

Universidade Federal de Minas Gerais

Júlia Nogueira Dorigo

Trabalho e o adoecimento mental:
Uma análise no setor de transporte coletivo urbano
da Região Metropolitana de Belo Horizonte

Belo Horizonte
2009

Júlia Nogueira Dorigo

Trabalho e o adoecimento mental:
Uma análise no setor de transporte coletivo urbano
da Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Dissertação apresentada ao curso de
Mestrado da Faculdade de Ciências
Humanas da Universidade Federal de
Minas Gerais, como requisito parcial
para obtenção do título de Mestre em
Psicologia

Área de concentração: Psicologia Social
Linha de Pesquisa: Trabalho e Saúde

Orientadora: Profa. Dra. Maria Elizabeth
Antunes Lima

Belo Horizonte
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
2009

150 Dorigo, Júlia Nogueira
D697t Trabalho e adoecimento mental [manuscrito] : uma análise no setor de
2009 transporte coletivo urbano da região metropolitana de Belo Horizonte / Júlia
Nogueira Dorigo. – 2009.

125 f.

Orientadora: Maria Elizabeth Antunes Lima

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais,
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas.

.

1. Psicologia – Teses. 2. Saúde mental – Teses. 3. Saúde e trabalho –
Teses. 4. Motoristas de ônibus – Belo Horizonte, Região Metropolitana – Teses.
I. Lima, Maria Elizabeth Antunes. II. Universidade Federal de Minas Gerais.
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título

Agradecimentos

A todos os motoristas que se dispuseram a participar desta investigação, nos recebendo em seu local de trabalho ou em suas casas, ajudando na construção deste trabalho.

Aos estagiários de Saúde Mental e Trabalho das turmas 2006/2, 2007/1 e 2007/2, pelas ricas reflexões que construímos e pelo empenho na investigação.

À professora Maria Elizabeth Antunes Lima, pelas orientações, desde os tempos de graduação.

A todos os professores que participaram de minha formação, especialmente, a professora Daisy Cunha e o professor Francisco Lima, pela cuidadosa leitura e ricas contribuições durante a etapa da qualificação.

À professora Cláudia Osório, por gentilmente ter aceitado o convite para participar desta banca.

À querida professora Vanessa Barros, um dos encontros mais felizes que tive durante esta formação, por todas as contribuições, discussões, supervisões, puxões de orelha e incentivos, que não faltaram nestes dois anos e sem os quais, nem eu, nem este trabalho seríamos os mesmos.

Ao Jarbas, que além de tudo foi supervisor.

À Rosário, que sempre me recebeu com gentileza, disponibilidade e atenção.

À minha família, Venta, Mãe, Bernardo e Bruno, pelo fundamental apoio, que apareceu sob as mais diversas formas, durante toda minha formação, mesmo, às vezes, sem compreender muito bem o que estava acontecendo. Faço aqui um agradecimento especial ao Bruno que sempre conseguiu fazer o meu dia muito mais divertido e me trazer a disposição que faltava para continuar.

Às queridas Lu, Maísa, Marcela e Raquel, pela divertida amizade e pelo incentivo.

Aos amigos, Raul, Let, Andréia e Carol Z., pelas boas conversas, gargalhadas, conselhos e supervisões.

À Carol R., Aline e Xádia, principalmente pelos momentos de descontração no Lab.

Ao Rafael, que sempre me incentivou e acreditou neste trabalho.

Enfim, a todos que me aguentaram e me ajudaram nesta etapa.

Resumo

O presente estudo teve por objetivo compreender o alto índice de afastamento do trabalho dos motoristas de ônibus coletivos urbanos de uma empresa da Região Metropolitana de Belo Horizonte. A demanda foi apresentada pela própria empresa a uma equipe de psicólogos da UFMG. O trabalho iniciou-se com um levantamento epidemiológico que confirmou serem os motoristas os principais profissionais afastados dentro do quadro de funcionários da empresa (66%) e indicou que os principais sintomas apresentados por eles eram depressão (20%) e ansiedade (13%). Em seguida, foram realizadas as etapas de Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e Análise Psicossociológica do Trabalho (APT), que buscaram compreender a atividade desses profissionais e seu impacto na subjetividade. Foram também realizados dois estudos de caso, como parte da APT, que permitiram compreender melhor as consequências dos problemas identificados na etapa de AET, para os sujeitos. No primeiro caso, apresentamos um motorista com o quadro de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (F-43.1, CID-10) adquirido no trabalho. No segundo caso, trazemos um motorista que consegue preservar, em grande medida, sua saúde, apesar de exposto ao contexto adoecedor do trabalho dos condutores de ônibus. O estudo apontou que o adoecimento destes profissionais está associado às condições penosas de trabalho impostas a eles pela empresa e não exclusivamente aos fatores individuais, como foi proposto, inicialmente, pelos autores da demanda.

Abstract

The objective of this study was to understand the high taxes of work absenteeism in the population of bus drivers from a company situated at the Metropolitan Region of Belo Horizonte. The company's administration manager brought up this complaint to a psychologists group from UFMG. The work began with an epidemiological study that confirmed the bus drivers as the focus of this study. They represented 66% of all the company employees that weren't working at that moment and their main symptoms were depression (20%) and anxiety (13%). Next, were realized the stages of Ergonomic Work Analysis (EWA) and Psicosociological Work Analysis (PWA), that tried to comprehend the activity that those workers did, as well as their subjective impacts. Two study cases were also realized, as part of the PWA, which allowed a better comprehension of the problems identified at the EWA stage, at the individual's perspective. On the first study case, we present a bus driver that has Posttraumatic Stress Disorder (PSTD) (F 43.1, CID-10) acquired at the work. In the second study case, we present a bus driver that was able to preserve his health, at some level, besides being exposed to an unhealthy work organization. This work pointed that the reason why this bus drivers got sick is associated to theirs unhealthy work organization, imposed to them by their company, and not exclusively linked to individual factors, such as were suggested, in the beginning, by the company's administration staff.

Sumário

Introdução	1
1 – O Percurso Metodológico	5
1.1. Procedimentos	7
Capítulo 1 – A Demanda	11
1.1 - A Viação Azul	11
1.2 - Resultados das análises dos prontuários.....	11
Capítulo 2 – Análise de Cunho Ergonômico	18
2.1 - Os resultados encontrados	20
2.1.1 - Cotidiano de Trabalho	20
2.1.2 - O uso de equipamento de proteção individual/uniforme.....	34
2.1.3 - Os passageiros	37
2.1.4 - Os assaltos	40
2.1.5 - Relacionamento cobrador/motorista, motorista/cobrador	42
2.1.6 - Gambiarra.....	44
Capítulo 3 – A história de Pedro	47
3.1 - Trabalhos anteriores à atividade de motorista	48
3.2 - O trabalho como motorista de ônibus urbano.....	50
3.3 - Os usuários, os assaltos e a violência local	51
3.4 - O processo de adoecimento	55
3.4.1 - Os primeiros sintomas	55
3.4.2 - O adoecimento.....	58
3.4.3 - O afastamento	59
3.5 - Situação atual.....	60
3.6 - Hipótese diagnóstica.....	61
3.7 - Discussão do caso	64
Capítulo 4 – A história de Lucas	70
4.1 - História de vida.....	70
4.2 - O início do trabalho no transporte coletivo	71
4.3 - O trabalho na Viação Azul	73
4.4 - Os conflitos no trabalho.....	73
4.5 - O contato com os passageiros.....	77
4.6 - Os novatos - A preparação e as exigências.....	80
4.7 - Os assaltos	82
4.8 - Os problemas de saúde	84
4.9 - A percepção dos problemas dos colegas	88
4.10 - Discussão do caso	90
Capítulo 5 – Análise Geral dos Resultados	94
Considerações Finais	103
Referências Bibliográficas	107

Anexos.....	110
--------------------	------------

Índice de Tabelas e gráficos

Tabela 1.	Número de profissionais afastados relativos à sua presença dentro do quadro de funcionários da empresa.....	12
Tabela 2.	Proporção das categorias de funcionários dentro do número total de empregados da empresa e dentro do número total de funcionários afastados.....	13
Tabela 3	Distribuição das categorias profissionais observadas dentro do quadro de afastados e esperada de acordo com sua distribuição dentro do quadro de profissionais da empresa.....	14
Tabela 4	Resultado do teste estatístico χ^2	14
Tabela 5.	Total de sintomas encontrados e total de ocorrência dos sintomas.....	15
Tabela 6.	Principais sintomas encontrados.....	16
Tabela 7.	Proporção de ocorrência dos principais sintomas.....	16
Tabela 8.	Proporção dos principais sintomas.....	16
Gráfico 1.	Principais sintomas apresentados pelos motoristas.....	17

Índice de anexos

Anexo 1.	Roteiro de investigação dos prontuários.....	a
Anexo 2.	Modelo de roteiro de anotações das observações de cunho ergonômico.....	b
Anexo 3.	Sala do despachante no ponto final.....	c
Anexo 4.	Banheiro do ponto de controle.....	d
Anexo 5.	Barra separando motorista de passageiros.....	e
Anexo 6.	Bloco de madeira no pedal do acelerador.....	f

Introdução

O presente estudo consiste em uma análise ergonômica e psicossocial da atividade dos profissionais do setor de transporte, especificamente, motoristas de ônibus urbanos, categoria profissional que apresenta um elevado número de adoecimentos mentais relacionados ao trabalho (SATO, 1991; SZNELWAR, 1992; SILVA, 2004; LIMA, 2004; PORTES, 2006; ALVES, 2006).

Seu início foi em agosto de 2006, quando a direção de uma empresa de transporte, situada na região metropolitana de Belo Horizonte, responsável por diversas linhas de transporte coletivo urbano, procurou o Núcleo de Estudos sobre Saúde Mental e Trabalho¹, solicitando uma investigação sobre o alto índice de afastamentos de seus empregados. A principal queixa era a de que um grande número de empregados, aproximadamente 11% do seu efetivo, estava afastado de suas atividades laborativas, sendo as principais causas o estresse e a depressão e, em quase sua totalidade, motoristas e cobradores de ônibus urbanos, com prevalência dos primeiros.

O trabalho dos motoristas de ônibus coletivos urbanos já foi estudado por vários pesquisadores (SATO, 1991; SZNELWAR, 1992; SILVA, 2004; PORTES, 2006; ALVES, 2006) e todos apontam para o caráter patogênico da organização desta atividade. Sato (1991) e Sznelwar (1992) estudaram os motoristas de ônibus urbanos da cidade de São Paulo e apontaram para as condições a que são expostos no seu cotidiano de trabalho.

Sato (1991) procurou apreender o conceito de trabalho penoso dentro da perspectiva dos próprios trabalhadores, no caso os motoristas de ônibus, apontando que:

“O trabalho é ‘penoso’ quando o trabalhador não tem conhecimento, poder e instrumentos para controlar os contextos de trabalho que suscitam vivências de desconforto e desprazer, dadas as características e necessidades e limites subjetivos.” (SATO, 1991, p. 72)

Sendo assim, ela concluiu que os motoristas de ônibus percebiam seu trabalho como penoso por não conseguirem lidar com suas variabilidades, ou seja, consideravam que a organização do seu trabalho não é flexível o suficiente para que pudessem

¹ Este núcleo de estudos faz parte do Laboratório de Ensino, Extensão e Pesquisa em Psicologia do Trabalho (UFMG).

transformá-la de acordo com as exigências de sua atividade. Isto levaria a um desgaste mais rápido desses profissionais e, conseqüentemente, a sua aposentadoria precoce (SATO, 1991).

Sznelwar (1992) conseguiu explicitar ainda mais esta inflexibilidade do trabalho do motorista de ônibus urbano, ao expor a distância entre o trabalho prescrito e aquele realizado por eles, além de apontar, mais uma vez, para seu potencial adoecedor. Os fatores identificados por ele como patogênicos foram: os ritmos de trabalho intenso, o autoritarismo da chefia, preocupação com a segurança própria e a dos usuários, a presença de ruídos e vibrações, a complexidade da tarefa realizada (envolvendo resoluções de conflito, hipervigilância e interrupções frequentes). Ele sugere que estes fatores poderiam estar relacionados com alguns dos principais quadros patológicos apresentados pelos motoristas de seu estudo, tais como: disacusias, problemas de coluna, cardiopatias e abuso de álcool e drogas. Apontou também a diferença entre o treinamento recebido dentro da empresa e o que realmente tinham de enfrentar no dia-a-dia de trabalho. Demonstrou igualmente como o equipamento do veículo, cadeira, espelhos, volante e espaço físico interno, não estavam adaptados para as necessidades desses profissionais. O assento não é capaz de absorver as vibrações geradas durante o trajeto, os comandos do painel são de difícil acesso para o condutor e a altura do volante não é regulável. Estas inadequações do veículo levam o condutor a adotar posturas incômodas durante o trajeto, aumentando sua fadiga. A constante necessidade de vigilância e antecipação de possíveis problemas durante todo o trajeto por parte dos operadores, também foram citadas como fatores penosos do trabalho, sendo que tais capacidades são afetadas pelo cansaço acumulado durante um dia de trabalho (SZNELWAR, 1992).

Lima (2004, p. 149) trouxe uma evidência epidemiológica importante sobre essa categoria profissional, ao concluir, a partir de um amplo estudo de prontuários, que as chances de os motoristas “apresentarem transtornos mentais pelo uso de álcool é de 2,44 vezes as chances de outros profissionais apresentarem os mesmos problemas”. Seu estudo sugere, portanto, uma relação entre a atividade desenvolvida por esses trabalhadores e o desenvolvimento de distúrbios psíquicos específicos, no caso a dependência química.

Como uma forma de aprofundamento dos achados citados acima, Silva (2004) e Portes (2006) investigaram o alcoolismo entre motoristas de ônibus urbano,

apresentando o cotidiano desses profissionais e as principais dificuldades que encontravam ao desenvolver suas atividades. As principais cargas de trabalho identificadas foram divididas nas categorias, físicas e psicológicas e podiam ser assim exemplificadas: excesso de ruídos, temperaturas elevadas, má iluminação, excesso de tempo na mesma posição (variáveis físicas) ou o constante perigo de assaltos, problemas no relacionamento com os clientes, dificuldades impostas pelo trânsito, riscos em relação a multas e acidentes (variáveis psicológicas) (PORTES, 2006). O cotidiano de trabalho desses profissionais, ao ser retratado, serviu para destacar condições adversas no exercício de sua profissão, tais como pressão temporal, pressões da chefia, jornadas de trabalho excessivamente longas, esforço físico demasiado, altas exigências de atenção e/ou responsabilidade, medo constante de assaltos, além de espaço físico inadequado para as refeições e satisfação de necessidades fisiológicas básicas. Tudo isso, implicando em uma baixa qualidade de vida desses trabalhadores que buscam medidas paliativas como o uso do álcool para reduzir as tensões causadas pelo seu cotidiano laboral (SILVA, 2004).

As condições e a organização do trabalho se destacam como pontos importantes na origem do sofrimento e, conseqüentemente, do adoecimento mental, desses profissionais, resultando, muitas vezes, no seu afastamento de suas atividades. A continuidade da investigação de Lima (2004), realizada por Silva (2004) e Portes (2006), veio, portanto, a reforçar tal possibilidade, revelando uma relação entre as dificuldades enfrentadas por esses profissionais no seu cotidiano e o uso do álcool.

Alves (2006) revelou a presença de sintomas de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) em motoristas de ônibus urbano, concluindo que estes são propensos ao desenvolvimento dessa patologia. Tal quadro seria consequência dos assaltos sofridos no trabalho.

Considerando os resultados dessas pesquisas, procuramos identificar as causas das elevadas taxas de afastamento do trabalho apresentadas pelos motoristas da Viação Azul².

Em um primeiro momento, fizemos um levantamento epidemiológico visando identificar dentro do quadro de profissionais afastados da empresa, o lugar ocupado pelos motoristas. Este levantamento confirmou a impressão inicial dos autores da

² Nome fictício.

demanda, ao apontar os motoristas como a categoria com maior índice de afastamentos (64%), embora correspondam a apenas 44% do total de empregados.

Em seguida, realizamos a etapa de Análise de Cunho Ergonômico do Trabalho, visando explicitar o trabalho real desses profissionais. Esta análise expôs os principais aspectos envolvidos na realização da atividade, ou seja, aqueles que vão além do trabalho prescrito pela empresa. Para realizá-la, os pesquisadores acompanharam os motoristas em seu cotidiano de trabalho, durante todo o percurso, em dias e horários diferentes, procurando compreender o que esta atividade solicita do profissional. Buscamos entender as dificuldades que ele enfrenta, os fatores envolvidos na realização das tarefas, o relacionamento com os clientes, sempre a partir da perspectiva do próprio trabalhador, que guiava o olhar dos pesquisadores.

A segunda etapa foi a de Análise Psicossociológica do Trabalho, na qual procuramos compreender os impactos subjetivos da organização do trabalho do motorista, em grande parte explicitada pela Análise de Cunho Ergonômico. Neste momento, foram realizados dois estudos de caso, além de entrevistas em profundidade com outros motoristas.

O primeiro estudo de caso foi realizado com Pedro, um motorista da Viação Azul, com o quadro de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) que, atualmente, está aposentado por invalidez. Ele trabalhou durante 10 anos em uma linha da empresa considerada como perigosa, onde sofreu vários assaltos e presenciou muitas manifestações violentas da população local. Por várias vezes, tentou ser transferido de linha, mas não conseguiu. A exposição a esse contexto violento, aliada à sujeição às condições de trabalho impostas pela empresa, o levou ao seu adoecimento e afastamento do trabalho.

O segundo estudo de caso foi realizado com Lucas, também motorista da empresa, porém um exemplo de preservação de saúde, mesmo exposto a um contexto adoecedor. Com mais de 25 anos de experiência no ramo ele nos aponta as falhas que vê na organização de seu trabalho, as diferenças do tratamento dado aos motoristas novatos e suas consequências, identifica os sinais de adoecimento dos colegas, a distância entre o treinamento oferecido e o que é exigido pela atividade de trabalho, as dificuldades relativas aos passageiros e aos assaltos. Tentamos focalizar, sobretudo, suas estratégias de preservação da saúde dentro desse contexto. Sua história ilustra o conceito de saúde

proposto por Canguilhem (2007), para quem ser saudável não é sinônimo de ausência de doenças e sim da preservação da capacidade de ser normativo em seu meio.

Os resultados alcançados permitiram a compreensão da organização do trabalho dos motoristas de ônibus urbanos e seus impactos na saúde, permitindo reafirmar os achados de outros pesquisadores que apontam para as condições penosas de trabalho impostas a esses profissionais.

1 – O Percurso Metodológico

O principal pressuposto metodológico que norteou esta pesquisa foi aquele apontado por Lima (2002a), ao enfatizar a importância de se *respeitar a integridade ontológica das coisas e dos sujeitos*. Isso consiste em não se aprisionar em nenhum método antes de conhecer melhor o objeto da investigação, permitindo que este seja apreendido a partir de sua própria lógica, e que forneça, inclusive, os caminhos para sua melhor compreensão (LIMA, 2002a). Sendo assim, este item não se refere à metodologia na sua acepção usual e sim a um percurso metodológico, que só poderia ser traçado ao final da investigação, como agora o fazemos.

Considerando que o trabalho do pesquisador não deve ser baseado em qualquer tipo de *a priori*, as alterações durante o curso da investigação passam a ser aceitáveis, uma vez que a perspectiva é a de aprender com o trabalhador sobre seu próprio trabalho (CLOT, 2006). O pesquisador apenas utiliza-se dos instrumentos com a finalidade de aproximar o máximo possível das informações que detém sobre sua atividade, ainda que tais informações não possuam, para ele, um sentido imediato. O nosso trabalho, assim como proposto por Clot (2006), consistiu em estar o mais próximo possível do trabalhador e do contexto no qual realiza suas atividades, buscando nos aproximar o máximo do verdadeiro sentido de sua experiência. Tentamos, portanto, apreender a atividade real de trabalho, utilizando o maior número de recursos disponíveis. Como diz Clot (2006),

“A análise psicológica do trabalho é sempre análise de um sujeito, de um grupo ou de vários, numa situação ou num meio. Ela concerne àquilo que os homens fazem com as provocações pelas quais passam e das soluções que eles encontram, ou não encontram, a fim de enfrentá-las. É esse o motivo pelo qual, considerando que seu objeto são as condições da vida habitual num ‘meio natural’, a psicologia do trabalho tem de enfrentar habilidades

anônimas, representações do senso comum, análises da razão prática e subjetiva daqueles que trabalham. (...) Porque o problema reside precisamente nisso: **o analista do trabalho é precedido no ‘campo’ por aqueles que nele vivem**. Ele encontra nesse campo sujeitos que já puderam compreender e interpretar seu meio de trabalho para lhe dar e por vezes conservar um sentido custe o que custar.” (CLOT, 2006, p. 127). (Grifos nossos)

Clot destaca, portanto, a importância de se saber estudar o trabalho do outro e a postura a ser adotada pelo pesquisador. Deve-se ter como pressuposto que ninguém sabe mais sobre seu trabalho do que o próprio trabalhador e o nosso papel é o de tentar apreender esse saber, o máximo possível. Nossa abordagem privilegiou, portanto, o contato direto com a realidade de trabalho, pois é nesse contato que surgem os depoimentos mais espontâneos e legítimos dos trabalhadores, além de permitir ao pesquisador uma melhor compreensão sobre os acontecimentos.

Contudo, não nos baseamos apenas na análise clínica do trabalho, pois julgamos ser necessário aliá-la a outras perspectivas metodológicas, procurando seguir a proposta de Le Guillant (2006a), que consiste em uma abordagem pluridimensional do objeto de pesquisa. Segundo o pesquisador devem-se buscar as mais diversas fontes de informações, através de todos os instrumentos disponíveis, a fim de alcançar uma compreensão mais ampla da realidade estudada. Assim, ele propõe que os dados estatísticos se somem aos estudos de caso, aos dados indiretos (fornecidos por serviços médicos, pelos sindicatos e pelos institutos especializados em saúde ocupacional). De acordo com Le Guillant, as diversas fontes de informação podem ser obtidas por meio de vários instrumentos: observações, questionários e entrevistas, dados, relacionados à categoria trabalhadora, fornecidos pelo sindicato e pelos serviços médicos das empresas.

Na tentativa de nos aproximar ao máximo da realidade vivenciada pelos sujeitos, articulamos os conhecimentos da Ergonomia e da Psicossociologia do Trabalho. Duas abordagens complementares, pois como aponta Lima (2002a, p.128-129), “... só a partir de sua interação, é que alcançamos uma compreensão mais completa da situação de trabalho, isto é, uma compreensão que vai além das questões imediatas e que, portanto, ultrapassa a materialidade do gesto laboral, mas sem negligenciá-la”.

A Análise Ergonômica do Trabalho (AET) nos dá acesso à atividade realizada por esses trabalhadores, em seu contexto, no momento da execução do trabalho

propriamente dito, considerando todas as nuances do ambiente, ou seja, suas dimensões físicas, espaciais e sociais. À AET aliamos a Análise Psicossocial do Trabalho (APT), que nos permite compreender tanto os impactos subjetivos do contexto, analisado na primeira etapa, sobre os sujeitos, quanto suas vivências intersubjetivas. Sendo assim, concordamos com Lima (2002b, p. 79) quando aponta que:

“(...) essas duas análises se complementam: enquanto a análise psicossocial enfoca especialmente a interioridade dos indivíduos, a análise ergonômica tenta compreender o espaço social onde esta se exterioriza. (...) [É] somente através do “ir e vir” entre esses dois momentos, isto é, entre os discursos dos trabalhadores (extraído a partir da APT) e a análise de sua atividade (realizada através da AET) é que nos aproximamos de uma efetiva compreensão das possíveis articulações entre a saúde mental e trabalho.”

Em suma, nosso estudo consistiu neste ir e vir constante entre as evidências epidemiológicas e as análises de cunho ergonômico e psicossocial. Dessa forma, os resultados obtidos através dos levantamentos estatísticos foram aprofundados pelos estudos qualitativos.

1.1. Procedimentos

O início da pesquisa consistiu em um levantamento de informações sobre todos os empregados afastados e as queixas que levaram a tais afastamentos. Para isto, foram analisados, entre agosto e novembro de 2006, todos os prontuários dos empregados afastados de suas atividades, registrando, dentre outros dados, o motivo do afastamento e a data em que teve início seu último período de licença.

Foi montada uma base de dados com as informações e, em seguida, feita uma análise descritiva desses dados, a fim de identificar os grupos mais presentes e os motivos do seu afastamento.

A análise estatística confirmou as suspeitas iniciais da empresa: os trabalhadores que apresentaram o maior número de afastamentos foram os motoristas de ônibus: (22% dos motoristas da empresa se encontravam afastados, representando 64% do quadro geral de empregados afastados). Os principais sintomas encontrados foram depressão (20,6 %) e ansiedade (13,8 %).

Uma vez confirmada a categoria com maior índice de afastamentos, partimos para o estudo de sua realidade de trabalho, buscando levantar elementos que nos ajudassem a compreender os motivos desses afastamentos. Nesta etapa, foram feitas observações das atividades dos motoristas durante seu período de trabalho e a análise das gravações realizadas, diariamente, nas linhas consideradas mais perigosas.

Referimo-nos a essa etapa como uma observação de cunho ergonômico, porque, diferente de uma Análise Ergonômica do Trabalho, não conduzimos nossas investigações tendo como referência uma única demanda construída entre diretores, empregados e pesquisadores. Utilizamos dos conhecimentos da Ergonomia para investigar e procurar compreender melhor o trabalho dos motoristas, mas nos mantivemos abertos a quaisquer tipos de demandas que pudessem surgir dos trabalhadores, sem nos focar em apenas um problema levantado por eles.

O principal objetivo desta etapa foi o de conhecer o trabalho real dos motoristas de ônibus, o que só pode ser feito dentro de seu contexto real, como nos aponta Assunção e Lima (2003, p. 1781):

“(...) para se entender o que é o trabalho de uma pessoa é necessário observar e analisar o desenrolar de sua atividade em situações reais, em seu contexto, procurando identificar tudo o que muda e faz o trabalhador tomar micro decisões a fim de resolver os pequenos problemas do cotidiano da produção”.

Sendo assim, as observações foram realizadas durante as viagens dos motoristas, nos seus horários de trabalho. Os pesquisadores, quase sempre em duplas, acompanhavam o motorista desde o ponto de controle (PC), de onde o ônibus inicia a viagem, até o seu retorno. O objetivo desse procedimento era permitir uma melhor compreensão do cotidiano desse profissional, tentando identificar elementos que pudessem permitir a compreensão dos motivos dos afastamentos.

As observações de campo foram conduzidas pelos pesquisadores, mas sempre orientadas pelos próprios motoristas. Isto se deu pelo fato, já apontado por Clot (2006), que os trabalhadores são as pessoas que melhor sabem dizer de suas atividades e assim direcionar o olhar do pesquisador para o que é relevante na investigação. Frequentemente, os motoristas sugeriam horários ou linhas que deveriam ser acompanhadas, normalmente seguidas da frase: “se você fizer essa viagem que eu estou

lhe falando (a primeira viagem do dia, por exemplo) você vai entender como é um horário com ônibus lotado”. Seguindo essa sugestão, acompanhamos a primeira viagem, às 6h15min da manhã e, sem dúvida a idéia prévia dos pesquisadores a respeito de uma viagem com o ônibus lotado, foi transformada, pois, nessa viagem específica, havia aproximadamente 90 passageiros, logo no seu início e cerca de 120 durante toda a viagem. Acompanhar o motorista e o cobrador durante todo o trajeto proporcionou relatos ricos sobre o que é enfrentado por esses profissionais nessas circunstâncias.

Deve-se destacar também que não só os pesquisadores descortinaram o trabalho dos motoristas (foco da investigação), como também os próprios motoristas o fizeram. Efeito este, de certa forma esperado, pois, ao ter alguém demonstrando interesse por sua atividade, o próprio profissional repensa seus gestos e os concebe de forma diferente. Clot (2006, p. 129) já apontava para essa possibilidade, ao afirmar que:

“eles (os trabalhadores) se servem da nossa presença para enfrentar todas as outras vidas possíveis que lhes parecem devidas, redescobrimo então, graças a um efeito indireto e, às vezes, de maneira inesperada para eles, os obstáculos e os recursos de um real que lhes escapa”.

Outra etapa importante desta pesquisa consistiu na devolução coletiva dos dados que ocorreu em dois momentos: no meio e ao final da etapa de observações de cunho ergonômico. Nesses momentos, reunimos a equipe de pesquisa e os motoristas para a apresentação dos resultados encontrados. Isto foi importante para validar ou reelaborar os pontos levantados durante as observações, dando-lhes maior legitimidade.

A etapa de Análise Psicossociológica do Trabalho consistiu na realização dos estudos de caso e entrevistas em profundidade com os motoristas, fora do espaço da empresa. Neste momento, buscamos compreender os impactos da organização do trabalho na subjetividade desses trabalhadores, levando em consideração a singularidade de cada um, através do resgate da experiência vivida por eles durante a realização de suas atividades. Tal experiência foi analisada à luz de toda a trajetória do sujeito.

Todas as etapas foram realizadas com a participação de alunos de graduação do curso de psicologia que participaram do Estágio Supervisionado em Saúde Mental e Trabalho, no período de agosto de 2006 a dezembro de 2007.

A combinação dos dados levantados por estas etapas permitiu uma compreensão ampla da realidade de trabalho: a análise quantitativa apontou os motoristas como o

foco da investigação, além dos principais sintomas apresentados por eles, encaminhando-nos para as etapas seguintes. Já em campo, vimos que as entrevistas forneciam dados a serem corroborados nas observações e estas, por sua vez permitiam uma melhor compreensão do que era relatado durante as entrevistas (LIMA, 2002a).

Capítulo 1 – A Demanda

Conforme já dito, esta pesquisa teve início a partir de uma demanda vinda de uma empresa do setor de transporte coletivo urbano de Belo Horizonte.

A gerência da Viação Azul, em julho do ano de 2006, buscou o Núcleo de Estudos sobre Saúde Mental e Trabalho da UFMG, solicitando uma investigação sobre o alto índice de afastamentos dos seus empregados. Aproximadamente 11% do seu efetivo, estava afastado de suas atividades laborativas, com quadros de “estresse” e depressão, sendo, na sua maioria, motoristas e cobradores. Desde o início os motoristas foram apontados como o grupo prevalente entre os afastados, o que veio a se confirmar, conforme detalharemos mais adiante.

1.1 - A Viação Azul

A Viação Azul é uma empresa que faz parte de um Grupo administrativo central, uma *holding* (empresa que possui subsidiárias e que limita algumas de suas atividades à sua administração) que atua no setor de transporte coletivo urbano. Este grupo engloba onze unidades, distribuídas em cinco garagens, havendo mais de uma razão social em cada garagem.

O grupo atua no setor de transporte coletivo urbano para passageiros na região metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) e nas proximidades, além de atuar no transporte rodoviário, fretamento e comércio turístico. A Viação Azul está sediada na principal garagem do grupo, em uma cidade da RMBH e sua principal atividade é o transporte coletivo urbano, onde é responsável por 43 linhas, entre linhas principais e ramificações. Possui 730 funcionários, sendo 325 motoristas e 334 cobradores.

1.2 - Resultados das análises dos prontuários

Conforme já dissemos, a principal queixa apresentada pela empresa foi o elevado índice de afastamento dos motoristas de ônibus. O primeiro passo da investigação consistiu em uma análise dos prontuários médicos da empresa, visando verificar a pertinência dessa queixa. Foram analisados 112 prontuários de empregados afastados da empresa, tendo por base um roteiro definido a partir das informações que neles constavam (anexo 1), mas alterado sempre que nos deparávamos com novos elementos. Esse roteiro, aprimorado pela equipe de pesquisa teve como objetivo

permitir o levantamento do maior número possível de informações sobre os afastados, de modo a permitir a criação de um banco de dados.

Os dados obtidos foram analisados de forma descritiva, fornecendo um quadro da realidade dos funcionários afastados da empresa, conforme passaremos a expor.

O número de profissionais afastados e a categoria à qual pertenciam são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1: Número de profissionais afastados relativos à sua presença dentro do quadro de funcionários da empresa

	Total	Afastados	% de afastados por categoria
Motoristas	325	72	22,15
Serviços gerais	24	4	16,67
Setores administrativos	10	2	20,00
Mecânicos	12	5	41,67
Cobreadores	334	27	8,08
Despachantes	15	1	6,67
Fiscais	10	1	10,00
Total de funcionários	730	112	15,34

Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Através da Tabela 1, é possível perceber que os motoristas apresentaram um índice de 22,15% de afastamento que, mesmo isoladamente, pode ser considerado elevado e sugestivo da necessidade de uma averiguação sobre suas causas³. Além disso, eles representam mais da metade (64,28%) dos empregados afastados, apesar de representarem 45,52% dentro do quadro de empregados da empresa, como podemos ver na Tabela 2.

³ Os mecânicos foram a segunda categoria a apresentar uma diferença positiva entre o número observado e o número esperado de profissionais afastados. Sendo assim, também poderiam ser alvo desta investigação. Porém, estes estão em menor número dentro da empresa e privilegiemos um estudo que pudesse trazer benefícios para o maior número de trabalhadores possível. Considerando que estamos falando de adoecimento de trabalhadores o ideal é que pudéssemos estudar a fundo todas as categorias, porém, a realidade do trabalho dos pesquisadores não permitiu isso.

Tabela 2: Proporção das categorias de funcionários dentro do número total de empregados da empresa e dentro do número total de funcionários afastados.

