachar os serviços, sobre a atividade dos motoristas. O cliente desconhece que esse atraso representa para o motociclista o tempo necessário para realizar mais uma tarefa. O tempo despendido pelo cliente se apresenta, aqui, como outra importante questão a ser contornada para a minimização dos riscos da atividade.

O cliente, por sua vez – seja a empresa onde o motociclista trabalha como terceirizado ou o consumidor final – quando utiliza esse serviço, está em busca também de um atendimento rápido. Essa necessidade coloca a presteza de atendimento como o segundo objetivo fundamental do setor. Um motociclista entrevistado no Restaurante Popular confirma: *“O cliente, na hora que ele compra a peça, ele quer ser atendido o mais*

rápido possível. Então, a empresa te dá várias entregas e quer que seja entregue em tempo recorde”.

Algumas empresas prestadoras de serviço, atentas ao fato, tentam seduzir os clientes por meio até mesmo da razão social como estratégia de marketing. Nomes como “Disk Taí”, “Disk Já Vai”, “Expresso On Line” e outros são utilizados para transmitir a idéia de dinâmica de atendimento. Denominações como essas dificultam aos clientes perceber que as atividades imateriais, para se efetivarem, dependem das atividades materiais (Lima et al, 2002).

A confiabilidade é outro importante objetivo do setor, uma vez que os motociclistas profissionais processam documentos em repartições e transportam valores, produtos e equipamentos. Os clientes, ao confiarem essas tarefas aos motociclistas, esperam que eles possam executá-las com sucesso, pois, havendo qualquer problema, o prejuízo costuma ser grande. Um motociclista explica: *“Como eu, que trabalho mais com banco, então o cliente não quer que o serviço dele volte, porque, se volta, ele tem que pagar multa e essas coisas”.*

Procurando *“satisfazer o cliente”*, os motociclistas profissionais dizem como procedem: *“Fazemos coisas que são muito difíceis para nós, mas fazemos para conseguir executar o serviço bem feito, e ainda não somos valorizados por isso”.* Trabalho bem feito é a execução da tarefa com pontualidade, presteza e confiabilidade. E, segundo eles, “fazer coisas difíceis” significa suportar a demora de um cliente para receber, conferir ou entregar um serviço, estando eles de posse de outras demandas e com tempo restrito. Os motociclistas se mostram em conformidade com os objetivos da empresa por aguardarem o atendimento lento do cliente: *“... isso a gente faz muito para não perder o cliente. É um privilégio, principalmente para a empresa”.*

Em outros momentos, “fazer coisas difíceis” representa o que eles denominam “serviço bomba”, ou seja, atender um cliente cuja demanda implica ir a dois bancos em horário próximo de se encerrar o atendimento ao público nas repartições.

Os objetivos do setor são determinados então pelos clientes, que solicitam um atendimento com pontualidade, presteza e confiabilidade sem ponderar os

constrangimentos do espaço a que os motociclistas profissionais enfrentam nas esferas da produção material. As empresas prestadoras de serviço de motociclistas profissionais, por sua vez, estabelecem a organização do trabalho de tal modo que ela venha a satisfazer essas exigências.

3.5 Uma atividade sob condições precárias de trabalho

As observações realizadas nas ruas de Belo Horizonte mostraram que muitos motociclistas, para se protegerem da chuva, utilizam sacos plásticos de lixo como capa de chuva e sacolas plásticas de supermercados como proteção para os pés.

Por duas vezes deparou-se também com outras situações indicadoras da precariedade das condições de trabalho. Na empresa UB, não foi possível registrar a quilometragem que seria utilizada para calcular a velocidade média das motocicletas quando em serviço, porque o cabo do odômetro da maioria delas estava danificado.

O cuidado do motociclista profissional com o colega, em informá-lo das operações de fiscalização no trânsito, foi outro fato que chamou a atenção. Um deles, chegando da rua, falou alto para todos: *“Tem blitz na Avenida Carandaí com Avenida Contorno”*. A autoconfrontação com o motociclista da empresa BH esclareceu o motivo do alerta: *“A maioria dos motociclistas andam com documentos de IPVA e seguro irregular. E também pilotar com viseira levantada é multado. É como se tivesse sem capacete”*.

Apesar do risco de acidentes com os olhos e das temidas multas de trânsito, os motociclistas pilotam muitas vezes com a viseira levantada. Eles justificam os motivos dessa atitude: o uso da viseira reduz a visão periférica, gera o embaçamento, atrapalhando a visão; a viseira se arranha facilmente, dificultando a visibilidade, principalmente à noite, quando os arranhões provocam a dispersão da luz dos veículos que vêm em sentido contrário.

Esses problemas indicam a necessidade de se desenvolverem capacetes com viseiras de melhor qualidade. Como as filmagens realizadas comprovam que os motociclistas utilizam com frequência a visão periférica momentos antes de mudar de faixa, é preciso que o equipamento atenda a essa necessidade. No entanto, é preciso que as melhorias e

os padrões de segurança sejam estabelecidos em lei e obrigatórios para todos os modelos de capacetes fabricados. Atualmente, as lojas especializadas vendem capacetes que variam de R\$ 40,00 a R\$ 1.500,00, dependendo da qualidade.

A análise das filmagens permitiu observar que há motociclistas que não usam jaquetas, calças de couro e botinas. Ao serem confrontados com as cenas do filme, eles justificam: *“É por causa do clima mesmo. Num calor desse, como você vai andar de jaqueta e de bota?”* O depoimento indica a necessidade de se desenvolver uma pesquisa para a criação de vestimentas que protejam o motociclista e sejam compatíveis com o clima tropical.

A manutenção deficiente das motocicletas e as improvisações dos equipamentos de segurança agravam os riscos de acidentes de trabalho. As estratégias coletivas de defesa utilizadas pelos motociclistas para evitar as multas e as demais condições apresentadas demonstram que as relações de trabalho precisam ser melhoradas.

4. O SABER CONSTITUÍDO ENTRE AS EXIGÊNCIAS DE TEMPO E OS CONSTRANGIMENTOS DO ESPAÇO

Para atingirem os objetivos propostos, as empresas estabelecem as normas de produção, ou trabalho prescrito⁶, que deverão ser cumpridas pelos trabalhadores durante a execução das tarefas. Cada trabalhador responde de modo particular ao trabalho prescrito, fazendo uso de seu corpo, de sua competência e de sua personalidade. A essa resposta denomina-se atividade.

A atividade nunca corresponde ao trabalho prescrito, mas é através dela, e apenas por ela, que o trabalhador consegue viabilizar a produção. A forma como o motociclista profissional dispõe de seu corpo, de sua mente e de seus saberes para garantir os objetivos da produção será apresentada a seguir.

4.1 Quando os determinantes do risco são ditados pelas novas relações inter-empresas

No momento em que a organização do trabalho das empresas se encontra sob a regência dos clientes, a discussão sobre o caráter taylorista ou pós-taylorista do trabalho é superada pelos problemas advindos do modo de regulação do conjunto das novas relações inter-empresas, cuja direção e planejamento fogem do controle não só dos trabalhadores como também dos gerentes (Lojkine, 1995:28). O conteúdo e o cronograma de trabalho deixam de ser definidos e controlados por um sistema planejado da empresa com a qual os trabalhadores possuem vínculo empregatício, passando a ser organizado segundo os comandos dos clientes (Bercot, 1988 *apud* Lojkine, 1995:282).

A coordenadora do setor de RH da empresa BH confirma: *“Eles [os clientes] exigem um compromisso muito rígido. A questão de horário, pontualidade, compromisso com o trabalho, padrão de atendimento, uniforme”*. No seu entendimento: *“Compromisso é pontualidade com o serviço, pontualidade para chegar no local de trabalho, segurança com o produto do cliente. Padrão, porque a gente vende um motociclista padronizado, com o uniforme”*.

⁶ Conjunto formado pelos objetivos com os meios de produção e o modo como a tarefa deve ser realizada. (Daniellou, 1989).

Um motociclista da empresa BH explica como é o controle do fluxo de produção numa drogaria onde trabalha como terceirizado: “... é um serviço com um fluxo muito grande de entrega e não dispõe de tempo para os intervalos que todo trabalhador deve ter: o horário de almoço e de lanche. As entregas são com hora marcada e com um número muito reduzido de motociclistas. E se colocar uma quantidade maior de pessoas, eles dizem que trabalham no vermelho, pois são muitos motociclistas e muitas horas a pagar”.

Tentando estabelecer um limite de tarefas nos contratos por hora, o diretor da empresa BH diz como procede: “Ele tem uma média de seis entregas por hora. Por que essa preocupação da empresa em monitorar tudo isso? Para não induzir à correria, à imprudência. Quando ele sai da Avenida Contorno, ele já cai para três entregas por hora. Isso ele faz assim com segurança, sem ter que avançar o sinal, sem ter que pular um canteiro”. Na prática, esse limite não é acatado pelo cliente. A negociação da demanda efetiva ocorre entre os motociclistas e as empresas clientes. Segundo eles: “A quantidade de serviços depende da empresa e de você. A empresa tem a responsabilidade de te passar e você tem a responsabilidade de fazer”.

Os motociclistas com maiores níveis de qualificação real têm condições de avaliar antecipadamente se o tempo disponível é compatível com as demandas estabelecidas, dando sustentação aos seus argumentos em caso de uma recusa: “Você é que tem que saber o seu limite, se você pode fazer ou não pode, entendeu? Ela chega e expõe: ‘Tem isso e isso disponível.’ Se você acha que consegue fazer, você pega; se não, você não pega”.

Mas algumas empresas não aceitam os argumentos de motociclistas mesmo com o saber acumulado. Eles são obrigados a assumir uma quantidade de tarefas acima de sua capacidade de atendimento dentro dos objetivos do setor. Na empresa BH, um motociclista se queixava ao colega da quantidade de serviço que a empresa cliente lhe passava. A autoconfrontação esclareceu o motivo da queixa: “Porque às vezes tem um cliente que paga por hora, então, eles querem mandar serviço, e às vezes fica cansativo para o motociclista”.

Os motociclistas que prestam serviço por deslocamento também ficam sob o comando dos clientes. O setor de telemarketing da empresa BH continua a negociar com os clientes, assumindo o compromisso de atendê-los em 60 minutos, mesmo não dispondo de motociclista na expedição. O motociclista chega ao setor e encontra várias OS pendentes, mas dispõe de tempo real menor que o tempo prescrito para executá-las.

A remuneração por deslocamento é um incentivo para que o motociclista tente realizar o maior número possível de OS. Nessas circunstâncias, ele trabalha no limite de sua capacidade, procurando cumprir o prazo negociado, dada a premência de cada tarefa. O diretor da empresa UB explica: *“Quando a gente recebe uma chamada, normalmente é uma urgência de um pico de trabalho, alguma coisa que tem que ser rapidamente resolvida”*.

A possibilidade de o motociclista vir a repassar a urgência para o modo de pilotar é reconhecida pelo diretor da empresa UB: *“... aí é que a gente se expõe às vezes, ao tentar resolver um problema e confundir a agilidade com velocidade”*. Para ele, a solução é o motociclista procurar ser ágil nos estabelecimentos – como fórum, prefeitura, bancos – não no trânsito: *“... a pessoa tem que chegar e demonstrar interesse, ser rapidamente atendida, não chegar e sentar, botando a mochila de lado, e debruçar em cima do balcão, pedindo preferência”*. Ele completa: *“Se o motociclista respeitar todas as leis de trânsito e manter um estilo de pilotagem defensiva, ele não vai estar afetando em agilidade de serviço, absolutamente”*.

Mas como proceder com agilidade apenas dentro dos estabelecimentos com a itinerância alertando pelo rádio: *“Agiliza aí, que o seu prazo de chegar no cliente já está estourado!”*? E como ser ágil apenas dentro dos estabelecimentos quando alguns clientes repassam uma demanda de serviço incompatível com o tempo disponível?

Quando o tempo real não é cumprido, a empresa BH informa que renegocia com o cliente outro prazo. Mas, na prática, o motociclista que recebeu o alerta pelo rádio confessa ser obrigado a implementar modo operatório de risco: *“Aí, é hora de sair acelerando igual a um doido mesmo”*. Outro motociclista procede de modo idêntico: *“Arriscando a própria vida para garantir o emprego meu. Eu não posso andar devagarzinho no trânsito, não posso obedecer as leis do trânsito. Sou obrigado a andar”*.

rápido”. O motociclista que entrega autopeças explica como faz para atender os clientes que exigem a entrega imediata do pedido: *“Sempre eu esforço o máximo possível, né? Mas sempre chega atrasado. Esforçar no caso é velocidade. O máximo que eu puder fazer”*.

A pouca margem de liberdade fez com que alguns motociclistas passassem a considerar o comportamento de risco como algo normal, inerente à profissão. Confrontados com o filme dos motociclistas em atividade no trânsito, espontaneamente, eles se expressam em grupo: *“É tudo normal, o corre-corre no meio dos carros, mudança de faixa sem sinalizar.”*

Em duas respostas, os motociclistas demonstram suas dificuldades para adotar procedimentos alternativos diante dos objetivos do setor determinados pelos clientes: *“O serviço tem que ser rápido, às vezes você não tem como sinalizar, esperar o cara te dar preferência para você entrar. Tem muito nêgo que sai costurando no meio dos carros, é o corre-corre da profissão mesmo”*. *“Porque tem que ser um serviço rápido. Se for andar em fila indiana não adianta ser motoboy, pode entregar de carro mesmo.”*

Os resultados apresentados mostram a fragilidade das políticas de segurança que tentam convencer os organizadores da produção a investir em prevenção de acidentes de trabalho, tendo como argumento a análise do custo-benefício⁷. A prática mostra que essa estratégia acaba surtindo efeito contrário ao desejado, pois se o retorno financeiro não ocorrer como o esperado, não se justificarão os investimentos em prevenção. Além disso, tem-se como agravante o fato de que cada vez mais a competitividade entre as empresas e a busca pelo lucro imediato prevalecem sobre a segurança e a prudência (Assunção & Lima *in* Mendes, 2003:1774).

