

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS
MESTRADO

JAQUELINE MAIA MÂNICA

**AS MANOBRAS DO
COMPORTAMENTO DESVIANTE**

Prof^a. Dr^a. Fernanda Bittencourt Ribeiro

Orientadora

Porto Alegre
2012

JAQUELINE MAIA MÂNICA

AS MANOBRAS DO COMPORTAMENTO DESVIANTE

Trabalho de qualificação apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Sociais na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Profa. Fernanda Bittencourt Ribeiro

Porto Alegre

2012

JAQUELINE MAIA MÂNICA

AS MANOBRAS DO COMPORTAMENTO DESVIANTE

Trabalho de qualificação apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Sociais na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovada em: ____ de _____ 2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dra. Fernanda Bittencourt Ribeiro

Prof. Dra. Marlene Neves Strey

Prof. Dr. Ricardo Mariano

Porto Alegre

2012

AGRADECIMENTOS

A minha orientadora, Prof. Dra. Fernanda Bittencourt Ribeiro, por me aproximar da Antropologia e me impulsionar nesta caminhada, segurando firme e garantindo que eu não perdesse o foco da pesquisa.

Aos trabalhadores e dirigentes das empresas participantes desta dissertação, pela confiança e permissão de me deixar compartilhar e aprender com as suas realidades profissionais e de perspectivas de vida.

Aos meus filhos, Gabriela e José Otavio, pela sua existência, amor e maturidade, pois, mesmo no auge dos seus dezesseis e treze anos, compreenderam as minhas ausências e, desta forma, me deram sempre mais coragem de seguir.

Ao Alexandre, meu marido e meu cúmplice, pelo amor, serenidade e parceria constante, inclusive na hora de planilhar e pensar os gráficos.

A minha mãe, Ilza, e meu irmão, Roberto, pelo suporte físico e emocional, eis que, sem eles, eu não conseguiria conduzir minhas várias atividades profissionais. O amor da família sempre foi meu alicerce, e isto inclui o meu padrasto, Werner que também tantas vezes me apoia.

Aos meus “pupilos” e “pupilas” e colegas, como carinhosamente chamo, que trabalham comigo nas atividades de recursos humanos e que fizeram parte das minhas reflexões e estudos.

Aos professores do Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais da PUCRS, por terem me aberto novos horizontes e, em especial, a Rosane Lima de Andrade que, na sua postura discreta, foi fonte de motivação, um suporte fundamental nesta trajetória.

E, finalmente, ao meu pai, José Otavio Mânica, que, mesmo não estando mais presente, continua sendo meu incentivador e meu modelo. No cartão de aniversário que ele me deixou escrito, muitas vezes, me abasteço, onde ele disse: “independente do degrau que estiveres, lembra sempre que os primeiros foram fundamentais” e, nas linhas seguintes, estava a frase: “algumas vezes te pegará dizendo...o velho tinha razão”. E estava certo. O velho tinha razão: todas estas pessoas e etapas foram fundamentais, para chegar até aqui.

RESUMO

Por mais que se tenha a intenção de ser vigilante, quanto aos compromissos assumidos de estar trabalhando para o bem-estar das pessoas e dos trabalhadores, quando se tem uma escolha profissional de estar nas ciências humanas, isto, por si só, não isenta que esses profissionais embacem as lentes quanto à percepção dos fatos e comportamentos e que, com isto, adotem conceitos reducionistas das expressões dos indivíduos. Este estudo, focado em diferentes empresas de estacionamento, abre o diálogo, para compreender os diferentes e possíveis significados do comportamento desviante nos espaços de trabalho, entre os diferentes autores que circulam e conflitam nestes contextos, cruzando aspectos que envolvem os marcadores sociais, como classe e geração, que ocorrem nestas interações sociais. O estudo etnográfico realizado nas empresas pesquisadas mostra as inúmeras estratégias que os trabalhadores destas categorias profissionais utilizam para garantir o seu espaço e dar voz as suas necessidades nos ambientes profissionais que propiciam uma autonomia relativa, e não exercitam a alteridade.

Palavras-chave: Antropologia das organizações. Comportamento desviante. Juventude. Classe social. Escolhas.

ABSTRACT

Having the intention of being vigilant upon the commitment of working towards people's and workers' welfare when one makes the choice of getting into human science does not mean those professionals may have blurry lenses when it comes to the perception of facts and behaviors, or that they may adopt reductionist concepts of individual's expressions. This study, focused on different parking lot companies, opens a dialogue to understand the different and possible meanings of deviant behavior within working environments, between the different authors who are around, and who diverge within those contexts, by intertwining social markers aspects such as class and generation, frequent in those interactions. The ethnographic study carried on in the researched companies present the countless strategies workers of that professional category use to assure their space and to give voice to their needs in professional environments that provide a relative autonomy, and do not work with alterity.

Key-words: Anthropology of Organizations. Deviant Behavior. Youth. Social Class. Choices.

“A familiaridade com o caminho minimiza o medo de trilhá-lo e aumenta o desejo de conhecer novas estradas”.

(Maria Giuliese)

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Número de trabalhadores por grau de instrução de uma das empresas participantes, 2012.	25
Gráfico 2: O percentual de trabalhadores por faixa etária e sexo no ano de uma das empresas participantes, 2012	26
Gráfico 3: Trabalhadores por tempo de trabalho de uma das empresas participantes, 2012.	27
Gráfico 4: Média de dependentes por tempo de trabalho na empresa e escolaridade, de uma das empresas participantes, 2012.....	31

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1 EMPRESAS DE ESTACIONAMENTO: CONTEXTO DA PESQUISA	16
1.1 DO SIMPLES AO COMPLEXO	20
1.2 QUEM SÃO E DE ONDE VÊM ESTES MALABARISTAS PROFISSIONAIS? ...	24
1.3 ENTENDENDO MELHOR OS DESDOBRAMENTOS DA CONSTRUÇÃO DESTA CARREIRA	27
2 ESTRANHANDO O FAMILIAR: A PRÁTICA ETNOGRÁFICA	33
2.1 O ESTACIONAMENTO E AS SUAS MANOBRAS.....	37
2.2 AS LIÇÕES DO CAMPO	40
2.3 NA MESMA UNIDADE, UM CENÁRIO TÃO DIFERENTE E TÃO IGUAL	42
2.4 A CONVERSA COM PROFISSIONAIS DA AUDITORIA	44
3 COMPORTAMENTO DESVIANTE	47
3.1 O DESVIO COMO ATO PENAL.....	49
3.2 O DESVIO COMO DESEQUILÍBRIO	51
3.3 O DESVIO COMO CONSTRUTO SOCIAL	54
3.4 O DESVIO NA PERSPECTIVA ANTROPOLÓGICA	55
4 UM ENCONTRO ENTRE O PASSADO, O PRESENTE E O FUTURO: O OPERÁRIO FRANCÊS NOS SÉCULOS XVIII, XIX E X	63
4.1 CONEXÕES COM TRABALHADORES NOS DIAS ATUAIS	69
5 JUVENTUDE, CLASSE E TRABALHO – ESCOLHAS SÃO POSSÍVEIS?	78
5.1 DISTINTAS PERSPECTIVAS EM JOGO.....	81
5.2 PERSPECTIVAS DA JUVENTUDE	85
5.3 AMBIGUIDADE DA FORMAÇÃO DA IDENTIDADE	91
5.4 O DESVIO COMO ACESSO, VOZ OU UMA SAÍDA.....	100
CONCLUSÃO	107

REFERÊNCIAS.....	103
------------------	-----

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por finalidade descrever e analisar um contexto de relações sociais, no qual se observa a recorrência de práticas desviantes: a saber, empresas de estacionamentos. A intenção é poder lançar um novo olhar para esse cenário e compreender o que acontece nesse contexto, a partir de procedimentos de pesquisa que permitem situar as condutas desviantes nos espaços e tempos de suas práticas cotidianas. Objetiva-se acompanhar o que ocorre no cotidiano em que os trabalhadores executam as suas atividades e como se situam nesse universo de trocas entre a empresa e toda a sua cadeia de relacionamentos, que envolve os clientes (usuários do estacionamento e empresas contratantes), os colegas e a sua liderança¹.

O tema do comportamento desviante despertou o interesse da pesquisadora, por considerá-lo instigante, na medida em que supõe emaranhados de emoções, conflitos, jogos políticos e de poder e pelo desafio de compreender a sua relação com a constituição de identidades no ambiente organizacional.

Estas reflexões iniciaram a partir da minha vivência no cotidiano das empresas e, mais especificamente, porque trabalhei na área de estacionamentos, atuando, durante quatorze anos, entre atividades de consultoria e de gerente de recursos humanos. No início do curso do mestrado, ainda ocupava a posição de gerente, no entanto, durante a pesquisa, não tinha mais nenhum vínculo empregatício com empresas do setor.

O serviço de estacionamentos tem como peculiaridade misturar o simples e o complexo. É uma área do mercado das empresas ainda pouco valorizado, como segmento profissional. Os sindicatos são recentes, e as entidades de representação ainda estão se estruturando. O senso comum o percebe e diz que é uma área que representa um “mal necessário” – há uma máxima que aprendi e que é muito usada no mundo dos negócios: “*No parking no business*”.

Uma das empresas onde atuei no setor de recursos humanos era uma rede de estacionamentos, com mais de setecentos funcionários. Foram muitos anos de convivência, de aprendizagem e de trocas. No início das atividades, em 1997,

¹ Nesta denominação êmica “liderança”, estão incluídos toda a rede comando e controle existentes nas unidades. Dependendo do porte da unidade, poderá haver encarregados, gerentes de estacionamentos e gerentes de área. Também podem-se incluir nesta liderança os auditores e a gerência administrativa, que as empresas, que são redes de estacionamentos, possuem.

programar um processo de seleção e definir um perfil de trabalhadores para pessoas que iriam manobrar os carros parecia muito distante. Como explicar às pessoas que, para dirigir, elas precisariam ter o ensino fundamental completo. Lembro quando um trabalhador me perguntou “Por que preciso saber das letras se apenas vou dirigir?”.

A crença existente na formação dos profissionais de psicologia organizacional era a de que um profissional da área de recursos humanos estaria nas empresas, para desenvolver os indivíduos, e, naquele momento, estavam sendo criadas regras de exclusão de pessoas. Esta é uma das tantas situações que sempre geraram dilemas profissionais e pessoais, pois, desde o meu ingresso na psicologia, havia assumido um compromisso e uma ideologia de trabalhar com e para as pessoas.

Dentre os dilemas envolvidos em incluir e excluir pessoas, também comecei a observar a frequência acentuada de comportamentos de agressão. A partir de 2006, tinha a sensação de que mais relatos de situações de agressividade estavam acontecendo – brigas entre colegas, desentendimentos e agressões aos clientes. Também me parecia que aumentavam as incidências de desaparecimento de pertences de clientes e de documentação da empresa, assim como o abandono do posto de trabalho.

Nas entrevistas de desligamento e/ou acompanhamento funcional que foram vivenciadas ainda em 2006, a relação entre funcionários e a área de recursos humanos era fria e distante. A postura, adotada pelos trabalhadores em geral, repetia um padrão. Era “como se nada tivesse acontecido”. Em muitas situações, os “acusados” sabiam que existiam provas contra eles sobre retiradas de dinheiro do estacionamento e, por isso, acabavam pedindo demissão, para não serem desligados por justa causa. Nas situações de conversas sobre a situação, as respostas remetiam a um equívoco e nada além era argumentado. O que inquietava, ainda mais, era o fato de estas mesmas pessoas terem passado por um processo seletivo cheio de etapas, no qual apresentaram habilidades para o cargo e, nas entrevistas de seleção, traziam referências de suas experiências de trabalhos anteriores, não havendo nenhuma irregularidade nos dados.

No âmbito da gestão, estas informações sempre foram tratadas com muito cuidado, a fim de garantir a boa imagem das empresas, como organizações confiáveis, ou seja, receia-se de que estes relatos possam rotular a empresa pelas atitudes individuais de seus empregados, teme-se também que estas informações

ganhem um espaço público de informação e sejam utilizadas de forma equivocada e danosa para a imagem da empresa. Por este motivo, a postura ética e sigilosa ética para com as informações das empresas observadas foram preocupações constantes na construção deste estudo.

Essas situações e percepções me faziam pensar e geravam questionamentos, muitas vezes, angustiantes, necessitando de um maior embasamento e conhecimento acerca destes fenômenos. Não compreendia se estes comportamentos eram fruto de um contexto social, dos processos grupais desenvolvidos nas unidades ou se os indivíduos eram perversos.

Outros indicadores evidenciavam o baixo nível de satisfação dos funcionários em relação às empresas de estacionamento, à alta rotatividade e ao elevado número de transgressões que ocasionavam a incidência de demissões por justa causa. No ano de 2011, em uma das empresas participantes da pesquisa, que conta com um quadro de funcionários em torno de setecentas pessoas, houve três desligamentos por justa causa por mês e quarenta e seis pedidos de demissão por mês por parte dos funcionários, perfazendo setenta e três desligamentos mensais no total de demissões dos funcionários.

No ano de 2012, nesta mesma empresa, todos os desligamentos foram por pedido de demissão, dificultando a identificação das demissões por justa causa. Os pedidos de demissão, nos três primeiros meses do ano, alcançaram o número de quarenta e oito pedidos de demissão por mês e de setenta e duas demissões no total, por mês. Quanto a este último dado, no decorrer da pesquisa de campo, os gestores entrevistados, desta organização, mencionaram que, no mês de janeiro, somente em uma das unidades, oito pessoas foram desligadas por furto, e, em março, cinco pessoas de outra unidade também foram afastadas pelo mesmo motivo. De acordo com um entrevistado, uma pessoa denunciou quem estava envolvido e como realizavam os desvios.

Mas compreender para além destes indicadores foi o desafio que me coloquei para iniciar esta pesquisa como projeto acadêmico.

Com este estudo, pretende-se identificar e melhor perceber sobre as relações sociais implicadas, visando compreender as condutas desviantes no contexto, onde ocorrem e identificar tais características. A intenção é buscar na antropologia referências para entender as estratégias dos atores, assim como os diferentes planos que se atravessam na relação dos comportamentos desviantes, sob o ponto

de vista das ciências sociais, considerando-o, em seu dinamismo, como um processo permanente e multideterminado.

Para que o pesquisador possa enfrentar o trabalho de criar uma relação entre a realidade estudada e a sua experiência, não há outra maneira senão conhecer e aprender sobre o caráter relativo de sua cultura, mediante a formulação da compreensão de outra cultura. Trata-se de experienciar uma nova cultura e identificar novas potencialidades e possibilidades que, até então, eram vistas apenas sob um foco (WAGNER, 2010).

Darnton (1986), em seu ensaio sobre a matança dos gatos² em uma oficina em Paris, no final da década de 1730, narra a história de dois aprendizes que se rebelam contra as tiranias que sofriam como empregados, revoltando-se e matando os gatos que pertenciam à esposa do patrão. Estes animais ocupavam um lugar especial na vida dos donos da empresa, já que a esposa do patrão os adorava, ainda mais que a paixão pelos gatos era a tônica entre os burgueses da época. Nessa narrativa, o autor mostra que a dificuldade de entender o riso, provocado pelo ato, é um indício da distância que separa os pesquisadores do contexto estudado.

Quando se percebe que não se está entendendo alguma coisa – uma piada, um provérbio, uma cerimônia – particularmente significativa para os nativos, existe a possibilidade de se descobrir onde captar um sistema estranho de significação, a fim de decifrá-lo (DARNTON, 1986, p. 106).

Wagner (2010) destaca que a cultura é tornada visível, justamente por este choque cultural, visto serem estes momentos em que o pesquisador adquirirá uma consciência sobre as semelhanças e as discrepâncias entre o seu mundo e os seus conceitos.

Tendo como foco essa abordagem, a pesquisa foi realizada através da observação participante em estacionamentos privados na cidade de Porto Alegre – Rio Grande do Sul, no período de maio de 2009 a abril de 2012.

A pesquisa de campo começou de forma incipiente em 2009, na qual foram realizadas entrevistas de mapeamento do campo a ser observado. No início de 2010, foram retomadas as atividades de campo, sendo realizadas mais intensivamente ao longo de 2011, finalizando-as em abril de 2012. Oito unidades de

² O livro de Darnton (1986), “O Grande Massacre dos gatos e outros episódios da história cultural francesa”, trata da revolta dos operários contra as tiranias da burguesia nas fábricas de Paris, na Rua Saint-Séverin.

estacionamento formam contempladas, de diferentes empresas, dentre as quais me centrei principalmente em três delas, cuja aproximação no campo foi mais prolongada.

No capítulo um, apresento uma contextualização dos locais da observação participante, mostrando como funciona o segmento de estacionamentos, dando uma dimensão de quantas empresas existem hoje, quantas pessoas emprega, como este segmento vem crescendo nos centros urbanos e o caracterizo nos aspectos que o definem como um segmento, ao mesmo tempo, “simples” e “complexo”.

No segundo capítulo, abordo a metodologia da pesquisa, focada no método etnográfico, apresentando entrevistas de campo, com diretores, gerentes, auditores e funcionários das empresas, assim como descrições de situações observadas nas três empresas participantes, são elas: uma garagem de pequeno porte e duas empresas caracterizadas como redes de estacionamentos. As entrevistas e os dados apresentados foram principalmente de uma destas redes que permitiu o acesso a cinco unidades de negócios, bem como ao seu banco de dados das informações referentes ao perfil dos trabalhadores, frota circulante e a políticas de recursos humanos.

Nesse capítulo, destaco o objetivo de refletir sobre a experiência do método etnográfico, bem como as vivências e as situações que mostram as tensões do campo, que envolve as práticas desviantes, mantendo o compromisso e o cuidado ético de não identificar os participantes que compartilharam suas vivências, percepções, opiniões e informações.

No terceiro capítulo, busco identificar diferentes abordagens acerca dos comportamentos desviantes: o conceito do desvio sobre a ótica da estatística, o conceito no direito penal e na patologia psíquica e social. Entretanto, foi a abordagem antropológica que fundamentou este estudo, considerando o indivíduo dentro de um contexto sociocultural amplo.

No capítulo quatro, apoio-me no livro “Os excluídos da história – operários, mulheres e prisioneiros” de Michelle Perrot, que analisa o movimento da classe operária na França dos séculos XVIII a XIX e permite comparar situações semelhantes, ocorrendo em contextos históricos tão diferentes. Este olhar para o passado foi um instrumento importante para alargar o ângulo de visão em relação ao tema deste estudo, que é o comportamento desviante, pois mostra o impacto da revolução industrial e tecnológica e suas lógicas nas estratégias de adequação dos

trabalhadores, indicando que a delimitação de espaços coletivos pelas normas e tecnologias é vista desde os séculos anteriores como uma restrição de acesso, e que independente do tempo vivido os trabalhadores irão buscar ter acesso e inclusão social, das mais diferentes formas, algumas já descritas, outras nem imaginadas.

No capítulo cinco, identificaremos a complexidade do que envolve as escolhas dos funcionários dos estacionamentos, mostrando a limitação da racionalidade, descrita por Friedberg (1995) que aponta o impacto do contexto que os indivíduos estão inseridos, focando nos papel dos atores e nos conflitos das posições por eles ocupadas, bem como nas atitudes e nas interações realizadas, considerando os marcadores sociais de classe e geração. Neste capítulo, é problematizado o delito, como uma possibilidade de construção de identidade. Assim como a violência, o comportamento desviante não tem apenas uma conotação negativa, pode ser a expressão de descontentamentos da realidade e de dar voz à necessidades que talvez estejam sendo pouco vistas.

Na conclusão, esse estudo não propõe um fechamento, mas, um convite de que se olhe mais para os espaços urbanos e se reflita sobre as possibilidades de relações de alteridade nos ambientes organizacionais, que se possa pensar sobre as distâncias entre as diferentes “mundos” ainda existentes na sociedade e, especificamente, dentro das empresas.

1. EMPRESAS DE ESTACIONAMENTO: CONTEXTO DA PESQUISA

Neste capítulo pretende-se esboçar alguns tópicos sobre o surgimento deste tipo de empresa, assim como demonstrar o crescimento deste no mercado, centrando-se na cidade de Porto Alegre. Pretende-se também elucidar a lógica das relações que se estabelecem neste segmento de atuação profissional, esclarecendo quem são os atores desta trama social que serão a referência em todo este trabalho.

Para isto, é importante entender primeiramente o cenário onde ocorrem as observações, um pouco da história e da natureza deste segmento que vem crescendo muito, e que ainda é muito recente. Por este motivo, os dados são extraídos de reportagens de jornais, são fornecidas pelas organizações que estão envolvidas nesta cadeia de negócios, assim como das informações recolhidas nas próprias empresas participantes.

Este tipo de organização surgiu como fruto das necessidades dos grandes centros urbanos como forma de garantir a mobilidade urbana. De acordo com Alfredo Meneghetti Neto (2011) em reportagem da Associação Brasileira de Estacionamentos (ABRAPARK), somente a frota brasileira de automóveis recebeu 35 milhões de veículos na última década, o que representa um significativo crescimento.

Além do aumento da renda per capita, da concorrência entre as concessionárias e do maior acesso às possibilidades de créditos, a indústria automotiva teve incentivos em 2009, na época da crise econômica mundial. O governo federal diminuiu os impostos sobre os veículos e os brasileiros responderam adquirindo carros (ABRAPARK, 2011, p. 13-15).

De acordo com as informações apresentadas, o Brasil ocupa atualmente a quarta posição em consumo mundial de carros. Os estacionamentos surgem como alternativa desta organização de circulação e distribuição de espaço, pois, na medida em que aumenta a frota circulante, os centros urbanos precisam se estruturar para receber esta demanda.

Porto Alegre, na década de oitenta, contava apenas com os tradicionais estacionamentos em terrenos ou garagens, sem conceito de marca, organização e treinamento de equipe. Diante do novo cenário de crescimento, empresários percebem uma oportunidade e impulsionam um novo processo, produzindo uma

nova especialização de serviços. Ter espaço para deixar o carro, bem como deslocar-se com segurança são novas necessidades do “homem urbano atual”.

Através das informações obtidas, pelos sites de apresentação institucional destas organizações, principalmente as grandes empresas de estacionamento iniciaram suas atividades nos anos noventa, instituindo-se neste negócio com serviços padronizados, identidade visual moderna e, com isto, com novas oportunidades de empreendimentos. Analisando as informações sobre os sindicatos desta categoria, percebe-se também que é nesta época que nascem os sindicatos voltados para a área de estacionamentos, quando estes começam a se organizar com identidade própria e não mais associados a outras categorias de trabalho.

De acordo com o diretor de uma das garagens, que atualmente atua junto a instituições representativas da categoria, Porto Alegre conta com aproximadamente quinhentas empresas formalizadas, das quais sete são redes de estacionamentos. O segmento emprega cerca de oito mil pessoas com carteira assinada, tendo obtido um crescimento de quinze por cento ao ano, nos últimos cinco anos. Menciona também que existe o conhecimento de que o número de empregos é muito maior, pois muitas garagens operam ainda no mercado informal, sem registro dos funcionários e sem registro nos sindicatos de estacionamentos.

Como mencionado anteriormente, para compreender a lógica das relações e nomenclaturas é importante entender o funcionamento da cadeia de relacionamentos existente nestas atividades. Uma só empresa pode ter diferentes unidades variando de porte, apresentando estacionamentos com apenas um funcionário atendendo e noutras uma equipe trabalhando. Esta diversidade também ocorre em função das localidades, estando posicionadas nas mais variadas áreas. Os funcionários podem estar atendendo a um hospital em alguns momentos, e em outros estarem atendendo um restaurante.

Este segmento de negócio apresenta duas tipificações de clientes: o cliente contratante e o cliente usuário do estacionamento, ambos são foco de atenção destas empresas. O cliente contratante são as organizações, são aquelas para quem a empresa presta serviço através da administração dos estacionamentos de condomínios comerciais, shopping centers, supermercados, casas de shows, clubes, hotéis, instituições de ensino, hospitais etc. A operadora da garagem realiza alianças estratégicas com estas empresas que detém o local e os clientes que deixam os

seus carros na unidade de estacionamento são considerados como os clientes usuários.

O serviço prestado é socialmente considerado simples: No entanto alguns fatores complexificam as relações nestas organizações, tais como: assimetria nas relações interclasses, dificuldade de atender, ao mesmo tempo, empresas com culturas organizacionais diferentes, assim como realizar uma atividade que tem como razão o cuidado do patrimônio de um terceiro.

Através das entrevistas e da convivência nos locais observados, entre os empregados e os empresários percebe-se que há uma dissociação de interesses e perspectivas entre o que as empresas ambicionam e o que os empregados buscam. Os dirigentes das empresas de estacionamentos vivem mundos muito distintos dos seus empregados, e com isto parecem não conhecer efetivamente o público interno com quem trabalham, tendo dificuldade de aproximar-se da real condição de vida dos seus trabalhadores. Em uma das conversas durante a observação um diretor, de uma das empresas pesquisadas, mencionava que não entendia o porquê havia rotatividade, dizendo que para aqueles meninos deveria ser uma motivação poder dirigir um carrão como aqueles que adentram os estacionamentos, pois se lembrava do seu tempo de guri, quando tudo o que queria era poder dirigir um bom carro, esquecendo-se de que a vida que vivia era em um contexto muito diferente do que muito dos jovens que trabalham nas empresas de estacionamentos atualmente vivem. Nesta fala ele reconhece algumas características da fase de desenvolvimento, mas não identifica na sua fala as diferenças que a diferença de classe pode implicar.

Na grande maioria das vezes os operadores de estacionamento vivem uma condição socioeconômica baixa, com uma série de adversidades, nem sempre possuindo uma adequada formação profissional e pessoal. Da parte dos funcionários, muitos destes não conseguem ver nas empresas as garantias financeiras, sociais e emocionais que necessitam. Para grande parte destas pessoas, as organizações de trabalho não conseguem estabelecer um vínculo com eles, nos currículos apresentam muitos empregos com pouco tempo de trabalho registrado. Referem-se, em seus relatos, aos seus chefes geralmente com expressões de distanciamento: “eles pedem”, “eles ficam querendo que a gente...”.

Telles e Hirata (2007) a partir do artigo de Ruggiero e South (1997) chamam a atenção para estes distanciamentos entre os diferentes atores das relações

profissionais dos novos segmentos da economia, mostrando intersecções entre o mercado informal e o formal, o lícito e o ilícito, e de como estes vem se configurando nos grandes centros urbanos desde 1980. Os autores mostram uma grande área de “sombra” destes segmentos contemporâneos que incorporam no mundo profissional pessoas originárias do mercado de trabalho informal. Nesta paradoxal trajetória há uma constante tensão, pois, na mesma medida que as relações se “profissionalizam” através da tecnologia, com sistemas e cancelas automáticas, existe uma precarização das relações de trabalho que distanciam as relações humanas e padronizam aspectos complexos como se fosse possível simplesmente enquadrar as diferenças.

De acordo com o relato de alguns funcionários antigos de uma das empresas participantes do estudo, no início das atividades nas garagens os funcionários eram como os antigos “capatazes” das fazendas, a relação entre patrões e empregados eram próximas, não era exigido para o exercício do cargo que os funcionários tivessem escolaridade, e ambos “cuidavam” do negócio juntos. Segundo o relato de um gerente de uma das redes de estacionamento, quando a empresa iniciou no segmento “A empresa contratava pessoas sem escolaridade, pessoas que precisavam e que reconheciam a importância do emprego. Eu mesmo fui contratado assim. Eu cheguei em Porto Alegre sem ter o primeiro grau completo, sem ter onde morar e na garagem consegui trabalho. Eu precisava muito do emprego. Quando consegui eu cuidava do que tinha conseguido.” Atualmente, nas 3 empresas pesquisadas, é exigido formação escolar e traçado um perfil desejado, mesmo que estas pessoas tenham vindo do que os autores acima citados chamam de “viração popular³”.

³ Viração Popular é um termo que Telles e Hirata utilizam para definir a inteligência popular, de pessoas de classes social baixa que nas diferentes situações do cotidiano lançam mão de “ardis de uma inteligência prática que combina senso de oportunidade e a arte do contornamento das situações difíceis” (Telles e Hirata, 2007, p. 179)

1.1 DO SIMPLES AO COMPLEXO

Como mencionado acima, as atividades que envolvem o estacionamento são simples, porque, em um primeiro momento, se pressupõe que seja apenas manobrar e administrar a circulação de veículos dentro de um espaço físico. Mas a rotina estabelecida, as interações que ocorrem nestes locais e alguns dados de circulação de automóveis, obtidos nos estacionamentos pesquisados, mostram que essas manobras são atravessadas por uma série de fatos complexos.

Através dos dados coletados durante a pesquisa, foi levantada a frota circulante, mostrando que somente nas cinco unidades dos estacionamentos estudados, durante um mês, giraram em torno de trinta e quatro mil carros, assim como aproximadamente duzentos mil reais de faturamento. Dentre estas unidades, a maior delas contempla uma equipe de 20 funcionários para todos os turnos, sendo que dificilmente todas as vagas estão preenchidas, uma vez que a rotatividade é grande entre os profissionais que lá trabalham.

