

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**Mulher no volante, perigo constante?**  
**Um estudo sobre trabalhadoras no transporte coletivo**  
**por ônibus no interior paulista**

SARAH CELESTINI

SÃO CARLOS  
2015

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA**

**Mulher no volante, perigo constante?**

**Um estudo sobre trabalhadoras no transporte coletivo  
por ônibus no interior paulista**

**Sarah Celestini**

**Dissertação apresentada ao Programa de  
Pós-Graduação em Sociologia da  
Universidade Federal de São Carlos, sob a  
orientação do Prof. Dr. Jacob Carlos Lima,  
como parte dos requisitos para a obtenção do  
título de mestre em Sociologia.**

**SÃO CARLOS**  
**2015**

Ficha catalográfica elaborada pelo DePT da Biblioteca Comunitária UFSCar  
Processamento Técnico  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

C392m Celestini, Sarah  
Mulher no volante, perigo constante? Um estudo sobre trabalhadoras no transporte coletivo por ônibus no interior paulista / Sarah Celestini. -- São Carlos : UFSCar, 2016.  
117 p.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal de São Carlos, 2015.

1. Trabalho em ônibus. 2. Gênero. 3. Trabalho emocional. 4. Motoristas. 5. Cobradoras. I. Título.

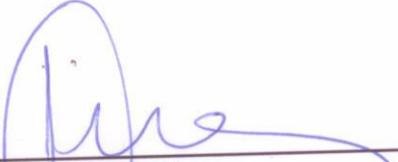


---

**Folha de Aprovação**

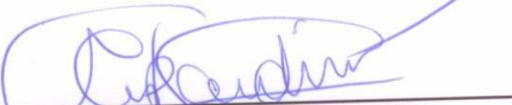
---

Assinaturas dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Sarah Celestini, realizada em 07/08/2015:



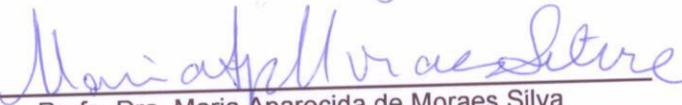
---

Prof. Dr. Jacob Carlos Lima  
UFSCar



---

Profa. Dra. Maria Aparecida Chaves Jardim  
UNESP



---

Profa. Dra. Maria Aparecida de Moraes Silva  
UFSCar

*“Eis meu segredo (ele é muito simples): só se enxerga bem com o coração. O essencial é invisível para os olhos”*

*(Antoine De Saint-Exupéry).*

## **AGRADECIMENTOS**

Qualquer trabalho para ser realizado precisa de alguma ajuda, direta ou indiretamente. No meu caso, não poderia acontecer de outro jeito. Agradeço à todas as trabalhadoras e trabalhadores das duas empresas utilizadas nesta pesquisa por reservarem um pouquinho do seu dia-a-dia para conversarem comigo e relatarem o que sentem e o que vivenciam: desejo força e fé a todos; estou com vocês!!

Gostaria de agradecer a minha família, que sempre me apoiou e me guiou: meu pai Italo, minha mãe Aparecida, sem vocês eu não seria a pessoa que sou hoje e não teria alcançado os meus sonhos; às minhas irmãs Gabi e Ciça, que sempre me ouviram, me ajudaram e me aconselharam; meu irmãozinho caçula, Roberto, que com apenas 2 aninhos sempre me faz sorrir! (Agora posso passar mais tempo brincando com você!).

Ao meu namorado, melhor amigo, irmão e confidente: Rafael, muito obrigada pelo seu apoio nesta fase, pelo incentivo, por me fazer feliz e por ser quem você é. Às minhas amigas Thais e Glaucia que estiveram sempre do meu lado, ouviram os meus choros, as minhas lamúrias e disseram “é assim mesmo, agora muda essa cara, lava o rosto e segue em frente”! Muito obrigada pelo remexer/ “tabefes de realidade” e pelo apoio.

À família LEST: Aline, Amanda, Dani, Denise, Felipe, Pina e Marconi, muito obrigada por me ajudarem nesses anos todos no DS, me aconselharem e por me acolherem, estou saindo da pós, mas quero sempre poder vê-los!

Ao meu orientador, Jacob, que desde a graduação acompanha o meu trabalho: muito obrigada pela sua dedicação, gentileza e cuidado de leitura com o meus textos. Um forte abraço!

Aos professores que me ajudaram, me aconselharam e principalmente me incentivaram durante o exame de qualificação: Maria Moraes e Fábio Sanchez, muito obrigada, sem a ajuda de vocês eu ficaria perdida, sem saber para que lado focar nesta dissertação. À banca de defesa, professoras Maria Moraes e Maria Jardim: muito obrigada por aceitarem o convite, pela leitura, comentários e pela disponibilidade!

Aos pesquisadores sobre trabalhadores de transportes coletivos que se dispuseram a enviar-me os seus trabalhos: muito obrigada pela atenção, o tempinho do dia de vocês e paciência !!

À todos os meus amigos do PPGS e professores que me ajudaram indiretamente com as suas disciplinas, muito obrigada e a todos os funcionários do DS, um grande abraço.

## **LISTA DE TABELAS**

<b>TABELA 1</b> .....	9
<b>TABELA 2</b> .....	10

## **LISTA DE SIGLAS**

**BNDE**- Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico

**CAGED/MTE**-Cadastro Geral de Empregados e Desempregados/Ministério do Trabalho e Emprego

**CNAE**-Classificação Nacional de Atividades Econômicas

**IBGE**- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

**PAS**-Pesquisa Anual de Serviços

**PMS**-Pesquisa Mensal de Serviços

**PRL**-Prêmio por Rendimento Laboral

**PTS**- Prêmio por Tempo de Serviço

## **RESUMO:**

Esta pesquisa visou estudar o trabalho das mulheres nos transportes coletivos urbanos por ônibus, especificamente as que ocupam funções de motoristas e cobradoras em duas empresas, nas cidades de Araraquara e São Carlos, interior paulista. O objetivo geral foi analisar o trabalho dessas mulheres num ambiente majoritariamente masculino e verificar a sociabilidade dessas trabalhadoras neste ambiente, além das formas como as mesmas lidam com isso em seu cotidiano. Para a realização da pesquisa, foram utilizadas fontes documentais, observações do trabalho nos ônibus e terminais e foram aplicadas 12 entrevistas em profundidade com as trabalhadoras destas empresas. Da relação dos trabalhadores com a empresa foi obtido que não há diferenciação entre homens e mulheres, ocorrendo diferenciação apenas entre os cargos, no entanto as trabalhadoras ressaltam a necessidade das motoristas terem que ser seguras de si e provarem que são tão capazes quanto os homens para executarem a condução dos ônibus. Dos colegas, as trabalhadoras afirmam que a relação é positiva e em algumas situações devem “levar na brincadeira” o que eles falam. O “levar na brincadeira” foi analisado aqui como um mecanismo de defesa pessoal, assim como o isolamento e a desconfiança neste espaço de trabalho foram vistos como formas internas de proteção para continuarem realizando as atividades. A presença do assédio foi constatada, tanto moral quanto tentativas de assédio sexual também, o que novamente as levam a utilizarem dos mecanismos que dispõem, dentre eles a postura séria e masculina para evitarem “cantadas”. O trabalho emocional também foi visto na atividade, sendo refletido pelo estresse e esgotamento, resultado do lidar com os passageiros, colegas e cuidar da casa, ocorrendo como uma terceira jornada de trabalho para as motoristas e cobradoras.

**PALAVRAS-CHAVE:** Trabalho em ônibus; Gênero; Trabalho emocional; Motoristas; Cobradoras;

## **ABSTRACT:**

This research aimed to study the work of women in public transportation by bus, specifically those that hold positions of drivers and collectors in two companies in the cities of Araraquara and São Carlos, São Paulo. The general objective was to analyze the work of these women in a predominantly male environment and check the sociability of those working in this environment, and the ways how they deal with it in their daily lives. For the research, documentary sources, observations of work on buses, terminals were used and 12 in-deep interviews were applied with the workers of these companies. The relation between workers and the company was obtained that there is no differentiation between men and women, occurring only differentiation between the posts, however the working underscore the need for drivers to have to be sure of themselves and prove they are as capable as men run driving the bus. Colleagues, workers claim that the relationship is positive and in some situations should "take a joke" what they say. The "take a joke" was considered here as a self-defense mechanism, as well as the isolation and distrust in this workspace were seen as internal forms of protection to continue carrying out the activities. The presence of the harassment was found, both moral and sexual harassment attempts as well, which again lead them to use the mechanisms available to them, among them the serious and masculine stance to avoid being harassed. The emotional work was also seen in the activity, being reflected by stress and exhaustion as a result of dealing with passengers, colleagues and look after the house, occurring as a third working day for drivers and collectors.

**KEY-WORDS:** Work on bus; Gender; Emotional Labor; Drivers; Collectors.

## SUMÁRIO:

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>A PESQUISA.....</b>	<b>5</b>
<b>ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b><i>CAPÍTULO 1</i>.....</b>	<b>11</b>
<b>O ESPAÇO URBANO, OS TRANSPORTES E O SETOR DE SERVIÇOS .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.OS SERVIÇOS E A RELAÇÃO ENTRE O PÚBLICO E O PRIVADO.....</b>	<b>18</b>
<b>1.2. SOBRE AS EMPRESAS .....</b>	<b>23</b>
<b><i>CAPÍTULO 2</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>GÊNERO E TRABALHO .....</b>	<b>28</b>
<b><i>CAPÍTULO 3</i> .....</b>	<b>42</b>
<b>O TRABALHO NOS ÔNIBUS.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1 O SABER TRABALHAR.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3. DO ÔNIBUS À CASA, DA CASA AO ÔNIBUS.....</b>	<b>55</b>
<b>3.4. AS SOCIABILIDADES.....</b>	<b>61</b>
<b>3.5. OS SINDICATOS .....</b>	<b>66</b>
<b><i>CAPÍTULO 4</i> .....</b>	<b>71</b>
<b>SAÚDE, TRABALHO EMOCIONAL E REPRESENTAÇÕES MASCULINAS. 71</b>	
<b>4.1. STRESS E TRABALHO EMOCIONAL.....</b>	<b>80</b>
<b>4.2. QUANDO ELES FALAM .....</b>	<b>95</b>
<b><i>CAPÍTULO 5</i>.....</b>	<b>92</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>100</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....</b>	<b>104</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>112</b>
<b>I- PERFIL DA ENTREVISTADA .....</b>	<b>112</b>
<b>II- SITUAÇÃO FAMILIAR E MORADIA .....</b>	<b>112</b>
<b>III- O TRABALHO EM ONIBUS .....</b>	<b>114</b>

## APRESENTAÇÃO

“Pois, na hora em que pus a caneta no papel, percebi que não dá para fazer nem mesmo uma resenha sem ter opinião própria, sem dizer o que a gente pensa ser verdade, nas relações humanas, na moral, no sexo. E, segundo o Anjo do Lar, as mulheres não podem tratar de nenhuma dessas questões com liberdade e franqueza; se querem se dar bem, elas precisam agradar, precisam conciliar, precisam - falando sem rodeios - mentir” (WOOLF, Virgínia. Profissões para mulheres e outros artigos feministas. 2013:13).

Esta pesquisa é sobre o trabalho de motoristas e cobradoras de ônibus urbanos nas cidades de São Carlos e Araraquara (SP). O interesse por este tema veio do fato de ser usuária de transporte público, ser observadora das condições de trabalho as quais estão sujeitos os trabalhadores no transporte coletivo e a curiosidade de conhecer de que forma as mulheres se inserem numa atividade considerada eminentemente masculina. Além disso, por fazer parte do grupo de estudos trabalho e mobilidades (GETM) na UFSCar, que debate acerca das condições de trabalho, as novas ocupações que surgem e as que se mantêm, ampliou a minha curiosidade em estudar as atividades de motorista e cobradora. Esta ocupação, o trabalho em ônibus, que envolve milhares de trabalhadores no país, ainda desperta pouco interesse na Sociologia, mesmo com sua presença constante em greves e movimentos reivindicativos que afetam os moradores das cidades<sup>1</sup>, exigindo aumento dos salários e melhores condições de trabalho.

---

<sup>1</sup> Como exemplos, podem ser citadas as cidades de Bauru, Belo Horizonte, Ribeirão Preto e São Paulo, que realizaram greves em 2012 e 2013 junto aos sindicatos dos trabalhadores de transportes; em Pernambuco, na greve da categoria em 2011, o procurador do Ministério Público do Trabalho afirmou que: “O sistema de transporte público é essencial e qualquer paralisação envolve um custo social altíssimo”. Fonte: <http://pe360graus.globo.com/noticias/cidades/transporte/2011/06/15/NWS.534714.4.239.NOTICIAS.766-GREVE-MOTORISTAS-ONIBUS-CAUSA-TUMULTO-TERMINAIS->

Estudar a questão de gênero numa ocupação “masculina” ajuda a entender a crescente participação das mulheres no mercado de trabalho e como se dá a vivência nestes espaços. Além disso, permite conhecer as mudanças que levaram as empresas a contratá-las, em quais condições estão inseridas, se preconceitos foram quebrados ou intensificados, e como se (re) configuram os papéis sociais a partir do momento em que a mulher torna-se a provedora do lar e trabalha em um espaço que a primeira vista não cabe à ela. Dados estatísticos (SEADE 2012; DIEESE, 2013; FUNDAÇÃO CARLOS CHAGAS, 2007) apontam que as mulheres estão cada vez mais inseridas no setor de serviços, porém pouco se sabe de que forma esta inserção é realizada, como é o trabalho no dia a dia e como é percebido por elas, pelos colegas e pelos usuários dos ônibus.

Já o trabalho emocional, temática da sociologia das emoções que vem sendo utilizada cada vez mais em outras áreas de estudo, nos permitiria entender além do que as condições de trabalho poderiam mostrar. Como compreender o que as trabalhadoras sentem neste ambiente, como administram suas emoções ao lidarem com os passageiros, colegas e durante as atividades em casa? A administração das emoções é descrita por Hochschild (2012) como a criação pelo indivíduo de uma exibição facial e corporal publicamente observável que difere daquilo que este mesmo indivíduo está sentindo naquele exato momento. É então uma forma de administrar os sentimentos baseando-se em uma gestão, compreensão e avaliação das suas próprias emoções e as do outro para que a atividade possa ser executada (SOARES, 2013). A ideia de que é necessário compreender as próprias emoções e a do outro, levam-nos a considerar que o

---

[INTEGRACAO.aspx](#) No mês de junho de 2013 ocorreram manifestações por todo o Brasil, iniciadas pelos usuários levando a paralisações da categoria, contra o aumento da passagem, por melhoras no setor e fim de monopólios das empresas privadas neste serviço o que trouxe a tona, problemas pelos quais o setor vem passando.

trabalho emocional está presente na relação entre um servidor e um cliente por exemplo, como acontece nos transportes públicos.

Desta forma, utilizando os referenciais de gênero e trabalho emocional, o objetivo geral desta pesquisa foi analisar o trabalho dessas mulheres num ambiente de trabalho majoritariamente masculino, assim como verificar a sociabilidade dessas trabalhadoras neste ambiente masculino por excelência e as formas como as mesmas lidam com isso em seu cotidiano. Para que este objetivo fosse atingido de uma maneira detalhada, procuramos especificamente:

- a) Verificar a forma que o trabalho está organizado e o que é exigido das trabalhadoras para realizá-lo e a percepção que possuem sobre a atividade que exercem;
- b) Analisar o relacionamento destas trabalhadoras com seus colegas homens no ambiente de trabalho;
- c) Analisar o discurso dos colegas do sexo masculino, utilizando este discurso como objeto de controle para a pesquisa;
- d) Analisar o discurso empresarial na contratação de mulheres na atividade;
- e) Verificar as jornadas de trabalho e como as trabalhadoras lidam com as atividades domésticas;
- f) Analisar o trabalho emocional no cotidiano de trabalho;
- g) Analisar a violência de gênero, física e simbólica no ambiente de trabalho.

Quando falamos de violência de gênero, estamos nos referindo a uma violência que um sexo pode exercer sobre o oposto a ele. No caso, a violência seria contra o sexo feminino, considerado o mais frágil e mais sujeito a este tipo de violência. Já a violência simbólica é um termo desenvolvido pelo sociólogo Pierre Bourdieu partindo de análises acerca da instituição escolar (STIVAL & FORTUNATO, 2008). Para o autor, a violência simbólica é o desprezo da cultura de um indivíduo ou grupo: crenças, modos

de agir e de ser que ele possui, por parte de um grupo dominante (política ou economicamente por exemplo) e a interiorização da cultura, crença ou ideia deste grupo dominante no dominado. Desta forma, ocorre perda de referências, perda de identidade, insegurança e maior propensão deste grupo sujeitar-se à dominação (STIVAL & FORTUNATO, 2008). A noção de simbólico estaria no fato desta violência ocorrer no plano das ideias, pela cultura, por exemplo, e não na posse de armas. No caso das trabalhadoras, o fato dos homens serem a força de trabalho nas duas empresas, a violência simbólica (ou a dominação que eles poderiam exercer sobre elas) estaria por meio de insultos, por meio de brincadeira, algum tipo de humilhação ou por mensagem da empresa ou dos colegas que não permita as trabalhadoras exercerem alguma atividade e cargos na empresa. A partir do momento que elas aceitam isso, consideram natural, pode-se afirmar que elas aderiram àquele tipo de tratamento, de ideia vivenciada na empresa.

Partiu-se, desta forma, da hipótese de que a entrada e permanência destas mulheres neste espaço de trabalho ainda é marcada por preconceitos implícitos que incluem a forma de contratação das empresas, as relações de trabalho e o cotidiano com colegas e usuários do serviço. A discussão sobre o sindicato ao qual pertencem estas trabalhadoras será vista de forma a complementar a análise, não sendo o ponto norteador da pesquisa. O ponto do qual parte-se é a questão de preconceitos e assédios no espaço de trabalho.

Buscamos responder algumas questões: quais os desafios vivenciados pelas trabalhadoras para exercerem a atividade? Quais os tipos de violência física/simbólica integram o cotidiano do trabalho dessas mulheres? Como é a construção dos mecanismos de defesa e resistência emocionais utilizados pelas trabalhadoras? Em que

medida as representações femininas são ressignificadas ou incorporadas no ambiente de trabalho?

## **A PESQUISA**

A escolha das cidades deveu-se à viabilidade de operacionalização da pesquisa. Como moradora da cidade de São Carlos, o acesso às trabalhadoras, assim como a observação do trabalho foi facilitado. Uma das empresas estudadas possui garagem na cidade de Ibaté e as suas trabalhadoras moram tanto em Ibaté quanto em Itirapina (cidades em que esta empresa possui linhas de transporte). A distância de São Carlos à Itirapina é de 41 km e de São Carlos à Ibaté é de 15 km. A empresa presta serviços de fretamento em São Carlos e as trabalhadoras fazem horário de descanso na rodoviária da cidade. A cidade de São Carlos possui 238.948 habitantes, sendo considerada “a capital da tecnologia” devido à presença das universidades públicas como a USP e UFSCar, além de empresas voltadas para pesquisa, como a Embrapa<sup>2</sup>. A criação da Fundação Parqtec (sem fins lucrativos) de São Carlos possibilitou o desenvolvimento do pólo tecnológico da cidade por meio da transferência de tecnologia das universidades e centros de pesquisas para empresas.

A escolha da cidade de Araraquara deu-se também pela presença de mulheres na empresa pública da cidade, tanto como motoristas quanto cobradoras. Araraquara possui uma população estimada em 224.304 habitantes(2014)<sup>3</sup>, sendo considerada a “morada do sol”, local onde a produção de cana e laranja impulsionam a economia. Pela cidade passa um sistema importante de rodovias que integram a capital e o Brasil além, de

---

<sup>2</sup> Fonte: <http://www.saocarlos.sp.gov.br/index.php/conheca-sao-carlos/115268-a-cidade-de-sao-carlos.html>

<sup>3</sup> Fonte: <http://cidades.ibge.gov.br/painel/painel.php?codmun=350320>

possuir terminais ferroviários de carga, ligando regiões produtoras e exportadoras. Em 2010, a cidade foi a melhor qualificada entre as cidades brasileiras, com os melhores índices de renda, educação e saúde<sup>4</sup>.

Ambas as cidades possuem duas empresas de ônibus que prestam serviço urbano e diversas empresas que atuam no serviço intermunicipal e interestadual. A pesquisa constituiu-se de observações de trabalho das motoristas e cobradoras de uma empresa de transporte coletivo urbano em Araraquara e suburbano (intermunicipal) em São Carlos, totalizando duas empresas para análise. Foram contatadas doze trabalhadoras, seis de cada empresa. Depois, foram realizadas entrevistas e observações de trabalho com os motoristas do sexo masculino das duas empresas. Dois trabalhadores de cada empresa foram entrevistados. A pesquisa empírica (as observações como primeira fase, e entrevistas, como segunda etapa) ocorreu no período de janeiro a junho de 2014 e no mês de janeiro de 2015.

A entrada no campo deu-se inicialmente na cidade de São Carlos após entrar em contato com o presidente do sindicato dos metalúrgicos (e ex-aluno do curso de Ciências Sociais da UFSCar) que indicou alguns trabalhadores, visto que ele conhecia membros do sindicato dos transportes rodoviários. Ele acompanhou-me na pesquisa de campo: nós nos dirigimos até a rodoviária para contatar as trabalhadoras e seus colegas e assim conseguir os horários em que elas exerciam a atividade. Em seguida, fui à rodoviária de São Carlos nos horários indicados e mantive contato com as motoristas e cobradoras. O contato na segunda empresa deu-se por meio de uma usuária das linhas de ônibus da cidade de Araraquara que me informou os horários possíveis que as trabalhadoras estariam no Terminal de Transporte Urbano de Araraquara. Eu passei a

---

<sup>4</sup> Fonte: <http://www.araraquara.sp.gov.br/Pagina/Default.aspx?IDPagina=2995>

frequentar o Terminal nestes horários e entrava nos ônibus que possuíam alguma motorista ou cobradora.

Nas duas empresas eu permanecia nos ônibus durante um período (manhã ou tarde) dependendo do horário que as trabalhadoras estivessem lá. Foi possível observar a relação com os passageiros e colegas de trabalho. Durante as observações, em alguns casos, era informado que eu era pesquisadora, e em outros apenas ao final do trajeto. Isto foi feito de modo a verificar se informar ou não a realização de uma pesquisa pudesse interferir na aproximação inicial com as trabalhadoras, visto que elas poderiam ficar incomodadas e poderiam não permitir que eu desse continuidade nas observações e entrevistas. Em ambos os casos foi possível obter as informações e as trabalhadoras permitiram a realização da pesquisa, não havendo recusa. Apenas uma trabalhadora que em um primeiro momento havia concordado em fazer a entrevista, mudou de ideia no outro dia, permitindo-me apenas fazer as observações no espaço de trabalho.

A volta ao campo em janeiro de 2015 ocorreu para complementar dados que permitiram uma análise mais aprofundada sobre trabalho emocional, além de verificar nas falas dos trabalhadores do sexo masculino, a relação de trabalho com as mulheres cobradoras e motoristas. Da pesquisa feita com os homens, no caso da empresa de São Carlos, como eu já conhecia os horários das linhas, eu entrava nos ônibus como passageira e informava ao final do trajeto sobre a pesquisa. Na segunda empresa, em Araraquara, por ser do tipo transporte municipal, o fluxo de trabalhadores é maior e alguns permanecem no Terminal esperando o horário de trabalho. Assim, contatei um trabalhador que concordou em fazer a pesquisa e conversei com ele em uma lanchonete do Terminal de Araraquara. Ao final, ele me apresentou a um colega que também concordou em participar da pesquisa, e da mesma forma, conversei com ele na lanchonete.

Foi realizado um diário com anotações do trabalho de campo. O primeiro roteiro de entrevistas foi formulado em dezembro de 2013 para a segunda etapa da pesquisa que seria o agendamento das entrevistas com as trabalhadoras. Um segundo roteiro foi elaborado para as entrevistas com os homens e para o aprofundamento de conteúdo com duas trabalhadoras de cada empresa em 2015. Não foram todas as trabalhadoras que permitiram o áudio, mas estas foram transcritas de forma a serem analisadas juntamente com o diário de campo. As entrevistas ocorreram no espaço da rodoviária (nas lanchonetes), dentro do ônibus, em dois casos na casa das trabalhadoras e uma delas optou que a entrevista fosse feita na praça central da cidade de Ibaté.

**TABELA 1. PERFIL DAS TRABALHADORAS**

<b>Nome</b>	<b>Idade</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Filhos</b>	<b>Escolaridade</b>
Fabíola	32	Solteira	2	2º Grau completo
Celestina	34	Casada	0	2º Grau completo
Giovana	36	Separada	2	2º Grau completo
Diane	38	Casada	2	2º Grau completo
Sandra	38	Casada	4	2º Grau incompleto
Maysa	42	Casada	2	2º Grau completo
Amélia	43	Separada	4	1º Grau incompleto
Roana	43	Separada	2	2º Grau completo
Eulália	49	Casada	0	2º Grau completo
Cida	48	Separada	1	2º Grau completo
Branca	50	Separada	2	2º Grau incompleto
Zelaide	58	Separada	3	Superior (técnico)

A maioria das trabalhadoras é separada, possui filhos e tem segundo grau completo. Três apenas possuem segundo grau incompleto e apenas uma tem curso técnico, magistério. A idade das trabalhadoras varia da faixa dos 30 aos 50, sendo que a maioria está entre 32-38 anos de idade. Nesta faixa dos 32-38 todas são casadas e com filhos. Além disso, foi possível obter informações e observar as condições de trabalho dentro dos ônibus e nos espaços que as trabalhadoras dispõem para higiene pessoal, alimentação e descanso. Na empresa de transporte intermunicipal/suburbano, a escala é

passada um dia antes, o que não possibilita às trabalhadoras agendarem algum compromisso ou saberem com maior antecedência em que local ou horário farão as linhas, ficando assim à disposição da empresa.