	Total	% do total de funcionários	% dos afastados
Motoristas	325	44,52	64,29
Serviços gerais	24	3,29	3,57
Administrativos	10	1,37	1,79
Mecânica	12	1,64	4,46
Cobrador	334	45,75	24,11
Despachante	15	2,05	0,89
Fiscal	10	1,37	0,89
Funcionários	730	100,00	100,00

Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Os dados acima foram analisados usando o teste estatístico de χ^2 (qui-quadrado), específico para análise de variáveis categóricas (DANCEY e REIDTY, 2006). O teste foi realizado com programa SPSS para Windows, versão 16.0, onde foram encontrados os resultados da Tabela 3 e 4. Esta análise estatística, calculada para o conjunto das categorias, foi usada para apontar se as diferenças entre as frequências encontradas e esperadas eram significativas, conforme veremos a seguir.

A Tabela 3 traz, na coluna N Observado, o número de profissionais afastados encontrados na nossa amostra, dentro de cada categoria. A coluna N Esperado traz o número de profissionais que deveríamos encontrar em cada categoria dentro de nossa amostra se fosse respeitada a proporção em que estes se encontram dentro da empresa. Se os afastamentos fossem, por exemplo, simplesmente por questões individuais, todas as categorias profissionais apresentariam um número de trabalhadores afastados na mesma proporção em que estas se encontram dentro da organização, pois os afastamentos teriam chances iguais de acontecer, e assim seria respeitada a proporção original. Se todas as categorias os profissionais se afastassem por motivos diversos, os mesmos que levam a população em geral a adoecer e precisar ficar alguns dias, ou meses (dependendo do motivo) sem trabalhar, as frequências observadas não seriam muito diferentes das frequências esperadas, como percebemos no caso dos profissionais de serviços gerais (N observado= 4 e N esperado=3,7). Percebe-se que não há uma distância importante entre os dois valores, sugerindo que o índice de afastamentos não é

anormal. A última coluna da Tabela 3, intitulada Residual, aponta esta diferença entre as duas colunas anteriores, estes valores são utilizados para calcular o qui-quadrado.

Tabela 3: Distribuição das categorias profissionais observadas dentro do quadro de afastados e esperada de acordo com sua distribuição dentro do quadro de profissionais da empresa

	N observado	N esperado	Residual
Motoristas	72	49,9	22,1
Serviços gerais	4	3,7	,3
Administrativos	2	1,6	,4
Mecânica	5	1,8	3,2
Cobrador	27	51,2	-24,2
Despachante	1	2,3	-1,3
Fiscal	1	1,5	-,5
Total	112	112	

Tabela 4: Resultado do teste estatístico χ^2

	Categoria profissional
Qui -quadrado	27,802
Grau de liberdade	6
Significância Assintótica (p)	,000

O resultado encontrado para o teste χ^2 foi $p < 0,001$, significando que a probabilidade de o número de funcionários afastados encontrado em cada categoria ter sido encontrado por acaso é de cerca de uma vez em 1.000. Isto revela que os achados acima não podem ser considerados como causais. No entanto, tal resultado não pode ser usado, isoladamente, como critério de escolha da categoria a ser priorizada no estudo, embora sinalize aquelas categorias que apresentam um índice de adoecimento acima do esperado.

Assim, o fato de os motoristas se encontrarem proporcionalmente em maior número dentro do grupo de profissionais afastados (72 profissionais, o que representa 64,29%) do que dentro do quadro de funcionários da empresa (44,52 %, que gera um número esperado em nossa amostra de 49,9 profissionais) não pode ser atribuído a um erro amostral ou ao fato de proporcionalmente ser a maior categoria dentro da

organização. Ele é significativamente representativo da realidade encontrada dentro da Viação Azul e, portanto, indica que os motoristas desta empresa se afastam mais do trabalho que seus colegas de outras categorias profissionais, como os trabalhadores dos serviços gerais.

Ainda trabalhando com a base de dados obtida nos prontuários, analisamos os principais sintomas encontrados, tentando identificar os quadros que levam os profissionais a se afastarem do trabalho. Foram encontrados 69 sintomas diferentes, apresentados por todos os sujeitos analisados, sendo que esses sintomas apresentaram um total de 334 ocorrências (Tabela 5). Consideramos como principais sintomas, aqueles que tiveram uma maior ocorrência (acima de 2,5 %) chegando ao quadro abaixo (Tabela 6). Ao somarmos as ocorrências desses principais sintomas vemos que elas representam 65,27% do total de ocorrências (Tabela 7) e apenas 21,74% do total de sintomas encontrados (Tabela 8).

Tabela 5 - Total de sintomas encontrados e total de ocorrência dos sintomas

Total de sintomas encontrados	69
Total de ocorrências	334

Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Tabela 6 - Principais sintomas encontrados

SINTOMAS	OCORRÊNCIA	%
Depressão	45	20,64
Ansiedade	30	13,76
Hipoacusia leve	26	11,93
Stress	17	7,80
Lombalgia	16	7,34
Anorexia	15	6,88
Fraturas	13	5,96
Irritação	12	5,50
Hipoacusia moderada	9	4,13
Diarréia	8	3,67
Gastrite	7	3,21
Insônia	7	3,21
Dores de cabeça	6	2,75
Hérnia de disco	6	2,75
Hipoacusia aumentada	1	0,46
Total	218	100,00

Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Tabela 7 - Proporção de ocorrência dos principais sintomas

Total de ocorrências dos sintomas	334
Ocorrências dos principais sintomas	218
%	65,27

Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Tabela 8 - Proporção dos principais sintomas

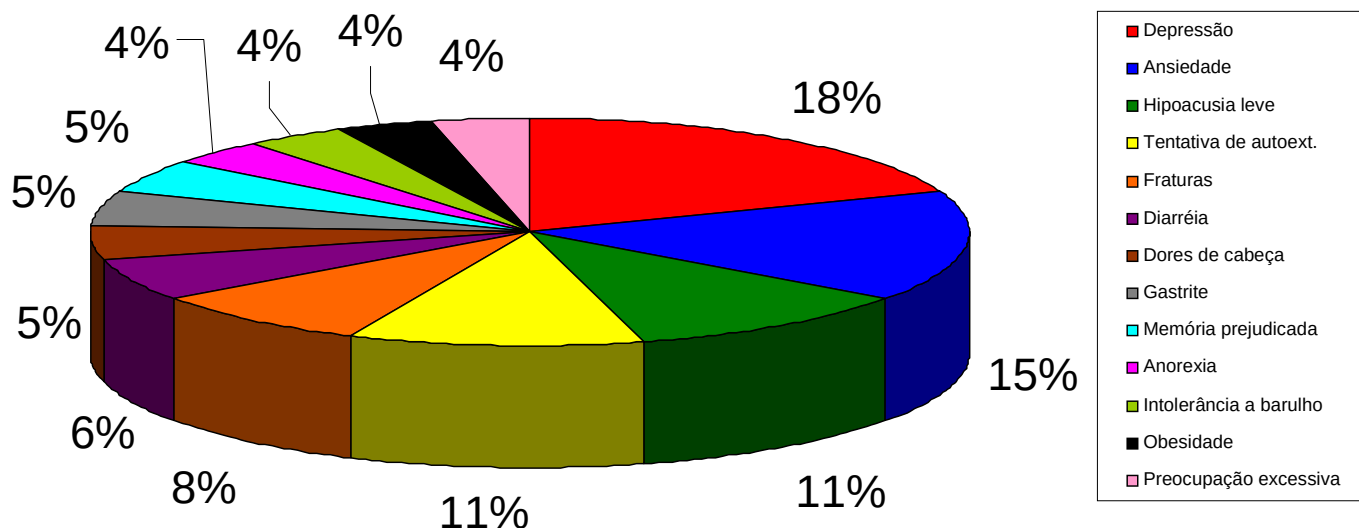
Total de sintomas encontrados	69
Principais sintomas	15
%	21,74

Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Percebe-se que os dois principais sintomas que geraram o afastamento dos empregados estão ligados a depressão e a ansiedade. Também, como era esperado, eles são apresentados, em sua maioria, pelos motoristas. Ao analisarmos os principais

sintomas apresentados por esta categoria, obtivemos a seguinte descrição dos quadros dos motoristas afastados (Gráfico 1):

Gráfico 1: principais sintomas apresentados pelos motoristas



Fonte: Arquivo de prontuários médicos da empresa pesquisada

Dessa forma, foram confirmadas as impressões iniciais da gerência da empresa que informou, desde o início, que os principais empregados afastados eram os motoristas e com os sintomas de depressão e ansiedade (embora esta última tenha sido nomeada pela empresa como “estresse”). O sintoma da depressão é o mais apresentado pelos motoristas, com uma frequência de 18% em relação aos principais sintomas apresentados por eles, e 12,6% de todos os sintomas apresentados por essa categoria. O segundo sintoma mais apresentado foi a ansiedade que representa 15% dos principais sintomas apresentados por esses profissionais, e 10,2 % de todos os sintomas apresentados pela categoria.

Diante deste quadro, fez-se necessário partirmos para um estudo qualitativo constituído pelas análises de cunho ergonômico e psicossocial do trabalho. Este tipo de estudo é o único capaz de fornecer as explicações para os dados quantitativos encontrados (o alto índice de afastamento dos motoristas e seus principais sintomas).

Capítulo 2 – Análise de Cunho Ergonômico

O início desta etapa se deu com a confirmação de que os motoristas eram os profissionais que apresentavam o maior índice de adoecimento, resultando em afastamentos. Seu objetivo foi o de descortinar a realidade de trabalho desses profissionais, o que se passa em seu dia-a-dia e as principais dificuldades e adversidades enfrentadas. Essa etapa aconteceu no período de março a outubro de 2007.

Foi desenvolvido um roteiro de observação, a partir de observações preliminares realizadas nas linhas de ônibus e que foi sendo aprimorado à medida que os pesquisadores se inseriam na realidade de trabalho dos motoristas (Anexo 2). Esse roteiro foi adotado apenas para o trabalho dos pesquisadores, apontando pontos importantes a serem registrados durante a viagem, sem, no entanto, ter a finalidade de direcionar seus olhares. Os pesquisadores procuraram, o tempo todo, mostrarem-se atentos para a imprevisibilidade do meio (Schwartz 2007).

Como já dissemos, as investigações foram conduzidas em duplas, em sua maioria, compostas por estudantes de psicologia que cursavam o estágio curricular em Saúde Mental e Trabalho, sob a orientação da professora Maria Elizabeth Antunes Lima. Procuramos nos deixar guiar pelas sugestões dos próprios trabalhadores, que, em certa medida, direcionavam o olhar dos pesquisadores para os aspectos mais relevantes do seu trabalho.

Durante esse período, foram observadas seis diferentes linhas de ônibus, nos turnos da manhã, tarde e início da noite, de segunda a sábado. Não foram feitas observações aos domingos. Cada dupla acompanhava um motorista durante uma viagem, partindo do ponto de controle⁴ (PC), até seu retorno.

Geralmente, os pesquisadores chegavam ao PC e se apresentavam aos motoristas, explicando que faziam parte de uma equipe que pretendia estudar seu trabalho e que gostariam de acompanhá-los em uma viagem. Caso o motorista concordasse, os pesquisadores embarcavam no ônibus, pagando, normalmente, sua

⁴ Ponto de controle é o nome dado ao espaço localizado dentro dos bairros de onde os ônibus partem e chegam durante todo o dia, no qual se encontram os despachantes que controlam o movimento das linhas. Nesse ponto, há uma pequena construção que abriga a sala do despachante, com uma mesa, cadeira e um telefone e um banheiro para uso dos motoristas, cobradores e o despachante (Anexos 3 e 4).

passagem⁵. Durante as viagens, eram feitas anotações a respeito do trajeto, trânsito, passageiros, relacionamento entre motorista e cobrador, condições físicas dos carros⁶, além das mais diversas impressões dos pesquisadores a respeito daquela realidade de trabalho. Caso os pesquisadores se sentissem à vontade e o motorista também, havia breves conversas a respeito do seu cotidiano, explicações sobre o que os pesquisadores acabavam de presenciar ou mesmo relatos de situações que já tinham vivenciado e achavam interessante compartilhar. Com o intuito de criar uma maior aproximação com os motoristas e obter o maior número possível de informações, foi feita a tentativa de manter a mesma dupla com o mesmo motorista por mais de uma viagem, permitindo, assim, um aumento da confiança entre eles.

Logo no início desta etapa enfrentamos uma dificuldade: alguns motoristas não queriam que andássemos em seus carros porque achavam que iríamos apenas vigiá-los e depois denunciar à administração da empresa. Foi necessário frisar que nossa proposta era de compreensão de seu trabalho, que não estávamos ali para julgá-los e sim para que nos apresentassem sua atividade. À medida que começamos a acompanhá-los dentro dos veículos e eles puderam perceber melhor nossa postura, os motoristas foram diminuindo sua desconfiança e cooperando cada vez mais com a pesquisa. Alguns apontaram que nunca qualquer representante da empresa havia acompanhado seu trabalho e, muito menos, procurado saber o que acontecia durante as viagens ou as verdadeiras razões das decisões que tomavam no seu cotidiano.

Como parte dessa etapa, foram analisadas também as gravações realizadas nos carros das linhas mais perigosas. As análises dessas imagens foram feitas em uma sala da empresa criada, unicamente, para esse fim, ou seja, diariamente os vídeos gravados são analisados por duas funcionárias que buscam irregularidades nos comportamentos dos operadores, assim como episódios de violência como assaltos e agressões. Essas duas funcionárias analisam fitas, escolhidas de forma aleatória ou separadas previamente, pois a empresa considera que há motoristas e cobradores mais complicados e estes são diariamente vigiados. As duplas de estagiários, que até então faziam o acompanhamento dos motoristas dentro dos ônibus, passaram a observar os vídeos, com a ajuda de duas funcionárias da empresa, pois somente as duas sabiam

⁵ A empresa de ônibus arcou com o custo dos vales-transporte usados nas viagens de observação do trabalho dos motoristas. A direção achou melhor fornecer as passagens e não passes autorizando a equipe a utilizar livremente os ônibus porque temia criar mal entendidos e perder o controle da situação, já que era comum a falsificação desses passes.

⁶ Tanto os motoristas quanto a direção da empresa se referem aos ônibus como carros.

manusear o equipamento e já haviam desenvolvido estratégias visando a uma melhor detecção do que se passava nos vídeos, já que estes não tinham captação de som e a imagem era em preto e branco.

As observações trouxeram uma série de informações a respeito do cotidiano desses trabalhadores, tendo sido classificadas em seis categorias: jornada de trabalho; uso de equipamento de proteção individual/uniforme; passageiros; assaltos; relacionamento cobrador/motorista, motorista/cobrador; “gambiaras”. Essas categorias preliminares foram levantadas a partir da análise dos relatórios das observações e serão descritas a seguir. Elas abarcam a maioria dos eventos observados durante as viagens e foram levantadas à medida que emergiam, não tendo sido feita qualquer análise de frequência.

2.1 - Os resultados encontrados

2.1.1 - Cotidiano de Trabalho

Neste item, serão apontadas as questões relativas ao cotidiano dos motoristas que dizem respeito ao que acontece geralmente durante as viagens: as regras que devem seguir, prescrições, surpresas do trânsito, dentre outros. A partir das observações criamos alguns subitens: a fiscalização, o Programa de Condução Inteligente (PCI), e as questões relativas ao trânsito.

À primeira vista pode parecer simples pensar no cotidiano de trabalho do motorista. O dia se inicia ao pegar o ônibus na garagem ou no PC, sendo que o motorista conduz o ônibus pelo trajeto predeterminado, para nos pontos quando solicitado e retorna ao ponto final. Essa viagem é repetida por até quatro vezes dependendo da linha e, ao final, do dia, ele retorna para sua casa para descansar e recomençar tudo no dia seguinte. No entanto, muito se passa nessas horas de trabalho diárias, a começar pelo número de horas trabalhadas.

Segundo o acordo entre sindicatos e patrões, os motoristas têm uma jornada de trabalho de seis horas e quarenta minutos, porém, esse horário raramente é cumprido. A maioria dirige um número maior de horas por dia, chegando a até 9 horas seguidas ao volante, seja ao fazer hora extra a pedido da empresa, ou para cumprir o número de viagens estipulado. Em todos esses casos, há o pagamento de horas extras, e os motoristas veem esse dinheiro a mais como bem-vindo no orçamento familiar. Porém,

os pedidos de horas extras são feitos na hora em que o motorista chega de sua última viagem do dia, quando, ao parar no PC, o despachante lhe pergunta se pode fazer mais viagens para cobrir o horário de colegas que, por algum motivo, não vieram trabalhar. Como não foram avisados anteriormente que teriam que fazer hora extra naquele dia, o pedido soa mais como uma imposição do despachante e nenhum operador⁷ relatou se sentir à vontade para recusar a tarefa. Da mesma forma que são surpreendidos pelo pedido de extensão de sua jornada de trabalho, podem ser surpreendidos um dia, ao chegarem à garagem para iniciar o seu turno, com a notícia de que ‘ganhamam’ o dia de folga, devido ao número elevado de horas extras acumuladas⁸. Esse tipo de atitude desagrada muito aos motoristas que não conseguem programar seu dia de descanso, pois, vale destacar que, para aqueles que trabalham pela manhã, por exemplo, a jornada começa às cinco horas na garagem. Assim, recebem a notícia depois de terem acordado cedo para trabalhar.

As folgas programadas são outro motivo de conflito com a empresa. Dentro do quadro de empregados os motoristas podem trabalhar em quatro regimes distintos: os que trabalham com movimento ou dupla pegada, os que trabalham com a pegada simples, os folguistas e os feristas. Os motoristas que cumprem os horários de movimento conduzem os ônibus nos horários de pico, de maior lotação das linhas, que costumam ser no início da manhã e ao final da tarde. Esses fazem a dupla pegada, como é chamada por eles, com duas viagens pela manhã e uma à tarde (ou o contrário). Posteriormente, tivemos a informação de que os trabalhadores do horário de movimento não estão trabalhando mais apenas ao início da manhã e ao final da tarde. Há uma constante redução de horários de circulação das linhas e os carros de movimento circulam praticamente o dia inteiro, tendo motorista sob esse tipo de regime de trabalho que pode iniciar sua jornada ao meio-dia, ou fazer sua viagem vespertina às duas horas da tarde. Não ficou muito clara a razão da diminuição do número de carros que circulam durante o dia. Os horários e o número de carros em circulação são estipulados pelo DER, que estaria progressivamente diminuindo o número de viagens de cada linha, sem nenhuma razão aparente. Alguns motoristas acreditam que as empresas negociam com o

⁷ Operadores é uma das formas usadas pela empresa para se referir ao motorista e ao cobrador.

⁸ Há uma norma da empresa que estipula o limite de horas extras que um empregado pode acumular por mês. Caso ele exceda esse limite, ela não pode permitir que ele continue fazendo horas extras. Para solucionar esse problema, o trabalhador tem esse tempo contabilizado em um banco de horas e quando atinge 6 horas e 40 minutos, a mais que o limite estipulado, ele ganha um dia de trabalho que lhe é dado como dia de folga.

órgão estadual essa diminuição, mas tal fato não foi comprovado. O importante é que com a diminuição de horários de circulação há um acúmulo de passageiros no ponto, passando a caracterizar, então, uma viagem de movimento, sem, no entanto, ser em um horário de trânsito mais intenso.

Apesar de terem o seu dia de trabalho dividido os motoristas de horário de movimento têm folga fixa aos domingos. Os que trabalham com a pegada simples cumprem um turno contínuo de seis horas e quarenta minutos, pelo menos no papel. Iniciam seu turno e trabalham direto, de acordo com escala da empresa. Estes têm suas folgas programadas de forma rotativa: a cada seis dias de trabalho têm o direito a um dia de folga e a data é estipulada pela empresa. Em uma semana, folgam na sexta-feira, na semana seguinte, na quinta-feira, na outra, na quarta-feira e, assim por diante. Para eles, a cada 45 dias é assegurado o direito a uma folga dominical. Há também os folguistas que trabalham cobrindo as folgas dos motoristas de pegada simples. Estes também têm direito a uma folga a cada seis dias trabalhados. Finalmente, há os feristas que cobrem o período de férias dos outros que trabalham dentro do regime de movimento e de pegada simples.

Segundo os motoristas com quem tivemos contato, há o favorecimento de alguns colegas, por eles chamados de “peixes”, no que concerne às férias. Seriam os motoristas de pegada simples que sempre conseguem programar suas folgas para fins de semana ou feriados, ou quando precisam rearranjar seu descanso, conseguem-no sem enfrentar muitas dificuldades. Embora não tenhamos apurado a veracidade dessas queixas, observamos que elas estão presentes no discurso de vários trabalhadores, que expressam um grande desagrado por esse comportamento.

Pensando ainda a respeito do favorecimento de alguns motoristas, há reclamações em torno da distribuição dos mesmos entre as linhas operadas. Segundo alguns, existem, também, pessoas que sempre conseguem mudar de linha, sair das mais perigosas ou dos piores horários com mais facilidade do que outras.

Durante a jornada de trabalho, há alguns intervalos programados entre as viagens, um intervalo maior de 15 minutos e outros menores de no máximo 5 minutos. Estes acontecem sempre que os ônibus conseguem chegar dentro de seu horário no PC. Os motoristas consideram esse tempo curto e insuficiente, mesmo o intervalo maior, pois não têm tempo suficiente para ir ao banheiro, fazer um lanche rápido e descansar após terem ficado mais de duas horas sentados, conduzindo o veículo, por vezes,

expostos ao sol e ao calor gerado pelo motor. Durante os intervalos de 5 minutos, alguns deles costumam nem descer do ônibus, caso não queiram ir ao banheiro. Não foi raro observarmos os motoristas durante as viagens se debruçando sobre o volante, quando parados no sinal, ou mesmo fazendo pequenos alongamentos, sugerindo a fadiga e o desconforto de sua posição de trabalho. Foi possível, também, observá-los fazendo lanches durante o trajeto, pois segundo eles não tinham tempo de comer nos intervalos entre as viagens. Diante da dificuldade de ir ao banheiro durante os intervalos das viagens, muitos evitam beber muita água durante o percurso e, em caso de extrema necessidade de ir ao banheiro, alguns contam que param o ônibus e usam as instalações de postos de gasolinas ou bares durante o trajeto. As instalações sanitárias dos PCs (Anexo 4), quando existem, também são ruins. Nem todos os pontos de controle têm uma infraestrutura mínima com uma sala para o despachante, um banheiro e um filtro, como era o caso das linhas observadas. São acomodações tão precárias que, em uma ocasião, uma das pesquisadoras pediu para usar o banheiro e o motorista, muito envergonhado, pediu a ela que usasse o do bar em frente porque era melhor do que o usado por eles. Vale destacar que o intervalo existe apenas se cumpridos os horários estipulados para cada viagem e, como pudemos constatar, são raras as viagens em que não ocorrem atrasos. Estes são compensados suprimindo os intervalos a que os operadores têm direito. Assim, os intervalos acabam servindo apenas para compensar os atrasos e não como um tempo de observação e recuperação.

A comunicação dos operadores com os PCs foi outro aspecto considerado. Diversas linhas são coordenadas pelo despachante que fica no ponto de controle. Caso haja algum problema no itinerário, quebra de carro, ou algum imprevisto que leve o ônibus a chegar atrasado ao ponto, o despachante deve encaminhar outro ônibus para cobrir o horário que seria feito por esse carro. No entanto, não há qualquer meio de comunicação entre os carros e o ponto final e, caso aconteça algo durante o trajeto que prejudique o horário de chegada, os operadores não têm como avisar ao despachante. Nesse caso, a única solução é usar um celular, caso um dos dois tenha um aparelho, desde que, arquem com os custos da ligação. Podem também pedir o celular de algum usuário ou fazer uso de favores dos estabelecimentos ao longo do trajeto. O despachante não sendo avisado do problema pode não colocar algum carro no lugar do que se atrasou e, quando este chegar ao ponto final, deverá fazer a viagem sem intervalos. É

possível que o despachante desconfie que algo tenha ocorrido e, dependendo do atraso do carro, decidir colocar outro no seu lugar.

O limite de velocidade estabelecido pela empresa é de 60 quilômetros por hora. Os motoristas não podem exceder esse limite, sob pena de receberem alguma punição. A velocidade faz parte do programa de condução inteligente (PCI - que será descrito a seguir), mas também é controlada pelo disco do tacógrafo presente em todos os carros. Caso, por exemplo, haja algum acidente com o veículo e que fique comprovado com a aferição do disco, que, no momento, o motorista estava acima do limite permitido, ele deverá arcar com as despesas, independentemente de ser ou não o responsável pelo ocorrido. Da mesma forma, isso acontece no caso de acidentes com os passageiros dentro do ônibus, lembrando mais uma vez que é responsabilidade dos motoristas zelarem pela sua segurança.

Os acidentes de trânsito costumam trazer problemas aos motoristas. Caso se envolvam em algum, eles devem imediatamente parar o carro e comunicar à garagem. Em seguida, devem registrar a ocorrência e aguardar que a empresa credenciada, a seguradora dos veículos, encaminhe algum funcionário para a avaliação no local. Enquanto isso, o cobrador é responsável por encaminhar os passageiros para outros carros da linha. Seguir todos os procedimentos exigidos, não garante que o motorista não terá qualquer ônus com o acidente. Caso a seguradora julgue que foi responsável pelo acidente, deverá arcar com os prejuízos que já vêm descontados em seu pagamento no mês seguinte. Porém, segundo os próprios motoristas, a avaliação da seguradora é injusta, pois, mesmo que outro carro tenha batido na traseira do ônibus, eles podem ser julgados responsáveis, caso, por exemplo, o ônibus esteja muito distante da calçada⁹. É possível, também, que não se tenha como determinar o culpado pelo acidente e, neste caso, o motorista será também o responsável por arcar com os prejuízos. Como todo o procedimento de registrar ocorrência e aguardar avaliação é muito demorado e, ao final, os motoristas percebem que, ainda assim, serão responsabilizados pelo acidente, alguns preferem seguir com sua viagem e automaticamente arcar com os custos. Isto, no caso de não haver vítimas, pois o cumprimento de todas as exigências, atrasa seu trabalho e ainda terão de lidar com as reclamações dos passageiros que chegarão atrasados aos

⁹ Um dos motoristas observados contou que, em uma ocasião, estava parado em um ponto do trajeto, no centro da cidade de Belo Horizonte, e um carro de passeio bateu na traseira do ônibus que conduzia. Quando a perícia da seguradora apurou o caso, julgou que o motorista deveria pagar o prejuízo porque ele agira de forma inadequada, estando com o ônibus parado a uma distância maior que 10 centímetros da calçada.

seus destinos. Em outros casos, podem ter esse tipo de conduta porque a outra parte envolvida no acidente evade do local, o que, mais uma vez, faz com que sejam responsabilizados. Portanto, na maioria dos casos de acidente, é o motorista que arca com os prejuízos, o que gera um sentimento generalizado de injustiça.

As linhas operadas pela empresa são classificadas pelos motoristas de acordo com os passageiros que as freqüentam. Para eles, há as “linhas de elite” e as “linhas de periferia” (PORTES, 2006). Os passageiros que frequentam as “linhas de elite” não são necessariamente pessoas com alto poder aquisitivo, são apenas passageiros mais educados, que tratam os motoristas com respeito e pelos quais os condutores costumam ter o maior apreço. Já as “linhas de periferia” são as que atendem aos bairros mais desfavorecidos e pouco assistidos pelo poder público e, onde, alguns usuários apresentam comportamentos agressivos ou, até mesmo, violentos, como os atos de vandalismo e os assaltos, tão temidos pelos motoristas. Nessas linhas há um alto índice de passageiros que tentam viajar sem pagar as passagens, também conhecido como “caronas”. Eles entram no ônibus e, normalmente, ficam na parte dianteira durante toda a viagem. Quando indagados pelo motorista ou cobrador se pretendem pagar, simplesmente dizem que não ou que não têm dinheiro. Nesse momento, o motorista deve pedir que ele se retire do carro.

Os “caronas” não são exclusividade das “linhas de periferia”, no entanto, segundo os operadores, nessas linhas, eles se recusam a sair do carro e ainda ameaçam verbalmente o motorista e o cobrador, dizendo que no dia seguinte estarão de volta e que poderão fazer algo contra sua integridade física, caso se recusem a permitir a prática da “carona”. Eles relatam também que os passageiros dessas linhas normalmente têm atitudes mais hostis, reclamam constantemente da baixa velocidade dos carros e não aceitam que o motorista dirija no limite determinado. Quando sofrem qualquer tipo de desagrado, reagem sempre com ameaças ao motorista.

Dessa forma, essas linhas apresentam um alto índice de vandalismos e agressões aos operadores, assim como é nelas que se verifica a maior incidência de assaltos com violência. Alguns motoristas apelidaram certas “linhas de periferia” por “Afeganistão”, ou “Caldeirão”, referindo-se ao alto índice de violência delas. Diante disso, são raros os que afirmaram gostar de atuar nelas.

Ao tratar dessas linhas mais perigosas, torna-se importante relatar como é a iniciação dos motoristas na empresa. Segundo a própria administração, eles chegam de

duas formas: podem se cadastrar no setor de recursos humanos, caso sejam habilitados, ou podem ser cobradores da empresa que queiram ser motoristas e, neste caso, passam pela “escolinha”. Os cobradores que têm interesse em se tornar motoristas, devem providenciar a carteira de habilitação para conduzir ônibus e depois se cadastrar na empresa. Começam dirigindo os ônibus dentro da garagem, na chamada manobra, estacionando os carros, colocando-os no lava-jato e retirando-os no início da jornada. Depois, passam pelo treinamento nas ruas, fora do horário de trabalho, fazendo pequenos trajetos, acompanhados pelos instrutores. Quando surge a oportunidade de assumir uma linha, são chamados e, a partir daí, o percurso dos ex-cobradores ou dos motoristas habilitados que procuraram a empresa para se cadastrar, passa a ser o mesmo. Os iniciantes são, então, colocados nas “linhas de periferia” da empresa, sob o argumento de que se aguentarem trabalhar nelas, aguentam o dia-a-dia de qualquer linha. É uma espécie de “batismo de sangue”, onde devem demonstrar todas suas habilidades no início para, então, serem julgados aptos a trabalhar para a empresa. Uma vez comprovada essa capacidade, ele pode pedir para ser transferido de linha, mas isto só ocorrerá caso apareça alguma vaga, sendo que esta espera pode durar anos.

As linhas de periferia são, também, usadas como punição. Segundo os motoristas, caso um colega não esteja se portando da maneira que a empresa gostaria, sendo alvo de muitas reclamações, por exemplo, ou caso a empresa descubra que ele entrou com alguma ação contra ela na justiça, requerendo direitos trabalhistas, é transferido para uma das linhas de periferia sem maiores explicações. Ocorrem também casos em que os motoristas ou cobradores são ameaçados de tal forma nas linhas mais perigosas que têm que ser transferidos imediatamente, sob ameaça de morte. Quando isso ocorre, a empresa providencia imediatamente a transferência.

Os itinerários, horários e pontos de paradas das linhas são determinados por instâncias superiores à própria empresa, ou seja, os órgãos municipais, que regem o trânsito nas cidades, e estaduais, responsáveis pelas estradas do estado de Minas Gerais. Por serem linhas que servem a região metropolitana de Belo Horizonte, estão sob o regimento do Departamento Estadual de Estradas de Rodagem (DER), sendo ele que determina qual será o percurso, em quais horários devem sair carros do ponto final, onde serão os pontos de parada e qual o tempo médio do trajeto. Como esses ônibus circulam também dentro da cidade de Belo Horizonte, seu trajeto deve ser aprovado pela Bhtrans, companhia de trânsito da prefeitura. A empresa é responsável por montar

um quadro, com os horários de saída dos ônibus dos PCs e o itinerário a ser percorrido sendo que o quadro de controle operacional e o DER pode aprová-lo ou não.

Os motoristas podem sofrer várias punições, caso não cumpram as exigências da empresa, como já apontado. Segundo a administração, as punições se iniciam com apenas advertências orais, sendo que, após três advertências, eles perdem o dia de trabalho, também conhecido como “balão”. Este pode ser de um dia ou até uma semana e, após apresentar muitos comportamentos considerados inadequados, pode ser demitido. Cada empregado tem uma pasta, onde são anotadas todas as irregularidades cometidas. O problema das práticas punitivas, para o motorista, está na forma como o erro é denunciado à empresa e na apuração da denúncia, o que nos leva ao problema da fiscalização.

2.1.1.1 - A fiscalização

O trabalho dos motoristas é constantemente vigiado, gerando na maioria, um grande desconforto. À medida que nos aproximamos desses profissionais, percebemos que o tempo todo estão sob vigilância e ameaça de denúncias, o que também permitiu compreender melhor a resistência inicial ao trabalho dos pesquisadores.

No seu dia-a-dia, esses profissionais convivem com vários tipos de fiscalização. Há os fiscais de passagens e os fiscais secretos (ambos contratados pela empresa), os fiscais de trânsito ligados aos órgãos regulamentadores de cada cidade ou do estado, há os despachantes que são tidos como “os olhos da garagem no ponto final” e os passageiros que o tempo todo também avaliam seu trabalho. Nas linhas mais perigosas, temos também as câmeras que foram instaladas para diminuir o número de assaltos, porém as gravações passaram a ser utilizados para apontar e punir os operadores que apresentam condutas inadequadas. A intenção da empresa é estender as câmeras para toda a frota, revelando, assim a mudança na sua finalidade: de equipamento de proteção passou a ser de fiscalização.