Outro aspecto a ser mencionado, são as implicações que a terceirização destes serviços provoca: a grande maioria dos funcionários, que trabalham nestas redes de estacionamentos, ficam mais tempo envolvidos na realidade dos clientes contratantes, do que nos fatos da própria empresa pela qual foram contratados. O funcionário do estacionamento é um terceirizado trabalhando para uma empresa solicitante destes serviços. Ele deverá absorver os costumes e as normas desta empresa que contrata o serviço, porém os benefícios, o uniforme e o salário são recebidos da empresa a qual estão subordinados. Este funcionário pode atender a uma empresa onde os clientes usuários são pais e estudantes e em outro momento receber pessoas que estão indo a um hospital. A mudança de contexto implica na necessidade de mudar a postura e direcionar-se a estas pessoas de forma diferente do que a um estudante. O relato de um dos entrevistados exemplifica esta afirmação. Ele conta que ao dar bom dia a uma pessoa, que estava chegando ao hospital onde a empresa tem uma de suas unidades, como resposta ao cumprimento, ouviu: “se fosse bom dia eu não estaria em um hospital”.

Telles e Hirata (2007) relatam o caso de um trabalhador numa situação semelhante à realidade dos estacionamentos: o trabalhador que realiza serviço de manutenção telefônica - atividade sem garantia de estabilidade e cujo salário é precário. Conforme os autores, estes trabalhadores precários, como tantos outros no

Brasil, buscam a oportunidade de uma renda mínima para a subsistência e para isto precisam encontrar formas de relacionar-se com todas as situações delicadas e complexas a que são expostos. Para ganharem uma bonificação ou uma cesta básica, os trabalhadores precisam transcorrer um circuito permeado por uma série de exigências e de tensões, e muitas vezes de submissões. Durante o treinamento são orientados no sentido de comportarem-se como representantes da empresa e saberem como dar garantias dos serviços vendidos pela empresa, e por este motivo não podem reagir aos maus tratos dos clientes, principalmente porque no senso comum a referência é que “o cliente sempre tem razão”. Tem uma fala muito citada nos treinamentos de atendimento ao cliente realizado pela área de Recursos humanos de uma das empresas que diz: “o cliente não fala com a empresa, ele fala com você!”, e com isto é reforçado a importância do servir o cliente.

Desta forma, nas empresas de estacionamentos os trabalhadores também precisam ter habilidades diversas: desde as técnicas, para operacionalizarem os equipamentos e os diferentes modelos de automóveis, até as relacionais, pois, em função do que já foi mencionado, necessitam adaptar-se, num mesmo espaço e no mesmo tempo, a costumes e hábitos distintos, aos da sua empresa, a qual são empregados, e também aos da empresa cliente, onde são prestadores de serviços, sendo que nem sempre estes convergem.

Muitos entrevistados mencionam que precisam ser “camaleões”, e, dependendo da situação que enfrentam necessitam transformar-se, colocando-se de forma rígida em clientes contratantes que são mais normativos, como em outras situações em que o cliente privilegia o cliente e precisam ser mais flexíveis. Além das diferenças entre as empresas clientes, estes profissionais lidam com os diferentes clientes usuários que frequentam a mesma unidade, dirigem carros de diferentes marcas, sendo muitos carros de luxo, para os quais não receberam treinamento. Os clientes têm hábitos, “manias” com os seus carros e o manobrista não pode, por exemplo, alterar o modo como o cliente arrumou os espelhos ou o banco. Logo, precisam manobrar adaptando-se ao formato como o carro está, mesmo quando não correspondem a características como a estatura do manobrista. Manobram estes diferentes carros com habilidades distintas, absorvendo as diferentes formas de cada carro, de cada marca, de cada dono e de cada estacionamento, acomodando a grande circulação de carros em locais que não foram projetados para tal demanda.

Um funcionário relata que um colega seu bateu um carro adaptado para deficientes contra uma parede. O manobrista nunca havia dirigido um carro assim e estava sozinho no estacionamento na hora em que o cliente usuário chegou ao estacionamento. Quando foi manobrar o carro no estacionamento, atrapalhou-se e atingiu uma das paredes. No relato, o informante diz: *“E se tivesse uma pessoa passando no local? Tinha sido atropelada. Como a gente sabe que já aconteceu em São Paulo que uma guria matou um cara, prensando ele na parede”*.

Nesses tipos de serviços, há um movimento de aproximação entre diferentes tradições, pois existe, a todo o momento, relações e fluxos de informações que permitem contatos e trocas entre os diferentes atores de diferentes contextos sociais que dialogam. As fronteiras são cruzadas, mas não chegam a apagar os limites das desigualdades econômicas e da distribuição de poder (VELHO, 2001).

No desenvolvimento dos serviços, os funcionários conhecem a rotina dos clientes usuários, trocam com eles informações, brincadeiras, serviços e dirigem o que, para muitos clientes, significa a “segunda casa”, uma vez que, em seus automóveis, carregam pertences e objetos importantes e significantes. Por alguns minutos, os funcionários participam e conduzem algo que, como muitos mencionam, *“Só se eu nascer novamente, terei a chance de ter um assim”* fazendo referência aos carros que cuidam e manobram.

Segundo Velho (2001), podemos afirmar que, nesses encontros, ocorre não apenas o trânsito de veículos, mas também, entre mundos socioculturais.

Os indivíduos, especialmente em meio metropolitano, estão potencialmente expostos a experiências muito diferenciadas, na medida em que se deslocam e têm contato com universos sociológicos, estilos de vida e modos de percepção da realidade distintos e mesmo contrastantes. Ora, certos indivíduos mais do que outros não só fazem esse trânsito, mas também desempenham o papel de mediadores entre diferentes mundos, estilos de vida e experiências (VELHO, 2001, p. 20).

Nas negociações de pagamento, também se reproduz a complexidade deste cenário dos estacionamentos, devido ao cliente-usuário ressentir-se de pagar o estacionamento, sentimento este compartilhado por muitos deles. Frequentemente, observam-se, na mídia, imprensa e televisiva, movimentos de pessoas que reclamam por ter que pagar estacionamentos e/ou por achar as tarifas caras, como, por exemplo, as dos *shoppings centers*. Durante a pesquisa, foi possível observar os

clientes, manifestando insatisfação ao terem que pagar o estacionamento, concordando, assim, também com os funcionários que compreendem e se identificam com o cliente, achando caro o valor cobrado. No entanto, diferentemente dos primeiros, eles não podem demonstrar o que pensam. Eles brincam com os comentários dos clientes, dizendo: *“Pelo menos, não é à mão armada”*.

A reportagem do Jornal Zero Hora (25/01/2012) exemplifica o que está sendo colocado. A partir de uma nota do colunista Paulo Santana, na qual ele se refere ao atendimento dos estacionamentos como uma forma de “exploração selvagem”, a equipe do Jornal percorreu 25 estacionamentos, a fim de identificar os preços cobrados nos estacionamentos do centro de Porto Alegre. A partir da pesquisa, observou-se que há uma diferença de até 180% (cento e oitenta por cento) nos valores cobrados durante a primeira hora: o menor preço foi de R\$ 5 (cinco reais) e o maior, de R\$ 14 (quatorze reais). Essa reportagem apresenta a declaração de um usuário que se manifesta, dizendo que percebe um abuso por parte dos garagistas, porém que as pessoas acabam submetendo-se a eles, em função da ausência de segurança nas ruas da cidade. Em maio de 2010, no mesmo jornal, a coordenadora estadual do Procon, Adriana Burger, informou que as reclamações contra as altas tarifas de estacionamentos estão entre as campeãs do órgão em Porto Alegre.

Por fim, outro aspecto a ser destacado diz respeito ao sinistro e à responsabilidade civil, situações em que as empresas têm responsabilidade pelos prejuízos causados aos seus clientes usuários. O tema gera tensão, visto que, segundo os empresários entrevistados, ocorrem situações em que as pessoas chegam com os carros com algum tipo de dano e querem que a empresa se responsabilize por aquele fato que não ocorreu no estacionamento. Ou, ao contrário, quando o funcionário provoca um sinistro e não informa nem à empresa nem tampouco ao cliente usuário, pois será descontado o valor da franquia do seguro de seu salário, como também terá que assumir o incidente para o dono do automóvel e dar conta da insatisfação da pessoa lesada.

Neste trânsito, entre situações simples e complexas, estão os atores dos estacionamentos, que vivenciam o dia a dia e que precisam também manobrar as suas vidas e as suas necessidades pessoais, profissionais e sociais. Logo, entende-se ser necessário conhecer mais de perto quem são, como vivem e como se movimentam nesse cenário.

1.2 QUEM SÃO E DE ONDE VÊM ESTES MALABARISTAS PROFISSIONAIS?

Conforme foi mencionado anteriormente, esse segmento de negócios ainda é muito novo, e essa atividade ainda não tem um reconhecimento, uma legitimidade no mercado de trabalho, como profissão. Não existem manobristas no mercado, o que existe são pessoas que sabem dirigir e que se transformam em manobristas, assim como os orientadores de estacionamento, que se formam, aprendendo no próprio exercício da função.

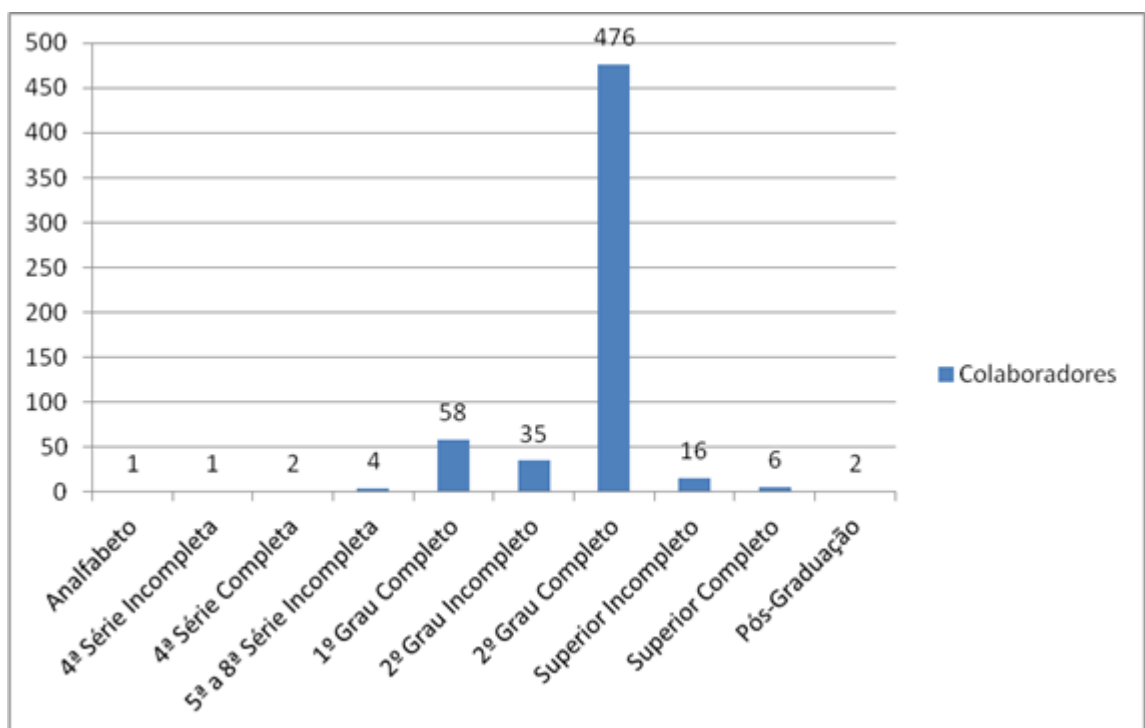
Analisando os diferentes chamados de emprego, observa-se que as características e os perfis solicitados para as pessoas ocuparem as posições nas garagens são semelhantes. Os requisitos para operadores e manobristas são os mesmos, e a única diferença é que os manobristas precisam ter Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Para ambos, a idade, o sexo e o local de residência não são fatores considerados para a sua contratação, sendo necessário apenas que tenha o ensino fundamental completo.

Conforme a fala de uma profissional entrevistada da área de recursos humanos, da rede de estacionamentos participante, existe um perfil ideal a ser buscado no mercado, de acordo com os seguintes critérios: de 24 a 40 anos, boa aparência, experiência em atendimento, disponibilidade de horário, que seja bem comunicativo, que busque crescimento profissional, e, no caso de mulheres, que não tenham filhos. Esse perfil ideal é diferente do colocado nos anúncios de emprego dos jornais da cidade, mas, na maioria das vezes, o que realmente acontece é que existem mais vagas do que candidatos, fazendo com que os critérios do perfil, na prática, sejam constantemente deixados para trás.

Para a captação desses profissionais, são usadas várias formas de recrutamento, desde a indicação dos próprios funcionários, do Site Nacional de Empregos (SINE), à divulgação em jornais e televisão, ao contato com igrejas, associações comunitárias e escolas, como também de publicação em placas nas unidades de estacionamentos, etc. Atualmente, quem responde a estes chamados de emprego são, na grande maioria, pessoas que vêm da “viração popular”, expressão já mencionada anteriormente e proposta por Telles e Hirata (2007). Ou seja, a cada dez candidatos, sete são pessoas que estão no mercado informal, querendo migrar para o mercado formal.

Analisando os dados obtidos na empresa pesquisada, percebe-se que o perfil dos candidatos mudou bastante nos últimos cinco anos. Atualmente, o número de trabalhadores com ensino médio completo cresceu: em uma das empresas com aproximadamente seiscentos funcionários, quatrocentos e setenta e seis tem essa formação. Trinta e cinco tem ensino médio incompleto e cinquenta e oito, o ensino fundamental completo, conforme o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Número de Trabalhadores por grau de instrução, 2012.

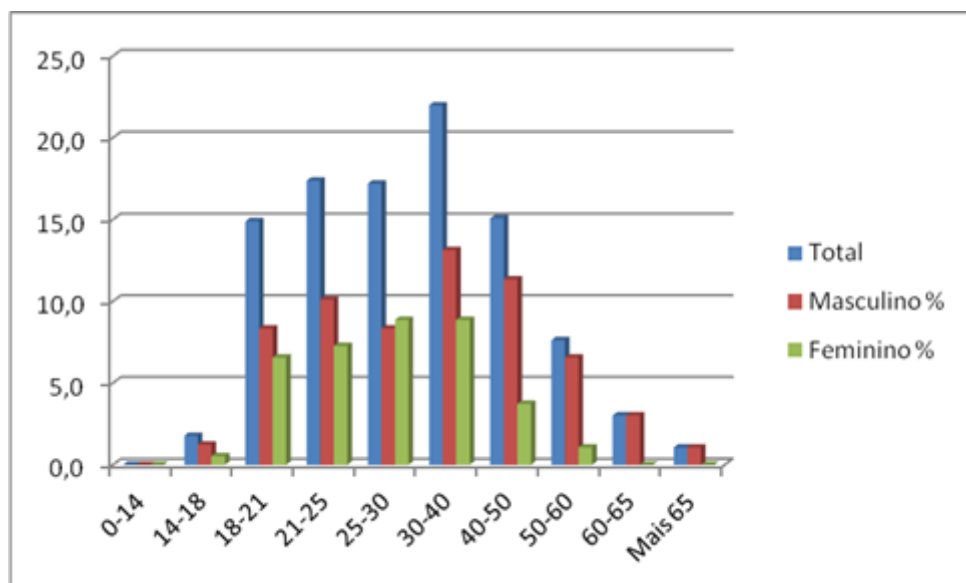


Fonte: Departamento pessoal de uma das empresas pesquisadas

Os dados mostram ainda que esse segmento, atualmente, está mais receptivo às mulheres do que nos anos anteriores, mantendo ainda diferença em algumas faixas etárias. Nessa mesma empresa, da qual foram apresentados os dados de escolaridade, existe aproximadamente quatorze por cento de mulheres do quadro de funcionários, entre 18 e 25 anos; dezoito por cento estão na faixa dos 25 a 40 anos. Percebe-se que, de 40 anos em diante, o percentual diminui bastante, sendo inferior a cinco por cento, inexistindo funcionárias mulheres trabalhando na empresa com mais de sessenta anos.

Em relação aos homens nessa mesma empresa, há aproximadamente dezanove por cento de funcionários do sexo masculino que apresentam entre 18 a 25 anos, vinte e dois por cento, entre 25 a 40 anos, e, diferentemente das mulheres, a empresa conta com vinte e dois por cento de funcionários que apresentam entre 40 a 65 anos. Esses dados, somados às informações das pessoas que trabalham na área de recursos humanos desta empresa, apontam para o fato de muitos homens ingressarem na empresa ou, quando estão entrando ou saindo do mercado de trabalho, buscado, nessas vagas, a possibilidade de emprego, tanto para o início das atividades profissionais, quanto para o período de aposentadoria. A única faixa etária, na qual há mais mulheres do que homens, é a que fica entre os 25 e 30 anos, período de maturidade e de produtividade do desenvolvimento humano. Abaixo, apresenta-se, no Gráfico 2, o percentual de trabalhadores por faixa etária e sexo no ano de 2012.

Gráfico 2 – Percentual de trabalhadores por faixa etária e sexo, 2012

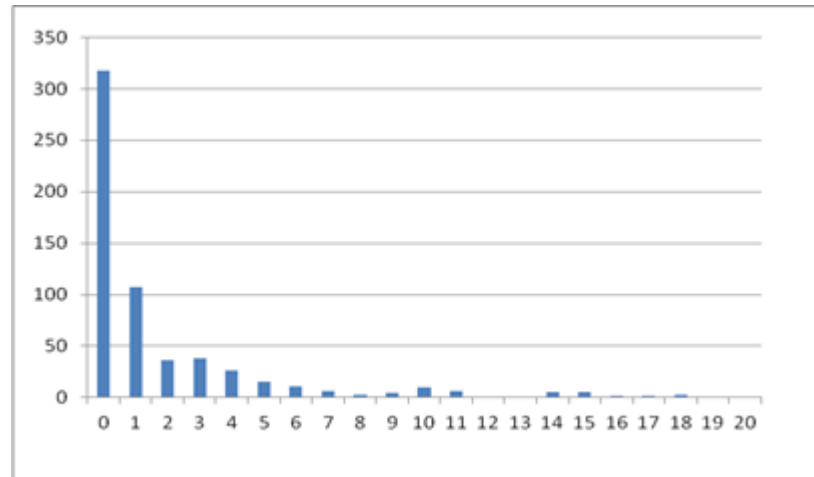


Fonte: Departamento pessoal de uma das empresas pesquisadas

Em contraponto a essas informações, chama a atenção alguns aspectos referentes à saída das pessoas dessas empresas, pois a rotatividade apresenta um número significativo: gira, na empresa, quase o mesmo número de pessoas que são efetivas. Nessa mesma empresa, cujos dados são mostrados acima, percebe-se que os profissionais que apresentam ensino médio completo são os que mais se

desligam na empresa desde o ano de 2009, sendo esta movimentação mais intensa no primeiro ano de trabalho, conforme demonstrado no Gráfico 3 a seguir.

Gráfico 3 – Trabalhadores por tempo de trabalho, 2012



Fonte: Departamento pessoal de uma das empresas pesquisadas

De seiscentos funcionários cadastrados em junho de 2012, verifica-se que trezentos e dezoito funcionários têm menos de um ano de trabalho na empresa, podendo-se inferir, portanto, que as pessoas estão na empresa de forma temporária, sem maiores perspectivas em relação a essas empresas.

1.3 ENTENDENDO MELHOR OS DESDOBRAMENTOS DA CONSTRUÇÃO DESTA CARREIRA

Ao aproximar-me da realidade presente nessas empresas de estacionamento e que participam deste mercado em profissionalização, uma série de aspectos que pareciam irrelevantes começaram a ser problematizados. Estas manobras têm como pano de fundo os diferentes modos de relação entre grupos de elite e grupos de trabalhadores, com muitas dobraduras e nuances nestas relações que inclui a ação de grupos sociais, movimentando-se em direções diversas e buscando objetivos (conscientes ou inconscientes), muitas vezes, contraditórios.

Pensar o perfil e a carreira dos profissionais dos estacionamentos é pensar nas trajetórias de vida que se inserem nesse cenário simples e complexo.

Não se trata tão simplesmente de sobreviver e levar a vida. Trata-se, sobretudo, de contornar [...] Há todo um mundo social tecido nesses

terrenos incertos nas fronteiras porosas do legal e ilegal, do lícito e do ilícito, e por onde transitam as “histórias minúsculas” de que é composta a vida urbana (TELLES; HIRATA, 2007, p. 188).

Como fora dito anteriormente, não existe restrição quanto à origem das pessoas, de onde elas vêm, mas sabe-se que a maioria dos candidatos mora nas regiões periféricas e que não apresenta formação profissional, mesmo tendo melhorado o nível de escolaridade. Para essa atividade, aprendem a desenvolver o seu trabalho no dia a dia, com o exercício das atividades laborais que vão se apresentando. Como mostram os indicadores nos gráficos, os trabalhadores jovens encontram nessas empresas a porta de ingresso para o mercado formal, e aqueles que não possuem escolaridade localizam, nesses espaços, a oportunidade de empregabilidade e de maior estabilidade econômica.

Conforme o relato de uma profissional da área de recursos humanos de uma das redes de estacionamentos: “Eles chegam querendo um emprego; eles pedem a oportunidade, mas assim que surge um emprego onde ganhem mais, e que não precisem trabalhar nos finais de semana eles pedem para sair. Não é nada de errado com a empresa, tanto que nas fichas de entrevista de desligamento eles respondem que indicariam a empresa para algum amigo ou parente.” A funcionária ressalta que estas fichas são anônimas, destacando que se eles quisessem não precisariam colocar esta informação. Ela menciona que as vezes é desgastante, pois criam expectativas e quando percebem o funcionário vai embora.

Através das entrevistas com dirigentes e funcionários, percebe-se que as redes de estacionamento geralmente realizam um treinamento de integração, no qual são passadas informações sobre a gestão da empresa, a sua funcionalidade – direitos e deveres – bem como instruções técnicas. Durante esses eventos, ocorrem dinâmicas de integração entre os presentes, mas poucos são aqueles que perguntam e se manifestam espontaneamente. Talvez, por constrangimento quanto à autonomia individual, uma vez que as suas expressões e a linguagem sejam diferentes da que está sendo apresentada. Eles colocam-se atentos, entendem que é importante reafirmar a sua posição quanto ao ingresso na empresa, pois, nestas ocasiões, ainda se sentem avaliados e com receio de serem desligados. Sensação essa que é diminuída, com a finalização do período de experiência, que tem a duração de noventa dias.

Em função das regras trabalhistas, sobre a empresa não incidem multas rescisórias, quando da realização de uma demissão durante o período probatório. Com isso, os funcionários sentem-se mais facilmente descartáveis, percebendo a relação mais volátil, fazendo com que este período seja acompanhado com atenção e com diferentes enfoques. Os empregadores acompanham esta ocasião pela possibilidade de desligar aqueles que não se ajustam à empresa, enquanto os empregados estão atentos para não descumprirem o que foi solicitado. Entretanto, não se trata somente de intimidar-se pelas inseguranças legais, mas, principalmente, por estar tentando entender qual é o código de conduta estabelecido nas regras deste jogo desconhecido. Os “novatos” vão desbravando os códigos lícitos e explícitos, como também vão aprendendo acerca do outro lado, que não é explicitado. Conhecem a empresa tal como é apresentada institucionalmente, mas rapidamente vão se apoderando de informações a respeito da empresa apresentada pelos outros agentes desse cenário. Desta forma, vão decodificando como funciona o sistema de trocas, as regulamentações/as normas e os acordos de conveniência e de convivência.

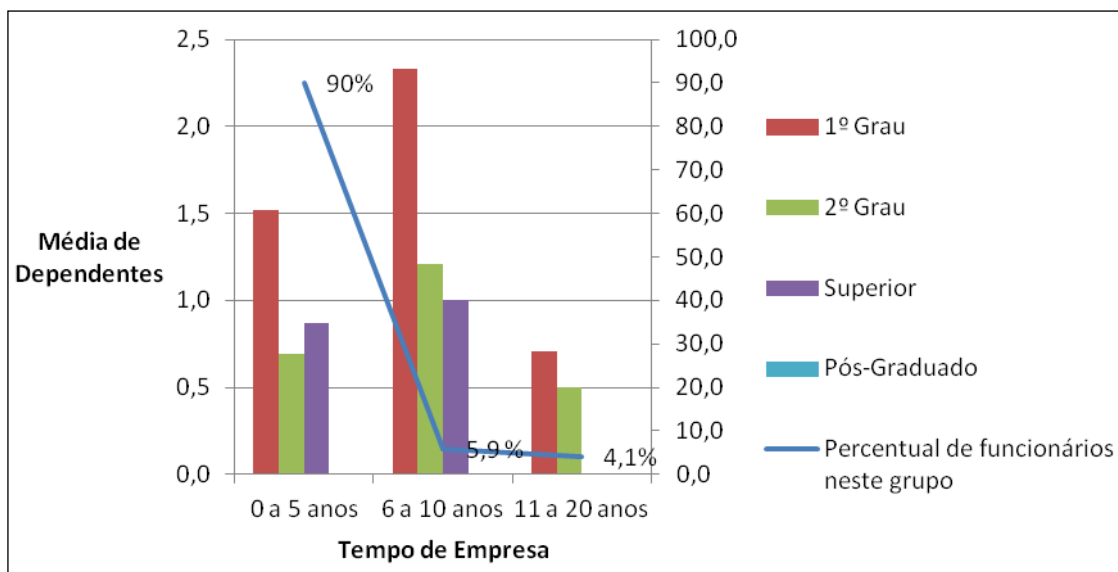
Após receber o treinamento de integração, um funcionário de uma das empresas de estacionamento dirigiu-se para o estacionamento e lá acabou sendo recepcionado pelo porteiro da empresa cliente. Este disse ao funcionário da garagem que fosse se acostumando, *“porque as coisas ali eram bem assim, e que ele teria que aprender a se virar sozinho.”*. Nesse momento, a expectativa em relação à empresa e a imagem que foi apresentada no momento da integração acabam sofrendo alterações, e uma nova empresa começa a se recompor no imaginário desse trabalhador que está iniciando a sua jornada nesse novo emprego.

A partir daí, as caminhadas dos empregados são distintas, outro desafio apresentado poderá constituir-se na busca pelo seguro desemprego. Após seis meses de trabalho, os funcionários que forem desligados podem solicitar o seguro desemprego⁴, que é garantido por lei. Este pode ser um elemento para explicar o fato de 318 (trezentos e dezoito funcionários) terem menos de um ano de trabalho na empresa, cujos dados são apresentados no Gráfico 4.

⁴ Seguro desemprego é um benefício integrante da seguridade social que tem por objetivo, além de prover assistência financeira temporária ao trabalhador desempregado sem justa causa, auxiliá-lo na manutenção e na busca de emprego, promovendo, para tanto, ações integradas de orientação, recolocação e qualificação profissional. Disponível em: http://portal.mte.gov.br/seg_desemp/seguro-desemprego-formal-2.htm - Portal do trabalho e emprego do Ministério do seguro desemprego. Acesso em: 24 jul. 2012.

Essa mobilidade ocupacional também se acentua mais nos funcionários que estão em uma fase de estabelecer e pensar em suas trajetórias profissionais. São jovens que ainda não têm família para sustentar ou que ainda não gozam de total independência econômica e que revelam um *ethos* de busca de satisfação imediata acima de tudo. De acordo com Novaes (2006), os jovens entram nas empresas e percebem o seu caráter obrigatório, entendendo que as relações de amizade ficam em uma posição secundária, imperando a formalidade que se contrapõe com a possibilidade de serem “eles mesmos”. Esses aspectos influenciam na decisão de busca por outro trabalho e na não permanência naquela relação, procurando um aumento na remuneração, uma vez esta, nestas atividades, é baixa, os salários da categoria previstos pelo sindicato acompanham o salário mínimo nacional. O Gráfico 4, abaixo, explicita o que está sendo colocado.

Gráfico 4 – Média de dependentes por tempo de trabalho na empresa e escolaridade, 2012



Fonte: Departamento Pessoal de uma das empresas pesquisadas

Já outras pessoas irão aceitar o jogo, vão sentir-se movidos não somente pelo salário, mas também por vislumbrarem a oportunidade de ocupar uma posição formal de liderança e de buscarem garantias de segurança para a família, existindo uma preocupação e uma crença na estabilidade. Geralmente, esses indivíduos têm uma identificação com valores de gerações anteriores, em que apresentam uma relação de identificação com as exigências da empresa, sofrendo menos com a condição de subordinação, pois como mostram os gráficos, as pessoas que tem

uma idade acima de quarenta anos tem uma maior estabilidade. Outros que se mantêm são também aqueles que ficam porque precisam da remuneração, mas mantêm-se mais calados, sua uma adesão é necessária, mas, constrangida pois sabem que se saírem da empresa talvez encontrem dificuldade de colocar-se, eles pensam na família e nos compromissos que precisam cumprir.

Desta forma, algumas empresas, identificadas com o padrão de uma maior hierarquização, organizam a gestão neste sentido e tomam medidas para sinalizar a possibilidade de carreira, criando signos de ascensão profissional e de meritocracia, sinalizando, quando o funcionário deixa a posição original, marcando a conquista do indivíduo e deixando, à vista, que o indivíduo ascendeu. Geralmente, o símbolo utilizado corresponde a uma mudança no uniforme, que passa a ter um emblema de poder, nestes casos representados, pela cor da camisa e/ou por crachás diferenciados.

Em certa ocasião, um funcionário de um estacionamento que recebeu a notícia que passaria a ser líder, no dia seguinte pela manhã, foi até a área de recursos humanos para pedir a sua camisa de líder, de cor diferente. Estes trabalhadores, que têm, na sua formação, a construção de laços, como valor e de responsabilização pela manutenção da família e com menores condições de empregabilidade e de competir no mercado atual, em função da idade e/ou da pouca escolaridade, como foi mostrado no Gráfico 4, acabam optando por permanecer. Esses sujeitos são aqueles, portanto, que aprendem a sobreviver e acreditam nesse trabalho, como uma possibilidade de segurança e de mudança de *status* social e econômico.