⁷ Para maior aprofundamento sobre o assunto, ver: Assunção & Lima *in* Mendes (2003:1774)

4.2 Determinantes não controláveis

As entrevistas mostraram que a atividade dos motociclistas profissionais está sujeita à ocorrência de inúmeros determinantes não controláveis, tais como: filas nas repartições, trânsito lento, documento malpreenchido, endereço incompleto ou errado, ruas com numeração imprecisa ou sem identificação, sistemas informatizados das repartições fora de serviço, acidentes, pneu da motocicleta furado, variabilidades particulares da condição do motociclista etc.

O diretor da empresa UB reconhece as dificuldades: *“Nós encontramos barreiras, vários imprevistos, como uma fila muito grande ou um trânsito complicado, engarrafado, a chuva. E também, em grau menor, o erro do mensageiro, uma pessoa que às vezes não tem um grau de experiência e pratica uma imperícia, e acaba frustrando aquele cliente”*.

Segundo as chefias das empresas pesquisadas, também são comuns os atrasos provocados pelos clientes: *“Às vezes o cliente demora, o cliente tem que conferir uma série de dados, isso atrasa”*.

Uma situação considerada crítica para o diretor da empresa UB são os atrasos provocados pelos fornecedores de suas empresas clientes: *“Nós recebemos, por problema técnico da impressão da gráfica, o material num prazo estourando. Então, a gente se envolve com isso e acaba esse processo sendo repassado na ponta, que é o entregador. Isso é uma situação crítica que a gente administra e tenta administrar da melhor maneira possível”*.

A diretora da empresa BH esclarece um determinante não controlável enfrentado pela categoria nos bairros periféricos: *“No bairro Venda Nova, a numeração é muito irregular, ruas mudam de nome, são difíceis de achar. Isso a gente encontra muito na periferia”*. Nessas regiões, a empresa envia motociclistas munidos de rádios para possibilitar alguma orientação a distância. Mas os motociclistas comentam que a bateria do rádio descarrega rapidamente, antes mesmo que eles possam localizar todos os endereços.

Os endereços desatualizados também afetam os motociclistas. Algumas malas-diretas possuem endereçamentos desatualizados. Essa tem sido uma das principais queixas dos motociclistas da empresa UB, pois a entrega não efetivada não é remunerada. Nesse caso, eles devem retornar com a correspondência para ser devolvida ao remetente.

As oscilações da demanda são também ocorrências frequentes. O volume de serviço aumenta nos dias do mês múltiplos de cinco, datas em que as empresas fazem pagamentos. Em outros momentos de pico, como numa sexta-feira, o próprio supervisor dos motociclistas da empresa BH, além de convocar os motociclistas que se encontram de folga, também executa serviços com a sua motocicleta. Na empresa UB, no meio e no final do mês, a quantidade de malas-diretas a ser entregue triplica, passando para cerca de 500 unidades entregues por motociclista por dia.

No final de ano, a demanda acentua-se bastante, levando a empresa à contratação temporária de motociclistas. Sobre essa época e dias posteriores a feriados, os motociclistas comentam: *“Os bancos ficam superlotados, trânsito e bancos lotados, todo mundo quer resolver os problemas. Patrão te enche de serviço”*.

As condições meteorológicas contribuem para o agravamento da situação: *“Época de chuva o serviço torna-se sacrificado, com quedas constantes, trânsito lento, muitos acidentes, serviço rende cinquenta por cento menos, documentos molham, moto estraga”*.

A possibilidade de roubo da motocicleta é outro determinante não controlável que está objetivamente presente no cotidiano da categoria, repercutindo no seu trabalho, já que as empresas contratam a mão-de-obra junto com o veículo, tomando o mesmo como se fosse extensão do corpo do trabalhador.

Um motociclista explica o que acontece em caso de roubo: *“Aí, você tá aposentado. ‘Porque se eu sou seu patrão e preciso de seu serviço, roubou sua moto? Moço, como é que nós vamos fazer aqui? A gente vai dar um jeito.’ Não! Anuncia no outro dia no jornal: ‘Precisa-se de motociclista’”*. Tentando amenizar em parte esse problema e para não prejudicar as relações com os clientes, a empresa UB mantém uma motocicleta de reserva.

Os determinantes não controláveis colocam em relevo o paradoxo da organização do trabalho dos motociclistas profissionais. De um lado, os objetivos da produção a exigir pontualidade, presteza e confiabilidade. De outro, os determinantes não controláveis, as precárias relações de trabalho, a elevada densidade de trabalho, o tempo real menor que o prescrito, a pressão das chefias e a estreita margem de liberdade para mobilizar as competências desenvolvidas.

No entanto, acelerar a motocicleta para superar as imposições do setor não constitui o único modo operatório dos motociclistas profissionais. As situações paradoxais contribuíram para que a categoria desenvolvesse também diversos saberes, tornando possível assegurar os objetivos do setor e a sua sobrevivência, conforme será visto a seguir.

4.3 O planejamento temporal

Uma das formas encontradas pelos motociclistas profissionais para superar os desafios da produção material foi o planejamento temporal das tarefas. Conhecendo as restrições de horário das repartições, eles priorizam os serviços. *“Eu procuro dar prioridade ao banco, banco tem que ser prioridade para evitar algum tipo de cobrança. Órgão público você tem que dar prioridade também após o banco, porque fecha às quatro horas e só vive lotado. Depois eu faço o serviço de cliente. Hoje, por exemplo, eu tenho que entregar folha de pagamento, final do mês tá aí”*.

Precisando ir a dois bancos simultaneamente, eles dividem o tempo disponível entre as duas tarefas: *“Você vai, pega uma senha, agiliza, vai em outro banco e retorna. Deu tempo de você fazer um banco, em vez de ficar esperando com a senha daquele banco que estava demorando muito”*.

A parte da tarde eles dizem que reservam para executar serviços de natureza mais burocrática: *“... serviço de escritório, entrega de documento, recebimento, assinatura e correr atrás de certidões”*. Como essas certidões são obtidas em repartições públicas e cartórios, que se localizam preponderantemente no centro da cidade, outro motociclista comenta: *“...a área central eu dou preferência por último, tem muita coisa lá que você consegue resolver passando numa porta e na outra”*.

Para lidar com a burocracia das repartições públicas e privadas, a experiência é fundamental para o bom planejamento das tarefas. Um motociclista fala das dificuldades enfrentadas no início da profissão: *“Hoje sei o que fazer, antigamente eu tinha problema, é órgão público que eu não sabia onde é que era, era falta de assinatura”*.

O motociclista experiente atenua a pressão temporal orientando o cliente: *“Falo com os clientes os procedimentos e os documentos para ir adiantando o serviço”*. A prática permitiu-lhe conhecer a burocracia e os horários de funcionamento das repartições: *“No INSS, tem que pegar senha, o atendimento lá é só até duas horas”*.

Além das estratégias e dos modos operatórios mostrados no planejamento temporal, os procedimentos adotados pelos motociclistas profissionais em relação à rota também proporcionam maior agilidade na execução dos serviços, conforme será visto a seguir.

4.4 A elaboração da rota – quando saberes e solidariedade se cruzam

A análise e a autoconfrontação das rotas traçadas nos mapas colocou em evidência diversas estratégias e modos operatórios implementados pelos motociclistas profissionais de Belo Horizonte e Uberlândia para planejar e executar os deslocamentos no trânsito.

Os motociclistas recebem de seus superiores as informações sobre as tarefas, os endereços, as prioridades e os nomes das pessoas com quem estabelecerão contato. A partir daí, antes de saírem para a rua, eles planejam a seqüência de deslocamentos, buscando uma relação de equilíbrio entre o atendimento com presteza, pontualidade e o consumo de combustível. Os motociclistas entrevistados são unânimes em reconhecer as vantagens desse planejamento: *“Elaborar um serviço mais rápido e deixar o cliente satisfeito”*. Ou seja, o planejamento da rota é um dos procedimentos que a categoria utiliza para conseguir agilidade na execução das tarefas.

A rota é elaborada mentalmente, tomando-se como referência o ponto de partida e o destino final: *“A rua que você está indo você localiza ela mentalmente e faz uma rota e,*

aí, vai”. Obtida a localização, os motociclistas planejam as ruas de acesso que irão passar para chegar ao endereço desejado.

Para elaboração da rota, eles comentam que é necessário conhecer a localização das ruas, o sentido do trânsito, os trechos onde é possível ter acesso a outras vias, os locais de conversão, os caminhos alternativos mais curtos etc.: *“Você tem que conhecer o lugar onde você está indo”*. A experiência contribui para a elaboração do melhor trajeto: *“Pelo conhecimento que você já tem, a cabeça da gente já conhece o trânsito. Então, a gente já sabe o caminho mais curto”*.

Contudo, o caminho mais curto nem sempre é o escolhido. Analisando-se a rota mostrada na FIG. 1 foi possível identificar deslocamentos em semicírculos, em detrimento de um percurso linear; portanto, mais econômicos. O motociclista esclarece por que escolheu o trajeto identificado pelos pontos 4 a 6, e não aquele aparentemente menor, mostrado pela reta AB: *“O problema todo é que no caso dessa rota, não tem rua que favorece...onde o trânsito é mais livre, como pela Avenida do Contorno. Eu poderia ter desviado pela Savassi, mas é muito tumultuado o trânsito lá, poderia ter passado pelo São Pedro, mas é muito tumultuado lá também, então a maneira mais prática seria esta”*.

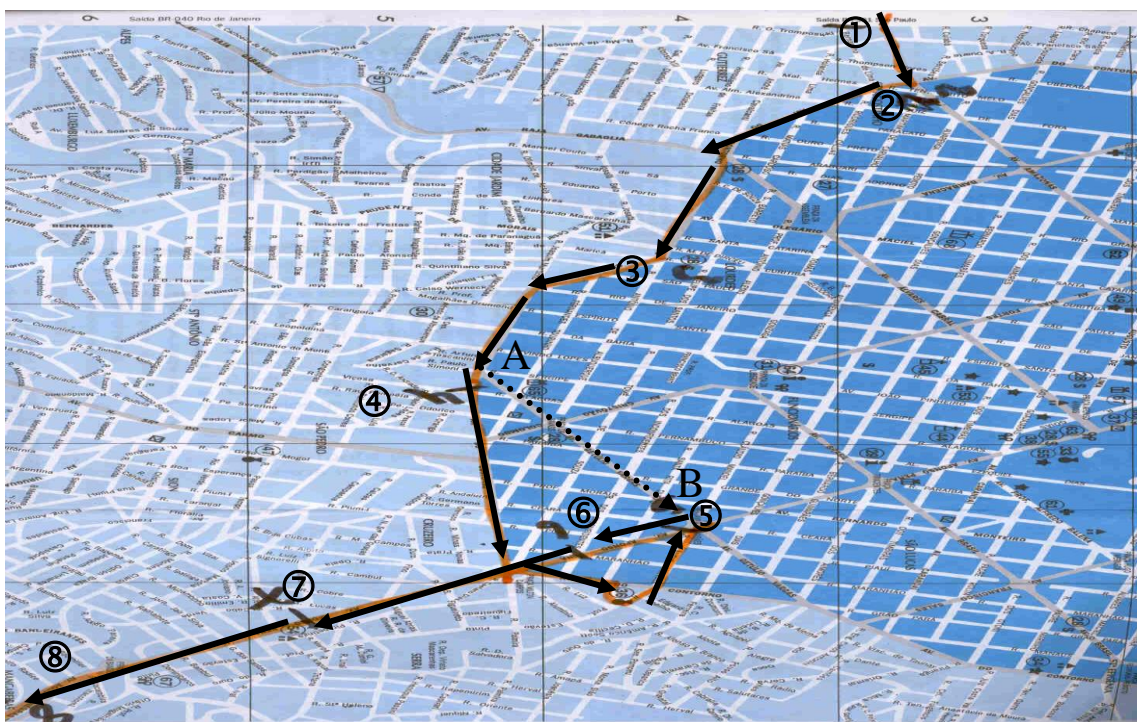


FIGURA 1 - Rota traçada por um motociclista profissional

Outro motociclista confirma que as avenidas de maior fluidez e de trânsito preferencial são as vias escolhidas pela categoria: *“Quando é uma via de trânsito rápido igual Andradas, Amazonas, a gente dá preferência para chegar no local mais rápido”*. Quando é possível, os motociclistas evitam passar pelo centro da cidade.

Nas empresas pesquisadas foi observado que os motociclistas mantêm uma intensa rede solidária de ajuda mútua. Eles trocam informações com seus pares, pessoalmente, através de telefone ou rádio, procurando saber como chegar a determinado endereço. As orientações são ricas em detalhes e representam a transcrição verbal e literal da rota elaborada mentalmente por quem orienta.

Para localizarem uma rua desconhecida, eles consultam também o mapa ou guia da cidade. Caso não disponham de um mapa, deslocam-se até o bairro, onde esperam contar com o apoio das pessoas: *“... agora, quando alguém não conhece e você conhece só o bairro, aí, você apanha um pouquinho, pergunta as pessoas para poder achar a rua. Aí, na próxima vez você já vai dá para fazer uma rota mais ou menos para poder pegar uma rua mais fácil para chegar”*.