Os primeiros fiscais podem ser considerados os únicos que ajudam os motoristas. Os fiscais de passagem são empregados da empresa, uniformizados, que ficam em lugares estratégicos dos trajetos dos ônibus e, em determinados momentos, sobem nos carros para cobrar a passagem de quem está na parte dianteira do ônibus, ou seja, antes da roleta. Esses fiscais têm por objetivo diminuir o número de “caronas” em todos os ônibus, pois, eles perguntam aos passageiros se têm algum tipo de gratuidade,

o que lhes permitiria permanecer na frente dos ônibus. Caso não tenham, eles pedem que paguem a passagem e passem pela roleta. Os que se recusam, são retirados dos carros. Os motoristas gostam do trabalho desses fiscais, pois, têm dificuldade de solicitar aos “caronas” que se retirem, como já foi relatado, uma vez que, podem ser ameaçados uma vez que, os próprio “caronas” que não gostam de sua conduta. Ao descerem, manifestam seu descontentamento e dizem saber seu horário e seu itinerário. Há, inclusive, episódios de “caronas” que desceram do carro e foram para o ponto final esperar o ônibus para apedrejá-lo. Eles conseguem, assim, retirar os caronas. Isso faz com que o trabalho dos fiscais de passagem seja visto como um facilitador¹⁰. No entanto, apesar da ajuda trazida pelos fiscais de passagem, os motoristas dizem que o local que eles embarcam nos ônibus, nem sempre é o melhor, pois já foi identificado pelos “caronas” que optam por embarcarem depois. Eles apontam também que o número de fiscais não é suficiente para toda a frota, sendo apenas oito e trabalhando somente durante o dia.

Os fiscais secretos são contratados pela empresa para apurar denúncias de irregularidades praticadas pelos operadores. Como o próprio nome diz, eles tentam se disfarçar, embarcando nos carros como qualquer passageiro. Porém, são identificados com certa facilidade pelo motorista e cobrador, pois, segundo eles, esses fiscais, para apurar as denúncias, filmam o ônibus com câmeras escondidas em pastas ou mesmo canetas. Dessa forma, se entrar alguém no ônibus e, logo em seguida, virem uma caneta “voando”, forma como se referem ao ver as canetas levantadas no ar, fica claro que é um fiscal.

As denúncias apuradas pelos fiscais secretos normalmente são feitas pelos próprios clientes da linha. A empresa tem uma política que diz que *o cliente sempre tem razão* e o incentiva a denunciar irregularidades, através de um número de telefone disponibilizado para tal, exposto em todos os carros em adesivos que dizem para os passageiros ligarem. Quando as denúncias são recebidas, o passageiro deve dizer em qual linha estava, o ponto ou a localização do ônibus ao longo do trajeto e o horário. Caso fique comprovado que o ônibus dessa linha passaria naquela parte do trajeto e

¹⁰ Em um episódio relatado durante a pesquisa, um cobrador, novato em uma linha, exigiu que uma jovem que estava na parte dianteira do ônibus pagasse a passagem. Ela pagou e rodou a roleta sem nada dizer. No dia seguinte, um homem entrou no ônibus, armado, ameaçou o cobrador e disse que era namorado da garota, ordenando que nunca mais lhe cobrasse a passagem, caso contrário, sofreria as consequências. A situação foi de tal forma traumática para esse cobrador, que ele se encontra afastado do trabalho.

naquele horário, o motorista ou o cobrador, alvos da denúncia são chamados à garagem para respondê-la. Na garagem, no entanto, eles alegam não ser ouvidos. Segundo eles, ao chegarem lá, conversam com os controladores de tráfego, seus superiores hierárquicos, e estes, que deveriam apurar a veracidade da denúncia, tratam-nos de forma grosseira, coagindo-os a assinar as reclamações que serão consideradas como advertências em suas fichas profissionais. Há casos de passageiros que, por questões pessoais com os operadores, fazem sempre a mesma denúncia e apenas depois de algumas advertências assinadas é que a administração resolve considerar a possibilidade de ser algum problema pessoal. Um motorista, por exemplo, relatou que uma passageira se insinuava para ele durante todas as viagens e, depois de dizer a ela que era casado e não tinha interesse em ficar com ela, esta começou a ligar para garagem e a dizer que ele não parava no ponto onde se encontrava. Somente após uma semana, a administração desconfiou e decidiu apurar o que se passava, ouvindo o motorista. Dessa forma, os passageiros podem denunciar todo tipo de atitude dos motoristas, direção perigosa, não parar no ponto, estar sem uniforme, etc. e a empresa decide se irá ou não ouvir suas explicações.

Os fiscais de trânsito estão distribuídos pelas ruas da cidade e fiscalizam a atividade de todos os motoristas. Caso o motorista de ônibus receba alguma multa de um deles, deve pagá-la, pois sempre a empresa conclui que foi ele quem agiu de forma inadequada. O caso das paradas fora do ponto para embarque e desembarque de passageiros é um exemplo. A empresa sempre incentiva essas paradas como forma de fidelizar o cliente, desde que não haja nenhum fiscal. Caso o motorista seja multado por isto, será responsabilizado e pagará a multa.

Finalmente, temos os despachantes, profissionais que ficam nos PCs das linhas e são vistos como representantes da garagem. Eles devem gerir o funcionamento das linhas e fiscalizar o trabalho dos operadores. Para alguns motoristas, essa função é desnecessária, pois veem que há pontos sem despachantes que funcionam tranquilamente. Alguns dizem que eles só estão nos pontos finais para vigiarem os trabalhadores, pois sua atividade é totalmente prescindível. Seu relacionamento com os motoristas, por esse motivo, nem sempre é bom.

2.1.1.2 - O programa de condução inteligente (PCI)

O programa de condução inteligente (PCI) é um programa de economia de combustível (óleo diesel) que foi implementado na empresa, há quase dois anos. Foi desenvolvido a pedido da empresa, por um engenheiro consultor. É baseado no gasto de óleo diesel ocorrido nos últimos meses e nos manuais dos veículos fornecido pelos fabricantes, onde consta a melhor forma de utilizar o equipamento e o gasto esperado com isso. Nos manuais, é chamado de condução econômica. Cada tipo de motor, chassi, teve a sua média calculada de acordo com o itinerário que percorre. A idéia é economizar o máximo possível de combustível e os motoristas têm o seu desempenho avaliado ao final do dia, quando o carro é reabastecido e o gasto de combustível é calculado.

O programa é chamado de condução inteligente porque se espera que o motorista utilize “mais o cérebro do que o corpo” para conduzir o veículo, segundo a empresa, que criou um setor específico para implementação e gestão do programa. No setor, há dois funcionários que são os instrutores. Um deles era motorista e estava afastado do trabalho quando foi convidado a retomar suas atividades, agora no novo setor e, o outro, é um ex-funcionário do quadro de mecânicos da empresa. Eles são responsáveis pelo treinamento dos motoristas e pelo controle diário do consumo de combustível. Desde o início do programa, os motoristas passaram por um treinamento desenvolvido pela própria empresa para aprenderem ou reaprenderem a conduzir os veículos de forma “inteligente”. Esse treinamento foi dado da seguinte forma: o motorista, junto aos dois instrutores, conduz um ônibus específico para o treinamento. Esse carro não possui bancos de passageiros e, no lugar dos assentos, há tambores com água para simular o peso de um ônibus cheio. Em um trajeto predeterminado para o treinamento, o motorista deve conduzir o carro uma primeira vez, apenas com os instrutores o observando. Após essa viagem, os instrutores apontam o que o motorista fez de errado ao conduzir o carro e fazem uma viagem com um deles conduzindo para ensinar-lhe como deve ser feito.

As condutas esperadas do motorista que trabalha dentro do padrão do PCI, são as seguintes: usar o freio motor; reduzir as marchas ao ver que há um sinal fechado adiante, evitando parar completamente o carro e antecipando as situações; andar com o carro no máximo a 60 quilômetros por hora e dentro da faixa de rotação do motor recomendada pelo fabricante (normalmente essa faixa vem destacada no conta-giros do

painel do carro); e, ao subir morros, não trocar de marcha. Segundo os instrutores do programa, essas medidas ajudam o motorista a dirigir com tranquilidade, economizam combustível e diminuem o desgaste do carro. Assim, concluem que todos saem ganhando, pois os ônibus precisam ir menos para a garagem para fazer manutenção, o que beneficia o motorista e há uma economia de combustível, o que beneficia a empresa.

A cada semana, o ônibus recebe um adesivo referente à economia de combustível desse período que é fixado no vidro dianteiro. Como os carros são compartilhados por dois motoristas, o que trabalha no turno da manhã e o que trabalha no turno da tarde, o adesivo é para o carro e não para os motoristas. Dessa forma, as duplas têm o seu desempenho avaliado em conjunto. Os adesivos são classificados por cores: o vermelho representa um rosto com as feições irritadas e indica um desempenho ruim; o amarelo, é um rosto sem sorriso e vem escrito que o motorista pode melhorar; e o verde, vem com um rosto sorrindo e escrito parabéns; finalmente, o dourado, que é em forma de medalha indica honra ao mérito, representando um ótimo desempenho no programa. Ao final do mês, os membros das duplas que conseguirem as combinações ideais de adesivos são premiados com uma cesta básica ou meia cesta, dependendo da avaliação. O ideal é que a dupla consiga os quatro adesivos verdes ou dourados, mas também é possível ganhar a cesta com outras combinações, desde que fique demonstrado que houve uma economia de 70% em relação ao esperado. Caso a dupla consiga, por exemplo, 2 adesivos amarelos e 2 verdes, o que indica, segundo os orientadores do programa, que houve uma economia de 50%, os motoristas recebem meia cesta básica cada um.

Segundo o setor responsável pelo programa, a economia de combustível é sempre possível, mesmo com o trânsito ruim e, se o motorista for bom, ele consegue economizar. Além disso, caso a meta não seja atingida não há qualquer tipo de punição.

No entanto, ao conversarmos com os motoristas, não foram exatamente essas informações que ouvimos. Os motoristas nem sempre compreendem qual o objetivo do PCI, alguns acham que seu desempenho é medido por outros itens, além da economia do diesel, como o desgaste da lona do freio, ou a durabilidade dos pneus, o que não é verdade, pois a direção considera que a economia de outras partes do carro é consequência da condução inteligente. Os motoristas sabem em quais viagens conseguem alcançar a meta do programa e dizem não ser possível alcançá-la em todas.

Nos horários de maior movimento, quando há muito trânsito, por exemplo, afirmam que não é possível economizar. A solução encontrada por eles é compensar em outras viagens ou mesmo avisar para o colega com quem dividem o carro que este deve procurar compensar as perdas provocadas por uma manhã muito movimentada, por exemplo, nas viagens à tarde. Normalmente, essa compensação é feita descendo o carro em ponto morto, conduta contrária ao programa, pois sempre se deve usar o freio motor, especialmente ao descer ladeiras, diminuindo o desgaste da lona de freio e aumentando a segurança dos passageiros, ou andando mais devagar do que o normal em horários mais vazios.

Os passageiros nem sempre se sentem satisfeitos com a forma de conduzir dos motoristas, ao obedecerem ao programa. Em algumas linhas, não é possível alcançar a meta porque os passageiros não aceitam que o motorista conduza o carro com uma velocidade baixa, no caso 60 quilômetros por hora, e exigem que dirija mais rápido. Esses passageiros estão concentrados nas “linhas de periferia”. Nessas linhas, os motoristas afirmam que dificilmente alcançam a meta. Nas outras, os operadores contam que os passageiros já se acostumaram e conseguiram perceber que, dessa forma, a viagem é mais tranquila, e o horário de chegada é mantido. Os motoristas disseram também que nos trajetos mais acidentados, com ruas mais íngremes, não é possível também cumprir as metas.

Eles afirmaram, igualmente, que há punição para os motoristas que não alcançam a meta. Estes recebem advertências orais e podem passar mais uma vez pelo treinamento. Se ainda assim não forem bem-sucedidos, são transferidos para as linhas de periferia onde usualmente não se alcançam as metas do PCI. Muitos motoristas disseram também que essa condução não tem nada de inteligente, sendo apenas econômica e tendo como único objetivo, a economia de diesel. Segui-la à risca, representa uma preocupação a mais para eles.

2.1.1.3 - Trânsito/itinerário/percurso

O trânsito deve ser sempre considerado ao se analisar o trabalho dos motoristas de ônibus urbano. O local de trabalho desses profissionais é nas ruas, e eles ficam expostos a qualquer mudança que ocorra ali. Após dez meses de observação, ficou claro que esses imprevistos não são poucos.

O motorista de ônibus deve sempre trafegar na pista da direita. No entanto, não é possível seguir essa regra durante todo o tempo, mesmo porque quando o fazem, o trânsito da cidade para, como ocorre na famosa operação “linguição¹¹”. A partir do momento em que o motorista tenta mudar de faixa, começa a enfrentar dificuldades. Muitos motoristas de outros veículos, não permitem que os ônibus passem à sua frente e basta ver um ônibus dando seta, para começar a acelerar, impedindo-o de passar. Além disso, ao trocar de faixa, há uma dificuldade para parar nos pontos. Durante todos os itinerários, havia algum veículo (carro, caminhão, charrete, moto, bicicleta, carrinho de coletor de material reciclável) parado ou estacionado no ponto de ônibus. Até mesmo os pedestres e passageiros aguardavam o ônibus parados na rua, obstruindo o ponto. Quando isto ocorre, o motorista não pode chegar próximo ao passeio para o embarque e desembarque de passageiros e estes, por sua vez, podem reclamar dessa conduta. Acontece, também nesses momentos, de motoqueiros, aproveitando o espaço “livre” entre o ônibus e o passeio, passarem na lateral direita do ônibus e quase atingirem os passageiros que embarcam ou desembarcam. Caso isto aconteça, os motoristas podem ser responsabilizados. Além de tudo, quando os motoristas param fora do ponto, ocupam outras faixas de trânsito livre, impedindo-o de fluir normalmente e causando retenções.

Na maioria das vezes, os engarrafamentos são eventos que fogem ao controle do motorista. Quando o trânsito está muito engarrafado, ele não pode fazer nada a não ser esperar e continuar parando para embarque e desembarque de passageiros. Independentemente do que tenha acontecido continuam sendo cobrados pelos passageiros e pela empresa, pois os despachantes anotam sempre o horário de chegada dos carros no ponto e os encaminham ao DER, que exige o cumprimento dos horários estipulados.¹²

Os condutores apontam que a empresa prefere que se cumpram as metas do PCI a se cumprir o horário, porém, em um trânsito engarrafado, fica difícil cumprir qualquer

¹¹ Essa operação é uma das formas de greve adotadas pelos motoristas de ônibus, onde os profissionais cumprem apenas o prescrito pelo código de trânsito, circulando apenas na pista da esquerda. Como não trocam de pista os ônibus ficam enfileirados, como os gomos de uma linguiça, daí o nome da operação.

¹² Soubemos, ao final do estudo, que havia sido instituída uma multa por atraso de cada viagem. O mecanismo foi criado pelos órgãos de regulamentação do trânsito, e até onde pudemos apurar o valor era repassado na íntegra para os motoristas. Consideramos importante destacar que não apenas a empresa coloca exigências de trabalho para os motoristas sem considerar a realidade de trabalho encontrada, os órgãos regulamentadores de trânsito também o fazem, pois como já nos foi dito pelos próprios motoristas, os horários dos trajetos não levam em conta as dificuldades do trânsito, como, por exemplo, os horários de maior tráfego.

um dos dois. Além disso, tal situação os coloca diante de um dilema: cumprir a exigência da empresa ou a dos órgãos regulamentadores. Segundo eles, o trânsito lento é muito estressante, especialmente, porque ficam todo o tempo arrancando o ônibus e parando e isto gera desconforto físico.

A localização dos pontos, ao longo do trajeto, também é alvo de reclamação dos motoristas. Em algumas linhas, os pontos são tão próximos uns dos outros que os motoristas dizem que não compensa sair da pista da direita, pois, logo à frente, terão que parar de novo.

2.1.2 - O uso de equipamento de proteção individual/uniforme

O uso de equipamento de proteção individual e o uniforme fazem parte das prescrições sendo de uso obrigatório.

O primeiro item referente à proteção individual é o cinto de segurança. Este é de uso obrigatório, previsto pelo código brasileiro de trânsito (art. 65/ CNT, Lei 9.503, 23/09/1997), porém, não foi esse o quadro encontrado nas observações. Poucos motoristas foram observados usando o cinto durante todo o trajeto, sendo que eles apresentaram os mais diversos motivos para isto. O primeiro deles se deve à ausência do equipamento, ou do lugar de encaixe no carro. Outro motivo alegado foi que o cinto incomoda o motorista ao dirigir, apertando-o na região do pescoço. Há também a reclamação de que o cinto é sujo demais e, ao usá-lo, sujam sua blusa e passam todo o dia com o uniforme sujo que é contra as normas, além da dificuldade de lavá-lo todos os dias.

O protetor auricular é também um dos itens de EPI. O seu uso é obrigatório, determinado pela empresa, tanto para o motorista como para o cobrador. Foi implementado para diminuir a perda auditiva sofrida pelos operadores, quadro confirmado pelo levantamento realizado no início do trabalho (hipoacusia leve 11,93%, hipoacusia moderada 4,13%, hipoacusia aumentada 0,46%). A justificativa dada pela empresa é que o uso desse equipamento diminui a percepção de ruído pelos operadores, sem, no entanto, afetar a compreensão auditiva do ambiente à sua volta. O uso e a eficácia desse equipamento, também são questionados pelos motoristas. Nem todos os observados faziam uso do protetor, sob as mais diferentes alegações e, dentre os que faziam uso, havia aqueles que apenas apoiavam o protetor nas orelhas de forma a dar a impressão de estar sendo usado, caso algum fiscal aparecesse dentro do ônibus. Vale

destacar que, se forem flagrados sem o equipamento os motoristas podem ser multados pela empresa.

Há também motoristas que alegam não se sentirem incomodados com o uso desses EPIs assim como alguns que dizem gostar dele, dizendo que trouxe uma melhora para o seu trabalho. Porém, a maior parte diz não gostar do equipamento, falando do incômodo ao usá-lo e dizendo que causa coceiras dentro do ouvido ou mesmo reduz sua atenção ao trânsito, diminuindo a percepção dos sons que orientam seu trabalho. Alguns apontam ainda que o maior ruído que escutam é gerado pelo motor do próprio ônibus e que esse problema poderia ser solucionado com a compra de ônibus com motores traseiros, ou com o uso de uma espécie de manta metálica fazendo a cobertura do motor dianteiro, ou mesmo com uma manutenção adequada e mais frequente, e até troca dos carros com muitos anos de uso. Tais medidas reduziriam o problema, eliminando a necessidade do protetor auricular que impede o motorista, inclusive, de ouvir o que os passageiros falam com ele.

O extintor de incêndio, enquanto equipamento de proteção e segurança, estava na maioria das vezes, velho e enferrujado, além de fora do prazo de validade.

Podem ser considerados, também, como equipamento de proteção individual, as cortinas laterais do ônibus assim como o quebra-sol presente no vidro dianteiro do carro. Esses equipamentos ajudam a proteger os motoristas da radiação solar que, em algumas viagens, incide sobre eles durante todo o trajeto, seja pela lateral do ônibus ou pela frente, atrapalhando inclusive sua visão. Esses itens se encontravam quase sempre em condições precárias. As cortinas não são fornecidas pela empresa. Segundo os motoristas, os carros vêm com cortinas pequenas que não são suficientes para tapar o sol que incide na lateral do ônibus. Assim, eles mesmos se encarregam da confecção de outra maior e mais adequada. Mas observamos também que essas cortinas são confeccionadas para impedir ou limitar o contato dos motoristas com os passageiros, como será apontado a seguir.

O quebra-sol dianteiro do ônibus também se apresentou inadequado para os motoristas. Por várias vezes, estes foram observados protegendo-se do sol no rosto com uma das mãos, complementando a ação do quebra-sol que não é suficiente para barrar os raios solares. Essa ação também é complementada pelo uso de óculos escuros, acessório usado por quase todos os profissionais. Constatamos também que não é fornecido creme protetor solar aos trabalhadores.

O uniforme, de uso obrigatório exigido pela empresa, é composto por: blusa bege, com o logotipo da empresa e fornecida pela mesma, calças pretas, meias pretas e sapatos pretos. Segundo os motoristas, todos eles devem se apresentar uniformizados, com a barba feita e o cabelo cortado para trabalhar, sob pena de receberem uma advertência ou outro tipo de punição por parte da empresa. No entanto, a única peça do uniforme que a empresa fornece é uma blusa a cada seis meses de trabalho. Para eles, isto configura em um grande problema. Todos devem se apresentar limpos para trabalhar, no entanto, com apenas uma blusa de uniforme, essa exigência fica difícil de ser cumprida. Depois de uma jornada de trabalho, expostos ao sol, próximos ao calor do motor do ônibus, ficam muito suados e, ao chegar em casa, precisam lavar a blusa de uniforme para usar no dia seguinte. Porém, nem sempre, a roupa seca completamente, ou mesmo que isto aconteça, ela se desgasta por ser lavada todos os dias. Um deles relatou que sua blusa rasgou no próprio corpo, pelo excesso de uso, e, mesmo nesses casos, a empresa só fornece outra dentro do prazo estipulado. Vimos também que outra queixa, é que os cintos de segurança dos carros contribuem para sujar o uniforme, sendo que alguns alegam ser por isto que não utilizam o equipamento.

A situação dos uniformes se complica ainda mais no caso dos motoristas que trabalham nos horários de movimento e que, portanto, fazem as viagens nos horários de pico da manhã e da tarde. Eles reclamam que chegam em casa para o almoço e no intervalo entre as viagens, não têm como lavar a blusa, pois, logo em seguida, terão que sair para trabalhar de novo. Ao chegarem em casa, ao final do dia, está tarde para isso, correndo o risco de o uniforme não secar até o início da próxima jornada.

Além das dificuldades enfrentadas por só receberem uma blusa a cada seis meses, há ainda a exigência do resto do uniforme que sequer é fornecido pela empresa. Há relatos de motoristas que foram trabalhar com calças jeans ou meias brancas e foram chamados à garagem para prestar explicações por estarem sem o uniforme completo. Além da impossibilidade de utilizar outras calças ou meias, tem também o problema com o calor que sentem durante as horas de trabalho. Pelas normas da empresa, não podem dobrar as mangas da camisa ou as pernas da calça, como vimos alguns fazerem, sob pena de ser advertidos.

A respeito da barba bem-feita e do corte de cabelo foi possível observar a forma como os motoristas são tratados, caso não cumpram essa exigência, em um episódio que se passou dentro da garagem da empresa. Ao coletar dados sobre o funcionamento da

garagem, presenciamos um dos controladores de tráfego, chamando atenção de um motorista que estava com a barba um pouco crescida. O motorista foi chamado à sala de seu superior e o mesmo gritou com ele, dizendo que isso não era forma de ele se apresentar para trabalhar, que conhecia as normas da empresa e, caso acontecesse novamente, perderia um dia de trabalho como punição. O controlador sequer ouviu o motorista quando este tentou explicar porque não havia feito a barba. Apenas repetiu a regra e pediu que ele se retirasse de sua sala.

2.1.3 - Os passageiros

Os passageiros são, também, uma parte essencial do dia-a-dia dos motoristas, pois, sem eles, não há transporte coletivo, algo que a empresa procura deixar bem claro para todos. Eles são os clientes e como tal sempre têm razão. Os operadores devem fazer tudo para agradá-los, mas, apesar disto, são muito criticados e vigiados por eles. Os motoristas têm a sua conduta em relação aos passageiros regida pelo código nacional de trânsito (CNT Lei 9.503, 23/09/1997), pelas normas da empresa e pelas expectativas dos próprios usuários.

A lei número 6.194 de 19 de dezembro de 1974, do código civil brasileiro diz que os motoristas de ônibus são responsáveis pelos danos causados às pessoas transportadas nos ônibus (Código Civil Brasileiro, Lei 6.194, 19/12/1974). Tudo que aconteça a um passageiro dentro do ônibus é responsabilidade do motorista, mesmo se a conduta errada foi iniciada pelo próprio passageiro, como ocorre na prática bastante comum de “surfear” no ônibus¹³.

A empresa, por sua vez, espera que o motorista trate o passageiro como um cliente. Há cartazes espalhados pela garagem com a imagem de um ônibus e os seguintes dizeres:

“Ônibus, uma loja comercial igual à outra qualquer. Você motorista vende um serviço! É o comerciante do volante. Você é responsável pelo faturamento da sua loja e pela satisfação do seu cliente.”

Para a administração, os operadores devem fazer tudo que estiver ao seu alcance para agradar e fidelizar os usuários, pois, segundo os gerentes, o transporte coletivo perde muitos passageiros para o transporte clandestino. Para isto, o motorista é

¹³ “Surfar” nos ônibus se refere a uma prática comum de alguns usuários que sobem sobre o teto das carrocerias dos carros e permanecem aí, em pé, durante todo o trajeto equilibrando-se para não cair.

incentivado a parar fora do ponto para pegar algum passageiro, desde que não haja qualquer fiscalização próxima, caso contrário, como já dissemos, ele paga a multa referente a essa conduta. Deve, também, dirigir de maneira a agradar esse cliente, isto é, de forma tranquila e respeitando os horários¹⁴. Já o passageiro, por sua vez, é incentivado pela empresa a fiscalizar a conduta dos operadores. Em todos os ônibus, há placas com o telefone da empresa que se coloca aberta a reclamações, bastando o cliente ligar e identificar o carro e o horário em que houve qualquer irregularidade, para que a empresa puna o motorista. Todos os passageiros conhecem o funcionamento e muitos fazem uso desse mecanismo de denúncia, como apresentado anteriormente. Durante seis meses de observação, soubemos de apenas um caso de uma passageira idosa que ligou para o telefone da empresa para elogiar a conduta de um motorista, que a ajudou a desembarcar do carro e atravessar a rua. O elogio chegou ao ponto final, foi colada uma folha no quadro de avisos, registrando o agradecimento da passageira e dizendo que a empresa precisa de mais trabalhadores como aquele.

Os próprios passageiros têm suas exigências em relação à conduta dos motoristas e as fazem durante a viagem. Eles esperam que os carros andem sempre limpos, dentro do horário estipulado pelo DER; que parem fora dos pontos para embarque e desembarque quando for conveniente; que andem mais rápido quando estão atrasados; que os carros sejam conduzidos sem muitos solavancos e viradas bruscas, dentre outras exigências. Diante desse quadro, é fácil concluir que o relacionamento dos motoristas e passageiros pode ser bem conflituoso.

Os passageiros são classificados pelos motoristas e tratados de forma diferente, de acordo com a sua postura dentro dos carros. Segundo eles, há passageiros perigosos, violentos e sem educação, sendo que eles os respeitam apenas para garantir sua integridade física. Há passageiros educados, que são bem tratados pelos motoristas, como forma de retribuição. Eles também classificam o tipo de passageiro de acordo com as linhas operadas pela empresa. As linhas que servem aos bairros de periferia, segundo eles, têm mais o primeiro tipo de passageiro, o que os leva a rejeitá-los abertamente. Porém, verificamos que esse tipo de passageiro não é exclusividade dessas linhas.

Os passageiros que têm a estima dos motoristas costumam ser aqueles regulares, que sempre pegam o mesmo carro, no mesmo horário, criando um vínculo com os

¹⁴ No entanto, como vimos, nas “linhas de periferia”, consideradas perigosas, essa conduta entra em choque com expectativas dos passageiros, que exigem maior velocidade.

operadores. Eles são muito bem tratados, recebendo algumas regalias. É comum, por exemplo, quando um motorista sabe que um passageiro sempre pega o ônibus em um determinado horário, em um ponto específico do trajeto, aguardar um pouco ou ao menos olhar em volta para ver se ele está próximo, caso ainda não esteja no ponto. Alguns costumam buzinar para chamar a atenção desse passageiro se ele estiver por perto e um pouco atrasado, aguardando sua chegada até o ponto. Com passageiros idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais ou que carregam crianças de colo, é comum perceber que o motorista espera que estes estejam devidamente acomodados antes de arrancar o ônibus ou mesmo fazer uma curva de forma mais lenta para que não percam o equilíbrio e se machuquem.

Em geral, os motoristas procuram dar informações corretas aos passageiros, quando estes solicitam uma indicação do melhor ponto para desembarcar e, durante a viagem, avisam ao cobrador ou ao próprio passageiro que estão próximos ao ponto solicitado. Também param fora dos pontos estipulados para deixar os passageiros mais perto do seu destino, sempre que percebem não haver perigo de multas.

Mesmo quando lidam com os passageiros que classificam como ruins, conseguem, muitas vezes, estabelecer um relacionamento de respeito. Um motorista relata que, certa vez, trabalhando no turno da madrugada de sábado para domingo, um grupo de jovens que saía de uma festa parou o ônibus e todos começaram a entrar sem pagar a passagem, pulando a roleta. Como era um grupo muito grande e todos pareciam estar muito agitados, ele abriu a porta traseira do ônibus para que entrassem, conduta desaprovada pela empresa. Logo em seguida, uma pessoa do grupo começou a ameaçar quebrar o ônibus e os outros integrantes disseram a ele que não o fizesse, pois o motorista teve uma atitude legal abrindo a porta traseira para que pudessem entrar. Para dispensar os “caronas” também é necessário um “jeitinho” especial como afirmam alguns motoristas, que sempre conversam com eles, pedem que desçam do ônibus, falam que são normas da empresa, ou mesmo quando são pessoas drogadas, falam de forma a fazê-las descer, sem reclamar.

Há casos de passageiros que não se sentiram bem tratados pelos operadores e foram para o ponto final esperá-los para agredi-los. Durante as viagens, percebemos muitos clientes reclamando da conduta do motorista, dizendo que deveria andar mais rápido, reclamando, em voz alta, que chegariam atrasados e que a culpa seria dele. Vimos, também, passageiros que deram sinal fora do ponto e, quando deixados para

trás, agrediram verbalmente o condutor. Outros que, enquanto o ônibus não parou exatamente onde estavam, no ponto, não embarcaram, esperando o motorista chegar muito próximo do passeio. Percebemos também, muitos passageiros esperando o ônibus na rua e não no ponto sobre a calçada.

Há uma norma da empresa que diz que, mesmo quando o carro está muito cheio, o motorista deva parar e quem decide se novos usuários entram ou não, são os passageiros aqueles que se encontram no ponto, costumam subir mesmo com o carro lotado e reclamam que há poucos carros na linha. Já os que estão dentro do carro, reclamam dizendo que o motorista não deveria ter parado no ponto, pois o ônibus já está cheio. Pode-se perceber, neste caso, mais um ponto de conflito entre as instruções recebidas pelos motoristas na empresa e a expectativa dos passageiros. Se considerarmos a idéia, muito divulgada, de que o cliente sempre tem razão, fica fácil perceber o impasse vivido por esse profissional.

2.1.4 - Os assaltos

Os assaltos são outro grande problema do cotidiano desses trabalhadores. Felizmente, a equipe não teve nenhum acesso direto a esse tipo de realidade, até porque foram evitados os horários e linhas mais perigosos. As informações a respeito dos assaltos foram conseguidas de forma indireta, pelo relato dos motoristas, pois quase todos que foram acompanhados já haviam sido assaltados e, em algum momento, das viagens falaram sobre o assunto, mesmo que de forma sucinta. Além disso, tivemos acesso a gravações desse tipo de evento, e que permitiram melhor compreensão dos relatos.

Os assaltos, segundo os operadores, são mais freqüentes em algumas linhas da empresa, apelidadas por eles de “Afeganistão”. São linhas que servem aos bairros da periferia da cidade e atendem a populações de baixo poder aquisitivo. A respeito da reação do motorista frente a essa situação, encontramos diversas, inclusive, a daqueles que se “defendem”, alegando que o assalto não é com eles e sim com o cobrador. Houve um caso, inclusive, em que o motorista sequer viu que o ônibus foi assaltado, tendo sido o cobrador que o avisou, após o ocorrido. No entanto, a maioria não apresentou esse “distanciamento” do problema, manifestando o sofrimento causado por ele.

Os motoristas contam que os assaltos podem ser mais próximos ao ponto final das linhas, já no PC, ou durante o trajeto. Há assaltantes que roubam apenas o dinheiro

da viagem, apenas os passageiros ou a todos, inclusive, os operadores. Houve casos em que levaram o cofre que fica ao lado do cobrador, soldado ao chão do ônibus, onde eles depositam o dinheiro de cada viagem realizada. Houve também episódios em que os assaltantes pediram para o motorista sair de seu trajeto, encostar o ônibus em um local ermo, pediram para os operadores descerem do ônibus e revistaram-nos.

O perfil de assaltante, já estabelecido pelos motoristas, é o de jovens, de boné, blusa mais solta no corpo e bermuda, mas há relatos, inclusive, de assaltantes de terno e gravata. Aqueles que se encaixam no primeiro perfil, costumam ser evitados pelos motoristas que, ao verem um “suspeito” no ponto, evitam parar, mesmo correndo o risco de estarem enganados e deixarem um passageiro para trás, podendo sofrer uma advertência. Os assaltantes podem se portar de diversas maneiras, durante o assalto. Em um caso, chegaram calmamente dentro do ônibus, apresentaram aos operadores e aos passageiros dizendo que era um assalto e que bastava apenas segurar o celular na mão direita e o dinheiro na mão esquerda: “não vamos levar mais nada e tenham um bom dia”. Há também assaltantes que chegam ao ônibus drogados e, aparentemente, mais nervosos. Segundo os motoristas, nesses casos, fica mais difícil prever as reações. Em assaltos a mão armada, não é incomum o motorista ter sua vida ameaçada por um dos assaltantes, que coloca a arma na sua cabeça e ameaça atirar.