A partir de agora chamarei a empresa de transporte intermunicipal de empresa A e a segunda empresa, a de transporte municipal, de empresa B, para facilitar a leitura e escrita.

**TABELA 2. PERFIL DOS TRABALHADORES**

<b>Nome</b>	<b>Idade</b>	<b>Estado Civil</b>	<b>Filhos</b>	<b>Escolaridade</b>
Aroldo	43	Casado	2	2º Grau completo
Danilo	54	Casado	1	2º Grau completo
Luan	61	Casado	-	2º Grau completo
João	47	Casado	-	2º Grau completo

Dos trabalhadores entrevistados, todos possuem idade acima de 40 anos, além de terem segundo grau completo e serem casados. Apenas dois informaram terem filhos. Os trabalhadores das duas empresas ressaltaram fatores que poderiam ser melhorados pelas empresas, como as condições dos transportes e os locais de espera, como a rodoviária e o terminal (onde utilizam o banheiro e cozinha, no caso da empresa transporte municipal, a empresa B). Sob um ponto de vista comparativo, apesar destes trabalhadores possuírem a mesma jornada de trabalho das trabalhadoras, as questões de cuidado com a casa são ainda consideradas apenas para as mulheres o que seria mais uma atividade a ser realizada por elas, ampliando a jornada de afazeres que possuem. Mesmo eles tendo afirmado que a entrada da mulher é positiva nesta área, ainda ficam estabelecidos papéis sociais a serem exercidos pelas mulheres cotidianamente, o que interfere na entrada delas em profissões consideradas masculinas.

## **ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO**

A dissertação está dividida em cinco capítulos. O primeiro, “O espaço urbano, o transporte e o setor de serviços”, é voltado para análise do surgimento dos transportes e urbanização, vinculando a isso a prestação de serviços, segmento que vem crescendo e onde estão inseridas as empresas em análise. No segundo capítulo, intitulado “Gênero e trabalho: notas e reflexões teóricas”, buscou-se discutir o conceito de gênero, passando pelas autoras que contribuíram para a compreensão do termo e em seguida discutir também a presença feminina no mercado de trabalho; as falas e as percepções das trabalhadoras embasaram o capítulo para aprofundar como elas se veem e como veem as mulheres que atuam em alguma profissão. A partir do terceiro capítulo, “O ambiente de trabalho: a lógica do ônibus”, é que são analisadas as condições de trabalho e o cotidiano das trabalhadoras: as sociabilidades, as técnicas utilizadas e o espaço doméstico, mais um trabalho a ser feito durante o dia. Ao quarto capítulo, “Saúde, trabalho e representações masculinas”, é reservada a análise de como a temática da saúde, tanto física, quanto mental e psicológica, não pode ser vista de forma separada do espaço de trabalho. A questão do assédio e do trabalho emocional são verificadas neste capítulo. Além disso, uma parte do capítulo foi dedicada para que fossem analisadas as falas dos trabalhadores do sexo masculino, o que pensam da entrada das colegas na atividade e como é a relação entre eles. No quinto capítulo, “Considerações finais”, é feita uma breve reflexão do que foi abordado e questões para novas pesquisas são colocadas.

## ***CAPÍTULO 1***

### **O ESPAÇO URBANO, OS TRANSPORTES E O SETOR DE SERVIÇOS**

“Agora sim  
 Café com pão  
 Agora sim  
 Voa, fumaça  
 Corre, cerca  
 Ai seu foguista  
 Bota fogo  
 Na fornalha  
 Que eu preciso  
 Muita força  
 Muita força  
 Muita força  
 Trem de ferro, trem de ferro...”

(Manuel Bandeira, Trem de Ferro)

Este capítulo visa analisar sobre o surgimento do espaço urbano e as mudanças que ocorreram nos meios de transportes, até chegar ao modelo de transporte coletivo que utilizamos: o ônibus urbano. Em seguida, do ponto de vista econômico, incluímos os transportes no setor de serviços e distinguimos um serviço público do privado, para apreender o cenário e o espaço em que a atividade das trabalhadoras estão inserida.

O surgimento e desenvolvimento das cidades estão diretamente vinculados com as necessidades de quem irá habitá-las como: comércio, indústria, administração, educação, transportes entre outros (D’ANDREA, 2004; FERREIRA, 2000). Para Marrone (2003), o desenvolvimento urbano está relacionado à evolução dos transportes: uma cidade sempre esteve vinculada a alguma rota, seja por rio, seja por estrada. Ao mesmo tempo, o tipo de transporte também influencia na urbanização: as vilas possuíam transporte interno, considerado deficiente se comparado aos atuais, limitava as cidades a um raio de cinco quilômetros (MARRONE, 2003). Segundo D’Andrea (2004:7) “à medida que o processo de produção se tornava mais complexo e aumentavam as densidades urbanas, verificava-se a dissociação espacial entre locais de

residência”. Desta forma, os cidadãos necessitavam se locomover cada vez mais para ir ao local de trabalho e retornar às suas moradias.

A revolução industrial, na primeira metade do século XIX, de 1800 a 1850, marca a chegada dos transportes públicos, que consistiam inicialmente em bondes puxados por animais (MARRONE, 2003). No Brasil, foi com a chegada da família real portuguesa, em 1808, que tivemos estes primeiros transportes públicos. A utilização de trens para transporte de pessoas é iniciada em 1850 e segundo Marrone (2003: 7) “esse tipo de transporte acelerou-se com o advento das locomotivas elétricas”. Na última década do mesmo século, em 1890, é introduzido o bonde com motor elétrico e os primeiros ônibus movidos à gasolina começam a ser utilizados na Alemanha, França e Inglaterra.

No interior de São Paulo, nas cidades de São Carlos e Araraquara, as quais foram utilizadas nesta pesquisa, o uso de transportes públicos era por bonde e trólebus respectivamente. Em São Carlos, o maior incentivo para que a cidade progredisse foi em 1884 com a instalação da primeira linha férrea ligando Rio Claro a São Carlos. Em 1912 são instaladas as linhas de bondes elétricos e o primeiro passageiro inaugura este tipo de transporte no ano de 1914 (STIEL, 1984). Em 1961 os bondes são extintos da cidade pela Companhia Paulista de Eletricidade e trocados pelos ônibus urbanos.

Araraquara foi considerada uma cidade que possuiu transportes sem o uso de petróleo, no caso, os trólebus. Utilizou de trens e linhas férreas que foram inauguradas em 1885. A cidade nunca utilizou o serviço de bondes, o que mostra o seu diferencial. Após o auge dos trens, a cidade fica conhecida pelos trólebus em 1958, período que os bondes já estavam em desuso nas capitais do Brasil (STIEL, 1984). Nos anos 2000, o uso do trólebus é extinto e a cidade passa a utilizar ônibus urbanos movidos a diesel.

É a partir de 1920, no Brasil, que o ônibus substitui o bonde como transporte coletivo urbano nas principais capitais: São Paulo e Rio de Janeiro por exemplo. Com o passar do tempo, a inovação tecnológica é incorporada aos ônibus no mesmo período em que o automóvel individual também passava por transformações (MARRONE, 2003).



Imagem do trem da cidade de Araraquara-fonte:  
[http://www.estacoesferroviarias.com.br/trens\\_sp\\_2/efa.htm](http://www.estacoesferroviarias.com.br/trens_sp_2/efa.htm)



Trabalhadores próximos ao bonde de São Carlos, em 1920-Fonte: <http://www.tramz.com/br/pj/pjp.html>

No Brasil, a produção automobilística causou impacto na indústria dos transportes. Esta produção teve impulso nos anos 50 com a implantação de fábricas como a Volkswagen, Toyota, Ford (automóveis e comerciais leves), Mercedes Benz, Scania (caminhões e ônibus) na cidade de São Bernardo do Campo, a General Motors (automóveis, comerciais leves, caminhões e ônibus) em São Caetano do Sul e a Ford (caminhões) na cidade de São Paulo (GABRIEL et. al 2011).

D'Andrea (2004) e Ribeiro (2008) afirmam que na década de 1950 o aumento da urbanização leva a uma “crise dos transportes”, devido à adoção do tipo rodoviário pelo país, que acarreta no crescimento de transportes individuais e da indústria automobilística como um todo. Os investimentos em transportes públicos (redes de

metrô, ferrovias) acabam sendo insuficientes em relação à demanda da urbanização e aumento da população brasileira também (D'ANDREA, 2004).



Foto do Bonde de São Carlos, na rua Bento Carlos, em 1928. Fonte: <https://pt-br.facebook.com/saocarlosantigo>

No final de década de 1970, devido às crises do petróleo que possibilitaram a expansão do mercado internacional, ocorreu a crise do modelo fordista<sup>5</sup> de produção (MAZZEI, 2009). Esta transformação acarretou em diferenciação da produção (produzir de acordo com a demanda), mudança na organização industrial como enxugamento do

---

<sup>5</sup> O sistema fordista de produção é baseado na produção e consumo em massa de produtos estandarizados, controle do tempo das etapas de produção (parcelamento das tarefas ou racionalização, vinda do Taylorismo), além da esteira de produção, ligando os diferentes trabalhos e acelerando o resultado final e por último, uma integração vertical da produção, sendo assim, o controle total desta em um mesmo espaço. Além disso, havia uma grande intervenção do Estado na economia, tendo como princípios o Estado desenvolvimentista e a organização fordista (vindas das fábricas de automóveis de Henry Ford), assumindo formas distintas nos países do qual se estabeleceu (MAZZEI, 2009).

quadro de trabalhadores e terceirização de empresas. Segundo Harvey (1992) este seria o período denominado de “acumulação flexível”, caracterizado pela quebra do sistema fordista, políticas de privatização, abertura de mercados, fim das políticas de emprego e ataque às políticas de proteção do mercado de trabalho (MAZZEI, 2009). Neste mesmo período, no Brasil, ocorria a efetivação da era rodoviária, novas propostas para concretização de políticas de transportes são desenvolvidas. Ao mesmo tempo, Harvey (2011:1)<sup>6</sup> aponta que esta urbanização gera o desenvolvimento de periferias: “a urbanização planetária passou a ser o centro da reprodução do capital”, gerando desigualdades onde as empresas passam a ser o foco, e não a população. O meio empresarial exerce impacto na vida urbana e na qualidade desta, ao passo que em áreas onde há maior acúmulo de empresas ocorre aumento da população e a saída dos menos favorecidos em locais periféricos para darem espaço às empresas, que detém o capital.

---

<sup>6</sup> Palestra oferecida por David Harvey em Pernambuco, em 26 de novembro de 2014, abordando sobre seu livro: “Para entender O Capital: Livros II e III”. Fonte: <http://fase.org.br/pt/informe-se/noticias/david-harvey-critica-modelo-capitalista-de-urbanizacao/>



Bonde de São Carlos restaurado e utilizado para exposição. Fonte: <https://pt-br.facebook.com/saocarlosantigo>

Para Prebisch (1981), o modelo de crescimento econômico pelo qual o Brasil adotou é concentrador e excludente e desta forma a expansão urbana reitera uma marginalização e segregação espacial. Quanto à questão de acesso aos serviços, no caso do transporte público por ônibus, o preço da tarifa também é considerado alto para o padrão salarial do cidadão brasileiro (VERRONI, 2006). O serviço de transporte coletivo no Brasil possui duas vertentes: de um lado funciona como um mecanismo para proporcionar à cidade um serviço público de transporte, coerente com as mudanças econômicas; por outro, destaca-se o traço empresarial com o qual este tipo de serviço está se desenvolvendo e se distinguindo (FERREIRA, 2000).



Imagens de um dos primeiros ônibus elétricos em Araraquara, os Trólebus, Fonte: <http://www.revistaportaldoonibus.com/bancodeimagem/displayimage.php?pid=2086>



Fonte: [http://www.revistaportaldoonibus.com/bancodeimagem/displayimage.php?album=195&pid=3391#top\\_display\\_media](http://www.revistaportaldoonibus.com/bancodeimagem/displayimage.php?album=195&pid=3391#top_display_media)

## 1.1.OS SERVIÇOS E A RELAÇÃO ENTRE PÚBLICO E PRIVADO

Os transportes públicos estão inseridos no setor de serviços. Este setor é conhecido por sua relevância na economia brasileira, evoluindo com o aumento da renda e desenvolvimento econômico e social, além de permitir a expansão das empresas<sup>7</sup>. Conforme a classe média expande-se, aumentando o consumo, os serviços crescem, juntamente com o comércio. O setor terciário, desde 2003, é considerado o que mais gera emprego no Brasil. Em termos de evolução do setor, ressalta-se que o período pré-industrial é marcado pelas atividades consideradas primárias, com baixa produtividade e tecnologia inferior. No estágio pós-industrial, fortemente marcado pelo crescimento de serviços, com o uso e advento das informações, o desenvolvimento do setor de serviços de acordo com Ricci (2010) passa a ser pré-requisito para as economias que buscam se destacar no mercado internacional.

Desta forma, um serviço é:

“Qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico” (KOTLER, 1998).

Um serviço público, segundo Leme (2009)<sup>8</sup> é toda atividade que ofereça utilidade e comodidade material visando a satisfação coletiva, mas que também pode ser utilizada de forma singular pelos seus administrados e o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta-a por si mesmo, ou por quem lhe faça sob um regime de direito público (total ou parcial).

---

<sup>7</sup> Fonte: <http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485>

<sup>8</sup> Disponível na página: <http://sos-concursando.blogspot.com.br/2013/03/3-ponto-direito-administrativo-mpu.html>

Segundo Maciel (2009)<sup>9</sup>, foi após a reestruturação produtiva vivenciada na década de 1970 que o monopólio do Estado nas atividades de serviços públicos (divididas em diversos órgãos estatais para atender à população) com um sistema burocrático entra em crise. A década de 1980 marca as chamadas privatizações, em que o objetivo principal é a melhor eficiência do controle por parte do governo: o modelo de gestão privada era considerado melhor que o público (MACIEL, 2009). O Estado fiscaliza as atividades incumbidas ao setor privado, interagindo e desenvolvendo regras de controle. Assim, ocorre uma concessão, em que o público deixa de ser executado pelo poder estatal, mas a titularidade pertence ao Estado.

As privatizações no Brasil iniciaram-se a partir da década de 1990, no governo do presidente Fernando Collor de Melo (1990-1992), procurando abrir a economia brasileira às importações, modernização industrial e tecnológica. No setor de transportes, a partir de 1993, o prefeito Paulo Maluf da cidade de São Paulo, por exemplo, repassa para uma empresa privada o sistema de transportes que antes era público, a CMTC (Companhia Municipal de Transportes Coletivos). A empresa privada desenvolve a SPTrans realizando o sistema de bilhetagem eletrônica para integração da passagem, controlando o custo desta e o lucro do sistema de transportes. Este processo ocorreu em seguida nas cidades do interior do Estado<sup>10</sup>.

Na Constituição Federal vigente (LEME, 2013) foi delimitada uma classificação para o serviço público, desenvolvida de acordo com a essencialidade e possibilidade de delegação: Serviços Públicos propriamente ditos ou serviços próprios, que seriam os considerados essenciais e realizados diretamente pela administração pública, não admitindo delegação, como higiene, saúde e segurança; Serviços de Utilidade Pública

---

<sup>9</sup> Disponível em: <http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1508>

<sup>10</sup> Fonte: <http://cosmopista.com/2013/06/16/transporte-publico-direito-do-cidadao-dever-do-estado/>

ou impróprios são os que não afetam substancialmente as necessidades da comunidade, o Estado presta direta ou indiretamente ou por meio de terceiros, seriam o transporte coletivo, energia elétrica e telefonia; Serviços Públicos Gerais seriam aqueles prestados à coletividade em geral, sem ter usuário determinado, como exemplo há a segurança nacional; por fim há os Serviços Públicos Individuais em que o usuário é determinável, individualizável e identificável, no caso se ramifica em duas categorias: serviços compulsórios, que não podem ser recusados pelos destinatários, devendo estes pagar pelo simples fato do serviço estar à disposição, como exemplo as taxas (regime tributário). Já os serviços facultativos, o usuário pode aceitar ou não, pagando pelo uso apenas, como exemplo a tarifa ou o preço público.

D’Andrea (2004) afirma que os serviços de transporte são vistos como um “mal necessário” para as pessoas que não possuem alternativa a não ser o uso do transporte coletivo. Do ponto de vista empresarial, a qualidade de um serviço de transporte pode ser avaliada de acordo com doze indicadores, sendo eles: segurança, acessibilidade, lotação, tempo de viagem, comportamento dos operadores, estado das vias, locais de parada, informação, conectividade, frequência de atendimento, características dos veículos e características dos locais de parada (RODRIGUES, 2006). O setor de serviços, em 2013, de acordo com o CAGED/MTE, juntamente com o comércio correspondeu a 76% do total de empregos criados com carteira assinada no ano, gerando respectivamente 305 mil e 546 mil postos de trabalho<sup>11</sup>.

O IBGE foi o órgão que desenvolveu tipificações de serviços para facilitar estudos sobre o setor. Em 2012 o instituto criou a Pesquisa Mensal de Serviços – PMS, possibilitando a melhora de análise dos dados em cada uma das tipificações por ele desenvolvidas. A PMS utiliza empresas com 20 ou mais pessoas empregadas, cuja

---

<sup>11</sup> Fonte: <http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485>

classificação é: Serviços prestados a famílias (serviços de alojamento, alimentação, atividades culturais, serviços pessoais como cabeleireiros, estética pessoal); Serviços de informação (telecomunicações, atividades e informática, audiovisuais e agência de notícias); Serviços prestados às empresas (limpeza, técnico-profissionais, segurança, agenciamento e mão de obra); Transportes, serviços auxiliares dos transportes e correios; Atividades imobiliárias e aluguel de bens móveis e imóveis correspondem à quarta categoria e por último vem os “outros serviços”, em que estão incluídos os serviços auxiliares da agricultura, intermediários do comércio, manutenção, limpeza e esgoto. Serviços de educação, saúde e sem fins lucrativos não fazem parte da classificação. Todas estas atividades estão integradas na Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE.

## **1.2. SOBRE AS EMPRESAS**

As empresas em análise desta pesquisa encontram-se no interior do Estado de São Paulo e ambas contratam mulheres nas atividades de motorista e cobradora. Cada uma das empresas será denominada por um nome fictício (A e B) com o fim de preservar a identidade das (os) suas (eus) trabalhadoras (es). A empresa A lançou propagandas a respeito da contratação de mulheres; no caso da empresa B a contratação feminina para motoristas e cobradoras é mais antiga.

A Empresa A possui garagem na cidade de Ibaté, tendo sede em Araraquara onde realiza serviços de transporte intermunicipal. Foi fundada na década de 1980 e é uma empresa que, além dos transportes intermunicipais, oferece serviços de fretamento alugando seus ônibus. Ela possui 500 carros e tem mais de 600 funcionários. A empresa, na década de 1980, depois de conquistar uma clientela em São Carlos, passou a atuar na linha urbana de Araraquara e logo em seguida começou a operar na cidade de Matão. Atualmente a empresa possui a matriz na cidade de Araraquara, mas o contato

com as trabalhadoras desta empresa foi na rodoviária de São Carlos. A propaganda utilizada pela empresa para chamar as mulheres é a seguinte frase: “Guiar já está na essência feminina, venha se juntar a nós”. Vale ressaltar que as características tácitas femininas acabam sendo utilizadas de forma a ser criada uma representação simbólica da mulher que remete ao lar, ao cuidado, essencializando aquilo que não corresponde ao que elas realmente buscam ser ou fazer. Esta representação simbólica determina aquilo que seria o correto, a postura que a mulher deve ter e no caso, se ela consegue guiar os cuidados de uma casa, ela conseguirá guiar um ônibus, mostrando que toda mulher já nasce com a habilidade do cuidado, afirmação esta que pode ser contestada.

As linhas analisadas nesta pesquisa foram: São Carlos-Ibaté, São Carlos-Itirapina e São Carlos-Araraquara, as quais possuem trabalhadoras, tanto como motoristas quanto cobradoras. O encarregado da garagem afirmou que a hierarquia da empresa é baseada nos seguintes cargos: diretor, gerentes, gestores, fiscal, motorista e cobrador. Ele está na empresa há oito anos, começando no cargo de fiscal. Gestor da garagem, segundo ele, “é como se fosse o encarregado, ele cuida da manutenção e da operação”. A escala é passada diariamente para os trabalhadores e “tem tudo na escala diária, horário, descanso, refeição. O que trabalha a mais entra como banco de horas”. A empresa não exige alguma habilidade, apenas que os motoristas tenham experiência em direção e a escolaridade mínima, que seria o ensino fundamental, no caso dos cobradores e cobradoras, e ensino médio para as (os) motoristas. Já o papel do fiscal é dar apoio aos trabalhadores. Quanto aos treinamentos, afirmou que existem e geralmente coloca-se o motorista e o cobrador juntos para que o motorista ganhe prática, depois o motorista cobra sozinho.

Em relação à contratação de mulheres na empresa,

Na verdade a empresa colocou cartazes para informar a contratação das mulheres porque queira ou não queira, as mulheres são mais atenciosas. Eu vejo que tem menos problema, os passageiros respeitam mais e elas tem mais cuidado com o veículo. A empresa está sempre de portas abertas para as mulheres, elas ficam com medo, mas o medo é bom porque elas ficam mais atenciosas. (Giuliano, encarregado de garagem da empresa A).

Na fala do encarregado é possível verificar que a contratação de mulheres está vinculada a uma certa facilidade de lidar com este tipo de força de trabalho. Ao utilizar-se da ideia de que elas têm medo, ele entende que assim terão mais cuidado, sendo isto uma forma de controle implícito da empresa sobre elas para que a atividade seja bem executada. A ideia é que elas não infringirão as regras da empresa e nem as leis do trânsito se sentirem acuadas na atividade.

A segunda empresa em análise é a empresa B, que realiza o transporte público na cidade de Araraquara. A empresa foi criada em 1959 com linhas de trólebus (ônibus elétricos). Conforme expandia-se ao longo das décadas de 70 e 80, a companhia foi construindo subestações nos bairros da cidade. A década de 90 marcou o pico máximo de trólebus como também a queda destes na cidade. No fim de 1999 a operação foi desativada. Atualmente a empresa B passa por processo de terceirização devido às dívidas e custo de renovação da frota que seria em torno de R\$ 16 milhões. Desta forma, passa a ser gerenciadora apenas do sistema público de transportes da cidade. Conversando com o advogado do sindicato dos transportes em Araraquara a informação é de que:

É terceirização. O pessoal fala errado (privatização) porque é uma concessão de linhas e a agência vai continuar como agência reguladora. Nós fizemos assembleia com os trabalhadores, de entrar com uma ação cautelar coletiva no sentido de bloquear todos os bens da Empresa B em caso de

terceirização para garantir os direitos dos trabalhadores. Ela tem 665 funcionários, mas só 172 participaram e isso não foi aprovado, a ação cautelar junto ao sindicato. O que isso implicaria para o trabalhador: seria uma mudança de empresa. Se vai ter estabilidade para os trabalhadores, até os concursados, vai ter que ser discutido. Não teve outra saída disso porque não estão encontrando saída para empresa, os trabalhadores apresentaram projeto, mas este projeto não mantém por muitos anos. A empresa precisa mais de 2 ou 3 milhões para saldar dívidas, 80 carros novos, mesmo com injeção de dinheiro, ela voltaria a este estado em 2-3 anos, ela precisaria ser enxugada. Ela comandava receita do pedágio do trânsito, da rodoviária, ela perdeu todas estas receitas e continuou com todos estes trabalhadores. O sindicato tentou conversar, mas falta dinheiro e tem a questão dela ser economia mista: ela não pode demitir 100 funcionários que estão a mais lá. Como ela acabou com o transporte, a estabilidade dela acaba junto (Armênio, advogado do sindicato de Araraquara).

O fiscal que cuida das linhas da empresa, Cameiro que está na empresa há 19 anos, informa sobre o funcionamento da hierarquia na empresa:

A hierarquia da empresa funciona assim, há o presidente, depois vem o diretor jurídico, em seguida o diretor técnico e o diretor administrativo, antes tinha o financeiro, agora tem os dois juntos. O setor administrativo se divide em gerente administrativo e gerente de planejamento. Há os coordenadores administrativo e técnico, o chefe da oficina (planejamento), encarregado do tráfego, os fiscais, os motoristas e os cobradores.

Ele afirma que as ordens são passadas da seguinte forma:

As ordens seriam quais: para cobrador não tem muito o que falar, para motorista tem alteração de itinerário, mudança de horário, é impressa uma escala com horário que é feito pelo planejamento, tem um rapaz, o Daniel que faz a escala. Se eles quiserem mudar de linha, é passado para o fiscal que entra em contato para o encarregado e ali é preenchido um papel pedindo a mudança de linha / horário para quem estuda.

Cameiro afirma que quando um trabalhador falta:

O caso das faltas é analisado: se é avisado antes, é facilitado uma troca de folga, caso de doença, médico, estas coisas. Isso quando justificam. Quando não justificam é marcada a falta. É passado pelo gerente do RH e é justificada esta falta, e se é doença é passado para o médico da empresa que fica de

segunda, quinta e sexta. A empresa oferece plano de saúde, no caso oferece um desconto: os trabalhadores pagam uma parte e a empresa paga a outra. Tem 3 tipos de plano de saúde: a Unimed, Santa Casa e Benemed. Os trabalhadores ganham ticket alimentação de 260 reais. O prêmio é só para caso de falta e atestado (que não funciona). E tem participação de lucro também: é dado para o funcionário dois meses durante o ano. E é tanto para cobrador quanto para motorista. E é avaliado pelo RH e se o motorista bate o ônibus ele perde. Falta e colisão são avaliados pelo RH, fica na sede. E no holerite vem escrito se tem prêmio ou não.