Um dado importante para se elaborar a rota é conhecer a localização do número desejado nas quadras. Antecipadamente, os motociclistas planejam o acesso a ruas que permitirão chegar o mais próximo possível do ponto desejado: *“Você localiza assim, mais ou menos, o número da rua aonde você vai. Primeiro a rua, depois o número certo, e depois você localiza mais ou menos as ruas que tem acesso lá. Chegando lá você resolve tudo”*. Caso não saibam onde se localiza a quadra com a numeração desejada, eles explicam como fazem: *“Aí, você pega mais ou menos um número que você já conhece. Você vai no número oito mil, você lembra de um número seis mil e vai naquela, e chega lá. Você acelera até lá. Da próxima vez você já vai saber”*.

Os motociclistas procuram sempre fazer um bom percurso, que segundo eles: *“Seria um percurso no qual não tem muito semáforo, muita sinalização, que tenha muitas ruas de acesso que eu possa, se por acaso o trânsito agarrar, eu possa desviar para alguma outra rua que vai me dar acesso ao mesmo local”*.

Se precisam cruzar uma avenida separada por canteiro central, eles planejam o acesso por uma determinada rua que permita a travessia. A FIG 2 mostra que o motociclista, ao sair do ponto 1, optou pela rua indicada pela reta AB, no lugar de outras mais próximas de onde se encontrava. Ele comenta suas razões: “Essas que eu optei aí é porque são ruas de acesso. Porque, por exemplo, se eu pego uma rua antes da Paracatu, eu ia sair na Augusto de Lima, e na Augusto de Lima não tem como você passar para o outro lado. Então, a Paracatu é a única que cruza a Augusto de Lima”.

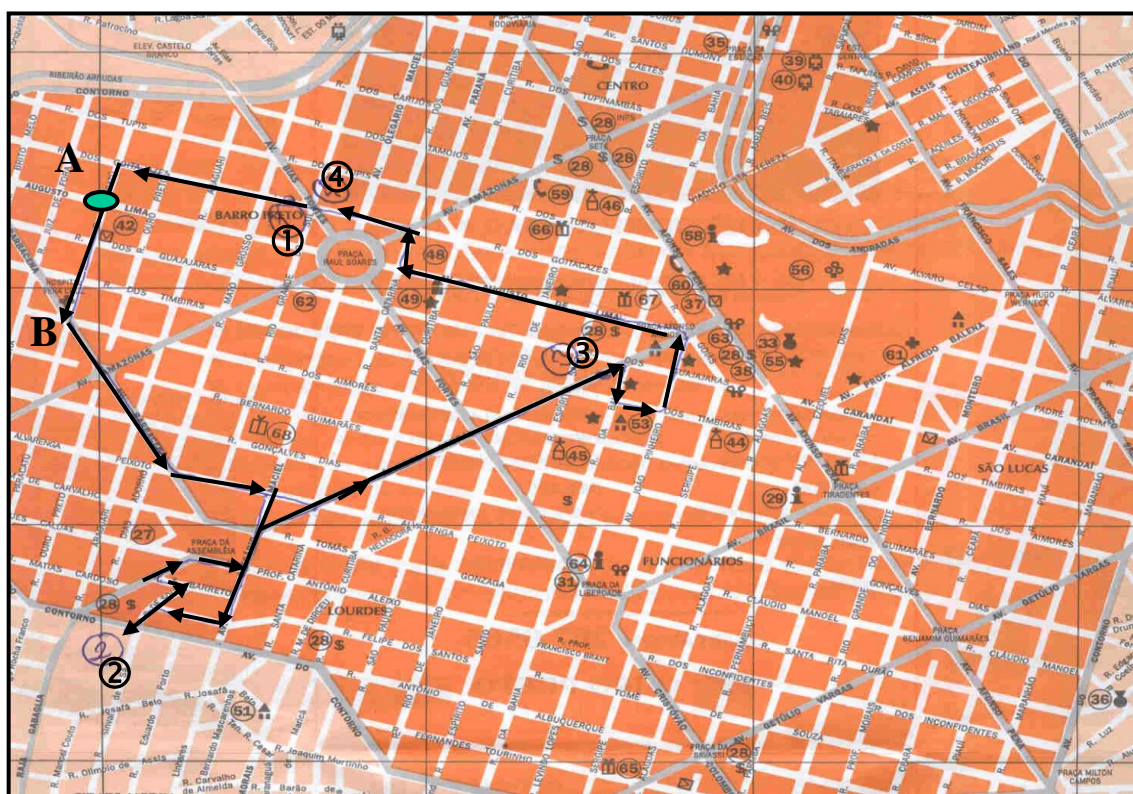


FIGURA 2 – Rota traçada por um motociclista profissional

Os motociclistas que entregam mala-direta analisam antecipadamente os endereços e colocam as correspondências num sequenciamento de acordo com a rota planejada: “Se aquele setor é o primeiro, ela vai em primeiro lugar, em cima. Aí, quando chegar naquele setor, já pego ele, o primeiro envelope. A primeira entrega que eu vou entregar, ela já está na frente, bem na frente ali. Quando eu puxar e entregar ela, a segunda entrega já está em seguida”. Procedendo desse modo, eles evitam retornar a locais onde já tenham passado.

A rua escolhida para iniciar a distribuição é aquela com maior número de malas-diretas. Conforme a FIG 3, o motociclista começa do ponto I. Ele explica que faz entregas nessa rua e também nas cabeceiras das vias perpendiculares: *“Eu mato a ponta aqui, ó. Talvez porque tem entrega só aqui na ponta da Igacu [rua]. Se eu já estou passando aqui, eu faço duas entregas ou três nela, as outras ficam aqui mais para cima. Não precisa de eu andar nela inteira, eu mato um pedaço [da R. Iguaçu]”*. Feito isso, ele retorna, em zig-zag, pelas ruas perpendiculares e completa as entregas pendentes até o ponto F.

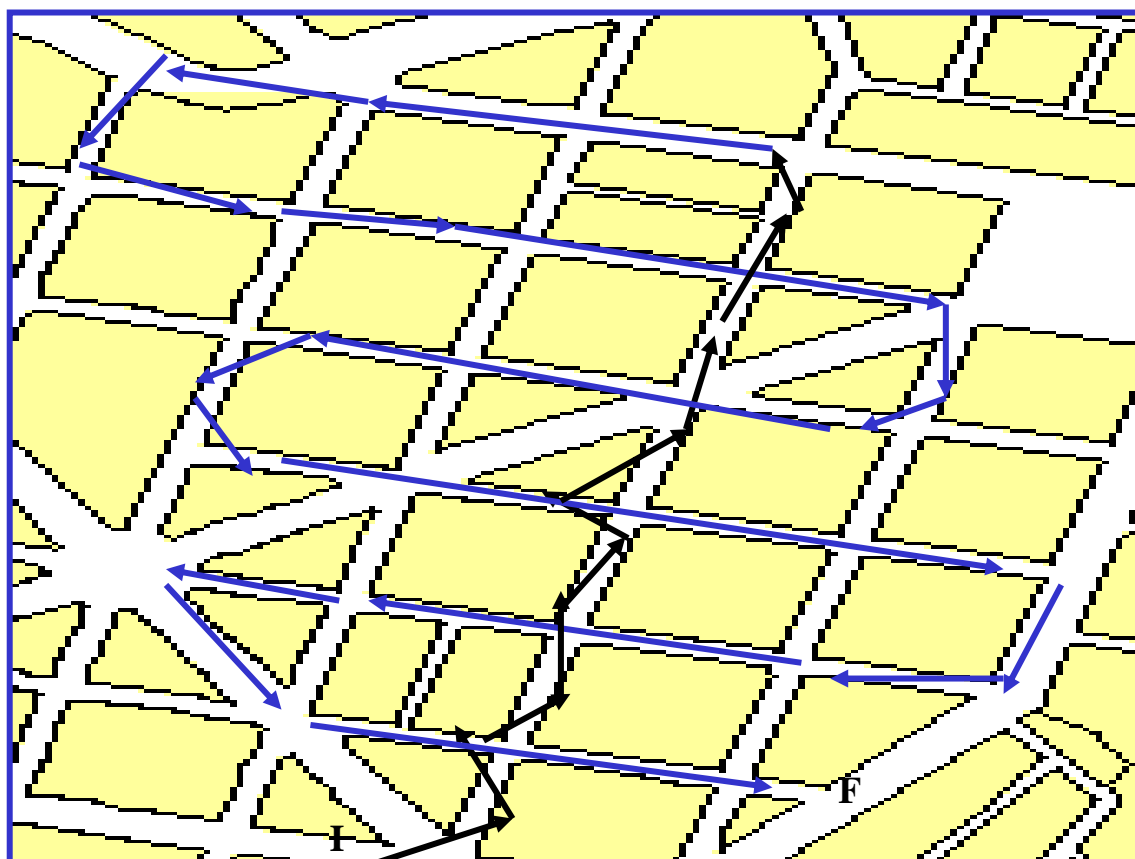


FIGURA 3 – Rota elaborada para distribuição de mala-direta

Um motociclista enumera as vantagens que ele obtém fazendo o sequenciamento prévio das malas-diretas: *“Ganho tempo, ganho combustível, economizo bastante. O mais principal é o tempo e o combustível. Também uma das importâncias é que a gente, colocando tudo em ordem certinho...melhor a gente perder um pouco de tempo aqui, colocando em ordem certa, do que a gente fazer uma coisa correndo e ter que sair correndo na rua, que é perigoso. Então, a ordem, ficando bem feita mesmo, bem feita, não tem precisão da gente andar correndo na rua”*. Essas palavras confirmam que o

planejamento da rota é um dos procedimentos adotados pela categoria a fim de obter maior agilidade na atividade. Ou seja, o planejamento da rota é uma alternativa ao comportamento de risco no trânsito.

Com o tempo, a rota original elaborada para distribuir jornais é modificada. Ao descobrir atalhos e caminhos mais fluentes, o motociclista ajusta o itinerário, tornando-o mais econômico em termos de tempo e combustível: *“Eu fazia Santa Tereza, São Lucas, Serra [bairros] e depois passava novamente do lado da Floresta. Hoje eu já faço a rota ao contrário, começo da Lagoinha, Floresta, Horto, depois é que eu faço o São Lucas”*. Ele confirma que a experiência contribuiu para a otimização da rota: *“Isso é na prática que a gente tem, eu já tenho treze anos de motociclista, e só com o jornal tenho oito anos. Então isso é na prática do dia-a-dia”*.

Os motociclistas também alteram momentaneamente a rota de acordo com as circunstâncias do trânsito e do horário: *“Minha rota do jornal é: Santo, Antônio, São Bento, Santa Lúcia. Se eu conseguir sair daqui da Goitacazes às seis horas da manhã com cento e um jornais, às seis horas e quarenta eu retorno aqui de novo. Se eu sair por volta de quinze para as sete ou sete horas, eu não consigo chegar nesse horário. Por quê? Porque esse horário é o horário de pico de escola, horário que o pessoal está saindo para trabalhar, o fluxo de veículo é muito”*. Nesse caso, a solução será inverter a rota: *“Eu já não posso começar mais pela Prudente de Moraes o meu serviço. Eu tenho que dar a volta pela Raja Gabaglia e começar no final da rota. Ou seja, eu vou começar no final para acabar no começo. Quando eu vier do final da rota, cá em baixo o trânsito já está mais liberado, mais fácil para eu chegar até no final dela”*.

Um motociclista inexperiente diz que acompanha durante um certo tempo o colega que conhece o trajeto e as residências dos assinantes dos jornais: *“Eu vou acompanhando ele, em média, vinte e cinco noites, até saber se estou bem ou não para pegar a rota. E a gente grava mais é por casa, cor da casa, muro, grade, porque se for gravar todo número de todas as ruas, nome de rua, número de rua, de casa, a gente não consegue fácil não. Demora mais tempo”*.

Os inúmeros procedimentos e estratégias adotados pelos motociclistas em relação à rota têm como finalidade encontrar percursos menores e/ou trânsito mais fluente. Em outras

palavras, realizar a tarefa com menor tempo de deslocamento. E tal propósito é alcançado através do conhecimento do trânsito e das vias, das redes sociais e do planejamento.

4.5 - Tempo e petróleo: os determinantes da atividade

“Eles [clientes] sempre falam o seguinte: ‘A mercadoria sai da China, aqui ela gasta 24 horas’. Às vezes eu gasto um dia para fazer a entrega. Eles questionam essa parte. Por quê?” (Motociclista entrevistado).

O relato do motociclista contém uma das principais queixas apresentadas pelos clientes, que chegam mesmo a querer comparar o serviço de motociclista com serviços aéreos.

Os atrasos não são compreendidos pelos clientes até mesmo para tarefas que envolvam transações em mais de uma repartição, locais tradicionalmente caracterizados por filas extensas e atendimento demorado. O coordenador dos motociclistas da empresa BH exemplifica: *“O cliente passa quatro serviços para ele. Se ele parar em dois bancos em dia de pico, o cliente acha que ele está enrolando com o serviço”*.

A impaciência manifestada pelos clientes comprova que a sociedade não tem visto os fatos como eles são na realidade. Ou seja, a atividade imaterial não exclui, para a sua efetivação, a produção material. Em outras palavras, o ato de fazer negócio por meio de tecnologias informacionais não encerra em si; sua efetivação depende de ações materiais cuja dinâmica esbarra em burocracias, variabilidades, determinantes não controláveis e deslocamentos. Daí o tempo levado para se concluir uma entrega ou serviço.