A conduta esperada dos operadores, nesses momentos, é difícil de estabelecer. O cobrador só pode andar com o valor máximo de R\$ 40,00 (quarenta reais) em dinheiro para dar troco aos passageiros. Qualquer quantia maior que essa e que seja roubada deve ser repostada por ele. No entanto, argumentam que os assaltantes exigem valores maiores e os ameaçam se disserem que o dinheiro está no cofre.

Após um assalto, os operadores devem se dirigir a uma delegacia e registrar a ocorrência. Caso não o façam, devem arcar com o prejuízo de todo dinheiro que foi roubado. Mas, segundo os motoristas, não adianta registrar a ocorrência, pois a polícia não faz nada a respeito. Alguns relataram terem reagido a assaltos, mas perceberam que não foi a conduta mais acertada, dizendo terem agido dessa forma sob efeito do estresse, após serem assaltados diversas vezes na mesma linha e terem sempre de dar explicações na garagem.

Percebemos que um problema relacionado aos assaltos e que foi apontado pelos motoristas, é o dia seguinte de trabalho, ou mesmo as horas seguintes de trabalho. Os operadores devem trabalhar normalmente após qualquer episódio de assalto. A empresa

não concede folga no dia seguinte ou mesmo algum tipo de acompanhamento psicológico para esses trabalhadores e há relatos de motoristas que passaram noites sem dormir após sofrerem um assalto, ficando com medo de retornar ao local de trabalho. Depois de sofrida uma tentativa de assalto, o motorista passa a ficar mais desconfiado, associando qualquer passageiro que embarque no ônibus com um possível assaltante. Um deles desabafou:

“Tem que ir preparado pra tudo, a gente nunca sabe o que a gente tá carregando.”

Alguns relatam também que não podem recorrer ao atendimento médico de seu convênio de saúde, pois os médicos costumam prescrever medicamentos de uso controlado e um dos efeitos colaterais é sonolência, o que prejudica o exercício de sua profissão.

2.1.5 - Relacionamento cobrador/motorista, motorista/cobrador

O relacionamento entre cobrador e motorista é de fundamental importância para que ambos possam exercer um bom trabalho. Os operadores trabalham sempre em duplas fixas e estabelecem uma comunicação constante durante as viagens, não necessariamente por palavras. Há uma ajuda mútua para a execução do trabalho e ambos devem estar em grande sintonia, fato que teve sua importância destacada pelos motoristas. Aparentemente, há uma regra da empresa no sentido de ocorrer a colaboração do cobrador para com o motorista, mas nem todos conseguem um bom entendimento. Percebemos que a sintonia da dupla vai além dessa prescrição.

O auxílio do cobrador é muito importante para que o motorista tenha um bom desempenho em seu trabalho. Ele o ajuda com questões internas ao ônibus, referentes ao trânsito e aos passageiros. Ajuda também nos momentos de mudança de faixa de trânsito, sinalizando com o braço para fora e avisando-o quando a faixa está liberada para a mudança. Sinalizam também quando há motoqueiros ou pedestres muito próximos ao ônibus em pontos que o motorista talvez não consiga avistá-los. E avisam ao motorista que o trânsito está lento, em algumas partes do trajeto.

A maior comunicação entre os dois é sempre relativa aos passageiros. O cobrador sinaliza para o motorista quando os passageiros já desembarcaram do ônibus, indicando que ele pode fechar as portas traseiras e seguir viagem, normalmente, batendo uma moeda na barra do ônibus. Para auxiliar o motorista a visualizar o desembarque dos

passageiros, há espelhos convexos próximos às portas de desembarques, mas, segundo os mesmos, estes não são eficientes e, especialmente, se o ônibus estiver lotado, a visualização fica impossível. Sendo assim, é essencial a parceria com o cobrador. Os dois também se comunicam a respeito dos melhores pontos que os passageiros podem desembarcar, quando estes solicitam qualquer informação. O cobrador também pede para o motorista abrir a porta do ônibus para um passageiro descer, se este tiver se esquecido de dar o sinal ou sinalizando muito próximo ao ponto.

Nos dois momentos mais delicados que ocorreram durante as observações, foi possível perceber como a sintonia entre os operadores deve ser grande. Durante uma viagem, às 6 horas da manhã, com o ônibus lotado, uma passageira desmaiou. O motorista, ao ser informado pelo cobrador a respeito do que acontecia, já que o ônibus estava tão cheio que não era possível ver o que se passava, pediu ao cobrador que perguntasse à pessoa se conseguiria suportar até chegar a um hospital, situado no percurso do ônibus. Havia outro hospital no itinerário, porém, o ônibus acabara de passar por este e, para fazer o retorno, seria necessário um desvio muito grande do trajeto. A passageira informou que não seria possível esperar até o outro hospital e o desvio foi feito. Chegando à unidade de pronto-socorro, depois de encaminhar a passageira para o atendimento – obrigação do motorista – para sair do estacionamento do hospital, ele pediu ao cobrador que trancasse a roleta e descesse para ajudá-lo a manobrar o ônibus. O cobrador disse que não podia e quem o ajudou foi outro passageiro, frequentador da linha, que desceu do ônibus e ficou sinalizando durante a manobra. Após esse episódio, o ônibus estava muito atrasado e ele não conseguiria chegar ao PC no seu horário programado. O motorista pediu, então, ao cobrador que ligasse do seu celular, se tivesse crédito, para avisar ao despachante que não chegariam a tempo e que ele deveria mandar outro ônibus para cobrir o próximo horário. O cobrador não tinha créditos no celular e o despachante não foi avisado. Ao chegarem ao ponto final, atrasados, tiveram que seguir para a próxima viagem, saindo sem intervalos, já com 10 minutos de atraso.

Em outro momento, um passageiro que não iria pagar a passagem, o chamado “carona”, subiu para o ônibus e permaneceu nos degraus. O motorista perguntou a ele se iria pagar a passagem. Ao responder que não, o motorista parou em um ponto e pediu ao rapaz que descesse do carro. Como era um ponto de parada do ônibus, ele abriu a porta traseira para o desembarque de outro passageiro que pagara normalmente a passagem.

Suspeitou então, que o “carona” teria se aproveitado daquele momento para sentar nos degraus das portas de desembarque, segundo ele, procedimento comum. Pediu ao cobrador que verificasse se isso havia ocorrido, pois não conseguia visualizar através do espelho. O cobrador constatou que não e o carro seguiu viagem.

2.1.6 - Gambiarras

Chamamos de “gambiarras” as adaptações feitas pelos próprios motoristas nos carros para resolver questões importantes para eles. Elas são evidências claras do mau funcionamento dos equipamentos ou mesmo de más condições dos carros. Algumas dessas estratégias foram apontadas pelos próprios motoristas, já que nem sempre eram detectados por nós. Eles explicavam com qual finalidade as desenvolveram. Outras, à medida que tomamos conhecimento do seu trabalho, foram observadas e serão expostas sucintamente, não tendo sido possível um maior aprofundamento sobre sua real função:

- o Pedacos de borracha escolar, cortados pelo motorista com um estilete, são colocados nas janelas, para fixá-las, direcionando e melhorando a circulação de ar próximo a ele, pois com o desgaste do ônibus a correção das janelas não consegue mais segurá-las firmes durante toda a viagem.
- o Encostos de bolinhas de madeira são colocados sobre a cadeira dos motoristas. Segundo eles, o artefato ajuda a não esquentar tanto o banco, diminuindo a sensação de calor no tronco e nas pernas.
- o Uso do protetor auricular, equipamento de proteção individual, sem a cordinha que une os dois *plugs* do protetor. Não usando a cordinha os motoristas conseguem fazer com que o protetor do tipo plug permaneça fixo na orelha sem ser completamente inserido.
- o Fixação da cordinha do protetor auricular na gola da camisa do uniforme.
- o Uso de um elástico separando o espaço dos motoristas do espaço onde os passageiros podem circular dentro do ônibus. Alguns motoristas apontaram que há passageiros, especialmente quando o ônibus está lotado, que chegam a ficar parados atrás deles o que os incomoda.
- o Uso de uma barra para separar o motorista dos passageiros dentro do carro. Um deles apontou que essa adaptação lhe traz a sensação de estar preso

(Anexo 5). A adaptação foi implementada, com a ajuda dos mecânicos da garagem, por um dos motoristas que dirige o carro.

- o Colocação de cortinas maiores do que aquelas que já vêm nos ônibus, tentando se proteger do sol.
- o Adaptação das cortinas, que eles mesmos mandam confeccionar, para evitar o contato direto com os passageiros.
- o Colocação de um porta-garrafa improvisado no carro, soldado ao ônibus, próximo ao painel, para poder transportar uma garrafa com água ou até mesmo um iogurte, para ser consumido durante a viagem.
- o Uso de um elástico, semelhante ao utilizado para separá-los dos passageiros, desta vez sobre o motor dianteiro, a partir do meio do ônibus até a porta de embarque dos passageiros, para impedir que estes se acomodem nesse lugar e atrapalhem a visão do retrovisor lateral direito do ônibus.
- o Uso de jornal para tapar o sol na lateral do ônibus, pois a cortina que vem no carro não é suficiente. Essa conduta foi advertida pela empresa como imprópria, mas não sabemos por quê.
- o Uso de uma proteção emborrachada no volante.
- o Abertura da porta dianteira, de embarque de passageiros para aumentar a circulação do ar dentro da cabine. Às vezes, conduzir com essa porta aberta.
- o Uso de um bloco de madeira para ajudar a pressionar o pedal do acelerador (Anexo 6). Essa “gambiarra” foi encontrada em um ônibus que, segundo seu motorista, tinha câmbio automático, porém tinha um consumo maior de combustível. A garagem o adaptou para ser conduzido por câmbio manual e, ao fazer essa adaptação, foi necessário o uso dessa placa de madeira no pedal do acelerador que ficou muito “pesado”.
- o Corte da cortina da lateral esquerda do ônibus para que não atrapalhasse a visão do retrovisor externo.
- o Uso de um espelho convexo, colado ao retrovisor externo direito. O espelho auxilia a ver a lateral do ônibus, especialmente a lateral próxima a porta de embarque de passageiros e até o meio do carro, pois o retrovisor convencional não alcança esse espaço. O espelho é comprado pelos

motoristas e custa aproximadamente dez reais. Segundo os mesmos, é muito útil para visualizar, especialmente, motoqueiros que circulam próximo a essa parte da carroceria do ônibus, evitando acidentes.

- o Uso de luvas, sem a ponta dos dedos e “munhequeiras” para conduzir os carros.

Capítulo 3 – A história de Pedro

Pedro¹⁵ é natural de uma pequena cidade do interior de Minas Gerais, a poucos quilômetros da capital do estado, onde viveu toda sua infância e adolescência. Foi criado pelos pais junto com seus cinco irmãos, sendo uma irmã mais velha e quatro irmãos mais novos. Viveu uma vida simples, típica de um menino de interior: teve amigos, jogava bola na rua, brincava no rio da cidade. Como muitos de sua cidade, quase não estudou, pois teve que trabalhar cedo para ajudar nos gastos da casa. Um de seus amigos era seu primo Luís¹⁶, que nos conta a respeito de suas vidas no interior:

“Nós crescemos juntos na mesma região, em casas um pouco distantes, porém sempre tivemos contato, era amigos. E quando a gente era mais jovem, já com uns 14, 15 anos a gente já trabalhava pesado. Plantação de milho e feijão, arrumar pasto pros outros, pra ganhar dinheiro. Nós jogava bolinha também. Então, é por aí. Infância normal do interior.”

Assim, mesmo começando a trabalhar muito jovem, Pedro levava uma vida normal de cidade de interior: jogava futebol com os amigos e gostava muito de tocar violão.

Durante sua adolescência, teve algumas namoradas, até que conheceu sua atual esposa, Maria. Namoraram durante oito meses, porém, devido às dificuldades de sobrevivência em sua cidade natal, Pedro, que já não era mais criança, mudou-se para a capital para procurar um emprego mais rentável, vindo morar com sua irmã mais velha. Na época, encontrou trabalho como carpinteiro de construção civil. Em consequência da distância entre as cidades, os dois terminaram o namoro. Logo depois, viajou a trabalho para a região norte do país, onde ficou por quase um ano. Depois desse período, retornou a Minas Gerais e voltou à sua cidade natal para reatar o namoro com sua última namorada. Pouco tempo depois, eles se casaram.

O novo casal, então, veio para a capital do estado, mais uma vez à procura de melhores oportunidades. Inicialmente, os dois se instalaram em uma pequena casa alugada em um bairro da periferia de Belo Horizonte. Tiveram um único filho que, segundo Maria, nasceu de um parto muito complicado. Ela teve eclampsia e a criança nasceu com ajuda de fórceps e, por conta dessas complicações, foi necessário que

¹⁵ Trata-se de um nome fictício, assim como os outros que aparecem durante o caso.

¹⁶ Luís é um primo de Pedro que mora em Belo Horizonte e, também, trabalha no transporte coletivo. Nós o entrevistamos para levantar mais elementos sobre o caso.

ficasse internada alguns dias no hospital. Conta que seu marido sofreu muito, pois gostava muito dela e ficou muito preocupado com os dois. Seu primo confirma esse dado dizendo que “a paixão dele é a Maria e o filho”.

Após o nascimento do filho, por questões financeiras, tiveram que retornar para o interior onde viveram durante um ano, trabalhando na roça. Um tempo depois, os pais de Pedro venderam um terreno que tinham na cidade e deram o dinheiro para o casal que pôde, assim, voltar para a capital, onde comprou um pequeno terreno e começou, aos poucos, a construir sua casa própria.

“Nós construímos a casa toda. Mesmo depois que ele adoeceu, ele ainda fez alguma coisa, só depois que ele foi pra cama, que não trabalhou mais.”
(Maria)

Já cansado do trabalho na construção civil, Pedro passou a procurar um emprego melhor para sustentar sua família. Foi quando começou a trabalhar com transporte coletivo, graças à indicação de Luís que, na época, já trabalhava nesse setor. Pedro começou como cobrador, tornando-se motorista, após um ano.

Durante o período em que trabalhou na empresa de ônibus, ele perdeu seu pai que ainda vivia no interior. Foi uma morte repentina, que o pegou de surpresa, deixando-o muito triste, segundo sua esposa, pois era muito ligado ao pai, sendo o filho preferido e a quem os pais recorriam sempre. Depois de algum tempo, recuperou-se e aprendeu a viver com a ausência do pai. Sua mãe, ainda reside em sua cidade natal e, algumas vezes por ano, ele a visita junto com sua esposa.

3.1 - Trabalhos anteriores à atividade de motorista

Luís relatou que, quando eram pequenos, ele e Pedro iam levar o almoço para seus pais na roça e, enquanto aguardavam terminarem de comer, iam capinando pequenos pedaços de terra com uma pequena enxada, como uma brincadeira. Depois, por volta dos 12 anos, começaram a trabalhar na roça, na plantação de milho e de feijão, recebendo o equivalente a meio salário, um “ordenado de meio-homem”, conforme diz. Ao completaram 14 anos, passaram a realizar o mesmo trabalho de um adulto e a receberem como tal. O último trabalho de Pedro na roça, durante a adolescência, foi no corte de cana-de-açúcar.

Percebe-se que ele teve de trabalhar, desde muito jovem, para ajudar na renda familiar, mas isto parece não tê-lo incomodado. Logo se acostumou a trabalhar e a

receber um salário ao final de cada mês. Ao completar dezoito anos, decidiu sair do trabalho no corte da cana, para buscar melhores oportunidades. Como sua cidade era muito pequena e não oferecia outras alternativas, foi morar com sua irmã mais velha, na época, já casada e vivendo em Belo Horizonte.

Na capital, conseguiu trabalho como carpinteiro de construção civil, um trabalho muito pesado, mas mais bem remunerado que o trabalho na agricultura. Nesse emprego, surgiu a oportunidade de trabalhar em uma construção no norte do país, onde ficou durante um ano. Conforme dissemos, ao voltar dessa região foi à sua cidade natal e retomou o namoro com Maria, casando-se e vindo morar com ela em Belo Horizonte. Tiveram um filho e as despesas aumentaram, vendo-se obrigados a voltar para o interior onde teriam menos despesas e conseguiriam sobreviver melhor. Lá, Pedro voltou a trabalhar na plantação de milho e feijão.

Depois de um ano vivendo no interior, seus pais lhe deram o dinheiro da venda de um terreno e ele viu nesse dinheiro a oportunidade de voltar à capital e melhorar sua vida. Já de volta, retomou seu antigo emprego na construção civil, mas sempre pensando em melhores oportunidades para sustentar sua família. Trabalhou por 12 anos na construção civil, em diferentes empresas, como ocorre com a maioria dos trabalhadores do ramo e, nos fins de semana, trabalhava na construção de sua própria casa, junto com sua esposa e filho.

Foi então, que recorreu a seu primo Luís, que já morava em Belo Horizonte e trabalhava com transporte coletivo, pedindo que lhe conseguisse uma vaga nesse setor.

“Ele ia lá em casa e falava assim: estou cansado de bater martelo, arruma uma vaga para mim lá na sua empresa”. (Luís)

Pedro, então, preencheu uma ficha na empresa de ônibus da região metropolitana de Belo Horizonte onde Luís trabalhava, e ficou aguardando ser chamado. Começou trabalhando como cobrador, como de hábito nas empresas do ramo, até ser promovido à motorista, onde esperava melhorar suas condições de trabalho e ser mais bem remunerado. Trabalhou um ano como cobrador até ser chamado para ser treinado para motorista.

Depois de fazer todos os treinamentos da empresa, começou a trabalhar como motorista. Sobre esse início, ele conta:

“Ah, me senti bem, melhor, fiquei mais alegre [...] ia ganhar mais. Fiquei mais alegre.” (Pedro)

3.2 - O trabalho como motorista de ônibus urbano

Uma vez com sua carteira de motorista de ônibus em mãos, para poder ser contratado como tal, Pedro, passou por um treinamento¹⁷ obrigatório, oferecido pela empresa. Este era realizado fora do horário de trabalho como cobrador e consistia em dirigir um ônibus, junto a um instrutor da empresa e com outros colegas, que também pleiteavam a promoção. O trajeto percorrido pelo ônibus era fictício, não correspondia a nenhuma linha operada pela empresa, e dentro do carro, iam apenas o instrutor e os outros aspirantes a motorista.

“A gente entrava no ônibus e ia treinar. Tinha um motorista que andava com a gente e treinava todo dia. [...] A gente ia dirigindo e o motorista ia explicando a gente como que era.”

Após três meses de treinamento, Pedro começou a trabalhar como motorista. A primeira linha em que trabalhou fazia apenas a ligação de bairros próximos, não chegando ao centro de Belo Horizonte. São linhas que não têm muitos problemas e o trajeto é mais simples. Só depois de um tempo trabalhando nessas linhas é que o deixaram operar naquelas que iam até o centro da capital e que eram as principais linhas sob responsabilidade da empresa. Sobre o início de seu trabalho como motorista, ele conta:

“Gostava muito quando eu comecei. Era bom, era gostoso! Eu gostava de dirigir.”

Nas linhas principais, Pedro, inicialmente, trabalhou em um regime conhecido como folguista, ou seja, ele cobria as folgas de outros motoristas e, por isto, estava cada dia em uma linha, seguindo um trajeto diferente e em um horário específico. Após algum tempo, ele recebeu uma linha fixa para trabalhar, atendendo o bairro B¹⁸, situado na periferia da cidade, onde a empresa está sediada.

Pedro conta que, desde o início, não queria trabalhar nessa linha porque conhecia minimamente a realidade do trabalho naquele bairro, considerado ruim para se trabalhar. Conta que sabia que era uma linha mais problemática e que, desde o começo não foi fácil, mas não teve escolha.

¹⁷ Este mesmo treinamento é oferecido, hoje em dia, aos novos motoristas da empresa e é alvo de críticas por parte dos motoristas. Pois, desconsidera uma parte importante de seu trabalho que é a lida com os passageiros.

¹⁸ O nome do bairro não será indicado para preservar o sigilo do caso.

“Já começou ruim. Porque tava acostumado a trabalhar em outras linhas boas e aí, quando me mandou lá pro bairro B foi ruim. [...] Nas outras linhas é tranquilo, né? Não tem assalto. No bairro B tem assalto todo dia.”

Ele deixa claro que não tinha alternativa a não ser obedecer ou perder seu emprego:

“Tinha que ir. Eles mandou tinha que ir. Quando eles manda tem que ir. Se a gente não ir eles mandam embora. E eu precisava trabalhar.”

O trabalho no bairro B, desde seu início, apresentou dificuldades como assaltos e atitudes hostis da população em relação ao motorista, o que sempre desagradou Pedro:

“Lá, é o bicho. Não é fácil, não. Lá, eles matam todo dia. Mata todo dia. Trabalhar lá não é fácil, não [...] passageiro não tem educação. Passageiro é tudo burro. Não tem educação, não. Trabalhar em outras linhas é muito melhor.”

Seu primo Luís, que hoje trabalha em outra empresa do ramo, fala um pouco sobre a realidade da periferia onde Pedro trabalhava e que ele também conheceu

“Não falando mal da periferia. Mas onde o Pedro trabalhava e eu trabalhei também era muito pesado. E pode ser que isso colabora também pro stress. É passageiro xingando, o ônibus lotado, a pessoa chega até a usar droga dentro do carro, motorista não pode falar nada. E isso estressa.”

Pedro nunca gostou de trabalhar nessa linha e pediu inúmeras vezes para ser mudado, o que é confirmado pela sua esposa. Porém, não conseguia ser transferido e continuou, já que precisava preservar seu emprego.

“Pedi um punhado de vezes, mas eles não trocavam, não. Eles falava que não podia tirar não, porque não tinha outro pra por. Tinha que ficar, precisava trabalhar.” (Pedro)

3.3 - Os usuários, os assaltos e a violência local

“Passageiro não tem educação. Passageiro é tudo burro.” (Pedro)

O relacionamento com os passageiros do bairro B se apresentou complicado, desde o início. Eles eram hostis com o motorista, constantemente havia reclamações dentro dos ônibus, que estava lento, que estava cheio demais ou atrasado. Os passageiros estavam sempre gritando com o motorista, tratamento que desagradava muito ao Pedro.

Outro problema da linha eram os “caronas”¹⁹, problema comum a todas as linhas de ônibus da empresa, porém, no caso dessa linha, tinham um comportamento mais violento, algo que incomodava muito ao Pedro. Segundo ele, esses passageiros ameaçavam os motoristas, contando episódios de colegas que não acreditaram nas ameaças e, ao chegarem ao ponto final, tiveram seu ônibus alvejado com tiros.

“Os passageiros que são doidos, não gostava de pagar a passagem, pulava a roleta. Aí, falava que jurava a gente de morte, pulava a roleta, não pagava a passagem e ficava tranquilo. Se o cobrador não deixasse, ele jurava a gente de morte. Um colega nosso, um motorista, caçou briga com um deles lá e ele meteu o tiro no ônibus. Atirou na frente do ônibus assim, quebrou o vidro, atirou na porta, meteu tiro. Ele queria pular roleta e o cobrador não deixou. Por isso, quando eles queriam pular a roleta tinha que deixar, se a gente não deixasse, quando chegava lá no ônibus, ele dava tiro no ônibus, aí tinha que correr e esconder. Esconder no banheiro, esconder do tiro deles.”

Não era apenas no caso de “caronas” que os passageiros davam tiros nos ônibus. Em outro episódio, Pedro conta ter pedido a um passageiro que não entrasse no ônibus fumando, pois não era permitido e, ao chegar ao ponto final, também teve seu ônibus baleado, ouvindo do passageiro que eram eles que mandavam em todo o bairro.

“Chegava lá, o motorista não deixava eles fazer o que eles queria, eles davam tiro. Um dia comigo, eles estavam fumando e eu fui falar com eles pra não fumar dentro do ônibus. Chegou lá no final, e eles meteu tiro no ônibus. Quebrou os vidros todos. Esperou só os passageiros descer e meteu tiro no ônibus. Falou: Que isso, motorista? Aqui quem manda é nós. Aqui no bairro B quem manda é nós. Nós faz o que nós quiser dentro do ônibus. E meteram tiro no ônibus.”

Esse tipo de violência acontecia, na maior parte das vezes, no ponto final do ônibus, ponto de controle da linha, já dentro do bairro. Além de atirar, os passageiros jogavam pedras nos ônibus e faziam inúmeras ameaças ao motorista e cobradores. Pedro relata também que a garagem não se importava muito com o que acontecia no ponto de controle, o essencial era que o ônibus fizesse a próxima viagem.

“A gente tinha que dar a viagem com os vidros quebrados. Podia tá chovendo, tá quente, que tinha que dar viagem com os vidros quebrados. A gente ligava pra garagem e perguntava a eles se ia fazer a viagem toda quebrada e ele falava: Pode ir, pode dar viagem. Não deixava de dar viagem de jeito nenhum.” (Pedro)

¹⁹ Carona é um termo usado pela empresa e pelos próprios motoristas para se referir a pessoas que utilizam o ônibus e não pagam passagem. Alguns simplesmente entram pela porta da frente e ficam dentro do ônibus até que o motorista ou o cobrador os peça para sair; outros tentam pular a roleta ou mesmo passar por ela deixando claro que não irão pagar a passagem.

Nem mesmo a população se incomodava em viajar em um ônibus destruído ou em alta velocidade.

“O pessoal lá [passageiros] é tudo doido! Doido! Não ligava pra nada, não. Você podia passar no quebra mola correndo, dava aqueles pulos assim e ninguém ligava. Eles não estavam nem aí, não. Não é igual em outro lugar que se você passar em quebra mola correndo assim, hummm, a população reclama. Mas lá eles não ligavam, não.” (Pedro)

Além da violência contra os trabalhadores do transporte, havia também a violência local, entre os próprios moradores do bairro que impressionava os motoristas e cobradores. Pedro conta episódios de pessoas sendo mortas diante dele, próximo ao ponto de controle, falando sobre o quanto ficou impressionado sobre o modo como isso é banalizado pelos habitantes locais. Ele começou a temer que isso acontecesse com ele:

“Lá no bairro B que eles pegavam os outros, matavam. Matou um perto de mim, lá no final, no chão assim, lá perto do final, na rua que a gente ficava. O cara chegou assim com o revólver e pá, pá, pá, pá. O cara ficou sangrando no chão já morto. E o outro cara correu, foi embora. Sei que eu fiquei foi bobo. Fiquei foi ruim de ficar vendo essas coisas, lá. Achando que ia acontecer comigo.” (Pedro)

Houve, também, uma tentativa de assalto, seguida de tiros e que se passou dentro de seu ônibus. Duas pessoas estavam discutindo em frente ao ponto de controle da linha e, entraram no ônibus para assaltar. Dentro do carro, estavam o motorista, o cobrador e um policial que não estava fardado. Os assaltantes começaram a gritar dentro do ônibus e colocaram uma arma na cabeça de Pedro. O policial resolveu intervir no caso e começou a brigar com os assaltantes. Houve troca de tiros que foram disparados para todos os lados, inclusive, próximo de Pedro, que, felizmente, não foi ferido. Mesmo sem ferimentos, ele não conseguiu continuar a trabalhar naquele dia:

“O tiro passou perto de mim assim, pegou no vidro, pegou perto de mim assim [próximo da cabeça]. Aí, então, deu que controlou, que o cara pegou, pegou o revólver dele e ele foi embora. E eu tinha que trabalhar. **Aí, eu não aguntei nem trabalhar mais não.** Eu tive que pedir rendimento lá na garagem. Eu fiquei tremendo, fiquei tremendo e não dei conta mais de dirigir, não. Aí, eu tive que pedir rendimento lá na garagem pra fazer a viagem no meu lugar, porque eu não aguentava não.” (Pedro)

Seu primo conta que, após esta última experiência, Pedro demonstrou não estar mais bem, alguma coisa havia mudado. Ele observa que, desde então, ele não conseguia mais trabalhar bem e parecia sentir-se constantemente ameaçado, até ter de se afastar:

“Ele ficou no meio daquele fogo cruzado. Então, aquilo ali afetou ele, com certeza a mente dele. No dia seguinte, coitado, ele já não conseguiu

trabalhar direito. Começou a ficar nervoso e não teve jeito mesmo. Ele foi só estressando, estressando. Ele ia chegando no final e via aquela imagem daquele cara com o revólver na mão. E por aí foi indo, até que ele perdeu o controle. E acabou afastando e tá assim até hoje.” (Luís)

Os ônibus sempre andavam cheios de passageiros, que faziam as viagens reclamando com o motorista a respeito da lotação do veículo. Muitas vezes, o carro chegava a um ponto de seu trajeto e estava tão cheio que a entrada de mais um passageiro era impossível. No entanto, mesmo estando com o ônibus lotado, a ponto de não caber mais uma pessoa, o motorista não pode passar direto de um ponto do trajeto, pois se alguém for deixado para trás, o passageiro pode ligar para a garagem da empresa fazendo uma reclamação. Neste caso, o condutor é chamado à garagem para se explicar e pode ser repreendido pela empresa. Pode, também, acontecer de esses mesmos passageiros que ficaram no ponto do trajeto se dirigirem ao ponto de controle para agredir ao motorista. Isso também deixava Pedro muito incomodado, embora ele não deixasse de acrescentar que o pior eram os assaltos:

“O ônibus lá anda cheio demais, anda cheio demais e a gente não pode largar passageiro pra trás, porque se deixasse, a empresa achava ruim com a gente. Tinha que ir pegando o pessoal, enquanto o ônibus cabe tem que por. Aí, é ruim né? O ônibus andava cheio demais, o passageiro começava a xingar a gente, xingar o motorista, falava que o motorista tava ganhando por cabeça. Aí, eu tinha que pegar aquele tanto de gente, encher o ônibus. E aquilo dava raiva, porque enchia demais, né? Mas o pior é assalto, né? (...)” (Pedro)

Assim, os assaltos eram o problema mais grave dessa linha e, segundo o próprio Pedro, eram diários e violentos. Ele trabalhava no horário das 16 horas até a meia-noite e conta que havia mais assaltos na última viagem, antes de seu início ou no seu final, sempre próximo do ponto de controle. Ele deixa claro que as sucessivas violências que sofria iam se acumulando, afetando-o psicologicamente:

“Eles já chegou a colocar a faca aqui em mim [na costela], gritando, gritando e falando: Caladinho, caladinho, não mexe, não. Falando comigo: Caladinho, caladinho, não mexe, não. Se mexer, eu te enfio faca e o outro lá no cobrador pegando o dinheiro. Aí, pegou o dinheiro tudo, desceu do ônibus e foi embora. E aí, foi só acumulando na minha cabeça aquele negócio né? Só acumulando.”

Embora os assaltos fizessem parte de seu cotidiano, ele conta que nunca se acostumou com esse tipo de violência e sofria toda vez que era vítima de um, pois os assaltantes eram agressivos e quase sempre o ameaçavam. Esses assaltos rotineiros refletiam o contexto caótico no qual essa linha estava inserida e eram uma

demonstração quase diária da violência local. A necessidade de atuar nesse contexto não fez bem a Pedro, como ele mesmo conta, sendo que, aos poucos, começou a sentir as consequências na sua vida, como maior irritabilidade e dificuldades para dormir.

“Era assalto quase todo dia. Quase todo dia tinha assalto. Aí, eu fui pesando com aquele negócio.”

“E aí, foi só acumulando na minha cabeça aquele negócio né, só acumulando. Era assalto né, muito assalto, os outros me xingando e outro dia foi naquele final que eu te falei, a briga lá dos tiros.”

A violência, os assaltos, a dificuldade de lidar com a população local, aos poucos, foram afetando, negativamente, a vida de Pedro. Somando-se a tudo isso, ainda existiam as especificidades de um trabalho no trânsito de uma grande cidade. Sobre isto, seu primo fala com bastante propriedade, deixando claro que não se trata de algo súbito, e sim, de um processo cumulativo:

“Porque o estresse não vai chegando de uma vez, ele vai chegando de pouquinho em pouquinho. Ele chega e, aí, você explode. É uma fechadinha aqui, um passageiro ali, um taxista que te xinga dali e vai que quando você chega, o telefone toca é o chefe te dando uma bronca e vai acumulando, acumulando. Penso que não é igual a uma panela de pressão. Explodiu, já era. E vai caçar um médico, afasta, e vai por aí.” (Luís)

3.4 - O processo de adoecimento

3.4.1 - Os primeiros sintomas

Todos os episódios que vivenciou diretamente, além daqueles relatados pelos colegas, influenciaram, negativamente, a vida de Pedro. Já no dia em que houve a briga com tiros dentro de seu ônibus, quando quase foi atingido, ele não conseguiu mais fazer a última viagem. Conta que ficou muito nervoso, trêmulo e que ligou para a garagem da empresa solicitando que alguém fosse fazer a viagem no seu lugar.

Os assaltos quase diários eram o maior problema, sendo que Pedro começou a desenvolver sentimentos persecutórios em relação a todos os passageiros, achando que poderia ser assaltado a qualquer momento. Ele se tornou extremamente desconfiado, suspeitando de todas as pessoas que davam sinal para o ônibus, especialmente, próximo ao ponto de controle, ao final de cada viagem. Ele passou a desconfiar de todos os passageiros que entravam no ônibus.