## CAPÍTULO 2

### GÊNERO E TRABALHO

“O que é uma mulher? Juro que não sei. E duvido que vocês saibam. Duvido que alguém possa saber, enquanto ela não se expressar em todas as artes e profissões abertas às capacidades humanas. E de fato esta é uma das razões pelas quais estou aqui, em respeito a vocês, que estão nos mostrando com suas experiências o que é uma mulher, que estão nos dando, com seus fracassos e sucessos, essa informação da maior importância” (Woolf, Virgínia. Profissões para mulheres e outros artigos feministas. 2013:14).

Neste capítulo, será abordada a questão de gênero e as principais teorias que permeiam a temática, relacionando com a visão teórica da sociologia do trabalho e seus principais autores. As falas das trabalhadoras são analisadas nesta seção, visando compreender a perspectiva delas sobre a presença feminina no mercado de trabalho.

Feminista francesa dos anos 40, Beauvoir (1970) inicia o debate acerca da condição feminina na sociedade da qual pertencia e viria a pertencer futuramente, abordando que as características tácitas femininas estão se perdendo. Características estas que seriam: a delicadeza, o cuidado, a atenção, a paciência entre outras. A mulher não nasce mulher, ela se torna mulher por conta “dessa realidade misteriosa e ameaçada que é a feminilidade”, que para a autora, corre perigo (BEAUVOIR, 1970:7).

“Ninguém nasce mulher: torna-se mulher. Nenhum destino biológico, psíquico, econômico define a forma que a fêmea humana assume no seio da sociedade; é o conjunto da civilização que elabora esse produto intermediário entre o macho e o castrado que qualificam de feminino. Somente a mediação de outrem pode constituir um indivíduo como um *Outro*” (BEAUVOIR, 1967:9).

Beauvoir (1970) afirma que as ciências sociais e biológicas não acreditam mais na existência de entidades fixadas imutavelmente que determinariam certos caracteres como o da mulher. Desta forma, para a autora, nunca houve feminilidade. Ao mesmo tempo, Beauvoir questiona: “se é admitido então que há mulher no mundo, o que é ser mulher?” (BEAUVOIR, 1970:8).

O homem, de acordo com a autora, aparece como o pólo positivo da sociedade, enquanto a mulher, o negativo. Ela ressalta, porém, que ambos os sexos têm hormônios, isso não os difere. Desta forma, a afirmação de que a mulher tem hormônios e pensa de certo modo por conta deles é equivocada. Como resposta, Beauvoir (1970) afirma que as mulheres não se veem como grupos. “Elas não se referem a si mesmas como ‘nós’ (BEAUVOIR, 1970:13). Segundo a autora, a mulher está muito mais arraigada ao seu opressor do que em qualquer outro tipo de submissão. A divisão dos sexos para Beauvoir (1970) acaba sendo um dado biológico e não uma passagem da história. A autora afirma dizendo que: “para a mulher, é dada a igualdade dentro da diferença” (BEAUVOIR, 1970:17).

Tendo em vista estudos como os de Beauvoir (1967; 1970), o conceito de gênero foi estudado por Scott (1990) passando a ser visto por esta autora como uma categoria analítica. A autora afirma inicialmente que na gramática o gênero é tido como uma forma de classificar os fenômenos, um sistema socialmente consensual de distinções e não uma descrição objetiva de traços inerentes. Isso se difere do que as feministas propuseram ao utilizarem o conceito: “uma maneira de se referir à organização social da relação entre os sexos” (SCOTT, 1990:72).

Já as feministas americanas propuseram focar o caráter social das diferenças baseadas no sexo (SCOTT, 1990). Gênero, segundo elas, sugere uma rejeição ao

determinismo biológico que acompanha a palavra “sexo” ou “diferenciação sexual”, desta forma, enfatiza igualmente o caráter relacional referente às definições normativas da feminilidade.

A autora questiona o fato de o conceito de gênero ainda ficar relativo às mulheres: gênero é um novo tema, uma nova área de pesquisa histórica, no entanto, não possui poder analítico suficiente para alterar e indagar os padrões históricos existentes (SCOTT, 1990).

O cerne da definição da autora está pautado em duas proposições:

“1) o gênero é um elemento constitutivo de relações sociais baseadas nas diferenças percebidas entre os sexos e 2) o gênero é uma forma primária de dar significado às relações de poder. As mudanças na organização das relações sociais correspondem sempre às mudanças nas representações do poder, mas a mudança não é unidirecional” (SCOTT, 1990:86).

Para a autora, gênero é um espaço pelo qual o poder é articulado em seu interior. Segundo ela, “o gênero é uma das referências recorrentes pelas quais o poder político tem sido concebido, legitimado e criticado. Ele não apenas faz referência ao significado da oposição homem/mulher; ele também o estabelece” (SCOTT, 1990:92).

Uma cobradora faz referência para o discurso incorporado de gênero, os atributos tácitos (ser mais paciente para conversas, lidar melhor em relacionamentos sociais de trabalho), porém ressalta que as competências de ambos os sexos devem ser vistas de forma igual:

Eu acho que mulher tem mais jogo de cintura para trabalhar, tanto que em qualquer cargo que ela entrar ela sabe lidar mais fácil, tanto numa discussão como numa conversa, no trabalho, porque eu já trabalhei muito pesado, e não existe diferença de peso, se ela precisa, ela faz qualquer coisa, não é? Então, eu acho que

mulher e homem estão no mesmo... (Amélia, cobradora empresa A).

Na fala acima fica claro como a própria mulher toma para si este discurso de gênero e como isto cria uma identidade, algo que a diferencia e a qualifica para a atividade que ela quer exercer. O discurso construído socialmente tem a sua eficácia no momento em que é dito pelo contratante e utilizado pela trabalhadora, sendo desta forma um exemplo de violência simbólica: ela mesma se apropria do discurso que ela deveria rejeitar, mas é comum e banalizado por ela, sendo assim normatizado no cotidiano.

Uma fala da trabalhadora Zelaide, cobradora da empresa A resume a situação atual das mulheres na sociedade e no mercado de trabalho:

Bom, eu acho que falar na mulher separado é meio difícil porque hoje em dia a mulher tem que ser igual, ter igualdade, não é? Agora numa categoria geral, eu acho que é melhorou bastante, mas falta melhorar bastante também.

Conforme a fala, o mercado de trabalho ao longo dos anos vem sofrendo alterações, tanto em relação aos tipos de trabalhos que surgem (formal, informal, precário ou não-precário, etc.) quanto aos indivíduos em que nele estão inseridos, homens e mulheres. A mão de obra feminina está a todo instante passando por processos de crescimento ou de instabilidade.

A partir da década de 1970, ocorreram importantes transformações (econômicas, culturais, demográficas e sociais) levando a um aumento da participação das mulheres no mercado de trabalho brasileiro. Com o advento dos anticoncepcionais a mulher passa a ter maior controle de seu próprio corpo e consegue adentrar no mercado de trabalho sem ter o risco de engravidar e ter que conciliar trabalho e família. Além disso, ao estarem no mercado de trabalho, elas passam a se preocupar mais com a vida

profissional. O movimento feminista na década de 1970 provoca mudanças na identidade feminina e tornam as mulheres mais atuantes nos espaços públicos tornando o trabalho feminino mais produtivo do que reprodutivo (BRUSCHINI & LOMBARDI, 2003).

O que permanece como fator de continuidade que dificulta a dedicação das mulheres ao trabalho ou as coloca como trabalhadoras de segunda categoria (com trabalho em tempo parcial) é a responsabilidade doméstica, sempre vinculada ao sexo feminino e os cuidados com filhos pequenos, limitando a saída da mulher para o mercado de trabalho (BRUSCHINI & LOMBARDI, 2003). As mulheres ficam então em trabalhos considerados improdutivos, como o doméstico e os homens em trabalhos produtivos e qualificados (HIRATA, 2002).

No que tange a escolaridade, as mulheres avançam em ocupações que requerem mais estudos. No entanto, de acordo com Bruschini & Lombardi (2003), tanto no ensino técnico como no superior, as mulheres persistem em determinados guetos femininos, que se reproduzem no mercado de trabalho: área de linguística, letras, ciências humanas, biológicas e da saúde; aumento da participação feminina em ciências agrárias, mas declínio em ciências exatas, tecnologia e engenharia.

Em um estudo realizado pelo IBGE em 2008, a participação da mão de obra feminina no mercado de trabalho das regiões metropolitanas de Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre apresentava o valor de 43,1% na população economicamente ativa. Este valor pode ser considerado baixo, visto que a média da população masculina naquele período que estava fora do mercado de trabalho correspondia a 42,3%.

No ano de 2009, 35% das mulheres estavam com carteira assinada, enquanto que na população masculina este valor ia para 43,9%. Já as mulheres que trabalhavam por conta própria e sem carteira eram 30,9% (IBGE, 2010).

A Fundação Carlos Chagas afirma que é na área de serviços que a participação feminina vem crescendo. Desde 2010, as atividades apontadas pelo Cadastro Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) que tiveram uma maior participação das mulheres, principalmente, foram a administração pública (210.612 empregos), restaurantes (54.398), atividades de atendimento hospitalar (51.410), limpeza em prédios e em domicílios (50.214) e comércio varejista especializado em eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo (44.767). “Até no setor de transporte rodoviário de carga, atividade tradicionalmente masculina, houve crescimento no saldo de emprego de mulheres (11.768 postos)” (MTE, 2010)<sup>12</sup>. Já em 2013, segundo pesquisa realizada pela PNAD, no setor de Serviços, responsável por 68,95% das vagas destinadas a mulheres, foi registrada expansão nos ramos do transporte, armazenagem e correio (12,6%), informação e comunicação; atividades financeiras, de seguros e relacionados; atividades profissionais, científicas e técnicas (4,2%) e atividades administrativas e serviços complementares (3,5%). Desta forma, a participação feminina vem crescendo, principalmente no setor de serviços, até mesmo as áreas masculinizadas como as de transporte vem passando por transformações e contratando um maior número de mulheres.

Os trabalhos realizados tanto pelos motoristas quanto pelos cobradores no Brasil são majoritariamente masculinos. Isto remete à divisão sexual do trabalho, que segundo Hirata e Kergoat (2008:266), “é a forma de divisão do trabalho social decorrente das relações sociais entre os sexos; mais do que isso, é um fator prioritário para a sobrevivência da relação social entre os sexos”. Ocorre desta forma uma separação entre aquilo que é um “trabalho de homem” (que “vale mais”, ficando na esfera produtiva) e “trabalho de mulher” (considerado um trabalho pertencente à esfera reprodutiva). A

---

<sup>12</sup> <http://portal.mte.gov.br/imprensa/rais-e-caged-indicam-crescimento-da-participacao-da-mulher-no-mercado-de-trabalho.htm>

entrada das mulheres no mercado de trabalho e em locais considerados masculinizados, como ocorre com as trabalhadoras de transporte coletivo por ônibus, significa uma exceção ou uma lenta mudança (D-RICAHRD, 2003).

O que parece ser central à resistência a mudança são os trabalhos de tecnologia que ainda são voltados apenas para os homens, assim como autoridade e os serviços que são feminizados, mas concentram grande parte dos novos empregos femininos. O autor também afirma que a técnica constitui um dos elementos e uma disputa na dominação social. Além disso, “a construção social do trabalho qualificado repousa fundamentalmente nos processos de diferenciação que criam as identidades profissionais, e essas identidades profissionais são ao mesmo tempo identidades sexuadas” (D-RICHARD, 2003:71). Assim, estar em um cargo considerado masculino significa perda da feminilidade para as mulheres e a masculinidade no caso dos homens que estiverem em algum cargo considerado feminino; e também o sexo do indivíduo que ocupa determinado posto de trabalho serve como marcador da representação do emprego: “isso é trabalho de homem ou, isto é trabalho de mulher.”

A presença de mulheres fica limitada ao espaço do relacional, no setor de serviços, em que são necessárias as qualidades consideradas próprias à natureza feminina. Até mesmo quando a tecnicidade do ofício aumenta, ela é desqualificada pelo sexo de quem a opera, no caso o feminino. A atividade feminina circula fortemente no setor terciário, com alto índice de alfabetização entre as mulheres e formação no ensino superior, diferentemente dos homens (MARUANI, 2003). Mesmo que alguns empregos masculinos tenham permitido a entrada feminina, sem se desvalorizar (considerados como empregos mais procurados, com bons salários), em alguns casos os salários são baixos para as mulheres e a maioria delas continuam concentradas em profissões feminizadas: empregadas domésticas, secretárias e pedagogas.

Segundo Santos (2002) a dicotomia entre trabalho masculino e trabalho feminino está se redefinindo. Ao mesmo tempo, a autora aponta que entrada de mulheres em profissões masculinas não está livre de tensões. Como exemplo ela cita Itani (1986) que abordou a resistência masculina quanto à entrada das primeiras mulheres para os cargos de operadoras de trens do metrô de São Paulo.

A trabalhadora Maysa, que é casada e tem dois filhos, uma de 21 e outro de 6, afirma que o marido não aceita a atividade que realiza:

Ele não gosta de jeito nenhum do meu trabalho, ele tem pavor daqui. Ele não gosta assim por causa que é muito, muito homem sabe? Estas coisas que ele não gosta, é muito homem assim sabe? Ele vê que é uma empresa só mais de homem do que de mulher então ele não aceita muito não, mas... Mas assim, eu sou muito mãezona sabe? Mas muito, acabo estragando, paparica demais acaba estragando, não é? Minha menina eu me dou, eu me dou bem com a minha menina, mas é, é tipo assim, ela é mais fechadona assim, sabe? Mas eu me dou bem com ela também, com ela, com o menino, eu sou de ser muito protetora, sabe? Porque filho pra mãe nunca cresce não é? A minha menina quando tá em casa ela já ajuda bem, mas agora meu marido não ajuda nada.

Quanto ao ex-marido, a cobradora Zelaide aponta que tinha dificuldades:

Ah, ele ficava falando que eu tinha que sair, que aquele serviço não era serviço pra mim, e a gente sentia assim que era ciúmes, não é? Embora ele não falasse diretamente, mas a gente sentia que era ciúmes mesmo, mas você vê quando eu trabalhava lá na padaria eu ficava o dia todo junto com o padeiro e ele não era homem? E tinha o dono da padaria, tinha o filho do dono da padaria também, um ambiente assim. Eu acho que às vezes se separou mais por falta de diálogo mesmo, não é? Porque quando você tem problema você chega e fala, ele não falava, mas ficava fazendo birra, demonstrava, mas nunca chegou pra mim e falou “ó, larga mão do serviço”, não. Só ficava fazendo birra, fazendo pirraça e tal, então... aí não deu mais certo mais, mas eu sempre falo para as meninas cobradoras, “olha, muito difícil ser cobradora e ser casada”. Porque os

homens tem ciúme. Não sei porque que eles tem ciúme do motorista. Não tem nada a ver, eu nunca me envolvi com motorista nenhum, estes motoristas da empresa A, estes mais moços, são como se fossem meus filhos, sabe? Os mais velhos que fazem dez anos que a gente trabalha junto é como se fossem meus irmãos. Então, não tem por onde você se envolver com colega de serviço. Não tem nada a ver.

Conforme as falas das trabalhadoras acima, uma das principais dificuldades que as mulheres têm que enfrentar, além de serem aceitas dentro do espaço de trabalho, é serem aceitas pelos parceiros, cônjuges e namorados com o trabalho que fazem, no caso, estarem em locais masculinizados. Mesmo que haja uma maior facilidade das empresas para as mulheres estarem nestas profissões, a realidade doméstica, a ideia de que a mulher deve cuidar da casa e fazer atividades que cabem apenas a elas (limpar, cuidar dos filhos, cozinhar, trabalhar como secretária) ainda permeia a vida a dois ou familiar, tornando-se uma dificuldade para continuarem exercendo a profissão que desejam.

Para Peticarrari (2007) a entrada das mulheres em espaços considerados masculinos tem trazido transformações para a questão de identidade de provedor no ambiente familiar e na divisão das tarefas domésticas, modificando desta forma as identidades tradicionais de gênero. A divisão sexual do trabalho possui agora um modelo diferente daquele usual em que aos homens estava resguardado o espaço público, o trabalho considerado produtivo e às mulheres o espaço privado da casa, o trabalho improdutivo.

A cobradora Celestina, que é casada e mora em Itirapina, e que ao longo da pesquisa descobri que havia saído do cargo, afirmou que:

Sou casada desde 2003, e meu marido fica lá na Bahia (local de onde Celestina veio), por causa da mãe dele que é doente, cadeirante e só tem ele de filho. Eles vêm me visitar e eu vou lá também (quanto ao trabalho com colegas do sexo masculino) se está bom para mim, está

bom para ele (o marido). Ele não se intromete não. Para mim é tranquilo (a relação com os colegas) porque eu não converso muito com eles, é normal. É tranquilo, eu não sou muito de brincar.

Em outra perspectiva, a trabalhadora acima teve aceitação da família e do marido para exercer esta profissão. Ao mesmo tempo, ela se resguarda para não “ficar de brincadeira” com os colegas de trabalho, evitando comentários e mostrando que tem uma postura mais séria, firme, voltada para o trabalho.

Quando questionadas sobre a situação feminina no mercado de trabalho, o que consideravam, as trabalhadoras responderam que:

Também melhorou bastante, mas as pessoas tem que procurar estudar mais, se especializar mais porque precisa mais de mão de obra especializada, você pode ver nas vagas, nos concursos, precisa de pessoa com curso especializado, não é? Não precisa de pessoa que nem... autônomo assim, pessoa que não sabe fazer praticamente nada. Não, é? Então o negócio é melhorar mesmo e incentivar as pessoas a estudar, fazer curso, eu acho que tá caminhando, o Brasil ultimamente caminhou pra melhor, muito, muito, muito, muito. De quando eu era criança pra agora, nossa! Melhorou muito, mas pode melhorar mais (Zelaide, cobradora empresa A).

Tem que trabalhar fora ainda e mais em uma casa com quatro filhos. Se for analisar é ruim trabalhar fora, tem hora que você não quer sair, mas aí você não tem o seu dinheiro. Você não tem nada, se eu não faço meus bicos aí... (Se a situação melhorou) Daqui da empresa, não. Eles ainda não admitem que a mulher tem capacidade na empresa. Eu acho que a mulher tem mais capacidade (Sandra, cobradora empresa B).

Na última fala da trabalhadora apresentada anteriormente, há a afirmação que trabalhar fora, mesmo que represente uma independência para as mulheres, ainda não as liberta das responsabilidades domésticas, aumentando a carga de trabalho a ser feito, o de casa e o da empresa. Ao mesmo tempo, ela ressalta também para o fato de que na empresa há ainda uma dificuldade em aceitar o fato de que as mulheres são tão capazes quanto os homens para exercerem as funções. De qualquer forma, entre as camadas populares, a entrada do orçamento feminino nas despesas familiares não tem implicado uma total reestruturação das relações de gênero no âmbito doméstico. Os cuidados com a casa e com os filhos continuam sob a responsabilidade da mulher, sendo necessário então conciliar a atividade profissional com a materna (SANTOS, 2002).

A ideia de independência e liberdade financeiras é o que marca as falas das trabalhadoras: possuir casa própria, não esperar que algum homem venha ajudá-las. Assim, o trabalho permite a independência, a saída para um novo espaço de relações sociais, mercadológicas e contribui para experiências prazerosas na vida das trabalhadoras. Na fala de Fabíola, a experiência da mãe que foi solteira e trabalhadora fez com que a filha tivesse uma outra visão a respeito da entrada da mulher no mercado e o cuidado com a família: tornou positiva a imagem da mulher independente, realizando duas jornadas e sendo chefe de família. Na fala da Roana, a oportunidade oferecida pela empresa A para contratar mulheres motoristas é o que marca a vida dela como trabalhadora e que permite ter independência financeira, conforme abaixo:

Eu sou independente, faz tempo já, tenho minha casa, meus filhos, está de boa. Eu acho que todas deveriam trabalhar, independência, amor próprio, na minha família meus pais sempre incentivaram. Minha mãe foi mãe solteira e teve isso também (Fabíola, cobradora empresa B).

Sim, sinto independente. Eu acho ótimo mulher trabalhar fora, não depende só do homem. Desde

criança eu pensava assim já, sempre trabalhar fora. Meus pais não queriam, eles faleceram já, não queriam que eu trabalhasse fora, foi opção minha mesmo. O maior tempo que eu trabalhei fora foi operadora de máquina, já trabalhei de garçõete também. Sim, (a situação da mulher) melhorou bastante, porque antes tinha preconceito contra a mulher, achavam que só homem ia trabalhar e a mulher ia ficar em casa (Celestina, cobradora empresa A).

Eu vejo assim, por mim é a melhor coisa que tem, você se sentir independente. Porque de repente você depende de um homem, você não vai, você vai sofrer vai ser pisada o máximo que pode, mas você não pode deixar porque você não tem condições de se manter, que nem no caso a gente trabalhando, eu me mantendo, eu não vejo porque eu depender de um homem, eu acho que é a melhor coisa que a gente faz da vida. É, por ser motorista eu acho que a dificuldade é bem grande porque não é toda empresa que pega, não é? No caso a empresa A me deu uma oportunidade única porque eu era cobradora, me deu oportunidade de me passar pra manobrista aprender a profissão e depois passar pra motorista e em outra empresa tem empresa que não pega, que nem a empresa de transporte público em São Carlos não pega nem pra cobradora, só homem, né? Então eu vejo, eu vi oportunidade grande aqui na empresa A, por isto que eu gosto, mais um motivo pra eu gostar muito, não é? E não abandoná-los (Roana, motorista empresa A).

Eu fiquei independente. Para mim foi de toda a mudança porque eu sustento a minha família. Não está tendo muita diferença para os trabalhadores de ônibus. Eu não sou muito de assistir televisão. Aqui não tem diferença de salário de cobrador homem/mulher (Giovana, cobradora empresa B).

Eu acho que sair para trabalhar é bom, porque mulher ficando em casa não presta. Pelo menos na empresa que eu trabalho eles dão mais oportunidade para mulheres. Quanto ao salário, está difícil. Para mulheres eles dão oportunidade, tem gerente mulher na empresa A, eles dão espaço, e outras empresas deveriam (Branca, cobradora empresa A).

Eu sempre trabalhei fora, então eu sempre fui independente em relação à parte financeira, nunca dependi de ninguém. Sempre, a mulher tem que

trabalhar, é igual ao homem, a minha filha tem dezessete anos e já quer trabalhar, ela quer a independência dela (Diane, cobradora empresa B).

As mulheres hoje estão conseguindo quebrar o tabu que existia. O homem não quer ver a evolução da mulher. (Eulália, motorista empresa B).

Durante a pesquisa de campo, presenciei na fala das trabalhadoras um discurso em que a mulher não sabe dirigir, não está acostumada, frases como: “É mulher, não está acostumada”; “Olha lá, ela dirige mal, não sabe pegar estrada”. Elas acabam aceitando e incorporando uma postura que é contraditória, isso remete a uma dominação feita por um grupo dominante, no caso o sexo masculino, que por elas não perceberem, mostra como está bem consolidada socialmente. E a mesma trabalhadora que pronunciou uma destas afirmações, afirmou que:

Eu acho que deveria contratar mais mulheres, mais cobradoras. Elas tem mais jogo de cintura, para lidar com as pessoas, conversar. Motorista também, tem mais jeito, paciência, é mais sensível. Eu acho que é melhor que homem (Amélia, cobradora empresa A).

Segundo dados do mercado de seguros<sup>13</sup> (DPVAT, 2014), as mulheres são as que causam e sofrem menos acidentes no trânsito, pois “há que se considerar que a cautela, a atenção e a prudência das mulheres no trânsito podem ser apontadas como fatores importantes para o contraste nas estatísticas entre os acidentes envolvendo homens e mulheres”. Apenas 10% das indenizações eram pagas por mulheres contra 57% pagas por homens. Até mesmo seguradoras baseiam-se nestas características como atenção e prudência para explicar os baixos números femininos.

---

<sup>13</sup> <http://www.segs.com.br/seguros/32264-estatisticas-comprovam-mulheres-sao-mais-cautelosas-no-transito.html>

Ao mesmo tempo, as características femininas podem ter sido incorporadas pelas próprias trabalhadoras pelas vivências sociais que possuem e as fizeram achar que o espaço dos transportes anteriormente não caberia a elas ou por ouvirem frases cotidianamente como “mulher no volante, perigo constante”, e acabam desenvolvendo um cuidado e uma atenção maior.