Fabiano, um manobrista de uma das unidades apresentadas, menciona, em seus relatos, que já hesitou muito em relação à sua trajetória na empresa, visto que havia recebido convites para trabalhar em outras funções, mas que, com o tempo, foi habituando-se e gostando do local onde estava. Foi conhecendo os clientes, reconhecendo as “manias” deles e sabendo quando e como responder às exigências colocadas no dia a dia da função. Disse que se dava bem com o seu chefe imediato, o seu Adão, e que isto fazia com que sentissem o ambiente de trabalho como uma família. Outro motivo que o fazia ficar é que, quando recebeu a proposta de novo emprego, conversou e obteve aumento de salário, o que fazia com que pensasse mais em não arriscar e ir para um local que não tivesse o que ele já havia

conquistado nesse espaço. Expressou preocupação também porque tem dois filhos e já está organizado com a sua mulher que trabalha igualmente.

Durante o período da observação participante a área de recrutamento recebia em torno de sessenta pessoas para preencherem fichas, respondiam ao chamado aproximadamente dezesseis trabalhadores, e entre o processo seletivo a o início sempre aconteciam desistências. De acordo com uma das profissionais da área de recursos humanos: “na mesma medida que contratamos as pessoas, na outra ponta elas estão saindo”.

São poucos os que acreditam na perspectiva de carreira e “pagam o preço” de persistir atuando neste jogo de relações. Como demonstra o Gráfico 4 e as informações das áreas de pessoal da empresa, a grande maioria está focada em saber quando avançar e recuar diante das situações, em defender-se e saber como falar e o que falar nas diferentes situações da vida, vivendo um dia após o outro, aprendendo a sobreviver e manobrando as adversidades.

2. ESTRANHANDO O FAMILIAR: A PRÁTICA ETNOGRÁFICA

Segundo Gilberto Velho:

Um dos principais desafios do antropólogo que pesquisa sociedades complexas reside justamente em procurar interpretar a sua própria cultura e questionar os seus pressupostos que são frequentemente aceitos como dados inquestionáveis pela maioria da população em geral e mesmo por vários pesquisadores. Trata-se de compreender os nossos rituais, os nossos símbolos, o nosso sistema de parentesco, o no sistema de parentesco, o nosso sistema de trocas, etc. (VELHO, 1980, p. 34).

É nesta lógica que o autor propõe a observação participante ou participação observante e destaca a necessidade de ir à “raiz” dos fenômenos que estuda, vencendo os medos de desafiar os tabus e conhecimentos consagrados. Chama atenção que, na observação dos fenômenos que ocorrem no dia a dia, das ações e contradições, é possível analisar e perceber o quanto a cultura é refletida nos indivíduos e, ao mesmo tempo, este também é o reflexo das relações sociais.

A pesquisa de campo tem um papel fundamental no estudo de comportamentos desviantes, pois, ao analisar as perspectivas do desvio pela etnografia, foi possível identificar que, por trás dos conceitos e rótulos existentes sobre o tema, há uma série de aspectos singulares e de muitas diversidades que estão inseridos na cultura dos nativos, como também, presentes na cultura do observador e que, por este motivo, é tão difícil aproximar o estranho e estranhar o familiar.

Por mais que se tenha a intenção de ser vigilante quanto aos compromissos assumidos pelo bem estar dos trabalhadores, quando se tem uma escolha profissional de estar nas ciências humanas, isto não nos isenta de embaçar nossas lentes da percepção em relação ao que nos rodeia e de ter nossa subjetividade implicada na compreensão dos fenômenos. Tomar distância de relações familiares é um exercício de autorreflexão.

Hoje percebo que, quando iniciei a pesquisa, eu pretendia comprovar algumas hipóteses e, a partir do passado, compreender o presente. Somente no decorrer do trabalho que fui me situando no presente e, assim, realmente me abri às descobertas e me submeter a todas as situações que a vivência possibilita.

A prática etnográfica, como muitas vezes mencionava o Professor Dr. Airton Luiz Jungblut, nas aulas do curso de mestrado da PUCRS, é submeter-se a cometer gafes e passar por alguns maus entendidos.

Um ponto também importante a mencionar no que concerne aos receios envolvidos na prática etnográfica é o fato de, em muitos momentos, haver o estranhamento também sobre a técnica, por não ter uma pesquisa “mais estruturada”. Com a vivência, foi possível decifrar melhor o que a Soraya Fleischer (2007) coloca na introdução do seu livro *Saias justas e jogos de Cintura*. Ela diz: “a riqueza da Antropologia parece ser justamente o seu caráter experimental e artesanal” (FLEISCHNER, 2007, p. 26).

As primeiras inserções no campo iniciaram em 2009, quando foram realizadas reuniões com profissionais do setor de auditoria, que auxiliaram a identificar as entrevistas com pessoas que estavam sendo desligadas, em razão de desvio de dinheiro. Através da rotina deles de auditar as unidades de estacionamentos acabam tendo as informações de onde está ocorrendo os desvios, pois como já foi abordado, em muitos casos os funcionários pedem demissão e esta informação fica sem o registro. Foram dois meses de reuniões e de análise, para definir também quais estacionamentos a pesquisa se centraria. Este trabalho foi gradual porque estudar e analisar a conduta desviante, como também já foi mencionado anteriormente, necessita alguns cuidados e provoca alguns constrangimentos. Assim, era necessário também ver com os clientes contratantes a possibilidade de ter uma observadora nos locais junto com os funcionários. Era necessário justificar isto sem criar embaraços para os trabalhadores, clientes contratantes e usuários dos estacionamentos.

A primeira observação ocorreu em uma unidade da região do Bairro Moinhos de Vento, que atende a um condomínio comercial de luxo. Neste local, os trabalhadores do estacionamento atendem tanto aos condôminos, como aos clientes que circulam na região.

O trabalho de campo sistemático foi interrompido⁵ em 2010 e retomado em 2011, durante onze meses. Nos últimos quatro meses, houve uma rotina de permanecer nas unidades de estacionamentos em diferentes turnos. Para iniciar

⁵ É importante relatar que, ao longo da trajetória deste trabalho, houve algumas interrupções na sua elaboração, por razões pessoais e profissionais, que acabaram estendendo o tempo da pesquisa de campo.

esta nova fase, ocorreu, novamente, uma reunião com alguns profissionais da área de auditoria, na qual foram descritas algumas unidades que, neste novo período, tinham um histórico de desligamento de profissionais, em função de desvio de dinheiro e comportamento. Essas unidades apresentaram características e rotinas distintas, visto atenderem clientes contratantes de hospitais, escola, hotel, condomínio e *shopping centers*.

A observação, na unidade do hospital, aconteceu em turnos distintos, em função de esta unidade funcionar 24 horas. Foram oito turnos diurnos, dois turnos que iniciaram à tarde e prosseguiram até o entardecer e um encontro, em um feriado quando, mesmo em um grande hospital, verificam-se momentos de muita quietude e de silêncio.

É muito difícil precisar quantas horas de observação já foram realizadas, pois, além das observações planejadas, a cada ida ao estacionamento da escola, por exemplo, ainda que a intenção não fosse de observação, eu descia do carro e conversava com os que ali trabalham.

À proporção que o trabalho foi transcorrendo, tornou-se possível ver que a etnografia multiplica perguntas. Cada vez que saía das unidades de estacionamento, minha cabeça “borbulhava”. Ao invés de encontrar as “fatídicas” respostas, saía com mais dúvidas e inquietações. Mas, nessas dúvidas, caminhos e portas foram se abrindo.

Como mencionei anteriormente, quando iniciei a pesquisa de campo, a pretensa intenção era de confirmar um sistema de crenças. Eu tinha hipóteses acerca do porquê os comportamentos desviantes aconteciam, fui para ver “o como comprovaria as minhas ideias”, porém, no decorrer desta trajetória, as vivências provocaram reviravoltas – e, em vários momentos, eu tinha uma sensação de estar vivendo uma ginástica emocional, ou seja, de estar abrindo novas possibilidades de interpretações da vida social e, especificamente, sobre o comportamento desviante.

É importante ressaltar também a dificuldade de realizar este estudo e manter uma postura ética com os participantes que disponibilizaram seus espaços para a realização da pesquisa, uma vez que este segmento de trabalho ainda é restrito, pois são poucas as empresas que são redes de estacionamento no estado, sendo muito fácil localizar os participantes. Desta forma as entrevistas foram sendo apresentadas no decorrer do trabalho de dissertação.

A primeira conversa foi com um rapaz de vinte e poucos anos, que trabalhava em uma unidade que atende a uma rede hoteleira. O auditor me relatou que havia acontecido uma situação de furto e sinalizou com uma possibilidade de que eu conversasse com o funcionário. Esse rapaz disse trabalhar na empresa, enquanto aguarda ser chamado pela Polícia Civil, pois passou em uma seleção para um cargo público. Bem no início da pesquisa, ele pegou R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) do caixa de uma das empresas observadas. De acordo com os auditores, ele simulou uma situação de assalto. Disse que, enquanto estava levando o dinheiro para ser depositado, foi abordado por um motoqueiro que sabia que ele estava com dinheiro, que estas pessoas sabiam onde ele morava e que, se ele revelasse algo à sua família, estaria em risco. Porém, ao ter que contar como aconteceu o fato, ele acabou se contradizendo. Quando interrogado pelo seu gerente, acabou se perdendo nos fatos e confessando o erro, dizendo que foi ele quem pegou aquele dinheiro. Eu não presenciei essa situação, só fui conversar com ele depois. Disse que estava pesquisando por que as pessoas faziam isso, por que as pessoas pegavam um dinheiro que não era seu. (Este foi um dos momentos muito difíceis, eis que eu ficava muito sem jeito de perguntar: *“O que te levou a roubar?”*).

Disse a ele que não estava gravando a conversa, entretanto que queria entender o que o tinha levado a agir daquela forma, o que o motivado para o ato infracional. Ele disse que foi um momento de bobeira, que não agiu por influência de ninguém, que fez tudo sozinho, estimulado por sua própria cabeça, mas que via todos os dias aquele dinheiro, a facilidade e a fragilidade na guarda do dinheiro, e que, para ele, a sua conduta não estaria fazendo mal a ninguém. Ele espontaneamente me disse que não havia feito aquilo por necessidade, por estar passando fome. Relatou que foi uma besteira, que hoje (momento da entrevista) tinha noção disto, mas que não sentia que estava roubando, já que somente teria assaltado se tivesse colocado uma arma na cabeça de alguém, pego alguma coisa da carteira de alguém. Ele pegou aquele dinheiro que estava lá, “tão fácil”, como disse ele.

Esse discurso sobre o fato me colocava algumas questões: o “tão fácil” referia-se à fragilidade dos controles? O que entende por não estar prejudicando ninguém? O dinheiro era da empresa, será que a empresa é que significa o ninguém? Ou diferencia a gravidade de um dano ao patrimônio privado da agressão a uma pessoa?

Romper com suas próprias crenças é muito difícil, principalmente quando o sujeito faz parte da cultura, e situações como estas forçam ao deslocamento. Para poder compreender o que está colocado pela ação e não ficar estritamente julgando o ato, é preciso sair da posição gerencial e ver o fato de diferentes perspectivas. Esta foi a primeira conversa, marcante por ser a primeira e por ele ter dito explicitamente, sem rodeios, que pegou o dinheiro, sem tentar dissimular, porque usualmente, nas entrevistas, a atitude dos funcionários que roubaram é manter a posição de negar o fato e mencionar que há um mau entendido.

As observações continuaram nos estacionamentos, com aproximação do cotidiano ao local de atuação dos trabalhadores, momento este em que é possível compartilhar as emoções. As estratégias de aproximação foram sendo elaboradas, pensando-se em como chegar e abordar as pessoas, ainda mais considerando que a observadora já ocupou, anteriormente, outro papel na relação com a empresa. Colocar para os manobristas e orientadores que eu estava querendo estudar o comportamento desviante sem querer chamá-los de ladrão, de perversos, sem mostrar que não estava ali para duvidar do caráter deles, que não estava ali como espiã eram alguns dos constrangimentos e dilemas colocados pelo tema.

Carmem Tornquist (2007), em sua narrativa, menciona que, na prática etnográfica, agimos como um viajante, onde nos damos conta de que não retornaremos ao lugar de origem como antes, não somos mais os mesmos que éramos na hora da partida. A autora menciona o impacto psíquico que a experiência do campo provoca, uma vez que esta envolve relações intersubjetivas, pelo estranhamento do universo no qual estamos inseridos.

Na experiência de campo, foi realmente doloroso entrar em um universo tão familiar e perceber quantas situações eu não percebia, quando ocupava outro lugar. E, como fora mencionado antes – esta experiência provoca um processo que é irreversível.

2.1 O ESTACIONAMENTO E AS SUAS MANOBRAS

Iniciei o trabalho, sentando para conversar com o gerente de uma unidade, o Seu Adão⁶, como é chamado, um profissional de uns quarenta e poucos anos.

⁶ Os nomes são fictícios, como forma de preservar a identidade dos participantes.

Assim, pelos seus cabelos grisalhos, pela sua história pessoal e por seu sotaque, foi carinhosamente chamado de “Seu Adão”.

Mencionei a ele o meu interesse em conhecer a realidade do pessoal nos estacionamentos, de poder compreender mais de perto o que os mobiliza, o que sentem ao realizar as atividades e por quais situações passam. Para ele, falei do desafio do foco de pesquisa de meu mestrado.

Mostrei que escolhi aquela unidade, por suas características, sua história⁷ e desenvolvimento e não por qualquer desconfiança da gestão e das pessoas que lá estavam no momento da observação. Ele foi extremamente receptivo. Pedi que mediasse o meu contato com a sua equipe, que informasse a eles sobre os meus objetivos e quando eu iria⁸.

Marcamos a data de minha primeira estada lá.

Eu não sabia quem estava mais nervoso em um primeiro momento, se eles ou eu. Compreendi o que Willian Foote Whyte mencionou no livro *Desvendando máscaras sociais* (1980). Por mais que minha intenção fosse a de ter a mente aberta, o observador já vai para o campo com muitas ideias na cabeça e muita dificuldade de sentir-se invisível no ambiente e de não alterar o que está instituído.

Apresentei-me para o Fabiano, funcionário da unidade que já me conhecia, e para o Willian, o qual só havia visto de longe. Repeti o que já havia pedido para o Seu Adão falar e busquei um lugar para ficar lá com eles durante a jornada de trabalho. A minha intenção foi acompanhar a rotina com eles, sem atrapalhar a funcionalidade do estacionamento, se é que isto é possível.

Pela manhã, o movimento era mais tranquilo, a maioria dos que chegavam eram os condôminos. Os funcionários conheciam todos os condôminos e sabiam dos hábitos de muitos. Um deles requeria maior atenção, eis que, segundo os funcionários da unidade, era um dos clientes mais difíceis, por ele possuir um carro importado, *top* de linha, a equipe já garantia um lugar para o estacionamento do veículo e que não tivesse risco de haver sinistro.⁹ Eles brincavam: “*Levaríamos uma vida para pagar o prejuízo desta máquina!*”

⁷ Nesse estacionamento, ao longo de sua existência, houve algumas situações de roubo por parte dos funcionários, assim como demissões por justa causa.

⁸ Eu não queria gerar um desconforto, por ter alguém estranho à unidade. Ainda mais que eu não podia desconsiderar quem eu representava para eles e que poderia, sim, existir, por parte dos funcionários, sempre a dúvida da minha real intenção.

⁹ Sinistro: É quando acontece algum acidente com o carro ou no carro. Quando isto acontece a política, nessa empresa, é descontar do funcionário o valor da franquia, desde que o valor

Fazem isso também porque já entenderam que, para ter uma relação harmônica com esse cliente, precisam “massagear o seu ego e a sua vaidade”. Conforme me explicam, é, desta forma, que garantiam uma tranquilidade na relação com alguém que reconhecem como um formador de opinião e de intrigas no estacionamento.

Eles conheciam os clientes mensalistas e os usuários frequentes da unidade, sabiam de seus hábitos, de suas histórias de vida, inclusive de alguns segredos. Faziam parte daquela comunidade, enquanto trabalhavam no local. E iam formando um conjunto de ideias sobre as trocas que se estabeleciam. A partir disto, iam interagindo, construindo as relações e firmando os diálogos.

O uniforme é uma exigência de todas as empresas observadas, e, neste estacionamento, eles também trabalham de gravata, camisa social de manga curta e calças compridas. No início da manhã, ainda é suportável. Eles colocavam os carros nos andares e voltavam correndo para não deixarem a recepção vazia. É uma rotina de muita movimentação, sendo este momento também um exercício para o observador manter-se distanciado, pois é um universo de trabalho intenso que exige atenção e esforço físico.

Os funcionários chegavam para o trabalho, alguns de moto, outros de ônibus, vestindo camisetas, brincos e adereços, e, rapidamente, se modificam, despindo-se das suas identidades, transformavam-se em “executivos” de manobras e relacionamentos. Enquanto manobravam, cobravam e interagiam com os clientes, íamos conversando sobre a funcionalidade da operação.

Ao mesmo tempo em que se colocavam com muita humildade, em alguns momentos, com certa vergonha em se manifestar; quando falavam das diferentes atividades do estacionamento, das manobras arriscadas que faziam ao dirigir carros automáticos, com tecnologias totalmente diferentes. No entanto, demonstravam orgulho ao darem conta dessas manobras e responsabilidades.

A garagem em que dirigiam é cheia de pilares, onde é necessário ser realmente bom motorista para alocar o carro. Muitas vezes, para colocarem um maior número de carros, tinham que descer do veículo, pois, do contrário, a porta não abria e era preciso empurrar o carro com cuidado até o local certo. Com este

“malabarismo”, geravam mais espaço, para organizar as manobras dentro do estacionamento e disponibilizar mais vagas.

O funcionário precisava lidar com as diferentes personalidades dos que chegavam, uns querendo atendimento imediato, instantâneo, com reações adversas, desde uma hostilidade até um descaso total por quem estava trabalhando. Estes momentos geraram, através dessa experiência realizada por mim, uma possibilidade de empatia para com as pessoas da unidade, pois o desprezo que percebi foi impactante, sendo difícil ficar indiferente.

2.2 AS LIÇÕES DO CAMPO

A pesquisa incluiu outro estacionamento, com características diferentes, pois atende a um hospital. Nesse local, trabalham 65 funcionários e registra-se uma grande rotatividade. Nos meses de setembro e outubro de 2011, foram desligados¹⁰ 9 pessoas, por estarem envolvidos em situações de furto na unidade.

A situação dos furtos veio à tona, porque um funcionário, em seu primeiro mês de trabalho, reclamou de um colega que ficou de lhe repassar um dinheiro e não passou. Reclamou, assim, a sua parte. Como o colega não repassou o valor, ele resolveu denunciá-lo, mencionando quem estava envolvido e como todo o esquema estava funcionando. De acordo com os auditores da empresa, depois de ter contado sobre o episódio, o rapaz disse estar arrependido de ter se envolvido com esta situação. Também contou que, logo que chegou à empresa, os seus colegas lhe ensinaram como proceder.

Apresentei-me à gerente desta unidade, explicando que o meu trabalho visava a acompanhar a rotina do trabalho das pessoas no estacionamento. Pedi que informassem ao cliente contratante que eu estaria nas dependências da unidade, para que não estranhassem a minha presença. Eu sabia que tinham câmeras por toda a extensão e que logo identificariam um estranho circulando por lá.

No primeiro dia, permaneci em uma das áreas do estacionamento. Não me senti à vontade para anotar, em função de o local ter uma guarita muito pequena e apenas um funcionário a organizar o fluxo de carros e de pessoas. Apresentei-me ao jovem que ali estava, e ele tinha 23 anos e trabalhava das sete às quinze horas. A

¹⁰ Os desligamentos foram por demissão ou pedido de demissão.

guarita era de zinco, e havia um equipamento de cobrança, com uma gavetinha para o dinheiro e, nela, só cabia uma pessoa. Em setembro, as manhãs ainda eram bem frias e fiquei imaginando como seria no inverno, tentando disfarçar que estava incomodada com a sensação térmica.

O funcionário tinha um rádio, para comunicar-se com as demais pessoas da equipe de trabalho, mas ficava a maior parte do tempo sozinho. Havia um fluxo intenso de carros, porque muitas pessoas somente desembarcavam no hospital. Outros tentavam localizar uma vaga para estacionar. O funcionário tinha que controlar essas situações, na medida em que muitas pessoas entravam como se fossem deixar as pessoas, mas, se encontravam a vaga, acabavam estacionando, sendo necessário ir até o local para colocar o automóvel na máquina e garantir que o horário de entrada do carro ficasse registrado. Existe uma tolerância de vinte minutos para o não pagamento.

Nesse dia, chegou o auditor, e foi um momento tenso. O funcionário tinha que sair da guarita e deixar os documentos, para que fosse averiguado se os carros que estavam no pátio tinham sido registrados na máquina. O auditor questionou sobre um carro que estava bem na frente da entrada do hospital, e o rapaz disse que o motorista entrou dizendo que somente deixaria um familiar. Nesse momento, percebi que o jovem me olha rapidamente. Entendo que ele estava constrangido em ser questionado. A abordagem era séria e pontual. O auditor certificou-se de que o carro esteja ali há pouco tempo e o orientou para que ele passasse um rádio e pedisse o número da placa do automóvel, não podendo deixar nenhum carro sem registro.

Observo que os clientes usuários do estacionamento tentavam driblar o tempo que deixavam o carro, justificando que foram somente deixar os familiares no hospital. De outro lado, a empresa solicitava que o funcionário registrasse o carro, pois, se este não estivesse na máquina, ele teria que justificar o fato. Esta circunstância gerava desconfiança sobre o funcionário.

É uma relação em que ocorrem muitos desgastes com os clientes que reclamam por ter que pagar por uma vaga dentro do hospital, uma vez que já estão pagando caro pela hospitalização, e também por estarem eventualmente tensas, visto que estes clientes usuários são pacientes ou acompanhantes de pacientes. Esses aspectos, de acordo com os relatos das entrevistas, servem como justificativa para estacionar em locais indevidos, tais como: de carga e descarga, local para as emergências. O funcionário tem que administrar todos estes embaraços. Ele disse:

“As pessoas não querem nem saber”. “O pessoal entra no hospital, para o carro e, depois, diz que ficou só uns cinco minutinhos. São uns cara de pau. O pior é que, muitas vezes, é gente que não precisa...chegam com uns carrões e choram.”

Ele mencionou que o pessoal reclama de tudo, do troco, de que é caro, de que o local para estacionar é ruim. Disse que era bem tenso o ambiente e comentou que outros colegas falaram: *“Se tu rir para eles e der bom dia, eles vão te dizer que, se fosse bom dia, não estariam num hospital”*.

Nossa conversa acontecia entre uma corrida e outra. Quanto mais chegava perto do meio dia, mais o fluxo aumentava, até que eu me despedi e o deixei à vontade. A vivência, no campo, nesse dia, realmente me causou muitos embaraços, provocando o que Patrícia Couto (2007) chamou de “choques evocativos”, que ocorrem no encontro da experiência com os velhos paradigmas que se batem com as novas impressões da consciência. Esse encontro, segundo ela, “provoca-nos ansiedade, uma vez que procuramos a todo custo encontrar significado para aquilo que nos desconcerta e do qual ainda não temos consciência efetiva” (COUTO, 2007, p. 319).

Foi possível perceber, em vários momentos, a dificuldade do cenário, onde aquele rapaz estava inserido, no quanto fica sem apoio profissional e pessoal e o quanto esta posição é solitária. É um jovem profissional, com pouca experiência profissional, que está em uma situação de vulnerabilidade, por ter que equilibrar as necessidades dos clientes usuários empoderados e dos seus chefes.

2.3 NA MESMA UNIDADE, UM CENÁRIO TÃO DIFERENTE E TÃO IGUAL

Cheguei cedo, no primeiro horário da manhã, no mesmo estacionamento, mas, em outra área de atendimento aos clientes usuários. Fiquei com as pessoas que atendem os clientes, quando estão saindo com o carro do hospital.

É uma relação de estranhamento e de aproximação mútua, porque, ao mesmo tempo em que os funcionários estranham a minha presença, eles ficam o tempo todo no meu entorno.

Esta unidade é muito diferente da descrita no relato anterior. Nela o funcionário não trabalhava sozinho, mas com vários profissionais. Na equipe, havia alguns com dois anos de empresa, outros, com um ano, e a maioria estava ali há seis meses. Ao se apresentarem para mim, se denominam “os caras”, primeiro

porque estavam ali há algum tempo na empresa e, depois, pela agilidade do trabalho que realizam. Disseram: “*Muitos já passaram por aqui e não ficaram*”. Nossa conversa acontecia atrás da sala, local em que a recepcionista recebia os *tickets* para localizar o carro e realizava a cobrança. Lá tem um banco para os manobristas esperarem o chamado para irem buscar os carros. Mas, na verdade, o que menos faziam era ficar sentados, era uma legítima dança das cadeiras. A conversa, por esse motivo, fica truncada, em razão de alguém iniciar e logo ter que ir buscar um carro. A recepcionista, que já estava na empresa há dois anos, mencionou que gostava do ambiente com os colegas, se acostumou com eles. É a única mulher ali e diz que os “meninos” a tratam com muito respeito. Ela conhece bem a operação e sabe como conversar com eles e ainda mantém sempre um sorriso no rosto. A equipe tem naquele turno três senhores e quatro mais jovens.

Os clientes que chegavam não conversavam, apenas entregam o *ticket* e realizam o pagamento. Não parecia ter troca afetiva. Eu questionei para eles se sempre era assim, e eles disseram que sim, que a maioria das pessoas age assim.

O “giro” era intenso, tanto dos motoristas quanto dos clientes. A todo o momento havia pessoas e carros de todos os tipos. No estacionamento, eles também tinham que empurrar os carros, para que coubessem nas vagas. Quando falam sobre isto, demonstram orgulho. Sentimento comum nos outros estacionamentos: o orgulho por terem uma *expertise*. Inclusive, nessa unidade, os funcionários estavam insatisfeitos com a empresa que estaria colocando profissionais mais idosos para trabalhar e que estes não teriam a mesma agilidade. Um deles mencionou que a empresa estava contratando esses profissionais, porque eles não exigiriam melhores salários, pois já tinham a renda da aposentadoria.

Faziam brincadeiras duras – para mim agressivas – com os mais velhos, mas eles não sentiam vergonha de falarem isto na minha presença, o que, por um lado, mostrava que não estavam preocupados em representar na minha frente. Chamavam os mais velhos de “tartarugas”, diziam para esses colegas não “arrastarem os pezinhos”. Nos momentos de manobra, esses eram mais lentos, e eles riam, dizendo “*Rubinho na manobra!!*”.

Com o passar do tempo, um dos funcionários que já me conhecia, começou a reclamar, primeiro, dizendo que quem levava a unidade eram eles, “os *novatos chegam e não sabem dirigir*”. Eles davam risadas, falando que os novos entravam na empresa e já ficavam devendo. Mencionou que só não havia saído da empresa

porque gostava muito do que fazia, mas que o salário era pouco, que fazia tempo que não recebiam aumento e que o trabalho era duro. Mais uma vez, deram risadas, dizendo que um dos jovens da equipe havia perdido sete quilos em seis meses de correria no estacionamento.

Ao mesmo em tempo que manifestavam parceria entre si, mostravam que eram da “mesma tribo”, e, entendendo-se pelos olhares, também expressavam preconceitos e brincadeiras duras entre eles. Nem todas as pessoas eram bem recebidas. Como o Claudio, era o mais velho, parece que ele valida quem era aceito ou não, pelo grupo. Por ele me conhecer talvez tenha sido este o fator que auxiliou na minha inclusão naquele ambiente.

O movimento de pessoas era diferente em relação a outra área, observada na mesma unidade, todavia, apesar da agitação e de existir um grupo de pessoas, ainda, sim, eu percebia a impessoalidade no ambiente.

Fiquei sabendo que minha presença nessa unidade criou uma série de embaraços. A gerente sentiu-se desconfortável com o fato de eu estar presente entre a equipe. Devido aos entraves, acabei não voltando mais lá.

Aprendi que, na experiência etnográfica, inclusive os entraves ensinam, e, com esta situação de desgaste, pude me dar conta de que, naquele momento, eu estava servindo como um elemento de pessoalidade para aqueles trabalhadores, uma vez que estava escutando as suas histórias, reconhecendo as suas competências. Entretanto, apesar deles trabalharem em uma empresa de prestação de serviços, onde a estrutura central são as pessoas, não são percebidos desta forma, como elementos chave nesta relação.

2.4 A CONVERSA COM PROFISSIONAIS DA AUDITORIA

As conversas com os profissionais da auditoria foram marcantes para este trabalho, pois desde as primeiras reflexões eles estiveram presentes para clarificar e fomentar estes questionamentos sobre o tema do comportamento desviante, uma vez que seu dia-a-dia é lidar com a questão da inspeção da conduta das pessoas em relação a forma como o trabalho esta transcorrendo.

Conforme as entrevistas com os dirigentes das empresas participantes, sobre a história deste segmento de negócio, esta área de auditoria não existia no início dos negócios de estacionamentos nas empresas de Porto Alegre, elas foram se

estruturando frente à necessidade das empresas de conterem as práticas desviantes, como também de se estruturarem como as empresas dos grandes centros urbanos do Brasil e de países desenvolvidos.