“Ah, depois que ocorreu muito assalto. Era assalto quase todo dia. Quase todo dia tinha assalto. **Aí, eu fui pesando com aquele negócio**, eu não podia ver uma pessoa que pensava que já estava assaltando. Dava sinal e eu

já ficava olhando assim com medo. Às vezes, era gente boa e eu ficava olhando assim com medo de ser assaltante.” (Pedro)

Ele relata, também, que, na medida em que o tempo passava, foi ficando mais irritado com tudo o que acontecia dentro do ônibus, ficando progressivamente nervoso. Para evitar brigas e discussões, optou, inicialmente, por permanecer calado, não conversava mais, nem mesmo com o cobrador. Depois de algum tempo, começou a expressar o seu nervosismo e a responder grosseiramente às pessoas que se dirigiam a ele, especialmente, se o passageiro fizesse alguma reclamação a seu respeito, já que as queixas o incomodavam cada vez mais. Posteriormente, sua irritação era tamanha que mesmo os cumprimentos dos passageiros o irritavam e ele começou a respondê-los com rispidez:

“Eu não queria conversar com ninguém mais. Os passageiros que entrava no ônibus e cumprimentava eu não respondia. Xingava o passageiro também. Eles me xingavam e eu xingava o passageiro também.”

“Só discutia, só. Todo dia tinha um pra encher o saco. Falava que a gente tava mole, tava andando devagar. Eu falava: Desce e pega outro. Desce e pega outro, tem muito ônibus, aí. Vai de táxi, táxi pode correr muito e ônibus não pode correr muito, não. Quase todo dia tinha isso.”

Ele começou também a se apresentar nervoso em casa, já não tinha mais paciência com sua mulher e filho, chegando a agredi-los fisicamente.

“Do jeito que ele ficava lá fora no ônibus, com a pessoa, agitado, nervoso, ele ficava aqui em casa também. Ele quebrava tudo, batia em tudo. Em mim bateu demais! No nosso filho...” (Maria)

Seu primo confirma esse dado, reafirmando que, embora sua mulher e filho fossem sua “paixão”, ele começou a agredi-los, além de manifestar atitudes agressivas também na garagem. Um aspecto importante é que Luís percebe que esse tipo de comportamento não correspondia ao seu modo habitual de ser:

“Ele ficou agressivo em casa. Porque a paixão dele é a Maria e o filho. Ele só tem um filho. Ele começou a ficar agressivo, chegou até a pegar o menino de ‘couro’²⁰. Parece que ele estranhou alguém lá na garagem também, ele queria brigar lá na garagem. Mas isso não é dos instintos dele.” (Luís)

Ao chegar a casa, Pedro continuava a sentir-se incomodado com o barulho do motor do ônibus, como se ainda pudesse ouvi-lo. Nessa época, começou a ter dificuldade para dormir. Chegava em casa, por volta da meia-noite e não dormia, o que agravou, ainda mais, seu nervosismo. Relata que chegava à noite e quando ia dormir,

²⁰ Brasileirismo, surrar, espancar alguém (Novo dicionário da língua portuguesa, 1986).

sentia que estava sendo perseguido, que ainda estava no bairro B, que pessoas e bichos vinham pegá-lo e, por isto, não dormia mais. Estava cada dia mais agitado, sendo que, algum tempo depois, passou a ter alucinações visuais, dizendo que o perseguiam dentro de casa e pegando objetos para se defender.

“Ele conta que ficava ouvindo o barulho do ônibus quando chegava em casa à noite e por isso não dormia. O barulho do ônibus ficava na cabeça dele. Aí, quando ele ficou ruim mesmo, ele ficou vendo, vendo pessoas, delirando, pegando pau, achava que tava matando. Pegava chinelo.” (Maria)

Maria percebeu a mudança gradativa no comportamento de seu marido e compara com o período em que ele trabalhou na construção civil:

“E aí foi ficando cada dia pior lá. Não era igual quando ele trabalhava em firma de construção. Ele não dormia mais. Ele chegava do trabalho meia-noite e era duas horas da manhã não tinha dormido ainda. Depois de uns tempos, ele não conseguia dormir nem à noite e nem de dia.” (Maria)

“Eu pensava que as pessoas vinham me pegar. Pra mim, as pessoas já vinham tudo pro meu lado. Pensava que as pessoas já vinham me pegar já. Eu pensava que eu estava lá no Bairro B. Lá, que eles pegavam os outros lá, matavam.” (Pedro)

Como não via solução para seu problema, Pedro não queria mais trabalhar, não se sentia mais bem como se sentira no início do trabalho de motorista e ia trabalhar contrariado, pois não tinha outra opção de emprego, precisando de seu salário para sustentar a família. Sua esposa confirma, acrescentando que ele temia sair e não encontrar outro emprego, pois já estava próximo dos 40 anos:

“Ele falava: ‘Tô indo [trabalhar] porque eu preciso, porque eu não posso ficar desempregado. Mandar embora eles não mandavam, e se eles mandar embora eu não ficho mais porque já tô nessa idade’” (Maria)

Pedro conta que pediu inúmeras vezes para ser trocado de linha ou de horário, mas que a administração da empresa não atendeu o seu pedido.

“Eles não trocaram ele de lugar, só ficaram com ele no mesmo lugar, na mesma linha. Há 10 anos. Não trocou de horário também. Via que ele não tava aguentando o horário e eles não trocavam. E ele falava pra mim: Eu tô indo e não sei se eu volto. Ele deitava pra dormir e eu acordava ele e falava: Levanta, nêgo, que tá na hora de você ir. Ele levantava assustado, trocava a roupa e ia rápido, às 2 horas da tarde.” (Maria)

A forma como sua situação era tratada na empresa também o incomodava, além de não o trocarem de linha, as reclamações dos usuários que chegavam à garagem eram repassadas para ele. Pedro, assim como outros motoristas, queixa-se de a empresa sempre dar razão ao passageiro, sem jamais ouvir o empregado. Da mesma forma,

ocorria com os assaltos ou “quebras” de ônibus, não se dava importância ao que o motorista tinha a dizer ou reclamar. Sua esposa relata como o cotidiano de Pedro passou a repercutir, cada vez mais, na sua vida familiar:

“Eu ficava esperando ele chegar, aí, ele chegava e eu falava com ele, vão dormir. **Ele falava que tava com a mente dele naquele trabalho, no problema. Ele pensava que no outro dia ia recomeçar tudo de novo.** E as coisas que tinham acontecido com ele, ele chegava e ficava recordando aquilo ali. Quando tinha um assalto, quando tinha uma confusão, quando tinha um problema na empresa que eles chegavam e maltratavam ele. As pessoas da garagem que mandavam neles, lá, maltratavam. Passageiro reclamava, xingava eles, qualquer coisinha tava xingando. Ele ficava revoltado. Aí, também, se ele atrasasse com a viagem eles xingavam. Chegava no final e o passageiro já estava lá xingando. E ele contava isso pra mim, todo dia é a mesma coisa.” (Maria)

3.4.2 - O adoecimento

Como sua situação estava cada vez pior, Pedro passou a ser recusado no trabalho. Os passageiros reclamavam cada vez mais dele e se recusavam a utilizar o ônibus que conduzia. Até mesmo o cobrador que trabalhava com ele, percebia que havia algo errado e estranhava seu silêncio, durante toda viagem. Na garagem, começaram a perceber que Pedro não tinha mais condições de dirigir e, por várias vezes, ele chegou à empresa para trabalhar e foi mandado de volta para casa:

“Ele chegava lá pra trabalhar e eles mandavam ele voltar pra casa. Quando eu via ele já tava chegando lá embaixo já.” (Maria)

Com o passar do tempo, ele começou a criar fantasias cada vez mais agressivas, pensando, por exemplo, que se jogasse o ônibus na lagoa da Pampulha, tudo estaria resolvido. Na sua fantasia, ele imaginava que, se jogasse o ônibus na lagoa, ele mataria muitas pessoas ruins que andavam em sua linha e, as que não matasse, passariam a ter medo dele e não o incomodariam mais. Ao jogar o ônibus, ele sairia pela janela do motorista e não iria morrer junto com os outros.

“Eu gostava de dirigir. Mas depois foi dando um trem na minha cabeça. Depois foi entrando um trem na minha cabeça, eu só dirigia com raiva. Só dirigia com vontade de matar um bocado de gente. Numa lagoa, ou numa piscina assim e jogar o ônibus lá dentro. Aí que as coisas ruins morria tudo, eles morria tudo. E eu saía pelo buraco da janela e pronto.” (Pedro)

Ele mesmo reconhece que, nessa época, não estava bem por pensar isso, ou seja, ele percebe, hoje, que nessa fantasia havia algo de mórbido:

“Qualquer coisinha eu já tava ‘isqueirando’, tava brigando já. Queria jogar o ônibus no buraco e matar um bocado. **Aí, já não estava com a cabeça boa não. Já tava ficando com a cabeça ruim, já.** Tava aguentando mais não. Não tava aguentando trabalhar mais, não. Eu ia trabalhar, mas eu ia contrariado.” (Pedro)

Junto aos sintomas psíquicos, Pedro desenvolveu, também, sintomas físicos como dores de cabeças, dores pelo corpo, nas costas, nas pernas e no peito. Conta também que estava muito emotivo, chorava muito e sua esposa relata que seus cuidados com a higiene pessoal também foram afetados.

“Tava ruim, tinha dor no peito, tinha dor de cabeça, muito medo, chorava à toa. Qualquer coisa pra mim era motivo de choro. Tava ruim. Tinha muita dor nas costas. Agora, não tenho mais.” (Pedro)

“Ele começou a ficar com medo, não cortava cabelo, não fazia a barba, não tomava banho.” (Maria)

Pedro procurou, então, o médico da empresa queixando-se da dificuldade de dormir e de seu nervosismo exacerbado. O médico lhe encaminhou a um psiquiatra e disse que, provavelmente, não poderia mais trabalhar, pois o tratamento que deveria fazer era com remédios muito fortes para dormir que não lhe deixariam em condições físicas de dirigir no dia seguinte.

3.4.3 - O afastamento

Depois de procurar um psiquiatra e iniciar o tratamento, o médico da empresa permitiu que ele continuasse trabalhando, pois, segundo ele, o remédio receitado, Diazepam, não era tão forte²¹. Só algum tempo depois, quando o tratamento não surtiu efeito e seus sintomas só continuavam se agravando, é que Pedro tornou a procurar o psiquiatra para dizer que não estava dormindo e que ainda estava muito nervoso, sentindo que algo mais grave poderia lhe acontecer. Dessa vez, foi afastado de seu trabalho.

“Dessa vez, eles afastaram eu. Aí, passaram os remédios pra mim, aí, falou que eu não podia trabalhar mais, não. Aí, passaram os remédios pra mim que eu passei a dormir.”

²¹ O Diazepam está indicado no alívio sintomático da ansiedade, agitação e tensão devidas a estados psiconeuróticos e distúrbios passageiros causados por situação estressante. Pode também ser útil como coadjuvante no tratamento de certos distúrbios psíquicos e orgânicos. A ansiedade, principal sintoma sensível ao tratamento, pode se expressar por humor ansioso ou comportamento apreensivo, e/ou sob forma de sintomas funcionais, neurovegetativos ou motores, tais como: palpitação, sudorese, insônia, tremor, agitação, etc. Os efeitos colaterais mais comumente citados são: cansaço, sonolência e relaxamento muscular em geral, estão relacionados com a dose administrada.
(<http://virtualpsy.locaweb.com.br/index.php?sec=61&art=260#diazepam>, acessado em 06/09/2008)

3.5 - Situação atual

“Gostava de trabalhar. Não tinha falta nenhuma. Não faltava nenhum dia, trabalhava direto, gostava de trabalhar. Só depois mesmo desses assaltos que minha cabeça foi ficando ruim, ficando ruim. Aí, me deu dor no peito. Me dava dor no corpo afora”. (Pedro)

“Eu gostaria que ele tivesse bom. Que se ele tivesse, eu ia até puxar ele para a empresa que eu trabalho, porque o cara é bom de serviço. Ele não era de faltar, não era de levar atestado, não dava problema na linha de jeito nenhum.” (Luís)

Já se passaram 4 anos, desde seu afastamento do trabalho e, atualmente, aos 44 anos de idade, Pedro está aposentado por invalidez. A aposentadoria foi conseguida com o esforço de sua esposa, junto aos órgãos governamentais competentes.

A respeito dos sintomas físicos como dores no corpo, de cabeça e no peito, ele conta que procurou médicos especializados em cada área, fez os tratamentos recomendados e, após seu afastamento, percebeu uma melhora. Quanto aos sintomas psíquicos, como a dificuldade para dormir, as idéias persecutórias, o descuido com a higiene pessoal, a impaciência, estes foram apenas amenizados. O seu convívio social continua também muito restrito, não sai de seu quarto em quase nenhum momento do dia e, na maioria das vezes, se recusa a conversar com outras pessoas. Mesmo seu contato com a nossa equipe só foi possível depois de várias tentativas e, já na segunda entrevista, ele iniciou dizendo que não tinha mais nada para conversar conosco.

Atualmente, encontra-se em uma situação que só pode ser definida como uma “camisa de força química”, pois toma tanta medicação psiquiátrica, que, segundo ele, não o permite levantar-se da cama. Conta não ter forças para ficar muito tempo de pé, ou mesmo caminhar. Mas se ficar muito tempo sem tomar a medicação, não consegue dormir e volta a ter a sensação de estar sendo perseguido.

Hoje, está impossibilitado de dirigir e conta também que não suporta entrar em um ônibus coletivo, preferindo andar muito para ir a um médico, por exemplo, a ter que utilizar esse tipo de transporte. Diz que se entra em um ônibus, não se sente bem, voltando a sentir medo, dores de cabeça e incômodos.

“Porque eu vejo ônibus e minha cabeça começa a doer. **Eu não gosto de pegar ônibus é de jeito nenhum.** De ônibus coletivo eu não gosto, não, só se for ônibus de viagem, que não tem bagunça que você só anda assentado, aí, eu viajo. Mas coletivo, coletivo eu não ando mais de jeito nenhum.

Tomei trauma, não gosto de andar, não. **Me dá aflição, a cabeça fica ruim, a cabeça começa a doer**, eu não gosto, não.”

Mesmo quando está em um carro de passeio, com o seu filho dirigindo, em uma viagem, por exemplo, não gosta que passe dos oitenta quilômetros por hora, pois sente medo.

“De carro também eu não gosto de dirigir também não. Tem que ser os outros dirigindo, senão, eu não gosto, não. O meu filho dirige há muito tempo já e eu ainda ando com medo. Eu ando com medo também. Ah, tem hora que eu fico com medo de cair no buraco, medo de bater. Tá longe de bater ainda e eu já fico falando, para aí, para aí.”

3.6 - Hipótese diagnóstica

“Depois que ele entrou pra empresa de ônibus, que ele adoeceu, aí, ele virou outra pessoa. Ele cantava com o irmão dele, tomava cervejinha. Aí, depois começou esse tanto de tragédia e acabou ele. Depois da empresa de ônibus. Ele ficou uns tempos bem, mas depois ficou isso aí: não conversa comigo, fica revoltado, xingando a gente, não falando coisa com coisa. Igual com o meu filho mesmo, ele bateu nele. Eu mesma, ele me agrediu. Não podia ver ninguém aqui fora de casa que ele ficava agitado.” (Maria)

Todos os dados reportados acima sugerem que Pedro sofre de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (CID-10, F-43.1), patologia classificada no manual de doenças relacionadas ao trabalho, publicado pelo Ministério da Saúde (2001), onde é assim definida:

“Caracteriza-se como uma resposta tardia e/ou protraída a um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica. E, reconhecidamente causaria extrema angústia em qualquer pessoa.” (Ministério da saúde, 2001, p. 181)

O manual acrescenta:

“Fatores predisponentes, tais como traços de personalidade ou história prévia de doença neurótica, podem baixar o limiar para o desenvolvimento da síndrome ou agravar seu curso, mas **não são necessários nem suficientes para explicar sua ocorrência.**” (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 181, grifos nossos)

Ainda, segundo o manual, o desenvolvimento de tal patologia quando relacionado ao trabalho, está vinculado a alguns tipos de atividades consideradas

“perigosas que envolvem responsabilidade com vidas humanas, com riscos de grandes acidentes, como o trabalho nos sistemas de transporte ferroviário, metroviário e aéreo, o trabalho dos bombeiros, etc.” Um dos fatores relacionados, tanto no manual, quanto no CID-10, como causa possível desse quadro é a situação de assalto no trabalho. Figueira e Mendolowicz (2003, p.12) ainda acrescentam que o TEPT “é o principal transtorno psiquiátrico associado aos acidentes e violências”.

Cabe esclarecer que o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) não é uma patologia da atualidade, tendo sido estudado, desde Freud, ao se deparar com neuroses de guerra. Freud percebeu, em soldados afastados do campo de batalha, uma relutância em retornar ao combate e concluiu que estavam se afastando das “exigências perigosas ou ultrajantes para seus sentimentos, feitas sobre ele[s] pelo serviço” (FREUD, 1996a, p. 227). Percebeu, também, como os sintomas apresentados pelos combatentes se reapresentavam desde que o soldado retornasse aos campos de batalha, sugerindo que essa experiência era o fator principal na origem do quadro. Vale destacar que Freud compreendeu que, nem todos os combatentes apresentaram tal transtorno, não descartando, portanto, que os traços pessoais, advindos da história de vida de cada um, participam da gênese dessa patologia, embora não sejam seus maiores determinantes. Destacou, também, que essas neuroses não eram exclusividade dos tempos de guerra, podendo ocorrer também em tempos de paz, como percebia em pessoas vítimas de acidentes ferroviários (FREUD, 1996b).

De acordo com o Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho (2001), os principais sintomas do TEPT são:

“Episódios de repetidas revivências do trauma, que se impõe à consciência clara ou em sonhos (pesadelos). O paciente apresenta uma **sensação persistente de entorpecimento ou embotamento emocional, diminuição do envolvimento ou da reação ao mundo que o cerca, rejeição a atividades e situações que lembram o episódio traumático**. Usualmente, observa-se um estado de excitação autonômica aumentada com **hipervigilância, reações exacerbadas aos estímulos e insônia**. Podem ainda, apresentar sintomas ansiosos e depressivos, bem como ideação suicida. O abuso de álcool e outras drogas pode ser um fator complicador. Podem ocorrer **episódios dramáticos e agudos de medo, pânico ou agressividade, desencadeados por estímulos que despertam uma**

recordação e/ou revivescência súbita do trauma ou da reação original a ele”. (Ministério da Saúde, 2001, p. 182, grifos nossos)

Não é difícil perceber que Pedro se enquadra nesse diagnóstico, pois durante sua trajetória profissional, na empresa de ônibus, foi exposto a inúmeras situações de violência explícita contra si e contra outros. Teve sua vida posta em risco durante os episódios que vivenciou e passou a conviver com a possibilidade de ameaças diárias de morte em seu local de trabalho. Seu próprio depoimento deixa claro, assim como de seus familiares, que a continuada exposição a essa situação de trabalho foi acarretando os sintomas que hoje apresenta. Aos poucos, viu-se preso a uma situação que não apenas lhe fazia mal, como, também era impossível de se transformar.

Os assaltos, especialmente o que foi precedido pela troca de tiros dentro do ônibus, como ele mesmo conta, ocupam um lugar de destaque no desenvolvimento de seu quadro, pois, a ameaça diária de sua ocorrência, e a forma violenta como eram conduzidos, configuraram a situação traumática vivenciada por ele, durante cerca de dez anos. Cabe ressaltar que, um único assalto já poderia ser caracterizado como um trauma e, no seu caso, foram vários, ainda agravados por outros episódios de violência que viveu ou presenciou no seu local de trabalho.

O relacionamento com a população local também é um ponto a ser observado, pois a hostilidade com que se dava sempre o incomodou. Ele mesmo concluiu que tudo foi se “acumulando”, deixando claro que todos os fatores citados tiveram um peso no resultado final.

Os primeiros sintomas, percebidos pelas pessoas com quem convivia, foram a irritação e o afastamento do convívio social. A irritabilidade começou no contexto de trabalho, quando Pedro perdeu a paciência com os passageiros, respondendo-os grosseiramente. Segundo ele, as perguntas e reclamações o deixavam extremamente nervoso. Com o passar do tempo, ele diz que com “qualquer coisa, estava isqueirando”, “esquentando” a cabeça e brigando. Essa irritação foi levada para dentro de sua casa e dirigida contra sua esposa e filho, havendo relatos, inclusive, de agressões físicas a ambos.

Sobre seu convívio com as pessoas no trabalho, conta que desde o início de seus sintomas, passou a ficar muito calado, o cobrador com quem trabalhava percebeu o seu silêncio, que durava toda a viagem. Mesmo dentro de casa, sua esposa reclamou que,

muitas vezes, o percebia incomodado com algo e, quando lhe perguntava o que acontecera, ele não respondia. Aos poucos, deixou também de conviver com outras pessoas, pois já não saía mais de casa e se incomodava caso alguém fosse visitá-lo, situação que se estende aos dias de hoje.

Pedro passou também a apresentar dificuldades para iniciar o sono e apresentar quadros de insônia que, segundo sua esposa, diminuíram quando ele se afastou de suas atividades laborais, sem, no entanto, desaparecer. Seu descuido com a higiene pessoal, da mesma forma, apenas foi amenizado. Quanto à sua emotividade exagerada, não é mais percebida. Suas alucinações visuais eram todas relacionadas a perseguições e envolviam a população que atendia quando motorista. Tinha a impressão de que as pessoas do Bairro B iriam atrás dele para lhe fazer algum mal, como tantas vezes viu acontecer. Segundo ele, caso não tome a medicação que lhe é prescrita, volta a sentir que está sendo perseguido.

Atualmente, Pedro não consegue sequer ver um ônibus coletivo, pois se sente mal, além de queixar-se do retorno das dores de cabeça e do medo que sentia quando era motorista.

Destacamos que, sua esposa percebe claramente que o quadro se instalou depois do trabalho na empresa de ônibus e dos assaltos, comparando sua atual situação com o período em que trabalhou na construção civil.

“Quando ele trabalhava em obra ele era tranquilo. A gente trabalhava junto, ele chegava do trabalho ele ia tomar o banho dele, jantar, conversar, ver uma televisão, descansar. Ou, às vezes, ele ia tocar um violão, ele gostava muito de violão, desde criança. Tocava violão. De repente ele começou a trabalhar nessa empresa [empresa de ônibus] e mudou tudo.” (Maria)

3.7 - Discussão do caso

O primeiro ponto a ser discutido é o fato de o quadro de Pedro ter se desenvolvido no contexto de trabalho como motorista de ônibus. Ele já havia exercido outras atividades penosas, como o trabalho na agricultura e o trabalho na construção civil, sem apresentar qualquer tipo de sintoma. Pelo contrário, na época, demonstrou bem a capacidade de preservar sua saúde, ao escolher e buscar outros trabalhos que julgava serem melhores. Segundo Canguilhem (2007), a saúde não é apenas a ausência de doenças e sim a preservação da capacidade de ser normativo em seu meio e, dentro dessa normatividade, encontramos a mudança para contextos menos desgastantes. No

caso de Pedro, ele saiu do interior, pois sabia que ali suas perspectivas não eram promissoras como gostaria, mudando-se para a capital e iniciando o trabalho na construção civil. Da mesma forma, ele procurou o trabalho como motorista de ônibus, já cansado do trabalho pesado da construção, acreditando que encontraria uma condição mais saudável, o que não ocorreu.

Ele deixa claro que iniciou sua atuação no transporte coletivo cheio de expectativas e disposto a se dedicar a uma nova profissão. No entanto, com o tempo, já não tinha mais qualquer disposição para o trabalho, pelo contrário, começou a fazê-lo obrigado, já que se sentia doente.

Parece evidente que o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT), desenvolvido por ele, é consequência de seu trabalho como motorista de ônibus urbano. Um assalto, como já dissemos, poderia ser suficiente para que desenvolvesse essa patologia. No entanto, essa forma de violência era quase diária e envolvia ameaças ao motorista e ao cobrador.

Além dos assaltos, a violência no bairro onde trabalhava, também contribuiu. Ficar exposto a cenas de forte agressividade deixou-o muito impressionado, a ponto de começar a imaginar que poderia também acontecer com ele. Ele presenciou pessoas sendo mortas, como se aquilo fosse algo natural, revelando como esse tipo de violência é banalizado no local. Não bastassem esses eventos, havia ainda as demonstrações de poder por parte da população sobre os motoristas de ônibus. Vimos isto, por exemplo, no episódio em que um passageiro atirou no ônibus, após Pedro pedir-lhe que se retirasse do carro por estar fumando.

Sobre essas repetidas exposições a diversos eventos traumáticos recorremos à Kapczinski & Margis (2003, p.4) que nos apontam que há um aumento das chances de se desenvolver o TEPT na medida em que o número de exposições ao trauma é aumentado. Os autores citam, inclusive, que “há indivíduos que passam a apresentar sintomas relacionados ao primeiro evento traumático após a ocorrência de um segundo ou terceiro evento (não tendo desenvolvido TEPT anteriormente)”. Portanto, a contínua exposição aos eventos traumáticos foi um agravante do quadro de Pedro.

Embora a situação vivida no trabalho o estivesse afetando nitidamente, apesar de repetidas tentativas, Pedro não conseguiu ser transferido de linha, o que piorou ainda mais sua situação. Ele se viu, então, preso a um contexto que não conseguia suportar e,

no entanto, precisava enfrentar todos os dias, pois necessitava do emprego para sustentar sua família e sabia que a sua idade era um empecilho para conseguir outra colocação no mercado de trabalho. Como estava com mais de 35 anos e tinha baixa escolaridade, a possibilidade de conseguir um novo emprego, exercendo outra profissão, era muito remota.

Além disso, a baixa escolaridade dos motoristas é usada, pela empresa, como um argumento para sujeitá-los às condições penosas de trabalho. Os gestores sempre dizem a eles, que por não terem muitos anos de estudo, não conseguirão outra oportunidade de trabalho e nem um salário próximo ao que recebem. Isto justificaria, segundo eles, a sujeição dos motoristas a exigências absurdas, como por exemplo, no caso de Pedro, a impossibilidade de transferência de linha. Sua esposa deixa claro que foram inúmeros os pedidos, e ao que tudo indica, ele trabalhou na mesma linha durante, aproximadamente, 10 anos.

Outro agravante observado nesse contexto de trabalho é a dificuldade de mudar de empresa. Segundo vários motoristas entrevistados, se alguém é visto como problemático na empresa onde trabalha e sai deixando algum desafeto, não consegue mais trabalhar no ramo, pois há uma troca de informações entre as empresas de ônibus coletivos e uma espécie de pacto de não se contratar qualquer profissional que tenha saído nessas condições. Os trabalhadores relatam que, inclusive, se entrarem na justiça contra sua empresa essa mudança de companhia torna-se impossível. Dessa forma, ficam reféns dessas políticas das empresas e têm que se sujeitar às condições que lhes são impostas, perdendo, em grande medida, sua autonomia, seu poder de agir no trabalho (CLOT, 2008). Fica claro que, a possibilidade de exercer a mesma profissão, sob condições menos desumanas, é praticamente retirada desses trabalhadores.

Destacamos ainda, que, como apontam Kapczinski & Margis (2003), a rede de apoio à vítima após o evento traumático também é um dos fatores que influenciam o desenvolvimento de TEPT. No caso de Pedro vemos que não houve nenhum apoio, muito pelo contrário, ele foi obrigado a se manter exposto a novos eventos estressores, tendo, inclusive, que ir trabalhar no dia seguinte ao assalto como se nada tivesse ocorrido²². Tudo indica que a empresa ignora completamente os assaltos e os atos de

²² Sobre o trabalho no dia seguinte a um assalto teremos também a história de Lucas que expõe as dificuldades de se retornar ao local de trabalho imediatamente. Esse fator foi destacado por vários motoristas com quem conversamos.

violência ocorridos no cotidiano de trabalho dos motoristas. A única providência tomada foi a instalação de câmeras de segurança, que serviriam para inibir a ação de assaltantes e, no entanto, suas filmagens têm sido usadas para vigiar o comportamento dos motoristas e cobradores. De acordo com as pesquisas, esse descaso por parte da empresa em relação aos eventos traumáticos vivenciados por seus trabalhadores contribui para o agravamento de quadros como o de Pedro.

Um dos principais problemas relacionados ao TEPT está em sua identificação como aponta Margis (2003, p. 20) quando diz que “as elevadas taxas de comorbidade podem diminuir as chances de que se realize um diagnóstico de TEPT, pois, muitas vezes, quadros mais conhecidos são diagnosticados primeiramente”. Percebemos isto no caso de Pedro, que até o encontro com nossa equipe, desconhecia ser portador do quadro de Transtorno de Estresse Pós-Traumático. Mesmo tendo passado por diversos serviços de saúde, com atendimento médico (clínica geral e psiquiatria) e atendimento psicológico, tal diagnóstico não tinha sido feito. Desta forma, podemos questionar o tratamento recebido por ele que, pelo que pudemos acompanhar, tem sido direcionado apenas, aos seus principais sintomas: a dificuldade para dormir, seu nervosismo e os delírios persecutórios. Estes são “combatidos” isoladamente, como se não fizessem parte do mesmo quadro, podendo ocasionar, inclusive, o que chamamos de “camisa de força química”. Vimos que Pedro não consegue sequer se levantar da cama sozinho, e, tanto ele quanto sua esposa, explicam isto pelo excesso de medicação consumida. Podemos ver, neste caso, o prejuízo humano trazido pelo atraso no diagnóstico, gerando também um atraso no tratamento, uma vez que os recursos não são direcionados para a verdadeira causa do problema, podendo levar a sua cronificação. Conforme aponta Margis (2003, p. 20) “as consequências da demora para diagnosticar apropriadamente o TEPT, incluiriam o contínuo sofrimento do paciente e a eventual cronificação de seu quadro”.

É importante ressaltar também que o quadro de Pedro não se desenvolveu de forma súbita. O caráter cumulativo das agressões enfrentadas por ele no trabalho é um dado essencial para se compreender seu problema. Foi a combinação de todos os fatores por nós citados que levou ao seu adoecimento. A relevância do caráter acumulativo no desenvolvimento de uma psicopatologia ligada ao trabalho já foi ressaltada por Le Guillant (2006b, p. 248) ao estudar o adoecimento das empregadas domésticas. Ele, por sua vez, ao investigar a importância do “encadeamento de situações e contradições, no

decorrer ou no termo do qual se situa o distúrbio mental”, encontra outros teóricos que também abordaram “de forma admirável” o assunto, como C. Bernard que disse:

“Todos os acontecimentos que, em nosso entender, são súbitos e instantâneos não passam da conseqüência de efeitos acumulados antecipadamente, de forma lenta e gradual [palavras grifadas no texto].” (C. BERNARD apud LE GUILLANT, 2006b, p.284 e 285)

Na história de Pedro, percebemos claramente esse efeito, tanto no seu depoimento quanto no de sua esposa. Ambos denunciam o caráter cumulativo das condições penosas do trabalho como motorista de ônibus, apontando que, aos poucos, ele foi desenvolvendo o quadro que hoje apresenta.

Um dos sintomas do TEPT é o afastamento do convívio social, algo que vemos ainda muito presente no caso de Pedro. Em conseqüência disso, ele nos concedeu um número de entrevistas muito limitado, o que impossibilitou uma melhor apreensão de seus traços de personalidade. Sua esposa e primo, também, pouco conseguiram nos dizer sobre sua vida antes do adoecimento. Sua esposa o conheceu já mais velho, portanto não sabia muito sobre sua infância e adolescência e seu primo não se lembrava de muita coisa dessa época. Esses dados seriam importantes para conseguirmos apontar com mais clareza os mediadores que o levaram a desenvolver esse quadro. No entanto, ainda que tivesse sido possível identificar, com clareza, seus traços pessoais e seus possíveis pontos de vulnerabilidade, isto seria insuficiente para justificar a ocorrência do quadro de TEPT, pois, como aponta o Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho (2001):

*“Fatores predisponentes, tais como traços de personalidade ou história prévia de doença neurótica, podem baixar o limiar para o desenvolvimento da síndrome ou agravar seu curso, mas **não são necessários nem suficientes para explicar sua ocorrência.**”* (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 181, grifos nossos)

Concluímos, assim, que essa limitação do estudo não retira sua importância para a compreensão da condição penosa de trabalho dos motoristas de ônibus urbanos, que, esperamos ter deixado claro, representa o fator principal do desenvolvimento da patologia de Pedro.

Achamos importante destacar, também, que o TEPT é uma das poucas patologias onde, independentemente da afiliação teórica, há um consenso entre os autores sobre sua causa (CID10 1993, FREUD 1996a, MANUAL DE DOENÇAS RELACIONADAS AO TRABALHO, 2001, KAPCZINSKI e MARGIS, 2003, SCHESTATSKY et al. 2003, FIGUEIRA e MENDLOWICZ, 2003, MARGIS, 2003, KNAPP e CAMINHA, 2003, MESHILAM-WEREBE *et al.*, 2003, DEJOURS, 1987) sempre relacionada às condições da vivência do trauma, ou seja, levando em conta sua intensidade, número de exposições e o suporte oferecido ao sujeito após o evento traumático. Trata-se, portanto, segundo esses autores, de um quadro onde as características de personalidade de cada paciente são importantes para compreender sua instalação, sem, no entanto, serem suficientes para explicar sua ocorrência.

Concordamos com Schestatsky et al (2003, P. 11) ao dizer que o TEPT:

“Infelizmente, parece ser um conceito com o qual se deve, cada vez mais, saber lidar em um mundo embrutecido pela violência que expõe todos às suas consequências.”