O discurso vindo do machismo acaba sendo incorporado pelas próprias mulheres. Isso ocorre tanto pelas vivências no dia-a-dia (desde crianças ouvindo estes discursos), quanto no espaço de trabalho. Pelo fato de estarem em ambientes masculinos de trabalho, esta incorporação pode até mesmo ser feita de modo implícito: pelas brincadeiras e expressões ditas no espaço laboral (“é mulher, está vendo, dirige mal”, “não está acostumada com a estrada”). A independência financeira foi um dos principais fatores para que a mulher adentre em alguma profissão. Ao mesmo tempo, elas afirmam que a inserção feminina precisa ser melhorada com novas oportunidades, visto que a igualdade entre os homens e as mulheres é o que necessita ocorrer em todos os âmbitos sociais. O que ficou nítido nas falas e que marca a dificuldade para que esta igualdade seja alcançada são as construções sociais (vindas dos próprios esposos delas, por exemplo) de que cabe à mulher ficar retida apenas em espaços femininos e da própria introjeção por parte das trabalhadoras dos discursos machistas, em que elas absorvem estes discursos e continuam perpetuando a ideia de que “mulher não sabe dirigir”, “mulher não serve no volante” por exemplo, tornando contraditória a presença delas neste espaço, como se isso fosse estranho a elas mesmas, algo fora da própria realidade. Esta introjeção do discurso machista pelas trabalhadoras também pode ser visto como uma forma de violência simbólica, em que ao não se verem como um grupo, não possuem uma “identidade de mulher” no ambiente de trabalho. Esta atitude pode ser vista como uma forma de defesa: elas se colocam no lugar em que a sociedade as veem,

que seria em uma posição inferior, evitando conflitos com os colegas. Ao mesmo tempo, perdem por não reivindicarem coletivamente direitos sociais e políticos nos espaços em que atuam. Segundo Touraine (2005:28):

“‘Eu sou uma mulher’ significa que sou eu mesma enquanto uma mulher, enquanto ao redor de minha identidade de mulher se constroem minhas condutas e os julgamentos de valor que faço delas: positivos quando reforçam minha consciência de ser primeiramente uma mulher, negativos quando ocultam a afirmação de mim mesma como mulher”.

## **CAPÍTULO 3**

### **O TRABALHO NOS ÔNIBUS**

“O julgamento, o conflito ou o reconhecimento não se referem diretamente ao ser do sujeito, mas a seu fazer” (DEJOURS, CHRISTOPHE. O FATOR HUMANO).

Este capítulo visa abordar sobre o ambiente de trabalho propriamente dito: as condições de trabalho, a organização da casa juntamente com os horários da empresa e como isso interfere na vida pessoal das trabalhadoras. As técnicas de trabalho, a adequação do corpo à máquina, no caso, adequação do corpo ao ônibus, também serão vistas neste capítulo. Além disso, serão abordadas as formas de sociabilidade utilizadas e geradas pelas trabalhadoras como meio de descontração no espaço laboral.

#### **3.1 O SABER TRABALHAR**

No espaço do ônibus, tanto motoristas quanto cobradoras devem possuir habilidades e lidar com o trabalho que executam. A técnica no caso varia da motorista para a cobradora, sendo que o trabalho de uma depende do da outra.

Motoristas em geral devem não só saber dirigir de forma cuidadosa, saber manobrar, prestar atenção no trânsito, nos pontos onde há passageiros, prestar atenção ao sinal para quem vai descer, ter cuidado com o ônibus do qual dirige (a embreagem, o câmbio, cuidado com o motor que fica na frente), mas também em alguns casos, motoristas também tem que executar a atividade de cobrança e isso foi verificado tanto na empresa A quanto na B: receber o dinheiro e dar troco, olhar a porta para ver se todos os passageiros já desceram e dar informações sobre o trajeto, ou seja, realizam mais do que a atividade prescrita pela empresa.



Imagem do interior de um dos ônibus visitados durante a pesquisa, em que é possível ver a distância da cadeira da cobradora ao até o motorista. Fonte: dados da pesquisadora.

O motorista se torna o próprio ônibus do qual dirige, eles se tornam um só, um não existe sem a presença do outro. A relação de codependência e interligação nos permite dizer que a máquina é a extensão do homem, o que remete a Dejours (2005). O corpo da trabalhadora, mesmo parado, está em movimento, ainda que mentalmente, devido aos movimentos da cabeça e dos olhos.

Já a cobradora, no que tange às técnicas, precisa não apenas receber o dinheiro, saber fazer contas e dar troco para os passageiros, ela deve estar atenta às portas, aos movimentos dos passageiros, ter cuidado com os idosos, deficientes e crianças. A cobradora é quem dá informações sobre os pontos aos passageiros conforme vão entrando, tira dúvidas sobre os locais, tem necessidade de conhecer as ruas, às vezes

aciona o sinal para as pessoas, contribuindo com a qualidade do serviço. Ela também precisa estar em um estado de constante atenção, por ser os olhos do motorista ela precisa “se movimentar” com os olhos também. O movimento do pescoço representa a mudança na atenção que agora motoristas e cobradoras devem ter em relação às portas pelo fluxo de passageiros. Conforme as tecnologias aumentam, os trabalhadores tem que se adaptar. Abrir o sistema do caixa, saber sobre o sistema automático das portas, o câmbio, a posição do motor, são pontos que variam dos ônibus antigos para os novos. Segundo Dejours (2005), a manipulação de uma ferramenta, uma máquina, até mesmo escrever ou falar, implicam uma certa habilidade do corpo:

“Assim, o ato sobre o mundo mediatizado por um instrumento demanda, de certa forma, em retorno, uma transformação, uma aprendizagem do corpo, que deve ter uma certa adequação com a materialidade daquilo que ele trata de transformar, mas que é tributário de uma cultura. A técnica é sempre uma técnica do corpo” (p. 19 :35).

As trabalhadoras e os trabalhadores entrevistados na duas empresas, apresentam em suas falas estas técnicas e as corporalidades necessárias, decorrentes do trabalho:

A gente foi orientado a tratar bem os passageiros, acolher as reclamações e não discutir, recolhe, analisa e passa para o encarregado. É orientado para o motorista e cobrador também assim que entram na empresa: motorista: atenção no trânsito, tranquilidade com os passageiros no carro. O cobrador: atenção no troco, na hora de dar sinal para o motorista quando fechar as portas, observar os idosos, e também não dê informação incorreta para passageiro se você está em dúvida. E a postura para sentar nos bancos, tanto para motorista quanto para cobrador (Cameiro, folguista empresa B).

Uma das motoristas da empresa A, a Roana, reclamava durante o trajeto sobre os carros que a ultrapassavam logo na saída de Araraquara enquanto eu fazia a pesquisa de campo em sua linha, que é a de São Carlos-Araraquara. Chegando em São Carlos uma passageira aperta o sinal muito perto do ponto de parada. Ela fica brava e diz “isso estressa. Eles não apertam o sinal antes e eu perco o ponto” (é que não dá para parar no momento que aciona-se o sinal na estrada), aí eu tenho que fazer esta curva” (o que a afasta da rota e o que também poderia atrasar o trajeto).

Durante o trajeto da motorista Eulália (empresa B), um motorista “cortou” a frente dela sem dar a seta, e ela diz: “ah, eu estou sempre atenta, olhando aqui e ali (os lados e a frente), prestando atenção”, e em seguida, conforme os passageiros vão entrando ela diz “um olho no trânsito e no dinheiro”, visto que ela realiza as duas atividades.

Um outro motorista da empresa A, seu Danilo, realiza as duas atividades, e comenta como é ter de realizá-las ao mesmo tempo, ele trabalha no ramo há 38 anos:

Tem que prestar atenção no dinheiro, é dirigir e cobrar, mais puxado, tem que ter mais atenção, é mais difícil, deveria ter alguém cobrando em todos os ônibus, tem que ver as portas, os passageiros. Tem a rua, porque você precisa estar atento ao trânsito, se acontece alguma coisa, a responsabilidade é sua, tem que ver os dois lados da rua, quem vem e quem vai, a preferência.

Outra trabalhadora, a Zelaide, cobradora da empresa A, afirma que já teve que se readaptar aos carros das empresa, mas ao invés dos novos, aos antigos, o que gera maior desconforto e tempo para realizar a atividade:

É que às vezes não tem ônibus da empresa A do jeito que a gente usa, eles usam ônibus de viagem sem a catraca ou a caixa para cobrar. Aí a gente tem que ir nestes ônibus, mas o certo seria não ir para eles verem que está errado. A gente vai e tem que levar uma caixinha para colocar o dinheiro e anotar num papel, todos os cobradores, para depois colocar no sistema a quantidade. Depois a gente pega um ônibus vazio da empresa para passar a quantidade de número de passageiros na catraca para a empresa poder ‘logar’ no sistema e eu poder fechar o caixa. Na segunda tinham 76 passageiros, eu fiquei rodando a catraca 76 vezes e a Maysa foi marcando pra gente lembrar.

Esta adaptação do trabalho de “levar uma caixinha” vincula-se à técnica e sua eficácia. Uma adaptação, para ser tida como tal (técnica e eficazmente) precisa ser reconhecida pelo Outro, sendo este outro um colega de trabalho ou a própria empresa. Ao mesmo tempo, conforme Dejours (2005) afirma, o real do trabalho faz com que admitamos que a atividade real, ou seja, na forma em que ela é realmente executada, contém sempre um revés, pelo fato do operador ter sempre que ajustar os objetivos e a técnica, como ocorreu com a cobradora na fala acima.

### **3.2. DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO**

As condições de trabalho são parte do ambiente organizacional do trabalhador e representam a forma que poderão operar a máquina. Estas condições determinam a habilidade, a técnica e podem gerar tanto prazer quanto sofrimento laboral.

As trabalhadoras possuem uma rotina de trabalho de acordo com as escalas feitas pelas empresas, que segundo elas:

De segunda à sábado e faço hora-extra. Um mês eu trabalho um horário, e outro mês outro. É a empresa que faz a escala, a gente só cumpre, não escolhe, só eles (Celestina, 34 anos, cobradora da linha Itirapina-São Carlos, 3 anos na empresa A).

Eles montam uma escala assim, agora tá tendo mais motorista que cobra, então tá sobrando às vezes, o cobrador fica sem

trabalho, aí ele fica em casa. Mas como nós somos em três, e tem duas vagas, então você trabalha dois dias e fica um dia em casa. Ele vai fazendo um rodízio. Então que nem ontem eu estava aqui na linha circular da cidade, hoje eu estou em Araraquara, amanhã provavelmente eu estou de folga, porque nós somos em três (Zelaide, cobradora, 58 anos, 14 anos na empresa A).

A gente nunca sabe onde vai estar no dia de amanhã, eu só fico sabendo quando ligo para saber a escala. É uma emoção. Quando tinha mais cobradora era fixo, agora não tem lugar certo, horário. Tem encarregado que faz a escala, deixa no quadro e quando eu ligo, a pessoa que está lá vê a minha escala. Tem fiscal que anda em vários lugares, a gente nem vê ele, ele cuida de todas as linhas. Se quando a gente precisa, a gente liga. O fiscal das linhas é o Daniel, ele vai nas linhas e o encarregado da garagem é o Giuliano. O Daniel é difícil de ver, nem a gente encontra ele, mas o Giuliano fica na garagem (Branca, cobradora, 50 anos, 8 anos e 6 meses na empresa A).

Das 11h-12h passar o crachá, às 19h saio, não faço hora-extra. (Giovana, cobradora empresa B)

Das 11h25-18h45. Não faço hora-extra. Trabalho de segunda à sábado, e feriado se tiver na semana. A minha escala é 6x1. Se quiser trocar a escala tem que trocar a linha porque a linha que eu trabalho não tem cobrador de domingo. A Empresa B tem duas escalas diferentes: cinco dias e folgamos um, que é 5x1; seis dias e folga domingo, 6x1. Tem pessoas que fazem 6h20, mas tem pessoas que fazem 7h20. Eles (a empresa) receberam uma multa dizendo que seria 6h20, mas não é, era para ter intervalo e não tem. Você entrou no ônibus e não para mais, às vezes sai correndo para ir ao banheiro. O ponto final da minha linha tem um bar, aí dá, mas fecha às vezes, não são todas as linhas que funcionam assim (Fabíola, cobradora empresa B)

As escalas? A minha é seis por um, e eu trabalho sete horas e vinte por dia. A hora-extra eu faço de manhã ou depois do expediente. De manhã é sempre assim: no máximo três horas extras por dia, no máximo, é o limite. Então eu faço das cinco às oito, ou então à noite sabe? Eu paro às sete e continuo até às dez. Fim de semana também, continuo na mesma escala. (Diane, cobradora empresa B).

Sobre a carga horária, a advogada do sindicato da empresa A diz que a empresa tem o próprio banco de horas e como é fracionada, não tem hora extra.

Eu trabalho meio período todo dia, não fico o dia todo, por isso é bom, você tem liberdade. Eu fico de sábado e domingo. Só

um domingo do mês eu tenho folga, nos outros dias eu não tenho. Eles vem que você está de folga (plantão) aí eles chamam para entrar no horário de algum motorista, não são todos os motoristas que precisam (Zelaide, cobradora, 14 anos na empresa A).

O horário que a gente fica parado aqui fazendo plantão conta como horário de descanso, mas a gente não recebe e quando acontece alguma coisa, eles ligam chamando, não é o trabalho que é ruim, mas as condições de trabalho (Celestina, cobradora, 3 anos na empresa A).

No período do dia em que elas não trabalham, elas ficam de plantão, esperando alguma ligação para substituírem algum trabalhador ou, no caso da maioria dos motoristas, fazer o serviço de cobrar que estes não realizam. Não são todos os motoristas que exercem as duas tarefas, e desta forma, precisam que alguma cobradora faça esta função. Ao mesmo tempo, estas cobradoras nunca sabem com maior antecedência quem vão substituir e nunca sabem qual o horário que vão entrar visto que no dia anterior é que a empresa liga e informa qual será o horário que foi escalonado para elas. Segundo esta mesma cobradora a tendência é que sejam reduzidos os cobradores, pois a empresa prioriza motoristas que já saibam cobrar, como faz a motorista Roana, que atua na empresa há sete anos: ela entrou como cobradora, ficou 4 anos nesta função e depois mais 7 meses como manobrista. Atualmente está como motorista, e isso já tem 3 anos:

Eu não preciso de cobrador porque eu já tinha sido cobradora, aí eles me mantêm na empresa. Eles só juntaram o útil ao agradável para eles na empresa.

São oferecidos treinamentos, nas duas empresas para que o trabalho de cobrança e direção sejam efetuados de acordo com as normas e conduta de cada empresa; ao mesmo tempo, dependendo do período de entrada das trabalhadoras, o treinamento pode ser feito de diferentes formas:

Eu fiz o primeiro teste que eu passei para manobrista, aí fiquei sete meses de manobrista que a gente aprende a lidar com o ônibus, a manobrar, fica um tempo na garagem, só dentro da garagem, não é? Manobrando ali, depois a gente começa a fazer socorro, aí já começa a sair fora da garagem, pega rodovia, até fica pronta para passar para motorista (Roana, motorista empresa A).

Você fica alguns dias andando com outro cobrador, aí você aprende, aprende a mexer com dinheiro, vê o que você precisa fazer, não é? Todo mundo passa por este treinamento (Zelaide, cobradora empresa A).

Teve, teve, assim eles colocaram um vídeo, para gente, a gente numa sala assistimos um vídeo como tratar os passageiros e como olhar a porta, atenções na porta, principal, na porta de trás e na do meio, a da frente não porque a da frente o motorista está olhando, mas é a de trás e a do meio (Cida, cobradora empresa B).

Quando eu entrei teve treinamento de um dia para aprender a olhar a porta, liberar a catraca, dinheiro eu já era acostumada, sempre trabalhei com isso, tem 7 anos que estou na empresa. Mudou tudo, antigamente a empresa era mais interessada, foi depois que mudou a prefeitura (Giovana, cobradora empresa B).

Em relação ao que elas pensam sobre as condições de trabalho oferecidas pelas empresas, as trabalhadoras afirmam que:

Melhorar? Bom, para mim, poderia melhorar, ah sei lá, a empresa precisa bastante coisa, precisa de reforma para melhorar a empresa, então não é só no meu, só para mim, precisa no todo (Diane, cobradora empresa B).

Da minha parte está bom, a empresa poderia melhorar as condições de transporte. Carros novos. Os motoristas sofrem, nós nem tanto (Giovana, cobradora empresa B).

Meu trabalho não é ruim. O único jeito de melhorar é tirar esse povo que não sabe mandar. É preciso profissionalismo, aqui não tem. Parar de fazer diferença com funcionário (Sandra, cobradora empresa B).

O ruim é o ônibus lotado, a lotação, porque eu gosto do que eu faço. Faz 3 anos que eu trabalho com o mesmo motorista, estou acostumada. Eu converso bastante, estou acostumada com os

meus passageiros, vou em festas deles, fiz muitas amizades (Fabíola, cobradora empresa B).

Uma das entrevistadas que realiza a cobrança de passagem nas linhas de Itirapina afirma que: “Deveria ter mais linhas, mais carros porque assim poderia dividir os horários, porque assim sobrava tempo para ir ao médico, fazer curso” (Celestina, cobradora, 3 e anos na empresa). O horário que ela fica é 8h às 11h e de plantão é das 13h às 19h. Celestina afirma que:

O ônibus de Araraquara tem ar condicionado, aqui não tem nem ventilador. Os funcionários saem daqui por causa das linhas que são muito corridas e é de segunda à sábado (Celestina, cobradora, 3 anos na empresa A).

E além disso:

Da empresa eu não tenho nada para falar mal. Só os horários e o local de ponto de parada. Aqui ele para na rua, podia ser na rodoviária. Eu não vou pedir para usar o banheiro da casa dos outros.

Segundo as entrevistadas, a empresa A não possui um local que elas possam ficar descansando como um refeitório ou uma sala que elas possam deixar as coisas na rodoviária, e até mesmo um banheiro. Apenas a empresa de transporte municipal da cidade e outras duas empresas tem estes espaços. Uma das cobradoras afirma que:

A empresa A não tem um espaço próprio, não tem refeitório, banheiro, antes a gente tinha que usar o banheiro da lanchonete, subir tudo aquilo para usar o banheiro. Depois com muita luta e muito reclamar, eles deixaram a gente usar o banheiro sem precisar pagar. Todos os motoristas e cobradores podem usar. A parada é só na rodoviária, quando não podia usar o banheiro, tinha que para em algum hospital, porque era caminho, para em alguma praça. Você vê que os ônibus da empresa A ficam lá parados na praça (embaixo da rodoviária de São Carlos). Quando não era na parte debaixo do transporte municipal (terminal desenvolvido para transporte intermunicipal), o ponto era ali na praça, aí o ponto mudou para baixo do transporte

municipal (terminal intermunicipal). Foi melhorando, mas a gente não tem lugar para ficar. (Zelaide, 14 anos na empresa, cobradora da empresa A).

Meu médico mandou tomar água por conta do rim, mas não dá para usar o banheiro. Eu paro às 11h de trabalhar e volto 12h00. Aí fico lá, não tem um lugar certinho para a gente (motoristas e cobradores) ficar na rodoviária. A gente fica assim mesmo, perto das pessoas, conversando (Amélia, cobradora empresa A).



Imagem da parte interna da rodoviária de São Carlos, em que a empresa A não possui um lugar próprio e o banheiro é voltado para a empresa de transporte público da cidade, que contrata apenas homens, tendo banheiros reservados só para eles. Fonte: dados da pesquisadora.

O caso da linha de Itirapina realizado pela cobradora Celestina acaba sendo peculiar, pois o último ponto fica localizado em frente à cadeia da cidade. Isso se torna um problema para os trabalhadores, devido ao medo de lidarem com os penitenciários:

Direto entra gente e briga. Tem gente que quer embarcar criança, mas tem que ser com documento, não pode sem. Teve uma mulher que jogou o dinheiro na minha cara porque o motorista falou que não era ele que recebia e aí ela disse para mim “é para você que paga? Tá aqui o dinheiro então” e jogou em mim. Um cara entrou e começou a brigar. 23 presos entravam aqui porque é perto da cadeia. Eles entraram gritando, xingando. Tem vez que eu chego em casa e nem janto, estressa muito a gente (Celestina, cobradora, 3 anos na empresa A).



Imagem de um dos muros da penitenciária de Itirapina, local do ponto final de uma das linhas de ônibus.  
Fonte: dados da pesquisadora.

Além disso, o tempo de parada de uma linha para a outra é diferente: as duas linhas de Itirapina fazem percursos diferentes, enquanto uma para no ponto da cadeia da cidade, a outra para na praça central. Ambas têm 50 minutos de parada. A linha para por

50 minutos e volta a funcionar em seguida. Nas linhas de Ibaté e Araraquara isto não ocorre por serem trajetos mais curtos, tendo paradas de mais de cinco minutos em cada ponto final.

Você viu, a gente tem só 50 minutos de parada, não dá tempo pra nada, se você vai para casa que fica do outro lado da cidade você chega atrasado com o ônibus na rodoviária de São Carlos. É muito pouco tempo, na linha de Araraquara tem parada de quinze em quinze minutos, aqui não, é de uma vez só e é pouca, pela distância. Se o ponto fosse na rodoviária e tivesse um lugar lá para ficar seria melhor (Celestina, empresa A).

Na empresa B a principal reclamação é a das condições dos transportes e a comunicação com os cargos mais altos, os trabalhadores não têm voz na empresa e os carros são velhos, segundo elas:

Horrível, a gente passa dentro da cozinha para ir ao banheiro. Está bem desgastada, aí vai se adaptando, tem muita gente se afastando pela falta de qualidade. Não tem problema de limpeza, refeição é a gente quem traz, muita gente e pouco serviço. O revezamento de horário (é o pior) (Fabíola, empresa B).

Indecente, falta de respeito com os funcionários. Decadente. Falta de respeito, da gente comer e almoçar, horário de folga, que eles dizem que é descanso, banheiro é parte a cozinha que você vai comer, e a escala. Para mim pode mudar tudo, desde a escala, até onde a gente come e onde a gente fica (Giovana, empresa B).

Os trabalhadores do sexo masculino apontam também estes problemas:

Péssima condição: motorista para estar aqui tem que ser motorista de verdade. Folga no volante, freio, demora para fazer ficha, vazamento, dar manutenção. Banheiro é razoável, não tem chuveiro para tomar banho, fica parado sem fazer nada esperando dar o horário, quando podia tomar um banho para voltar melhor para o trabalho, ainda mais nesse calor. A gente... sala de reserva, banquinho estofado, não tem ar condicionado, é razoável, tem TV, um pouco de conforto, mas faltam algumas coisas. Podia melhorar o ônibus, a sala de reserva, as tabelas de

horários, tem tabela que é curta e tem que correr, e o principal, o salário (Luan, empresa B).

A condição do transporte está defasada, a manutenção do ônibus está horrível. A empresa dá espaço próprio para descanso, refeitório (João, empresa B).

Do que foi visto acima, as condições de trabalho às quais estão sujeitas as trabalhadoras e trabalhadores das duas empresas perpassam pela falta de certos espaços simples que deveriam estar à disposição dos trabalhadores como um banheiro próprio e uma cozinha, no caso da empresa A, e melhores condições destes espaços já existentes na empresa B. Não é porque os trabalhadores ficam mais tempo fora destes locais, ou seja dentro dos ônibus, que eles não precisam utilizá-los: é o contrário, por estarem nas linhas, ao retornarem precisam de um banheiro, uma cozinha para voltarem mais dispostos para realizarem a atividade. Além disso, nos pontos finais, apenas algumas linhas estão bem localizadas, com um local seguro e que se possa utilizar o banheiro, e isso serve para as duas empresas. No caso da empresa A, a linha de Itirapina tem que conviver ainda com um outro fator: o perigo, visto que o ponto final dela é no presídio, estando os trabalhadores sujeitos à riscos, sem segurança.

### **3.3. DO ÔNIBUS À CASA, DA CASA AO ÔNIBUS**

O trabalho não acaba para as trabalhadoras quando estas chegam em casa: as atividades continuam e podem muitas vezes ser mais desgastantes. O lidar com a casa e com o trabalho será abordado neste tópico pois nos mostra mais ainda em que condições as trabalhadoras se situam, tanto domésticas quanto trabalhistas. O estado físico e mental em um dos ambientes pode realmente influenciar o outro. Nas falas a seguir percebemos estas relações e influências.

A cobradora Sandra está na empresa B há 4 anos e afirma que:

Chego em casa acabada, não é fácil levantar 3h30 da manhã todo dia, para pegar o corujão 4h07. Se eu saio 12h30/15h, uma hora eu estou em casa. Limpar mesmo não, a moçada suja.

A cobradora Rosa da empresa A, em relação ao trabalho doméstico, afirma que:

A gente que é mulher tem muita coisa, e eu sempre aguento fazer muita coisa.

A cobradora Maysa que está na empresa A por volta de 3 anos, informa sobre o dia-a-dia agitado, com poucas pausas e da jornada em casa:

Eu acordo na faixa de quatro e meia da manhã. Aí eu levanto, ponho a água para fazer o café enquanto eu vou me arrumando, dou mamadeira pro meu pequeno, arrumo a marmitta pro marido. Aí já deixo as coisas tudo certo para levar pra casa da minha irmã, sabe? O horário que ele saí para o serviço ele já deixa ele na casa da minha irmã. É, cinco anos, ele tem cinco pra seis anos. Aí eu deixo na minha irmã, aí depois meu marido deixa na minha irmã. Aí eu saio de casa cinco horas da manhã. Vou pra empresa aí eu chego lá umas cinco e dez, cinco e cinco, as vezes, aí eu fico lá conversando alguma coisinha, jogando conversa fora, quando dá cinco e meia a gente saí pra linha, já sai fazer a linha. Aí a gente faz as voltas. Até as nove horas. Aí eu vou pra casa, e aí as vezes eu deito, tiro um cochilinho até umas dez, dez e pouquinho e aí levanto já corro na pia para organizar a pia, organizar fogão, corro na minha irmã busco meu filho para poder dar banho, arrumar, dar almoço, que nem agora que começa as escola, já deixo arrumado, já deixo no caminho da escola, aí quando é mais ou menos dez para as duas aí eu já saio pra fazer a linha de novo até sete e meia oito horas depende da linha. Entendeu? É assim, a rotina é puxada, assim. Eu chego já naquela correria, chego na correria aí eu ligo pro meu marido e falo pega o Tales lá que ele chega mais cedo, aí ele passa na minha irmã pega ela e leva pra casa, mas também não faz nada, aí eu chego, dez pras oito, já chega sem pique, chego tão cansada, você já chega sem pique, aí tomo um banho para despertar, aí já pego nas panelas, ai vou fazer a janta, tem que dar a janta pro pequeno. Organizar o que está fora do lugar, até que eu vou deitar chega perto da meia noite, meia noite e dez.