Diante das exigências de tempo por parte dos clientes, as empresas adotam uma organização da produção que submete os motociclistas a elevada densidade de trabalho. Observou-se que o rádio e o telefone são utilizados ininterruptamente pela itinerarista da empresa BH para o repasse de tarefas. A remuneração por deslocamento assegura à empresa que os motociclistas também estabeleçam contato da rua, informem o término de cada tarefa e se ofereçam para realizar outras. Assim, mesmo a distância e dispondo de um número reduzido de trabalhadores para atender a expedição, a empresa BH consegue intensificar e manter o ritmo em níveis elevados. Isso faz com que cada

motociclista trabalhe em confronto com o tempo, pois cada minuto representa mais do que faturar ou não, mas, sobretudo, a necessidade de corresponder à expectativa de pronto atendimento.

Ao lado do tempo, o dispêndio de combustível é outro importante fator para o motociclista profissional. Juntos constituem os elementos determinantes no momento em que ele planeja e executa o trabalho. A autoconfrontação das rotas confirma: *“Tenho que olhar o tempo que eu gasto, o petróleo que eu queimo. Então, quer dizer, é tempo e petróleo a minha prioridade”*.

Na fase de planejamento, o motociclista explica a razão de consultar o guia de endereços: *“De vez em quando a gente precisa consultar o guia, que é para a gente não perder alguma corrida, porque cada volta perdida que a gente dá é muito tempo que a gente perde, né?”*. Ao se informarem previamente, eles evitam fazer deslocamentos longos ou retornar a um local próximo de onde já tenham passado (*volta perdida*). O tempo gasto com a consulta ao guia é compensado na rua em termos de agilidade e economia de combustível.

Para economia de tempo e combustível, os motociclistas também se apóiam freqüentemente no coletivo de trabalho. Na expedição da empresa BH, foi observado que eles ficam atentos às demandas apresentadas aos colegas. Um deles passou a sua tarefa ao colega e solicitou-lhe que a executasse. Ao ser interrogado sobre seu gesto, ele esclareceu: *“Porque ele ia passar próximo lá, eu ia para outro lugar, ele ia fazer mais rápido para mim porque eu tinha outro serviço para fazer. Quando ele precisar eu faço para ele a mesma coisa”*.

Com o mesmo propósito, quando possível, eles costumam fazer permuta de serviços: *“Expedição é assim: você pega um serviço, pega outro, tem que ir num lugar, tem banco. Então, tem dia em que você nem consegue. O que você faz? Nós temos uma certa amizade na empresa, aí, você chama: ‘Ah, você vai em tal banco?’ ‘Vou’. Aí, ele faz para você e você faz um pra ele. Ao invés de ele ir em dois bancos e você em dois, ele vai em um e você em um”*.

Quando os motociclistas já se encontram na rua, eles utilizam o rádio para obter apoio de seus pares. Foi observado que um motociclista perguntava à itinerarista da empresa BH se havia algum colega comprando vale-transporte naquele momento. Ela esclarece o significado do gesto de comunicação: a empresa onde ele presta serviço por hora havia lhe passado essa tarefa. Ele sabia que as filas estariam grandes, pois era início de mês. Caso tivesse um colega comprando vales em alguma empresa, ele se dirigiria para o local.

Para ganhar agilidade nas ruas, conforme foi observado, o motociclista antecipa-se pegando o jornal da bolsa antes de chegar ao destinatário. Ao chegar ao local, reduz a velocidade e lança o jornal em direção à residência, sem precisar parar e descer da motocicleta. Se for preciso colocar o jornal na caixa de correio ou por baixo da porta, ou entregar ao porteiro de um prédio, o motociclista deixa a motocicleta ligada, apesar de parada. Nos seus dizeres: *“Aí tem que descer. Desligar, não. Moto nunca desliga”*.

Por ocasião da distribuição de mala-direta, os motociclistas confessam que cometem infrações de trânsito – sobem à calçada na motocicleta para colocar, de modo mais rápido, as correspondências nas caixas de correio: *“Quando não tem nada em cima do passeio, você sobe em cima do passeio e coloca na caixa do correio”*. Mas essa manobra tem seus limites, pois leva em consideração a situação espacial: *“Às vezes eu tenho que descer da moto porque tem alguém passando, a lixeira no passeio... Aí, tem que descer da moto”*.

Durante a autoconfrontação das rotas traçadas nos mapas, eles justificam por que entram na contra-mão para fazer as entregas nas quadras perpendiculares à via onde se encontravam, conforme mostrado na FIG. 3 *“... é quando ela só tem uma mão, ela começa lá no outro lado. Se você tem uma entrega aqui, ó, você anda. Eu costumo fazer na contra-mão quando não tem jeito. Quando muito é dez metros. Se tiver pertinho, eu entro e mato ela. Se eu não entrar neste pedacinho aqui, eu vou ter que dar um balão, vamos supor de... cinco quilômetros”*.

No entanto, aqui também a manobra encontra o seu limite. O motociclista explica como procede se houver trânsito de veículos: *“Não entro. Eu só ando com o trânsito limpo. Eu paro e fico esperando. Limpou tudinho, dá o tempo de eu ir e virar, eu entro. Se não*

der, muitas vezes eu tenho que dar o balão". Ou seja, ele aguarda o veículo passar para entrar na contramão do trânsito. Caso o movimento de veículos não permita tal procedimento, ele afirma que faz o percurso maior ("balão"), respeitando o sentido do trânsito.

Os limites elaborados informalmente pelos próprios motociclistas confirmam a tese do bom motociclista – *"aquele que sabe onde e quando desrespeitar as normas"*.

Em frente à empresa BH, foi observado que um motociclista, após ter recebido a OS, empurrava sua motocicleta desligada, beirando o meio-fio, na contramão do trânsito. Ele justifica seu gesto de ação: *"Para eu economizar caminho, eu paro a moto. Como empurrar moto sem capacete é igual a bicicleta, aí, eu passo de um quarteirão para o outro empurrando ela no cantinho, no passeio, e economizo de cinco a seis quilômetros". E enumera as vantagens: "Evito fazer um deslocamento maior, economizo gasolina, ganho muito mais no fim do mês e economizo tempo. Por isso que eu sou rápido"*.

O mesmo gesto de ação foi observado nas ruas de Belo Horizonte. Motociclistas empurravam suas motocicletas desligadas sobre passarela de pedestres localizada no Anel Rodoviário. Outros desciam da motocicleta e utilizavam a faixa de pedestres para atravessar de um lado ao outro da avenida. Os dois casos aconteceram em vias com escassos ou distantes pontos de retorno ao trânsito de veículos.

Nas repartições, quando se depararam com longas filas, os motociclistas procuram identificar algum conhecido a quem possam solicitar o favor de efetuar o serviço ou que lhes possa conceder um lugar na fila, imprimido, assim, maior agilidade à sua atividade. Para vencer as demoradas filas dos cartórios, os motociclistas fazem uso do prestígio da empresa onde trabalham como terceirizados: *"A empresa em que eu trabalho é muito influente. Aí, eu chego e falo: 'Eu trabalho para ...' Aí, o próprio cartório me passa na frente"*. Nos bancos, eles dizem: *"Sempre dou um jeitinho, converso com o gerente, peço ele para me passar na frente porque o serviço é urgente. A maioria dos serviços é de firmas, aí eles dão mais preferência para nós"*.

A busca por agilidade e economia de combustível conduziu os motociclistas a elaborar procedimentos distintos. Alguns não incrementam os riscos de acidentes: consultam o guia da cidade; não desligam a motocicleta ao colocar a correspondência na caixa do correio; empurram a motocicleta desligada sobre passarelas e faixas de pedestres; solicitam auxílio do coletivo de trabalho e atendimento prioritário nas repartições. Outros, ao contrário, apesar de alcançarem os resultados pretendidos, incrementam os riscos: andam na contra-mão do trânsito e sobem à calçada com a motocicleta ligada.

4.6 Os componentes da atividade dos motociclistas profissionais

Um componente fundamental da atividade de motociclista profissional é a sua responsabilidade em face dos compromissos assumidos – como no caso de valores transportados, sejam em papel moeda ou documentos a processar.

Os motociclistas, ao definirem a profissão, mostram-se cientes das responsabilidades: *“Motoboy é ser o braço direito do patrão. De repente acontece alguma coisa: ‘Nossa Senhora! Tem um título protestado meu, vai lá, senão vai pagar multa!’ Isso aí tudo é o braço direito do patrão. Motoboy é isso aí”*. Eles sabem das repercussões negativas caso não consigam realizar com sucesso a tarefa: *“... se tem um cliente que tem uma concorrência de duzentos mil reais amanhã, e você não pega a certidão negativa dele lá, hoje, aí você está perdido, você fica numa sinuca danada”*.

O sentimento de responsabilidade se manifesta também através do medo de assalto, pois o veículo, por sua própria constituição, não prima pela segurança do usuário e dos valores transportados: *“Eu carreguei hoje cinco mil reais, então, quer dizer... fiquei morrendo de medo, saí do banco igual um tiro”*.

Visando a garantir a confiabilidade dos serviços, a empresa BH seleciona aqueles que não apresentam, segundo ela, “desvio de conduta”, ou seja: *“É o motociclista que não passa segurança na conduta dele. É um motociclista...se ele sair com muito dinheiro, ele pode não voltar com o dinheiro. Então, é uma coisa que a gente é muito exigente na entrevista, porque se o motociclista sai para atender um cliente é uma coisa de muita responsabilidade”*.

Outro componente da atividade identificado pela diretora da empresa BH é o conhecimento sobre as propriedades da entrega: *“O motociclista tem que ter um conhecimento de entrega, uma certa experiência para pegar esse serviço, senão ele trava, sai e não dá conta de fazer a entrega”*.

Esse conhecimento se traduz em saber localizar as vias e a numeração nas quadras, além das informações necessárias para elaborar a rota. Registre-se aqui uma incongruência entre o reconhecimento da importância desse saber e as condições oferecidas pelas empresas. Nas duas empresas pesquisadas, os mapas da cidade disponíveis para consulta dos motociclistas dificultavam a visualização das ruas devido ao diminuto tamanho das fontes e do traçado das vias. O mapa dos guias de endereço também apresentava problema, pois era repartido em mais de uma página do manual, dificultando a visualização do trajeto na sua totalidade.

A experiência exigida implica conhecer as burocracias, os procedimentos necessários para processar documentos e os horários de funcionamento das repartições. A experiência é demonstrada na capacidade do motociclista de planejar as tarefas e hierarquizar as prioridades de acordo com os horários de funcionamento das repartições, pois, como eles dizem: *“O tempo é muito curto, às vezes de um lugar no outro a gente leva cinco minutos, não pode parar, é muito difícil. É pegando o material, colocando no baú, já saindo dez, cinco minutos no máximo de um lugar para o outro”*.

Trafegar no trânsito indica outro importante componente da atividade: a capacidade de enfrentar frente a frente o perigo⁸. No trânsito, o foco visual deve ser compartilhado com as situações que se passam nos quatros lados. O motociclista procura interpretar antecipadamente a atitude dos motoristas à sua volta e verificar se eles perceberam a sua aproximação. É preciso, ainda, atenção às sinalizações e às condições de trafegabilidade da pista (buracos, engarrafamentos etc.).

São múltiplas as informações que se modificam em tempo real, que são analisadas, processadas e integradas simultaneamente com outras pré-elaboradas – como a rota a ser seguida corretamente para evitar deslocamentos desnecessários e perda de tempo.

⁸ Potencial inerente a um fator capaz de causar dano ou lesão à saúde das pessoas. (ILO-OSH:2001:31). Em algumas falas, os trabalhadores confundem risco com perigo.

No dizer de um motociclista: *“Tem que resolver mil coisas em um segundo, pensar rapidamente para poder agir”*.

Registre-se que tudo isso ocorre sob uma condição dinâmica, com velocidades de 60 a 70 km por hora, com o motociclista sobre um equipamento de trabalho que não protege seu corpo em caso de acidente. Nas ultrapassagens, o motociclista está sujeito a uma “fechada” repentina caso não tenha sido visto por algum motorista; ou, ainda, a sofrer diretamente o impacto de um veículo que desrespeitou a sinalização num cruzamento.

Os cruzamentos são considerados pelos motociclistas como os locais de maior risco de acidentes: *“O local mais perigoso para mim são as esquinas”*. Um motociclista experiente da empresa BH confirma: *“Cruzamento sem sinalização, esse é o local mais perigoso que tem, porque o motorista nesses cruzamentos não respeita de jeito nenhum, principalmente motociclista”*.

O risco não é menor mesmo para um cruzamento sinalizado. O motociclista experiente da empresa BH justifica: *“...de todo o jeito, se a preferência for dele [do motociclista], estando ou não sinalizado, o motorista de carro não quer saber”*. Ou seja, a profissão de motociclista profissional implica se expor ao perigo e não confiar plenamente na sinalização.

A análise das entrevistas revela que a categoria está consciente da frágil condição em que se encontra: *“O risco é constante, todos os momentos é momento de risco”*. *“O risco é muito grande”*. *“A motocicleta é um veículo sem estabilidade, veloz e de duas rodas”*.