Um dos profissionais que atua já há muito tempo na empresa e que participou da estruturação desta área em uma das empresas participantes, sempre esteve solícito as minhas chamadas para conversar. Em um dos momentos ele mencionou estar muito feliz e com expectativa acerca do que eu pudesse ajudá-los a compreender este cenário difícil. Explicou: *“Ninguém gosta de ter que demitir pessoas”. Acrescentou que é um sentimento muito diferente: “Tu tem raiva do cara que tá fazendo a falcatrua e, ao mesmo tempo, tu tem pena, pois tu olha e vê que, às vezes, é um guri e que tá se destruindo”*. Ele menciona que é muito triste, mas que eles, que trabalham nesta área, têm que se manter frios, devido ao seu papel, que é auditar e identificar as irregularidades.

Estas conversas e compartilhamentos também foram importantes pelo contraponto colocado pelo auditor, que também mencionou outros aspectos que fazem parte deste cenário de delito e de transgressões, pois ponderou que alguns locais favorecem o comportamento desviante, porque percebe que são unidades onde a falta de controle poderia estimular essas condutas, dando, assim, muita margem para erros. Mencionou uma unidade que atendia a uma escola, cujo tempo de tolerância era muito grande, e os clientes, em geral, os pais, não têm e/ou não se lembravam da informação de que teriam quarenta minutos de tolerância para permanecer isentos de pagamento no local, chegando no guichê prontos para fazer o pagamento. Este cenário abre espaço para que o funcionário cobre deste cliente, quando não seria necessário fazê-lo.

Destacou também o fato da solidão das pessoas, estes funcionários por ficarem muito tempo sozinhos, às vezes sentem-se “soltos”, já que, segundo ele, o gerente da área não dá o devido suporte, não acompanha as pessoas, nem o processo. *“A solidão é uma companheira ruim, pois nesta situação a pessoa fica pensando bobagem. [...] Outra coisa é que muitas vezes começam a se sentir como se estivessem em casa, e fazem como querem, até misturar os bolsos.”*

Mas, logo depois, complementa, dizendo que alguns são “bandidos mesmo”, por entrarem com a maldade, prontos para aprontar. São aqueles “elementos” que trabalham dando informações para os “ladroes da rua” e que acabam roubando os

estepes dos carros que estão nos estacionamentos. *“Eles estão sozinhos e têm todo o tempo do mundo para fazer o serviço e ainda simulam que foi um assalto”*.

Reforça que a equipe da auditoria tem tentado estar mais próximo dos funcionários e que muitas pessoas percebem neles, que mesmo eles sendo auditores, acabam encontrando neles mais parceria do que nos próprios gerentes. Ressaltam que os auditores se colocam à disposição dos colaboradores nos treinamentos de integração e que têm recebido ligações de funcionários, ajudando-os a identificar situações erradas. Relata que as vezes as pessoas ligam de orelhões para eles para denunciarem irregularidades, pois temem sofrer retaliações.

Enfatiza a importância de compreender o que produz este comportamento desviante e registra que, mesmo tendo tanto tempo na atividade, não consegue responder e compreender uma série de situações que ocorrem, enfatizando que continua se surpreendendo com isso, tendo a certeza absoluta de que ainda não viu tudo, pois entender essas condutas é algo que lhe instiga e lhe preocupa.

3. COMPORTAMENTO DESVIANTE

Como diz Livia Barbosa (1992), transformar o cotidiano em exótico, em alguma coisa estranha e pouco familiar, é o grande desafio do antropólogo que estuda a sua própria sociedade, e, nesta perspectiva, este estudo foi um grande desafio, um processo de desacomodar e de revisar conceitos, uma caminhada reflexiva.

Busco, através da prática etnográfica, uma perspectiva crítica diante do conceito do que são comportamentos desviantes, eis que, ainda hoje, as referências levam, quase que exclusivamente, para um senso comum que remete a uma patologia social ou de que o indivíduo é naturalmente perverso.

O propósito não é descobrir se as pessoas que cometem o delito são desviantes ou não, a ideia não é classificá-las, assim como não é um trabalho investigativo, mas, sim, de compreensão de um contexto de transgressão – aumentar o alcance de entendimento do porquê acontecem, ou de como são construídos os desvios de comportamento no âmbito organizacional.

Esta questão dos desviantes usualmente é remetida a uma perspectiva de patologia, as notícias as colocam, na maioria dos meios onde as situações de delito são divulgadas, em uma visão que Gilberto Velho (2003, p11.) considera uma “camisa-de-força de preconceitos” e, em muitas vezes, carregados de uma miopia de percepção.

Este dilema é vivido pelos gestores e profissionais de recursos humanos que, por força das atividades nos ambientes organizacionais, tem que lidar, quase todos os meses, com pessoas que tiram o dinheiro do caixa da empresa para uso próprio, ou com situações em que funcionários são desligados, por terem sido pegos por uma ação que burla o funcionamento das empresas. Esses momentos de desregramento de comportamento geram perplexidade e ignorância em relação ao que possa estar implicado nestas interações humanas.

O relato que segue ocorreu em um dos estacionamentos de uma das redes estudadas, localizado em um prédio que possui um forte sistema de câmeras e vigilância que objetivam garantir segurança aos clientes e a todas as pessoas que lá circulam. O local conta com um bom ambiente para a equipe, que é composta por 16 pessoas que se distribuem nos turnos. Ou seja, diferentemente de muitas outras unidades, este estacionamento funciona 24 horas, tem um espaço para os

funcionários fazerem as suas refeições e poderem descansar nos intervalos de trabalho. Quatro destes, com idades de 18, 21, 25 e 29 anos, pegaram o carro de um cliente, prenderam uma placa de ferro ao para-choque traseiro de um carro estacionado e, enquanto um dirigia, dois deles filmavam o colega que “esquiava” pelos corredores do estacionamento. Eles sabiam que podiam ser vistos a qualquer momento, pois sabiam que o estacionamento apresenta um sistema de câmeras de filmagem e, mesmo assim, fizeram a ação. Toda esta atividade era de risco físico para eles, visto que poderiam se machucar, por dirigirem em alta velocidade entre as colunas.

Nessa situação, quando houve a conversa dos gestores com os rapazes, já sabiam que seriam demitidos, e, antes da reunião com os chefes imediatos da unidade, enquanto aguardavam, era possível vê-los dançando a “dança do quadrado”¹¹ e fazendo brincadeiras. Não era possível escutar o que conversavam. Quando entraram na sala, sentaram, permanecendo de cabeça baixa e, quando abordados sobre as razões do comportamento, limitaram-se a dizer que foi uma “bobeira”. A expressão de seus rostos não demonstrava expressão de incômodo.

Para expandir minha compreensão acerca destes acontecimentos, seria necessário buscar um distanciamento dos conceitos adquiridos durante a formação em psicologia e alargar a base de conhecimentos do que envolve o ato do desvio. A observação participante possibilitou uma outra aproximação com esta realidade, pelos bastidores desta atividade profissional.

Conforme Da Matta (1982), para compreender temas como a violência, o crime, o desvio, é importante que se abandone as perspectivas lineares, sendo impossível identificar uma única causa ou origem para os fatos. Há, segundo o autor, “uma necessidade epistemológica de relacionar”, pois estes fatos estão conectados e interligados, sendo simplista demais analisar o desvio sem entender as regras, os códigos de cada contexto, de ver o mais aparente sem questionar o que está ficando oculto.

Nesta perspectiva, o que está sendo considerado comportamento desviante pelas diferentes áreas do conhecimento?

A primeira perspectiva que emerge, neste estudo, sobre a definição de desvio é estatística, é conceituar como desviante tudo o que varia excessivamente da

¹¹ A Dança do quadrado é uma coreografia, realizada por um grupo musical que cantava a música denominada “Dança do Quadrado”.

média – sendo um desvio tudo aquilo que difere do que é comum. Esse conceito serve para elucidar uma das definições, classificando o desvio sob o aspecto do indicador que demarca a diferença, sendo uma abordagem simplista e mecânica.

3.1 O DESVIO COMO ATO PENAL

Observa que o conceito jurídico do delito se faz à luz da lei penal, ou seja, do “dever ser” institucionalizado. Em síntese, as ações, conflituosas de gravidade e significado social distinto, se resolvem por via punitiva institucionalizada que são ordenadas pelo Estado (ZAFFARONI, 2008).

Zaffaroni (2008) menciona que não há nada em comum na conduta entre uma pessoa que fraudar um cheque e um estupro, pois são duas ações de significado social distintos, entretanto afirma que, para o direito penal, um traço comum entre estes dois atos é a lei penal, que ameaça esses “infratores”, “desviantes” a uma penalização, submetida a uma verificação prévia que é realizada por um funcionário do Estado, no qual estes podem perder a liberdade em uma prisão. Assim, o direito penal determina que condutas serão desvalorizadas, quais as consequências jurídicas desta desvalia e qual a culpabilidade que abrigará o ato.

Porém, apesar desse conceito objetivo do crime, Zaffaroni (2008) assinala que toda norma penal incriminadora tutela um valor, político e ético, que justifica as regras e as sanções nela prescritas, apontando que o saber penal poderá interpretar o objeto de análise, de acordo com a ideologia que está vinculada aos jogos de poder e de política.

À medida que se vai aprofundando nos conceitos, é possível ver que, além dos aspectos mencionados acima, o autor também elenca uma série de outros fatores relacionados na análise do crime penal: quem são os sujeitos envolvidos (quais os papéis sociais que os atores ocupam), quem é o desviante e quem analisará o ato (quem é este sujeito), a classificação quanto à gravidade (repercussão social do ato) e quanto à duração, etc.

Cabe frisar que o foco deste trabalho não é buscar o entendimento do conceito de delito sob o rigor da lei, do direito penal, mas visualizar e ter a consciência de que estes posicionamentos também estão circunscritos no cenário do comportamento desviante.

Nestes pontos abordados, se percebe muitos espaços para inserção da subjetividade, ou seja, no momento que para a análise do delito, entram os fatores apontados por Zaffaroni (2008). Conclui-se que o fato pode ser relativizado e que se deve, no mínimo, questionar quais os fatores que interferem no julgamento do que confere a culpabilidade ao desviante.

Na abordagem sociológica, Becker (2008), quando trata sobre as regras, menciona que: “A existência de uma regra não assegura automaticamente que ela será imposta”, pois há uma série de elementos que complexificam estas possibilidades (BECKER, 2008, p. 28).

Por exemplo, quando, dentro das organizações, os indivíduos disputam poder e controle das situações, como no caso da unidade do estacionamento, que colocou como gerente uma pessoa que não era da unidade, esta não conhecia a realidade e recebia uma maior remuneração, enquanto a equipe presente era quem manobrava uma centena de carros e conhecia os procedimentos e funcionamento do local. Em muitas situações eles tinham as informações necessárias, mas não passavam por entender que se ela chegou como chefe, ganhando mais teria que saber o que estava acontecendo. Desta forma, os funcionários da unidade, mesmo em um cargo inferior e sendo subordinado, cumpriam as suas rotinas, mas não passavam algo que somente a eles pertenciam, que era o seu conhecimento e experiência, mostrando desta forma a sua força.

Os conflitos, muitas vezes, podem ser permanentes e envolver a todos, bem como podem ocorrer vantagens na manutenção do delito, e, assim, ninguém denuncia ninguém ou, ao contrário, a denúncia somente ocorrer por haver alguma perda individual. Nessas situações, o acomodar e o conciliar os interesses tornam-se muito difíceis, pois estão presentes fatores individuais e de jogos de poder que se interpõem em um mesmo espaço de tempo.

Melville Dalton, citado por Becker (2008), estudou a infração sistemática de regras em indústrias e organizações, onde frequentemente ocorrem furtos, sendo esta uma situação recorrente. Porém, o autor diz que chamar estas ações de furto é não compreender o que interessa, ou seja, é não atentar para as vicissitudes das disputas políticas.

O autor exemplifica que se permitia que o técnico de determinada empresa roubasse comida, porque a administração sabia que não pagava um salário suficiente e afirma que a quebra deste acordo tácito ocorrerá quando algumas das

partes deste jogo perceber que a conciliação de interesses falhou, senão esta situação permanecerá.

Neste mesmo sentido, uma funcionária entrevistada mencionou perceber que o pessoal estava fazendo algo errado, que estavam “*pegando algum do caixa*”, pois via os colegas tomando refrigerante, comendo bolachas recheadas: Relatou também “*A gente sabe que o ticket do almoço não chega no final do mês*”, porém não delata o que está acontecendo, tendo em vista que denunciar implicaria tomar uma posição e abrir conflito com os envolvidos neste contexto.

Desta forma, falar de regras e do que é certo e errado mostra-se muito difícil para os atores envolvidos, uma vez que, para que as regras sejam respeitadas, alguém deve tomar a iniciativa de punir. Isto, segundo Becker (2008), geralmente acontece, quando a “infração” torna-se pública, ou seja, quando alguém denuncia – delata o ocorrido e o “lavar as mãos” não é mais possível.

Para autor, a pessoa que delata o faz porque tem algum interesse na ação – um interesse pessoal que estimula a iniciativa. Isto corrobora a posição de uma funcionária entrevistada que não quer ser líder. Ela afirma: “*Se eu assumo como líder na unidade, eu vou ter que fazer alguma coisa, e eu tenho dois filhos. Não quero me incomodar. Já tenho muito o que fazer com os meus dois lá em casa*”. Este interesse varia com a complexidade de cada situação.

Em situações estruturadas mais complexas, como nas relações de trabalho, há uma maior possibilidade de interpretações divergentes das situações vividas pelos agentes, e, conseqüentemente, maiores possibilidades de conflitos com relação à imposição de regras e aos constrangimentos que se colocam nestas relações de culpabilidade e de julgamento, sendo evidente que um ponto de vista funcional sobre os comportamentos desviantes é muito restrito, para compreender o fenômeno.

3.2 O DESVIO COMO DESEQUILÍBRIO

Esta perspectiva traz o mal como estando localizado no indivíduo, geralmente sendo definido como algo endógeno ou mesmo como uma característica hereditária. A inclusão das condutas nos diagnósticos médicos ocorreu historicamente, porque, no início da ciência, o foco estava nas doenças do físico, tais como febre,

tuberculose, fraturas e carcinomas, havendo, desta forma, uma concordância quanto aos sintomas e a causa.

A psiquiatria foi se desenvolvendo e crescendo aos sintomas do corpo o foco no sofrimento e na incapacidade. Foram sendo definidas patologias, como histeria, hipocondria, neurose obsessiva-compulsiva e depressão, que se referem aos comportamentos e constituem as doenças mentais. Sendo assim, tudo aquilo que representasse um sinal de mau funcionamento, “com base em não importa que regra”, recebia tal classificação. (BECKER, 2008)

Esta definição implica a presença de uma “doença”. Quando o organismo está funcionando de forma eficiente, ele está “saudável”. Em relação a esta definição Howard Becker (2008) se coloca de forma crítica, mostrando que a postura da área médica focou muito nesta posição de demarcar o que estava doente, vindo no desajuste a demarcação do patológico e, por consequência, o pouco alinhamento quanto à definição do que é saudável e, portanto, quanto ao que é desviante.

Estes conceitos foram se transformando e se atualizando, e é importante que se compreenda e se investigue os padecimentos humanos, conseqüentemente, os comportamentos humanos.

Atualmente, existe um conceito, descrito no DSM-IV (1995), que descreve os critérios de Diagnóstico para Transtorno da Conduta, e o furto entra nesta classificação, o qual define o transtorno como um padrão repetitivo e persistente de comportamento, no qual são violados os direitos individuais dos outros ou as normas ou regras sociais importantes e próprias da idade, manifestados pela presença de três (ou mais) dos critérios, nos últimos doze meses, com presença de pelo menos um deles nos últimos seis meses: agressão a pessoas e animais; destruição de patrimônio e sérias violações de regras.

Dentre os critérios apontados, destacam-se as ações que a destruição do **patrimônio e as situações de furto**.

Destruição de propriedade

- (8) Envolveu-se deliberadamente na provocação de incêndio com a intenção de causar sérios danos
- (9) Destruiu deliberadamente a propriedade alheia (diferente de provocação de incêndio)

Defraudação ou furto

- (10) Arrombou residência, prédio ou automóvel alheios.
- (11) Mentiu com frequência para obter bens ou favores ou para evitar obrigações legais (isto é, ludibria outras pessoas)

- (12) Roubou objetos de valor sem confronto com a vítima (p.ex. furto em lojas, mas sem arrombar e invadir; falsificação).

A Organização Mundial de Saúde (CID-10) também apresenta uma classificação, para definir o que é um transtorno de personalidade dissocial, em que mostra que, nesses casos, há um desvio considerável entre o comportamento e as normas estabelecidas. O comportamento não é facilmente modificado pelas experiências adversas, inclusive, pelas punições. Existe uma baixa tolerância à frustração e um baixo limiar de descarga da agressividade, inclusive da violência. Nesse sentido, há uma tendência de culpar os outros ou de fornecer racionalizações plausíveis, para explicar um comportamento que leva o sujeito a entrar em conflito com a sociedade.

Macedo (2012) chama a atenção para os protagonistas de atos de violência e delito, que desconsideram as diferenças e os limites para com os outros, reconhecendo não somente a precariedade de recursos emocionais destes, mas também a importância de que estes atos sejam vistos de forma mais abrangente e complexa.

A autora destaca que, nessas situações de desvio, estes limites, entre a fragilidade de recursos psíquicos do indivíduo e as questões do meio social, não são tão claros, pois é, na introjeção da lei, que o sujeito volta-se para a cultura, internalizando os seus valores e construindo a base do seu comportamento social.

Com isto, não se está minimizando a importância da psicologia e psiquiatria como ciência, nem são descartados os aspectos individuais do comportamento, mas traz-se para o desenvolvimento deste tema uma visão mais ampliada, na qual interessa perguntar pelos contextos e relações sociais que circunscrevem o desvio, tendo em vista o sujeito fazer parte deste cenário e agir em um determinado contexto social. Entende-se, assim, o psiquismo “como um sistema em aberto” (HAUSEN, 2012, p. 75).

Relativizar o tema de comportamentos desviantes é extremamente necessário e abrangente, necessitando modalidades de reflexão que abarquem distintos olhares. Não podemos pensar o não cumprimento das normas, analisando o ato por si só, porque, conforme Hausen *apud* Levi-Strauss (2012), a regra se manifesta, e pode ser assegurada a presença de um estrato da cultura, sendo urgente pensar o

que está por trás destes conflitos. De que leis e normas estão sendo faladas e introjetadas pelos indivíduos?

3.3 O DESVIO COMO CONSTRUTO SOCIAL

Em seus primeiros estudos, Gilberto Velho (2003) considera o conceito de ANOMIE de Merton, como umas das abordagens mais significativas para abordagem do desvio, uma vez que ampliou as possibilidades para a compreensão destes.

O enfoque de Merton mostrou, sob uma ótica funcional, como a estrutura social e cultural propulsiona ou bloqueia os comportamentos, levando a um movimento que vai além da visão individualista do desvio para uma visão organicista desta “integração da sociedade”.

Conforme Merton (*apud* VELHO, 2003), todas as sociedades apresentam objetivos e meios de realização de atos que são legítimos para todos os seus membros, mesmo que alguns estejam “diversamente localizados” neste ambiente. Mas nem todas as sociedades funcionam bem, coexistindo sociedades “mal integradas”. Estas seriam as que apresentariam desequilíbrios.

Nesta visão, Velho aponta que se saiu de um conceito de patologia do indivíduo para uma patologia do social e chama a atenção ao “cacoete” de se colocar uma visão segmentada quando se estuda o comportamento humano. Parece, para quem busca entender o comportamento desviante, que ou se coloca a justificativa do fato no comportamento do indivíduo, ocorrendo independentemente da cultura e da sociedade que o cerca, ou se analisa o social como o soberano.

O desafio é poder compreender o comportamento como consequência de uma relação complexa e inter-relacionada. Gilberto Velho (2003, p. 19) lembra Levy-Strauss em sua afirmação: “A humanização só é possível através da cultura e da vida social [...] assim, quando se fala em ‘homens’, ter-se-á sempre a noção de sociocultural”.

É possível perceber que o “inadaptado” pode ser apenas um sujeito que decodifica alguns fatos de forma diferente dos indivíduos considerados “ajustados” por determinada sociedade. A cultura não é uma entidade soberana e acabada, mas, sim, uma realidade dialética, que a todo o momento ganha significados, sendo

constantemente modificada por atores que vivenciam papéis e que têm experiências particulares.

Pode-se pensar que as pessoas que estão em posições diferentes nas tramas sociais podem agir de forma diferente, mas igualmente pessoas que estão no mesmo campo social também podem diferenciar-se em seu sistema de crenças e objetivos pessoais. Como diz Velho (2003, p. 22):

Em qualquer sociedade ou cultura, existe uma permanente margem de manobra ou áreas de significado aberto, onde podem surgir comportamentos divergentes e contraditórios [...] isto é a permanente possibilidade de destruição de um “estilo de vida”, de uma “ordem social”, ou de um “equilíbrio cultural”.

Esta maleabilidade e tensões são não apenas movimentos próprios da natureza da cultura, como também, da diferenciação dos indivíduos, o que novamente dificulta que se prenda e/ou restrinja o conceito a uma única visão.

Este é o desafio da antropologia social em relação ao desvio, que não permite a redução, mas procura pela diversidade e por uma visão aprofundada e abrangente da cultura estudada (WAGNER, 2010).

Neste trabalho, faço referência à ideia de delito, a partir da abordagem interacionista e utilizo conceitos propostos por Howard Becker (2008), sem a pretensão de dizer que, nesta pesquisa, todas as ambiguidades que existem no processo estão sendo contempladas. Há consciência que podem ter ainda inúmeros outros fatores que não estejam sendo levantados e significados no decorrer do estudo.

3.4 O DESVIO NA PERSPECTIVA ANTROPOLÓGICA

A base conceitual deste trabalho se utilizou da tradição da antropologia de dar atenção e entender que pequenos grupos e comunidades participam de categorias sociológicas mais amplas, sendo a sociedade um organismo vivo, onde o indivíduo e o social compõem, a todo o instante, um jogo de figura e fundo.

A antropologia e a prática etnográfica possibilitam uma visão não estática e fragmentada dos fatos, e estudar a “ampla arena dos comportamentos” (BECKER, 2008, p. 179), em que os diferentes atores, neste cenário dos estacionamentos –

funcionários, lideranças e os clientes usuários e contratantes – se embaralham neste enredo de trocas e desconfianças não é uma tarefa fácil.

O desafio é poder entender o desviante não como alguém que está fora de sua cultura, mas como alguém que, individualmente, ou pertencendo a um grupo minoritário organizado, faz uma leitura divergente. Ele – o desviante – poderá ter em várias outras áreas de atuação o comportamento “normal”, “esperado pela sua cultura”.

Esta compreensão não implica minimizar os atos, mas vê-los sob outra perspectiva, como na situação do funcionário que se apropriou dos quatro mil reais da unidade de estacionamento. Em um primeiro momento, o imaginário que prepondera é firmado no julgamento, atribuindo a quem pega um dinheiro a denominação de “perverso”, “ladrão” e/ou alguém que não é digno de confiança”. Ao falar do ocorrido, ele dizia “eu não sou bandido”, passei em um concurso e estou esperando para ser chamado. Ele tem família, construiu uma base de estudos, pois foi, desta forma, que passou no concurso, e, no relato, demonstrava preocupação com a sua noiva e os seus pais.

No cenário familiar, ele ocupa uma posição de alguém “do bem”, é um dos poucos de sua família que está estudando. E mais uma vez aparece o foco deste estudo aparece que é poder entender o que está por trás dessa conduta.

Uma questão é certa: o comportamento desviante não é apenas uma questão de inadaptação e também não se trata de um processo de identificação de quem é vítima e quem é culpado. Becker (2008) percebe que atos, considerados como desviantes, mudam de acordo com o cenário, com o grupo social e/ou com o momento, chamando a atenção para além do ato do desviante, para o ato do julgamento, incluindo a quem julga como um ator também importante deste processo.

Houve uma situação em que um cliente usuário, com aproximadamente 20, tentava não pagar o estacionamento de um *shopping*. O jovem cliente foi até o caixa do supermercado e contou que havia perdido a nota. A pessoa que estava no caixa cedeu uma parte do *ticket* que gera a liberação do pagamento para quem faz compras no supermercado. Mas o que o rapaz não sabia era que precisa apresentar a nota junto. A todo o momento, ele se contradizia, colocava argumentos diferentes e “brigava” com as meninas do estacionamento, dizendo que elas estavam roubando, que era um absurdo ele pagar o estacionamento. Logo mais, em uma

conversa na praça de alimentação, o mesmo rapaz estava dando risadas com outras pessoas de idades variadas, contando a história ocorrida no caixa da garagem e dizendo que quase deu certo a sua estratégia. As pessoas que estavam com ele não o reprovavam, ao contrário, faziam conjecturas de como se pode conseguir sair sem pagar em uma próxima vez. As pessoas que estavam lanchando não apresentavam sinais de dificuldade financeira, não parecendo ser este o motivo de ele não querer pagar; mas, por algum motivo, falavam como se estivessem fazendo a coisa certa “*É um roubo pagar tudo isto para estar aqui*”. Pelas suas reações, davam mostras de que o não pagar era o comportamento adequado, enquanto a cobrança era o inadequado. Desta forma, o não pagar não era percebido como algo ilícito.

Para Becker (2008), o desvio é a infração de alguma regra geralmente aceita e, então, se passa a buscar compreensão de quem está infringindo, se passa a procurar fatores de personalidade e fatos da vida destes, para que se obtenha uma explicação. Infere-se que existe uma homogeneidade entre quem desvia. Porém, o autor, a partir de uma abordagem construcionista, considera que o desvio é criado pela própria sociedade. O grupo social cria o desvio, ao fazer as regras, em que a infração destas constituirá o desviante – serão os *outsiders* aqueles assim rotulados.

Como seria avaliado pelas pessoas o comportamento do jovem que tentou não pagar o estacionamento? Será que pelo fato deste segmento não ser ainda algo bem visto pela sociedade não relativizaria o ato? Seria ele considerado pelo grupo que conversava sobre o ato um desviante?

Além de a regra ser definida por um grupo, esta pode, muitas vezes, ser relativizada pelo momento em que o ato ocorre, e isto também influencia o julgamento ou a definição do que é a conduta desviante (BECKER, 2008).

Estas divergências de percepções geram conflitos inconscientes aos envolvidos na situação, explicitando a complexidade de julgar e se comportar no cotidiano, eis que uma só ação tem uma série de possibilidades, generalidades e posições. As escolhas são uma questão de valores pessoais, de “caráter”, como diz o senso comum, mas os valores só podem oferecer um guia geral para a ação, sendo pouco eficazes para uma tomada de decisão. Os valores servem como base, enquanto as regras estabelecidas predizem o que é permitido e o que é proibitivo, lembrando que os valores são também construídos pelas interações culturais.

Situações como a descrita acima mostram a amplitude do que se considera como valor. Nas entrevistas realizadas com os funcionários, muitos deles

mencionam saber que os colegas pegam dinheiro. Contam que, quando um novato chega, logo alguém lhe ensina como transgredir os controles e de perceber onde estão as “brechas” do sistema de controle. Quando das conversas com os grupos, a maioria admite saber que tem algo errado e afirma alertar para que não lhes criem problemas, pois precisam seguir no trabalho.

Um dos funcionários mencionou que um dos manobristas mostrava a niqueleira que havia pego de uma das camionetes que dirigiu. Mostrava rindo, como uma travessura, e os demais que não queriam se envolver só davam de ombros. Por estas questões, ele revela que demorou tanto para pensar em assumir uma nova posição, de crescer na empresa. Ele diz: “é difícil saber o que acontece na cabeça das pessoas.”

O fato de assistir a estas cenas não significa que “aprovam” estas atitudes, mas evidencia que tem uma tolerância com o comportamento dos colegas e que consideram essas ações como inevitáveis. Como disse ele: “*Aqui rola muito dinheiro, e eles se confundem*”. Estas situações mostram que há outros aspectos implicados nestas relações, que estão para além do que é moral ou imoral.

Da Matta (1981) no seu livro, *Carnavais, malandros e heróis*, fala do malandro e menciona que há uma graduação em que a malandragem é aceita e socialmente aprovada, sendo vista, inclusive, como esperteza e vivacidade.

Claudia Fonseca (2000) igualmente destaca que o comportamento desviante pode conter outras abordagens e visualizações. Em sua prática etnográfica, na qual trabalha a violência no cotidiano, detalha uma situação que ilustra estes conflitos entre o que é a regra e como ela é construída. Neste relato, ela mostra que existem atos de violência que são admirados e outros que são considerados como covardia. Em sua experiência, a autora menciona fatos onde os “guris” (que roubavam) eram considerados guardiões da vila, formando uma imagem de que roubam dos ricos e que, quando brigam, o fazem com pessoas consideradas ruins. Relata, em um dos trechos que “uma jovem me explica que não se preocupa quando sai para trabalhar, pois os ‘guris’ estão vigiando a rua e não deixam nada de ruim acontecer com as crianças” (FONSECA, 2000, p. 185).

Fonseca (2000) diz que a vergonha destes jovens não está no ato de roubar, mas, no fato de escolher a vítima errada. Ao contrário, em sua pesquisa de campo, observou que alguns jovens se orgulham de seus atos, relatando-os como “aventuras”. A violência “muda de cor, segundo o contexto”. A autora mostra que,

naquela sociedade, naquele bairro, existe um código próprio e tácito de interação social, onde as regras são concebidas de um modo muito peculiar para aquele grupo.

Um ato cometido por uma determinada classe social pode, muitas vezes, ser visto de uma forma diferente do que o de outra classe mais abastada, assim como em casos de diferenças étnicas. Esta situação de ideias preconcebidas também se repete historicamente, comprovando, mais uma vez, que a lei tem dimensões diferentes, implicando uma variação de intensidade, mesmo que o ato/infração seja semelhante.