Na fala da cobradora percebemos como o trabalho de cobradora é exustivo pois elas estão a todo instante cuidando de tudo: casa, trabalho, etc. Pela narrativa da jornada de Maysa nota-se o curto tempo de sono: ela acorda às 5h da manhã e tem que preparar o café, para a criança e o marido. A rotina começa muito cedo e ela não pode ficar com o filho mais novo, ela acaba ficando com a irmã dela, o que gera culpa na trabalhadora não ter tempo para os filhos, conforme veremos abaixo. Ao chegar em casa, por volta das 10h tem que fazer o almoço e limpar o que puder, ou que conseguir antes de voltar para a empresa. Pegar o filho, deixar na escola e voltar de noite cansada e ter que fazer a janta, atividades que ela não pode esquecer, é a função de mãe, digamos assim. Uma ressalva que ela faz é que nestas atividades domésticas ela não tem ajuda do marido, visto que por mais que ele esteja tão cansado quanto ela, quem é responsável por lembrar das crianças e fazer a comida, é a cobradora. Ao final do dia ela vai dormir por volta da meia noite, quando, se tivesse uma maior apoio aos cuidados da casa e das crianças, poderia dormir mais, ter mais disposição e conseguir até ficar mais tempo com os filhos.

Enquanto eu conversava com ela em um dos trajetos no domingo, ela confessou: “sinto falta de ficar com a família no domingo, o meu filho me pergunta aonde que eu vou e meu marido não gosta muito que eu fique saindo para trabalhar”. Assim, este sentimento de culpa acaba vindo por conta do trabalho que ela realiza na empresa e gosta, quando na verdade, se o trabalho doméstico fosse dividido entre ela e o marido e ela se sentisse apoiada pelo esposo na atividade de cobradora, esta culpa seria reduzida e o relacionamento com a família seria muito mais saudável, pois ela teria mais tempo para os filhos.

Amélia, cobradora da empresa A, aponta que naturalmente as mulheres sabem organizar a casa e o trabalho:

Já é da mulher, ela pode trabalhar fora e arrumar, quando eu chego eu vou arrumando, mania. É algo natural da gente. Homem não liga para arrumar, mulher já faz isso. A minha filha ajuda, cuida do dinheiro. No fim de semana eu faço faxina, coloco em ordem, nós mulheres não paramos.

Na fala da trabalhadora Amélia é nítida a presença de essencialismos femininos. Com a afirmação de que “já é da mulher trabalhar fora e arrumar”, a natureza feminina parece estar sempre voltada para o cuidado (seja com a casa ou com as pessoas). Por mais que ela queira trabalhar e ter uma independência, o trabalho doméstico aparece sempre como uma amarra, algo que ela tem que carregar e a prende, ela justifica que é natural, mas não aos homens, só para as mulheres. Este poderia ser um exemplo de como os discursos machistas de que mulher tem que cuidar da casa, pilota fogão, tem que ficar cuidando dos filhos, são apropriados pelas mulheres como uma forma natural. A naturalização do discurso é o que torna uma realidade que elas consideram como certa e normal, o correto, visto que elas escutam isso no cotidiano e principalmente ao longo da vida: na escola, em casa, dos pais, avós e isso vem sendo repercutido até a vida adulta, atingindo o seu ápice no espaço laboral. E é nesse espaço majoritariamente masculino que elas estarão em contato com outros homens que virão a repetir estes discursos e continuarão aceitando como certos.

A cobradora Fabíola da empresa B diz que vive em correria:

Limpo quando saio e quando chego. Correria! Acordar cedo. Arrumo um pouco antes de sair, levo a molecada para a escola, depois faço um pouco quando volto.

Branca, cobradora da Empresa A, que é divorciada e mora com o filho mais novo de 17 anos, afirma que:

Ele não ajuda, meu filho mais novo que está comigo só bagunça. Ele só estuda, tá um menino aplicado. O meu filho mais velho é casado, ele fica com a mulher, o outro fica a maior parte do tempo procurando coisa para estudar no computador. Ele gosta de física, matemática, química, ele gosta disso. Agora não ficam bravos. Quando eu comecei a trabalhar na empresa A, o mais novo tinha 9 anos e o mais velho olhava ele para mim. Aí o mais velho ficava bravo com o horário, mas quando cresceu não teve problema. O mais novo não fala muito não (do meu trabalho), o mais velho ele acha legal, não sabe como eu aguento lidar com tanta gente, ele diz “não gosto de ficar com coisa que tem que lidar com gente, se fosse comigo, pegava pelo pescoço.

Quando questionada como os filhos reagem com a carga de trabalho e se ficam incomodados pelas mães estarem em ambiente de trabalho com muitos homens, ela responde que “Não, por serem homens, não”.

Para a motorista Roana, que é divorciada e tem uma filha de 24 anos e um filho de 16, sobre o trabalho realizado e a relação com filhos:

A menina faz Federal, ela está fazendo curso de Educação Física e o menino ainda tá no segundo ano, no segundo grau. E mora com o pai dele. Não, a minha filha entende. Ela entende, desde o começo, porque tá com sete anos que eu estou na empresa A, sete anos e dois meses, e ela entende, sempre entendeu que tem que trabalhar. Então nunca teve (problema), eu nunca ouvi reclamação (dela). (A relação com a minha filha) é boa, boa, ela é minha amiga. É muito boa, a gente não tem confusão lá em casa, tá sempre em paz, graças a Deus.

Para Zelaide, uma trabalhadora que está na empresa há 14 anos, que é divorciada, com três filhos (uma de 34, um filho de 30 e outra de 29), sobre a relação com os filhos e a divisão de trabalho:

Bom, elas ajudam no que podem, a minha filha mais velha que é casada ela é muito trabalhadeira, então ela ajuda no que pode de manhã agora, porque a tarde ela vai trabalhar também. Então, a gente deixa mais, tudo quase pronto, tudo no jeito, assim porque depois ninguém quer fazer nada. Então chegou, descansa, toma banho, come e a minha casa é bem grande assim, sabe? Nunca reclamaram (do meu trabalho), que agora assim eles são adultos. Quando eu comecei a trabalhar eles

eram adolescentes, às vezes eu fazia uma linha que eu passava a semana inteira sem ver minha filha. Eu saí com escuro, ela não tinha levantado, eu chegava tarde aí ela já estava dormindo, então, às vezes eu falava pro meu chefe “estou com saudades da minha família, não vejo ninguém mais.

A trabalhadora Giovana é cobradora, solteira e com dois filhos, um menino de 18 e uma menina de 13.

A menina vai a tarde, e o menino faz faculdade a noite. Ele faz engenharia mecatrônica na Uniara. Não, eles não falam nada do meu trabalho.

Todo dia eu limpo, antes de vir depois que chego e assim vai. Chegar e tem que fazer o que tem, não dá tempo de organizar.

Para a cobradora Diane que é casada e tem duas filhas, as atividades em casa têm apoio por parte da filha; quanto o apoio do marido:

Minha filha de dezessete anos, né, ajuda (em casa), se não eu não dou conta. A pequena fica na creche, aí a irmã pega ela à tarde, porque eu levei ela agora de manhã, a irmã pega ela à tarde. É boa (a relação com o marido), ele chega primeiro que eu, então ele chega ele ajuda as crianças em casa.

A cobradora Sandra que é casada e tem um menino de 18 e três meninas de 16, 11 e 4 anos aponta para o relacionamento com os filhos e com o marido:

Minhas crianças na parte da manhã estão em casa, de tarde não, a bebê fica na creche e o meu filho está sempre quando chego.

(A tarefa em casa) É boa, fora uns pega de rotina, à noite quando as meninas chegam o menino foi para a escola. O meu pai faleceu, a minha mãe nem passa em casa. Quem não ajuda só atrapalha, ela fala mal de neto e faz diferenciação entre eles.

Normal, não tem aquele perigo dele falar “mas você trabalha na Empresa B”.

Os cuidados da casa tornam-se então a próxima jornada que elas tem que exercer, representando a continuidade do papel da mulher cuidadora, mesmo elas quebrando o paradigma de que mulher não deve fazer um trabalho considerado

masculino. As responsabilidades dadas a elas pelo marido, pela família, são os papéis sociais que talvez sejam os mais difíceis de serem quebrados, por estarem incurtidos, e serem difundidos em todos os espaços públicos e privados (casa, escola, trabalho, etc.).

### **3.4. AS SOCIABILIDADES**

No espaço de trabalho em ônibus, as sociabilidades se dão por meio das conversas, tanto entre a(o)s trabalhadora(e)s, quanto desta(e)s com os passageiros. Observando a(o)s trabalhadora(e)s no cotidiano de trabalho, nota-se que as conversas possuem dois motivos: descontrair e trocar informações inerentes ao trabalho realizados pela(o)s motoristas e cobradora(e)s, no caso, informações a respeito das linhas, paradas, e informações sobre os chefes e outros colegas.

O momento da conversa é o momento de alívio de tensão no trabalho, onde a trabalhadora informalmente pode falar do trabalho, falar o que sente sem se comprometer com a empresa e ao mesmo tempo, fugir do espaço de trabalho ao adentrar na experiência do seu interlocutor. Percebi isto enquanto realizava a pesquisa de campo. A troca de informação e descarrego de angústias e/ou sofrimento é um momento importante no trabalho, sem ela o trabalhador estaria se sentindo isolado no espaço do ônibus, mesmo estando em um espaço coletivo.

Para as cobradoras e motoristas, a sociabilidade acaba se tornando um pré-requisito para estar no trabalho, dada a quantidade de pessoas que entram nos ônibus e ta necessidade em lidar com os passageiros, a exigência dos cargos é alguém que se comunique, além disso, o cliente tem sempre a razão, segundo elas, o que remete ao saber lidar com pessoas.

Durante a pesquisa de campo uma das formas utilizadas para conseguir uma abordagem inicial com as trabalhadoras, motoristas e cobradoras, era pedindo informação sobre os pontos, horários e trajetos. Em seguida informava sobre a pesquisa. Quando eu me sentava nos bancos ao lado da motorista e cobradora, eu via os trabalhadores iniciarem conversas e brincadeiras com os passageiros que entravam e durante o trajeto.

Alcântara Jr. (2011:23) aponta que os passageiros trazem consigo as marcas do cotidiano urbano, as recordações sociais estão neles registradas, e é esta a troca que podemos afirmar que compartilham com as trabalhadoras e trabalhadores nos transportes:

“As convivências nos pontos e nas viagens de ônibus imprimem marcas sociais sobre os moradores de uma cidade. Isto é fecundado quando na condição de passageiro, ao se viverem, nesse equipamento público móvel, instantes de deslocamentos urbanos. Os passageiros de transportes coletivos urbanos são transeuntes em vias públicas, os quais absorvem as paisagens citadinas e as transformam em lembranças; ao trafegar por entre ruas de uma cidade permite-lhes descortinar e passar em revista a urbe, traçando ‘percursos sociais’ vislumbrados nesses trajetos”.



Fluxo de passageiros no Terminal de Araraquara. Fonte: dados da pesquisadora.

Danilo, motorista da empresa A por exemplo, enquanto realizava o trajeto Ibaté-São Carlos, afirmava “no ônibus conheço mais gente, tenho contato com as pessoas, no caminhão é só estrada e o posto, é ruim sozinho”. As passageiras iam entrando e ele brincava por conta do calor do ônibus: “tá quente moça, mas tem que entrar!”, e dizia também: “aquela ali não me conhece, mas eu conheço ela daqui do ônibus, veio aqui umas duas vezes”, a moça escuta e responde: “conheço sim, peguei ônibus como senhor um monte de vezes”. Assim, seu Danilo reitera: “a gente conhece muita moça, muito rapaz, muita gente!”.

No trajeto da linha de Itirapina-São Carlos, a cobradora Amélia e uma passageira brincam com o motorista enquanto ele dirige e retorna a brincadeira para as duas, que gritam brincando: “Olha pra frente!”. Na hora da volta, Amélia sente vontade de usar o banheiro, então chama rindo o motorista “Sílvia, para que eu quero fazer

xixi!!”, todos os passageiros começam a rir e as passageiras que são mais íntimas dela, falam rindo também: “faz aí Amélia!”. Após lembrar que havia uma pesquisadora dentro do ônibus, Amélia vira-se para mim e fala: “você deve achar que eu sou brincalhona, mas escreve aí que sou séria”.

A motorista Eulália da empresa B, enquanto realizava seu trajeto na cidade de Araraquara, comenta comigo a respeito dos passageiros idosos e contato com eles: “eles são mais carentes, os mais simpáticos. Na verdade não são todos, tem uns mal-educados, mas tem outros muito legais. Aquela senhora ali me adora (e a motorista começa a buzinar freneticamente para a transeunte), “ah, ela não me viu”, afirma após perceber que a senhora não percebeu o barulho.



Fluxo de passageiros no espaço de transportes suburbanos da rodoviária de São Carlos. Fonte: dados da pesquisadora.

Da troca de informações entre os próprios trabalhadores, a motorista Roana da empresa A, que não possui cobradora, estava em um dos trajetos conversando com outro motorista da empresa que pegou carona com ela. Na conversa, eles abordam sobre a garagem e a situação dos ônibus: “o ônibus tem que ser bom, porque senão você não aguenta a linha”, diz a motorista para o colega.

Na linha Itirapina-São Carlos que a cobradora Celestina executa, o ônibus faz uma parada em frente a penitenciária da cidade de Itirapina, o motorista desce e a cobradora fica dentro do ônibus, por conta do calor e do risco do local. Ao sair, ele pergunta: “você quer alguma coisa Celestina? Eu não vou parar em casa porque não vai dar tempo, vou pegar um pastel e um suco só, se você quiser pode descer”. Ao voltar, ele traz uma informação: “Sabe aquela menina que estava pedindo ajuda, perguntando em qual ponto descer, porque pegou ônibus errado? Ela é filha do dono do posto daqui da cidade, o pai dela tem dinheiro”.

O ônibus é um espaço para se fazer amizades, segundo as cobradoras e motoristas da pesquisa. Afinal, é um local onde passa muita gente. Além disso, eu mesma era tida em alguns momentos como pesquisadora, em outros me tornava uma passageira, ora amiga, ora confidente; sendo assim, havia momentos em que eu estava dentro das conversas pessoais com as trabalhadoras e em outros havia certo distanciamento. Conforme Alcântara Jr. (2011:26) comenta acerca de sua infância neste tipo de transporte:

“O ônibus era espaço social de troca de ideias, de momentos, sinônimo de interação social; e também de viagens juvenis nas quais verificávamos a existência de momentos conflituosos entre os estudantes e os trabalhadores desse setor. Sofríamos com constantes constrangimentos, quer pela falta de troco quando do pagamento das passagens, retenção por parte do cobrador de fração monetária, quer pela falta de atendimento ao pedido de parada ou atrito entre passageiros. Nos horários

de pico, nas viagens com ônibus lotado, verificava-se a falta de espaço para nos acomodarmos de forma decente no interior daquelas carrocerias”.

### 3.5. OS SINDICATOS

Cada uma das empresas possui um sindicato a qual as trabalhadoras e os trabalhadores podem recorrer para fazerem algum tipo de reclamação, tirarem dúvidas a respeito de seus direitos e conseguirem apoio jurídico contra algum tipo de injustiça. Estes locais foram visitados para a pesquisa a fim de obter-se informações sobre o trabalho das motoristas e cobradoras, principais queixas realizadas e o que o sindicato vem realizando a respeito.

No sindicato dos rodoviários de São Carlos, local em que os trabalhadores da Empresa A na região recorrem, a advogada afirma que o piso salarial dos trabalhadores é de 1.232 reais, mas o sindicato e os trabalhadores estão tentando elevar o piso para 1.500 reais. Quando os motoristas têm que exercer a atividade de cobrança, eles recebem 180 reais a mais. Já os cobradores recebem por volta de 1.000 reais.

Eles têm plano de saúde, para o dependente é menos, eles têm ticket de 300 e o vale prêmio que se eles faltarem eles não recebem. Eles têm o plano de saúde que é custeado pela empresa. Os dependentes é que pagam um valor de dependente (esposa, filhos). E cada dependente paga uma porcentagem em torno de 60/70 reais (Regina, advogada do sindicato empresa A).

A advogada afirma que foi por conta do sindicato que os trabalhadores conseguiram o ticket alimentação, a cesta básica, o PRL (participação nos lucros), o PTS (prêmio por tempo de serviço) e também a redução da carga horária,

Porque antigamente motorista de caminhão trabalhava 24 horas por dia, hoje diminuiu, o fretamento é menor, ainda é ruim com caminhões de estrada, o fretamento está dentro da carga; eles têm normas específicas porque tem o PRL (participação nos lucros e resultados), motorista (de ônibus e caminhão) durante o prêmio não pode faltar no mês, não pode gastar óleo. Eles têm benefícios e tem que cumprir estas normas (Regina, advogada do sindicato).

As reclamações, segundo a advogada do sindicato, não têm um setor específico para cada tipo, elas são resolvidas pelo setor jurídico. O sindicato oferece assistência odontológica e serviço de cabeleireiro aos trabalhadores, além de serviço de advocacia, homologação e atendimento aos trabalhadores. Quanto à participação no sindicato, as trabalhadoras afirmam que não são frequentadoras e como motivo, atentam para:

Tem o sindicato do negócio dos transportes. Aqui mesmo tem gente que participa. Esses dias tem reunião para aumento, a gente fica sabendo depois o que foi decidido. Eu nem sei da presença do sindicato, coisa que o sindicato pede nunca prevalece, não sei nem porque tem sindicato (Branca, cobradora, empresa A)

Agora este ano teve uma novidade, não é? Que o sindicato obrigou todo mundo a ser associado. Então, agora a gente é. Eu não era porque eu não queria pagar, eles cobravam uma taxa fora. E eu não queria pagar a taxa, então eu não era, mas agora parece que todo mundo vai ser associado com o sindicato. Eu graças a Deus nunca precisei, mas tem muitos colegas nossos que, ocupam lá, advogado, dizem que tem um salão lá, faz cabelo, faz unha, mas eu nunca usei não. Se um dia eu precisar, vai ser de advogado, mas é bom ter sindicato. (Zelaide, cobradora empresa A)

Não, não participo” (Maysa, cobradora, empresa A)

Eu participo do sindicato porque é livre, então porque todo mundo que paga a contribuição confederativa participa do sindicato, mas eu não, para mim não tem...não sei, eu não vejo diferença (Roana, motorista empresa A).

Eu só fiquei sabendo agora no começo do mês passado, mas não vi nada assim, não fui pesquisar o que ele faz, o que ele deixa de fazer não, não prestei atenção nele,

não, mas diz que ele é bom, tem colônia de férias, tem dentista, tem cabeleireiro, tem uma série de coisas boas, mas a gente não foi atrás para saber” (Amélia, cobradora empresa A).

Eu acho que não faz nada, eu não vejo nada, se faz eu não percebo não (Celestina, cobradora empresa A).

A partir das falas das trabalhadoras é possível notar que elas só estão contribuindo com o sindicato por obrigação, porque devem pagar para que seja atestado pela empresa que todos os funcionários têm conhecimento do sindicato. Ao mesmo tempo, a participação do sindicato é ínfima na vida das trabalhadoras, não sendo feitas campanhas a respeito do que vem sendo melhorado e o que poderia vir a melhorar.

A advogada do sindicato da empresa A afirma, em relação à contratação de mulheres:

Não sei quando a empresa começou a contratar mulheres, mas acho que faz tempo. Eu não sei te dizer quanto às motoristas de Araraquara. Aqui sempre teve cargo de mulher: escritório, limpeza (Regina, advogada do sindicato empresa A).

Segundo o advogado da empresa B, a empresa possui um piso salarial de 1.500 reais para os motoristas e para cobradores é de 1.200 reais. Além disso, os funcionários contam com ticket alimentação de 260 reais, um prêmio mensal de 100 reais para quem não falta e 700 reais na participação dos resultados.

As reclamações neste sindicato também não possuem uma pessoa específica para que sejam resolvidas. Ao mesmo tempo, o sindicalista afirma quais as reclamações que chegam até ele:

Quando tem alguma reclamação vem aqui, aqui qualquer pessoa, quando é complexo seria o departamento jurídico. O sindicato resolve tanto

dissídio individual quanto coletivo. Um dissídio é quando não se chega em acordo ou convenção, aquilo que o tribunal então julga e impõem, é um problema que no caso é o tribunal de Campinas que julga. Um acordo é quando o sindicato negocia direto com uma empresa, e a convenção é quando o sindicato negocia com o sindicato patronal. Reclamação que o sindicato recebe é sobre atestado que a empresa não pagou, suspensão porque cometeu desentendimento (Amador, advogado do sindicato).

Quanto à participação das trabalhadoras no sindicato,

Faço (parte), aqui o sindicato da nossa empresa é fraco. Eu acho fraco, ah, sei lá, eles deveriam brigar mais pelos nossos direitos, aqui na empresa, mas...Eu vejo assim, o que ele tem a propor, se eu acho que é fraca que não vai ter muito apoio, aí eu fico na minha e deixo quem quiser brigar vai, se eu acho que para mim não vai ter interesse (Diane, cobradora).

Não é aquele que paga por mês? Eu pago aquela porcaria, para mim eu pago à toa (Giovana, cobradora).

Eu participo sim, mas como eles não fazem nada por nós, eu desanimo (Sandra, cobradora).

O sindicato dos trabalhadores de caminhão faz parte desse, disseram que a gente incluído, mas nunca vi aqui (Fabiola, cobradora).

Quando o assunto é o sindicato, pouco se sabe o que está sendo feito, havendo então comunicação falha entre este e a(o)s trabalhadora(e)s. Além disso, o próprio sindicato aparenta não conhecer a realidade vivenciada pelas trabalhadoras, justamente o órgão que deveria apoiar as trabalhadoras e buscar compreender a realidade vivenciada no ambiente de trabalho. Da contratação das mulheres, o advogado afirma que foi a questão da falta de mão de obra que impulsionou este tipo de contratação:

Foi a falta de mão de obra do setor de transporte que levou a contratar mulheres. No passado não tinha muito emprego nos transportes, hoje, estava em falta aí abriu. Na rodovia não interessa muito às mulheres, mas nas usinas sim, porque a carga é de 8h por dia, assim como na Empresa B, em que elas vão estar trabalhando e estar

em casa (Amador, advogado do sindicato de Araraquara).

Em relação a alguma política de contratação, o advogado do sindicato afirma que não há políticas específicas voltadas para as mulheres na empresa, ao mesmo tempo em que as reclamações e algum possível caso de diferença sendo realizada por parte de trabalhadores de cargos mais altos ou funcionários, não chega ao sindicato. A data em que a contratação de mulheres na empresa começou a acontecer também não é sabida pelos funcionários, conforme abaixo:

Não teve reclamação das mulheres, as empresas não promovem programas, específicos. Elas (as mulheres) se comportam bem com os homens, eles se apoiam no trabalho e procuram se ajudar (Amador, advogado do sindicato de Araraquara).

Eu estou aqui há 19 anos e já tinha mulher, eu tenho 38 anos. Não tem nenhuma política para contratação de mulheres (Cameiro, fiscal folguista-atua quando o fiscal efetivo folga).

Assim, o sindicato é percebido então como um órgão passivo diante das reais necessidades dos trabalhadores, não tendo noção do que se passa entre as trabalhadoras, a empresa e os colegas. O órgão deveria buscar uma aproximação com os trabalhadores, visando entender quais as reais necessidades e o como é o cotidiano deles para que assim atinjam objetivos concretos e que mais segurança e benefícios aos trabalhadores sejam planejados.

## ***CAPÍTULO 4***

### **SAÚDE, TRABALHO EMOCIONAL E REPRESENTAÇÕES MASCULINAS**

“É necessário considerar no trabalho a dimensão organizacional, isto é, a divisão das tarefas e as relações de produção. Em outras palavras, para penetrar no campo da relação trabalho-saúde mental será necessário considerar, antes de tudo, dentro do trabalho, aquilo que o especifica como ‘relação social’ e aí tentar articular um modelo de funcionamento psíquico que arranje um lugar teórico específico para a interface singular-coletivo” (DEJOURS, CHRISTOPHE. PSICODINÂMICA DO TRABALHO, 2011:47)

Este capítulo busca abordar sobre a questão de saúde no espaço de trabalho, tanto mental quanto física. No caso das trabalhadoras, as vivências na atividade podem acarretar um controle emocional e formas de defesa para continuarem atuando como cobradoras e motoristas. Assim, quais estratégias de defesa são utilizadas por elas dentro do cotidiano de trabalho e como os trabalhadores pensam sobre a entrada feminina, as colegas de trabalho neste espaço é o que será visto a seguir.

O estudo da saúde do trabalhador compõe um campo de práticas interdisciplinares e com a entrada das ciências sociais tornou-se possível compreender a subjetividade do indivíduo e a presença do fator social na relação entre o trabalho realizado e a saúde do trabalhador (MINAYO-GOMES E THEDIM-COSTA, 1997). Desta forma, as ciências sociais podem contribuir para os aspectos sociais que acabam não sendo debatidos por outras áreas, como a questão de gênero, classe e raça, por exemplo, que interferem na forma que uma atividade é vista e trazem implicações para os indivíduos.