A esposa de um dos motociclistas, entrevistada na empresa BH, reconhece esse componente da atividade, mostrando-se apreensiva: *“Eu já falei com ele para evitar correr, prestar mais atenção. O problema não é só ele que está dirigindo, existem outras pessoas no trânsito que podem prejudicar também. A gente conversa bastante sobre isso”*. Ela considera o risco de acidente pior que a baixa remuneração ou a ausência dele em casa: *“Isso aí é o pior de tudo. Igual a ele, que vai para Nova Lima. Eu nunca sei como ele está, como não está. Eu acho muito perigoso, muito perigoso mesmo”*.

Esse depoimento chama a atenção para a injustiça da distribuição dos riscos. O risco é maior para o trabalhador. E, em caso de acidente, as “seqüelas” são mais profundas para ele e seus familiares. A distribuição desigual coloca como inaceitáveis as bases de sustentação da teoria do risco social, que justifica a exposição de trabalhadores ao perigo e aos acidentes em nome do desenvolvimento econômico (Assunção & Lima *in* Mendes, 2003:1774).

Os motociclistas são claros quando atribuem às metas da produção os riscos e a sua potencialização: *“A gente já sai de casa correndo risco, e a empresa exigindo agilidade na chegada da coleta. O risco se torna mais dobrado”*. A necessidade que têm os motociclistas de mobilizar as competências para não se acidentarem surge então como mais um componente da atividade: *“As urgências a gente procura cumprir o mais rápido, mas, como eu já disse, com bastante cuidado porque, se caiu, é uma vez só. Você cai, caiu. Aí, eu sou obrigado a passar minha corrida pra outro porque o cliente não pode esperar”*.

As estratégias desenvolvidas e os modos operatórios implementados pelos motociclistas frente ao perigo e à potencialização dos riscos são discutidos no capítulo a seguir.

5. “QUASE BATE TODA HORA”: AS COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS PARA EVITAR OS ACIDENTES DE TRABALHO

“Julgamento é sempre defeituoso, porque o que a gente julga é o passado.”

(João Guimarães Rosa)

5.1 Competência: instrumento de superação dos eventos e paradoxos da atividade

A avaliação do motociclista profissional sobre o seu dia de trabalho – *“O dia do motoqueiro é cheio de quase, quase bate toda hora”* – evidencia a mobilização das competências por ele desenvolvidas para fazer frente aos eventos⁹.

Segundo os organizadores da produção da empresa UB o motociclista competente é aquele que: *“... sai para entregar uma mercadoria, entrega, vem com o protocolo assinadinho... tudo certinho. Você pode ficar tranqüilo que aquilo lá não vai dar problema. Foi entregue mesmo. Não vai ter reclamação”*. Para a empresa BH, competente é o motociclista que apresenta: *“... agilidade para fazer o serviço, consegue conciliar duas ordens de serviços, tem agilidade para ir fazer serviços em bairros próximos, não deixa estourar o tempo de entrega”*.

Os motociclistas confirmam o ponto de vista das empresas: *“O resultado ele quer ver quando eu volto rápido. Se eu não voltei rápido, com certeza, eu não estou bom pra ele”*. Para se mostrar competente, é preciso também realizar com êxito as tarefas: *“Lá é o seguinte, saiu com quinze lugares tem que voltar com os quinze lugares entregues, senão para eles, eles não estão satisfeitos”*.

De modo similar ao setor industrial, as empresas pesquisadas utilizam o desempenho como parâmetro para avaliar a competência dos motociclistas profissionais. Contudo, a contradição da supremacia da quantidade sobre a qualidade dos atos realizados se mostra mais evidente ao ser aplicada no setor de serviços. Esse setor, onde se observa a emergência de dimensões subjetivas, não produz para si próprio nem cria produtos

⁹ Situações que acontecem de certo modo parcialmente imprevisto, não programado, mas que apresenta importância elevada para o pleno êxito do serviço (Zarifian, 2001:41).

materiais, mas os consome como meio de se elevarem a produtividade e a eficácia do trabalho em geral (Lojkine, 1995:274).

As exigências no processo de seleção revelam que as empresas pesquisadas consideram competentes¹⁰ aqueles motociclistas profissionais capazes de ajustar as suas capacidades às tarefas do setor.

Diante de um motociclista que não corresponde ao esperado, a diretora da empresa BH informa a sua maneira de proceder: “*A gente elimina*”. Mas as repercussões da complexidade da atividade sobre o êxito da tarefa mostra que tal procedimento não resolve o problema: “*Se eu passar um serviço que exige uma certa dinamicidade, um certo raciocínio, eles não vão fazer, vai dar problema. Exigem um acompanhamento muito de perto*”.

Um dos fatores que confere complexidade à tarefa é o trabalho ser exercido ora no trânsito, ora nas repartições, colocando a atividade dos motociclistas profissionais exposta a inúmeros eventos, o que torna frágil o ideário das prescrições rígidas que desconsidera as variabilidades e as capacidades do profissional para enfrentá-las.

Ao contrário do esperado pela organização, competência é uma propriedade dinâmica e particular do sujeito, que se manifesta na sua capacidade de fazer frente aos eventos de maneira pertinente e com conhecimento de causa. Os resultados mostram que uma parcela considerável de iniciativa fica sob o domínio dos trabalhadores e não dos gestores ou da estrutura organizacional – ou seja, diante de um evento, é o próprio motociclista que mobiliza a sua competência. É ele também que, numa análise posterior, reconsidera e faz a avaliação do evento, das ações implementadas e dos resultados alcançados (Zarifian, 2001:42-43).

Dessa forma, por exemplo, um motociclista experiente da empresa UB mobiliza a sua competência ao utilizar gestos de ação, observação e comunicação para chamar a

¹⁰Apresentando uma definição mais aprofundada, Zarifian (2001:72-75) considera competência um entendimento prático de situações que se apóiam nos conhecimentos adquiridos pelos trabalhadores e se modificam com o aumento da diversidade das situações; ou ainda, na capacidade dos trabalhadores de estabelecerem redes solidárias entre eles, em torno das mesmas situações, compartilhando as implicações de suas ações.

atenção do motorista num cruzamento: *“O bom motociclista não deixa na indecisão, já dá sinal com a mão, aponta para onde o motorista deve seguir, buzina, pára ou passa rápido”*.

A complexidade e a importância dos eventos explicam, conforme se pôde observar, o compartilhamento dos saberes e das tarefas entre os motociclistas no setor de expedição das empresas pesquisadas. A rede social construída pelos próprios motociclistas comprova terem eles reconhecido, na solidariedade, um valioso instrumento de aprendizado para o enfrentamento dos paradoxos da organização do trabalho. Um motociclista explica: *“... quando ele precisa, ele me pede, e quando eu preciso, eu peço ele. É um ajudando ao outro; não tem nada a ver com a firma”*.

O universo do evento rompe também com a prática das empresas que preferem contratar pessoas com “experiência”. Nessas circunstâncias, o critério mais importante é a variedade dos eventos enfrentados pelo trabalhador e a qualidade da organização, não o tempo de exercício na profissão (Zarifian, 2001:44). Assim, um motociclista mais experiente poderá ser aquele que, apesar de novato, enfrentou uma grande diversidade de situações que lhe permitiram enriquecer sua competência ao analisar as dificuldades vividas.

A noção equivocada de competência, presente no discurso dos gerentes entrevistados, se materializa no conteúdo dos cursos ministrados por eles. Dispondo de uma rara oportunidade de ter os motociclistas reunidos, as empresas deixam de explorar o potencial das competências mobilizadas para o enfrentamento dos eventos. Ao contrário, o enfoque versa invariavelmente sobre direção defensiva, uso do rádio, relacionamento com clientes e colegas e normas da empresa. Perde-se, assim, a possibilidade de se transformar o saber individual em conhecimento coletivo.

Os eventos repercutem também sobre o estado físico e emocional do trabalhador. Os organizadores da produção comentam as queixas freqüentes dos clientes: *“Conduta do motociclista, atraso e demora do serviço”*. E exemplificam o que seria uma conduta inadequada na visão dos clientes: *“Motociclista que chegou com a cara de cansado, ficou mal-humorado, xingou alguém na rua”*.

Para a empresa BH, esses problemas têm outra explicação: “... o motociclista, por ele vir de uma cultura mais baixa, um nível social mais baixo, e vir de um trabalho autônomo que ele mesmo fazia os serviços, ele mesmo fazia as horas dele, ele não tinha muito compromisso. Então, numa empresa, ele tem que seguir as normas da empresa, regras rígidas de horário. Então, ele falha nisto”.

Tais palavras mostram que, da mesma forma que os clientes, as empresas pesquisadas não consideram as dificuldades dos motociclistas para executar as atividades na esfera da produção material nem as conseqüências sobre a sua saúde. O equívoco acaba realimentando as contradições expressas na seleção e no conteúdo dos cursos.

A seguir serão apresentadas as competências desenvolvidas e mobilizadas pelos motociclistas profissionais para evitar os acidentes de trabalho.

5.2 Um compromisso eficaz entre produção e segurança

A todo instante, os mecanismos cognitivos dos trabalhadores são colocados em ação de forma a garantir os objetivos da produção e os seus próprios objetivos. A situação é mantida sob controle através de um esforço ativo dos trabalhadores, que através de regulações e microrregulações corrigem os desvios e disfunções que inevitavelmente acontecem em qualquer processo produtivo. Eles agem mobilizando os seus recursos cognitivos para analisar a situação, constituir uma representação do risco de acidente no procedimento em curso, verificar o nível de exigência do resultado desejado e ainda considerar o seu estado de fadiga e sua capacidade, de forma a elaborar uma ação apropriada (Amalberti,1996:43). Esse processo denomina-se compromisso cognitivo.

Os mecanismos cognitivos são aqueles que possibilitam ao trabalhador estabelecer um compromisso quase sempre eficaz, constituído de três objetivos, às vezes contraditórios: a sua segurança e a do sistema; o bom desempenho; a minimização de suas conseqüências fisiológicas e mentais (Ibid. p.12).

No trânsito, os motociclistas profissionais trabalham no limite superior de seu regime cognitivo. Além das questões relativas à produção que eles devem administrar, a

dinâmica e os restritos espaços entre os veículos solicitam deles uma ação sob tempos exíguos (frações de segundos).

A adoção de um compromisso cognitivo inadequado, poderá provocar desempenho insuficiente, fadiga excessiva, perda do controle da situação e, em caso extremo, desencadear um acidente. Em função da organização do trabalho, do ambiente e da consciência de sua própria capacidade, os trabalhadores desenvolvem a verdadeira arte de gerenciar de maneira dinâmica os compromissos, mantendo a situação sob controle (Amalberti, 1996:12).

Nesse contexto, onde e como ocorre a atividade servem de fonte de regulação dos compromissos cognitivos dos motociclistas: *“Devido os tantos acidentes que a gente tem visto, ou até mesmo o que tem acontecido com a gente, pequenos esbarrões, essas coisinhas, a gente vai prevendo mais o que pode acontecer. E, nesse momento de prever, você evita mesmo”*.

As entrevistas, as observações e as autoconfrontações evidenciaram os mecanismos cognitivos colocados em ação pela categoria para atingir os três objetivos pretendidos.

À medida que o conhecimento tácito vai se consolidando, o motociclista profissional aprende a avaliar a situação para não ser dominado pelas urgências: *“Aquele ímpeto de achar que você é o melhor e vai correr muito, tem que correr muito para chegar na frente, para entregar rápido. Isso é besteira. Você tem que andar do jeito que tem que ser. Não adianta apavorar, apavoramento muitas vezes leva ao acidente. Você tem que andar calmo e tranqüilo, respeitando os veículos e a sinalização”*.

O motociclista experiente da empresa UB confirma: *“Quem tem pressa morre! Eu não posso sair doido porque nêgo vai me pegar. Moto tem que trabalhar dentro do limite”*. Ou seja, na velocidade de 60 km por hora. Questionado como se compatibiliza o limite legal de velocidade com a agilidade requerida pela atividade, ele esclarece: *“Mas a parte que você tem que entregar rápido, não precisa sair correndo, você tem que conhecer. Você conhecendo as ruas, os números certinho, não precisa sair que nem um doido. Você trabalhar com seqüência hora por hora, você entrega muita coisa”*.

A experiência permite ao motociclista elaborar estratégias que dão sustentação ao compromisso eficaz entre a produção e a segurança: *“... você, conhecendo o trajeto e sabendo cortar os caminhos, passar por determinados trechos, você encurta o prazo da entrega. A pessoa que não sabe vai tentar a diferença no acelerador”*.

Os extratos das entrevistas reproduzidas acima confirmam os resultados das autoconfrontações das rotas. O conhecimento das vias permite aos motociclistas utilizar caminhos alternativos em vez de procedimentos que incrementam os riscos de acidentes.

Os motociclistas explicam o saber acumulado para efetuar as ultrapassagens: *“Ultrapassar pela direita é um perigo muito grande, porque o motorista...ele prevê mais o retrovisor esquerdo do que o retrovisor direito. Isso é uma grande previsão para poder prever o acidente”*.

O motociclista experiente da empresa UB desenvolveu a competência para reconhecer a indicação equivocada de sinais convencionais dada pelos motoristas: *“... costuma muitas vezes o condutor do veículo estar numa direita e entrar para esquerda, sem utilizar a seta apropriadamente. Então, você como motociclista tem que dirigir para você e para os outros”*. Ele valoriza a sua percepção visual em identificar a direção real que o veículo vai tomar: *“O cara tem que observar muito o carro. Mesmo na sua frente, o cara dá seta errada, dá seta para um lado e entra para o outro. Você tem que olhar o movimento do carro. Quando o carro vai virar, você percebe se ele vai virar”*. Do mesmo modo, ele não confia nos semáforos, na preferência para seguir numa via sem precisar parar: *“Nunca, jamais. Eu confio é no trânsito limpo que está na minha visão”*.