Como seria a atitude daquelas pessoas que estavam tentando não pagar o estacionamento em relação a uma atendente que tentasse lhe cobrar a mais?

Estas observações e reflexões estão colocadas na proposição de Becker (2008), quando diz que o desvio não é uma qualidade simples, presente em alguns tipos de comportamentos e ausentes em outros, mas que é, antes de tudo, o produto de um processo que envolve reações e interpretações de outras pessoas ao comportamento que está no foco: “O desvio não é uma qualidade que reside no próprio comportamento, mas, na interação entre a pessoa que comete um ato e aquelas que reagem a ele” (BECKER, 2008)

Lívia Barbosa no seu livro, *O jeitinho brasileiro* (1992), no capítulo onde descreve o que é o jeitinho, contribui com esta visão, ao relatar, através da sua pesquisa sobre o que é o jeito, e apontar algumas distinções e misturas sobre representação simbólica do que é jeito.

Menciona que alguém pode pedir para outro “quebrar o galho” e não ferir regra alguma, uma vez que, nesta ação, não está colocado um valor monetário, mas somente a necessidade pessoal. Em contrapartida, um indivíduo pode pedir um “favor”, oferecer propina e ser percebido burlando alguma regra. Neste hiato entre agir dentro da lei e sair dela, há uma linha muito tênue, percebendo que, para muitos, o que implica é o quanto e quando existe alguma vantagem material.

A autora relata que dar um cafezinho para um funcionário de alguma instituição pode ser visto de uma forma, mas, se der dinheiro, pode ser visto de outra. Mostra-se, assim, que o que faria a distinção neste caso é o montante que está envolvido e não, o ato. Como a autora explica: “enquanto ficasse tudo no nível de ‘cerveja’, do ‘cafezinho’ e da gorjeta, seria jeito. Quando alcançasse níveis mais altos, adquiria matizes de corrupção” (BARBOSA, 1992, p. 35).

Esta variação de significado está muito atrelada ao discurso adotado, uma vez que se percebe que entre jeito, favor e corrupção existe uma distinção clara para as pessoas, mas, no nível das situações sociais, os limites entre elas são complexos e de difícil precisão.

Regras sociais são criações de grupos sociais específicos. As sociedades modernas são organizações complexas e que não têm uma concordância de objetivos e costumes. À proporção que os comportamentos e costumes colidem e se contradizem, haverá conflito e desacordo quanto ao que é apropriado.

Nesta vivência de acompanhar a realidade dos estacionamentos, percebem-se os entrelaçamentos das relações, nos quais estão colocados muitos outros fatores para além da relação de emprego, de troca de serviços, de dedicação e de postura ética.

É uma relação repleta de desconfianças. O cliente usuário entende que a empresa está lhe “roubando” por cobrar pelo espaço/tempo e supõe que o funcionário pode lhe roubar algo do seu carro. A empresa de estacionamento controla o funcionário para que este não lhe traga prejuízos. Se o cliente diz que bateram o seu carro, a empresa avaliará para ver “se” realmente o sinistro lá aconteceu. A empresa que contrata a rede de serviços também controla, para ver se a empresa está lhe representando e repassando a receita.

Becker (2008) analisa o destino dos indivíduos dentro das organizações ocupacionais e diz que uma série de *status*, de funções, de sequências típicas de posição, de realizações, de responsabilidades e até de aventuras podem ir construindo uma carreira, perspectivas, em que as pessoas veem as suas vidas e vão fazendo as suas interpretações. Vão dando significado de seus vários atributos, das ações e para as coisas lhe acontecerem.

Assim, diz o autor, os perfis de carreiras, e a própria carreira de desviante, característicos de uma ocupação ganham sua forma, a partir das interpretações e dos problemas peculiares que ocorrem no decorrer da mesma. A realidade vai dando forma aos relacionamentos sociais, e as frustrações e gratificações vão dando o tom das relações.

Em uma das observações de campo, um funcionário da empresa de estacionamentos achou uma peça de roupa, supostamente de alguém que usou o estacionamento, que atende uma escola de Porto Alegre. O monitor da empresa contratante ficou “escondendo-se atrás de uma coluna”, para averiguar qual seria a

postura adotada em relação ao objeto perdido, ao invés de ir ao encontro e ajudá-lo a identificar o dono da peça de roupa – função que seria sua, pois cuidar das crianças é uma tarefa dos monitores e não, dos profissionais que organizam o fluxo de carros.

Esta cena propõe reflexão, eis que fica nítido que existe uma vigilância, uma ideia pré-concebida de que algo errado irá acontecer, de que o funcionário da garagem não é passível de confiança. A pessoa que controla é tão funcionário quanto o outro, mas, de alguma forma, naquele momento, ele julga-se superior, coloca-se em uma outra posição. Nessas situações, está instituída uma série de fatores intrassociais, que estão dispostos entre o campo econômico, de poder e da impessoalidade /afetividade. Neste momento, os indivíduos que, muitas vezes trocam conversas, se distanciam, e um percebe o outro a partir da posição que está ocupando.

Da Matta (1981), através do personagem Malasartes¹², mostra muito do que vivenciei nos estacionamentos, ao retratar a saga deste representante do trabalhador, que tem que estar sempre buscando algo que não possui ou provando alguma coisa.

O autor mostra que a “malandragem”, que estes pequenos delitos significam e podem, muitas vezes, representar uma defesa, uma voz das pessoas, que recusam comercializar a sua própria força de trabalho. É como se, de alguma forma, essas pessoas retivessem as suas próprias forças e competências, não as colocando nos espaços do trabalho.

Estas múltiplas leituras da realidade, sugerindo a possibilidade de abandonar velhos conceitos, recomendam cautela com a classificação de delinquente. Alerta de que se esteja atento à qual regra está sendo violada, a que se observe, quem são os indivíduos por trás destes atos e destas escolhas e, principalmente, que não nos fixemos apenas no desviante, mas, a todo o contexto que está sendo classificado.

Quando se abre mão de uma perspectiva causal, simples e linear no estudo do comportamento desviante, emerge a necessidade de relacionar a estas práticas uma série de fatores. Alguns foram mencionados até o momento, no entanto insurge relacionar e examinar, nesta teia social, outros aspectos, como, por exemplo, o sistema de trocas que acontecem entre estes atores, uma vez que, na vida cotidiana, como foi descrito nos capítulos anteriores, o mesmo indivíduo pode se

¹² No livro *Carnavais, malandros e heróis* Roberto Da Matta faz uma análise etnográfica do vigarista Malassartes.

encontrar alternadamente em uma posição ou em outra, quanto às relações de prestação de serviços no segmento de estacionamentos.

Assim, identificar situações semelhantes em outros contextos históricos e especialmente nos primórdios do capitalismo torna-se um instrumento importante para alargar o ângulo de visão em relação ao que ocorre hoje:

A violência sempre esteve presente em qualquer coletividade, pois a luta e a disputa são o fundamento de qualquer relação social. Autores de diferentes matrizes teóricas dedicaram-se ao esforço de compreender como, historicamente, as manifestações da violência, da agressividade humana, bem como o esforço para o seu controle, foram elementos decisivos não só para a construção de novas formas de sociabilidade, mas do “projeto civilizatório ocidental” – hoje, aliás em franca e óbvia crise. (PEREIRA, 2000. p. 22)

No próximo capítulo, é apresentado um encontro entre o passado, o presente e o futuro, o operário francês nos séculos XIII, XIX e XX.

4. UM ENCONTRO ENTRE O PASSADO, O PRESENTE E O FUTURO: O OPERÁRIO FRANCÊS NOS SÉCULOS XIII, XIX E XX

Algumas reflexões valiosas podem advir das análises sobre a história dos operários franceses, pois, como dito anteriormente, no contexto do mundo do trabalho, é importante que sejam analisadas as arquiteturas de poder que se constroem nas relações humanas e os seus impactos sobre as escolhas e as perspectivas de vida dos indivíduos e como os vestígios da história podem ser sinais do momento presente e dar indicativos, para compreender o futuro.

Grupos sociais diferentes localizaram-se de maneira distinta em relação às questões de espaço, tempo e modos de vida no decorrer da história. Assim, deve-se compreender como ocorrem esses movimentos, quem se mobiliza e como os autores se movem nesses fluxos. Os sujeitos têm relações diversas com essa mobilidade social e com as estruturas de poder, nos quais algumas pessoas estão mais no comando do que outras, e, nestes caminhos, percebem-se diferenças nos graus de relações e comunicação. Ou seja, as interações sociais são complexas e variadas, por isto, fundamentais de serem pensadas e problematizadas. (PIERUCCI, 1999)

O trabalho de Perrot, (1988) evidencia diferentes movimentos sociais e a função política na divisão do trabalho, incluindo a introdução da tecnologia nos processos de acumulação de capital. Analisando os movimentos ocorridos principalmente na França dos séculos XVIII a XIX, a autora mostra a complexidade da hierarquia social e as suas tensões, as distinções e as diferenças entre os que vivem a condição de fracos nestes espaços e de como as relações vão se estabelecendo.

Os fluxos, apresentados pela autora, ocorrem em função da implementação dos maquinários e servem como uma ferramenta de controle patronal e de imposição de obediência, uma vez que a mecanização não corresponde apenas à eficiência, mas, a atitudes disciplinares, desencadeando uma série de ações e relações. As reações à máquina que ocorreram nesse período não são meros atos de defesa, infantilidade ou animalidade, porém, movimentos carregados de significados. E o entendimento destes significados pode auxiliar a compreender os comportamentos atuais, já que, lendo a história, percebe-se muita similaridade com

os movimentos que ocorrem hoje nos centros urbanos e na realidade brasileira, inclusive na dos trabalhadores de estacionamentos – foco deste estudo.

Como descreve a autora, a máquina entrou para abafar as manifestações operárias, pois, até então, os operários eram insubstituíveis, exigiam salários e melhores condições de trabalho. Dessa forma, se organizavam, estruturavam o trabalho e as formas de poder, fazendo a lei e o *modus operandi* do trabalho. A máquina entrou como oposição a esta força operária, colocando os trabalhadores nos seus locais, visto que agora poderiam ser substituídos.

Os fabricantes das máquinas, deste período, reforçavam esta posição, mencionando que esses equipamentos precisariam ser conduzidos por engenheiros, para que, quando os operários se dessem conta de que poderiam ser substituídos, se recolhessem e renunciassem às condições que anteriormente estavam impondo. A máquina serviria para “domar” os funcionários, tornando-se uma barreira à força operária, iniciando uma nova forma de estruturação e comunicação, com uma classificação hierárquica, contratando pessoas mais próximas à estrutura de poder (aos donos das fábricas) que teriam papéis e benefícios diferentes. Este novo modelo passou a alterar o campo de forças. O que está em jogo não é o emprego, mas, o controle do saber fazer e, conseqüentemente, do poder. Primeiramente, importa a força de mando, como também o poder de controlar a produção, minimizando o roubo da matéria prima e o controle da qualidade e quantidade dos produtos, ou seja, o domínio dos ritmos e dos homens. A disciplina mecânica é sutil e favorável à introjeção de um modelo de relações (PERROT, 1988)

De acordo com a autora, o fundamento da resistência e da luta operária é uma questão existencial. Ela evidencia, em sua narrativa, que a resistência não é cega, nem espontânea, sendo, muitas vezes, organizada e pensada e, por isto, não sendo adequado classificá-la como simples recusa à implantação do progresso técnico, pois existem diferenciações de reações entre os próprios operários e na forma deles realizarem as brigas de forças. Caracterizando, por conseqüência, a ambigüidade de todo este processo, que se coloca de forma explícita e barulhenta, como também através de práticas dissimuladas e diversificadas.

Na França deste período, a produtividade era vista como perniciosa pelo operariado, pois restringia o acesso à riqueza, e estes operários lutavam por defender o direito ao emprego e, conseqüentemente, a sua autonomia. Nesta oposição, utilizavam-se de mecanismos de resistência e, muitas vezes, de violência,

buscando nestes atos uma forma de expressar a fúria com que estavam sentindo a perda da liberdade e poder. Os trabalhadores procuravam ser donos do seu ritmo de produção, porque, mais do que a remuneração, prezavam a possibilidade de ter lazer e fazer com o seu tempo o que bem entendessem. Estavam brigando pelo seu espaço neste contexto que estava se apresentando.

Perrot, (1988) mostra que este movimento restritivo às máquinas não foi homogêneo, bem como destaca a importância de compreender a complexidade de suas inter-relações. A oposição e as reações não ocorreram da mesma forma com os pequenos equipamentos. Já que estes instrumentos menores representavam para os operários uma valorização do seu trabalho, viam, nestas pequenas máquinas, benefícios, pois seriam como auxiliares desejáveis e facilitadores do trabalho manual, tanto que o levavam também para os seus lares. Assim, percebe-se que a atitude resistente não é absolutamente de hostilidade ao progresso tecnológico, a questão é não ser governado pelo maquinário e não perder a liberdade de mover-se.

Importante notar ainda que a diferença de comportamento também aparecia nas distintas formas de reações, pois os trabalhadores do campo apresentavam comportamentos diversos e menos reativos do que os operários dos centros urbanos, uma vez que não tinham as mesmas garantias em relação à subsistência, pela dependência de fatores climáticos que faziam que temessem o dia de amanhã, se teriam alimento e dinheiro. Outro aspecto apontado é o fato de terem que zelar pela família e pela manutenção do modelo familiar, visto que toda a parentela trabalhava junto e, desta forma, a disciplina impacta fortemente nesta organização do trabalho. “Cada membro da família é utilizado, conforme suas forças e seu estatuto, [...] o pai garante a aprendizagem, a disciplina e, sendo o caso, a remuneração dos seus filhos” (PERROT, 1988, p. 60).

Na segunda metade do século XIX, continuava em voga a dicotomia em relação à industrialização. A dúvida entre estar a favor ou contra o crescimento da maquinaria e produtividade se faz presente, uma vez que são percebidos os riscos da superprodução e da especialização excessiva. Ocorria, assim, a criação das elites técnicas, minimizando o espaço de formação para todos, mas, em contrapartida, este período também é percebido como potencializador da sociedade, uma vez que possibilita manterem-se competitivos, acompanhando o que estava

acontecendo no resto do mundo e tendo acesso aos bens materiais que esta nova tecnologia trazia consigo.

De onde a indústria moderna tirou sua mão-de-obra? Como camponeses, artesãos – ou andarilhos – foram transformados em operários? Por quais meios? Por quais estratégias? Quais foram as etapas desta transformação? Quais foram os efeitos da tecnologia, por exemplo, o papel das máquinas? Estas modificaram as disciplinas? Como? Qual foi a importância da resistência contra esse novo modo de trabalho e existência? (PERROT, 1988, p. 54)

Estas questões, citadas acima, referentes a esta Era Industrial, criaram uma nova disciplina e uma nova ordem. As fábricas precisavam identificar formas de gerir as pessoas, tendo como um grande desafio conseguir de pessoas livres uma presença regular e exata dentro de um ambiente físico que apresentava semelhanças com as prisões, uma vez que institui, nos seus espaços, vigilância e visibilidade do processo e das pessoas. A divisão do trabalho ganha força, e os espaços de trabalho são racionais (sem ostentação), passíveis de agilizar a fabricação e de exercer controle sobre os operários.

A preocupação dos donos das fábricas eram os roubos de matéria prima e a garantia do controle de qualidade dos produtos fabricados, fundando dois personagens neste cenário: o porteiro, que controla o acesso, e o examinador de peças, que analisa os produtos acabados, sendo figuras centrais nesta disciplina e o pivô de muitos conflitos. Ambas as atividades não se constituem como cargos técnicos, que necessitam formação, são funções domésticas, mas que ocupam posição especial nesta trama, e neste contexto, por estarem próximos dos centros de poder. Bottmann (1988) mostrou que esta disciplina industrial baseou-se em regimes antigos da sociedade francesa, utilizando-se de sanções como demissões e multas, como também o emprego de prisões e incriminações na justiça, punindo, de forma bastante severa, uma vez que o furto de mercadorias estava atingindo proporções consideráveis e era visto como um atentado contra o patrão. Com estas ações, os fabricantes esperavam constranger os trabalhadores. Também foram criadas formas de controle e de vigilância mais elaboradas: divisão do trabalho e a remuneração por produtividade. Ou seja, ganha quem faz, instigando que os operários fossem os principais interessados em produzir; eles mesmos fariam o controle de si e dos outros, entrando na relação da fábrica elementos de impacto

totalmente subjetivo, como a competição e os jogos de poder entre os próprios trabalhadores.

Nessa relação, o individualismo se colocou, e a “mentira” do patrão também, pois, ainda que com o controle, as relações não aconteciam de forma transparente e equitativa, assim como não acontecem na atualidade.

As regulamentações permaneceram, se elaboram ao longo do tempo, inclusive, se alongaram e se especificaram, fixando horários, adicionando valores para as multas e incluindo sanções morais. Foram criadas regras, regulamentações de higiene e segurança, para circular nas fábricas e até determinações de como devem se vestir. As questões de conduta foram muito visadas, assim, as faltas, os atrasos, as falhas na produção, bem como as atitudes inadequadas de brincadeiras, o desrespeito aos chefes e as brigas entre os próprios colegas de fábrica foram analisadas e investigadas. Esses regulamentos tinham objetivos econômicos e políticos, visando a minimizar os custos de pessoal, bem como regular as pessoas nos seus comportamentos.

Para a autora, a gestão dessas punições fugia do controle dos operários e, por este motivo, eram muito pouco toleradas. A vigilância era percebida como alvo de preocupação constante e, conseqüentemente, de tensões, gerando inúmeros conflitos entre os trabalhadores e entre as classes, já que as demais pessoas da sociedade acabavam se envolvendo e tomando partido por umas das forças. Aquelas pessoas da mesma classe, mas que passavam a ocupar a posição de controle no trabalho, eram conduzidas pelo patronato a afastarem-se através de diferenciações salariais e de privilégios simbólicos, novamente repetindo um movimento de colocar as pessoas nos seus lugares.

Importante também mencionar o que Perrot, (1988) demonstrou sobre o jogo de poder entre as classes, evidenciando que, desde o século XVIII, os controles dos trabalhadores não se restringiam ao espaço da fábrica, mas atingiam a vida cotidiana, organizando o espaço de moradia destes operários. Esta ação de dominação objetivava controlar, manter a ordem e fixar a mão de obra, provocando dependência destas pessoas que se viam totalmente vinculadas a este labor e novamente, com menor força de resistência. Porém, novamente emergiu a força de oposição a esse mecanismo de submissão, e muitos operários rejeitaram essa ideia, querendo manter distanciamento, pois, estar no seu ambiente, significa não estar entre as “paredes” dos outros, podendo viver a sua originalidade.

Neste jogo de forças, verifica-se a presente a preocupação com a “matação de tempo”, por isto a inserção de marcadores de tempo que são justificados pela necessidade de cronometrar o tempo de realização e de produção da atividade. Os trabalhadores, controlados, vão conformando-se com as instruções, passando a executar as atividades, sem pensar sobre elas, somente executando, perdendo a capacidade de criar e interferir, visto que acabam reduzindo o espaço de alocação do seu saber.

É Interessante observar a semelhança destes processos de resistência e domínio com a dos trabalhadores atuais, especificamente, com a realidade onde foi realizada a pesquisa de campo aqui apresentada. Por isso, estas reflexões vêm para esta dissertação. A incidência de controles e ações disciplinares são diretamente proporcionais às resistências e à propulsão de reações, tornando-se um jogo vicioso e de vai-e-vem de. Conforme mostrado anteriormente, no mesmo momento em que o controle atinge o cotidiano dos operários, cresce o absenteísmo e aumenta a rotatividade, principalmente por parte dos jovens. É grande a dificuldade de contratação, principalmente para algumas atividades, cujas pessoas que as aceitam são as que têm pouca margem de escolha. A juventude sempre, em todos os tempos, é quem demanda maior tempo livre e para encontrar o seu espaço.

Neste encontro entre o passado, o presente e o futuro, o jogo de forças encontra-se nos cenários de diferentes épocas, são eles:

Senhor/escravo, exploradores/explorados, produtores/fruidores, desperdício dos ricos/miséria dos pobres formam sua trama, simples e eficaz. Como a pedagogia escolar, a pedagogia operária também funciona por um jogo de oposições: as longas jornadas de trabalho tornam as famílias infelizes/ as curtas jornadas tornam as famílias felizes (PERROT, 1988, p. 54).

Os espaços coletivos não se mostram acessíveis a todos, e os operários clamam por acesso livre e pela manutenção dos seus direitos, movimento contrário à proposta da industrialização que incentiva a especialização de competências, restringindo a atuação e os papéis dos indivíduos nos contextos organizacionais.

A autora afirma ainda que nunca uma evolução acontece em linha reta, sendo assim os sistemas se sobrepõem e coexistem, e as resistências são renovadas e desenhadas com novas arquiteturas cada vez mais elaboradas, implícitas e distantes por conta dos avanços tecnológicos. A relação que antes era “nós” agora é substituída por “eles”, representando a indiferença ou a hostilidade. Há

impossibilidade de falar com o seu chefe frustra e deixa a sensação de que informações estão sendo ocultadas.

É surpreendente revisar a história e ver o tema do delito, tão presente e tão contemporâneo, que aconteciam desde o Segundo Império, quando os comportamentos desviantes proliferavam de forma semelhante aos relatos de campo apresentados nesta dissertação. A história da França, apresentada por Perrot (1988), mostrou delitos, cometidos pelos operários, que envolviam valores econômicos ou políticos, assim como aqueles comportamentos desviantes que aconteciam nos bares, envolvendo bebedeiras. Da mesma forma, nos diferentes tempos, estas contravenções também aconteciam em maior número do que os crimes que envolviam crueldade, assassinatos e descontrole e evidenciavam duas obsessões: uma em relação à propriedade e outra, às questões sexuais. Os jovens direcionavam os seus furtos para os grandes centros, aumentando os roubos domésticos, onde eram realizados pequenos furtos, como também o roubo de alimentos.

A passagem de uma criminalidade da violência para uma criminalidade da astúcia, iniciada no século XVIII, prosseguiu no século XIX, através das flutuações ligadas às crises econômicas e políticas. A industrialização não inverteu esta tendência, ao contrário, impulsiona uma violência de outra ordem. Conforme descrito no capítulo 3 desta dissertação, também, no século XVIII, ao fixar a norma configurava-se o desviante, e o Cômputo Geral (fonte fundamental de informações e dados estatísticos sobre criminologia na época) traz maiores informações sobre os acusados, focando-se em algumas ideias que fundamentam as suspeitas. Primeiramente, acreditam que fatores geográficos interferem, pois muitos autores da época mencionam que onde se encontram as fortunas mais consideráveis predominam também uma grande miséria e destacavam os imigrantes, criando uma lógica de que, seduzidos pelos grandes centros, aqueles acabavam deixando-se corromper. Criaram-se explicações atreladas às questões biológicas, destacando os jovens, pelas suas características e fase de vida, por ambicionarem recursos ameaçavam a propriedade e eram considerados os “fermentos da corrupção”. Concomitantemente, neste contexto, o delito, na época, é visto como coisa de homem, pois são considerados atos viris, em que o papel das mulheres ficava relegado às atitudes de dissimulação ou como coadjuvantes dos homens desviantes (PERROT, 1988)

Entretanto, a autora assinala que o maior acusado na França antiga era o pobre, o operário, eram eles que ocupavam, em maior número, as prisões, porque eram vistos como as pessoas que não tinham nível econômico e cultural. O senso comum entendia que a miséria levava os operários ao roubo e que o crescimento industrial criava objetos de desejo e provocava a criação de uma população que ficava à margem, desejando estes bens. A visão era de que a precariedade da condição operária era geradora de delinquência.

Os diaristas urbanos, mão-de-obra sem profissão, não-qualificados (ou desqualificados) seriam, no começo do século XX, os grandes abastecedores da prisão: um subproletariado, em suma, distinto dos “operários honestos” e capazes (PERROT, 1988, p. 260).

Estas expressões e os questionamentos da lei e das regras do jogo estabelecidas são indicadores fundamentais dos abalos sociais. Cabe pensar qual é a moral das classes populares e os códigos que elas obedecem? O uso da violência impactam as consciências? Como se criam? Será um acaso? Neste momento, interessa o tom de certos atos desviantes, que têm uma ressonância política e que instigam compreensão.

Como menciona Cardoso (1978), se aceitamos que toda cultura é um sistema desarmônico e que se refaz constantemente através do inter-relacionamento social, com mais razão, devemos compreender que, em sociedades de classe, marcadas por uma profunda diferença entre o campo e a cidade, nossa tarefa é analisar o processo pelo qual são reelaboradas as pautas de ação.

4.1 CONEXÕES COM TRABALHADORES NOS DIAS ATUAIS

Ao estudar o comportamento desviante, ao aproximar-me das pessoas que compõem a massa de trabalhadores dos estacionamentos comecei a perceber uma diversidade de perspectivas e subjetividades, ficando clara a inexistência de um padrão de vida e um único modo de trabalhar.

No capítulo anterior, foram vistos alguns conflitos ocorridos na história do desenvolvimento do trabalho e como estes impactaram na organização das vidas das pessoas na época, cabendo, neste momento, refletir sobre as novas possibilidades e os novos impactos das relações sociais, analisando mais

profundamente os impactos que a estratificação das classes provoca na identidade das pessoas.

Fonseca (2000) enfatiza a importância de ampliar o discurso social, pois, para a autora, a cegueira quanto à existência de outras lógicas impede a efetiva comunicação e o exercício da alteridade. Quando nos comunicamos com “outros”, compreendemos que existem diferenças, e isto, por si só, significa tensão e desequilíbrio, visto que, na maioria das vezes, esta percepção (da existência do outro) abre um espaço para a dominação – quem controla quem. Assim, muitos detentores do poder subestimam a complexidade destas relações, querendo transformar o que está à volta no seu modo de vida.

Ao cruzarmos gerações, marcadores sociais, como classe, etnia, é preciso vê-los com cuidado, identificar os caminhos dos grupos sociais que as compõem e, se possível, reconhecer todos os elementos que estão intrínsecos nestas interações, para compreender do que falam estas diferenças. “Sem reconhecer a diferença, não existe diálogo” (FONSECA, 2000, p. 211).

Torna-se necessário, para compreender as práticas de transgressão dos trabalhadores dos estacionamentos e o que os envolve, saber quem são os indivíduos que fazem parte deste contexto e do que tratam as suas diferenças e quais as lógicas que estão permeando as suas estratégias de vida e escolhas.

Quando Fonseca (2000) critica a posição dos administradores dos orfanatos que censuram as mães¹³ que deixam os seus filhos nestas instituições, atribuindo a estas mulheres um posicionamento diferente de mulheres de classe média e alta que deixam seus filhos com as avós das crianças, a autora faz refletir sobre a possibilidade de existirem outras perspectivas, atravessando estas relações, porque a ação dessas mães não era uma estratégia de sobrevivência, trazida de um vazio cultural. Assim como este fato, há uma série de outras ações que escapam a lógica de quem observa ou faz a gestão, existindo uma série de elementos no “caldeirão cultural brasileiro”¹⁴ que necessita ser melhor analisado.

A autora enfatiza que os analistas científicos não podem, em função das novas disciplinas trazidas pela modernidade, deixar os aspectos, acima

¹³ No livro *Família, honra e fofoca*, Claudia Fonseca menciona, em uma de suas pesquisas etnográficas, o dilema e a relação conflituosa de mães que deixavam seus filhos nos orfanatos e que se indignavam, quando não mais o encontravam, porque tinham sido adotados por outras famílias. Estes, por sua vez, ficavam incomodados com estas mães, entendendo que, neste ato, elas queriam livra-se e usar o lugar como uma pensão, enquanto fosse conveniente para elas.

¹⁴ Esta expressão é citada por Claudia Fonseca no seu livro: *Família, honra e fofoca* (2000)

mencionados, invisíveis na compreensão das relações. Em outras palavras, a desigualdade do sistema de classes sociais deve ser pensada, e a igualdade de cidadania deve ser buscada, sendo necessário estudar essas mudanças e verificar os novos papéis e as aspirações dos atores envolvidos.

O Brasil se apresenta como um caso extremo de sociedade de classes, onde a diferença do “povo” e da elite não para de crescer, tendo uma péssima distribuição de riqueza e grandes diferenças culturais. Assim, entre ricos e pobres há uma grande distância, desde a moradia (onde e como moram), a formação escolar transcorre e estrutura-se de forma bastante distinta (uns, com acesso, outros, sem acesso, ensino público ensino privado), o atendimento à saúde, bem como em relação às condições básicas e de higiene. A relação entre estas partes das classes sociais, muitas vezes, só acontece nas relações de trabalho, através das trocas de prestação de serviços que possibilita uma aproximação, não significando efetivamente uma troca.

A seguir, me apoiarei, sobretudo, no trabalho de Pochmann (2006), para aproximar-me das transformações em curso, revendo as categorias sociais com que antes se olhava a sociedade brasileira, porque, diante das mudanças históricas, é possível que os agentes sociais de hoje lutem e se manifestem por coisas diferentes de décadas anteriores.

A partir da crise da década de 1980, com a adoção de medidas recessivas e choques inflacionários, seguidos, nos anos de 1990, de políticas neoliberais de abertura comercial e financeira, a sociedade brasileira sofreu diretamente as consequências da estagnação econômica, do desemprego e da queda de renda. A consequente perda de *status* da classe média e as dificuldades crescentes de um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e exigente de novas qualificações impactaram diretamente nas aspirações de ascensão social (POCHMANN, 2006).