Desta forma, este estudo nos permitiu discutir sobre um transtorno, tão característico da contemporaneidade, sendo, no caso, desencadeado pelo contexto de trabalho. Ainda que não tenhamos conseguido levantar todos os fatores pessoais de Pedro, explicitando como esses se somaram ao seu contexto de trabalho, esperamos ter logrado êxito na explicitação de como tal contexto é determinante no desenvolvimento do TEPT. Dessa forma, pretendemos contribuir para futuras intervenções em situações de trabalho, visando prevenir ou, pelo menos, reduzir a frequência desses transtornos.

Capítulo 4 – A história de Lucas

Lucas²³ é motorista de ônibus há 22 anos. Desde que veio morar em Belo Horizonte, trabalha no ramo de transporte coletivo, iniciando sua carreira, como cobrador de ônibus, aos 12 anos de idade. Durante uma das reuniões realizadas com os motoristas, dentro da empresa, mostramos os resultados encontrados na etapa de análise ergonômica do trabalho e apresentamos a etapa seguinte, que consistiria na realização de entrevistas individuais para a construção de estudos de caso. Dissemos que, para essa etapa, gostaríamos de conversar, tanto com motoristas que já se afastaram de suas atividades por problemas de saúde, quanto com aqueles que nunca tinham se afastado. Lucas foi o único a nos procurar, dizendo que não havia se afastado e se dispondo a compartilhar sua experiência conosco.

Ele ainda trabalha como motorista, mesmo já tendo tempo de contribuição para se aposentar, pois ainda não completou a idade mínima exigida para receber o benefício, está com 44 anos. É casado, pai de dois filhos, e tem um neto. Mora na mesma região que trabalha. Mesmo com todas as dificuldades de se encontrar um horário em que pudesse ser entrevistado, devido à rotina de trabalho como motorista, onde a cada semana tem um horário diferente a cumprir, Lucas fez questão de contribuir para a pesquisa, mostrando-se sempre disponível.

4.1 - História de vida

Lucas é natural de uma cidade do interior do leste do estado de Minas Gerais, onde viveu até os 11 anos de idade. Tem cinco irmãos, sendo o caçula da família. Conta que, desde pequeno, ele e os irmãos trabalhavam na roça para ajudar seus pais na renda familiar. Estudou até a quarta série do ensino fundamental e quando concluiu que já havia estudado o suficiente, saiu do interior e veio para a capital, à procura de melhores oportunidades.

“A minha infância, não deu tempo de brincar, não. Quando eu tinha 7 anos, eu fui pra escola, fui pra escola e comecei a estudar das 7 da manhã até as 11, vinha pra casa almoçava e ia pra roça trabalhar. Os meus pais trabalhavam com roça, mexia com lavoura de café, e a gente trabalhava até as 5 da tarde. Depois disso, era tomar banho jantar e ir dormir. Depois disso, levantava cedo e ia pra escola, e assim foi até os 11 anos. Com 11 anos, eu

²³ Trata-se de um nome fictício

tirei o diploma. Quando eu tirei o diploma eu vim embora, aí veio todo mundo pra cá.”

Segundo ele, o trabalho no campo é muito desgastante e mal pago. Por isto, decidiu sair do interior e vir para a capital, onde sua irmã já morava, à procura de outras oportunidades.

“Porque lá na roça, você trabalha o dia inteiro, você capina, você leva a sua marmita, você ganha 10 reais com a sua marmita. Você ganha 10 reais e lá só tem isso mesmo, como você não é dono de terra, você trabalha pros outros. Meus pais não tinha terra, porque quando você tem terra você planta pra você e o dinheiro é seu, mas não, você trabalha pros outros lá. Então, eu falei com o meu irmão: ‘Eu não vou ficar aqui não’. ‘Vai embora, pra onde?’ ‘Ah, pra qualquer lugar, menos ficar aqui, nós arruma outra coisa pra fazer e vai embora.’ Aí, a gente veio pra cá. Eu já tinha 12 anos, eu não tinha nem 13 anos completos, e meu irmão tinha 14.”

Logo que desembarcou, ainda na rodoviária, já procurou saber onde conseguir trabalho e, lá mesmo, lhe informaram a respeito de uma empresa de ônibus coletivo que teria vagas. Ele e seu irmão procuraram a viação Verde²⁴ e começam a trabalhar imediatamente.

4.2 - O início do trabalho no transporte coletivo

Lucas começou a trabalhar como cobrador, ainda com 12 anos. Fala com nostalgia a respeito dessa época, referindo positivamente ao seu antigo patrão.

“Esse patrão, era gente boa mesmo, a gente jogava bola com os meninos, os meninos dele cresceu junto com nós. Isso cativa a gente.”

“Aí, lá nós tomava banho, na garagem mesmo, pegava serviço às 5 horas da manhã e parava às 7 horas da noite. E essa vida foi 6 anos, até completar a maioridade. Quando completei a maioridade, eu tirei carteira, por conta própria, mas já mexia nos ônibus.”

Depois de trabalhar como cobrador, Lucas começou a fazer trabalhos internos na garagem. Nessa época, já com quase 18 anos, trabalhou como despachante e fez outros serviços administrativos. Foi nessa ocasião, que a empresa em que trabalhava comprou outra, viação Rosa, também do ramo de transportes coletivos. Com a fusão, Lucas passou a trabalhar na garagem da viação Rosa.

Ao completar 18 anos de idade, Lucas providenciou sua carteira de habilitação, para dar sequência ao seu sonho de se tornar motorista de ônibus. Porém, na garagem onde trabalhava, percebeu que não teria a oportunidade de concretizar seu ideal. Na

²⁴ Nome fictício, assim como o das outras viações em que Lucas trabalhou.

ocasião, pediu para trabalhar como motorista, mas teve seu pedido negado sob a alegação de que não seria um bom profissional nessa área. Ao perceber que não conseguiria realizar seu sonho na garagem em que trabalhava, procurou seu primeiro patrão, ainda um dos donos da empresa, para pedir demissão, expressando seu descontentamento e deixando claro que não iria mais trabalhar naquela função. Foi negociada, então, sua transferência para outra garagem da empresa, onde, seis meses após, se tornaria motorista. Sobre esse episódio, nos conta:

“Lá, [viação Rosa] ele não quis me dar oportunidade, ele falou que não, que lá eu era bom na área que eu tava trabalhando, mas não ia ser um bom motorista. Ai, eu peguei e falei: Então eu vou embora! Vou sair. Não vou ficar aqui não. Vou arrumar outras coisas pra fazer, eu tenho carteira de motorista, vou trabalhar de motorista. Era o meu objetivo, né? É profissão, eu ganhava igual à motorista.”

Desde o início de sua vida profissional, Lucas procurou resolver os problemas com os quais se deparava, diretamente com o superior que julgava mais competente para lidar com a situação. Veremos que essa autonomia e determinação foram fundamentais na sua história de vida e profissional.

Desde o início de suas atividades como motorista de ônibus, já se deparou com as dificuldades da profissão. Iniciou em uma linha que saía da Avenida Pedro II e seguia pela Av. Afonso Pena, até a Praça da Bandeira. Contou que na época que começou, em 1982, os ônibus circulavam ainda mais lotados que atualmente, chegando a 2000 passageiros por dia. Percebeu, de imediato, como é difícil a relação entre motorista e passageiro, conforme explica:

“Na época, eu trabalhava em volta dos passageiros, eu tinha vontade de matar eles, eu achava eles... Você começa e não tá preparado pra isso, você não tem uma formação, a empresa não investe na formação das pessoas, você tem que aprender é na marra.”

Como ele próprio relata, seu aprendizado sobre como lidar com os passageiros foi fruto de sua prática profissional, pois não recebeu nenhum treinamento ou formação que o preparasse para essa parte de sua profissão.

Com o tempo, Lucas certificou-se de que essa era a profissão que queria exercer. Casou-se e começou a construir sua casa na região de Santa Luzia, mudando-se para lá. Seu trabalho, então, ficou muito distante de sua moradia, o que lhe obrigava a acordar muito cedo, às 2 horas da manhã, para chegar às 5 horas da manhã. Decidiu então,

buscar outra empresa de ônibus, mais próxima de onde morava. Diz que os motoristas de ônibus têm essa vantagem, podem trabalhar perto de onde vivem.

Lucas começou, então, a trabalhar na empresa, Viação Azul, onde se encontra até os dias de hoje.

4.3 - O trabalho na Viação Azul

Como já mencionamos, ao buscar um trabalho mais perto de sua casa, garantindo assim não precisar se desgastar tanto se deslocando para o serviço, Lucas entrou para a Viação Azul, onde se encontra até hoje. São, mais ou menos, 20 anos como motorista de ônibus nessa empresa e nesse período acumulou grande experiência com a qual desenvolveu suas regras e valores que o ajudam a gerir seu trabalho e preservar sua saúde.

Lucas trabalhou em diversas linhas da empresa, seu horário de trabalho era o de movimento, também conhecido como dupla-pegada, onde o motorista faz viagens pela manhã e à tarde, durante os horários com maior número de passageiros, e também com uma maior intensidade de tráfego. Os motoristas que trabalham dentro desse regime têm sua folga sempre aos domingos, diferentemente dos outros que têm a folga em dias variáveis.

A primeira reflexão que Lucas nos traz sobre seu trabalho na empresa Azul é como ele lida com os conflitos que surgem em seu dia-a-dia, que não são poucos. Sua forma de lidar com esses problemas talvez seja o aspecto mais importante para compreendermos como ele se mantém saudável em um meio de trabalho tão adverso, como pudemos ver não só no caso de Pedro, mas também no seu próprio relato.

4.4 - Os conflitos no trabalho

Durante sua vida profissional, Lucas tem adotado uma política que hoje nomeia de “evitar conflitos”. Ele a utiliza, especialmente, para relacionar-se com os passageiros, que, reconhece, às vezes, podem representar um problema na vida do motorista. Mas percebemos também que usa a mesma estratégia para resolver outros problemas no trabalho, evitando criar conflitos com os colegas ou superiores e procurando resolver as situações diretamente com estes últimos.

O esforço no sentido de evitar conflitos com os passageiros é incentivado pela Viação Azul, que sugere que motoristas e cobradores não tentem enfrentar os usuários

dentro dos ônibus. Lucas se apropriou muito bem dessa sugestão, pois sabe que não adianta se indispor com os passageiros, especialmente, porque motorista e cobrador estão em menor número dentro do ônibus, e que a maioria dos confrontos não dizem respeito aos trabalhadores, e sim a questões que cabe à empresa resolver.

Ele relatou um episódio, no qual ficou claro como essa postura de evitar conflitos é interessante para a empresa, além de tranquilizar o motorista. Após retornar de um período em que esteve afastado por problemas na coluna (fato que será abordado posteriormente) Lucas foi encaminhado para trabalhar em uma linha da empresa. Durante a primeira viagem do dia, às 6 horas da manhã, diz que percebeu que 33 passageiros desceram sem pagar a passagem, usando a porta da frente, apesar de estar com os vales nas mãos. Ao chegar ao ponto final, ele indagou ao cobrador o porquê dele não cobrar essas passagens, e como resposta ouviu o colega dizer que era sempre dessa forma, que essas pessoas não gostavam de pagar a passagem e que nada poderia ser feito. No mesmo dia, Lucas se dirigiu à garagem e relatou o problema ao seu superior, como nos conta:

“Aí, eu fui na garagem e falei: Olha, nesse horário tá acontecendo isso e isso, eu não trabalhava nesse horário lá, e tá acontecendo isso e isso e ninguém quer pagar a passagem, já tem uns dias que tá acontecendo isso. Ah, é? Eu falei com o diretor, pronto, **não precisei discutir com o passageiro, nem falar que vão entregar eles.** Aí, ele mandou os fiscal uma semana lá em cima deles, ensinou o caminho pra todo mundo, como é que tem que ser feito, e acabou o problema. **Não precisa de você discutir, não precisa de você brigar com os passageiro, você tem que ver o problema e aonde pode resolver.**”

Sua atitude foi interessante para a empresa que resolveu, ao menos temporariamente, o problema. Temporariamente, porque, segundo Lucas, esses passageiros migram de uma linha para outra, nunca sendo possível resolver de fato a situação. Mas, ainda que a solução não seja definitiva, a empresa passa a ter conhecimento do que acontece na linha, algo que só é possível com o relato dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, Lucas se exime de qualquer responsabilidade a respeito do problema. A partir do momento que relata o que acontece, o problema passa a ser da empresa, como ele mesmo conta:

“É por isso que tem que tá atento, ao que tá acontecendo na linha A, na linha B, mas a empresa não tem como ficar sabendo, quem informa pra empresa é nós, motoristas. Mas muitos não têm coragem de falar, critica a direção da empresa, critica até os fiscal, briga com o passageiro porque ele não quer pagar a passagem, mas não tem coragem de ir lá na diretoria e falar

pra eles: Tá acontecendo isso e isso e isso, resolve pra nós, lá. Porque é simples, é só você chegar, tá acontecendo isso, eu estou lavando as mãos, não tem como mexer com ninguém, não. O diretor também fala: Não mexe com ninguém, não.”

Mesmo encontrando essa solução para o problema, Lucas reconhece que não pode voltar à mesma linha durante uma semana, pois os passageiros descobrem que foi o motorista que fez a denúncia e o perseguem. Mais uma vez, para evitar o confronto, é preciso mudar de linha. No seu caso, foi transferido no dia seguinte em que a denúncia foi feita.

Outro exemplo, refere-se ao acidente que sofreu, assim que entrou na Viação Azul, sua atual empresa. O ônibus que dirigia perdeu os freios e, para conseguir pará-lo, Lucas bateu no muro de um condomínio, próximo ao ponto de controle. Durante a semana que antecedeu à batida, ele percebeu que o veículo apresentava problemas mecânicos: o ar do compressor estava vazando, sendo que, esse mecanismo é parte do sistema de frenagem do ônibus. Como de praxe, ao constatar o defeito, notificou os responsáveis fazendo uma reclamação e preenchendo a ficha do veículo²⁵, porém, nenhum reparo foi feito. Lucas continuou trabalhando com o carro que apresentava falhas, pois não tinha outra opção. Um dia, ao final dessa semana, ele saiu do ponto de controle e iniciou sua primeira viagem. Logo no início do trajeto, havia uma descida, e, assim que chegou nessa parte do percurso, ao pisar nos freios para controlar a velocidade, percebeu que estes não funcionavam. A única forma de parar o veículo foi batendo em um muro de um prédio da rua. Esse muro caiu com o impacto e o ônibus só parou porque tinha um material de construção do outro lado do muro, que “segurou” o carro. Foram necessários dois guinchos para retirar o ônibus do local. O gerente da garagem lhe deu quatro dias de “balão”²⁶ e disse que ele deveria arcar com o prejuízo do acidente. Lucas não concordou com a decisão do gerente, e sabia que, após seu período de suspensão, seria mandado embora, pois é o que costuma acontecer na empresa. Durante os quatro dias que ficou sem trabalhar, começou a fazer carreto de terra e areia, com um caminhão que tomou emprestado de seu vizinho, pois não gosta de ficar parado. Além disso, procurou outras empresas para trabalhar, pois sabia que seria mandado embora. Chegou a conseguir um emprego em uma transportadora de valores.

²⁵ A ficha do veículo é uma papeleta que fica no interior de todos os ônibus, onde os motoristas devem anotar as alterações que percebem no funcionamento. Ao preencher essa ficha, fica configurado um pedido de manutenção ou reparo do veículo.

²⁶ Balão é a expressão usada pelos motoristas para designar os dias de suspensão não remunerada de trabalho.

No início do quinto dia, acordou cedo para fazer o carreto e, em seguida, seguiu para a garagem da Viação Azul, pois iria conversar com o dono da empresa e expor sua indignação com o ocorrido. Esperou o dono chegar com seu carro na garagem e bateu no vidro, dizendo que gostaria de lhe falar. Quando seu patrão o atendeu, explicou tudo o que havia acontecido, os pedidos de manutenção feitos e não atendidos, o acidente e a conduta do gerente, suspendendo-o do trabalho. O dono da empresa, então, chamou o gerente e o responsável pela oficina para apurar os fatos, pedindo que Lucas repetisse toda a história que havia contado diante dos dois. O dono perguntou, então, ao gerente se era isso mesmo que tinha acontecido e o mesmo confirmou. Fez a mesma pergunta ao responsável pela manutenção dos veículos, que mais uma vez confirmou a história. Voltou a falar com o gerente e questionou sua conduta de tirar Lucas da escala e, posteriormente, de demiti-lo, deixando claro seu apoio ao motorista. Logo em seguida, dirigiu-se a Lucas perguntando se poderia voltar ao serviço no mesmo dia. Lucas lhe explicou que já estava trabalhando com carreto e que tinha compromissos naquela manhã. Ele, então, lhe propôs que continuasse trabalhando com carretos pela manhã e que trabalhasse na sua empresa no turno da tarde, rotina que Lucas manteve durante 2 anos, como nos conta:

“Aí, eu fiquei no caminhão durante 2 anos, eu pegava serviço 6 horas da manhã, parando 2 horas, e pegava no bairro quatro e meia da tarde e parava meia noite. Até eu desistir do caminhão.”

Assim, para evitar entrar em conflito direto com o gerente que o suspendeu do trabalho, Lucas recorreu ao dono da empresa, ao término de seu período de suspensão, quando os ânimos estavam menos exaltados e era possível conversar de forma racional sobre o problema.

Quanto aos “caronas”²⁷, ele também evita confusão. Fala de um episódio recorrente em seu trabalho, aos sábados, quando retorna do centro da cidade, já dentro de Santa Luzia, passando em uma praça do bairro servido pela linha que trabalha. Nessa praça, há um supermercado, onde as pessoas do bairro fazem compras, especialmente, aos sábados. Diz que, ao chegar lá, abre todas as portas do ônibus, pois sabe que muitas pessoas não irão pagar a passagem, que pularão a roleta e alguns podem até forçar as portas traseiras, correndo o risco de quebrá-las, para permitir a entrada dos demais. Como já sabe que isso ocorrerá, ao chegar próximo ao supermercado, para no ponto

²⁷ Carona é a forma como os profissionais do transporte coletivo se referem aos passageiros que embarcam no ônibus, não pagam a passagem e não têm direito a gratuidade do serviço.

com todas as portas abertas, permitindo que os passageiros entrem pela porta traseira. Ele relata esse fato com senso de humor:

“Dia de sábado e domingo é assim, tem uma pracinha lá, onde eles fazem compra no Supermercado BH, porque lá em cima não tem supermercado. Então, vêm umas 100 pessoas fazerem compras. E quando você chega na pracinha tá assim de sacolinha BH, e se eles entrarem na frente, eles não vão pagar a passagem, eles só paga se o fiscal tiver vindo. Aí, fica tudo em cima de você, então, tem que abrir pra descer mesmo, então, já abre as 3 portas. Mas se a senhora ficar a senhora vai achar até graça, vai lá pra senhora observar, em um minuto não sobra ninguém no ponto. Não fica uma sacolinha do lado de fora não, eles entram rapidão”

Ao ser questionado sobre uma possível repreensão da empresa, diz não se importar, pois sabe que não há muito que fazer.

“Mas, aí, como que eu vou fazer? Eles não vão pagar mesmo e eu tenho que seguir viagem. Eles [a empresa] não falam nada, não. Porque se eu não abrir, eles mesmos abrem a porta e entram. Enquanto eu abro a porta pra carregar o ônibus, vem alguém que vai lá atrás e um segura e outro destrói a porta e entra. Em um segundo, eles fazem isso. Pode até quebrar o carro, eles quebram a mangueira de ar.”

4.5 - O contato com os passageiros

Lucas fala sobre como deve ser o relacionamento entre motoristas e passageiros e destaca, desde o início, que, caso o motorista adote uma conduta inadequada, será, ele mesmo, o maior prejudicado com isso.

Diz que os passageiros podem ser um problema para o motorista, reconhecendo que, no início de sua carreira, queria “matá-los”, não sabia por que estava em meio deles e que era difícil lidar com esse público todos os dias. Conta que, por algumas vezes, não se envolveu em brigas com alguns passageiros porque os usuários mais velhos intercediam e não deixavam nada acontecer. Hoje, percebe o quanto aprendeu em 22 anos de trabalho para conseguir lidar com eles sem ter muitos problemas. Sobre isso comenta:

“Hoje, eu trato o passageiro bem porque eu sei como lidar, eu sei tratar bem, eu sei que é minha obrigação respeitar, mas na época [início de carreira] não. **Eu não sabia por que eu tava no meio dos passageiros e quando o passageiro nos trata mal a gente que leva tinta, né?** Mas é bom porque a gente vai aprendendo e, hoje, eu tenho condição de passar pro meu colega que não vale a pena criar confusão com o passageiro por nada.”

Hoje, Lucas sabe que a melhor forma de lidar com os passageiros é tratando-os bem, sem, no entanto, vê-los como amigos, ou criando qualquer outro tipo de relação

mais próxima. Motoristas que tratam os passageiros mal, especialmente os que trabalham no bairro B²⁸, andam com o carro muito rápido sobre os quebra-molas, fazem curvas correndo, dão freadas bruscas, não esperam idosos e pessoas com crianças de colo sentarem, falam coisas ofensivas. Esse tipo de tratamento, Lucas vê como problemático, pois, além de desrespeitoso, coloca o passageiro contra o motorista. Ele diz que o passageiro quer ser bem tratado e, quando isso acontece, fica do lado do motorista. A seu ver, até mesmo um usuário com intenção de não pagar passagem pode deixar de fazer isto, caso seja bem tratado pelo motorista, evitando, mais uma vez, confusões.

Mas ele deixa claro que, tratá-los bem, não significa considerá-los amigos. Ou seja, para ele, os passageiros não são amigos dos motoristas e cobradores. A relação estabelecida, entre eles, é profissional, os passageiros são clientes e devem ser tratados como tais. Ele sabe que, se o motorista começar a tratá-los de forma muito amigável, perderá o controle da situação, podendo, inclusive, permitir que deixem de pagar a passagem, o que poderia causar uma confusão com seus superiores:

“Tem passageiro que espera você falar alguma coisa perto dele pra ele contar a vida inteira dele pra você. Tem uns velhinhos, por exemplo, que você tem que ficar escutando, mas a gente não pode misturar as coisas. Você mistura e no futuro você vai ser prejudicado. Lá, já aconteceu de motorista de 20 anos de casa ter que sair, teve que ser mandado embora porque os passageiro não queria mais pagar a passagem com ele.”

Ele ressalta que, mesmo sua esposa, filho ou sogro, ao entrarem no ônibus são vistos como passageiros, e, portanto, tratados como os outros: pagam passagem, rodam a roleta e ficam na parte traseira do ônibus.

Assim, para Lucas, todos os que entram no ônibus são passageiro, mesmo os “caronas”, pois, acredita que todos devem ser tratados com educação. Com essa conduta, garante, por exemplo, que mais à frente, essa pessoa não se volte contra ele. Sabe que o bom tratamento que dispensa aos passageiros só lhe traz benefícios.

Sobre respeito essa conduta, de tratar todos igualmente e se beneficiar com isso, relata um episódio que lhe ocorreu. Ao passar com o ônibus pela praça da estação, viu um homem negro, descalço, sujo, com roupas rasgadas, que aparentava cerca de uns 30

²⁸ O bairro B, como já foi apresentado no caso Pedro, é um bairro atendido pelas linhas de ônibus da empresa Azul e que é tido como um bairro complicado devido à forma como a população atua dentro dos ônibus. Há um maior índice de assaltos, quebras de ônibus e violência contra os motoristas nas linhas que servem a esse bairro. Normalmente, os motoristas da empresa Azul não gostam de trabalhar nessas linhas e desenvolvem certa hostilidade com a população local.

anos, dando sinal para embarcar. Ele parou o ônibus no ponto para deixá-lo entrar. O cobrador logo o advertiu de que esse homem, provavelmente, não pagaria passagem, que era um mendigo, e, portanto, não deveria entrar no ônibus. Lucas disse que também imaginava que ele não iria pagar a passagem, mas nem por isso deixou de parar o carro para que entrasse. Ao abrir a porta do ônibus, o homem lhe perguntou: “Posso?” e Lucas respondeu positivamente, perguntando-lhe para onde iria. O homem lhe respondeu que iria descer próximo ao IAPI e ele disse que, se não houvesse fiscal durante o trajeto, poderia deixá-lo no ponto desejado. Ao descer, o homem ainda lhe deixou um panfleto de associação evangélica e lhe agradeceu.

Para Lucas, portanto, é importante tratar bem todos os passageiros do sistema de transporte público, mesmo os que não irão pagar a passagem, pois eles precisam desse transporte para se locomover e, caso não consigam entrar no ônibus que conduz, entrarão no de seu colega. Tratá-los com hostilidade não resolve o problema, ao contrário, pode criar uma hostilidade do “carona” em relação ao motorista e, eventualmente, gerar agressões.

“Eu sabia que ele não ia pagar a passagem. É por isso que o cobrador falou ‘você não vai carregar isso’. Eu carreguei e eu quase falei pra ele: ‘Você não é melhor do que ele, só porque você está vestido? Calçado? Perante Deus somos todos iguais’. Então, tem que tratar o passageiro bem, seja ele qual for. Seja ele mendigo, pode ser um milionário, presidente, é tudo igual, é passageiro. **Mesmo sem pagar é passageiro. Porque ele tem que ser conduzido, alguém tem que trazer ele, porque ele vai andar no sistema coletivo, se ele não andar no meu, ele anda no outro, não adianta tentar tirar.** Porque sempre existiu isso, não vai acabar. A gente tem que aceitar, tem que saber ouvir também, porque senão eu não aguento. Eu vou falar com ele pode descer, no outro dia ele tá lá fora jogando pedra no ônibus.”

Podemos ver que a estratégia adotada por Lucas para evitar conflitos em muito se aplica ao relacionamento com os passageiros. Assim, ele diz que não enfrenta os passageiros, mesmo que estes estejam reclamando de seu trabalho, pois, sabe que se ficar algum mal-entendido, eles podem depois persegui-lo.

Outro fator importante apontado por ele refere-se ao fato de ver o lado do passageiro, que é o usuário de um sistema de transporte que não atende às suas necessidades. Os carros são velhos, desconfortáveis, muitas vezes, estão realmente atrasados, causando insatisfação e gerando reclamações. Ele conclui que, as reclamações dos usuários, são pertinentes, embora, talvez não precisassem ser dirigidas

ao motorista e ao cobrador. No entanto, reconhece que sendo eles os representantes do sistema de transporte dentro dos ônibus, podem ser o maior alvo das críticas.

Lucas revela sua capacidade de compreensão e de absorção das críticas, ao dizer que sabe das dificuldades enfrentadas pelos passageiros:

“Porque, o passageiro senta ali, o passageiro cansa! Porque ele saiu de lá 7 horas da manhã, chega aqui oito e quarenta, esses bancos duros, a bunda do passageiro dói. Fica sentado, cansa de escutar a mesma música no rádio, e já tá na hora, e tá na hora, e o tempo vai passando, e ele vai ficando irritado, ele tem que pegar o serviço 9 horas da manhã e o carro não chega, você não consegue passar. E em quem ele vai descarregar? No cobrador e no motorista, nós temos que estar preparado pra isso. E a crítica, ela é normal, todo mundo recebe crítica.”

Em vários momentos Lucas destacou a importância da preparação adequada dos profissionais, tanto motorista quanto cobrador, para lidar com o público e com as dificuldades impostas por esse trabalho.

4.6 - Os novatos - A preparação e as exigências

Lucas ressaltou, com frequência, a importância de uma preparação adequada dos novatos. Mesmo reconhecendo que muito será aprendido durante a prática, falou sobre a distância existente entre o treinamento que hoje é dado aos novatos e o que irão encontrar nas ruas:

“E aí, o que acontece? Hoje, os meninos é treinados assim, mas não é ainda o suficiente, porque eles treina os meninos assim devagarzinho, a 20km/h. Aí, quando chega na linha, chega lá no bairro B, o cara tem que pegar o ônibus cheio de passageiro e fazer com 40 minutos o bairro-centro. **Aí, complicou, né? Ele tá acostumado a andar com o carro a 20 km/h, não tem hora pra chegar nem pra sair. Aí, entra o carro cheio de peão, só peão, e aí, os caras começam a gritar: ‘Ô motorista, eu vou pegar serviço seis e meia’.** E, aí, o cara fica doido, porque ele não tá preparado pra receber aquilo, e aí, ele não aguenta. Por isso que muitos jovens, a senhora deve ter reparado que a maioria que adoece são os motoristas jovens, eles estão estressando, eles estão cansando, porque essa cobrança em cima deles é muito maior que a nossa, por isso que eles cansam.”

Além da falta de um treinamento adequado ele aponta para a cobrança maior sobre os novatos, por parte da empresa. São cobranças de horários, cumprimento de normas, gerando desgaste.

“Porque eles são mais novos, eles têm que ser lapidados. Igual a empresa, tá dando oportunidade pra eles, mas a empresa cobra muito mais deles do que de nós. Aqueles que a empresa investe dinheiro, a empresa cobra muito.

Não porque ele tem que produzir mais, mas é pra que eles fiquem bons, do jeito que a empresa precisa, é uma pedra que tem que ser lapidada. **Aí, a empresa cobra muito deles e são os que estão cansando.”**

Dessa forma, observa que a cobrança não é a mesma sobre os novatos e os motoristas que trabalham há mais tempo na empresa. Mas, além de não serem cobrados da mesma forma, os motoristas mais experientes sabem lidar melhor com as cobranças, pois aprenderam quais aspectos devem ser priorizados em seu trabalho e são respeitados pela forma como executam suas tarefas. Para os motoristas novatos, as cobranças que resultam em perdas salariais costumam ter um peso maior em sua atuação. Então, acham preferível correr com o ônibus a andar devagar, sem trancos, para um maior conforto do passageiro, pois, caso o ônibus chegue atrasado ao ponto final, pode ser multado o que repercute diretamente no sistema financeiro da empresa. A reclamação do passageiro pode permanecer dentro do ônibus, não chegando ao conhecimento da empresa.

“Porque a Bhtrans agora tá cobrando a viagem, R\$64,00 quando o carro chega atrasado, ela tá cobrando da empresa. No caso a Bhtrans, cobra da empresa que paga a viagem, ela é automática, ela cai no sistema automático da empresa que paga. Então, é por isso que o motorista não pode chegar atrasado, ele tem que chegar no prego, porque senão a empresa cai em cima, é o sistema que força o cara a chegar em cima. **Então, aquele que não está preparado, ele se preocupa mais com isso, ele trata o passageiro mal, não tem paciência. Tem uns que até largam o passageiro pra trás, porque têm que fazer horário e eles se preocupam muito com isso, entendeu?”**

Ao ser questionado sobre as cobranças que sofreria por suas condutas, como dar caronas, abrir as portas traseiras para entrada de passageiros, ressalta que, por ser experiente e ter muito tempo de trabalho na mesma empresa, não as sofre. Contudo, sobre as eventuais cobranças que poderiam ser feitas, diz não se preocupar, pois sua forma de trabalhar é sempre a mesma e que se responsabiliza por ela. Ou seja, não mudaria sua conduta, mesmo se houvesse uma cobrança maior por parte da empresa para o cumprimento estrito das regras. Caso se visse em uma situação desconfortável em que fosse obrigado a agir contra seus princípios e valores, construídos durante anos de trabalho como motorista de ônibus, simplesmente sairia de seu trabalho. Ele expôs melhor sua opinião, ao dizer o que faria, se a empresa o questionasse sobre o episódio já citado de parar o ônibus para embarcar um homem que, tudo sugeria que, não iria pagar a passagem:

“Minha posição é essa: se a empresa quiser me punir por isso, pra evitar o confronto eu saio da empresa. A opção é essa, não adianta eu confrontar com ela, ela que determina o que eu vou fazer. Se tiver um fiscal, eu já vou fazer diferente. Se tiver um fiscal, eu já vou falar com ele: Não dá, não, olha o segurança aqui.”

Assim, mesmo estando seguro de sua atitude, Lucas admite que, se houvesse uma fiscalização no momento em que permitiu o embarque daquele homem em seu ônibus, procederia de uma forma diferente. Iria justificar ao passageiro que não poderia deixá-lo embarcar por haver um fiscal dentro do ônibus.

Ele revela, também, que sua experiência e tempo de casa, lhe dão margens de negociação maiores com os gerentes, o que lhe garante certa tranquilidade:

“Quando você tá novo de casa, você se sente mais na obrigação. Quando você já pega um certo tempo de convívio com o pessoal que comanda, aí, você negocia: eu vou fazer pra você e você faz pra mim.”

Mas deixa claro, também, que sempre conseguiu evitar punições:

“Nesses anos todos, nunca assinei uma advertência, nunca fui chamado, entendeu? Porque a empresa conhece o funcionário que tem e sabe como que a gente trabalha.”

Ele sabe também que as decisões que toma, como levar ou não um passageiro, afetam diretamente seu trabalho e, conseqüentemente, a empresa. Baseado em toda sua experiência de anos de trabalho no ramo, Lucas coloca-se como o responsável por tudo que acontece e, portanto, é ele quem toma as decisões dentro do veículo:

“Então, eu tenho que ter responsabilidade, eu tenho que fazer dinheiro, e eu tenho que fazer dinheiro na empresa. Com tudo isso, eu tenho que carregar os que pagam e carregar os que não pagam. Eu sou responsável pela empresa, então, eu tenho que decidir ali, na hora: eu carrego ou não? Eu sou meu chefe, ali, dentro do ônibus, eu sou meu chefe, eu que decido, vai ou não vai, eu que decido. E se ele mora aqui no IAPI, um dia, eu não deixo ele subir, quando é no outro dia ele tá lá, ele é um assaltante, aí, ele me esperou, aí, vai complicar tudo, ele cerca a gente, entra no ônibus, aí, não assalta só eu e o cobrador não, assalta os passageiros todos. Eu penso assim e acaba complicando ainda mais a situação.”