Em suma, esse motociclista desenvolveu mecanismos que lhe permitem diagnosticar a intenção do motorista a partir da velocidade do seu veículo: *“Quando o cara está chegando na esquina e ele está correndo ainda, aquele carro geralmente não vai parar”*. Ele também aprendeu a interpretar detalhes, como o comportamento do motorista num cruzamento: *“...quando ele olha, a mão desce e ele olha para o outro lado. Ele tem chance de setenta por cento que ele vai entrar sem olhar para cima. Isso também já aconteceu comigo. Mas quando eu olho, quando eu venho descendo, quando*

eu vejo que o cara olhou para o outro lado, eu já breco, eu já paro. Noventa por cento dos carros entram sem olhar para o outro lado”.

Os modos operatórios implementados no trânsito pelos motociclistas da empresa UB contrastam com aqueles relatados pelos motociclistas da empresa BH, demonstrando os efeitos da organização do trabalho sobre a atividade. Os motociclistas da empresa BH trabalham com tempo prescrito menor que o real e são pressionados através do rádio, o que os leva a alterar o modo de pilotar. De forma diferente, aos motociclistas da empresa UB não é imposto um horário rígido para início e término da distribuição de jornais e malas-diretas. Essa condição permite aos mesmos mobilizar as competências desenvolvidas, reduzindo, assim, a nocividade no trabalho (Assunção & Lima *in* Mendes, 2003:1769).

5.2.1 As estratégias e modos operatórios implementados para evitar acidentes

Os motociclistas profissionais implementam inúmeras estratégias e modos operatórios para garantir a própria segurança. Ao passar entre duas fileiras de veículos, onde o espaço é restrito, um motociclista explica como procede: *“Se eu estiver no meio de dois veículos, eu já vou prever que um deles pode sair fora de um buraco e me fechar, me tacar no chão, ou ao mesmo tempo uma freada brusca por um deles e eu vir a bater”*. Daí a importância dos gestos de observação: *“É preciso prestar atenção nos quatro lados. A gente tem que olhar os quatro lados, porque todos os lados que você está correndo risco”*.

Quando é preciso imprimir maior aceleração à motocicleta, outro motociclista explica o local adequado para assim proceder: *“... corre onde tem espaço para correr. Aonde tem muito veículo, não adianta correr. Não adianta correr porque você leva uma fechada e acaba não chegando ao seu destino”*.

Eles identificam o melhor momento para ultrapassar o veículo à frente: *“A hora de cortar é quando o veículo está em baixa velocidade. É quando o veículo permite que você passe. Você está sendo visto pelo motorista”*. Para confirmar se foi visto pelo motorista, seus gestos de observação antecedem os modos operatórios: *“Sempre que a*

gente que está atrás, pelo retrovisor, você vê se o motorista te viu. Se ele não te viu, você dá um toquinho na buzina, que você vendo que ele te viu, você faz a ultrapassagem”.

A discriminação sofrida e percebida pela categoria também levou à elaboração de estratégias para evitar acidentes: *“A gente tem que ter muita atenção, porque o que acontece é que os motoristas tanto de carro, de ônibus, caminhão, não respeitam os motociclistas. Então, a gente tem que ter atenção redobrada, dirigir para nós e para eles”.* Um motociclista exemplifica as atitudes dos motoristas que eles julgam como falta de respeito: *“O que acontece muito é que eles dão muita fechada na gente, eles entram sem sinalizar e, mesmo vendo que a gente está vindo, eles entram e não querem saber”.*

Para evitar acidentes com os veículos à frente, o motociclista experiente da empresa UB descreve seu modo operatório: *“Eu não ando na traseira de carro, estou sempre do lado, sempre na minha visão aberta e reparando o carro. Se ele der qualquer movimentinho para o meu lado, para a esquina que eu estou, com certeza, eu posso estar entrando que ele não me pega, porque eu paro”.* Ele reage ao sinal visual emitido pelo motorista à frente: *“...pisco o farol para a pessoa, que eu venho logo na traseira, ou então eu buzino. Ou de uma forma ou de outra, a última questão que eu uso é uma freada brusca para poder parar e para deixar a pessoa seguir em frente e eu continuar depois a seqüência”.* Para não colidir com uma porta de veículo que se abre repentinamente, o motociclista explica: *“Se o cara parar o carro de uma vez e abrir a porta, se eu estiver chegando, não vai me pegar porque o espaço eu já deixei. Isso acontece muito do cara descer do carro, e não olha, e abre”.*

Antevendo uma ação, o mesmo motociclista executa alguns procedimentos de regulação. Por exemplo: antes de chegar num cruzamento de vias, ele se posiciona mais próximo do lado da rua onde pretende entrar. A explicação do motociclista demonstra preocupação com a segurança e educação no trânsito: *“Eu não ando perto. Quando eu vou virar, eu estou do lado certo. Já rápido, eu viro, sem nada me atrapalhar, eu entro na mão certa. O certo é isso, é você cruzar sem estar perturbando o outro. Eu venho beirando aqui o passeio e já entro”.*

Reconhecendo que nos cruzamentos o risco de acidentes é maior, o motociclista experiente da empresa BH detalha o modo operatório implementado quando pretende seguir em frente sem alterar a direção: *“...você tem que parar, não adianta querer passar. Todos os cruzamentos que tiver você tem que parar, observar. Mesmo você estando certo, você se torna errado, porque se acontecer um acidente quem vai sair no prejuízo é você”*. Ele detalha a sua conduta, que visa também a não prejudicar a dinâmica dos serviços: *“Depende muito do movimento, como está fluindo o trânsito neste cruzamento. Você dá uma paradinha e uma olhadinha, se estiver livre você passa. Agora, se o fluxo de veículos estiver grande, tem que esperar o carro passar para você não entrar no meio dos carros”*.

Outros cuidados que fazem parte do cotidiano da categoria são identificados: *“Não fazer manobras radicais e prestando muita atenção no fluxo de veículos. A sinalização, o cuidado em geral, a manutenção do veículo faz parte”*. Em circunstâncias especiais, como em época de chuva, eles comentam como procedem: *“Infelizmente tenho que andar, né? A gente anda mais consciente, mais maneiro, evita fazer alguma extravagância”*.

Os depoimentos dos motociclistas apresentados dão a impressão de que os acidentes resultam de uma simples relação causa-efeito, portanto previsíveis e fáceis de evitar. Entretanto, isso nunca acontece em sistemas sociotécnicos. Quando questões técnicas interagem com ações humanas e comportamentos, resultam-se relacionamentos sociais de trabalho e de processos intersubjetivos complexos (Llory, 1999:117), como na atividade dos motociclistas profissionais.

As inúmeras estratégias e modos operatórios que a categoria implementa para evitar acidentes, embora o pareça, raramente correspondem a uma ação mecânica e totalmente evidente. Para Llory (Ibid. p.127), isso ocorre justamente ao contrário, na maioria das vezes, como resultado de *“...processos de compromissos, de escolhas difíceis, delicadas entre alternativas e de exames minuciosos, até mesmo fastidiosos os mais rigorosos e sistemáticos possíveis de uma grande número de situações potenciais de conseqüências esperadas e palcos e de seqüências incidentais e acidentais”*. Encontra-se aqui mais uma razão para que as empresas deixem uma margem de liberdade na organização do

trabalho, permitindo que os motociclistas possam não só desenvolver, mas, também, mobilizar as suas competências.

Pelas filmagens e observações realizadas nas ruas, constatou-se que um dos procedimentos mais utilizados pelos motociclistas para evitar acidentes é acionar a buzina antes das ultrapassagens, adotada também para chamar a atenção de pedestres que atravessam a rua sem olhar para os lados ou que permanecem nas vias atrapalhando o trânsito.

Foi observado também que, momentos antes de mudarem de pista, eles dão uma olhada rápida sobre seu próprio ombro, procurando obter uma visão periférica de maior alcance. Outros procedimentos constatados foram: olhar pelo retrovisor da motocicleta e reduzir a velocidade ao passar entre duas fileiras de veículos e nos cruzamentos.

Nos meses de junho a setembro, os motociclistas utilizam uma ou duas antenas metálicas na frente do veículo para evitar acidentes provocados por linhas de pipa com cerol¹¹. O uso das antenas é mais uma comprovação de que os motociclistas profissionais não são “Loucos pelo perigo” (Revista Veja – 07/07/99) ou pessoas de comportamento duvidoso, como mencionado anteriormente, qualificadas de forma pejorativa pelos veículos de imprensa e pela sociedade em geral. Mesmo com poucas margens de liberdade, eles procuram improvisar medidas que estão ao seu alcance para a sua segurança.

Por parte da empresa, a prevenção de acidentes é discutida durante a orientação introdutória aos recém-contratados. O diretor da empresa UB explica: *“Nós tentamos, até por uma questão econômica-administrativa, fazer com que eles não se exponham além do necessário ao risco”*. Ao ser questionado como isso ocorre na prática, ele esclarece: *“A gente tenta alertá-los dos riscos, citando exemplos das pessoas que já ficaram até deficientes por problemas de trânsito, e tenta conscientizar o pessoal que a pressão do serviço...que esse é o principal problema. A pressão do serviço não pode*

¹¹ Mistura de pó de vidro e cola utilizada por crianças e adolescentes para cortar a linha da pipa ou papagaio do adversário. As linhas com cerol podem cortar a artéria do pescoço do motociclista e causar a sua morte.

nunca ser passado para a condição de pilotagem deles no trânsito, né? Essa é a principal base de educação e de instrução que a gente passa para eles”.

A abordagem da empresa BH requer algumas considerações. De início, revela que as ações de prevenção de acidentes têm como argumento a análise do custo-benefício. Conforme já foi discutido, o resultado dessa estratégia não alcança o resultado esperado e se mostra ineficaz diante das ações que procuram garantir a competitividade das empresas.

Através das recomendações do empresário, constata-se também a existência de conflito entre a organização do trabalho e as normas de prudência recomendadas pelas próprias empresas. Os acidentes são vistos como resultado do comportamento particular e opcional de cada trabalhador. Não se procura investigar os motivos por que o motociclista não conseguiu implementar com sucesso suas estratégias. Perde-se, assim, a oportunidade de se extrair dos acidentes o único aspecto que ele tem de positivo, ou seja, colocar uma luz sobre os fatores capazes de romper a capacidade de gestão dos mecanismos cognitivos.

A visão comportamentalista que a empresa UB apresenta a respeito dos acidentes se baseia na concepção tradicional, na qual as regras governam as ações dos atores sociais. Coulon (1995:169) questiona esse entendimento, pois, dessa forma, cada comportamento do indivíduo corresponderia a uma regra que seria posta em prática no momento da ação, e os atores sociais agiriam em conformidade com as alternativas de ação – obrigatórias, preestabelecidas – como se fossem “idiotas culturais” a adotar condutas automáticas e impensadas.

Cumprir lembrar o efeito dessa lógica: quando ocorre um acidente, pesquisam-se os desvios em relação às regras prescritas, o que permite acesso apenas a uma dimensão de trabalho. Entretanto, esse é exatamente o ponto onde se deveria iniciar o processo de análise da ruptura do compromisso cognitivo que culminou num acidente. A interpretação aprofundada dos acidentes requer a compreensão das situações de trabalho normais e habituais do dia-a-dia e não apenas as condições de perturbação do processo próximas do acidente (Llory,1999:261).

Ao longo de sua experiência, os trabalhadores modificam seus comportamentos, passando aos poucos a implementar atitudes mais ousadas. As modificações do comportamento junto com as disfunções que acontecem no processo produtivo são os únicos modos que os trabalhadores dispõem para avaliar os seus limites de adaptação do controle cognitivo, constituindo um fator importante para o desenvolvimento de habilidades e de *know-how* profissional (Rasmussen, 1987:294). Nesse caso, o erro está relacionado a uma falta de recuperação dos efeitos inaceitáveis originados por ocasião dos “experimentos” conscientes e subconscientes colocados em prática pelos trabalhadores (Rasmussen, 1987:299).

O foco de interesse centrado quase que exclusivamente nas normas prescritas faz com que a dimensão subjetiva desenvolvida pelos trabalhadores não seja percebida pelos investigadores oniscientes. A iniciativa, a dedicação, a criatividade, a inventividade, o domínio de si e a mobilização – ou *savoir-faire* de prudência – os conhecimentos tácitos e as regras não formais mobilizados pelos trabalhadores escapam aos olhos dos investigadores (Llory,1999:298). Daí por que certos comportamentos e hábitos do trabalhador não são compreendidos pelos que analisam os acidentes.

A visão que sobressai na análise é, portanto, parcial e incriminatória, pois está centrada nas defasagens, embora inevitáveis, do quadro prescrito. O resultado é a elaboração de um conjunto de regras que prescrevem tarefas e condutas, acompanhada da tentativa de obrigar os trabalhadores a se conformar com a execução rigorosa de normas prescritas (Llory,1999:298). Essas normas acabam não sendo cumpridas de acordo com o esperado, pois as instruções desconsideram um certo número de propriedades – como orientação cognitiva, seqüencialidade, temporalidade – somente percebidas quando as regras são colocadas em prática (Coulon, 1995:176).

Por outro lado, as tentativas de se reduzir artificialmente, por meio de tecnologias e outros procedimentos, o número de erros que o trabalhador comete, paradoxalmente, aumentam mecanicamente a *performance*, mas empobrecem o reflexo que o sujeito desenvolve de si mesmo, resultando disso um novo compromisso cognitivo mais frágil e menos definido (Amalberti,1996:195).