Com a desestruturação do mercado de trabalho, boa parte dos postos de trabalho que eram assalariados foram transformando-se em atividades não-assalariadas, abrindo espaço para as atividades autônomas, tais como consultores, trabalhadores independentes, cooperativas e empresas sem empregados. A expectativa para com o papel do Estado ficou atrelada à luta com os encargos sociais, à minimização da pobreza e à atenção na batalha para com a violência, sendo visto como um elemento que não contribuiria para o reaquecimento produtivo.

Os novos padrões educacionais não reverteram no alargamento de disponibilização de novas vagas de empregos, ocorrendo ainda de o Brasil exportar mão de obra qualificada para países que estão no momento recebendo novos profissionais, visto que os países, considerados de primeiro mundo, ainda se colocam de forma atrativa aos jovens profissionais que detêm boa formação profissional. De uma forma míope, a sociedade brasileira segue o discurso de capital humano, não percebendo que o movimento que estava acontecendo era: o “sucesso de poucos vencedores uma autodestruição psicológica para milhares de perdedores, gerando uma série de doutores desempregados e o surgimento de uma série de “biscateiros””. (POCHMANN, 2006, p. 34)

Pochmann (2006) mostra que, entre os anos de 1960 a 2000, aumentou significativamente as diferenças entre as classes baixa, média-baixa e média-média em relação as classe média-alta e as classes altas. Nesse período, a camada média-alta e a alta registraram uma forte elevação na participação total da renda, pois o que se valorizou foram os empregos nos setores privados especializados e nas hierarquias superiores das empresas estatais, o que foi favorecendo o estrato superior da pirâmide distributiva, enquanto a estrutura ocupacional dos níveis mais baixos foram ficando contingenciadas.

Nesse período, os setores terciários, de serviços e de comércio apresentaram maiores contribuições à economia e, conseqüentemente, à população, ganhando espaço na indústria.

No setor terciário das atividades econômicas, observa-se que a ampliação dos postos de trabalho de classe média não transcorreu de forma homogênea. Percebe-se, por exemplo, que o setor financeiro não apenas reduziu sensivelmente a quantidade de empregos diretos (de cerca de um milhão na metade da década de 1980 para 400 mil nos primeiros anos do século XXI), como modificou substancialmente o perfil da ocupação direta e indireta, levando à alteração dos tradicionais postos de camada média-média (POCHMANN, 2006, p. 38).

À medida que os tradicionais postos de trabalho vão se modificando, parte das camadas sociais vão perdendo o espaço de contribuição, e estes movimentos “colam” na esfera política e nas relações sociais, comprometendo a processo da construção da nação e, por conseqüência, na formação das identidades. Talvez por isto Pochmann (2006) mencione o esforço do Brasil em ser um país democrático, mas que ainda não atingiu uma condição de desenvolvimento social.

No século XXI, a expansão e a transformação da economia brasileira têm sido extremamente significativas, da mesma forma que as mudanças nos centros urbanos. Porém, a tensão, vivida pelos cidadãos, continua presente, uma vez que os empregos tradicionais continuam se transformando a todo o momento, em função da tecnologia e da importância das competências que são questionadas, fazendo com que as pessoas sejam malabaristas permanentes das adaptações sociais.

Existe, como mostra o autor, desde os primeiros anos da década de 1990, uma modificação quanto às possibilidades de trabalho e uma conduta e consumo imitativos por parte da população brasileira em relação ao exterior.

Entretanto, apesar da tentativa de imitação dos padrões globalizados, para o povo brasileiro, ficar sem emprego, é um luxo que não é permitido. Assim, o comércio de rua das grandes cidades cresce significativamente, fazendo com que as pessoas, habituadas a um emprego e uma remuneração formal, mudassem suas vidas e corressem atrás de possibilidades de sustento instáveis, de baixa produtividade e baixa renda.

Outro aspecto significativo desta repetição dos modelos que vinham do exterior é que, ao importar as tecnologias e as formas de operação sem o desenvolvimento social, foram sendo criadas o que Pochmann (2006) chamou de “ilhas de produtividade”, que geram conflitos de toda ordem na sociedade, pois reproduzem novas relações de capital-trabalho e lógicas de convivência. Com isto, os padrões de comportamento e ideias vão ligando-se ao capitalismo, mas tendo na base ainda um funcionamento colonialista. Desta forma, as classes dominantes, possuidoras de maiores condições, optam no Brasil por um caminho individualista, afastando-se cada vez mais daqueles que podem atrapalhar a sua aproximação com os centros de poder econômico. A classe média, apesar de sofrer as consequências em muitos momentos coloca-se ao lado das camadas dominantes, visto não querer perder a possibilidade de ter a seu serviço aqueles que necessitam dos subempregos.

Com isto, é interessante atentar para o que o autor menciona, com base em estudos de famílias paulistanas, sobre o sonho de ascensão social, que se mantém presente, na medida em que, apesar da ampliação da desigualdade social, estes movimentos de aproximação com novos padrões de comportamento provocam uma diluição das fronteiras simbólicas, em função da difusão intensiva dos meios de comunicação, que hoje acessam e desejam novas maneiras de vida e acesso.

O mundo social brasileiro se orienta para muitas esferas, cada qual contendo seus códigos e dispendo de suas éticas, e segue de forma a reforçar a fragmentação nos centros urbanos. Nesta lógica que vem se desenhando, expandem-se atividades de trabalho precárias, empregos temporários, surgindo novos expedientes de sobrevivência e alcance às atividades ilegais, clandestinas e, porque não dizer, de atividades delituosas.

De acordo com Telles e Hirata (2007), estas novas fronteiras, que foram mencionadas acima, surgem das necessidades deste moderno trabalhador urbano, que oscila entre empregos mal pagos, tendo acesso tanto a atividades lícitas, como as ilícitas. Em cada situação, são negociados os conceitos de aceitabilidade moral e de escolhas racionalmente limitadas. Esses autores chamam a atenção para um aspecto ainda não mencionado, ou devidamente destacado, que é o fato de a economia provocar, nos anos 80, a revisão das relações de trabalho, enfatizando a confusão que estas ações provocaram na distinção entre trabalho, desemprego e expedientes de sobrevivência. Foram anos em que as atividades ilícitas mudaram de escala e se misturaram com o mundo das atividades informais e lícitas, mascarando e propiciando o que irão chamar de “mobilidades laterais”.

Diógenes (1998) argumenta que uma forma de evidenciar a rebeldia urbana, muitas vezes, é ficar fora do “campo de trabalho”, já que este representa o espaço de significado dos indivíduos. Destaca que já na Idade Média o mendigo era tolerado, mas o vagabundo era odiado, ou seja, aquele que fica sem trabalho fica como se tivesse sem um papel social definido. Entretanto, a autora ressalta que as gangues juvenis instauram uma outra ordem, em que a “vagabundagem” e a exaltação do prazer colocam em xeque os pilares básicos da sociedade do trabalho. Em uma de suas narrativas, um jovem menciona que “roubar está rendendo mais que trabalhar, que ele pega um ou dois relógios ele ganha o que levaria uma mês para receber trabalhando” (DIÓGENES, 1998, p. 41)

Este embaralhamento do legal e do ilegal provoca permanentes deslocamentos, cria novas lógicas de mobilidade urbana e reflete nas relações sociais, podendo provocar acesso a atividades duvidosas, sem que, com isto, se configure a formação de “carreiras delinquentes”, ficando a possibilidade de ingressar ou não. O limite passa perto.

Pochmann (2012) em seu recente livro menciona destaca resgate da condição de pobreza e o aumento do padrão de consumo da população brasileira,

mencionando que estes dados não tiram a maioria da população emergente da classe trabalhadora. Para o autor é preciso ainda muitos movimentos politizadores para aprofundar a transformação da estrutura social, para que este processo não incorra apenas num caráter predominantemente mercadológico, individualista e conformista sobre a natureza e a dinâmica das mudanças socioeconômicas no Brasil.

O autor destaca que, apesar dos avanços recentes, a dinâmica das relações com os trabalhadores requer algo mais do que a inserção das pessoas no contexto social. Das 94% das vagas de trabalho criadas entre 2004 e 2010 os salários foram de até um salário mínimo e meio, e seja pelo nível de rendimento, seja pelo tipo de ocupação, seja pelo perfil e atributos pessoais, a maioria da população emergente ainda não pode ser classificada como classe média. Ainda encontram-se, tanto em condições físicas, como comportamentais como das classes populares, que, por ter um melhor rendimento, ampliam imediatamente o padrão de consumo, gastando o que recebem, apresentando-se com comportamentos individualistas e aparentemente racionais. (POCHMANN, 2012).

Assim, os autores apresentados, neste capítulo, fazem ver que a reatualização da história e do desenvolvimento econômico provocam um deslocamento considerável na ordem das coisas, uma vez que a cultura de massa induz a uma crença do acesso aos bens de consumo, e que, ao ter, poderão ser reconhecidos como sujeitos sociais. Logo, faz-se necessário retomar o posicionamento que Claudia Fonseca (2000) destacou sobre a urgência de compreender os impactos desta nova lógica na construção das estratégias da vida urbana atual.

A identidade e a cidadania vão muito além da herança cultural, elas se atualizam através das relações de força que visam à negociação das fronteiras dos grupos políticos, e o trabalho é percebido como instrumento de inserção social, que comparece de forma decisiva na e para a construção dos sujeitos e de suas perspectivas de vida.

É preciso relacionar o tema do comportamento desviante como uma estratégia de individuação que exige atenção mais qualificada para as necessidades dos profissionais que atuam nas unidades de estacionamento. Analisa-se, nos próximos capítulos, a possibilidade do desvio ser uma forma destes profissionais terem voz, assim como dos atos desviantes estarem inseridos em um amplo

processo de reprodução das desigualdades, em que as trajetórias, as escolhas, os posicionamentos acontecem em um campo de possibilidades socioculturais.

5. JUVENTUDE / CLASSE E TRABALHO – ESCOLHAS SÃO POSSÍVEIS?

O quadro de referência quanto ao problema da ação humana foi se modificando ao longo da história. Friedberg (1995), quando estuda acerca do tema afetividade e cálculo ou relativização da racionalidade, mostra duas evoluções a partir das quais analisa e explica os comportamentos dos indivíduos e dos grupos nas organizações. A primeira evolução tem suas raízes nos trabalhos do movimento das relações humanas e diz respeito ao alargamento progressivo das concepções sobre as motivações, que restituem ao indivíduo um mínimo de autonomia no tocante às necessidades psicológicas e à estrutura de personalidade, entendendo o ser humano como um agente complexo e imprevisível. A segunda evolução foi a relativização da noção clássica de racionalidade. Para a teoria clássica das organizações, o comportamento não constituía verdadeiramente um problema. Os comportamentos negativos os quais se desejava corrigir não eram considerados fruto da irracionalidade dos indivíduos no trabalho, mas, sim, resultado de estruturas de trabalho mal pensadas e mal realizadas. Com o postulado do *homo economicus*, a visão era de um homem com comportamento totalmente previsível e racional, respondendo de forma estereotipada.

As experiências conduzidas em fábricas possibilitaram ampliar a reflexão em relação à complexidade do comportamento humano nas organizações. Essas experiências empíricas objetivaram avaliar a influência das condições materiais do trabalho (no caso, as de iluminação) a respeito da produtividade dos operários. Esses estudos possibilitaram ver um incremento de produtividade, independente das condições do ambiente. Ou seja, as pesquisas apontaram que, mesmo depois, quando se regressava com as condições normais de trabalho, o moral das pessoas continuava elevado e os índices de produtividade aumentados. Estes resultados eram inexplicáveis para a ótica clássica.

A importância dos sentimentos, dos fatores afetivos e psicológicos para a compreensão dos comportamentos nas organizações foi colocada em evidência, e, todas essas descobertas traziam uma nova visão do homem no trabalho. Nesse momento, cresceu a corrente de investigação e de ação – o movimento das relações humanas. Para esta nova abordagem, o indivíduo não era movido unicamente pela vontade do ganho, mas também, motivado pela afetividade e pelas suas necessidades psicológicas mais ou menos conscientes.

Esse novo movimento renovou, por completo, os nossos conhecimentos sobre a vida nas organizações, tanto na base como no topo, sobre as práticas de comando e a eficácia das relações hierárquicas, assim como a realidade das interações informais, que se constituem e se escondem atrás das estruturas formais. Foram sendo substituídos os estímulos econômicos por estímulos afetivos. Surgiu, nos anos setenta, uma série de teorias da motivação e uma interferência na realidade das organizações. Iniciaram programas de desenvolvimento de competência interpessoal e foram criados espaços mais participativos e menos autoritários.

Entretanto, o autor não considera que esse enfoque tenha problematizado todo o contexto das relações entre as estruturas formais e as informais dos sentimentos e relações. Conforme afirma, "Tudo se passa como se, para ele, as relações humanas se desenvolvessem num vazio social, num campo sem outros condicionamentos que não a lógica dos sentimentos" (FRIEDBERG, 1995, p. 37).

O autor critica a não consideração do contexto da ação dos agentes e de variáveis como gênero, faixa etária, cor, classe social e história, que ficam de fora da análise, criando uma teoria linear. Herbert Simon (*apud* FRIEDBERG, 1995) traz um marco decisivo, a fim de renovar o raciocínio predominante sobre a racionalidade, ao propor o conceito de racionalidade limitada, através do qual entende que a análise de uma realidade é inesgotável e que os fatores, as escolhas e as preferências não são rigidamente hierarquizadas.

Para Friedberg (1995), é importante estudar e compreender a posição do decisor dentro do contexto de ação e das disposições mentais, cognitivas e situacionais, entendendo que é muito difícil otimizar todas as soluções. O comportamento é visto como uma adaptação a um conjunto de constrangimentos e de oportunidades que o sujeito percebe ao seu alcance.

Por meio da noção de racionalidade limitada, chama atenção a respeito da questão da posição que um ator ocupa em um determinado contexto de ação e que condiciona, por exemplo, o seu acesso às informações, o que foi chamado de "efeito de posição". Ainda destaca a disposição mental, cognitiva e afetiva desse mesmo ator que, muitas vezes, sofre interferência de sua vida pregressa. A esta condição denominou "efeito de disposição". Também, como forma de entender essa racionalidade limitada, Friedberg (1995) menciona o conceito de Festinger sobre dissonância cognitiva, ao demonstrar que, diante de situações de tomada de

decisão, quando acontecem divergências entre as escolhas e o que a pessoa compreende, os decisores optam por uma escolha e reduzem a lógica da ação que foi descartada. A dissonância cognitiva pode fazer com que o ator minimize ou mude os valores, a visão da situação, a própria situação ou o comportamento.

Os funcionários dos estacionamentos, seguidamente, quando fazem referência aos atos de desvio, afirmam ter sido uma “bobeira”, uma “besteira”, como no exemplo do funcionário que pegou o dinheiro e, quando questionado quanto ao que o tinha levado a agir daquela forma, respondeu: *“Foi um momento de bobeira”*.

Deve-se aceitar uma visão menos linear e intencional da ação humana, há o que Friedberg (1995) chama de “jogo complexo” acerca da tomada de decisão dos indivíduos, não havendo, segundo ele, um determinismo. No que concerne à tomada de decisão, o autor cita algumas reflexões de Elster, Hirschman, Lindblom, March e Weik, que destacam quatro pontos:

- 1) as preferências de um decisor num dado momento não são precisas, coerentes e unívocas, mas, pelo contrário, múltiplas, fluidas, ambíguas e contraditórias (COHEN; MARCH, 1974; MARCH, 1974; MARCH, 1978) ; 2) essas preferências não precedem necessariamente à ação, mas podem também ser-lhes posterior, criadas por ela e pela sua dinâmica (LINDBLON, 1959; HIRSCHMAN, 1967; WEICK, 1969; MARCH, 1974); 3) elas não são estáveis e independentes das condições de escolha, e, finalmente (ELSTER, 1983); 4) elas não são intangíveis, mas, pelo contrário, estão sujeitas a manipulações voluntárias ou involuntárias, conscientes ou inconscientes da parte dos decisores (MARCH, 1978; ELSTER, 1979) – p 50).

O comportamento, apesar de seguir alguns padrões, não é totalmente previsível, podendo os atores agirem com base na tradição ou na fé e/ou nas normas acordadas com o seu grupo de referência, entendendo que seguir as normas é diferente de seguir objetivos e que, como já fora abordado anteriormente no capítulo sobre o desvio, as próprias normas podem ser problematizadas e vistas como não lineares.

Toda esta visão da racionalidade limitada também permite uma libertação de postulados reducionistas, indo além da visão determinista dos indivíduos que teriam sua vida prescrita pelo passado e pelas experiências sociais marcantes. Para Friedberg (1995), as pessoas não são “joguetes do seu passado”, nem o reflexo do que foram, os atores têm as suas escolhas de vida, como uma resultante da

interação constante e dinâmica entre a sua socialização e o contexto atual de ação, com os constrangimentos e as oportunidades fornecidas.

Essa visão alargada permite respeitar os comportamentos observados e procurar as “boas razões”. Permite desconstruir a noção de preferências e relativizar o papel das intenções e do cálculo nos comportamentos humanos. O autor argumenta que

Só raramente os indivíduos tem preferências ou objetivos claros. Sobretudo, nem sempre tem o tempo de calcular a sua conduta em função destas preferências. São obrigados a remediar rapidamente as situações, o que pode levar a reconsiderarem as finalidades da sua ação em pleno caminho, a inventar ou descobrir outras. Basta analisar este comportamento como ativo, quer dizer como uma escolha efetuada sob coação entre um conjunto de oportunidades presentes num contexto, ou como uma adaptação ativa e razoável a oportunidades e a constrangimentos percebidos num dado contexto (CROZIER; FRIEDBERG, 1977; BOUDON, 1986)”.

Assim, deve-se ressaltar e pensar as formas de apropriação nos espaços organizacionais, no caso específico desta dissertação, nos estacionamento, a partir de outras possibilidades de reflexão que vão além da classificação do desvio. Reforça-se a importância de compreender os atores, por meio da aproximação com o campo de pesquisa, para que seja possível reconstruir a lógica que impulsiona as decisões das pessoas, considerar as opções que estão à disposição para, assim, poder encontrar as “boas razões”, mesmo por trás de ações ditas irracionais. Embora não sendo o comportamento desviante a conduta “adequada”, é importante pensar sobre essas práticas, uma vez que esses atos estão presentes nas paisagens organizacionais, tecendo redes de sociabilidade, sendo atravessadas por marcadores sociais, como classe, faixa etária, gênero que circunscrevem as trajetórias profissionais.

5.1 DISTINTAS PERSPECTIVAS EM JOGO

Ao descrever as relações que se desenvolvem nas empresas de estacionamento, foi possível ver a trama de interações entre empregados, clientes, lideranças e patrões. Todos esses agentes são provenientes de universos sociais distintos, com interesses diferentes, entremeados de relações de poder, alianças, conflitos, afetos e desafetos. Essas interações diárias, que ocorrem nas garagens,

mostram que o tempo todo escolhas são realizadas, com base em sistemas de crenças e objetivos diferentemente desenvolvidos por todos os atores envolvidos. (VELHO, 2001).

A heterogeneidade sociocultural, associada à especialização da divisão do trabalho, diversificação e fragmentação de papéis sociais na sociedade moderna contemporânea, está contemplada neste estudo que aborda uma atividade profissional simples, mas, permeada por complexidades.

A seguir, será retratada a diversidade destas perspectivas de vida e de interesses, ressaltando o que Velho (2001) propõe: por mais simples que possa parecer uma sociedade, a diferenciação de papéis e os planos de realidade complexificam as relações. Assim, as decisões e as escolhas individuais, em que estão incluídos também os comportamentos desviantes, ocorrem em um campo de possibilidades e atravessamentos demarcados por fronteiras de classes.

Cada vez mais, na sociedade moderno-contemporânea, a construção do indivíduo e de sua subjetividade se dá através de pertencimento e participação em múltiplos mundos sociais e níveis de realidade. Assim a *viagem* pode se dar internamente a uma sociedade específica diferenciada, não significando mais necessariamente um deslocamento geográfico, físico-espacial, mas, sobretudo, um trânsito entre subculturas, mundos sociais, tipos de *ethos* ou, mesmo, entre papéis sociais do mesmo indivíduo (VELHO, 2001, p. 20).

Os dados, apresentados nesta dissertação, apontam para uma relação de trabalho semelhante a das empregadas domésticas, que também apresentam uma dinâmica de trabalho carregada de hierarquia, separando as diferentes partes envolvidas em mundos distintos.

Velho (2001) mostra, em seus estudos sobre a atividade das empregadas domésticas – que assim como os manobristas e os operadores de estacionamentos, também são oriundos de camadas populares e atendem às camadas médias e de elites – como estas atividades, em si, pressupõem uma diferenciação sociocultural e a demarcação de fronteiras. Entre a posição econômica e o *status* social tem uma descontinuidade, as suas subculturas e os padrões de comportamento são muito diferentes, os hábitos alimentares, de higiene, critérios e códigos são distintos, porém estão a todo o momento cruzando-se. Ressaltando que esta relação é desigual, pois os trabalhadores conhecem, convivem tem acesso ao *ethos* dos

clientes e patrões, enquanto o inverso não ocorre, porque estes desconhecem onde os trabalhadores moram e como as suas vidas se compõem.

Mesmo desigual e sendo uma “via de mão única”, devem ser avaliadas quais as trocas e as tramas que estão presentes nestes processos socioculturais, visto que, mesmo percebendo como menos valorizados, os trabalhadores trazem suas crenças e costumes e buscam se colocar com as suas particularidades. Até pouco tempo atrás, por exemplo, os manobristas e os operadores de estacionamentos não podiam ter tatuagens ou usarem *piercings*. Hoje, se este for um critério de seleção, faltarão pessoas para trabalhar nas unidades de estacionamentos.

Vianna (2001) realizou estudos sobre o samba nas favelas e o interesse da classe média nas escolas de samba, focando-se em algumas distinções entre a realidade do asfalto e a do morro, referindo-se a eles como espaços distintos. Mas, em seus posicionamentos, apesar de criticar estas relações clientelistas assimétricas, não pressupõe um jogo bipolar estático, chamando a atenção para que não se simplifique a relação, e, com isto, se caia na tentação de colocar estas diferenças como aspectos e subculturas separadas e internamente homogêneas.

A questão é pensar acerca deste processo de lidar com as distinções sociais e de como elas se refletem na construção das identidades e alteridades nesses espaços das relações de trabalho. A atividade do trabalho das empregadas domésticas, apesar de hoje existir uma maior regulamentação das leis trabalhistas, ainda são determinadas, quanto ao modo de realizar o trabalho, pelos patrões, ocorrendo, com frequência, o acréscimo de atividades ao que já havia sido acordado, fazendo com que o poder de negociação das empregadas fosse minimizado (REZENDE, 2001).

A forma como ambas as partes desta relação de trabalho funciona mostra também a diferença de como cada uma das partes se percebe. Como menciona Brittes (2007), “cumplicidade e antagonismo andam de mãos dadas”. Os depoimentos das patroas revelam uma compreensão de que as empregadas são inferiores a elas e que geralmente realizariam o trabalho de forma desleixada, por não terem acesso à informação e à forma correta de realizar os serviços. Para elas, estas mulheres são simplórias e ignorantes, necessitando de orientação. Quando são percebidas de forma inteligente, esta capacidade é relacionada à “esperteza”.

Para Rezende (2001), essa percepção, apoiada na desqualificação, também é evidenciada por parte das domésticas que se referem às patroas como sendo

“estúpidas”, “neuróticas”, por enfatizarem tanto a limpeza; e, mesmo reconhecendo que estas têm estudos, são vistas assim, em função da maneira como tratam as pessoas.

Entretanto, também há uma relação de interdependência: para as patroas, as domésticas são a garantia de que as suas casas serão cuidadas e, para as empregadas, a proximidade representa sustentabilidade.

As diferenças entre as condições de existência destas mulheres eram percebidas não apenas como questões de educação ou mesmo gosto e estilo de vida, mas, principalmente, como distinções incorporadas, marcadas no corpo – cor da pele, nos cabelos, nos sistemas digestivo e nervoso (REZENDE, 2001, p. 254).

Esse contexto descrito no que se refere ao trabalho das domésticas é muito similar ao que ocorre nos estacionamentos. As empresas não conhecem quem são as pessoas que operam nestas garagens, como são as suas vidas e os seus hábitos. A dissociação das instâncias, envolvidas no universo do trabalho, acaba transformando ambientes com potencial de aliança, pela interdependência, em espaços de concorrência e divergência. Existe, ainda, um agravante na relação dos funcionários das garagens: o fato de eles, dependendo das características dos estacionamentos, terem uma troca afetiva menor, pois, em muitas unidades, o cliente pode nunca mais passar pela unidade. O serviço, que permite a troca entre o trabalhador e o cliente, em algumas unidades, é mais volátil. A solidão é um aspecto muito presente nestas relações, em função de os trabalhadores ficarem muito tempo sozinhos, tendo relações extremamente superficiais, fato este que se sobrepõe à distancia entre as partes.

As observações, nesta pesquisa, foram realizadas em períodos distintos. Salienta-se que, durante o verão de 2012, no início do ano, quando o movimento dos estacionamentos está muito baixo, em função das férias, as garagens sempre perdem muito do fluxo de veículos e, nos finais de semana, mais ainda. Os funcionários ficam nas guaritas, geralmente acompanhado de algum radinho, ou pequenas televisões, para quebrar o silêncio do local. Um funcionário relatou que, nestes momentos, as horas não passam, que ele pega uma vassoura e vai limpar o estacionamento, toma água, olha o celular e, às vezes, fica torcendo que entre algum carro para quebrar a monotonia. Menciona que fica feliz, quando chegam alguns clientes que gostam de conversar um pouco, mesmo que seja para falar de

futebol ou do tempo. Mas esta não é uma constante, pois, segundo ele, a maioria dos clientes daquela unidade “*são mais metido a besta*”, são poucos os que são “*gente boa*”, que dão bom dia, boa noite, pedem informações, já que perguntam pelo documento de pagamento do aluguel da vaga sem olhar para o funcionário. Este mesmo funcionário relata que sente falta da unidade em que estava anteriormente, porque lá as pessoas eram diferentes: elas conversavam, eram simpáticas “*e o pior é que eles têm até mais dinheiro, são empresários de peso e super gente boa*”. Ressalta que tem alguns que até davam gorjetas interessantes e que, em um dos finais de ano, ganhou tanto panetone que até distribuiu para os vizinhos. Deixa claro que, quando for possível, pedirá para voltar para o outro lugar e relembra a frase de um antigo chefe que dizia que “*cabeça vazia era dormitório do capeta*”.

Esta pesquisa, com estes dados, pretende, modestamente, abrir a lente sobre os atos transgressores nos estacionamentos, pensando-se nessas práticas como “sintomas” que denunciam conflitos, protestos.

A forma como os diferentes atores se percebem nas relações de trabalho, especificamente nos estacionamentos, é bastante ambígua, e estas relações interclasse fazem com que fronteiras sejam permanentemente tensas. Como já mencionado, nesses jogos, para além das trocas afetivas e de relações de poder, estão colocadas categorias, diferenças sociais e culturais. Isto será detalhado a seguir, pois torna-se pertinente refletir a respeito das distintas perspectivas desses trabalhadores, aprofundando-se em seus aspectos de classe socioeconômica, faixa etária e gênero, compreendendo, assim, os significados atribuídos às situações vivenciadas nestes espaços de trabalho, uma vez que influenciam nas expectativas e nos projetos de vida deles.

5.2 PERSPECTIVAS DA JUVENTUDE

Como foi mostrado pela etnografia e pelos seus indicadores, as pessoas que trabalham nas empresas pesquisadas são, na grande maioria, ainda jovens. Os dados obtidos pelas entrevistas no departamento pessoal de uma das empresas pesquisadas apontam que, em torno de quarenta por cento do quadro de trabalhadores tem até 25 anos, incluindo os menores aprendizes.

Foram considerados como jovens os indivíduos com até vinte e cinco anos, em função de considerar os novos posicionamentos do que se considera juventude.

De acordo com Novaes (2006), as mudanças de comportamento e as formas de organização familiar provocaram a necessidade de repensar o conceito de juventude e revisá-lo. As definições do que é ser jovem, quem e até quando se considera uma pessoa jovem são questões que têm sido frequentemente redefinidas culturalmente. Estas definições envolvem aspectos políticos, econômicos e de relações entre as gerações, eis que, para aqueles que não têm a infância preconizada pelo paradigma dos direitos, a juventude começa mais cedo. Para aqueles que ainda não atendem às expectativas do mercado de trabalho, este tempo de juventude pode estender-se até os 30 anos: “Com efeito, qualquer que seja a faixa etária estabelecida, jovens com idades iguais vivem juventudes desiguais” (NOVAES, 2006, p119).

Assim, se a sociedade revisa e altera os comportamentos constantemente, a juventude não será exceção. Desse modo, a reflexão proposta problematiza o conceito de juventude, trazendo uma abordagem que não apenas refere-se à idade, mas também, às questões de trajetória e autonomia. Brandão (2006) concebe, entre as diversas possibilidades teóricas a respeito da juventude, um conceito que pensa esta etapa de vida não a partir de marcos etários, mas, como um processo de transição e de construção subjetiva dos sujeitos. Nessa ótica, reflete e focaliza sobre a fase de aquisição de autonomia e o processo de construção identitária, saindo das tradicionais abordagens da medicina e biologia que classificam os sujeitos simplesmente através das características hormonais e físicas.