4.7 - Os assaltos

Um problema apontado por quase todos os motoristas entrevistados, são os assaltos, que ocorrem em todas as linhas, embora sejam mais frequentes entre aquelas que servem os bairros de periferia. Lucas já foi vítima de dois em todo o seu tempo de carreira como motorista.

O primeiro foi em 1998, em um feriado. Ele chegou ao ponto de controle às 6h15min da manhã, para fazer sua primeira viagem às 06h30min, indo com o cobrador para um bar, nas proximidades, para tomar um café. Quando o dono do bar terminou de fazer o café, chamou os dois para tomarem e deixou a garrafa sobre o balcão. Lucas se serviu, serviu ao seu cobrador e viu que havia um rapaz sentado no fundo do bar. Ele ofereceu o café ao rapaz, que, depois de tomá-lo, dirigiu-se aos dois dizendo que sentia muito, mas precisava pagar umas contas e foi quando tirou um revólver da cintura e anunciou o assalto. O rapaz levou o dinheiro que o cobrador tinha trazido de sua casa para a primeira viagem. Lucas chegou a entregar seu celular ao assaltante que respondeu dizendo que não estava interessado no aparelho. Ele levou também o dinheiro e os vales-transporte de um cobrador do ônibus que estava chegando ao ponto final depois de sua primeira viagem e foi embora correndo.

O segundo assalto ocorreu em um sábado à noite, quando Lucas fazia a última viagem da semana. Conta que trabalhou no sábado à tarde e quando ia fazer sua última viagem, às 16 horas, recebeu uma ligação no PC, da garagem, pedindo que fizesse mais 2 viagens na linha, as viagens de 18h30min e das 20h30min horas. Quando já voltava da última viagem, ainda na Avenida Cristiano Machado, quase no final do trajeto, três homens deram sinal e subiram no ônibus. Quando já estavam dentro do bairro, saindo do corredor de maior circulação, já mais próximo do PC, por volta das 22 horas, os homens anunciaram o assalto. Um ameaçou o motorista colocando um revólver nas suas costas. Levaram R\$19,00 do cobrador e desceram do carro. Lucas conta que tinha programado de ir a um churrasco com sua esposa, na casa de um colega de trabalho, e que, devido ao assalto, não pôde ir. Passou a noite e parte da madrugada, registrando a ocorrência na delegacia.

Sobre os assaltos sofridos comenta:

“Nunca tive dificuldade com assalto, não, mas também não reajo, não. Não adianta você reagir, tem que ter paciência. Da outra vez, o menino colocou a arma aqui na região da minha costela, e falou: Ô, motô! É um assalto. E eu falei: Pega o dinheiro com o cobrador lá, que o cobrador que tem dinheiro. Aí, pegou só um pacote com nota de um, porque o cobrador já tinha colocado o dinheiro no cofre.”

Ele diz que os motoristas que tratam mal os passageiros têm um índice de assaltos maior em suas viagens, mas não pudemos comprovar tal afirmação. Mas é interessante observar que a situação do assalto não o incomoda muito, ao contrário, afirma ter se acostumado, dizendo que isso faz parte do cotidiano dos motoristas.

Analisa que há pessoas que precisam de dinheiro, muitas vezes, para comprar drogas e o ônibus tem esse dinheiro circulando todos os dias, não importa se a quantia parece pequena.

“Mas você não pode ter medo do assalto, o assalto é cotidiano. Eu não fico preocupado com isso não, dou graças a Deus quando o cara já foi embora. E, meu, nunca levou nada.”

Lucas sofreu apenas dois assaltos, um número baixo para um profissional com quase 20 anos na mesma empresa, pois como pudemos ver, no caso de Pedro, os assaltos são parte da realidade desses trabalhadores, como o próprio Lucas admitiu ao dizer que “assalto é cotidiano”. Apesar de tentar lidar melhor com a situação, ele revela que, assim como ocorre com outros colegas, o pior momento, é no dia seguinte ao assalto:

“No dia seguinte eu fiquei com dor de barriga o dia inteiro, no outro dia. Eu cheguei em casa, nesse dia, era uma hora da manhã, que eu tive que levar o carro na delegacia. Perdi o churrasco, cheguei em casa a mulher tava com raiva, nervosa, queria saber o que tinha acontecido. Então, nós temos hora de sair, mas não temos hora de chegar. **No outro dia, dá uma dor de barriga, a gente não fica bom, não. É o psicológico da gente que parece que fica atingido. Depois que a pessoa vai embora, abre um buraco dentro da gente que fica grande que parece que não preenche não.**”

Fica visível, portanto, o impacto dessa situação sobre esses profissionais, e, mesmo Lucas, que tenta não se preocupar com o problema, sentiu esse impacto.

4.8 - Os problemas de saúde

Como dissemos anteriormente, Lucas é um exemplo de trabalhador que preservou sua saúde, após anos de profissão. Ele se considera um trabalhador que nunca teve problemas, nessa área. No entanto, conta que já se afastou das atividades profissionais por mais de dois anos, em períodos diferentes. No entanto, como veremos, sua história de afastamentos é uma importante comprovação dessa preservação, pois foi ele mesmo quem buscou afastar-se quando percebeu que não estava se sentindo bem. Foi ele, também, quem controlou, de certa forma, os períodos em que estaria afastado de suas atividades como motorista de ônibus.

Um dos sinais de que não estava bem, segundo ele, era quando o seu trabalho começava a interferir na sua vida familiar. Relata que, certo dia chegou em casa, após o trabalho, e quando sua esposa foi reclamou algo a respeito de seu filho, não conseguiu ouvir, ficou nervoso e chutou um balde de pipoca e um copo que estavam sobre a mesa

da sala de sua casa. Diz que, esse episódio, revelou que não estava normal. Reconheceu que não estava bem e que precisava afastar-se do trabalho, pois foi capaz de perceber que eram as exigências do seu cotidiano profissional que o estavam prejudicando, como nos conta:

“Quando foi em 2001, meu filho nasceu em 89, então ele já tinha 12 anos, aí, eu cheguei em casa, já tinha acabado de trabalhar, a minha esposa reclamou do meu filho, falando que ele tinha feito um negócio. Eu... tinha um objeto, uma bacia de pipoca que eles tinham comido dentro de casa, e eu acabei chutando aquilo dentro de casa. Aí, quebrou o copo que tava dentro, espalhou tudo no chão. **Aí, eu percebi que tava começando a ter problema, trazendo os problemas do serviço pra dentro de casa.** Eu tinha que ter a capacidade de chegar dentro de casa e ouvir os problemas da minha esposa, ouvir também, eu sou pai também. **E eu tava levando os problemas do serviço pra dentro de casa,** eu não tava conseguindo entender. Aí, eu percebi: Ô gente, eu tô com algum problema, tô com algum problema, **eu não percebi isso antes, mas eu não tô descansando.** O barulho do carro ficava na minha cabeça, **quer dizer, aquilo que passou estava me atingindo ainda, aí eu comecei a sentir.** Aí, eu fui no médico, clínico geral da empresa, que atendia lá, isso já foi em 2002. Eu fui no médico, já foi em 2002, médico muito bom, que ficava lá na clínica do convênio. Aí, eu fui nesse médico e ele me perguntou: O que você está sentindo? Eu falei: **Estou cansado, quando chega a hora de deitar eu estou muito cansado, minhas pernas estão coçando e estou com dor nas costas. Eu já acordava cansado, eu já levantava desanimado, cansado, porque quando você tá cansado você tem preguiça até de levantar pra trabalhar.**”

Procurando encontrar uma solução para o problema do cansaço e das dores nas costas e nas pernas, Lucas foi a um clínico geral, que solicitou radiografias de sua coluna, suspeitando de algum problema postural. No entanto, esse médico não conseguiu perceber nenhuma alteração nos seus exames. Mas, como Lucas ainda apresentava queixas, foi encaminhado a um médico especialista, um ortopedista, que pediu exames mais precisos, onde ficou identificado um princípio de hérnia de disco. O ortopedista, então, perguntou a Lucas como gostaria de proceder, pois, em seu caso, não era necessário uma cirurgia, mas poderia pedir um afastamento do trabalho. Lucas solicitou, então, que o médico encaminhasse um pedido de afastamento do trabalho, pois sabia que estava cansado e precisava de um período de descanso. Ele ficou quatro meses afastado e voltou quando concluiu que já estava bem.

Porém, logo que retomou suas atividades como motorista, percebeu que ainda não estava bom, pois continuou apresentando os mesmos sintomas: cansaço, desânimo, dores nas pernas. Trabalhou mais seis meses e, quando concluiu que seu quadro não

havia modificado, retornou ao ortopedista que chegou à mesma conclusão. Desta vez, Lucas ficou um ano afastado. Quando indagado o porquê da diferença de tempo de afastamento ele respondeu:

“Porque eu quis. Porque o INSS, ele te dá o afastamento e te dá opção, se você quer voltar a trabalhar. Então, por exemplo, nós estamos aqui, em agosto, né? Aí, eu vou te afastar até o dia 31 de outubro, se você quiser continuar afastado, então, você procura seu médico e pede pra ele te afastar mais. Se você não quiser, você não tem que fazer nada. Então, já está determinado. Assim que funciona. Então, quatro meses, você fica quatro meses, se sentir que não deu pra melhorar você volta no médico e ele vai te dar outro relatório e você volta lá e eles te prorrogam o prazo. **Eu sempre voltei por causa disso. Eu acho que eu estou beleza e eu volto a trabalhar. E assim que eu faço, sucessivamente.** Aí, eu fiquei um ano, melhorou bastante, mas mesmo assim não foi suficiente. Um ano eu voltei a trabalhar, isso já foi em 2004, no meio de 2004. Voltei a trabalhar e trabalhei mais sete meses só. Quando foi no final de 2004 eu afastei de novo aí eu fiquei até agora em 2007.”

Portanto, juntamente com o médico, Lucas concluiu ser necessário mais um período de afastamento, desta vez, por dois anos. Ele deixa muito claro que o tempo de seus afastamentos é determinado pela sua percepção de uma necessidade maior ou menor de descanso. No entanto, mesmo sendo ele quem escolhia quando ia voltar, enganou-se duas vezes, precisando se afastar uma última vez, por um período de dois anos. Agora, já está completando um ano de sua volta ao trabalho e, ao que tudo indica, pelo menos por enquanto, não pretende mais se afastar de sua atividade.

É importante lembrar que o motivo dos afastamentos de Lucas era um princípio de hérnia de disco e quando perguntamos sobre uma melhora em seu estado, respondeu:

“Não fiz cirurgia, o medicamento que eu tomei, eu tomei muito pouco, só mesmo pra relaxar, porque eu sinto que eu não tenho problema psicológico, só mesmo cansaço. Meu problema é só mesmo cansaço, porque eu, onde eu moro foi eu mesmo que fiz. Então, eu comprei uns terreno lá onde eu moro, eu tenho três imóveis lá. E as minhas casas foi eu mesmo que fiz, durante o tempo que eu tô afastado eu também não fico à toa, eu sempre tô fazendo alguma coisa.”

Mesmo associando seu cansaço a um excesso de trabalho dentro e fora da empresa de ônibus, Lucas admite que não fica sem trabalhar no período em que está afastado. Uma das atividades que exerceu nesse período foi mais uma vez o carreto, trabalho que tem uma exigência física considerável, que poderia, inclusive, agravar seu quadro. No entanto, ele conseguiu perceber uma melhora no seu estado, que o permitiu voltar ao trabalho como motorista.

Isso parece indicar que o desgaste no trabalho de motorista não é apenas físico, como o próprio Lucas acredita. Se o fosse, durante o afastamento, ao exercer outros trabalhos ele continuaria apresentando os mesmos sintomas, mas, ao contrário, estes diminuem, voltando a aparecer apenas quando é retomado o trabalho de motorista de ônibus.

Ainda que Lucas tenha percebido que precisava de um descanso, e de se afastar de seu trabalho, ele conta que foi necessário se organizar, junto à sua família, especialmente, no que concerne à questão financeira. Quando um trabalhador se afasta por um período maior que quinze dias, ele passa a receber pelo INSS. No entanto, o instituto não paga em dia e é possível que fique sem receber, aguardando seu pedido de afastamento ser deferido, o que pode durar meses. Muitos motoristas, durante a pesquisa, falaram sobre como é difícil afastar-se do trabalho, pois isso implica em ficar um tempo sem receber seus salários. Houve relatos de colegas que se organizaram emprestando dinheiro, ou mesmo doando as cestas básicas ganhas no programa de condução inteligente (PCI) para ajudar outros que estavam afastados e ainda sem receber pelo INSS. Além da dificuldade em começar a receber os benefícios aos quais tem direito, o valor do salário diminui, dificultando ainda mais a situação do trabalhador que se encontra afastado.

Lucas conta que, por já saber dessa dura realidade enfrentada pelo trabalhador que necessita se afastar de suas atividades laborais, ao decidir que iria se afastar de seu trabalho, reorganizou a sua vida financeira e conversou com a família:

“Eu falei com a minha esposa: Eu vou afastar um pouco. Por quê? Você não está agüentando? Eu falei: Não, eu vou descansar um pouco. E ela concorda: Descansa, então, fica em casa. Aí, fiz uma reserva, uma reserva pra alimentação, pra compras, porque você tem que fazer, fiz uma reserva, e aí com o dinheiro do aluguel eu não dependia do INSS. Se eles pagassem ou não, eu tinha uma opção.”

O dinheiro recebido pelo aluguel de duas casas que construiu era um conforto financeiro para Lucas e sua família. Mesmo que demorasse seis meses para receber seu salário pelo INSS teria uma renda garantida no mês. Como sua vida financeira estava organizada, Lucas conseguiu, junto a sua família, o apoio da esposa para se afastar.

Assim que confirmou seu afastamento, Lucas já começou a se organizar para a nova etapa, comprando uma camionete para fazer carreto. É importante ressaltar que seu período de “descanso” envolve sempre outra atividade produtiva. Além disso, foi

pensado, desde o início de seu afastamento, como uma alternativa financeira, complementando o dinheiro dos aluguéis. Além da questão financeira, ele mesmo aponta que não sabe “ficar parado”, sem trabalhar.

“Aí, eu percebi que eu ia afastar, eu já mudei o esquema da minha vida. Eu tinha as casas alugadas, essas casas me dão 600 reais, mais ou menos e eu peguei fui lá e comprei uma camionete, e durante o tempo que eu estava afastado, eu ficava fazendo uns carretinhos, que ganhava uns R\$80,00, às vezes, dava uns R\$50,00, então, eu não ficava à toa só dependendo do INSS.”

Mas Lucas reconhece que não são todos os motoristas que podem fazer essa escolha de se afastar. Ele destaca como a pressão sobre os novatos e a falta de outras saídas financeiras os colocam ainda mais dependentes da empresa, aumentando seu desgaste:

“Esse é o problema. Às vezes, o cara não tem como se virar, você tem que ser dinâmico, por isso que eu falo pra senhora, se o patrão falar pra mim: Você não serve pra mim, porque eu dou carona e tal, eu tô saindo, eu tenho outro caminho, eu tenho outros caminhos, graças a Deus. Os meninos novos não têm isso, têm que pagar a prestação do carro deles, têm que pagar a prestação da moto, esse é o problema, é aonde o cara estressa.”

4.9 - A percepção dos problemas dos colegas

Além de conseguir perceber quando não está bem, procurando ajuda, Lucas aponta como é possível perceber que outros motoristas não estão bem, expondo alguns sinais que lhe permitem identificar:

“O que tá com problema, que é psicológico, porque você vê quando os caras tá assim, eles não têm paciência. Nem com a gente mesmo, eles não têm paciência, não sabe lidar com a gente, não sabe conversar. Quando brinca, é só besteira que o cara fala. O cara não tem vida social mais, começa a se separar da família.”

Além desses indícios percebidos, ele aponta fatos que ocorrem durante o trabalho do motorista e que sugerem um desgaste psíquico maior. Segundo ele, caso um motorista apresente três “ocorrências” no período de um mês, pode ser um sinal de algum problema com esse profissional. Ao se referir às ocorrências, ele está se referindo a qualquer incidente que ocorra durante o período de trabalho, como por exemplo, uma discussão com um passageiro, uma quebra de retrovisor, um pequeno acidente automobilístico ou, até mesmo, uma freada brusca.

“Dentro de um mês, aconteceu três ocorrências com um motorista, com certeza ele já tá com problema, com certeza. Duas ocorrências é normal,

porque nós passamos é ano sem ocorrência. Por exemplo, quebrou um retrovisor, brigou com um passageiro, bateu o carro, de frente, ou de ré ou de lado, entendeu, quebrou uma ponteira, é ocorrência, tudo é ocorrência. Então, se aconteceu uma ocorrência só em um mês, ele já tá com algum problema psíquico, estresse, ele já não tá suportando mais o problema. Então, assim, quando acontece muita ocorrência com o motorista e o cobrador eles tão com problema. O cobrador tem que ter paciência com os passageiros o motorista também tem.”

Lucas aponta que esses incidentes, por ele chamados de ocorrências, não são frequentes no dia-a-dia de um motorista sem problemas psíquicos. Uma quebra de espelho retrovisor, que pode parecer algo frequente, pode não acontecer durante meses. O próprio Lucas aponta que é possível passar anos sem ter uma peça do ônibus quebrada, ou mesmo sem dar uma freada brusca em um carro. Para ele, os gerentes da empresa deveriam ser capazes de detectar esses problemas, mas, ao contrário, as ocorrências passam despercebidas diante de seus olhos, como nos conta:

“Igual tem um motorista que trabalha na minha frente, ele tá com problema, **a empresa não sabe, nem procura saber**, mas todos os dias ele pede pra trocar o carro, o carro tá com problema. Quer dizer, não é possível que todos os carros tão ruins”

Assim, ele observa que, até mesmo uma reclamação persistente de um colega, a respeito de seu veículo, deve ser verificada mais de perto. Essa reclamação pode estar denunciando mais que uma insatisfação com os veículos, mesmo que estes não estejam no seu melhor estado de conservação, ou seja, quando um motorista reclama todos os dias de diferentes carros que lhe são entregues, há algo a ser investigado. Para ele, o descontentamento desse profissional vai além dos carros, mesmo porque, os mesmos são usados por outros colegas que não necessariamente reclamam. Lucas vê nessa reclamação persistente o sinal de um desgaste, de um possível adoecimento do motorista, com o qual a empresa não se preocupa. Na verdade, esses problemas passam pelas mãos dos gestores da empresa que não são capazes de identificá-los:

“É porque o motorista tá com problema, se ele reclamou da escala, três escalas, a pessoa tinha que ter capacidade de perceber isso, né? O chefe de tráfego, o pessoal que mexe com o tráfego, não tem escala nenhuma que tá boa pro funcionário...”

Portanto, além de ser capaz de perceber quando não está bem, Lucas detecta os sinais de desgaste nos colegas.

4.10 - Discussão do caso

Lucas é um excelente exemplo de preservação de saúde, mesmo em condições adversas de trabalho. Todos os episódios por nós citados são exemplos da preservação de seu poder de agir (CLOT, 2008) e de sua capacidade normativa (CANGUILHEM, 2007).

O poder de agir, segundo Clot (op. cit.), é a capacidade do sujeito de atuar criativamente em seu meio, não apenas se sujeitando às suas regras. É poder transformar modos de ação que lhe são próprios na medida em que as imprevisibilidades do meio se apresentam. Dessa forma, o sujeito não é apenas um executor de tarefas e prescrições, mas, também, seu criador, ele se expressa através de suas atividades, de suas ações. Essa capacidade preservada é a expressão da saúde, pois, enquanto o sujeito consegue atuar no mundo, transformar regras, criar meios, rever seus valores, ele vive e, quando ele simplesmente age de acordo com as regras que lhe são impostas ele apenas sobrevive em seu meio (CLOT, 2008). E é no trabalho que está a melhor forma de expressar esse poder de agir, pois é através de seu trabalho que o sujeito cria o mundo em que quer viver e é afetado por este, tornando-se parte atuante da sociedade. É no e pelo trabalho que o sujeito consegue se inserir em uma sociedade e se reconhecer individualmente e coletivamente (CLOT, 2006). Dessa forma, a expressão do poder de agir no trabalho é a melhor demonstração da preservação de sua saúde.

Clot (2008, id.) alia esse conceito de poder de agir ao conceito de saúde proposto por Canguilhem (2007). Este autor demonstra que a diferença entre saúde e doença não é apenas quantitativa, dizendo que, aquilo que diferencia um indivíduo saudável de um doente não é a existência de uma patologia. O que define a saúde nos sujeitos, segundo ele, é a capacidade de serem normativos em seu meio, dito de outra forma, é a possibilidade de agir e criar novas normas toda vez que lhe é imposta alguma variação pelo meio. O doente, portanto, “não é anormal por ausência de normas, e sim pela incapacidade de ser normativo” (CANGUILHEM, 2007, p. 138). As doenças, para Canguilhem, são variações que fazem parte da vida. O que denuncia um mau funcionamento do ser humano não é ficar doente e sim se sujeitar às condições impostas pela patologia, não conseguindo mais atuar de forma criativa em seu meio.

Dessa forma, se considerarmos as análises dos dois teóricos, podemos concluir que Lucas sempre manteve sua saúde, pois em todos os momentos, ele preservou seu poder de agir e sua capacidade normativa: conceitos que se assemelha, mas sem serem

idênticos. Um bom exemplo seria sua política de evitar conflitos, que, a princípio, pode sugerir uma passividade de sua parte, não se indispondo com os outros e apenas executando seu trabalho. No entanto, isso não é verdade. Ele não se indis põe com as pessoas apenas nos momentos de maior exaltação, quando percebe que não conseguirá nada além de exacerbar os ânimos. Mas, quando julga apropriado, busca a pessoa que julga melhor indicada para resolver o problema e, então, expõe sua posição sobre o assunto. Um exemplo dessa atitude pode ser visto quando descobriu que não conseguiria se tornar motorista na garagem em que trabalhava. Ao invés de se indispor com o gerente, procurou o dono da empresa para conversar. Da mesma forma, agiu no episódio do acidente com seu ônibus, devido ao mau funcionamento dos freios. Ao final de seu período de suspensão, buscou o dono da empresa para expor o ocorrido e esclarecer que não foi o culpado pelo acidente.

Devemos analisar também o momento que Lucas se afastou de sua atividade como motorista, aparentemente, por causa de um princípio de hérnia de disco. É importante ressaltar que ele percebeu, desde o início, que não estava bem, ou seja, que não estava no seu estado normal: ao reagir agressivamente com a esposa e o filho. Naquele momento, ele constatou, que não estava mais conseguindo atuar como antes, ao deixar de compartilhar com a esposa os problemas dos filhos. Canguilhem (2007, p.135) aponta que essa percepção deve vir do próprio indivíduo que “avalia essa transformação, porque é ele que sofre suas consequências, no próprio momento em que se sente incapaz de realizar as tarefas que a nova situação lhe impõe”. Sozinho, Lucas compreendeu que não estava bem e procurou um médico para ajudá-lo a descobrir o que se passava. Ao ser afastado do trabalho, continuou agindo e sendo normativo, mesmo diante dessa mudança, organizando-se junto à família para o período de afastamento. Outro ponto importante é que, mesmo cumprindo o período de licença de sua atividade como motorista, Lucas ainda trabalhou, voltando, mais uma vez, a fazer carreto para complementar o orçamento de casa. Portanto, fica visível que ele não se acomoda, em uma posição passiva, que poderia ter sido imposta pelas circunstâncias do afastamento. Ele institui novas normas e cria novas situações para atuar, inicia uma nova atividade produtiva, reorganiza o orçamento familiar.

Mas a preservação da saúde e da capacidade de agir não pode ser considerada benéfica, a despeito da inserção social, muito pelo contrário, outro ponto que nos leva a considerar Lucas como uma pessoa saudável é o fato de suas decisões e atitudes,

especialmente no trabalho, serem pautadas pela preocupação com a preservação do coletivo, ou seja, serem voltadas para o benefício do seu coletivo de trabalho e da sociedade na qual prefere viver. Podemos citar como exemplo a questão dos "caronas" nos ônibus. Lucas não fica apenas preso às regras da empresa, que proíbe esse tipo de prática, determinando que, uma vez identificado que a pessoa não vai pagar passagem e que não tem direito à gratuidade do transporte, deve-se solicitá-la que se retire. Ele não procede sempre dessa forma. No episódio do mendigo, por exemplo, seu cobrador o alertou que o homem não iria pagar a passagem e ele disse saber disto, no entanto, parou o carro e o transportou até o ponto desejado. Vimos que ele justificou sua decisão dizendo que todos deveriam ser conduzidos pelos coletivos. Mas ele sabe também que se não receber esse passageiro em seu carro, outro colega terá de fazê-lo, havendo a possibilidade de, ao deixá-lo para trás, irritá-lo, criar qualquer tipo de revolta, que pode se voltar contra outros colegas de profissão. Então, para evitar maiores transtornos, ele decide por transportá-lo. É também pelo mesmo motivo que permite que os passageiros entrem pela porta traseira do ônibus, aos sábados, depois de fazerem compras em um supermercado do bairro. Ele sabe que essa atitude só lhe trará benefícios, assim como para a empresa, pois é bastante provável que tentem forçar as portas do veículo, quebrando-o e provocando um prejuízo ainda maior.

Devemos citar, também, a responsabilidade que Lucas assume em relação a todas suas atitudes. Ele é bastante seguro das decisões que toma e, por mais de uma vez, nos declarou que agiria da mesma forma sendo ou não vigiado pela empresa. Demonstra estar certo da correção de suas ações e deixa claro que se a gerência reclamar, ou o questionar demais sobre sua forma de atuar no seu trabalho, pedirá demissão. Esta é mais uma evidência da preservação do seu poder de agir, já que reconhece que, a partir do momento em que tiver esse poder cerceado no seu trabalho, não irá mais permanecer nele. Tal atitude é coerente com aquilo que Canguilhem (apud CLOT, 2008) aponta como um indicador do bom estado de saúde do sujeito: a capacidade de assumir responsabilidade por seus atos.

Outro aspecto importante presente na história de Lucas é o seu cuidado em trabalhar visando melhorar as condições de trabalho para todos. Como já dissemos no início deste capítulo, foi ele quem nos procurou dizendo que gostaria de contribuir com a pesquisa, compartilhando sua experiência de muitos anos de trabalho como motorista. Seu interesse em ajudar foi marcante e pudemos perceber que tal atitude não se

restringiu a essa situação, pois todas as reflexões que nos trouxe foram construídas ao longo de sua carreira, revelando uma real preocupação com o que se passava com os colegas, sobretudo os novatos. Dessa forma, ele se mostrou capaz de perceber a diferença do tratamento oferecido aos motoristas mais novos, vislumbrando possibilidades de melhorar suas condições de trabalho. Ele mesmo apontou que sua contribuição é para os que ficam, pois, em breve, pretende se desligar do ramo de transporte coletivo.

Podemos concluir que, embora tenha apresentado sinais de um desgaste advindo do seu trabalho, Lucas é um excelente exemplo de preservação da saúde. O fato de que isto se dê em um contexto laboral, particularmente adoecedor, só contribui para tornar sua história mais relevante. Além disso, muitos elementos contidos nessa história poderão ser retomados em um programa de prevenção de problemas de saúde na categoria de motoristas de ônibus urbano. As preciosas observações feitas por ele a respeito do seu próprio trabalho e do trabalho dos colegas, poderão se transformar em medidas preventivas importantes, desde que sejam apreendidas na sua real dimensão, isto é, como o resultado de longos anos de um efetivo exercício do **poder de agir**.

Capítulo 5 – Análise Geral dos Resultados

Em agosto de 2006, iniciou-se esta pesquisa que visou investigar as causas que levavam um grande número de motoristas da Viação Azul a se afastarem do trabalho. A demanda por tal investigação veio da direção da empresa, que, logo de início, já apresentava algumas razões para os afastamentos. Segundo um de seus representantes, os trabalhadores se afastavam porque era simples conseguir uma licença no INSS e eles, na verdade, ficavam durante esse período trabalhando no transporte clandestino, como “perueiros”, inclusive, competindo com os ônibus da empresa. Foi dito também que os trabalhadores simulavam patologias nos dias de perícia, pois sabiam o que era necessário expor aos médicos para conseguirem o afastamento. Além dessas “explicações”, logo no início da investigação, entrevistamos o médico do trabalho da Viação Azul, procurando colher suas impressões a respeito do adoecimento desses trabalhadores e a resposta que obtivemos também foi bastante “elucidativa”. Segundo ele, esse adoecimento sempre vem relacionado a fatores externos ao trabalho, normalmente familiares e ele podia dizê-lo, pois havia estudado muito a esse respeito, em livros especializados. Para ilustrar isto, deu um exemplo: “os problemas na coluna, frequentes nos motoristas de ônibus, são conseqüência de muitas dívidas acumuladas. A pessoa fica muito preocupada em pagar as contas e começa a carregar um peso muito grande, por isto, o peso nas costas. Essa tensão acumulada nos músculos leva aos problemas que eles apresentam.” E ainda acrescentou que organizava, a cada dois meses, palestras explicativas para os motoristas onde apresentava esses resultados e os instruía sobre a melhor forma de preservar sua saúde.

De imediato, fica evidente, nesses discursos, ou pretensas “explicações”, sua clara tendência a psicologizar as possíveis causas do adoecimento desses trabalhadores. Tanto a direção da empresa, quanto o médico do trabalho, tendiam a explicar os quadros apresentados baseando-se unicamente nos fatores individuais. Ora a razão estava na falta de caráter do trabalhador que se aproveitava das “facilidades” do sistema de saúde para receber um salário pelo afastamento e continuar trabalhando no ramo, ora encontrava-se em fatores individuais, externos ao ambiente de trabalho, tais como problemas de personalidade, conflitos familiares ou dívidas acumuladas. Em nenhum momento, o contexto de trabalho foi colocado como um possível fator envolvido nesse adoecimento. Desta forma, justificaria, inclusive, a busca por uma equipe envolvendo

médicos e psicólogos, que deveria desmascarar a farsa e/ou comprovar que o quadro foi adquirido fora do contexto de trabalho.

Essa visão psychologizante dos problemas de saúde no trabalho, associada apenas à resolução de conflitos individuais, infelizmente, é mais geral do que deveria, envolvendo gerentes, empregados e, até mesmo, alguns profissionais da área. Este fato também foi enfrentado por Ferreira (2004, p. 19), no início de sua investigação que, nesse contexto, é “esperado do psicólogo do trabalho uma intervenção direta no indivíduo, buscando uma mudança na sua personalidade, nas suas atitudes, na sua motivação, independente do trabalho.” Da mesma forma, percebemos que essas eram as expectativas em relação à nossa pesquisa com os motoristas, ou seja, que o estudo apenas confirmasse as suspeitas da direção da empresa.

Ao aceitarmos o convite, julgamos necessário, de início, expor nossa proposta de investigação. Esta se iniciaria com um levantamento de cunho epidemiológico dos casos de afastamento, visando verificar se, de fato, os motoristas eram os profissionais que mais se afastavam. Em seguida, seriam realizadas observações do trabalho desses profissionais e, finalmente, alguns estudos de caso individuais. Tendo em vista a concepção prévia da empresa, a respeito das causas do adoecimento de seus trabalhadores, não é difícil concluir que, ao se deparar com tal proposta investigativa, surpreendam com a necessidade de uma aproximação maior de sua realidade de trabalho. Apesar dessa surpresa inicial, ela autorizou a pesquisa.

Logo de início, as condições penosas da organização do trabalho dos motoristas já se apresentaram. Ao longo de dois anos e quatro meses, recolhemos diversos relatos desses profissionais, o que nos permitiu apontar a organização de trabalho como um fator importante no desenvolvimento de suas patologias, contrariando a concepção inicialmente exposta pela empresa.

Esse resultado reafirma o que foi encontrado por outros pesquisadores (SATO, 1991; SZNELWAR, 1992; SILVA, 2004; PORTES, 20006; ALVES, 2006) que já apontavam para o caráter patogênico da organização do trabalho impostas aos motoristas de ônibus coletivos urbanos. Vale ainda ressaltar que, mesmo analisando o contexto de outra cidade, Sato (1991) e Sznelwar (1992) encontraram características muito semelhantes às aquelas que encontramos no nosso estudo, tais como, inadequação física dos veículos aos condutores, excesso de ruídos, excesso de horas extras e, o principal aspecto, a nosso ver, inflexibilidade das regras e da organização de tais

atividades, limitando a atuação dos motoristas e impedindo-os de tomar decisões importantes no seu trabalho.

Todas as pesquisas acima citadas, assim como a nossa, apontam para a inflexibilidade da organização de trabalho desses profissionais e gostaríamos de iniciar esta análise por este aspecto.

Como já apontamos, há um excesso de controle dos gestores da Viação Azul sobre o trabalho dos motoristas. Esse pode ser percebido na intensa vigilância a que eles são submetidos: fiscais de trânsito, fiscais secretos, câmeras de “segurança”, passageiros, Programa de Condução Inteligente – PCI. Há uma tentativa da empresa de intensificar esses controles, seja através da verificação do gasto de combustível, ou da punição de “comportamentos inadequados” apontados nos vídeos das câmeras de “segurança” instaladas nos carros e que, inicialmente, inibiriam os assaltos. Na verdade, o que fica implícito nestas formas de controle é a idéia de que os trabalhadores não sabem executar bem suas atividades e que, só o fazem direito, quando são vigiados pela empresa.