Nessa perspectiva, não são particularmente os erros isolados que devem ser considerados como critério absoluto de fragilidade humana, pois o trabalhador se protege contra eles e até mesmo os provoca (Amalberti, op.cit. p. 195), conforme comentado. Por conseguinte, o sintoma de disfunções não é cometer erros, mas não mais detectá-los ou recuperá-los (Ibid. p. 221). E isso sobrevém quando os processos de trabalho não dispõem de todas as defesas, ou quando os níveis metacognitivos (o conhecimento que o trabalhador tem daquilo que já sabe) e os processos de confiança se confundem, aceitando muitos riscos. As defesas podem não funcionar, por falta de competência, de tempo ou de conjunturas emocionais particulares (estresse, hipermotivação etc.). Em vista disso, Amalberti (Ibid. p. 222) sugere como medida de prevenção de acidentes:

“Não privar o trabalhador das defesas naturais e não contrariá-las; deixar o trabalhador regular seu compromisso, permitindo-lhe o controle da situação e da tomada de risco [risco aqui entendido como aquele de maior custo cognitivo], favorecendo melhor a visibilidade de suas próprias ações e das ações do sistema para que regule suas tomadas de riscos e suas defesas, de maneira coerente e eficaz.”

Coerente com esse entendimento sobre o erro humano, muitas das sugestões apresentadas no próximo capítulo visam a reforçar os pontos fortes dos motociclistas profissionais, auxiliando-os na elaboração e na gestão do seu compromisso cognitivo.

6. DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

A pesquisa realizada evidenciou que o modo de andar a vida dos motociclistas constitui uma reação construída e moldada em função das peculiaridades e dos estímulos sobre os quais a atividade se estruturou: a pressão dos clientes por serviços rápidos, pontuais e de confiabilidade; a elevada demanda de serviços; as precárias relações de trabalho; a ocorrência de grande número de determinantes não controláveis que se contrapõem aos objetivos do setor; o uso da motocicleta como meio de deslocamento rápido no trânsito.

Os resultados apontam que o modo operatório de risco implementado no trânsito pelos motociclistas profissionais constitui o último recurso da categoria, não como um procedimento de rotina, mas como forma de ação diante de circunstâncias especiais relacionadas à organização do trabalho.

A remuneração por deslocamento não causa tanto impacto sobre a atividade quanto a pressão das empresas e dos clientes para que os motociclistas cumpram as tarefas de acordo com os objetivos do setor. As exigências por um atendimento com pontualidade, presteza e confiabilidade é que levam os motociclistas a adotar procedimentos de risco no trânsito.

Quando as margens de liberdade deixadas pela organização do trabalho são estreitas, não levando em consideração as exigências de tempo e os constrangimentos do espaço, os motociclistas profissionais alteram o modo operatório de pilotar com vistas a aumentar a agilidade.

Os resultados da pesquisa mostram que a adoção de procedimentos que potencializam os riscos de acidentes é reconhecida pela categoria como efeito da organização do trabalho, e não uma necessidade particular na busca de fortes emoções.

Se as margens da organização do trabalho permitem, os motociclistas profissionais tentam cumprir os objetivos estabelecidos pelo setor sustentando-se nas redes sociais solidárias, no planejamento das rotas, no controle temporal das tarefas, nas negociações das demandas de serviço com chefias e clientes.

A realidade vivida pela categoria constitui, dessa forma, uma exigência social passível de transformação, não determinada pela característica intrínseca da profissão ou do perfil do trabalhador. Tal fato contradiz a percepção negativa da sociedade e dos *experts* em segurança a respeito dos motociclistas profissionais.

A análise da atividade mostrou os motociclistas profissionais sob uma ótica produtiva, desenvolvendo uma gestão eficaz dos compromissos cognitivos. Ou seja, a atividade foi analisada em condições normais, com os motociclistas colocando em prática – nas empresas, no trânsito, nas repartições e nos contatos com os clientes – inúmeros modos operatórios e estratégias que sustentam o processo produtivo e a sua segurança.

Esse conhecimento mostrou ser bem mais profícuo para as ações de prevenção do que as investigações clássicas dos acidentes, e com a vantagem de constituir o saber desenvolvido pelos próprios trabalhadores, contrastando-se, por isso, das normas de segurança prescritas, geralmente incompatíveis com a atividade.

Quanto à metodologia utilizada, a Análise Ergonômica do Trabalho mostrou-se adequada aos objetivos propostos. Os procedimentos adotados superaram a dificuldade de acompanhamento dos motociclistas nas ruas e avenidas, conseguindo revelar as repercussões da organização e das relações de trabalho sobre a categoria e como eles mobilizam as competências desenvolvidas.

As relações de trabalho dos motociclistas profissionais identificadas na pesquisa mostram-se incompatíveis com a posição na produção econômica ocupada pelo Brasil mundialmente. Embora o País tenha apresentado taxas de crescimento econômico superiores às de muitos países desenvolvidos, a desigualdade social ainda é grande e injustificável. Os motociclistas que atendem os clientes mais exigentes demonstram que a qualificação formal não é garantia de melhores salários.

Dizia Guimarães Rosa (1986:79) que: *“No real da vida, as coisas acabam com menos formato, nem acabam. Melhor assim. Pelejar por exato, dá erro contra a gente”*. Baseando-se nessas palavras, a pesquisa deixa em aberto algumas questões: Os acidentes aconteceriam mesmo se os motociclistas adotassem as estratégias desenvolvidas? Que outras regras de prudência os motociclistas profissionais

desenvolveram? Quantos acidentes fatais ocorrem, se considerados os quinze primeiros dias após o acidente? Estariam sujeitos às mesmas condições de trabalho os motociclistas informais e os que prestam serviços através de cooperativas? Por que a sociedade demonstra ser mais complacente com os acidentes fatais que acometem os motociclistas profissionais do que tem sido com as demais categorias?

6.1 Sugestões

A análise ergonômica caracteriza-se pelo estudo do trabalho a partir de uma demanda – seja da empresa, dos serviços de saúde, do setor judiciário, dos trabalhadores ou do sindicato – e se completa com a restituição dos resultados aos seus atores sociais, dando início às negociações necessárias às transformações dos ambientes e processos de trabalho (Daniellou, 1992 *apud* Ferreira, s/d).

Em consonância com tal princípio e com o objetivo proposto neste estudo, algumas sugestões aqui são apresentadas para as empresas e para os departamentos municipais de trânsito. Como poderá ser visto, a compreensão da atividade através da análise ergonômica do trabalho possibilitou a elaboração de propostas compatíveis com os objetivos da produção e os meios de trabalho disponíveis. Espera-se, portanto, que elas possam subsidiar as negociações entre os atores sociais envolvidos no processo e que sejam implementadas de fato.

Entretanto, a razão de ser e o princípio fundamental que orienta a implementação das recomendações ergonômicas, e que demonstra a sua eficiência, consistem em criar espaços que possibilitem aos trabalhadores ampliar a regulação individual e coletiva da atividade e da carga de trabalho a ela associada (Assunção & Lima *in* Mendes, 2003:1782). Não faz sentido nem constitui o propósito das recomendações ergonômicas servirem de fonte definidora de normas e comportamentos que, via de regra, tornam ainda mais críticas as condições de trabalho.

As dimensões subjetivas presentes no setor de serviços também justificam essa ressalva. Um atendimento que satisfaça o cliente solicita investimento em salários, formação de mão-de-obra, autonomia e condições de trabalho para que os trabalhadores possam mobilizar as competências desenvolvidas.

Por outro lado, o mundo do trabalho sob o capitalismo contemporâneo – além do desemprego estrutural, da superqualificação profissional numa ponta e da desqualificação noutra – convive ainda com empregos e remunerações precários, com a desregulamentação das condições de trabalho, com a regressão dos direitos trabalhistas, com a ausência de proteção e expressão dos sindicatos, configurando uma tendência à individualização extrema das relações de trabalho (Alain Bihl *apud* Antunes, 1999:44). Esses elementos indicam que, em vez de uma tendência generalizante e uníssona, o que ocorre é um processo de fragmentação, complexificação e heterogeneização da “classe-que-vive-do-trabalho” (Antunes, 1999:54).

Nesse contexto, e dado o caráter transnacional do capital e de seus sistemas produtivos, somente uma ação solidária transterritorial dos representantes sindicais comprometidos, e em condições de igualdade de negociação, poderá contrapor-se a essa tendência, conquistar e preservar garantias de trabalho, emprego, de condições salariais e de trabalho dignas do homem (Antunes, 2000:115-116). E, por efeito, assegurar a continuidade e a sobrevivência das empresas, dos setores produtivos e das nações.

Isso não significa que as sugestões apresentadas não poderão ser negociadas e implementadas localmente. As considerações acima apenas indicam um caminho a seguir e servem de alerta quanto às repercussões dessa tendência sobre a classe trabalhadora e também sobre as empresas, estas cada vez mais subordinadas às imposições das empresas clientes e do capital financeiro.

As sugestões aqui formuladas devem ser discutidas e implementadas com a participação dos trabalhadores. Ressalte-se que uma medida poderá apresentar melhorias numa área e afetar outra; por isso, será necessário implantar as sugestões gradualmente, em seguida, observar os efeitos sobre a atividade e proceder às devidas adequações à realidade de cada empresa e de cada trabalhador.

1. Promover, periodicamente, cursos internos que incluam aulas práticas sobre planejamento temporal e elaboração de rotas. Essas orientações devem ser feitas pelos próprios motociclistas que desenvolveram tais competências. Mapas podem ser utilizados para simulações de deslocamentos e para a análise posterior dos grupos.

2. Divulgar para a equipe de trabalho as informações de cada motociclista a respeito da localização e do horário em que o trânsito é mais lento.
3. Quando o tempo prescrito não for cumprido, reunir a equipe no final do dia para avaliar os fatores que estariam provocando esse transtorno no processo de trabalho.
4. Reservar um tempo para que os motociclistas inexperientes possam acompanhar, periodicamente, a atividade dos colegas experientes que tenham vivido um grande número de eventos.
5. Promover reuniões periódicas para que os motociclistas possam transmitir aos colegas as competências desenvolvidas e mobilizadas para evitar acidentes. Criar espaços que permitam aos motociclistas relatar e analisar a experiência vivida no “Quase bate toda hora”.
6. Analisar conjuntamente (gestores da produção e motociclistas) os acidentes ocorridos, procurando identificar os fatores que provocaram a ruptura do compromisso cognitivo do trabalhador.
7. Apoiar e incentivar as redes solidárias entre os trabalhadores para fortalecer a dimensão coletiva do trabalho.
8. Estabelecer acordo com outras empresas das cidades vizinhas para compartilhamento de tarefas.
9. As demandas de serviço de cada motociclista e o tempo prescrito devem levar em consideração a experiência (quantidade de eventos vivenciados) individual e os determinantes não controláveis (período de chuva, pré e pós-feriado, final de ano, execução de serviços em regiões onde as ruas e numerações apresentam problemas etc).
10. Mobilizar mais de um motociclista para tarefas com prazo crítico que envolvam operações em instituições e repartições. Enquanto um se desloca até o cliente

para receber a demanda, o outro se dirige à repartição para ficar na fila ou pegar a senha.

11. Dotar o setor de telemarketing de informações sobre a disponibilidade de motociclistas para executar as tarefas. O tempo de atendimento negociado com o cliente deve variar de acordo com a disponibilidade de motociclistas no momento do pedido.
12. Informar aos clientes a possibilidade de atraso decorrente dos determinantes não controláveis e explicar que uma parte da tarefa envolve também a produção material.
13. Garantir ao motociclista que presta serviço por hora autonomia para negociar a sua demanda de serviço com o cliente. Informar às empresas clientes que contratam os serviços por hora que elas também são juridicamente responsáveis pela segurança e pela saúde dos terceirizados.
14. Criar procedimentos para agilizar o atendimento aos motociclistas profissionais. Com os clientes, por exemplo, promover descontos no custo dos serviços, como forma de incentivar um atendimento rápido no momento de receber e despachar os serviços, e determinar um limite de tempo de tolerância com relação aos atrasos. Junto com as representações sindicais do setor, entidades da área de Saúde & Trabalho e instituições públicas relacionadas ao trânsito, negociar com o poder legislativo municipal, estadual e federal um dispositivo legal para que os motociclistas profissionais recebam atendimento preferencial nos bancos e nas repartições públicas e privadas.
15. Disponibilizar, para os motociclistas profissionais, mapas das regiões da cidade, onde seja possível a visualização dos deslocamentos necessários. Os mapas devem ser de fácil leitura e localização das vias. Afixar um mapa geral nas dependências da empresa para consulta.

16. Estudar a viabilidade de se disponibilizar uma motocicleta de reserva e utilizar pontos de apoio para auxiliar na distribuição de grande quantidade de jornais, revistas etc.
17. Custear, preferencialmente, em suas totalidade, as despesas com combustível, manutenção e equipamentos de segurança. Fiscalizar as condições e a documentação do veículo.
18. Ter como referência, para cálculo do custo de deslocamento e dos tempos necessários para as tarefas, a prática dos motociclistas. Atualizar esses dados periodicamente.
19. Limitar a quantidade de horas-extras.
20. Evitar locar os serviços do motociclista por hora para dois clientes num mesmo período de tempo.
21. Adotar o uso de baú térmico para transporte de alimentos e bebidas. Dispor de acessórios térmicos que possam ser colocados no baú para manter a temperatura desejada.
22. Fornecer baterias de rádio que mantenham a carga por longos períodos..