Para a autora, as dimensões de autonomia e de independência, que vêm sendo colocadas de forma equitativa, são abordadas de maneira diferente, em que autonomia refere-se à autodeterminação e a independência, à autossuficiência econômica, modificando, portanto, as bases em que se alicerçam a socialização juvenil. Estas instâncias encontram-se atualmente menos demarcadas, em função de, atualmente, estarem implicados os entrelaçamentos do suporte familiar – afetivo e material – a formação e o desempenho escolar, assim como a forma com que lidam com a perspectiva de liberdade, ainda mais com as mudanças que, no contexto atual de qualificação profissional, têm impactado na sociedade.

As mudanças na formação escolar e o aumento de exigências no mercado de trabalho provocaram expressivo retardamento na conquista da plena independência, como sujeito social, fato este que se contrapõe à crescente aquisição de autonomia pessoal que os novos padrões de educação e informação incitam. Com essas alterações, a postergação da saída dos filhos de casa, ou seja, a manutenção dos

laços de dependência familiar provoca um prolongamento da juventude (BRANDÃO, 2006).

A realidade, apresentada nesta dissertação, reitera esses dados, porque muitos destes jovens, atualmente, apresentam uma maior escolaridade do que seus pais e, mesmo tendo filhos, continuam vinculados à parentela. Muitos deles ainda não casaram, sendo expressivo o percentual de jovens com ensino médio, solteiros e com filhos. Eles não têm comprovante de residência em seus nomes e apresentam a documentação referente à casa de seus pais. Eles moram com as mães de seus filhos, vivem em famílias extensas e sem independência financeira.

Muitos dos manobristas e operadores exibiam a foto dos filhos nos celulares, contavam as “travessuras” que estes faziam e também se organizavam para a programação do final de semana, decidindo “qual seria a balada”. Fabiano, informante presente em muitos dos relatos aqui apresentados, diferencia-se dos demais. É considerado velho pelo grupo de colegas que dizia que ele agia assim pois tinha medo da mulher. Ele reagia, ressaltando que tem os seus dois filhos e sabe da responsabilidade de levar o leite para as crianças. Destacou que muitos gastam o que ganham nos eventos na mesma noite, vivendo pensando só no dia de hoje. Enquanto se colocava desta forma, os demais ficavam brincando com ele e assim apontavam essa diferença.

A inserção do jovem no mundo do trabalho é uma fonte de preocupação e conflito nas famílias, em que a incerteza quanto ao futuro, em função das diversas modificações que ocorreram no mercado, é uma inquietação. Atualmente, existe um aumento de trabalhos domésticos, de conservação e limpeza, de vendedores ambulantes e nos *call centers*. Essas atividades são competitivas, com pouca autonomia, criatividade e com desqualificação das capacidades humanas, ao mesmo tempo que, em função das novas exigências e da concorrência, acabam por arrebatam pessoas com diferentes formações, mudando a lógica de funcionamento nas relações. Os jovens que trabalham hoje já trabalharam em muitos lugares, com variados tipos de vínculos e com estabilidades diferentes, tendo que “reinventar maneiras e sentidos de inserção produtiva” (NOVAES, 2006).

Novaes (2006) destaca que o estudo não dá a estes jovens a garantia de que vá trabalhar, assim como ter trabalhado ou, estar trabalhando, não garante que permanecerá trabalhando. Diferentemente da geração anterior que pensava em se

aposentar no local, isto é, imaginavam a aposentadoria, esta geração, quando fala do futuro, traz, em suas colocações, palavras vagas e de incertezas.

Segundo Velho (1996), as mudanças que ocorreram com a modernidade e, mais especificamente no Brasil, afetaram grandemente os valores e a expectativa de reciprocidade. Há alguns anos, as relações interclasses, mesmo com as suas diferenças e conflitos, eram regidas por padrões de interação mais amistosos. Ainda que nas relações de clientela, a tensão era menor. Com a acentuação do individualismo e uma maior impessoalidade, os compromissos afetivos foram sendo deixados de lado. A conduta dos jovens é distinta de seus pais, que se colocavam em uma posição subalterna, de trabalhadores modestos. A juventude atual prioriza suas vontades, rejeitando o tipo de vida dos seus antecedentes que aceitavam a pobreza e uma vida mais simples. Eles têm autonomia (autodeterminação), possuem acesso a informações e inconformismo com padrões impostos. O empobrecimento destas relações e a impossibilidade de acesso a bens e valores para os jovens provoca minimização do sistema de reciprocidade e incrementa a tensão. Isto pode levar a juventude a buscar formas, embora inadequadas, de acesso. Nesta perspectiva, Velho (1996) percebe a possibilidade da adesão à transgressão, principalmente pelos jovens das classes populares, acreditando que os riscos são compensados pelas gratificações sociais e de bens que não se colocavam para a geração dos seus pais.

[...] nem todos os jovens pobres são criminosos. É por isso também que é cada vez mais importante entender as motivações desse universo [...] A carreira de bandido coloca-se como uma alternativa real para a maior parte da população masculina jovem. Mesmo aqueles que se mantêm no mundo legal, frequentemente admitem a possibilidade de ingresso na vida da transgressão e do crime. O controle social, antes exercido pela patronagem interclasses, perde o crédito e a eficácia (VELHO, 1996, p. 20).

A análise de Gilberto Velho retrata muito do que foi observado nos estacionamentos pesquisados. O jovem que pegou os quatro mil reais exemplifica o que está sendo abordado. Analisando a biografia deste funcionário, percebe-se que este não é um marginal, mas cometeu uma grave transgressão, e, nos seus relatos, menciona que sabia dos riscos. Os jovens que surfam em uma placa de ferro puxada pelo carro de um cliente no estacionamento também não têm um histórico de “bandidagem”, mas transgridem as regras e encontram nesse gesto satisfação,

não evidenciando preocupação com as consequências. Ao contrário, esses atos parecem ser um elo entre os envolvidos, indicando que o comportamento desviante oportuniza uma agregação, um sentido comum.

Entender e problematizar as forças que estão no entorno, bem como os modos como elas atravessam e constituem os sujeitos constituem o desafio a ser pensado, pois deve-se atentar que estas condutas não são naturais, elas vem sendo impactadas pelo contexto sociocultural e são demasiadamente emaranhadas. Estudar os comportamentos de transgressão desta juventude proporciona diversas oportunidades de reflexão, novamente, de uma forma interacionista, ou seja, articulando outros elementos, tais como classe social e dilemas urbanos, uma vez que a interação do estudo das microculturas juvenis auxilia a compreender a emergência destas novas identidades, dos arranjos culturais e, até mesmo, dos atos de violência (FERRO, 2010).

As interações entre as empresas e os jovens, em virtude das identidades e dos gostos distintos, fazem conviver visões de mundo muito distintas e que originam conflitos. As empresas são vistas pelo mercado, como também por grande parte das representações das áreas de recursos humanos, como agência civilizatória, ou seja, como espaços que possibilitam a inserção destes jovens ao mercado de trabalho. Geralmente, são conduzidas por pessoas que têm acesso ao ensino formal e que participam, no mínimo, da classe média. São elas que formulam programas de capacitação e de transformação da vida desses jovens, percebendo-os como pessoas carentes e eminentemente em situação de risco. O espaço de capacitação de trabalhadores carrega um sentido de educação e formação (não limitada à formação profissional), que visa à transformação destas pessoas e questiona, por exemplo, a sua forma de vestir e de se portar, etc.

Não se questiona a intenção, mas, o risco da incompreensão do que estes jovens anseiam. Chama-se atenção para o risco da estigmatização para o fato de ver os atos da juventude de forma depreciativa, especialmente, quando associados a outros estigmas de cor e classe e, por conta disto, reproduzir o distanciamento e os atos de violência. Observa-se ainda uma forte orientação dos jovens em relação ao presente, já que, muitas vezes, o futuro não apresenta possibilidades de concretização das suas aspirações. No geral, o dinheiro, mais do que uma necessidade econômica, é o instrumento que permite integração na sociedade de consumo.

Enquanto as gerações passadas encaminhavam as suas vidas por caminhos de segurança e estabilidade, a juventude opta, com frequência, por caminhos de ruptura, desafio e desvio. Pais (2006) utiliza-se da metáfora do jogo do xadrez, atribuindo às gerações passadas um jogo mais cauteloso, utilizando a brilhante expressão de que “jogavam fazendo com que os peões se defendessem mais fácil”, enquanto, nesta analogia, os jovens jogam este jogo, com objetivos de assegurar a mobilidade e o ataque, mesmo que assim corram riscos. O autor menciona que o risco pode ser usado, para transcender à natureza medíocre do cotidiano, implica em colocar um posicionamento, uma vez que ele interioriza um poder, uma forma de escapar à conformidade. Assim, assinala que é importante desvendar as sensibilidades performáticas das culturas juvenis, não prendendo-nos a modelos reduzidos com os quais os jovens não se identificam mais.

A partir de um estudo etnográfico sobre projetos sociais, Piccolo (2010) relata que muitos jovens que participavam de um projeto que gerava uma bolsa auxílio, gastavam mais da metade desse valor, para comprar um chinelo da marca que estava se usando no momento. O estar no projeto permitia a esses jovens a ida aos *shoppings* frequentados pela classe média e a aquisição de roupas e acessórios desejados. Enfatiza que ir, ao *shopping*, é uma relação ambígua, eis que, através desta possibilidade, participam da sociedade de consumo, ao mesmo tempo em que revoltam-se, por perceberem as diferenças entre as favelas e a classe média. Essa revolta, mencionada pela autora, expressa não somente a desigualdade, mas também as dificuldades de reciprocidade. Piccolo (2010) menciona a preocupação de uma das líderes comunitárias com essa revolta, uma vez que a mídia constantemente divulga os modelos culturais, percebendo a dificuldade de como os jovens, economicamente pobres, localizam o seu espaço social. Quando almejam uma relativa igualdade, através do consumo, são percebidos pelas agências de formação como inadequados.

O autor menciona outro fato também significativo, em relação aos signos de identidade destes jovens, ao relatar a sua experiência em uma situação em que tirou fotos na comunidade. Ela destaca que a maioria das fotos mostrava paisagens de combate, e as poses demonstravam virilidade e disposição de enfrentamento, assim como um “encantamento”¹⁵ pelos símbolos que representam poder por meio de

¹⁵ O grifo é da autora.

motocicletas, de meninas novas e roupas de grife. Para aquela comunidade, mesmo para os organizadores do Projeto Esperança de Vida, o que para os jovens representa um estilo de vida é visto como um desvio dos padrões da normalidade, devendo ser corrigido. Nesta etnografia, fica nítido que o projeto dos jovens, muitas vezes, é distinto dos da instituição que a todo o momento visava a adaptá-los e conformá-los. Esta vivência permite ver o desafio de pensar nas práticas e intervenções sociais, que precisam ser repensadas e colocadas em uma ótica mais ampla, podendo ser reveladora de outras possibilidades de articulação e compreensão dos movimentos sociais e de escolhas pessoais.

Foi vista a juventude como possibilidade de compreender os espaços existentes nas relações do trabalho e dos comportamentos desviantes, mas a questão das classes sociais também se revela decisiva no momento de analisar este contexto. Sem dúvida, a variável relativa à faixa etária explica uma série destas tensões, mas se deve levar em conta também os impactos e a problemática da segregação social na estruturação do mercado profissional e nos modos de fazer no ambiente do trabalho.

5.3. A AMBIQUIDADE DA FORMAÇÃO DA IDENTIDADE PROFISSIONAL

As trajetórias dos trabalhadores no Brasil parecem constituir um caminho, permitido e relativizado pelo seu contexto socioeconômico, mediante múltiplas e diferenciadas possibilidades, que vão sendo construídas como um caleidoscópio em que cada movimento e outras figuras vão sendo desenhadas.

Nesta perspectiva, a trajetória de vida não é um caminho de mão única, visto que vai sendo formatada pelos diferentes projetos e pelas variadas experiências que os sujeitos vivenciam e que se caracterizam pela dinamicidade. Estas alterações ocorrem de acordo com as situações e oportunidades que se apresentam a indivíduos, que vão criando estratégias de posicionamento social.

Como visto anteriormente, a antiga organização taylorista ou fordista renova-se, para tornar-se capaz de dar respostas a outros tipos de exigência de qualificação profissional, como forma de garantir a competitividade e produtividade, em que agora o trabalhador é chamado também a compreender a tarefa e trocar informações e saberes. O trabalhador do momento é estimulado a participar e dispor

de seu tempo, disponibilizando as suas capacidades e adotando uma forma de autonomia relativa (ROSENFELD, 2004).

Segunda a autora, esta nova fase de trabalho implica novas relações de dominação, pois, na mesma medida em que o trabalho pede estes novos posicionamentos, continuam presentes nos cenários laborais as questões do desemprego, da exclusão e normatização.

Assim, cabe colocar a seguinte questão: Quais são os efeitos desse processo sobre as relações que os indivíduos estabelecem, e, de que forma, os trabalhadores vivenciam e interpretam essas “mudanças”?¹⁶

A seguir procuro avançar no entendimento da construção destas lógicas, procurando compreender o entrelaçamento entre o comportamento desviante e as relações sociais, através das interações que o espaço do trabalho propicia, pois este também é percebido como instrumento de inserção social, comparecendo de forma decisiva na construção dos sujeitos e de suas perspectivas de vida.

A *priori*, o trabalho serviria, então, como um espaço de intermediação entre mundos separados, mas, para a juventude, este espaço aparece como pontos vazios e/duvidosos, com poucas perspectivas em relação ao futuro, uma vez que não revelam significância maior. Diógenes (1998) afirma que, para muitos jovens da periferia, o tempo do trabalho é percebido como um tempo ausente e como uma “comunidade impossível”¹⁷, uma vez que não proporciona o sentido de pertencimento, já que não os reconhece por não apresentarem as credenciais para atuar nestes espaços. A autora traz, em seu livro *Cartografias da cultura da violência*, um relato de um jovem que atualmente não trabalha e participa de uma gangue:

A pessoa trabalha a vida inteira e, no fim, não ganha nada. A pessoa tem mais que roubar as coisas que dá para usar, que dá para vender, que dá para lucrar. Porque trabalha a vida inteira, se aposenta e ganha um salário que não dá nem para sobreviver (DIÓGENES, 1998, p. 42).

Os jovens querem se colocar pertencendo à comunidade dominante e acham um espaço, à sua maneira, para combater a ideia de que é o trabalho que confere

¹⁶ O grifo é da autora que reconhece que houve mudanças na história do trabalho, mas ressalta que, junto a estes novos elementos tecnológicos e de forma de concepção do trabalho, muitas situações se repetem, tais como a normatização, a regulamentação e a divisão de poderes.

¹⁷ O grifo é da autora.

respeito e acessibilidade entre os indivíduos. Revidam a exclusão social, debochando do esforço dos trabalhadores, postulando que o trabalho não engrandece o homem e que todo investimento deve ser no momento presente.

Este tipo de análise aponta que as oportunidades de trabalho não são simples espaços mecânicos e que estas inúmeras transformações históricas que vêm ocorrendo na realidade brasileira vêm afetando a construção da subjetividade e as relações interpessoais. A vivência é ela mesma um instrumento de inter-relação social.

Fischer (2001), referindo-se ao ambiente profissional e às trocas que ocorrem, define o ambiente físico e os objetos que o compõem como construtos sociais, nos quais a ocupação, as formas de intervenção e de comunicação vão se inscrevendo, produzindo e reproduzindo papéis e valores sociais.

O autor entende que toda a organização espacial e estrutural implica não apenas comunicações, como também ocupa um lugar de “mensageiro social” sobre o grupo ou a sociedade que a ocupa. Estas relações não são apenas de informação, mas, de ordem imaginária, enfatizando que os corredores ou trajetos utilizados para se chegar ao local de trabalho não são meramente um sistema funcional de deslocamentos, porém, lugares reconhecidos como facilitadores de certos encontros e utilizados para evitar outros. Ou seja, os lugares se incorporam às representações de si e dos outros, bem como nas condutas. O trabalho assalariado, por exemplo, possui um modo e uma posição de subordinação, na medida em que a sua natureza contempla a relação de dependência de um empregador, pois:

[...] no exato momento em que o trabalho humano pode ser objeto de um negócio, esta compra tem como consequência a livre disposição daquilo que foi comprado, ou seja, a sua direção, no duplo sentido de definir os objetivos e de conduzir (ROSENFELD, 2004, p. 216 *apud* MEDA, 1995, p.145).

Nas observações realizadas para esta pesquisa, é destacado que os funcionários chegam para o trabalho, alguns de moto, outros de ônibus, vestindo camisetas, brincos e adereços, compatíveis com a sua idade, com os seus hábitos e com a sua cultura, e, rapidamente, vão se modificando, como se estivessem despindo-se das suas identidades. Ao exigir o uso de gravata, as empresas intencionam associá-los a “executivos” de manobras e relacionamentos. Eles têm que retirar os brincos e os *piercings*, para assumir o posto de trabalho e são

advertidos quando não cumprem com o padrão das empresas. Conforme os próprios trabalhadores observam, precisam ser camaleões, trocando de forma de atendimento e conduta, de acordo com as regras do estacionamento no qual estão atuando.

Em seu artigo sobre técnico e peões ¹⁸, Agier e Guimaraes (2001) chamam a atenção para os impactos que a organização do e no trabalho trazem aos sujeitos. O autores mostram as distinções entre operadores “técnicos com formação” e os “semiqualeificados” ou os “sem carreira”, nas quais os trabalhadores se movem nos espaços de relação profissional: quais as “relações entre o trabalho e a organização, entre a família e o capital cultural possível de adquirir, e a distribuição de poder na fábrica e fora da fábrica” (AGIER; GUIMARÃES, 2001, p. 41).

Os autores mostram, por exemplo, que os cursos de operadores, oferecidos pelas empresas, assim como os cursos técnicos, realizados pelas instituições de formação técnica, mais do que prepara-los para um pleno exercício da atividade, eles conferem um certificado que garante uma titulação técnica. Atualmente, formam técnicos, ou seja, especialistas nos conhecimentos aplicados em diferentes áreas, como em eletricidade, mecânica, análise química, etc.

Desta forma, os indivíduos, muitas vezes, abrindo mão de sonhos de formarem-se em outras atividades, são incentivados a fazer curso técnico e que, desta maneira, busquem uma profissão moderna que atualmente goze de reconhecimento no Brasil.

Nestas formações, os trabalhadores não recebem reconhecimento, como os doutores e bacharéis. No entanto, percebem que estão ocupando um espaço melhor qualificado que, de alguma forma, é reconhecido nos espaços fabris, permitindo-os conseguir empregos que lhe assegurem uma porta de entrada diferenciada no mundo do trabalho.

Agier e Guimarães (2001) ressaltam que junto a esta formação também se constroem subjetividades: uma pessoa que se forma neste segmento é reconhecida como alguém que consegue organizar as suas atividades, a partir de normas objetivas e racionais de autodisciplinamento, diferentemente dos peões que são vistos como capazes de lidar com atividades limitadas a poucos processos e com

¹⁸ Agier e Guimarães descrevem, no capítulo *Técnicos e Peões: a identidade ambígua*, do livro *Imagens e identidades do trabalho*, sobre a realidade dos trabalhadores industriais em Salvador, mostrando as mudanças sociais na região e a construção social e simbólica do técnico e do peão na indústria química de Salvador.

um grau de autonomia menor, necessitando, assim, que sejam controlados. Esta construção da formação técnica acaba servindo como um laço social, não apenas pelo que oferece, mas também, por não colocar estas pessoas em uma situação de exclusão, ou de não-trabalho, visto que, fora dos espaços de trabalho, o contexto é visto como menos qualificador ainda.

Fischer (2001) afirma que o espaço de trabalho torna-se objeto de práticas e intervenções diversas, ou seja, a partir de uma ocupação ou de uma utilização específica, vão sendo construídas ou reforçadas afirmações sobre si e os lugares. Estas relações informam acerca da maneira como vão sendo aceitos os papéis instituídos pelas organizações e pela sociedade; como os diferentes agentes destes cenários se utilizam das normas e dos códigos explícitos e implícitos; em como investem ou rejeitam as questões que envolvem estas interações; e como estas impactam em suas identidades. Vai ficando claro quem será promovido e quem será valorizado na organização.

Dentro do contexto organizacional, o autor assinala a dominação territorial como um fator que também implica a regulação das interações sociais, que pode variar de acordo com o grau de relacionamento, de influência e de controle. Independente destes espaços se configurarem como espaços temporários, uma vez que, naquele momento, os indivíduos apropriam-se, realizam movimentos de identificação e vivenciam as tensões que se estabelecem.

A situação, descrita em uma das unidades de estacionamento, a que atende a uma escola, exemplifica o impacto da dominação territorial, quando, em uma das observações de campo, o funcionário da garagem achou uma peça de roupa, supostamente de alguém que usou o estacionamento, e o monitor da empresa cliente ficou “escondendo-se atrás de uma coluna”, entendendo que o operador poderia “roubar”/“pegar para si” o blusão que não lhe pertencia e que este precisaria fazer vigilância. Nesse momento, a posição de estar na empresa contratante faz com que esse funcionário (tanto o funcionário quanto o outro) perceba-se em uma posição de superioridade, ocupando um lugar que faz com se perceba diferente do outro. Ainda, nesse momento e pela posição de controle, ele se vê ao lado de quem contrata, localizando-se junto ao poder e distante do garagista que vive em condições socioculturais semelhantes à sua, acreditando que aquele sujeito não é digno de confiança.

Agier e Guimarães (2001) também mostram estas marcas que a ocupação provoca. Em sua etnografia, percebem que o padrão de relação entre os trabalhadores de nível médio nas indústrias químicas da Bahia e os seus superiores estavam marcados pela diferença hierárquica e por símbolos de subordinação, em que as diferenças de titulação expressavam-se em rígidas diferenças de esferas de competências, criando monopólios das posições de poder, na qual quem comandava eram os engenheiros e quem obedecia eram os peões.

"E ser peão implica estar subordinado a uma autoridade que não pode ser questionada e que pode dispor das pessoas sem lhes prestar esclarecimentos". (AGIER; GUIMARÃES, 2001. p. 51)

Em empresas participantes da pesquisa e que se configuram como as grandes empresas de estacionamentos, os funcionários não podem frequentar as sedes administrativas. As empresas realizam as ações de recrutamento, de seleções e os treinamentos de capacitação em local diferente da sede administrativa. Uma posição que lembra e reforça o dito popular: "Cada macaco no seu galho", deixando claro que há lugares que são somente para alguns funcionários privilegiados.

Com estas demarcações de territórios para cada tipo de funcionário, percebe-se que os operadores de estacionamento estão vinculados a uma cadeia de subordinação, marcadas não apenas pela sua prática, como também, pelo fato de não participarem de reuniões sobre o mercado, sobre decisões, sobre aspectos que podem interferir na rotina dos estacionamentos e, por consequência, nas suas, como se fossem, pela posição que ocupam, desprovidos da capacidade de criação.

A política fabril para o operariado baiano também exhibe, em cores fortes, o desprezo culturalmente reservado para o trabalho pesado, sendo demonstrado pela dureza disciplinar, evidenciando que estas atividades são vistas como precárias e ocupadas por pessoas consideradas como desqualificadas de conhecimento e postura. Para os trabalhadores, que concluíram o ensino médio com muitas dificuldades, através de supletivos e/ou com idade avançada e/ou em cursos noturnos, enquanto trabalhavam em atividades informais, o acesso à indústria era muito difícil. "Era necessário batalhar muito, ficando a entrada pela porta dos fundos, assumindo atividades consideradas como as de mais baixos escalões" (AGIER; GUIMARAES, 2001, p. 58)

Em tempos e em cidades diferentes, assim como as fábricas da etnografia apresentada por Agier e Guimarães (2001), as empresas de estacionamentos

entram na vida dos trabalhadores como estes espaços relativamente desvalorizados – por serem empresas que pagam salários considerados baixos e que têm poucos benefícios, comparados com outros segmentos – mas que, para muitos, ganha o significado de ser um trampolim para outros empregos, como mostraram os gráficos, a partir dos quais foi possível verificar o grande *turnover* no primeiro ano de trabalho. Nas entrevistas de desligamentos, um traço comum é o relato das pessoas que atribuem à saída da empresa o fato de terem conseguido um emprego melhor.

Tanto quanto o território é importante também identificar, nestes espaços, os símbolos e os sinais de distinção, pois servem como demarcadores das fronteiras e das representações existentes, uma vez que o compartilhamento desses signos permite aos ocupantes experimentarem relacionamentos e localizarem o que existe à sua disposição, para organizarem-se e regularem as suas trocas, bem como para ter a noção de que essas relações nunca são neutras. O indivíduo ou o grupo detém recursos pessoais e sociais, capazes de “recarregar” o ambiente com sinais e valores culturais que não lhe pertenciam, contudo que vão adquirindo pelas relações que vão estabelecendo. Logo, a apropriação do espaço e/ou dos bens disponíveis nesses ambientes parece como uma orientação de comportamento, capaz de produzir formas diferentes de autonomia. A apropriação é um espaço criativo de identidade e de expressão da cultura (FISCHER, 2001).

Durante a pesquisa, uma funcionária entrevistada menciona perceber, quando o pessoal está “fazendo algo errado”, quando estão “pegando algum do caixa”. Ela nota isto quando vê, por exemplo, os colegas tomando refrigerante de latinha e não o litrão e comendo bolachas recheadas. Ela entende que estes são sinais de que algo está andando errado, ou, como eles dizem, “são os sinais de riqueza”, pois sabe que o *ticket* do almoço mal chega até o final do mês. A funcionária diz que não delata o que está acontecendo, porque denunciar resultaria tomar uma posição e abrir conflito com os envolvidos. Essa mesma funcionária destaca que, por este motivo, nunca aceitou ser líder (supervisora do estacionamento), uma vez que, assumindo uma chefia, teria que se posicionar de forma diferente em relação aos fatos que presencia, onde novamente a questão da posição se coloca e identifica as diferenças de papéis que os atores adotam.

Um relato semelhante acontece em outra situação, quando os funcionários estão reunidos para realizarem um evento de “vallet”¹⁹, e um deles relata que um colega manobrista mostrava a niqueleira que havia pegado de uma das camionetes que havia manobrado, rindo e fazendo brincadeiras com a situação. Menciona que os demais colegas que não queriam se envolver só davam de ombros, assim como a funcionária no relato anterior que também não queria ter que se colocar nestas situações. Ambos mencionam que é, por estas questões, que demoraram tanto para pensar em assumir uma nova posição, de crescer na empresa e de serem líderes, eis que a mudança do título do cargo lhes daria outra responsabilidade em termos de posicionamento.

O fato de assistir a estas cenas não significa que “aprovam” essas atitudes, mas aponta que existe uma tolerância com o comportamento dos colegas, considerando essas ações como inevitáveis pela grande quantia de dinheiro que passa pelas mãos dos funcionários, pela facilidade de pegar o dinheiro e os pertences, assim como pela precariedade das condições do trabalho.

E este reconhecimento das ações do colega aponta para o reconhecimento do outro e de si, que também experimentam as dificuldades do mundo real – e do mundo do trabalho – e só este reconhecimento é capaz de fazer o trabalhador sair de sua solidão e se proteger da dominação através de estratégias coletivas de defesa (ROSENFELD, 2003, p. 358).

Esta tolerância, assim como estas outras situações, mostram que há várias lógicas implicadas nestas relações e que vão além do que é moral ou imoral. Claudia Fonseca (2006), em sua crítica sobre a ausência de olhar etnográfico sobre as classes populares, argumenta que a riqueza deste método científico é poder aproximar-se das diversas realidades, não para tomar partido dos subalternos ou dos dominantes, mas, para compreender os nexos destas relações sociais. Os relatos, acima mencionados, evidenciam a representação do trabalho que é construída em relação à posição de chefe e colega, na qual os operadores dos estacionamentos, no momento em que se colocam como iguais, não necessitam advertir, visto que a punição é significada como um ato esperado apenas de quem ocupa a posição de liderança. Quando os funcionários dizem que não querem se

¹⁹ *Vallet* é um serviço que fazem, quando as empresas são contratadas para montar um estacionamento em festa ou eventos, propiciando um serviço de manobra para os clientes destas situações.

incomodar, indicam a existência de conflitos de interesses e tensão na relação. Entretanto, esta atitude de perceber que os colegas estão retirando dinheiro do caixa, para comprar alimentos ou, quando o furto é de moedas, pode-se inferir uma série de razões: primeiro, a identificação, por serem de uma mesma classe social, por saberem o quanto é difícil conseguir outro emprego, como também por entenderem das dificuldades de voltar e ficar na condição de desempregado.

Porém, essas atitudes podem também carregar uma forma simbólica de insubordinação. Ao acompanharem as transgressões e não denunciarem, os operadores que presenciam as situações podem estar demonstrando uma identificação com as pessoas que cometeram o desvio, não pelo ato do desvio, mas, pelo repúdio que pode representar frente às condições de má remuneração, indiferença, ou também isso podem representar um exercício autonomia: desta forma, também agem independentemente das regras impostas, não atuando efetivamente, mas, de alguma forma, permitindo que a situação aconteça. Nesta identificação com os desviantes, há a demarcação de uma oposição e a abertura do conflito quanto às regras estabelecidas, bem como à hierarquia e à forma como esta estrutura de trabalho está caracterizada.

Como foi mostrado até aqui, a inferioridade, já dada pela posição social, se reproduz nas relações e nas representações de muitos espaços organizacionais, acentuando-se mais em relação aos trabalhadores “semiqualeificados” que ficam em uma situação de ilegitimidade e fragilidade na posição profissional. Quando jovens, toda esta lógica se expressa geralmente na ausência de perspectiva de carreira e vida, principalmente se considerar que a juventude hoje não tem tanta expectativa para o futuro. O que entra em jogo nestas estratégias pessoais pode ser a realização de uma difícil ruptura com os estigmas da vida que vivem, seja da pobreza, da marginalidade, da subalternidade, buscando, de alguma forma, ocupar os espaços sociais e firmar uma identidade.