Há um total desconhecimento, por parte da empresa, da relação desse trabalhador com sua atividade de trabalho, o que resulta no desenvolvimento dessas ferramentas de controle, como o incentivo à denúncia por parte dos passageiros através do número de telefone disponibilizado dentro dos veículos, visando “garantir”, segundo seus idealizadores, a boa execução da tarefa. Esse desconhecimento é tamanho que a direção chega a afirmar que os trabalhadores se afastam de suas atividades porque é fácil conseguir o benefício, através de simulações de doenças nos dias de perícia. No entanto, no decorrer do estudo, não identificamos sequer um caso de trabalhador afastado de suas atividades para se aproveitar do sistema de concessão de benefícios. Por outro lado, constatamos nesta e em outras investigações envolvendo trabalhadores que precisam se afastar de seu trabalho por motivo de doenças, que não é tão simples conseguir tal benefício. Muito pelo contrário, eles relatam o quão difícil é conseguir demonstrar que não estão em condições de trabalhar, ou que, às vezes, mesmo afastados e ainda sem condições de retornar ao trabalho, os peritos suspendem seus benefícios e os encaminham de volta às suas atividades. Ao invés de nos depararmos com trabalhadores simuladores de patologia, encontramos, na verdade, motoristas que se dedicam à sua profissão, que se identificam com seu trabalho, até mesmo aqueles que se obrigam a afastar-se, como vimos no caso de Pedro. Eles deixam claro o quanto

gostavam de sua atividade antes de adoecerem e que sabem que seu quadro é consequência das condições adversas de trabalho impostas pela empresa.

Esse desconhecimento da empresa sobre a realidade de trabalho dos motoristas aparece também na forma como lida com os pequenos acidentes ou imprevistos que acontecem no dia-a-dia. Segundo vários sujeitos desta pesquisa, eles nunca têm razão, fato que os incomoda muito, uma vez que há sempre um clima de desconfiança em relação às suas atitudes. Caso algum passageiro faça uma reclamação, o motorista é chamado à garagem para “apurar” o ocorrido. Contudo, o que a maioria aponta é que ao chegar lá não é ouvida, apenas recebe as repreensões dos controladores de tráfego que fazem reclamações a respeito de suas condutas e apresentam a ocorrência para ser assinada²⁹.

Como a empresa não busca compreender as razões que levam os trabalhadores a adotar diversas atitudes, acha necessário ditar sucessivas regras e prescrições, o que gera um enrijecimento na organização de sua atividade. Esse controle excessivo por parte da gerência é, portanto, uma forma de padronizar o trabalho, sob o argumento de que será alcançada uma maior qualidade do serviço prestado.

No entanto, o que percebemos é que esse excessivo controle segue na contra mão da qualidade do trabalho. O que é realmente amputado desses trabalhadores é seu poder de agir dentro do trabalho (CLOT, 2008), que, como vimos no caso de Pedro, pode ocasionar um adoecimento. Muitas vezes, os motoristas doentes continuam dirigindo, mesmo sem condições de fazê-lo, colocando em risco a sua vida e a de todos. Vale destacar que, além da história de Pedro, ouvimos muitos relatos de motoristas que estavam visivelmente doentes e que continuavam trabalhando por imposição da empresa e pela dificuldade de conseguirem se afastar, contrariando mais uma vez a tese inicial da gerência. Não foram poucas as histórias de condutores que esqueciam o trajeto ou que não sabiam bem o que estavam fazendo dentro do ônibus. Houve, inclusive, o episódio de um motorista que seguiu pela rodovia, no sentido de outro estado, só parando quando o combustível acabou, demonstrando estar visivelmente transtornado e sem condições de trabalhar. Diante desses relatos, que apontam que o controle excessivo não é garantia de qualidade do serviço, fica difícil compreender como o fato de um motorista usar ou não barba adquire tal importância.

²⁹ Um exemplo deste tipo de conduta foi dado no capítulo 2, quando o motorista é repreendido por usar barba.

As crescentes estratégias de controle, na verdade, se fazem cada vez mais necessárias para a gerência por serem uma forma de encobrir as lacunas da organização de trabalho, denunciadas pelos motoristas através de suas estratégias de adaptação, ou mesmo pelo seu adoecimento. Como há um desconhecimento da realidade enfrentada, aliado a uma desconfiança, as quebras de regras, que fazem parte do trabalho real desses profissionais, são vistas como tentativas de prejudicar a empresa de alguma forma, ou apenas como uma resistência vazia, fruto da imaturidade ou incompreensão da necessidade dessas regras. Para exemplificar melhor esse problema, falaremos sobre a questão do uso do protetor auditivo como equipamento de proteção individual (EPI).

Uma das principais doenças ocupacionais apresentadas pelos motoristas é a perda auditiva (SZNELWAR, 1992; SILVA, 2004; PORTES, 2006), evidência que também aparece na nossa pesquisa (hipoacusia leve 11,93%, hipoacusia moderada 4,13% e hipoacusia aumentada 0,46%). Como medida preventiva, foi imposto o uso de protetores auditivos, tanto aos motoristas quanto aos cobradores. Um dos primeiros pontos apontados na etapa de observação do trabalho, foi o fato de muitos motoristas não usarem os protetores. Alguns os deixavam pendurados no pescoço ou simulavam o uso, deixando-os presos à orelha, sem inseri-los no canal auditivo (forma como deve ser usado), ou simplesmente os deixavam no bolso. Apontamos esse fato aos trabalhadores, que logo nos apresentaram suas razões para agirem assim. Segundo eles, o protetor incomoda, faz coçar o ouvido e os impede de ouvir o que os passageiros lhes perguntam ou algum ruído importante do trânsito, como uma sirene mais distante. Ao serem questionados se esse equipamento não seria importante para diminuir a perda auditiva, ou se poderia auxiliar na preservação de sua saúde, eles disseram que o pior ruído ao qual o motorista está exposto é gerado pelo motor do próprio ônibus. Disseram ainda que sabem que este ruído pode ser minimizado com a manutenção regular dos motores e com a retirada de veículos muito antigos da frota. Apontaram também que a adoção de ônibus com motores traseiros ajudaria, ou ainda que a utilização de uma espécie de manta metálica sobre o motor lhe permitiria o isolamento acústico, assim como a diminuição do calor que chega ao posto do motorista, outro ponto apontado como causador de cansaço, após a jornada de trabalho³⁰. Desta forma, podemos perceber que a

³⁰ Essa manta metálica, apontada pelos motoristas, seria uma espécie de chapa de metal que recobre o motor em sua parte superior, fazendo-lhe o isolamento acústico e térmico. Não vimos nenhuma dessas estruturas, mas o que os motoristas afirmam é que existe em alguns carros e que é instalada pelo setor de mecânica da empresa.

imposição do protetor auditivo é questionável, pois se trata de uma medida insuficiente para resolver o problema, além de ser contraditória com as exigências do trabalho. Vimos que os condutores são capazes de propor mudanças no contexto de trabalho suscetíveis de diminuir os ruídos a que estão expostos e, assim, dispensarem o uso do referido protetor, ajudando na preservação de sua saúde. Eles apontaram ainda outro fator que os incomoda no trabalho que é o calor gerado pelo motor, que poderia também ser diminuído com a adoção da manta metálica.

Portanto, apenas conhecendo a realidade de trabalho é possível compreender as atitudes tomadas pelos motoristas, sem fazer nenhuma espécie de prejulgamento sobre seu caráter, como é frequente nas empresas. No caso do protetor auricular, a empresa sabe que nem todos usam o equipamento e justifica dizendo que eles não compreendem sua real importância, propondo como solução a realização de palestras explicativas sobre a necessidade de seu uso. Percebemos que os motoristas não questionam a importância desse equipamento, no entanto, chegam à raiz do problema: o ruído mais incômodo, na verdade é gerado pelo ônibus e pode ter soluções mais eficazes, que lhes permitam continuar executando um bom trabalho e com a qualidade esperada.

Da mesma forma, vimos que o médico do trabalho afirma que o adoecimento dos motoristas está ligado, exclusivamente, a condições externas ao seu ambiente de trabalho, refletindo um desinteresse e/ou um desconhecimento sobre o contexto em que estes profissionais estão inseridos e, principalmente, isentando a empresa de qualquer responsabilidade. No entanto, o que percebemos, especialmente nos estudos de caso, é o contrário. São as condições de trabalho que levam, prioritariamente, ao adoecimento desses trabalhadores, sendo que estes, em um segundo momento, constatarem que seu problema de saúde afeta sua vida fora do trabalho, quando, por exemplo, começam a ficar mais nervosos em casa, perdendo a paciência com seus familiares ou se afastando do convívio social. Portanto, ao observarmos a cronologia dos acontecimentos, chegamos a uma conclusão oposta à do médico da empresa: primeiramente, o motorista adoece devido às condições do seu trabalho e, em seguida, leva para sua vida pessoal, alguns dos sintomas, tais como, nervosismo, cansaço e isolamento social.

Ressaltamos que, mesmo Lucas, que é um exemplo de preservação da saúde, adoece no seu trabalho. Vimos que ele percebia quando não estava bem e era afastando-se do trabalho que se recuperava, ou seja, sua recuperação sempre se dava quando estava longe das condições que provocaram seu desgaste.

Ainda é necessário falar sobre os principais sintomas apresentados por esses trabalhadores e que foram identificados pela análise estatística dos prontuários: depressão (12,6%) e ansiedade (10,2%).

O sintoma de rebaixamento do humor ou afeto é conhecido como depressão. Sua alteração leva a uma diminuição do envolvimento do sujeito em atividades cotidianas, um retraimento social devido a um sentimento constante de tristeza, desinteresse e abatimento moral (CID-10, 1993, BALLONE, 2007).

Estudos apontam que a depressão pode estar relacionada com condições penosas de trabalho tais como: sobrecarga de atividades, baixo nível de controle sobre a própria atividade por parte do trabalhador, sentimentos de injustiça, trabalhos noturnos, precário suporte organizacional (BRANT e MINAYO-GOMES, 2008; TRIGO *et al.*, 2007; CENCI, 2004; VIEIRA *et al.* 2004; BERLIM *et. al.* 2003; GLINA *et al.*, 2001). Como podemos perceber tais condições são facilmente encontradas no trabalho dos motoristas de ônibus, com um destaque para o baixo nível de controle sobre a própria atividade de trabalho que, como já apontamos, parece ser o principal aspecto que leva ao adoecimento desses trabalhadores. Tal argumento é reforçado por Trigo *et al.* (2007. p. 229)

“Constatou-se que os indivíduos que trabalham em condições de muitas demandas psicológicas associadas ao baixo poder de decisão têm maior prevalência de depressão quando comparados aos trabalhadores não expostos a essas condições.”

Esses autores não apontam, contudo, porque tais condições de trabalho levariam especificamente ao desenvolvimento do sintoma da depressão e não a outros. Uma das razões para se pensar este fato é a relação existente entre a depressão e o desamparo. Segundo Deloya (2001) o estado de desamparo é um desencadeador de depressão. Este estado de desamparo é percebido em situações de dor e ameaça à integridade do sujeito, sobretudo naquelas em que não pode mais agir. Diante desta impotência, a atividade do sujeito, antes direcionada à resolução da ameaça, é transformada em passividade e este apresenta os primeiros sinais depressivos como uma estratégia defensiva psíquica frente ao desamparo vivenciado. É uma forma de defesa diante de algo aparentemente impossível de se transformar, sugerindo uma idéia de conformidade diante desta situação.

Tal situação pode ser facilmente transportada para aquela analisada neste estudo. Percebemos que as experiências penosas e ameaçadoras se acumulam entre os motoristas, ao mesmo tempo em que a organização do trabalho impõe uma rigidez cada vez maior na execução de suas tarefas, retirando-lhes, progressivamente o poder de agir (CLOT, 2008)

Diante dos impasses colocados pelo seu contexto de trabalho, não é difícil compreender que o motorista abandone qualquer atividade voltada para a mudança, tornando-se passivo e “conformado” com a situação. A possibilidade de que tal quadro evolua para a depressão não nos parece remota e o alto índice de afastamento desses profissionais com esse sintoma, só reforça nossa hipótese.

A ansiedade é um sintoma caracterizado por sentimentos de apreensão, tensão motora e hiperatividade autonômica. A apreensão é percebida como uma preocupação persistente com desgraças futuras, que podem nunca ocorrer. A tensão motora aparece na forma de sintomas fisiológicos tais como: tremores, cefaléias, incapacidade de relaxar. A hiperatividade autonômica manifesta-se sob a forma de dificuldade de concentração, sudorese, taquicardia, etc. (CID-10, 1993, BALLONE, 2005).

Nos contextos de trabalho, segundo Seligmann-Silva (1994), esse sintoma está ligado ao sentimento de medo que é explorado pela empresa como uma forma de controle sobre os trabalhadores. Essa forma de dominação é sutil e baseada na desinformação. Os principais medos identificados por Seligmann-Silva foram relacionados a sanções e demissões. Ela constatou que não ficavam claros para o empregado os critérios usados para, por exemplo, transferi-lo para “trabalhos piores”, ou demiti-lo. O medo também era relacionado a crenças irreais difundidas dentro da organização, como a possibilidade de um trabalhador novato ser mandado embora sem ter seus direitos trabalhistas respeitados. As consequências de tal forma de controle foram assim apontadas pela autora:

“Como a maioria dos critérios é envolta em mistério, o fantasma das punições paira sempre no ar, atizando cada trabalhador a um empenho marcado pelos sobreesforços continuados, ligados geralmente a forte tensão. As mensagens da direção são internalizadas e se mantêm presentes dentro de cada um (...)”.

“Constata-se, assim, mais uma vez, como os medos se imbricam e convergem para acréscimos de ansiedade, compondo um sofrimento mental que se agrava à medida que diminui a segurança no emprego.” (SELIGMANN-SILVA, 1994, p. 162).

Tal contexto também pode ser facilmente transportado para o trabalho dos motoristas de ônibus. Pois, como vimos, a Viação Azul tenta ao máximo controlá-los e uma dessas formas de controle é através do medo de serem demitidos e não conseguirem mais emprego no ramo, devido ao corporativismo das viações da Capital e Região Metropolitana. Outra forma são as punições impostas aos trabalhadores, pois não são ouvidos, mas simplesmente coagidos a assinar as advertências. Essas estratégias de controle podem estar associadas ao sintoma de ansiedade que, como vimos, tem, muitas vezes, seu desencadeamento provocado pela organização do trabalho.

Considerações Finais

O propósito deste trabalho foi o de investigar os motivos dos altos índices de afastamento do trabalho apresentados pelos motoristas de ônibus da Viação Azul, demanda levantada pela própria administração da empresa. Logo na primeira etapa da investigação, nos deparamos com um dado surpreendente que apontou para um índice de 22,15% de profissionais afastados, superando, inclusive, a impressão inicial da gerência que falava em um índice de 11% de afastamentos. No decorrer da pesquisa, observamos as condições penosas de trabalho enfrentadas pelos motoristas, sendo que os estudos de caso permitiram uma melhor compreensão dos seus impactos na subjetividade. Chegamos ao final do estudo podendo afirmar que o contexto de trabalho teve um papel decisivo no adoecimento desses profissionais e, consequentemente, no seu alto índice de afastamento.

Em um primeiro momento, foi realizado um levantamento epidemiológico, com a finalidade de verificar se, de fato, a categoria de motoristas era aquela que apresentava o maior índice de adoecimento. Isto foi uma forma de compreender melhor a demanda da empresa, pois o fato de os motoristas representarem quase 50% do seu efetivo poderia estar levando à falsa impressão de ser também o grupo com maior índice de adoecimento. O levantamento epidemiológico descartou logo essa possibilidade e confirmou que, mesmo representando 44,52% do total de funcionários da Viação Azul, os motoristas correspondiam a 64,29% do total de afastados, sendo que tal diferença não poderia ser atribuída ao acaso.

Porém, o estudo não buscou apenas a comprovação epidemiológica do adoecimento desses profissionais, ele visava também aproximar-se do seu trabalho real, com o intuito de apreender melhor as causas desse adoecimento. As etapas de Análise de Cunho Ergonômico e Análise Psicossocial do Trabalho foram realizadas visando esses objetivos.

A Análise de Cunho Ergonômico não revelou apenas as condições penosas do trabalho dos motoristas de ônibus, mas explicitou também o grande conhecimento que estes profissionais têm sobre seu trabalho, suas formas criativas de responder às solicitações impostas pelo seu meio e como lidam com os imprevistos da atividade. As “gambiarras” são um exemplo disto, revelando sua capacidade de desenvolver formas criativas de ajustes, de modo a atender melhor às suas exigências e conforto.

Ficou claro que, todo este saber dos trabalhadores pode também ser usado para uma transformação eficaz de suas condições penosas de trabalho. É de sua experiência diária que surgem não só as denúncias de mau funcionamento da organização, como também algumas das melhores propostas de mudança.

A etapa de Análise Psicossocial do Trabalho também não serviu apenas para compreendermos os impactos subjetivos das condições de trabalho vividas pelos motoristas, mas também para esclarecer o nexos entre a sujeição a tais condições e algumas das formas de adoecimento que apresentam. Através dos estudos de caso, foi possível explicitar alguns mediadores importantes, que permitiram compreender melhor como se dá a passagem entre o exercício da atividade e o adoecimento mental. Nos dois casos apresentados, ficou evidente que estávamos lidando com um processo cumulativo. Lucas e Pedro não adoeceram por uma exposição súbita e imediata a uma condição patogênica de trabalho. Na verdade, ocorreu um acúmulo de fatores desgastantes que, associados entre si e às características pessoais de cada um deles, culminaram no adoecimento. Lucas, por exemplo, percebia que não estava bem quando não conseguia ouvir o que sua esposa tinha para lhe dizer, tornando-se impaciente e agressivo com a família. Ao relacionar esse comportamento com as dificuldades enfrentadas no seu trabalho, procurava afastar-se para buscar uma recuperação. No caso de Pedro, o caráter cumulativo do adoecimento ficou ainda mais evidente, sendo percebido, tanto por ele, quanto pela esposa, através das mudanças gradativas no seu humor e no seu estado de espírito em geral. Ambos não tiveram dúvidas em atribuir tais mudanças às experiências penosas que ele enfrentava na sua atividade como motorista.

Portanto, foi somente através dos estudos de caso é que conseguimos demonstrar como as experiências vividas no trabalho se articulam aos fatores individuais, levando ao adoecimento. O recurso a esse método foi essencial, ao nos permitir escapar aos vieses psicologizantes ou sociologizantes, isto é, às tentativas de atribuir as razões do adoecimento, exclusivamente, aos fatores individuais ou organizacionais. Vimos que os estudos de caso não só esclarecem como as dimensões sociais e singulares se articulam, como também permitem apontar quais delas têm primazia na gênese do adoecimento³¹.

³¹ Embora tenha ficado patente, para nós, a importância dos estudos de caso, não foi possível realizar um número maior, devido às dificuldades encontradas, inicialmente, com os motoristas da ativa, que nos associaram com a direção da empresa. Vimos que essa desconfiança inicial mudou, mas não a ponto de torná-los voluntários para os estudos de caso. Quando tentamos abordar os afastados tal dificuldade tornou-se ainda mais evidente, uma vez que a maioria revelou-se extremamente ressentida com a empresa e com o tratamento desumano que esta lhes dispensava, não vendo razão para colaborar com o diagnóstico.

Assim, ao apresentarmos, não apenas as evidências epidemiológicas de sintomas que estariam acometendo os motoristas de ônibus urbano, como também a explicitação das formas pelas quais tais sintomas se desenvolveram, esperamos trazer uma contribuição para o avanço das discussões em torno do nexos causal entre transtornos mentais e trabalho.

Nesse sentido, discordamos de Dejours (1987) que aponta as estruturas prévias de personalidade, forjadas em períodos anteriores ao trabalho, como o elemento determinante para se compreender o adoecimento psíquico nos contextos laborais. E concordamos com Le Guillant (2006a, P. 40), que aponta para a importância de uma abordagem pluridimensional do problema, buscando apreendê-lo na sua complexidade, sem se limitar a um viés interpretativo do mesmo. Ao compreendermos o adoecimento dos trabalhadores em sua abrangência, podemos, inclusive, propor mudanças efetivas na sua realidade, transformando-a positivamente. Como bem coloca Le Guillant (id.): *“Que importância tem para mim uma predisposição quando posso evitar acontecimentos ou modificar as situações que, por si só, provocam doenças?”*

Assim, acreditamos que o principal objetivo deste estudo, que era o de apontar algumas das possíveis causas dos afastamentos dos motoristas profissionais de suas atividades de trabalho, foi alcançado. Após dois anos de pesquisa, podemos afirmar que são, sobretudo, as condições penosas de trabalho, enfrentadas por esses trabalhadores, que causam seu adoecimento. Claro que não se está falando aqui de uma relação determinística e linear de causa e efeito, senão todos os profissionais estariam doentes e apresentariam o mesmo quadro. Os fatores individuais também são importantes para se compreender as doenças ocupacionais, justificando assim a importância dos estudos de caso, por permitirem explicitar como se dá tal articulação. No entanto, nossos achados sugerem uma primazia ontológica das condições de trabalho no desenvolvimento das patologias apresentadas por esses profissionais. Tal primazia só pode ser estabelecida ao nos aproximarmos da realidade vivida por eles, ou seja, de suas condições de vida e de trabalho que, ao se articularem com suas características pessoais, deram origem ao adoecimento.

Outra contribuição que acreditamos ter trazido com esta pesquisa, consiste no estudo daqueles que conseguem preservar sua saúde dentro de um contexto claramente adoecedor, procurando compreender suas estratégias de regulação para enfrentar as adversidades do trabalho. Sabemos que essas estratégias podem, inclusive, ser

incorporadas à organização do trabalho, no sentido de torná-la mais flexível, prevenindo novas doenças (ARAÚJO *et al*, 1997). Tal perspectiva é o oposto do que tem sido feito pela Viação Azul e outras empresas do ramo (SATO, 1991, SZNELWAR, 1992 e PORTES, 2006), onde prevalece a tentativa de controlar cada dia mais o trabalho e os trabalhadores (SATO, 2001), tornando seu trabalho ainda mais penoso.

Finalmente, cabe esclarecer que, ao realizar este estudo, não tínhamos a pretensão de esgotar a discussão sobre um tema sabidamente complexo. Ao contrário, nossa pretensão era apenas a de contribuir para o seu avanço, deixando um convite para novas investigações no campo, especialmente voltadas para busca de transformações concretas dessa realidade de trabalho.

Referências Bibliográficas

ALVES, C. R. S. *Limite tênue entre saúde e transtorno mental: assaltos e adoecimento psíquico de rodoviários de uma empresa de transporte coletivo da RMBH*. Monografia (Graduação em Psicologia), Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Núcleo Universitário São Gabriel, Belo Horizonte, 2006.

ARAÚJO, J. N. G., LIMA, M. E. A., LIMA, F. P. A. *L.E.R.- dimensões ergonômicas e psicossociais*. 1 ed. Belo Horizonte: Editora Health, 1997.

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*. Edição Revista e Ampliada. São Paulo: Atheneu, 2003, vol. 2, cap. 45, p. 1767-1789

BALLONE, G. J. - *Depressão: O que é isso?* In: PsiqWeb, Internet, 2007. Disponível em <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=53>>, acesso em: 05 março 2009.

BALLONE, G. J. - *Ansiedade* - In: PsiqWeb, Internet, revisto em 2005 disponível em <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=NO/LerNoticia&idNoticia=45>>, acesso em: 05 março 2009.

BERLIM, M. T., PERIZZOLO, J., FLECK, M. P. A. Transtorno de estresse pós-traumático e depressão maior. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 51-54, junho 2003.

BRANT, L. C, MINAYO-GOMEZ, C. Da tristeza à depressão: a transformação de um mal-estar em adoecimento no trabalho. *Interface – comunicação, saúde, educação*, Botucatu, vol. 12, n. 26, p. 667-676, jul/set 2008.

CANGUILHEM, G. *O Normal e o patológico*. 6ªed. São Paulo: Forense Universitária, 2007.

CENCI, C. M. B. Depressão e contexto de trabalho. *Aletheia*, Canoas, n. 19, p. 31-44, jan/jul 2004.

Classificação de transtornos mentais e de comportamento da CID-10: Descrições clínicas e diretrizes diagnósticas – Coordenação Organização Mundial da Saúde. Trad. Dorgival Caetano. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.

CLOT, Y. *A função psicológica do trabalho*. 1 ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2006.

CLOT, Y. *Travail et pouvoir d’agir*. 1ed. Paris : Presses Universitaires de France, 2008.

CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO, Lei 6.194, de 19 de dezembro de 1974.

CÓDIGO NACIONAL DE TRÂNSITO, Lei 9.503, de 23 de setembro de 1997.

DANCEY, C. P., REIDY, J. *Estatística sem matemática para psicologia: Usando SPSS para Windows*; tradução Lori Viali. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2006

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. 2 ed. São Paulo: Oboré, 1987.

DELOYA, D. *Depressão*. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

FERREIRA, R. B. *Diálogo de surdos: a difícil explicitação do saber entre programadores de software e operadores de fábrica*. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Escola de Engenharia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

FIGUEIRA, I; MENDLOWICZ, M. Diagnóstico do transtorno de estresse pós-traumático. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 12-16, junho, 2003.

FREUD, S. (1996b) *Introdução a psicanálise e as neuroses de guerra. Apêndice: Memorandum sobre o tratamento elétrico dos neuróticos de guerra*. Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. Rio de Janeiro: Imago, 1996, volume XVII. (pp. 227-231).

GLINA, D. M. R., ROCHA, L. E., BATISTA, M. L., MENDONÇA, M. G. V. Saúde mental e trabalho: uma reflexão sobre o nexo com o trabalho e o diagnóstico, com base na prática. *Cadernos de saúde pública*, Rio de Janeiro, vol.17, n.3, p. 607-616, mai/jun 2001.

KAPCZINSKI, F., MARGIS, R. Transtorno de estresse pós-traumático: critérios diagnósticos. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 3-8, junho, 2003.

KNAPP, P., CAMINHA, R. M. Terapia cognitiva do transtorno de estresse pós-traumático. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 31-36, junho 2003.

LE GUILLANT, L. Introdução a uma psicopatologia social. In: Lima, M. E. A. *Escritos de Louis Le Guillant: Da ergoterapia à psicopatologia do trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006 a. p. 23- 74.

LE GUILLANT, L. Incidências psicopatológicas da condição de “empregada doméstica” In: Lima, M. E. A. *Escritos de Louis Le Guillant: Da ergoterapia à psicopatologia do trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006 b. p. 242- 286.

LIMA, M. E. A. A questão do método em psicologia do trabalho. In: Goulart, I. B. *Psicologia Organizacional e do Trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo, 2002 a.

_____, M. E. A. Esboço de uma crítica à especulação no campo da saúde mental e trabalho. In: Jacques, M. G. & Codo, W. (orgs.) *Saúde Mental e Trabalho - Leituras*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002 b.

_____, M. E. A. A relação entre distúrbio mental e trabalho – evidências

epidemiológicas recentes. In: Codo, W. (org.) *O trabalho enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

MARGIS, R. Comorbidade no transtorno de estresse pós-traumático: regra ou exceção? *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 17-20, junho 2003.

MESHULAM-WEREBE, D.; ANDRADE, M. G. O.; DELOUYA, D. Transtorno de estresse pós-traumático: o enfoque psicanalítico. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 37-40, junho 2003.

Ministério da Saúde do Brasil. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. *Doenças Relacionadas ao Trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.

PORTES, P. C. P. *O uso do álcool por motoristas profissionais: O caso dos transportes coletivos urbanos*. Dissertação (Mestrado em psicologia), Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2006.

SATO, L. *Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano*. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1991.

SCHWARTZ, Y. & DURRIVE, L. *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. 1 ed. Niterói: EdUFF, 2007.

SELLIGMAN-SILVA, E. *Desgaste mental no trabalho dominado*. 1ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; Cortez Editora, 1994.

SILVA, P. S. *Alcoolismo e trabalho: estudo de caso de um motorista de transporte coletivo urbano em Belo Horizonte*. Monografia (Especialização em Psicologia do Trabalho), Faculdade de Filosofia de Ciências Humanas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SCHESTATSKY, S. *et al.* A evolução histórica do conceito de estresse pós-traumático. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, vol. 25, suplemento I, p. 8-11, junho 2003.

SZNELWAR, L. I, *et al.* *Qualidade do trabalho dos condutores de ônibus urbanos análise ergonômica da atividade*. Relatório de pesquisa.

TRIGO, T. R., TENG, C. T., HALLAR, J. E. C. Síndrome de *burnout* ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. *Revista de psiquiatria clínica*, São Paulo, vol. 34, suplemento 5, p. 223- 233, 2007.

VIEIRA, I., RAMOS, A., MARTINS, D., BENEVIDES-PEREIRA, A. M., FIGUEIRA, I., JARDIM, S. *Burnout na clínica psiquiátrica: relato de um caso*. *Revista de Psiquiatria RS*, Porto Alegre, vol. 28, n.3, p. 352-356, set/ dez 2006.

Anexos

Anexo 1 – Roteiro de investigação dos prontuários

ROTEIRO DE INVESTIGAÇÃO DOS PRONTUÁRIOS - FUNCIONÁRIOS

NOME: DATA DE NASCIMENTO:
SEXO: ESTADO CIVIL:
FUNÇÃO: PROFISSÃO ANTERIOR:
SITUAÇÃO ATUAL: () AFASTADO () APOSENTADO () DEDITIDO
() TRABALHANDO () FALECIDO

DATA DE ADMISSÃO:

DATA DO PRIMEIRO AFASTAMENTO (VER NA LISTA DE FUNCIONÁRIOS AFASTADOS):

DATA DO ÚLTIMO AFASTAMENTO (VER NA LISTA DE FUNCIONÁRIOS AFASTADOS):

DADOS PESSOAIS NA ADMISSÃO:

PESO:

PESO IDEAL:

PRESSÃO ARTERIAL:

ANTECEDENTES (CICATRIZES, FRATURAS, PROBLEMAS AUDITIVOS/VISUAIS, ETC)

DIAGNÓSTICO FINAL (CID-10)

(VER NA LISTA DE FUNCIONÁRIOS AFASTADOS)

RESUMO DAS AVALIAÇÕES MÉDICAS

CLÍNICA	DOENÇA	CID - 10	NÚMERO DE DIAS	PERÍODO DE
AFASTAMENTO		MEDICAMENTOS UTILIZADOS		

EXAMES REALIZADOS (DATA, FUNÇÃO DO EXAME, PRINCIPAIS RESULTADOS, ALTERAÇÕES NO PESO E PRESSÃO ARTERIAL)

ANOTAÇÕES MÉDICAS/ DESCRIÇÃO DO QUADRO CLÍNICO

OUTRAS OBSERVAÇÕES

Anexo 2 – Modelo de roteiro de anotações das observações de cunho ergonômico

00/00/0000	nome da dupla	linha: 0000
------------	---------------	-------------

Linha: 0000 Nome da linha

Número: número de série do carro

Ponto de saída: a partir de onde iniciou a observação, normalmente o PC

Horário de saída: 00h00min

Horário de chegada: 00h00min (Previsto: 00h00min, caso ônibus chegue atrasado)

Motorista: XXXXX

Cobrador: XXXX

Horário Observação

Trecho do trajeto

00h00min Uso de EPI tipo *plug*, cortina fechada ao máximo, pouco espaço na área no motorista. Motor Traseiro, ônibus de 1998. Sem cortina lateral. Faz trajeto inteiro sem usar cinto de segurança. Ônibus sem adaptações

00h01min Ônibus chega ao ponto final, o motor é desligado e liga-se o pisca-alerta. Entram 21 passageiros.

Uma das principais avenidas percorridas pelo ônibus

00h15min Ciclista na pista direita. Motorista aponta para ele para vermos a interrupção na pista. Ônibus para no ponto, entram sete passageiros. Com passageiro ainda na escada, ele fecha a porta e dá partida. Um idoso retardatário dá sinal, ônibus reduz e ele entra.

00h23min Parada no ponto. Entram 6 pessoas. Trânsito livre. Mais dois ciclistas na pista direita, motorista desvia.

Outra avenida principal do trajeto

00h35min Entrada na Pedro I. Sol forte bate na frente do ônibus, dificultando visão. Motorista mantém o rosto na sombra provocada pelo quebra-sol.

Trecho final da viagem

02h15min Para fazer conversão fechada à direita, motorista entra totalmente na contramão.

02h25min Chegada no PC. Motorista e cobradora têm 5 minutos de descanso até a próxima viagem.

Passageiros na viagem: XX (incluindo 2 pesquisadoras).

Conversa com o despachante:

- ✓ Apontamentos principais sobre eventuais conversas com os despachantes no PC.

Conversa com a cobradora:

- ✓ Apontamentos sobre os principais pontos levantados pelo cobrador durante a viagem ou no PC.

Conversa com o motorista:

- ✓ Apontamentos sobre os principais pontos levantados pelo cobrador durante a viagem ou no PC, impressões dos pesquisadores a respeito do motorista

COMENTÁRIOS FINAIS

- ✓ Reflexões sobre a observação, principais resultados encontrados e questões que precisam ser mais bem investigadas nas próximas viagens

Anexo 3 – Acomodações do despachante no ponto final





Anexo 5 – Barra separando motorista dos passageiros



Anexo 6 – Bloco de madeira no pedal do acelerador