6.1.1 Sugestões específicas para os departamentos municipais de trânsito e entidades da área de Saúde & Trabalho:

- 1..Elaborar um manual estatístico dos acidentes de trânsito do município semelhante àquele produzido pela CET/SP.
2. Promover campanhas periódicas com os motoristas, com a sociedade em geral e com os motociclistas profissionais sobre o trabalho da categoria para divulgação dos resultados desta pesquisa.
3. Levar em consideração, na gestão do trânsito municipal, a atividade dos motociclistas profissionais. Por exemplo, discutir com as representações sindicais do setor os pontos críticos das vias que precisam ser melhoradas, onde

é necessário criar pontos de retorno, minirrotatórias, pontos de carga e descarga e estacionamento.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASSUNÇÃO, A.A.; LIMA, F.P.A.. A contribuição da ergonomia para a identificação, redução e eliminação da nocividade do trabalho In: MENDES, R. *Patologia do Trabalho*. 2.ed. atualizada e ampliada. São Paulo: Atheneu, 2003. vol.2, parte III, cap.45, p.1767-1789.

AMALBERTI, R. *La conduite de systèmes à risques*. Paris: Press Universitaires de France, 1996. 242p.

ANTUNES, R. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 6.ed. São Paulo: Cortez Editora, 1999. 155p.

ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000. 258p.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MEDICINA DE TRÁFEGO; FACULDADE CAPITAL. Acidentes de motociclistas. *Jornal da ABRAMET*, São Paulo, maio-junho, 1992. n.4, p.4-6.

BERCOT, R. et al. *Ouvriers qualifiés, maîtrise et techniciens de production dans les industries en cours d'automatisation*. CEREQ, col. "Des études", n.43, vol. I, "Synthèse générale", out. 1988 *apud* LOJKINE, J. *A revolução informacional*. Tradução de José Paulo Netto. São Paulo: Cortez Editora, 1995. 316p. Título original: La révolution informattionnelle.

BIHR, A. *Du "Grand Soir" a "L'Alternative" (Le Mouvement Ouvrier Européen en Crise)*. Paris: Lês Editions Ouvrières, 1991 *apud* ANTUNES, R. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 6.ed. São Paulo: Cortez Editora, 1999. 155p.

BRAVERMAN, H. *Trabalho e capital monopolista: a degradação no século XX*. Tradução de Nathanael C. Caixeiro. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara 1987. 379p. Título original: Labour and work in the twenty century.

COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO. *Fatos e estatísticas de acidentes de trânsito 2000*. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo/Secretaria Municipal de Transportes, 2000. 48p.

COULON, A. *Etnometodologia e educação*. Petrópolis: Vozes, 1995. cap.6: Seguir uma regra, p.169-197.

COULON, A. *Etnometodologia e educação*. Petrópolis: Vozes, 1995. cap.1: A reviravolta etnometodológica, p.11-29.

DANIELLOU, F. *Le statut de la pratique et des connaissances dans l'intervention ergonomique de conception*. Université de Toulouse – Le - Mirail, 1992 *apud* FERREIRA, L.L. *Ergonomia ou ergonomias?* São Paulo: Fundacentro. (mimeog.)

DANIELLOU, F; LAVILLE, A.; TEIGER, C. Ficção e realidade do trabalho operário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, v.17, n.68, p.7-13, out., nov., dez., 1989.

DEDECCA, C.S. *Desemprego e regulação no Brasil de hoje*. São Paulo: UNICAMP-IE-CESIT, ago.1996.

DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. Tradução de Luiz Alberto Monjardim. 4.ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001. 154p. Título original: Souffrance en France; la banalisation de l'injustice sociale.

DEMO, P. *O futuro do trabalhador do futuro: ótica estratégica do desenvolvimento humano*. Brasília: OIT Brasil, 1994. 36p.

DIEESE – DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SÓCIO-ECONÔMICOS. *É preciso reduzir a jornada de trabalho*. [on-line]. São Paulo. Citado: 01 out. – 2002. Disponível em [www:<http://www.dieese.org.br/esp/jtrab/bolset96.html>](http://www.dieese.org.br/esp/jtrab/bolset96.html)

DURAFFOURG, J. *Solicitar o ergonomista*. Tradução de Milton Carlos Martins 1995. (mimeog.).

DURAFFOURG, J. *Analyse des activités de l'homme em situation de travail. Principes de méthodologie ergonomique. Manuel de Travaux Pratiques*, Laboratório de Ergonomia, CNAM, 1977 *apud* WISNER, A. *A inteligência do trabalho: textos selecionados de ergonomia*. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: FUNDACENTRO, 1994. 190p.

FERREIRA, L.L. *Ergonomia ou ergonomias?* São Paulo: Fundacentro. (mimeog.)

FORRESTER, V. *O horror econômico*. Tradução de Álvaro Lorencini. São Paulo: UNESP. 1997. 152p.

FRANÇA, J.L. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. 5.ed rev. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2001. 211p.

GRANATO, A. Loucos pelo perigo. *Veja*, São Paulo, n.1605, p.90-93, 7/7/99.

HARVEY, D. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Edições Loyola, 1989. 349p. Título original: The condition of postmodernity an enquiry into the origins of cultural change.

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE UBERLÂNDIA – UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. *Atendimento médico de consultas no pronto socorro quanto ao motivo e sua especificação – quadro 6*. Uberlândia: Setor de Estatísticas e Informações Hospitalares, 1996-2001. Relatório.

KURZ, R. Mataram o lazer. *Isto é*, São Paulo, n.1521, p.5-9, 25/11/98. (Entrevista).

KURZ, R. *O colapso da modernização: da derrocada do socialismo de caserna à crise da economia mundial*. 5.ed.rev. Tradução de Karen Elsabe Barbosa. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992. 231p.

LIMA, F.P.A. Noções de organização do trabalho. In: OLIVEIRA, C.R. & Cols. *Manual prático de LER*. 2.ed. Belo Horizonte: Livraria e Editora Health, 1998. cap.8, p.169-190.

LIMA, F.P.A.; SOARES, R.G.; LEAL, L. *A relação de serviço produção na material e na produção imaterial*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 12; SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ACESSIBILIDADE INTEGRAL, 1, 2002, Recife. ABERGO-2002. Recife: ABERGO, 2002.

LIMA, F.P.A. Qualidade da produção, produção dos homens In: LIMA, F.P.A.; NORMAND, J.E (Ed.). *Qualidade da produção, produção dos homens: aspectos sociais, culturais e subjetivos da qualidade e da produtividade*. Belo Horizonte: DEP-E.E.UFMG, 1996. p.i-xii.

LLORY, M. *Acidentes industriais: o custo do silêncio*. Tradução de Alda Porto. Rio de Janeiro: Multimais Editorial, 1999. 316p. Título original: Accidents industriels: lê cout du silence.

LOJKINE, J. *A revolução informacional*. Tradução de José Paulo Netto. São Paulo: Cortez Editora, 1995. 316p. Título original: La révolution informattionnelle.

ILO, International Labour Office - Geneva, Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems, ILO-OSH-2001

POCHMANN, M. *O Trabalho sob fogo cruzado: exclusão, desemprego e precarização no final do século*. São Paulo: Contexto, 1999. 205p. (Coleção Economia).

RASMUSSEN, J. *New technology and human error*. New York: Wiley & Sons, 1987. cap.6: Cognitive control and human error mechanisms, p.53-61.

RASMUSSEN, Jens. Reasons, causes, and human error. In: RASMUSSEN, J., DUNCAN, K., LEPLAT, J.(Ed.). *New technology and human error*. New York: John Wiley & Sons, 1987. cap. 26, p. 293-301.

ROSA, J.G. *Grande sertão: veredas*. 21.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. 568p.

SHAIKEN, H. *Le travail à l'envers*. Paris : Flammarion, 1984 *apud* LOJKINE, J. *A revolução informacional*. Tradução de José Paulo Netto. São Paulo : Cortez Editora, 1995. 316p.

WELLER, A. Supressão e geração de empregos em uma época de mudanças estruturais. In: *Emprego e desenvolvimento tecnológico*. Brasil e Contexto Internacional. DIEESE, 1998.

WISNER, A. *A inteligência do trabalho: textos selecionados de ergonomia*. Tradução de Roberto Leal Ferreira. São Paulo: FUNDACENTRO, 1994. 190p.

WISNER, A. *Por dentro do trabalho – ergonomia: método & técnica*. Tradução de Flora Maria Gomide Vezzà. São Paulo: FDT, 1987. cap. Componentes cognitivos e psíquicos da carga de trabalho, p.172-189. Título original: Analyse de la situation de travail, méthodes et critères.

WISNER, A. Atividades humanas previstas, atividades humanas reais nos sistemas automatizados. In: LIMA, F.P.A.; NORMAND, J.E (Ed.). *Qualidade da produção, produção dos homens: aspectos sociais, culturais e subjetivos da qualidade e da produtividade*. Belo Horizonte: DEP- E.E.UFMG, 1996. p.1-16.

ZARIFIAN, P. As novas abordagens da produtividade. In.: SOARES, R.M.S. *Gestão da empresa: automação e competitividade*. Brasília: IPEA/IPLAN, 1990, p.73-93.

ZARIFIAN, P. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. Tradução de Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001. 197p. Título original: Objektiv compétence.

APÊNDICES

APÊNDICE A

TABELA 4

Evolução anual do número de acidentes de trânsito com motociclistas atendido na Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG)¹

Vítima	Número de acidentes						
	1996	1997	1998	1999*	2000	2001	2002**
Motociclista	1.609	2.075	1.325	1.088	1.577	1.782	1.510
Média Mensal	134	173	110	91	131	149	126

FONTE: Estatística de Atendimento na Urgência – Ambulatório de Urgência – Hospital João XXIII – Setor de Estatística da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais (FHEMIG)

1-Inclui motociclistas provenientes do interior do Estado

* Dados de janeiro a setembro

** Dados de janeiro a setembro

APÊNDICE B

TABELA 5

**Evolução anual do número de acidentes de trânsito com motociclistas
em Belo Horizonte /MG**

Vítima	Número de acidentes			
	1999	2000	2001	2002*
Motociclista	3.060	3.303	4.160	2.743
Vítima fatal	22	...	7	9
Vítima não fatal	2.741	...	3.144	2.350
Total de acidentes	2.493	...	3.151	5.102

FONTE: DEAV/DETRAN-MG

* Dados de janeiro a agosto

APÊNDICE C

TABELA 6

**Número de acidentes de trabalho com motociclistas informado
ao INSS de Belo Horizonte/MG**

Tipo de acidente	Ano	
	1997	1998
Acidente típico ¹ com motociclista	133	98
Acidentes de trajeto ² com motociclista	11	14
Sem informação	1	0
Total de acidentes de trabalho com motociclistas	145	112

FONTE: Pesquisa em banco de dados do SIAT/SMS - Belo Horizonte/MG

¹ Acidente típico é aquele que ocorre quando o trabalhador está serviço da empresa.

² Acidente de trajeto é aquele que ocorre quando o trabalhador se desloca de sua residência para a empresa e vice-versa.

APÊNDICE D

TABELA 7

Número mensal de acidentes de trânsito com motociclistas atendido pelo Resgate* de Belo Horizonte em 1999

Mês	Número de acidentes de trânsito
Janeiro	...
Fevereiro	...
Março	...
Abril	34
Maio	54
Junho	48
Julho	39
Setembro	49
Outubro	26
Novembro	...
Dezembro	...

Fonte: Pesquisa em banco de dados do Grupo de Resgate do Corpo de Bombeiros de Belo Horizonte/MG

* Área de abrangência: região central de Belo Horizonte

APÊNDICE E

TABELA 8

**Tipos de acidentes de trânsito com motociclistas atendidos pelo Resgate*
de Belo Horizonte em 1999**

Mês	Tipo de acidente em %		
	Abalroamento	Quedas	Colisão moto-carro
Janeiro
Fevereiro
Março
Abril	17,6	41,2	23,5
Maio	35,2	35,2	27,8
Junho	56,3	37,2	4,2
Julho	41,0	25,6	28,2
Setembro	28,6	38,8	30,6
Outubro	30,8	38,5	26,9
Novembro
Dezembro

Fonte: Pesquisa em banco de dados do Grupo de Resgate do Corpo de Bombeiros de Belo Horizonte/MG

* Área de abrangência: região central de Belo Horizonte

APÊNDICE F

TABELA 9

Evolução anual do número de acidentes de trânsito com motociclistas atendido no Hospital de Clínicas em Uberlândia/MG

Vítima	Número de acidentes					
	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Condutor	641	848	769	702	901	799
Passageiro	184	245	198	194	209	219
Pedestre	50	69	62	75	66	81
Pessoa não especificada	102	38	42	18	17	6
Total de acidentes	977	1.200	1.080	989	1.193	1.105

FONTE: Estatísticas e Informações Hospitalares (2001:67) - Hospital de Clínicas - UFU

APÊNDICE G

TABELA 10

Evolução anual do número de acidentes automobilísticos atendido no Hospital de Clínicas em Uberlândia/MG

Vítima	Número de acidentes					
	1996	1997	1998	1999	2000	2001
Condutor	241	299	248	310	435	294
Passageiro	269	421	359	346	398	310
Pedestre	149	200	202	197	221	189
Pessoa não especificada	25	04	83	83	74	20
Total de acidentes	684	960	892	936	1.128	813

FONTE: Estatísticas e Informações Hospitalares (2001:67) - Hospital de Clínicas - UFU