"[...] a representação de si se fundamenta na reinterpretação e sedimentação de alguns construtos da cultura da empresa" (AGIER; GUIMARAES, 2001, p. 69).

O trabalho e tudo que está no entorno do seu fazer profissional, com certeza, é um dos locais que significa o homem, onde os indivíduos tentam criar as suas esferas particulares, e um espaço para si, em um sistema que, na maior parte do tempo, não lhe pertence, configurando-se em um espaço onde o mundo objetivo e o mundo subjetivo estão sempre se confrontando. O trabalho definitivamente é um

espaço de intermediação e conexão social, e as ações dos indivíduos não podem mais ser vistas apenas pela busca de subsistência, ou como um processo simples de troca de remuneração, ou seja, outros vieses culturais podem derivar destas formas sociais complexas, mostrando que a racionalidade humana negocia com tudo o que envolve as estruturas organizadoras.

Assim, cabe, em uma última análise, compreender quais são as representações destas diversas negociações que acontecem entre patrão e empregado, entre as diferentes relações estabelecidas nos locais de trabalho. Se o carro é um valor, se ter um *tablet* são símbolos de uma categoria, estes podem não ser mais uma distinção, pois, mesmo de forma inadequada, os sujeitos mostram, ao apropriar-se do que não é seu, que também tem estes signos da sociedade, logo também fazem parte desta sociedade.

5.4 O DESVIO COMO ACESSO, VOZ OU UMA SAÍDA

Independentemente de classificações patológicas e ou de juízo moral, através da pesquisa, evidencia-se o comportamento desviante ocupando um papel fundador de novas expressões do social, anunciando uma série de conflitos vivenciados. A seguir, a intenção é chamar atenção para se pensar o delito como um recurso de expressão e uma estratégia de obtenção de visibilidade.

Fazendo um paralelo com situações de violência, estes temas ganham espaço, olhares, perplexidade e preocupação, ou seja, viram assunto tanto nas mesas de bares como nas mesas científicas. De acordo com Pereira (2000), as pessoas param para falar sobre o tema, e a mídia anuncia, portanto os autores destes atos saem do anonimato e, de alguma forma, positiva ou negativamente, acabam fazendo a diferença. O comportamento desviante acaba por atuar como agente direto, ou indireto, da dinâmica social e cultural.

Para muitos grupos sociais, a violência é tanto um recurso de expressão quanto uma estratégia de obtenção de visibilidade. Trata-se, assim, de uma violência ressimbolizada, a qual se afirma como elemento de estilo, como traço identificatório e um dos emblemas diferenciadores de territórios, de grupos sociais, fazendo com que novos sujeitos ganhem visibilidade no espaço público, sobretudo a partir de sua inserção no circuito do mercado

de produção-consumo cultural, sempre ávido por lançar novidades com alguma ressonância social (PEREIRA, 2000, p. 15).

Da Matta (1981) menciona que, no Brasil, assim como em outras sociedades fortemente hierárquicas, os personagens das histórias nunca devem ser os homens comuns, porque esses são vistos como desinteressantes. Em seu estudo, em *Você sabe com quem está falando?* e nos estudos sobre o carnaval, o autor demonstra como os heróis devem ter dramaticidade e desmascaramentos para serem interessantes.

Mesmo considerando o que Soares (2000) refere sobre o posicionamento das ciências sociais nos anos 80, incluindo o que Da Matta escreveu, no clássico, *Carnavais, malandros e heróis*, mencionando que esta era uma época política em que se enaltecia a revolta popular, é importante perceber que, ainda hoje, no Brasil, nos espaços altamente contraditórios do pós-fordismo, o que chama atenção “é a transformação da pessoa comum (do indivíduo, submetido às leis gerais da exploração do trabalho e da mais-valia, como é o caso de Pedro Malasartes) [...] num personagem – ou melhor, numa personalidade ou superpessoa” (DA MATTA, 1981. p. 199), Em outras palavras, estes elementos não são fatores daquelas épocas, mas, reações ainda vivas.

O malandro, conforme Da Matta (1981), é um ser deslocado das regras formais da estrutura social, avesso ao trabalho e altamente individualizado, e, por este motivo, muito mais criativo e livre. No mundo da malandragem, o que conta é a voz, o sentimento e a improvisação. Em contraponto, o autor coloca o mundo dos Caxias²⁰, onde o que conta é a totalidade e a hierarquização, sendo o espaço composto por regramentos e a ordem das coisas. E, no intermédio destas posições, há o renunciador, que são aqueles que não se apegam a discursos e à ordem (aos Caxias), nem tampouco à música, à prosa e ao verso (aos Malandros), no entanto que se colocam tentando construir alternativas, sem burlar as regras, mas criando novos espaços sociais.

Muito dos relatos, trazidos nesta dissertação, demonstram que a representação do trabalho, nas suas formas tradicionais, não tem garantido aos trabalhadores, principalmente aos jovens, ascensão social nem representam para

²⁰ Caxias é o personagem, oposto a Pedro Malasartes, descrito por Roberto Da Matta (1981) no seu livro *Carnavais, malandros e heróis*, que é inspirado no Duque de Caxias e que representa as paradas militares, a ordem e a hierarquia.

eles um caminho atraente, principalmente, quando colocam as suas experiências em contraste com as instituições e os modos formais de formação. A “viração popular” pode carregar muito mais sentido do que as instituições formais e burocráticas.

Cabe lembrar que o trabalho assalariado nas organizações modernas não é autônomo, uma vez que funciona de forma reguladora e normativa e não permite uma real expressão de si. Neste sentido, pode-se compreender o movimento dos sujeitos para, de alguma forma, encontrar uma margem de criação e autonomia, nem que seja para sobreviver ou subverter. Assim, como anteriormente, nos espaços do trabalho, os funcionários confrontam-se, a todo o momento, consigo mesmos e com a sociedade em que vivem e que impõe suas regras (ROSENFELD, 2004).

Em um dos casos relatos dos jovens, com idades de 18, 21, 25 e 29 anos, ignorando o sistema de segurança da unidade, pegaram o carro do cliente e surfaram sob uma placa de ferro na garagem. Eles filmaram todas as peripécias e ficou nítido que esta era uma “brincadeira” carregada sentidos. No momento do desligamento, eles brincavam e faziam dancinhas, dando a impressão de que estavam achando divertido todo o acontecimento e que tinham uma intencionalidade, mesmo que, de alguma forma, inconsciente. Depois das reuniões e de serem demitidos, publicaram este episódio nas mídias sociais, para compartilhar as suas ações, achando graça de todo esse movimento.

Diante desse fato, julgar é uma atitude fácil e muito superficial, pois estes jovens sabiam que seriam vistos e “pegos”. Além disto, eles mesmos encarregaram-se de tornar a cena pública. A questão é poder compreender quais os significados destes atos e o que esta exibição expressa. A questão é compreender a graça²¹. Diógenes (1998), ao estudar as gangues, percebeu que as necessidades de excesso e exposição marcam a diferença, manifestam desejos de inserção. A autora mostra que, quando os jovens das gangues se super expõem, acabam realizando um ato duplo: inserem-se na cultura de massas e mostram que pertencem a um lado obscuro da sociedade, que estão na margem.

Diógenes (1998) chama atenção para os signos utilizados nestas exposições e o que eles podem representar. Os jovens protagonizam agressões visuais, utilizando-se dos mesmos referências de consumo, valorizados na sociedade, como

²¹ Faço aqui alusão à citação de Darton (1986) desta dissertação.

uma forma de provocar a alteridade, mostrando-se semelhantes (uma vez que utilizam os mesmos símbolos) e, ao mesmo tempo, demarcando as suas diferenças assim como mostrando a resistência, saindo dos lugares de sombra. Vale lembrar que este movimento não é uma simples reação aos poderes e normas vigentes, mas, sim, uma outra forma de re-existir e de afirmar-se como sujeito no mundo.

No livro *O grande massacre dos gatos e outros episódios da história cultural francesa*²², Darton relata um episódio, no qual os operários também realizaram um ato de difícil compreensão. Ao matarem os gatos da esposa do patrão, os operários estavam violando um símbolo da burguesia da época e um “tesouro íntimo” da casa dos patrões. Era uma forma de revide e de ridicularização da ordem, visto que achavam o massacre engraçado. Ao simbolicamente virarem a mesa contra o burguês, atingiam um lugar privilegiado no ao estilo de vida dos burgueses da época. Esta situação retratava e demarcava uma série de fronteiras: enquanto os operários não tinham boas condições de alimentação, sono e trabalho, os gatos tinham poderes, fascínio e poderes ocultos, sendo tratados com todos os cuidados, recebendo uma atenção que, na fábrica, nunca existiu. Estas cenas novamente ajudam a ver o quanto, nestes atos, os sujeitos tornam as suas experiências significativas, na medida em que jogam com os elementos da cultura.

Estes atos seriam julgados como uma forma de “irracionalidade”, quando não amarrados com as razões culturais e/ou simbólicas. Nestas situações, os atores saem da posição de massa indiscriminada, fazendo do exagero um modo de reação às forças dominantes. Nestes casos, os delitos parecem surgir como um modo de marcar uma separação e uma individuação, como se fosse uma estratégia possível dentro dos valores estimados no momento atual. No caso dos estacionamento, estes são carros, celulares, óculos de marca e dinheiro. Como fazer reivindicações em sociedades cujas normas são fortemente estabelecidas e, contrariamente, há um espaço pequeno de reconhecimento da alteridade? Para Da Matta (1981), o recurso da violência e dos delitos são marcas dessas reivindicações pelo reconhecimento das necessidades individuais que se conflitam com as redes de relações impositivas.

Em artigo sobre as raízes da violência no Brasil, em sua obra *Você sabe com quem esta falando?*, Da Matta faz alusão deste ato colocado pelas pessoas que ocupam posições de distinção social, que fazem aqueles com quem e relacionam

²² Esta obra foi mencionada na nota 2 de rodapé.

lembrar a sua posição, como um movimento semelhante por parte dos subalternos, que, através dos atos de violência, saem do anonimato e, de certa forma, mostram também a sua força. “A ideia é a mesma, mas os meios são diferentes”, o fato é impor-se e se fazer valer no contexto, saindo do anonimato (DA MATTA, 1981, p. 41).

A questão a explorar ainda nesta dissertação é ver como estas posições de saída acontecem dentro dos ambientes organizacionais, que vivem atualmente uma contradição entre a defesa da autonomia dos subalternos e uma organização das atividades laborais cada vez mais normalizadas pelas exigências da competitividade. As ações, comunicadas nos meios corporativos hoje, incitam os indivíduos à criação, para, logo em seguida, prendê-los à norma, fazendo com que a autonomia perca o seu caráter.

Como conciliar subordinação com autonomia e plenitude? É possível lutar contra a heteronomia do trabalho? Existe um trabalho criativo e personalizado na ação formal? Existe qualquer possibilidade de criação e de contribuição pessoal em um ato marcado pela exterioridade? (ROSENFELD, 2004, p. 217)

A vida social, no Brasil, hoje, é fortemente dependente do desenvolvimento da empresa e dos espaços do trabalho. Mesmo que, nestes espaços, exista uma relação “melhorada” de participação dos funcionários e se fale mais em autonomia, isso precisa ser relativizado. A autonomia, demandada para o trabalhador, implica desde a execução até a compreensão do que é feito, exigindo deste que aloque atenção e afeto no que está fazendo. O trabalhador precisa envolver-se e agir como se fosse dono, sendo essa lógica um esforço unilateral, pois o funcionário tem que colocar-se nesta posição, diferentemente dos donos das empresas que não têm esta aproximação com a vida das pessoas que com ele trabalham. Portanto, esta autonomia é relativa, colocando os trabalhadores em uma ambivalência de sentimentos e de posicionamentos, uma vez que tal autonomia não é real, servindo inclusive, em muitos momentos, como um instrumento de regulação.

Este cenário, onde as atividades profissionais pedem cooperação, mas que, na contrapartida, não distribuem poder nem compensações materiais efetivos, associadas às taxas de desemprego ou à precarização de algumas atividades laborais, fazem com que as tensões se amplifiquem.

Há, também, que se considerar que a eficácia, embora servindo mais às empresas do que aos trabalhadores, pois atende à lógica da produtividade, pode

ser, sim, fonte de realização para alguns sujeitos. Vimos, nas descrições, que alguns trabalhadores sentem-se vinculados às suas organizações. Todavia, este movimento ocorre, quando conseguem apropriar-se do seu trabalho e do espaço que ocupam, significando-o de alguma forma. Quando, entretanto, este movimento pessoal não ocorre, abrem-se os espaços para a transgressão, que consiste em uma confrontação do sujeito com as regras a ele colocadas (ROSENFELD, 2004).

Hirschman (1973), em seu livro *Saída, voz e lealdade*, justifica estes movimentos, através de suas análises dos processos econômicos, ao buscar esclarecer alguns fenômenos sociais, políticos e mesmo morais que, em muitos momentos, escaparam aos economistas. Em seus estudos, procurou reconhecer a capacidade da sociedade atuar, estudando não somente uma grande variedade de organizações, como também, de situações não econômicas, analisando as atitudes dos clientes perante a força do mercado.

O autor fala de voz e saída. Em um primeiro momento, trata da opção de saída, relacionando-a, mais precisamente, com a área econômica, uma vez que percebeu que os clientes, insatisfeitos com os produtos de uma empresa, mudavam para outra, usando das possibilidades da concorrência, para defender o seu bem-estar. Aborda também a voz, como sendo uma ação que não chega a caracterizar os murmúrios e/ou violentos protestos, porém configura-se como uma articulação de opiniões críticas pessoais, contrapondo-se também às atitudes de silenciosas retiradas. A voz entraria como um mecanismo direto e objetivo.

Hirschman (1973) afirma, em seus estudos sobre a relação dos clientes com o mercado, que aquele que não usa a saída, quando percebe a situação de contrariedade e/ou de repressão às suas necessidades, com certeza, fará uso da voz, aumentando o volume, de acordo com a minimização das oportunidades, até chegar a uma situação em que a saída seja impossibilitada, cabendo, nestes momentos, à voz toda a responsabilidade de alertar sobre as falhas. O autor entende que a voz tem um custo e está condicionada ao poder de negociação e influência de que gozam os clientes, como também os funcionários das empresas, podendo tanto substituir a saída como surgir como um complemento. Nestes seus estudos, teoriza que, uma vez que a opção ocorre pela saída, perde-se a oportunidade da voz, sendo o inverso diferente, já que, usualmente, a saída entra como um último recurso depois da tentativa da voz não ter sido efetiva.

No atual contexto social, como tem sido apontado, em que as relações políticas e econômicas são pouco construtivas e efetivamente abertas, com distinções demarcadas entre a elite, que procura sistematicamente demover o protesto, e, por outro lado, a classe trabalhadora, que tem poucos espaços e incentivo de expressão, será pouco provável pensar em uma possibilidade de diálogo e construção conjunta.

O movimento dos trabalhadores ainda tenderá a buscar opções entre o recuar e não fazer ouvir a sua voz ou rebelar-se e impor sua voz dos mais diferentes jeitos, alguns evidenciados neste trabalho, e muitos outros ainda não alcançados.

CONCLUSÃO

Finalizar este estudo gera diferentes sensações. Primeiro, porque, como ficou marcado em toda a trajetória deste trabalho, o deslocamento foi um movimento permanente. A começar pela escolha de realizá-lo em uma área do conhecimento diferente, deixando os referenciais da psicologia e entrando em uma outra área de conhecimento pela qual tinha admiração, mas, pouco conhecimento efetivo. Também, provocou um grande deslocamento de lugar: o de sair do papel de gestora para ocupar o lugar de observadora, e este movimento não ocorreu a partir da simples intenção, ele foi acontecendo no decorrer das observações e exigiu uma “ginástica emocional” imensa.

Com estas movimentações e reflexões, os conceitos e pré-conceitos também foram sendo alterados. Ao fechar o trabalho, frases comuns, como “isto não é um fim é o começo” vem à mente, e, apesar de considerá-lo um lugar comum, o real sentimento é este mesmo. Quando esta dissertação era um projeto, a intenção era encontrar uma série de fechamentos e, conseqüentemente, soluções que respondessem o porquê dos comportamentos desviantes nos ambientes organizacionais. Contudo, ao finalizar a pesquisa, encontro algumas compreensões em relação ao tema, que inspiram mais inquietações e questionamentos, apontando para a necessidade de continuar pensando sobre as estratégias de vida das pessoas nos centros urbanos.

Este trabalho “tomou emprestado” da antropologia a inquietude, uma vez que o antropólogo problematiza as generalizações e pressupõe que nenhum ser humano existe senão estiver relacionado com a cultura de sua época e lugar. E o desafio foi poder compreender, através deste novo olhar, o significado do ato do desvio, ainda mais considerando que o comportamento desviante gera curiosidade, fascínio e receios.

Este estudo de caráter etnográfico não teve a pretensão de ser um diagnóstico ou propor formas de correção do comportamento “incorreto”, tampouco ser uma denúncia. A intenção é que, mediante a reflexão acadêmica sobre os processos sociais, possa abrir diálogo acerca destas questões, com os múltiplos agentes da sociedade contemporânea e, assim, suscitar mais perguntas do que respostas.

Há muito que estudar sobre o tema, pois o que prevalece são visões unilaterais ou simplistas. Uma vez que o desvio tem como pano de fundo diferentes modos de relação entre grupos sociais, não se trata de uma superfície homogênea, e sim de muitas texturas, cores e relevos. Inclui a ação de grupos sociais, movimentando-se em direções diversas, buscando objetivos (conscientes ou inconscientes) e, muitas vezes, contraditórios, como diria Vianna (2001).

Entender os aspectos mais importantes dessas linhas de força requer que se estude, sem preconceitos, se é que é possível, para que se possa apreender um pouco mais a respeito do modo, como os trabalhadores se organizam no espaço urbano. Por isso, faz-se a referência dos deslocamentos, na medida em que é indispensável observar quem são os indivíduos que atuam nestas relações e o que está por trás destes atos, nestes contextos de trabalho.

Mesmo não sendo a conduta adequada, estes trabalhadores desviantes estão presentes nas paisagens organizacionais, tecendo redes de sociabilidade e socializando outros nestas práticas. Estas pessoas criam formas de apropriação do trabalho, constroem pontos de encontro que se constituem em espaços de troca, posicionam-se, de acordo com normas e valores que vão se fundamentando.

E, por falar em normas: Que normas são estas? E de quem são? Ou, para quem são?

Observa-se que as normas, ao longo da história, são definidas pelos jogos de poder, nos quais quem vence este embate dita as regras e, a partir daí, indica as condições de pertencimento à sociedade. A aceitação e a submissão a estes padrões estabelecidos são a garantia de se ter um lugar ao sol, de não ser um “outsider”. Este é um preço que se paga, para ser considerado como cidadão integrado e produtivo, uma vez que, ainda hoje, “não trabalhar” ainda remete à exclusão.

Diante destas questões, das atitudes, das informações e de outros elementos simbólicos, considerados nesta pesquisa, foi possível perceber que os espaços urbanos e, neste caso, o espaço de trabalho, têm lógicas próprias, principalmente em nossa sociedade que está fundada no trabalho. Como se sabe, o indivíduo se reconhece em sua trajetória de vida e aos olhos dos outros, e a atividade laboral atua, então, como meio de intervenção e relação com os outros. Ela serve também como possibilidades significativas de revelar os sujeitos a si mesmos e aos seus

pares, sendo uma atividade de desenvolvimento, possibilidade de realização de si e de integração social.

Percebe-se, através da história do trabalho, que este espaço “evoluiu” o sentido de convidar ao pensamento mais complexo e ao emprego de competências diversificadas. Hoje, nas empresas, as condições de higiene, os espaços de participação e de autonomia são mais adequados, mais pensados, uma vez que a lógica colocada nas organizações é a de que o empregado participe e se sinta também proprietário da empresa.

Porém, por meio deste trabalho, foi possível perceber que há ainda muito que se andar neste sentido. Nesta aproximação com a realidade das empresas, através da possibilidade de conviver com os funcionários das garagens, observa-se que a relação entre empregados e empregadores permanece ainda muito “estacionada”, eis que, mesmo com estes sinais de avanço e da introdução da tecnologia, a autonomia ainda é reduzida, em razão de as diferenças e a distância permanecerem demarcadas.

As empresas continuam exigindo que os seus funcionários trabalhem muito, que vivam e se aproximem das organizações, convidando-os a comprometerem-se com a suas causas e que acreditem na perspectiva de ganho no futuro. Os empregados, por sua vez, mais informados, vivem o dia a dia organizacional de modo ambivalente. Eles não têm as recompensas desejadas e a autonomia prometida e constroem, a partir disto, outros códigos e estratégias de inserção.

Assim, em relação aos trabalhadores, aos jovens, homens e mulheres das diferentes classes sociais, cabe perguntar: Que subjetividades vêm sendo fabricadas? Que sujeitos vêm sendo construídos nestas diferentes relações sociais e profissionais?

Os indivíduos, convivendo com as atitudes propostas por estas organizações, decodificam, a partir dos termos, que estes espaços os concedem e constroem, de modo complexo, suas estratégias, trajetórias de vida e escolhas não tão simples assim. Desta forma, o paradoxo do comportamento desviante se inscreve nos cenários e precisa ser pensado a partir de diferentes perspectivas. Por um lado, se apresenta como forma hostil e pouco democrática, mas aparece, igualmente, como expressão das tensões existentes, nas articulações entre os diferentes atores. Ou ainda como forma de resignificar a ausência de autonomia e de buscar firmar identidades. Os

trabalhadores vão inscrevendo as suas manobras nos espaços de trabalho e, em alguns momentos, as manobras são arriscadas.

Temos, assim, um panorama em que o comportamento desviante atua, simultaneamente, como ameaça à convivência pública, mas também como positividade, na medida em que indica a diversidade das experiências sociais.

Resistir, reagir, portanto, não é simplesmente se opor. É algo mais difícil e complexo, é poder usar da criação, criar rupturas e afirmar outras realidades. Como já foi dito, a ideia não é defender esta forma de saída para as dificuldades sociais, nem tampouco reforçar posições de defesa e vitimização.

A proposta, com este trabalho, é reforçar a necessidade de localizar estas práticas em seus contextos, entendendo que não são novidades históricas e permanecem atravessando e constituindo as relações interpessoais, marcadas pela alteridade, e que a maior violência que pode existir é a negação da ideia das diferenças e, principalmente, da escuta destas, eis que isto seria um fechar de portas a qualquer possibilidade real de diálogo.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESTACIONAMENTOS (ABRAPARK). O Brasil está preparado para tantos carros? **Parking Brasil**, n. 1, ano 1, p. 13-15, abr./maio 2011. Disponível em: <http://www.abrapark.com.br/_arquivos/abril.pdf>. Acesso em: 12 maio 2012.
- BARBOSA, Livia. **O jeitinho brasileiro**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- BONETTI, Aline; FLEISCHNER, Soraya. Diário de Campo (sempre) um experimento etnográfico literário? In: BONETTI, Aline; FLEISCHNER, Soraya. **Entre saias justas e jogos de cintura**. Florianópolis: Ed. Mulheres; Santa Cruz do Sul: UNISC, 2007.
- BECKER, Howard Saul. **Outsiders: estudos de sociologia do desvio**. Tradução maria Luiza X. de Borges; revisão técnica Karina Kuschnir. 1. Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.
- BRANDÃO, Elaine Reis . Gravidez na adolescência nas camadas médias. In: ALMEIDA, Maria Isabel Mendes; EUGENIO, Fernanda (Orgs.). **Culturas jovens: novos mapas do afeto**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.
- BRASIL, Ministério do Trabalho. Portal do trabalho e emprego do Ministério do trabalho. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/seg_desemp/seguro-desemprego-formal-2.htm>. Acesso em: 24 jul. 2012.
- BRITES, Jurema. Afeto e desigualdade: gênero, geração e classe entre empregadas domésticas e seus empregadores. **Cadernos Pagu**, 2007, p. 91-109.
- CARDOSO, Ruth. Sociedade e poder: representações dos favelados de São Paulo. **Ensaios de Opinião**, v. 6. Rio de Janeiro, 1978.
- DA MATTA, Roberto. As raízes da violência no Brasil: reflexões de um antropólogo. In: PAOLI, Maria Célia et al. **A violência brasileira**. São Paulo: Brasiliense, 1992.
- _____. **Carnavais, malandros e heróis: para uma sociologia do dilema brasileiro**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1979.
- DARNTON, Robert. O grande massacre de gatos e outros episódios da história cultural Francesa. 2.ed. São Paulo: Graal, 1986.
- DSM-IV. **Manual diagnóstico e estatístico**. 4. ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.
- FISCHER, Gustave Nicolas. Espaço, identidade e organização. In: CHANLAT (Org.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 2001.

FONSECA, Cláudia. Bandidos e mocinhos: antropologia da violência no cotidiano. **Humanas**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, jul. /dez. 2000.

FOOTE-WHYTE, Willian. Treinando a observação participante. In: ZALUAR, Alba (Org.). **Desvendando máscaras sociais**. Rio de Janeiro: Liv. Franscisco Alves, 1975.

FRIEDBERG, Erhard. **O poder e a regra: dinâmicas da ação organizada**. Lisboa: Instituto Piaget, 1995.

HIRSCHMAN, Albert. **Saída, voz e lealdade: reações ao declínio de firmas, organizações e estados**. São Paulo: Perspectiva, 1970.

HOUSEN, Denise Costa. **Cinema e psicanálise: o conceito de castração em transversal**. Porto Alegre: Movimento, 2012.

JAEGER, Juliana. Valor cobrado na primeira hora de estacionamento varia até 180% no centro da Capital. **Zero Hora**, Caderno geral, 25 jan. 2012. Disponível em: <<http://zerohora.clicrbs.com.br/rs/geral/noticia/2012/01/valor-cobrado-na-primeira-hora-de-estacionamento-varia-ate-180-no-centro-da-capital-3642016.html>>. Acesso em: 12 maio 2012.

MACEDO, Mônica Medeiros. Adolescência e lei: conflitivas singulares. In: MACEDO, Mônica Medeiros; WERLANG, Blanca Susana (Orgs.). **Psicanálise e universidade: potencialidades teóricas no cenário da pesquisa**. Porto Alegre: EDIPUC, 2012.

NOVAES, Regina. Os Jovens de hoje: contextos, diferenças e trajetórias. In: ALMEIDA, Maria Isabel Mendes; EUGENIO, Fernanda (Orgs.). **Culturas jovens: novos mapas do afeto**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

PAIS, Jose Machado. Buscas de si. In: ALMEIDA, Maria Isabel Mendes; EUGENIO, Fernanda (Orgs.). **Culturas jovens: novos mapas do afeto**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.

PERROT, Michelle. **Os excluídos da história: operários, mulheres e prisioneiros**. Tradução Denise Bottmann. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

PICCOLO, Fernanda Delvalhas. Desigualdades sociais, práticas educativas e juventude numa favela carioca. In: VELHO, Gilberto; DUARTE, Luiz Fernando Dias (Orgs.). **Juventude contemporânea: cultura, gostos e carreiras**. Rio de Janeiro: 7letras, 2010.

PIERUCCI, Antônio Flávio. **Amanhã a diferença? ciladas da diferença**. São Paulo: 34 Ltda., 1999, p.104-149.

POSCHMANN, Márcio. **Nova Classe Média? O trabalho na base da pirâmide social brasileira**. São Paulo. Boitempo, 2012.

POCHMANN, M. (Org.) ; GUERRA, Alexandre (Org.) ; AMORIM, Ricardo (Org.) ; SILVA, Ronnie (Org.) . **Atlas da Nova Estratificação Social no Brasil: Classe Média, Desenvolvimento e Crise**. São Paulo: Cortez Editora, 2006. v. 1. 143 p.

ROSENFELD, Cenira. Autonomia outorgada e apropriação do trabalho. **Revista Sociologias**, Porto Alegre, ano 6, n. 12, jul./dez. 2004, p.202-227.

TELLES, Vera da Silva; HIRATA , Daniel Veloso. Cidades e práticas urbanas: nas fronteiras incertas entre o ilegal, o informal e o ilícito. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v21n61/a12v2161.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2012.

TORNQUIST, Carmem. Vicissitudes da subjetividade: autocontrole, autoexorcismo e liminaridade da antropologia nos movimentos sociais. In: BONETTI, Aline; FLEISCHNER, Soraya. **Entre saias justas e jogos de cintura**. Florianópolis: Ed. Mulheres; Santa Cruz do Sul: UNISC, 2007.

VELHO, Gilberto et al. **Mediação, cultura e política**. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2001.

_____. **Desvio e divergência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979.

_____. **O desafio da cidade**: novas perspectivas da antropologia brasileira. Rio de Janeiro: Campus, 1980.

_____; ALVITO, Marcos. **Cidadania e violência**. Rio de Janeiro: UFRJ; FGV, 1996.

VIANNA, Hermano. "Não quero que a vida me faça de otário!": Hélio Oiticica como mediador cultural entre o asfalto e o morro. In: VELHO, Gilberto et al. **Mediação, cultura e política**. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2001.

WAGNER, Roy. **A invenção da cultura**. São Paulo: Cosac Naify, 2010.

ZAFFARONI, Eugenio Raul; PIERANGELI, José Henrique. **Manual do direito penal brasileiro**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. (parte geral, v. 1).