Sato (1991), analisando os motoristas de ônibus urbano em São Paulo, afirma que o trabalho destes condutores pode ser tido como trabalho penoso, em que este refere-se a contextos de trabalhadores em locais geradores de incômodos, sofrimento e esforço físico e mental, nos quais o motorista acaba não tendo controle. A autora afirma que ter controle em relação à atividade que se executa é sustentado pela familiaridade no trabalho, além do poder, limite e subjetivo. Quando não se pode exercer o controle, ocorre uma “ruptura”. Sato (1991) aponta que para este controle ser operacionalizado, os motoristas lançam mão de “ações adaptativas”, que seriam práticas exercidas e criadas coletivamente. Ao mesmo tempo, a noção de trabalho penoso para a autora é ambígua nos projetos de lei: penoso aparece tanto como aquilo que demanda esforço físico e mental ou perigo, quanto periculosidade, além de algo degradante. Santos (2009) aponta que os rápidos níveis de transformação no mundo do trabalho levam à pressão dos trabalhadores para a execução da atividade, afetando a saúde física e o bem estar emocional do trabalhador, causando adoecimento a partir também dos conflitos relacionais no ambiente de trabalho.

Sobre o que estas atividades, de condutor e/ou cobrador, podem acarretar para a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras, destacam-se: os problemas vinculados à ergonomia (posição do motor, ruído do ônibus), o estresse, alta iluminação, trânsito, riscos de acidentes e assaltos, além de obesidade e problemas cardíacos (COSTA et. al, 2011; FERREIRA, 2000; IGNÁCIO, 2011; MENDES, 1997). A trabalhadora Sandra, cobradora da empresa B, apresenta o que acarretou da atividade:

Eu sinto dor na cabeça, costas, ombro, minha pressão começou a subir muito, você arrecada isso tudo aqui (Sandra).

O motorista Danilo, um dos trabalhadores mais velhos da empresa A conta também sobre o desgaste físico:

Se eu aposentasse hoje, amanhã não viria mais. Estou de saco cheio daqui, 38 anos nesse trabalho. Eu tenho um problema no joelho, desajuste na cartilagem, quando eu ando eu manco um pouco, tenho que mexer pra voltar no lugar, isso foi por causa da embreagem. O médico não deu nada, eles acham que a gente quer afastamento por preguiça. Já fiquei 6 meses afastado, e não pegaria mais afastamento, eles não gostam quando a gente pede, tudo por causa da embreagem, tem que fazer força. É perigoso quando eu estou dirigindo, enche de gente aqui, e se não der para mexer a perna e ela voltar? Eu tenho precaução, olho, sou atento, mas na hora que não der ... (Danilo, empresa A, trabalha há 38 anos como motorista).

Os motoristas são mais pressionados do que os cobradores pela empresa para a realização da jornada de trabalho dentro do horário de cada linha e são os que mais apresentam problemas como cefaléias, estresse por terem que estar atentos ao trânsito e terem que lidar com diversos tipos de passageiros em horários de pico (FERREIRA, 2000). Sobre os conflitos gerados nas relações sociais entre homens e mulheres no trabalho, pode-se apontar para a ideia de assédio moral que é considerado efeito das organizações de trabalho (SOARES, 2012) e a violência de gênero, que para Faleiros (2007:62):

“Estrutura-se – social, cultural, econômica e politicamente – a partir da concepção de que os seres humanos estão divididos entre machos e fêmeas, correspondendo a cada sexo lugares, papéis, status e poderes desiguais (...) na família, no trabalho e na política”.

Segundo Dejours (1991:52), “o sofrimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada, quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação”. Durante a negação do sofrimento, o trabalhador assume comportamento neurótico, visando atender às demandas exigidas, ocorrendo assim uma anulação do indivíduo em detrimento da organização.

O assédio moral e sexual faz parte do ambiente de trabalho das motoristas e cobradoras das empresas A e B. Em ambas é comum ouvir que alguns cobradores, motoristas e passageiros fazem ou já fizeram brincadeiras com as trabalhadoras, deixando-as em situações desagradáveis perante os passageiros. Para Souza (2008), assédio moral é qualquer conduta abusiva que pode trazer danos para a integridade física ou psíquica de uma pessoa, pondo em risco seu emprego ou o ambiente de trabalho.

O assédio moral pode ser entendido como uma forma de violência no ambiente de trabalho em que o agressor ou os agressores procuram expor prolongada e repetitivamente a vítima em situações vexatórias, humilhantes e constrangedoras. O objetivo é culpabilizar, amedrontar a vítima, humilhá-la em público, ofendê-la, inferiorizá-la, fazer com que o trabalhador peça demissão ou seja alocado para outro cargo e ambiente, desestabilizar emocionalmente um trabalhador colocando em risco sua saúde psicológica e física<sup>14</sup>. Isto afeta o desempenho do trabalhador e seu ambiente de trabalho. De que formas o assédio pode aparecer? Por meio de ações diretas, tais como gritos, acusações, insultos, humilhações públicas. Também pode aparecer de forma indireta, como fofocas e boatos, levando ao isolamento (exclusão social) e à recusa na comunicação.

No entanto, para que um assédio seja caracterizado como tal, é necessário que ocorra com uma certa frequência no ambiente (de trabalho, espaço social). O assédio pode ser praticado tanto pelos chefes para seus subordinados, quanto dos subordinados contra seus superiores, além de ocorrer entre os colegas de trabalho<sup>15</sup>.

---

<sup>14</sup> Conteúdo de assédio moral disponível na página da Universidade Federal de Santa Catarina: [http://www.assediomoral.ufsc.br/?page\\_id=416](http://www.assediomoral.ufsc.br/?page_id=416)

<sup>15</sup> Fonte: Idem.

Quanto às vítimas, elas não são necessariamente pessoas frágeis, mas sim, pessoas que são percebidas pelo praticante do assédio como uma ameaça ao poder dele<sup>16</sup>. Por outro lado, há grupos que já sofrem discriminação social e estão sujeitos aos assédios, como as mulheres, deficientes, homossexuais, idosos e negros, por exemplo.

O assédio sexual, especificamente no local de trabalho, consiste em manifestações de cunho sexual ou sensual sem que a vítima deseje. Estas atitudes podem ser claras (explícitas a todos) e sutis. Podem aparecer na forma de insinuações, gestos, forma escrita e até mesmo por uma coação e chantagem: oferecer um aumento de cargo ou salário se a mulher ou homem der em troca favores sexuais<sup>17</sup>. Em outras palavras, um assédio sexual é o ato de coagir um indivíduo visando obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo o agente do ato como alguém superior à vítima, em cargo ou função, representando um abuso de poder<sup>18</sup>. A vítima também é colocada em situações vexatórias, com medo de perder o cargo que ocupa, perder direitos e ser realocada para outro setor.

As trabalhadoras das empresas A e B, contam algumas situações que já passaram nas empresas:

No começo que eu, quando eu comecei, tinha um cara que pegava comigo quando eu estava fazendo o urbano, dentro da cidade, aí ele sentava no primeiro banco e ficava me falando coisas, sabe? Me falando, que se eu gostava... ele falou tanto, tanto que eu parei de dar atenção pra ele que ele perguntou pra mim se eu gostava de homem ou de mulher. Aí eu conversei na empresa e a empresa tomou atitude. Aí veio até o motorista conversou com ele aí ele parou nem pegou mais ônibus comigo, mas foi chato. A chegar ao ponto de eu ter que reclamar, na empresa porque o passageiro estava me assediando e como eu não aceitei, como eu

---

<sup>16</sup> Fonte: Idem.

<sup>17</sup> Fonte: <http://www.meusalario.org/angola/main/lei-geral-do-trabalho/assedio-sexual-no-local-de-trabalho>

<sup>18</sup> Idem.

não dei atenção perguntou se eu gostava de homem ou de mulher. Ai que chato. Acho que foi a pior coisa que eu já passei, que de resto é normal você ganha um número de telefone (Roana, motorista empresa A).

Às vezes comenta assim, às vezes tem uns assim que quer marcar encontro estas coisas, sabe? Mas... eu falo assim, não, não, sossegado, eu não vou trocar seis por meia dúzia não, vou trocar pobre por pobre, entendeu? Prefiro o pai dos meu filhos. (Maysa, cobradora empresa A)

Às vezes sim (me sinto assediada), é mais cantadas. Não foi muito constrangedora, é mais papo de homem. Não lembro exatamente, foi coisa bobeira que falavam. (Celestina, cobradora empresa A).

Não, foi só uma coisa que aconteceu, foi o motorista me humilhar dentro do ônibus. Ele falava que eu trabalhava errado, falava alto, falou que eu roubava a empresa, fazia idoso descer do ônibus porque não tinha dinheiro para pagar. Não fizeram nada, saí da linha antes, chorando e até hoje estou de reserva e o motorista continua aí. Eu poderia ter feito uma ação, teria dois anos já. (Eu me senti) humilhada, pesada e mais ainda quando fui falar para o chefe e ele me mandou embora. É antiético (Sandra, cobradora empresa B).

Eles falam (na empresa para fazer reclamação), mas eles mesmos não acatam o que eles falam. Eles falam para você subir (na diretoria), mas eles te pesam aqui embaixo e ninguém fica sabendo (Sandra).

Das falas acima, a motorista e as cobradoras afirmam que escutam cantadas, frases provocativas e obscenas, por parte dos passageiros. Ao comentarem que “isso sempre ocorre”, “sempre tem uns assim”, mostra que há uma certa frequência destes acontecimentos. Apenas na fala da trabalhadora Roana a empresa tomou uma atitude quanto ao passageiro, mas quando o agressor é um colega de trabalho, a tomada de decisão da empresa vai depender de quem está em um cargo mais alto e qual o sexo do indivíduo. No caso da trabalhadora Sandra que sofreu assédio moral, foi humilhada pelo

motorista que fez afirmações falsas a respeito do trabalho dela, quem saiu impune foi o colega, ela, a vítima, teve que ficar em uma linha pior que a que ela executava e ter que conviver com o colega que saiu impune. Por haverem mais homens em cargos mais altos, acaba ocorrendo na empresa uma dupla defesa: a do cargo e a do sexo, se for motorista e homem, ele está correto; se for mulher e cobradora, ela é quem está errada, pois ele é o superior e ela ainda por cima, é mulher e inferior a ele, em cargo e em sexo.

As trabalhadoras passam a assumir uma postura séria, evitam parecer simpáticas ou atenciosas, por exemplo. Desta forma, os atributos tácitos femininos deixam de aparecer para que elas possam assim evitar contato com o passageiro que está incomodando. A postura séria, determinada e segura de si remete a um perfil masculinizado. Tanto é que uma das trabalhadoras da empresa A, considerada a que não se enturma com as pessoas e colegas, se utiliza desta postura para evitar conflitos no ambiente de trabalho:

Eu não converso muito com as pessoas, com o motorista mesmo eu falo só de trabalho. Eu não tenho problemas com os colegas. É difícil lidar com pessoas, com os passageiros eu também não falo, tem muita intriga. (Celestina).

Conforme as falas, é possível verificar que as trabalhadoras se utilizam de mecanismos de defesas, que podem ser tanto individuais quanto coletivos contra o sofrimento no trabalho. A trabalhadora Celestina, na fala acima, prefere isolar-se, não conversar com os colegas do trabalho, evitar as intrigas que podem ser causadas. Ela permanece neutra tanto na forma de vestir-se quanto na comunicação. Estas defesas atenuam a consciência desse sofrimento, funcionando como um analgésico (DEJOURS, 2005). As defesas coletivas aparecem quando um grupo de trabalhadores passam a considerar algumas atitudes como normais, ou consideram que aquilo é inerente ao

trabalho como forma de não sofrerem acerca do problema. Como exemplo, podemos considerar um grupo de trabalhadoras afirmando ser normal serem assediadas todos os dias ou dizerem que algum acidente no trabalho ou falha que fizeram é normal, mesmo que isso possa trazer danos físicos aos passageiros ou qualquer outro tipo de pessoa que venha a usufruir do serviço. Para Dejours (2005) isso seria uma “normalidade do sofrimento”, uma forma de desestabilizar aquilo que pode fazer mal no âmbito psicológico.

As trabalhadoras normalmente utilizam o cabelo preso e a maquiagem é em cor natural, próximo ao tom de pele para não chamarem a atenção. Elas abordam, tanto na empresa A quanto na B, que os fiscais se preocupavam mais em vistoriar antes os trajes (se estavam com o uniforme da empresa e sapatos fechados) do que atualmente. De qualquer forma, o uso do uniforme (calças compridas, blusa social e sapatos fechados sem salto), já indica que elas estão em um ambiente que predomina o sexo masculino e ao incorporarem isto – não utilizando adereços chamativos, prendendo o cabelo e ficando neutras quanto à aparência – procuram evitar implicitamente alguma forma de assédio, buscando serem vistas como iguais neste espaço de trabalho. Este tipo de vestimenta representa uma forma de controle, a mulher ter que se vestir igual ao homem é mostrar quem é o sexo dominante no espaço, quem detém o poder. Não deixa de ser um mecanismo de defesa utilizado por elas para serem vistas como iguais, pois se elas deixarem de usar estas roupas, sentirão que não estão no mesmo patamar que os colegas. Da mesma forma, o fato delas aceitarem e terem de se submeter a certos tipos de comportamento, vestimentas e deixarem de se arumarem mais para que os colegas e passageiros não as incomodem, representa também uma violência simbólica. Violência esta que faz com que as mulheres aceitem como natural as atitudes dos colegas: “os dominados aplicam categorias construídas do ponto de vista dos dominantes, às relações

de dominação, fazendo-as assim ser vistas como naturais” (BOURDIEU, 1998: 23). Uma simples vestimenta, pode carregar todo o aspecto desta relação desigual entre um trabalhador e uma trabalhadora, pois fica nítido que ela só poderá ser reconhecida como uma motorista ou cobradora de respeito quando ela entender que para estar neste espaço ela terá que se submeter às regras masculinas, desde a linguagem até a vestimenta. Esta normalidade também pode ser considerada uma denegação, termo que foi desenvolvido por Freud que significa desmentir, contradizer, renegar: o sujeito tem noção da realidade, mas não quer acreditar nela, ele fica no ponto de incerteza por preferir uma realidade em que ele fique confortável (SCHILACHTER & BEIVIDAS, 2010). Como exemplo na obra de Freud, há as diferenças anatômicas entre os sexos, em que o homem não quer acreditar nisso e cria um fetiche ou uma história para alegar o contrário, como o fetiche de que as mulheres tem pênis assim como eles (SCHILACHTER & BEIVIDAS, 2010). As trabalhadoras então acabam criando a ideia de que o que passam no trabalho é normal, entrando em denegação para conseguirem se manter na atividade que realizam: utilizam os mesmos trajes, se arrumam de forma discreta e participam das brincadeiras, dentro da ideia criada de que para estar na empresa tem que ter força, coragem, ser sério, características vistas como masculinas.

Cabe ressaltar que “a normalidade dos comportamentos não implica a ausência de sofrimento. E o sofrimento, além disso, não exclui o prazer” (DEJOURS, 2011:47). Assim, não é porque as trabalhadoras estão aparentemente bem, vestindo-se da mesma forma que os colegas, sorrindo para os passageiros que elas estejam contentes internamente. Nesse caso, elas executam o chamado controle emocional, que será visto a seguir.

#### 4.1. STRESS E TRABALHO EMOCIONAL

O trabalho de transportes é um tipo de prestação de serviços, em que o contato direto com o cliente, a boa comunicação e relacionamento são exigências da atividade. A abordagem sobre o trabalho emocional está estritamente vinculada ao trabalho das motoristas e cobradoras, visto que trabalho emocional é: “a administração dos sentimentos para criar uma exposição facial ou corporal publicamente observável. O trabalho emocional é vendido por um salário e portanto, tem um valor de troca (HOCHSCHILD, 1983:7)”. A autora afirma que trabalho das emoções e administração das emoções são termos sinônimos que referem-se a estes mesmos atos em um contexto privado, tendo assim um valor de uso (HOCHSCHILD, 1983). Para a autora, a ideia de sentimento difere-se de emoção. Emoção é “a consciência da cooperação do corpo com uma ideia”, e o sentimento é como uma emoção amena: a administração das emoções atua como um agente que nos informa aquilo que vemos e o que era esperado, conectando esta contradição nos é enviado o que sentimos para agir no momento em que esta expectativa é quebrada (HOCHSCHILD, 1983). Isso leva, então, à criação de sentimentos externalizados para um público, sentimentos estes que são padronizados: como sorrir, como falar. É um treinamento de si para passar aquilo que o outro espera e desta forma, a administração das emoções expropria o indivíduo daquilo que sente de verdade. Por um outro ponto de vista, a administração das emoções seria uma forma de controle do papel que o indivíduo representa, restabelecendo a todo instante o jogo da informação e comunicação, tornando o indivíduo seu próprio personagem. (GOFFMAN, 2002).

Hochschild (1983) comenta que as mulheres são tidas como as que possuem habilidade de lidar com as emoções, que realizam o trabalho emocional, pois são elas que ocupam trabalhos em que se deve lidar com o público. O trabalho emocional se torna uma

jornada extra, a terceira jornada, que as mulheres precisam realizar, além do trabalho de casa.

Para Erickson & Ritter (2001) o trabalho de Hochschild (1983) foi pioneiro em apontar a questão da administração das emoções, porém, a pesquisa da autora ao abordar setores de serviços já tende para uma área que é predominantemente feminina e como resultados das pesquisas a mulher aparece como a que mais é afetada pelo trabalho emocional, diferentemente dos homens. Não é examinado, contudo, de que forma as condições de trabalho emocional e seus efeitos podem aparecer de maneiras distintas de acordo com o gênero.

Elfenbein (2007) afirma que o processo das emoções começa quando um indivíduo focal que está exposto a estímulos provocados registra o estímulo para o seu próprio significado. Este indivíduo experimenta também um estado de sentimento e alterações fisiológicas, com consequências decorrentes nas atitudes, nas expressões faciais, comportamento e cognições, aquilo que seja emocionalmente expressivo. Estas consequências podem se tornar comportamentos externos visíveis, segundo a autora, e os sentimentos tornam-se evocadores de estímulos para os indivíduos nas interações. Há distintos processos de regulação das emoções, pois eles incorporam diferenças individuais e normas dos grupos, que por meio da prática e ao longo do tempo a regulação pode ocorrer automaticamente nos indivíduos.

Para a autora, deve ser necessário avaliar todos os estágios e interligá-los. Desta forma, o intra-individual, individual, interpessoal e o nível organizacional devem estar conectados para entender as emoções dentro do ambiente das organizações.

Elfenbein (2007) aponta que com os avanços e a popularização dos estudos das emoções, a ideia de que o lidar com as emoções pode ser resolvido se o indivíduo buscar não senti-las, saiu de foco. Esta ideia fez parte da escola clássica dos teóricos da

administração, como a de Taylor em que a intensidade do trabalho, o ritmo das tarefas e a alta produção retiravam até mesmo do trabalhador aquilo que lhe tornava singular perante os outros: a consciência de si mesmo e o seu sentir. A autora busca apontar que atualmente todo o processo de administração das emoções não é apenas social, ou apenas psicológico, mas deve ser pensado nestes dois lados.

Somando o cotidiano de trabalho ao dia-a-dia em casa, as trabalhadoras mostram sinais de estresse, cansaço e desgaste. Pois à dupla jornada é acrescentada uma terceira, o trabalho emocional para lidar com os passageiros aumenta e ainda há a necessidade de executar as outras atividades em casa.

Entre os custos humanos, para Hirschfeld (1983), vinculados ao trabalho emocional estão o esgotamento e o estresse, sensações que caracterizam o peso do trabalho realizado na forma de desgaste mental e psicológico.

Quanto ao sentir-se esgotada com o trabalho, nas falas abaixo as trabalhadoras abordam sobre o que sentem com o esgotamento, o que as leva a utilizar até mesmo energéticos para vencerem o estresse e o cansaço. A vontade de dormir, ficarem a sós, sem qualquer incômodo foi dito por mais de uma delas, além de terem dores de cabeça e cansaço mental. Assim, a rotina do dia-a-dia vai se acumulando de forma que não apenas o corpo sente, mas a mente, mostrando que o lidar com as emoções não é uma tarefa a ser feita em um só dia, mas cotidianamente, o que gera consequências na saúde das trabalhadoras:

Eu fico esgotada depois do trabalho. Você acaba ficando muito estressada porque é muita coisa que aconteceu fora. Muita coisa. De vez em quando você tem até que tomar uns energéticos senão você não aguenta. Muita coisa. Ah, vontade de chegar em casa e deitar no meu sofá, assistir televisão (risadas). Ficar quietinha, sabe? Sabe aquela vontade de ficar

quietinha? Sem uma conversa, sem nada sabe? Aí não dura muito tempo, não dura (Maysa).

Muito esgotada. Eu tenho vontade só de deitar. Deitar para descansar um pouco. (Celestina).

Eu penso em descansar, que eu chego esgotada. Tem dias até que não, mas tem dias que sim, quando chega na véspera de folga, final de semana a gente fica esgotada, dá dor de cabeça porque é tenso, é cansativo. É um trabalho que eu gosto muito mas é cansativo, física e mentalmente. (Roana, motorista)

É divertido, mas tem hora que dá estresse, não sei se é essa a palavra, não com os passageiros, mas o dia inteiro, o dia-a-dia de trabalho. As pessoas querem que saiba de tudo de São Carlos, Itirapina, por isso tem estresse. Já cheguei a parar no hospital por desgaste físico, porque eu tenho que ficar o dia inteiro de cobradora, administrar uma casa sozinha. Meus filhos ajudam, minha filha cuida do financeiro, mas eu dou a última palavra. Acontece com pouca frequência, é pouco. Eu sou uma pessoa muito tranquila. Tirar eu do sério é muito difícil (Amélia).

Se eu estou nervosa fora do sério, prefiro sair e ir pra casa do que ficar, nunca aconteceu nesse ponto, mas eu respiro, relaxo e conto até 3. Quando eu chego em casa eu falo: graças a deus, eu estou em casa. Não quero ouvir ônibus, conversar, nada (Amélia).

É bem difícil, é raro, eu fico estressada assim ... quando quebra o ônibus e você sabe que vai ficar mais tempo ali. Em casa não dá tempo de ficar estressada. Parece que eu cheguei no céu, descanso (Branca).

Há ainda um outro tipo de esgotamento que foi apresentado pelas trabalhadoras, o esgotamento pela incerteza da condição de trabalho. Ainda que seja diferente do esgotamento anterior, ele influencia no sofrimento e estresse das trabalhadoras, podendo prejudicar a atividade a ser feita:

Já me senti esgotada, muita lotação, a ideia de acabar e não acabar por causa da terceirização (não saber se vai continuar).

Em geral a gente está esgotada de não saber como que vai ficar (Fabíola)

De fim de semana, que eu já estou cansada. Não dá tempo de nada, eu chego e faço serviço, meu horário. Já, eu estou esgotada, por causa da escala (Giovana)

O próprio passageiro atua como uma forma de pressão e controle para as trabalhadoras, tornando-se os olhos da empresa, qualquer reclamação que eles fizerem, prejudicará a cobradora ou a motorista.

Branca afirma que para poder lidar com os passageiros e o dia a dia do trabalho:

A gente tem que saber lidar com as pessoas de todo tipo e também ter paciência. Porque a gente dentro do ônibus lida com toda espécie de gente.

O discurso empresarial, apresentado por Camargo (2005: 13), indica que em um bom atendimento deve-se: “tratar o cliente como esperamos ser tratados –colocando o ‘cliente em primeiro lugar’ todos os dias e levando a sério; ter, como prioridade, atitudes sempre corteses e profissionais com os clientes; apresentar o nível mais elevado de atendimento.”

Assim, a cobradora Maysa aponta sobre a ideia de que é passado pela empresa o pressuposto de que o cliente tem sempre a razão:

Então, porque aqui já foi falado nosso caso, o cliente tem sempre razão. Então a gente não pode bater boca com o cliente, discutir com o cliente, porque se ele ligar lá e falar fulana de tal, a cobradora de tal assim, me desrespeitou, me chateou dentro, aí já dá problema pra nós porque já teve caso que já foi dispensado por causa disto. Então, eu faço o máximo possível pra tratar todo mundo bem, entendeu? Como eu quero ser tratada bem, eu trato a pessoa bem que é pra ser tratada bem também, entendeu?

É passageiro que reclama de atraso de ônibus, o ônibus passou atrasado, não tá no horário. Xinga a empresa, mas nunca falam nada porque gente que depende de transporte. É, você tem que tá no ponto antes, não é, você que tem que esperar o ônibus, entendeu? E às vezes eles ficam reclamando que o ônibus passou antes, ou o ônibus está atrasado e assim, às vezes um ônibus pode quebrar pode ter problema no pneu, entendeu, tudo isto. Eles não entendem estas coisas assim. (Maysa, empresa A).

Eu falo “ah, tudo bem, você tá certinho” (**fala com ênfase/irônica**) eu falo assim. Eu, geralmente, quando passou o problema eu não fico nervosa não, você fica nervosa, mas você segura também. Tem que aprender a segurar o nervoso, porque senão você não consegue trabalhar. (Zelaide, empresa A).

Eu fico chateada, constrangida, porque eu não posso responder, tem que ser educada, tem que engolir (Amélia, empresa A).

A prestação de serviços possui diversos elos e o mais fraco é o atendimento pessoal (GASPARETTO, 2012). A palavra servir ainda está ligada à ideia da escravidão, em que o prestador de serviço era o escravo, de acordo com Gasparetto (2012)<sup>19</sup>.

As empresas passam para os trabalhadores que é preciso ter paciência, saber lidar com as pessoas e acima de tudo, o cliente está sempre certo, mostrando ausência de autoridade e autonomia do trabalhador quanto o saber fazer a tarefa:

Eles falam que é pra gente ter paciência, calma porque a partir do momento que você começa a trabalhar com o público, você tem que ter paciência. Você tem que ter um jogo de cintura e se você não conseguir ter jogo de cintura então você não pode trabalhar neste meio. Se qualquer coisinha você explode, você discute, então você não serviria pro cargo. Você sempre tem que ter um jogo de cintura, saber contornar sem deixar a pessoa sem graça e nem você sair perdendo, assim, né? (Amélia, empresa A).

---

<sup>19</sup> Disponível em: <http://www.blogdogasparetto.com.br/a-imagem-da-prestacao-de-servicos/>

Varia de cobrador para cobrador, eu tento meu sistema. Se você tratar bem eles, eles te tratam bem, se mal, eles tratam mal. Você nunca bate de frente, você está sempre errado (Sandra).

Tem que saber lidar com as pessoas, saco para aguentar. Tem que saber conversar e entender porque senão dá briga, em primeiro lugar a paciência, você não pode bater de frente. (Celestina, empresa A).

Por outro lado, há cobradoras que preferem não segurar:

Eu fico malcriada, respondo, nunca arrumei briga, mas eu respondo, é difícil eu ficar brava (Fabíola, empresa B).

Eugênia, motorista da empresa B, afirma que para os passageiros havia certo estranhamento quando ela começou a realizar as linhas:

No começo era estranho (para eles), mas depois você tem que ir impondo respeito. O homem não quer ver a evolução da mulher.

Neste ambiente de sociabilidades, as relações de gênero ficam marcadas por um estranhamento (SANTOS, 2002). Tanto elogiadas quanto criticadas, elas visam trazer à luz, ou no caso, aos passageiros, o seu conhecimento profissional, mostrar que são capazes. Ao mesmo tempo, as trabalhadoras podem sentir-se mais valorizadas que as mulheres fora do mercado de trabalho, pois entendem a sua profissão como um grande desafio e gostam do que fazem.

Quanto às interações no ambiente de trabalho, as relações com os colegas e a empresa, fatores que também podem agregar um esgotamento e estresse, as trabalhadoras afirmam:

Sabe que a gente faz tanta amizade que parece a família da gente. Os meninos são mais novos e parecem filhos da gente. E eles contratam mulheres mais velhas para não ter problemas, porque só tem homem. E deve ser porque tem que mexer com dinheiro e gente mais nova é mais desligada. Eles não falam,

mas aqui quando contratavam, eles diziam que queriam mais velhas. Em Itirapina tinha a Celestina, ela é nova, ela saiu, e entrou a Lúcia que é nova e aí eu não sei, eu falo do caso de Ibaté, porque em Araraquara tem mulher nova também. Eu me dou bem com todo mundo, nunca tive atrito com nenhum colega de trabalho (Branca, empresa A).

Ah, eu acho legal (trabalhar com os homens) porque eles me respeitam sabe, tem o respeito, a admiração pelos colegas, e eu gosto. E é uma relação boa, praticamente trata igual. Brincadeira normal, tranquilo, não tem nada com falta de respeito”. (Roana, empresa A).

É normal. Eu sou meio quietona, eu cumprimento todo mundo, não curto ficar em rodinha, tenho minhas amizades, é boa (Giovana, empresa B).

De acordo com as falas das trabalhadoras, o ambiente com os colegas é amistoso, com relacionamento saudável em que a brincadeira é considerada normal. O “levar na brincadeira” também pode ser visto como uma forma de resistência das trabalhadoras para continuarem na atividade, pois permite que elas não levem isso para o lado pessoal, isto é, lado emocional e psicológico. Se entenderem como brincadeira, passam a verem isso como algo comum por parte dos homens e colegas, além destes comentários serem para elas algo característico de atividades masculinas. Ao mesmo tempo, há outras duas vias: pode ser algo que as desqualifica, pois mostra que elas estão de certa forma compartilhando de uma atitude que não as valoriza, inferioriza apenas em um tom de chacota, e por outro aspecto, elas consentem com esse comportamento, compartilham das brincadeiras e permitem que os amigos as façam; sendo assim, com esta atitude, elas compartilham de uma inferioridade que foi dada a elas, e elas consentem desta posição.

A cobradora Sandra, da empresa B, aponta sobre as brincadeiras que os colegas fazem e como enxergam as trabalhadoras assim que elas adentram na atividade:

Olha, é normal, no começo eles te olham feito um urubu como caça, depois você se acostuma. Eles tentam de tudo, aqui não interessa se é casado ou solteiro, eles não desistem, mas você faz amizade. É só não levar a brincadeira para o pessoal. Ah, você não vai querer saber as brincadeiras! Quando você entra aqui eles tentam te levar para a cama.

Para Dejours (2011), as defesas contra o sofrimento desenvolvidas pelos trabalhadores podem ser: o se desvincular das responsabilidades (não zelar pelo trabalho que está sendo executado), fechar-se, ficar desconfiante, passar por cima do superior, enfrentar o sofrimento silenciosamente, desfazer-se de certa quantidade de pressões da atividade, evitar cumprimentar os colegas, denunciar os colegas ou equipes de trabalho, além de evitar ocasiões de discussão. Uma outra forma de defesa, seria então aceitar as situações constrangedoras como brincadeira, visto que se a empresa e os colegas agem desta forma e não há outros meios pra que elas possam se defender, o mecanismo encontrado é “levar na brincadeira”.

Além das acima citadas, outras formas de resistência emocional, ou mecanismos utilizados pelas trabalhadoras para não sentirem a carga emocional inerente à atividade, são: não pensar nos próprios problemas durante o trabalho, esquecer os problemas pessoais, pensar nos sentimentos dos outros e focar na atividade a ser feita, pois elas preferem guardar o que sentem, conversar normalmente com os passageiros e motorista.

O tratamento das empresas quanto a (o)s trabalhadora (e)s é tido como positivo para algumas, não havendo diferenciação. No caso, as trabalhadoras Roana, Maysa e Diane afirmam que a empresa trata todos os trabalhadores de forma igual:

Trata, trata todo mundo como trabalhador. Todo, não tem diferença nem no serviço, nem no salário. O que um homem faz eu faço e o salário dele eu recebo, mesmo coisa. Nisto eu acho bom porque não faz diferença. Que tem muita empresa que faz diferença assim, o salário do homem é maior do que o da mulher. Aqui não, é tudo igual e trabalha igual também (Roana, motorista empresa A).

Ah, aqui todo mundo é tratado igual. Pra mim, eu não vejo diferença no tratamento, homens e mulheres, pelo menos entre nós, todos são tratados iguais. Não, é assim, todo mundo aqui é brincadeira saudável, eu acho, assim eu me dou bem com todo mundo, com os motoristas, com as cobradoras, tem motorista mulher também, então é um ambiente bem comum como a escola, meninos e meninas juntos, é a mesma coisa (Diane, cobradora empresa B).

Trata tudo igual. Ah, eu gosto de trabalhar neste ambiente com os homens, entendeu? Eu me dou bem com todo mundo então eu gosto. Não tenho problema nenhum, assim ... Eu acho que eles também tratam a gente com respeito, sabe? Então eu gosto, é uma coisa que eu gosto (Maysa, cobradora empresa A).

Por outro lado, a cobradora Zelaide que está na mesma empresa há 14 anos, tem uma outra visão acerca da entrada da mulher na empresa, ainda mais se for motorista:

É bom, é bom (o relacionamento com os colegas). São tudo homem, a gente é mulher, mas eles nunca me faltaram com respeito, muito pelo contrário, me tratam como se eu fosse mãe deles, sabe? Tratam com muito respeito. Não sei se é porque eu nunca dou assim, chance da pessoa. Chegar mais, querer... entendeu? Eu gosto, trato todo mundo com respeito, mas é assim. Um metro longe, porque nós somos mulheres, tem que ser assim. Se você quiser ser respeitada você tem que manter uma postura, senão você não vai ser respeitada. Agora quem não quer ser respeitada não é respeitada. É aquilo que eu te falei, pra entrar (aqui na empresa) é uma diferença muito grande. Porque o cara chega lá e fala “ah, eu sou motorista de ônibus”. “Eu trabalhei em tal empresa, assim” não precisa nem dele comprovar, assim, sabe, no papel assim, se ele fala que trabalhou em tal empresa aí a empresa dá um telefonema e tal, mas a mulher não é assim, então a mulher... as mulheres que trabalham aí, elas sofreram muito pra entrar. Elas tiveram que provar o tempo todo, que nem no caso da Rose, que trabalhão, ela teve que ficar um ano sendo manobrista, lá em Araraquara, era sol quente, sol queimando, nossa, ela ficou tão

queimada, tão feia, que nossa, eu tinha até dó... Mesmo depois que entrou todos os dias ela tem que mostrar que é capaz, mesmo as pessoas assim de fora fica sempre manjando, sempre olhando pra ver como que ela faz, se ela vai se sair bem, então, existe, existe a diferença. Agora a empresa depois que elas já provaram que são capazes de tudo, aí não, ninguém pega no pé não.

Perguntando para Zelaide sobre o tratamento da empresa com as mulheres:

Então, é meio, meio puxado mesmo, se a mulher não for assim bem segura de si, não consegue. Que é muita pressão. Embora ninguém nunca te maltrata, nunca fale nada, mas existe aquele... sabe? Aquela diferença, aquelas coisas... é, teve uma época na minha vida, aí na empresa A que era só eu entre 30 homens, só eu, cobradores eram todos homens e o motorista, então já chegava lá na garagem cedo, naquele tempo a garagem era bem... tinha um cubículo lá sabe? Eles entravam tudo e eu ficava de fora porquê eu não... como é que eu ia entrar naquele monte de homem. Então, foi ficando assim, depois foi entrando algumas mulheres, .... Mulher para lavar ônibus e aí já ficou mais leve a coisa, mas sempre me trataram bem, também eu não dava muito assim muita bola de ficar com amizade, entende?

Da mesma forma que Santos (2002) analisou a presença feminina na área de transportes com caminhões, a presença das mulheres em ônibus urbanos e suburbanos é marcada por uma necessidade constante delas terem que provar a sua competência em vários níveis: fazer uma manobra, trocar um pneu, identificar problemas mecânicos, etc. Eugênia, motorista da empresa B, afirma que “existe, viu, (diferenciação) os caras acham que são melhores que eu”. Assim, já faz parte do cotidiano delas terem que mostrar a todo instante que são tão capazes quanto os colegas, que este tipo de trabalho não é apenas para homens e que elas podem executá-lo.

A trabalhadora Giovana é cobradora da empresa B e afirma que entre os cargos há um tratamento diferencial na empresa:

(Para a empresa) o motorista tanto faz, homem e mulher, mas eles dão preferência para motorista, mesmo se eu estiver certa.

A gente escuta falar que a própria cobradora saiu porque não dava certo com o motorista.

Segundo Dejours (2011), existem algumas expressões diretas do sofrimento, que seriam: atitudes agressivas e comportamentos violentos, preocupação quanto à certas situações de trabalho perigosas ou penosas, esperas prolongadas para poder realizar a tarefa, medo dos boatos e desconfiança, desânimo, morosidade, sentimento de não reconhecimento, desenvolvimento de um individualismo e de um fechamento de cada pessoa em si mesma. Estas expressões de sofrimento podem atenuar a sensação de esgotamento e estresse, visto que o sofrimento reflete a insatisfação e a carga de trabalho. As trabalhadoras dentro do contexto das exigências da atividade sentem esgotamento, ausência de reconhecimento por parte da empresa e dos colegas; algumas sentem desconfiança em interagir por medo de fofocas, além de terem um tempo de plantão (caso tenham que cobrar em alguma linha fora da escala) tido como horário de folga, sem remuneração, o que causa mais desconforto para as trabalhadoras.

Elas então utilizam-se dos mecanismos de defesa apontados, juntamente ao trabalho emocional para que consigam lidar com o cotidiano de trabalho. Não está se afirmando que o trabalho não traga prazer, muito pelo contrário, trabalho e prazer podem andar juntos, porém o que está sendo ressaltado aqui são quais os custos que uma atividade exige e de que forma a questão de gênero acentua estes custos, físicos e emocionais, no mercado de trabalho. Tanto é que para permanecerem na atividade de motorista, por exemplo, as trabalhadoras precisam provar que possuem mais do que a habilidade prescrita, mais do que um motorista do sexo masculino teria que provar.

Um nível ideal do trabalho das emoções, um autocontrole exercido de forma que o “desempenho emocional” das trabalhadoras estaria sendo bem executado pode ser representado nas seguintes falas:

Eu deixo em casa, pelo menos não (acontece) no meu horário de trabalho. Feliz, sempre, os problemas eu deixo de capacho. Meu filho fala: mãe, fica feliz no trabalho (Fabíola, cobradora empresa B).

Eu converso normal, eu guardo para mim, as pessoas não tem culpa. Se alguém fala algo que eu não gosto eu faço de conta que não entendi, me faço de besta, boba mesmo. Eu converso, procuro saber se eu estou errada, eu me explico, se eu não estou, vou até o fim, eu não gosto de mal entendido (Branca, cobradora empresa A).

Em alguns estudos, como os de Erickson e Ritter (2001), é afirmado que o fato de o trabalho de prestador de serviço requerer uma administração das emoções e ao mesmo tempo ser um trabalho que exige uma interação, ou especificamente, uma competência à empatia com outros indivíduos, não fica claro se o bem estar psicológico do indivíduo é afetado pelas interações de trabalho ou pela administração em si das emoções durante estas relações. Porém, as autoras esqueceram que um trabalho que exige uma interação irá exigir um controle emocional, sendo assim, a própria interação pede esta administração interna. Desta forma, a interatividade e o desempenho das emoções durante as relações de trabalho não podem ser separadas e muito menos analisadas distintamente, pois elas andam em conjunto. Resumidamente, ambos os casos levam a uma administração emocional.

Nas falas de Branca e Fabíola é perceptível que trata-se de uma administração das emoções durante as relações de trabalho, visto que elas atuam com um desempenho visando administrar o que estão sentindo (problemas pessoais ou gerados no próprio ônibus) a todo instante para não interferir no trabalho que está sendo executado.

Ainda segundo Erickson & Ritter (2001), a administração dos sentimentos de raiva ou agitação fazem parte do tipo mais comum de trabalho emocional e, além disso, é uma forma de administração de sentimentos geralmente associada à mulheres. As

autoras visam analisar os sentimentos de esgotamento e inautenticidade e conforme visto nas falas das trabalhadoras, são os sentimentos mais expostos nas atividades de motoristas e cobradoras. Por que o trabalho emocional do esgotamento e raiva, segundo autoras como Erickson & Ritter (2001), tem diferentes efeitos nas mulheres do que nos homens? Devido a sua posição social e no mercado de trabalho, a mulher deve administrar suas emoções negativas: por ser considerada inferior em relação ao sexo masculino, ficando com as questões domésticas e obtendo trabalhos e salários menores. Mesmo que ocupando um cargo melhor e superior, obtendo prestígio, há ainda certo preconceito que a mulher teria que suportar e estas emoções não poderiam ser expressadas, pois não é porque o cargo é elevado que o trabalho emocional não deva ser mais bem executado.

A partir dos estudos de Hochschild (1983), Erickson & Ritter (2001) afirmam que outros pesquisadores consideraram o trabalho emocional como algo associado à saúde negativa mental como resultado, trazendo apenas danos mentais para os trabalhadores, esquecendo-se que a administração das emoções ocorre em todas as áreas profissionais e em diferentes graus, e é necessária para que todas as atividades sejam exercidas. O trabalho emocional não pode ser visto somente como algo ruim inerente às atividades que exigem relacionamento com outros indivíduos e público em geral.

Em uma visão positiva do controle emocional, Golleman (2011) utiliza um novo nome, a Inteligência Emocional, que para o autor faz parte dos ambientes organizacionais, os quais requerem trabalho em equipe e espírito de liderança. A inteligência emocional representa a capacidade de identificar nossos próprios sentimentos e o dos outros além da nossa capacidade de motivar a nós mesmos e de gerenciar as nossas emoções e a dos nossos relacionamentos. A inteligência emocional está pautada em cinco pilares: autopercepção, motivação, autoregulação (competências

consideradas pessoais), empatia e aptidão natural para os relacionamentos (ambas competências de caráter social segundo o autor).

Assim, quando as trabalhadoras acabam demonstrando abertamente o que sentem, significa que o trabalho emocional chegou em um ponto de estagnação, em que elas não suportam mais ter que controlarem-se emocionalmente, expressando assim as emoções em uma nova situação de conflito que normalmente exige uma neutralidade e impessoalidade para a execução das tarefas no ambiente de trabalho:

Eu demonstro mesmo que eu não estou satisfeita (Giovana, cobradora empresa B).

Eu chego em casa, tomo um banho e fico quietinha, ou então eu faço faxina, fumar é de imediato. No trabalho é difícil disfarçar, eu choro, eu acabo deixando transparecer e lágrima cai. É difícil, só quando acontece desentendimento com parceiro, passageiro não, eles entram e descem, se estão nervosos agora, eles vão estar de outro jeito no dia seguinte (Amélia, cobradora empresa A).

Isto mostra o que acontece quando é não mais possível suportar o que se passa no ambiente de trabalho, em que a insatisfação ou algum desentendimento não podem mais ser escondidos.

Assim, buscou-se mostrar neste capítulo o trabalho emocional como um reflexo do cotidiano vivenciado pelas trabalhadoras e das próprias condições de trabalho as quais estão sujeitas. Ambos os sexos necessitam executar o trabalho emocional no espaço de trabalho, porém, os mecanismos de defesa e as experiências, as situações que vivenciam são diferentes em certos aspectos, pois o que é exigido de uma trabalhadora não é exigido ao seu colega do sexo oposto. Como elas desenvolvem formas de se adaptarem a estes espaços masculinos por excelência e continuarem atuando na

atividade foi algo que partindo do estudo das emoções poderíamos observar com maior clareza o que elas realmente sentem e vivenciam.

No próximo tópico será analisada a visão dos trabalhadores do sexo masculino frente ao trabalho que executam com as colegas motoristas e cobradoras, abordando sobre o que consideram acerca da entrada da mão de obra feminina na atividade.

## **4.2. QUANDO ELES FALAM**

Ao analisar a questão de gênero no espaço de trabalho é necessário verificar como se dão os relacionamentos entre os trabalhadores, buscando assim a visão das trabalhadoras e dos trabalhadores neste espaço empregatício. A pesquisa com os motoristas ocorreu em janeiro de 2015 na qual eu fazia os trajetos nas linhas destes trabalhadores ou aproximando-me deles nos terminais de transporte, como no caso da empresa B em que no horário de almoço é possível encontrar vários trabalhadores descansando para retornarem às linhas.

Nas falas dos trabalhadores é perceptível que eles buscam abordar a convivência com as colegas como uma brincadeira diária, em que não há conflitos entre eles:

Aqui é tudo brincadeira, a Rose é um doce, é tudo amigo, teve um cara só que não gostava que mexesse com ele, ele mexia com todo mundo, mas quando era com ele não gostava. Uma vez a Rose disse, Danilo, os motoristas da empresa quando me veem na estrada me mandam beijo, aí os caras nos carros e caminhão não sabem que sou mulher, e ficam achando estranho (Danilo, motorista da empresa A, trabalha há 38 anos como motorista).

O relacionamento é normal (Aroldo, motorista empresa A, trabalha há 6 anos na empresa).

Dos colegas, é um comportamento normal, cada um respeita e dá o respeito. Bom, não tem diferença. Tem brincadeira, tem, mas tem uns que não dão chance de brincadeira, não teve quem se ofendeu (Luan, motorista da empresa B há 15 anos).

A gente brinca, conversa, normal, se você vê que a pessoa não gosta de brincar, você não brinca. Já teve motoristas que se ofenderam (João, motorista da empresa B há 21 anos).

Da mesma forma que as trabalhadoras aceitam as atitudes dos colegas como brincadeiras (como uma forma de defesa delas), eles fazem as brincadeiras como forma de se enturmarem e, ao mesmo tempo, colocam as trabalhadoras e os colegas em uma posição inferior, mesmo sem perceberem, sem intenção. De certa forma, existem as brincadeiras que podem ser ofensivas e as que fazem parte da linguagem do ambiente de trabalho, voltadas não diretamente ao indivíduo, mas às condições de trabalho, como por exemplo brincar com a falta de refeitório, sobre a condição da empresa, em que ocorre uma troca entre os trabalhadores e as trabalhadoras também, sendo esta uma brincadeira que não ofende algum indivíduo ou quem realiza a atividade (se do sexo masculino ou feminino). Nas empresas pesquisadas podem ser vistos os dois tipos, tanto é que os próprios trabalhadores apontam que há pessoas que se ofendem e as trabalhadoras utilizam a ideia de “levar na brincadeira” como defesa, em algumas situações.

No geral, os trabalhadores analisados possuem uma relação amistosa com as colegas, percebi isso pela relação que eles possuíam com elas quando realizei as observações de trabalho e pela forma que elas comentavam destes trabalhadores, como pessoas com as quais elas possuíam mais afinidade na empresa.

Quando questionados sobre a entrada das mulheres em espaços de trabalho considerados masculinos, como transportes, eles afirmam que:

Eu acho muito bonito, mulher dirigir, cobradora sempre existiu, motorista tem 10 anos, eu não sou machista não, os passageiros que estranham (e ri), teve um caso da motorista que estava começando e o passageiro ficou olhando estranho para ela, não ia entrar, ela disse se você quiser dirigir você pode, eu estou aqui, você também consegue (José, motorista empresa B).

Eu acho bacana, legal, hoje a mulher é competente igual, metalúrgica, coisa que só tem homem (Luan, motorista empresa B).

É normal, tem que progredir né, não adianta nascer e ficar do mesmo jeito o resto da vida (Aroldo, motorista empresa A).

Eu acho bonito mulher dirigir. Mulher tem cuidado, tem homem que é pior que algumas mulheres, algumas são ruins também. Eu acho bonito. A Roana e a Gisleide, dirigem super bem, a Suzana que saiu também. A Gisleide faz umas viagens pra Tecumseh, eu vejo ela ainda, eu tiro o chapéu para as três (Danilo, motorista empresa A).

Pelas falas, percebemos os trabalhadores afirmarem que a entrada feminina na atividade deve ser encarada como algo positivo e indicam de certa forma para algumas dificuldades que as colegas passam, como o receio que os passageiros tem de entrarem na condução em que uma mulher está ao volante. A ideia de cuidado, atenção e paciência, consideradas como características essenciais femininas, retornam ao ambiente, na voz dos colegas das motoristas e cobradoras. Eles mostram, então, o que é ser feminina e buscam por meio destas características corroborar a presença das mulheres neste espaço de trabalho: assim, a presença delas é justificada pelo cuidado, atenção e dedicação.

As motoristas e cobradoras, desta forma, são tidas como trabalhadoras “diferenciadas”, “excepcionais”, por atuarem neste ambiente de trabalho, ao mesmo

tempo que são reconhecidas por possuírem um “instinto natural” por meio do qual se revelam as características do eu feminino delicado e responsável (GILLIGAN, 1991).

A resistência dos homens em aceitar mulheres na realização de tarefas consideradas masculinas está vinculada principalmente ao domínio das tecnologias, que são tidas como “coisa de homem”. Reconhecer que há igualdade de competências em ambos os sexos, implica para eles em um reestruturamento da própria identidade (ITANI, 1994). E como eles veem o tratamento da empresa com as trabalhadoras e com eles:

Diferença de tratamento não tem (Aroldo, motorista empresa A).

Eles tratam as mulheres do mesmo jeito, salário é mesma coisa (Danilo, motorista empresa A).

A empresa, eles tratam mais ou menos igual, os motoristas e cobradores, mulher não trata diferente (Luan, motorista empresa B).

A empresa trata da mesma forma, homem com mulher, motorista e cobrador (José, motorista empresa B).

De acordo com as falas dos trabalhadores, a empresa não trata as trabalhadoras de forma diferenciada, o que diferencia os trabalhadores seriam os cargos, em que as e os motoristas são vistos como superiores aos cobradores e cobradoras. Porém, as vivências de ambos os sexos podem ser diferentes apesar de ocuparem os mesmos cargos e a mesma classe social, conforme afirma Santos (2002) mencionando Saffioti (1992). A percepção que eles possuem do trabalho parte de outras experiências, outras trajetórias apesar de estarem lado a lado no mesmo espaço de trabalho. No caso dos trabalhadores e trabalhadoras, a experiência dos primeiros não perpassa

por preconceitos em ambientes de trabalho e por parte da empresa em terem de provar que são capazes. Além disso, o cuidar da casa não cabe a eles, eles realizam estas atividades não “porque são homens e devem fazer isso”, mas apenas por que querem ajudar, não sendo obrigados a realizarem um trabalho doméstico depois da jornada de trabalho, diferenciando assim do cotidiano vivenciado pelas colegas das empresas A e B.

## ***CAPÍTULO 5***

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa analisou as trabalhadoras de transporte público por ônibus, bem como as relações de trabalho, os espaços de vivência, o cotidiano e a vida doméstica destas trabalhadoras.

O trabalho em transportes é parte integrante do setor de serviços públicos, apresentando ambiguidades: ao mesmo tempo em que os usuários o veem como um serviço público para o uso de toda a população, é também um serviço pago e que em muitas cidades chega a ser um valor considerado alto em relação à qualidade das condições dos ônibus. De qualquer forma, a relevância dos serviços de transportes continua a ser reiterada conforme mais e mais pessoas utilizam este serviço, tanto para ir ao trabalho, quanto para viajarem. A mobilidade urbana é que impulsiona este setor, cuja participação feminina ainda é pequena e ao mesmo tempo é um cenário que já está se modificando, porém ainda novas mudanças precisam ser alcançadas como a quebra de construções e papéis sociais voltados à mulher.

Em decorrência desta mobilidade e contato direto com os passageiros, esta atividade permite diferentes sociabilidades. O relacionamento com os passageiros permite às trabalhadoras descontraírem-se e trocarem informações, um momento de “alívio de tensões”, parecido com o “cafezinho” (o intervalo) do ambiente empresarial, mas é ao mesmo tempo um momento que pode gerar conflitos. Situações de estresse podem ser geradas por estas relações, e as trabalhadoras apontam em suas falas que devem ter paciência, saber lidar com pessoas, pois para a empresa, “o cliente está sempre certo”.

Isto leva a um controle emocional que deve ser feito constantemente, em decorrência da exigência da atividade: atender bem ao público. O controle emocional é refletido pelo estresse, esgotamento e desgaste mental. Um outro ponto analisado foi a presença dos assédios, que também favorecem para estes sentimentos, além de gerar medo, desconfiança e constrangimento.

As trabalhadoras passam a utilizar os próprios mecanismos de defesa, tais como autocontrolar-se, evitar conversas com os passageiros e colegas de trabalho, além de “levarem na brincadeira”. O “levar na brincadeira” apareceu como uma forma das trabalhadoras enfrentarem a situação na qual se encontram, visto que a própria empresa não possui alguma política sobre os assédios morais e físicos e o sindicato mostrou-se como um órgão neutro e ineficaz, quanto a este tipo de reclamação. Esse mecanismo utilizado, que as faz considerar que é normal, ou que isso seja parte do trabalho como as brincadeiras, é uma forma de violência simbólica: elas introjetam a dominação do outro, sem questionar, acham normal e ainda por cima continuam a disseminar o discurso machista que os colegas utilizam, quando elas dizem por exemplo “é mulher, não sabe dirigir”. Outra forma de violência simbólica que mostra um consentimento quanto à dominação existente no espaço de trabalho é o fato de terem de se vestir como um homem para terem respeito, é como se elas negassem a própria sexualidade para poderem trabalhar, não tendo voz e opinião.

Uma outra forma de interpretação vista quanto à normalidade apresentada pelas trabalhadoras foi a denegação. Este conceito foi cunhado por Freud e permite entender que o indivíduo por não querer acreditar na realidade em que vive, cria uma versão, uma história, ou uma forma de desmentir o fato real, mesmo tendo provas e fatos, o que o deixa em situação de dúvida, mas sabendo sempre da realidade que vive. No caso das trabalhadoras isso apareceu por meio das vestimentas que utilizam, a ideia de aceitarem

as situações desagradáveis como brincadeiras dos colegas e além disso, o fato de reafirmarem o discurso machista de que mulher não sabe dirigir e não se verem como um grupo dentro da empresa: em muitas falas, a maioria das trabalhadoras não se refere às mulheres como “nós”, mas “elas” (“as mulheres” e não “nós mulheres”). Denegam então a verdadeira realidade que vivenciam por não terem o devido apoio da empresa e o sindicato; passam por situações machistas que estão presentes em todas as esferas sociais, não só nas empresas: religião, política, educação, família, etc. São cúmplices da própria sociedade que estabeleceu que haveria uma hierarquia de dominação, cujo critério seria o sexo dos indivíduos, mas são também vítimas de si mesmas, quando deixam a oportunidade de serem protagonistas de si e de seu próprio trabalho e optam por reproduzir um discurso machista, considerando normal as situações no espaço de trabalho.

A relação com os colegas e com a empresa apareceu então ora como positiva e ora como negativa. Isso provém de diferenças de tratamento dentro da empresa e de vivências domésticas e de trabalho que são diferentes, além disso, há as brincadeiras no espaço de trabalho que podem tornar a relação difícil em alguns momentos. As trabalhadoras elogiam os colegas e a empresa, mas ressalvam para algumas situações difíceis e estressantes que necessitam enfrentar.

Estas situações difíceis e estressantes são intensificadas pelas condições de trabalho que as motoristas e cobradoras se sujeitam a enfrentar. O trabalho em si é tido como prazeroso e elas gostam de trabalhar com o público, apesar de saberem que nem sempre as pessoas estão de bom humor e que realmente são vistas de forma diferente pelos passageiros por serem mulheres. Salário, condições de limpeza dos locais de trabalho, situação dos transportes públicos, espaço de almoço e descanso foram mencionados como fatores que precisam de mudança e ajustes.

Pode-se afirmar, então, que a entrada destas trabalhadoras nos espaços de trabalho considerados masculinos ainda é marcada por preconceitos, tanto por parte das empresas quanto dos trabalhadores. O próprio slogan de uma das empresas para realizar a contratação das mulheres (“Guiar está na essência feminina”) e as falas de dirigentes de sindicatos e da empresa possuem uma essencialização da mulher, na sua forma delicada, cuidadosa e que tem medo do trânsito, o que a faz dirigir com cautela. Desta forma, as características tácitas femininas ao mesmo tempo que são criticadas pelos colegas e pela empresa, são aquilo que explica o porquê delas estarem ali.

Por meio da pesquisa, e de acordo com os objetivos desta, mostramos a forma que o trabalho está organizado e quais as condições de trabalho motoristas e cobradoras vivenciam, ressaltando para a falta de espaços como banheiros ou cozinhas próprios, ou quando estes espaços já estão disponíveis, melhores condições de limpeza e higiene. As trabalhadoras tem ainda a jornada doméstica, em que os cuidados da casa remetem ao ser “mãe”, o ser “esposa”, ora tendo ajuda dos filhos, ora fazem sozinha. No espaço de trabalho, destacou-se o assédio, por meio de brincadeiras ou humilhação em público (por parte de um motorista), em que o não levar para o lado pessoal foi um mecanismo encontrado pelas trabalhadoras e o trabalho emocional um reflexo do cotidiano e presente na atividade.

Uma alternativa para que as trabalhadoras das duas empresas possam ter suas demandas atendidas, ou que sejam ouvidas pelas empresas seria formar um grupo e levar as exigências, demandas e situações conflitantes que vivenciam na empresa para que medidas iniciais pudessem ser tomadas. Desta forma, caberia às empresas informarem e desenvolverem projetos de conscientização nos espaços de trabalho, atuando em vista de apoiar os funcionários e melhorar o ambiente laboral.

Como continuidade para pesquisas da mesma temática e para que o assunto seja aprofundado, novos locais de trabalho em que a entrada feminina está se iniciando poderiam ser analisados, assim como realizar estudos comparativos com outras empresas, até mesmo nas cidades metropolitanas, cujo fluxo de passageiros e funcionários costuma ser maior; verificar também com maior precisão os discursos dos colegas do sexo masculino e realizar entrevistas com os passageiros, visando obter mais dados acerca da percepção sobre a entrada destas mulheres nestes espaços de trabalho. A realização de entrevistas e pesquisas em profundidade com os dirigentes permitiria uma melhor compreensão sobre a contratação nas empresas e novas questões poderiam ser formuladas, tais como políticas voltadas para as mulheres nas empresas e como seriam tratadas as questões de assédio, além de quais soluções apresentariam.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

ALCÂNTARA JR., J. O. Sociabilidades em ônibus urbano. EDUFMA, São Luís, 2011.

BEAUVOIR, S. O segundo sexo. 1 Fatos e Mitos. Difusão Européia do Livro. 4ª Edição. 1970. 309 p.

BEZERRA, S. M. As voltas que o ônibus dá: uma avaliação sobre as condições e organização de trabalho dos motoristas de micro-ônibus. Universidade Estadual da Paraíba, Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva). Campina Grande, 2006, 119p.

BRUSCHINI, C. & LOMBARDI, M. R. Capítulo suplementar: Mulheres e homens no mercado de trabalho brasileiro: um retrato dos anos 1990. p. 324-357 In Hirata, H & Maruani, M. (Orgs); Novas fronteiras da desigualdade. Senac, São Paulo 2003.

CAMARGO, E. O. Como conquistar a excelência no atendimento ao cliente em empresas do setor de serviços? Universidade Candido Mendes, Pós-graduação Lato Sensu, Projeto “A vez do mestre”, Rio de Janeiro 2005. <http://www.avm.edu.br/24/EDSON%20OLIVEIRA%20CAMARGO.pdf> acessado no dia 10 de janeiro de 2015.

CASTELLS, M. A sociedade em rede. Paz e Terra, São Paulo. 2ª Edição. 506 p. Vol 1, 1999.

COSTA, M.M et. al. Excesso de peso em motoristas de ônibus da rede urbana. Revista Brasileira Ciência e Movimento. 2011; 19(1):42-51.

D’ANDREA, C. O Estatuto da cidade e os planejamentos de transporte e circulação. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de São Carlos, Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia, Programa de Pós Graduação em Engenharia Urbana, 2004, 151p.

DEJOURS, C. A loucura do trabalho. Estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo, Cortez, 1991, 163p.

\_\_\_\_\_. O fator humano. Editora FGV. Rio de Janeiro. 2005, 104p.

DEJOURS, C. et al. Psicodinâmica do trabalho: contribuição da escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. Atlas, 1ª Ed., São Paulo, 2011.

ELFEBEIN, H. A. Emotion in organizations: A review in stages. University of California, Berkeley, 2007. 92 p.

ERICKSON, R. J & RITTER, C. “Emotional Labor, Burnout and Inauthenticity: Does gender matter?” Social Psychology Quarterly. 2001, vol 64, nº02, 146-163.

FALEIROS, E. Violência de Gênero, p. 61-66. In: Violência contra mulher adolescente/jovem. UERJ, 2007.

FERREIRA, G. C. S. O Transporte coletivo por ônibus de Belo Horizonte: informação e subjetividade no trabalho. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, Ciências da Informação, 137 p. 2000.

GAUNET, T. Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel. São Paulo, Boitempo. 1999, 120 p.

GABRIEL, L. et all. Uma análise da indústria automobilística no Brasil e a demanda de veículos automotores: algumas evidências para o período recente. 2011. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 20 p.

GILLIGAN, C. Uma voz diferente. Rio de Janeiro: Rosa dos Tempos, 1991.

GOFFMAN, E. A Representação do Eu na Vida Cotidiana. Editora Vozes: Petrópolis.1985.

GOLEMAN, D. Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente. Editora Objetiva: São Paulo. 2011, 370p.

HARVEY, D. Condição Pós-moderna. São Paulo: Loyola, 1993. Cap. 8.

HIRATA, H. Nova divisão sexual do trabalho? Homens e mulheres no mercado de trabalho. Boitempo, São Paulo 2002.

HOCHSCHILD, A. R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: University of California Press. 1983.

IBGE-Mulher e Trabalho, 2010.

IBGE-Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Estatísticas de exportação de serviços no Brasil: Dificuldades, limites, desafios, boas práticas e resultados para o período 2003-2007, 2012.

IGNÁCIO, S. M. Condições de trabalho de motoristas de transportes coletivo e suas consequências para a saúde do trabalhador. Faculdade Redentor, Três Rios (RJ), Departamento Nacional de pós-graduação e atualização. Especialização. 2011.

ITANI, A. Trabalho feminino e tecnologia: a imagem da alteridade. Tempo Social. Revista de Sociologia da USP, São Paulo, v. 4, n.1-2, p. 133-54, 1994.

KOTLER, P. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5ª edição. São Paulo: ATLAS, 1998.

MARRONE, E. B. Gestão de qualidade em empresas de transporte urbano por ônibus. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de São Carlos, Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia-Programa de Pós Graduação em Engenharia Urbana, 116p. 2003.

MAZZEI, R. F. Caminhoneiros: trabalho precário e comportamento de risco. Monografia. Universidade Federal de São Carlos, Centro de Educação e Ciências Humanas-Departamento de Ciências Sociais, 55p. 2009.

MENDES, L. R. Condições de trabalho no transporte coletivo: desgaste e responsabilidade do motorista de ônibus. UFMG. ENEGEP, p.1-9, 1997.

MINAYO-GOMEZ, C.; THEDIM-COSTA, S.M. F. A construção do campo da saúde do trabalhador: percursos e dilemas. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, n.13 (Supl. 2), 1997. p.21-32.

OLIVEIRA, P. P. M. Crises, valores e vivências da masculinidade. In: Novos Estudos. Nº 56, março de 2000. p. 89-110.

PERTICARRARI, D. “Foi com o trabalho que me tornei homem”: trabalho, gênero e geração. Tese (Doutorado em Sociologia) - Centro de Ciências Humanas. Universidade Federal de São Carlos, 2007, 164 p.

PREBISCH, R. Capitalismo periférico: crisis y transformación. Fondo e Cultura Económica, México, 1981.

RIBEIRO, C. J. S. Mobilidade Urbana: Transporte público coletivo e classe trabalhadora. Universidade Católica de Pelotas, Dissertação (Mestrado) em Política Social, Pelotas 2008. 214p.

RICCI, M. G. Organização do trabalho e controle em teleatendimento: o caso de uma empresa de cobrança. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Centro de ciências Exatas e Tecnológicas, Universidade Federal de São Carlos, 175 p. 2010.

RICHARD, A. M. D. Qualificações e representações sociais. P 65-76. In Hirata, H & Maruani, M. (Orgs); Novas fronteiras da desigualdade. Senac, São Paulo, 2003.

RODRIGUES, M. O. Avaliação da qualidade do transporte coletivo da cidade de São Carlos. Universidade de São Paulo, São Carlos, (Dissertação) Mestrado, Escola de Engenharia, Engenharia de Transportes. 2006. 85p.

RODRIGUEZ, S. Y. S. Capacidade de controle emocional e impulsos agressivos em motoristas do transporte coletivo público envolvidos em acidentes de trânsito. PUC-RS, Dissertação (Mestrado). Psicologia Clínica, Porto Alegre, 2009. 71p.

SAFFIOTI, H. I. B. Rearticulando gênero e classe social. In: COSTA, A. O., BRUSCHINI, C. (Org). Uma questão de gênero, Rio de Janeiro: Rosa do Tempo, São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 1992, p. 183-215.

SANTOS, A. S. Riscos ergonômicos e psicossociais: um estudo com motoristas de ônibus da cidade de Manaus. UFAM, Dissertação (Mestrado), Instituto de Ciências Humanas e Letras: Programa de Pós-Graduação em Sociedade e Cultura no Amazonas, 2009. 140p.

SANTOS, L. “Moro no mundo e passeio em casa”: vida e trabalho de mulheres e homens caminhoneiros. Tese (Doutorado) –Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras. Araraquara. 2002. 277p.

SATO, L. Abordagem psicossocial do trabalho penoso: estudo de caso de motoristas de ônibus urbano. PUC-SP. Dissertação (Mestrado-Psicologia Social), 1991. 134p.

SCHILACHTER, L. & BEIVIDAS, W. Recalque, Rejeição, Denegação: Modulações subjetivas do querer, do crer e do saber. In: Agora (Rio de Janeiro), Vol. XIII. Nº 2, jul/dez 2010, pp 207-227. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/agora/v13n2/v13n2a05.pdf> consultado no dia 30 de março de 2016.

SCOTT, J. W. Gênero: uma categoria útil de análise histórica. Educação e realidade. Porto Alegre, vol. 20, nº 02, julh/dez. 1995, pp.71-99.

SILVA, A. R. Uma abordagem sobre os serviços no recente desenvolvimento regional brasileiro. 2010.

SOARES, A. As origens do conceito de assédio moral no trabalho. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. Vol 37, Nº 126, Jul/Dez 2012.

SOUZA, V. L. A qualificação no conceito de assédio: Implicações nas práticas de gerenciamento do capital humano. Universidade Federal de São Carlos-UFSCar-Centro de Ciências Exatas e Tecnologia. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), São Carlos, 2008. 669p.

STIEL, W.C. História do transporte urbano no Brasil. Edição Convênio, EBTU/Pini. Brasília-DF, abril de 1984. 519p.

STIVAL, M.C. E. E. & FORTUNATO, S. A. O. Dominação e reprodução na escola: visão de Pierre Bourdieu. Artigo da PUC-Pontifícia Universidade Católica, 2008. 8p.

TOURAINÉ, A. “O Mundo das Mulheres”. Tradução de Francisco Morás. Petrópolis, RJ. Editora Vozes, 2007.

WELZER-LANG, D. A construção do masculino: dominação das mulheres e homofobia. In: Estudos Feministas. Ano 9, 2º Semestre, 2001. P.460-482.

#### **SITES CONSULTADOS:**

[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa\\_resultados.php?id\\_pesquisa=40](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultados.php?id_pesquisa=40) acessado em janeiro de 2013.

<http://portal.mte.gov.br/imprensa/rais-e-caged-indicam-crescimento-da-participacao-da-mulher-no-mercado-de-trabalho.htm> acessado em janeiro de 2013.

<http://www.fcc.org.br/institucional/> acessado em janeiro de 2013.

<http://www.dieese.org.br/> acessado em janeiro de 2013.

<http://www.seade.gov.br/> acessado em janeiro de 2013.

<http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485> acessado em dezembro de 2014.

<http://www.blogdogasparetto.com.br/a-imagem-da-prestacao-de-servicos/> acessado em dezembro de 2014.

<http://www.meusalario.org/angola/main/lei-geral-do-trabalho/assedio-sexual-no-local-de-trabalho> acessado em dezembro de 2014.

[http://www.assediomoral.ufsc.br/?page\\_id=416](http://www.assediomoral.ufsc.br/?page_id=416) acessado em dezembro de 2014.

<http://www.batebyte.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=1508> acessado em dezembro de 2014.

<http://cosmopista.com/2013/06/16/transporte-publico-direito-do-cidadao-dever-do-estado/> acessado em junho de 2013.

<http://www.mdic.gov.br/sitio/interna/interna.php?area=4&menu=4485> acessado em dezembro de 2014.

<http://sos-concursando.blogspot.com.br/2013/03/3-ponto-direito-administrativo-mpu.html> acessado em dezembro de 2014.

<http://fase.org.br/pt/informe-se/noticias/david-harvey-critica-modelo-capitalista-de-urbanizacao/> acessado em dezembro de 2014.

## ANEXOS

A) Roteiro de entrevistas: as entrevistas foram seguidas de acordo com o roteiro, porém as questões não foram feitas exatamente da forma que estavam escritas.

PROJETO – TRABALHADORAS EM ÔNIBUS

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Nome (fictício) da entrevistada: \_\_\_\_\_

Empresa em que trabalha \_\_\_\_\_

Função \_\_\_\_\_

Cidade \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_

Local da entrevista \_\_\_\_\_

Tempo de aplicação:

Início \_\_\_\_\_ Término \_\_\_\_\_

### I- PERFIL DA ENTREVISTADA

Idade: \_\_\_\_\_

Estado Civil:

- ( ) solteiro (a)            ( ) separado(a) /divorciado (a)            ( ) vive junto  
 ( ) casado(a)            ( ) viúvo(a)            ( ) outros \_\_\_\_\_

Filhos:

- ( ) nenhum    ( ) um    ( ) dois    ( ) três    ( ) quatro    ( ) cinco ou mais

Idade \_\_\_\_\_

Escolaridade:

- ( ) Sem instrução  
 ( ) alfabetizado  
 ( ) 1º grau incompleto  
 ( ) 1º grau completo  
 ( ) 2º grau incompleto  
 ( ) 2º grau completo  
 ( ) superior incompleto  
 ( ) superior completo  
 ( ) pós-graduação

### II- SITUAÇÃO FAMILIAR E MORADIA

1. Local de nascimento: Estado \_\_\_\_\_ Município \_\_\_\_\_

2. Há quanto tempo reside na cidade?

- menos de 1 ano       entre 4 e 6 anos       mais de 10 anos  
 entre 1 e 3 anos       entre 7 e 10 anos

**3. Onde você mora?**

- moro próximo do local de trabalho  
 moro longe do local de trabalho

**4. Tipo de moradia**

- casa própria – em terreno próprio       financiada ? sim  não   
 casa própria – em terreno de pais/parentes  
 alugada  
 emprestada  
 outras (especificar) \_\_\_\_\_

**2. Quantas pessoas moram na sua casa? \_\_\_\_\_**

**3. Mora com:**

- sozinho(a)  
 com mulher/ou marido  
 com mulher/marido e filhos  
 com os pais  
 com parentes e / ou agregados (especificar) \_\_\_\_\_  
 outras situações ( especificar) \_\_\_\_\_

**4. Utiliza algum meio de transporte para chegar à garagem?**

- não  
 sim. Qual? \_\_\_\_\_

**5- Quanto tempo leva para chegar ao trabalho?**

**6. Quantas pessoas contribuem no orçamento familiar:**

- é o(a) único(a) que trabalha  
 mulher/marido trabalha – especificar onde e o que faz \_\_\_\_\_  
 filhos trabalham – especificar onde e o que fazem \_\_\_\_\_  
 pais, parentes, agregados trabalham – especificar onde e o que fazem \_\_\_\_\_

**7. Há algum pensionista ou aposentado/a na família que contribui para o orçamento familiar?**

- sim.

**Quem?**

- mulher/marido  
 filhos  
 pais/parentes/agregados  
 não

**8. Renda familiar: \_\_\_\_\_ reais (ou em salários mínimos)**

- até 01 salário mínimo       de 3 a 5 salários mínimos       mais de 10 salários mínimos  
 de 1 a 2 salários mínimos       de 5 a 7 salários mínimos  
 de 2 a 3 salários mínimos       de 7 a 10 salários mínimos

Utilizar os dados em salários mínimos como referência, caso necessário para ajudar na resposta.

**9- Possui atualmente outro trabalho remunerado ou algum “bico” em casa?**

( ) Sim            ( ) Não

Qual?  
\_\_\_\_\_

**III- O TRABALHO EM ONIBUS**

**10. O que fazia antes de trabalhar nesta empresa de ônibus?**

( ) trabalhava em outra empresa de ônibus

Qual? \_\_\_\_\_

( ) estava desempregada

( ) motorista de taxi

( ) motorista de caminhão

( ) era trabalhador(a) rural

( ) trabalhava no comércio

( ) operário(a) de fábrica

( ) nunca tinha trabalhado antes

( ) trabalhador(a) a domicílio – especificar \_\_\_\_\_

( ) funcionário público – ( ) municipal ( ) estadual ( ) federal. Cargo \_\_\_\_\_

( ) fazia bicos eventuais - especificar \_\_\_\_\_

( ) trabalhava como doméstica/faxineira

( ) era dona de casa

( ) era ambulante

( ) trabalhava em serviços em geral

( ) outros. Quais? \_\_\_\_\_

**11. Como ficou sabendo sobre este emprego? Contatos, informação, no jornal, no rádio.**

\_\_\_\_\_

**12. O que a levou a procurar trabalhar em ônibus?**

\_\_\_\_\_

**13. Qual o horário de trabalho? Que horas entra e que horas sai? Você faz horas-extras?**

\_\_\_\_\_

**14. Trabalha aos finais de semana? Discutir escalas – como funciona**

\_\_\_\_\_

**Como a atividade é passada pela empresa para você? O que eles falam para vocês fazerem e como é falado?**

**Como eles falam para vocês agirem, se comportarem no ambiente de trabalho?**

Da empresa: como são os cargos? Qual o cargo mais alto, qual o cargo mais baixo?

15. Como foi a trajetória na empresa? Passou por outros cargos antes?

---

16. Você passou por algum treinamento? Quais?

---

17. O que você considera importante saber para fazer o trabalho que executa?

---

18. Como você vê o trabalho que realiza? O que considera bom, o que considera ruim e como ele poderia melhorar?

---

19. Como são suas relações com os passageiros? Quais os problemas que você percebe nessa relação? O que exige de você?

---

20. Você gosta do que faz? Por quê?

---

21. Você gosta de trabalhar na empresa? Por quê?

---

#### IV – TRABALHO, VIDA DOMÉSTICA E GÊNERO

22. Descreva sua atividade em um dia de trabalho e quando chega em casa

---

23. Como você se sente quando está em casa? O que você tem vontade de fazer quando chega em casa?

---

24. Seu marido/companheiro/namorado/filhos/pais/agregados/ ajudam nas tarefas domésticas?

---

25. Com quem seus filhos ficam durante o horário de trabalho?

---

26. Como é a relação com seus filhos e com seu marido, ou com seus pais?

---

27. Como o seu marido vê o trabalho que realiza?

---

28. Ele se incomoda sobre a sua carga de trabalho e o fato da maioria dos seus colegas de trabalho serem homens?

\_\_\_\_\_

29. Você sabe quando a empresa iniciou a contratação de mulheres?

\_\_\_\_\_

30. A empresa trata as motoristas/cobradoras de forma diferencial, ou é a mesma coisa com os homens?

\_\_\_\_\_

31. Como é trabalhar num ambiente majoritariamente masculino?

\_\_\_\_\_

32. Como é seu relacionamento com os colegas de trabalho?

\_\_\_\_\_

32. 1. E como é o relacionamento com os passageiros? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

E com a empresa? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

33. Você já passou alguma situação constrangedora por colegas ou passageiros?

\_\_\_\_\_

34. Alguma vez se sentiu desrespeitada, se sentisse ofendida, chateada, angustiada? Como foi? Qual sua reação?

\_\_\_\_\_

34.1 O que a empresa orienta para vcs fazerem em situações como estas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## V-PERSPECTIVAS

35. Quais são seus planos para o futuro? Pretende continuar trabalhando em ônibus?

\_\_\_\_\_

36. Como o seu trabalho tem configurado sua vida pessoal? Você se acha independente, completa o salário do marido, não depende de homem nenhum, enfim... o que você acha da mulher trabalhar fora?

\_\_\_\_\_

37. Como percebe a situação do Brasil hoje e a situação dos trabalhadores? E no caso das trabalhadoras, você acha que a situação tem melhorado?

\_\_\_\_\_

38. O que você faz nas horas de folga? Igreja, clube, família...

\_\_\_\_\_

**39. Você participa do sindicato? Como vê a presença do sindicato na empresa e qual sua opinião sobre ele?**

**40. Você gostaria de falar mais alguma coisa?**

---

Há rotatividade na empresa? Muitos trabalhadores saem? Há algum bônus? Benefício, plano de saúde, alimentação paga?