

Estudos de Caso

Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral?

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

lcunha@fpce.up.pt ; lacomb@fpce.up.pt

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

Resumen

El sector de los transportes viales de pasajeros en Portugal ha venido sufriendo, desde el inicio de la década de los 90, profundas modificaciones en su escenario.

Los cambios sufridos visan, sobretudo, minimizar las pérdidas relacionadas con oscilaciones en el uso del transporte público, en virtud de los atascos de tráfico en los grandes centros urbanos y del aumento consecuente de la adhesión al vehículo privado.

La lectura de la actividad de los chóferes nos ha remetido para el desarrollo de dos estudios de caso, en cuatro empresas de carácter público y privado, cuyos resultados refuerzan la necesidad de debatir, por un lado, las opciones inherentes a los cambios emprendidos y, por otro lado, los criterios asociados a la prestación del servicio público.

Es, finalmente, en el análisis de la actividad del servicio público, y en las estrategias que en ella se desarrollan, que encontramos una importante aportación para la regulación del interés general al nivel de la movilidad de los ciudadanos.

Palabras clave: Cambios, Transporte vial de pasajeros, Conductores de autobús; Servicio público, Valores

1. Introdução

O sector dos transportes rodoviários de passageiros em Portugal tem vindo a caracterizar-se por amplas e rápidas mudanças, que dotaram a actividade, nomeadamente a dos motoristas, de outros objectivos, valores e significados. Falar de tais mudanças implica, pois, uma incontornável referência à actividade concreta destes trabalhadores e às suas opções em resposta aos objectivos então edificadas.

O que se reconhece como um cenário de transformação, particularmente significativo nas duas últimas décadas, (resultante, sobretudo, de mudanças económicas e sociais) conduziu a uma reorganização do trabalho – e a uma transformação radical das condições de trabalho dos motoristas e dos contextos em que exercem a actividade –, para minimizar as perdas relacionadas com a preferência pela viatura privada, relativamente ao trans-

porte público.

Compreender o impacto destas mudanças no serviço prestado ao cliente implica: uma análise das condições que suscitaram a sua necessidade; um questionamento crítico sobre o seu contributo para uma melhoria sustentada ao nível da mobilidade, e a referência à actividade, enquanto elemento de interface e de regulação entre os objectivos prosseguidos pelas empresas e o interesse geral dos cidadãos.

No decurso das análises da actividade prosseguidas, interrogámo-nos sobre “como” e “o que” gerem os motoristas na sua actividade, porque as análises que desenvolvemos reportam-se aos seus constrangimentos, consequências e contributos. E se, como iremos ver, os constrangimentos da actividade são novos, em resultado das mudanças introduzidas; se as suas consequências se situam a diferentes níveis de análise (ao nível do serviço, do motorista, da empresa e do sector) e se ambos são visíveis; os contributos desta actividade, pelo contrário, permanecem ainda invisíveis.

Os dois estudos de caso descritos e analisados neste contexto têm como referência a pesquisa realizada no âmbito do mestrado em psicologia do trabalho e das empresas, cujo título é “Opções, valores e estratégias no trabalho: que contributos para outras racionalidades?” (Cunha, 2005). A esta questão somamos algumas respostas pela demonstração empírica de que os trabalhadores participam, no seio da sua actividade, no debate sobre as mudanças que ocorrem no trabalho. Cremos, por conseguinte, que o insucesso repetido das medidas que visam aumentar a adesão ao transporte público se deve, em parte, ao não reconhecimento dos contributos dos trabalhadores, alicerçados no âmago da actividade.

2. As mudanças no sector dos transportes

2.1 A promessa de um cenário auspicioso...

A análise das mudanças neste sector não se compadece com uma ênfase nas circunstâncias actuais, em que se verifica um progressivo investimento em medidas que visam melhorar o serviço prestado, com vista ao aumento do número de clientes e à sua fidelização ao transporte público. Compreender o que representam estas mudanças mais recentes obriga-nos a re-
curar

no tempo, até ao período em que alguns desafios, que até hoje subsistem, começaram a emergir.

O sector dos transportes já conheceu cenários bem mais prósperos do que o actual. As duas décadas, entre os anos '50 e os anos '70, corresponderam a um período áureo, consentâneo com uma fase de crescimento significativo da economia portuguesa (ANTROP, 2002).

A revolução de Abril de 1974, em Portugal, fez entrever mudanças relacionadas com a nacionalização das empresas do sector, tendo sido criados, nesse período, os passes sociais, a preços reduzidos, com o intuito de validar o acesso e direito dos cidadãos à mobilidade. No que concerne ao transporte regular de passageiros urbanos e locais, o serviço passou a ser assegurado e monitorizado pelos municípios respectivos. Esta orientação enquadrou-se num projecto de descentralização do papel do Estado na regulação do serviço público prestado pelas empresas do sector, através da delegação nas autarquias das responsabilidades que, outrora, lhe estavam consignadas (ANTROP, 2002).

De 1973 a 1986 o parque automóvel em Portugal (automóveis de passageiros e veículos comerciais) aumentou em média 5,9% ao ano (ANTROP, 2002). Os anos '80 configuraram o prelúdio do grande desafio que ainda hoje se mantém no sector: o de fomentar uma maior adesão ao transporte público. O crescimento económico nesta década, aliado à melhoria das acessibilidades, contribuiu para o desenvolvimento de esquemas de incentivo à aquisição de automóvel, o que, por conseguinte, acabou por desencadear um aumento das deslocações em viatura privada, de tal forma significativo que o transporte colectivo sofreu uma perda acentuada.

E se os anos '80 fizeram desabrochar um novo cenário, os anos '90 consolidaram a sua existência. Nesta década, a tendência foi no sentido da desregulamentação, da privatização e da redução do papel do Estado na actividade económica, passando a ser atribuído um peso maior à actuação das forças do mercado. Desde então, as expectativas de um cenário auspicioso foram sendo permanentemente adiadas e substituídas por desafios que, ainda hoje, carecem de resposta.

2.2 Anos “90”: uma conjuntura específica; um futuro incerto para o sector dos transportes

Na evolução do sector dos transportes em Portugal, certas opções corresponderam a momentos privilegiados de debate sobre a prestação de um serviço público de transporte.

Dois importantes acontecimentos assinalaram a década de 90: o desenvolvimento de uma política de privatizações que teve lugar neste período; e a utilização crescente da viatura privada e sua preferência relativamente ao transporte público.

Estes acontecimentos são, respectivamente, melhor identificados, nos dois seguintes pontos:

- Se nos anos '70 havia sido decidida uma política de nacionalização das empresas de transportes (Diário da República nº 129, 1ª série de 05.06.1975), a década de '90 representou o momento de abertura do sector à privatização e, conseqüentemente, a um crescente aumento do número de operadores privados. Esta tendência acabou por ser reforçada por uma série

de medidas assumidas a nível europeu. O Regulamento Europeu da CEE nº 1893/91 veio tornar legítimo o estabelecimento de contratos de serviço público com empresas privadas de transporte “com o objectivo de fornecer serviços de transporte suficientes e de garantir o respeito das normas de continuidade, regularidade, de capacidade e de qualidade”.

Não obstante, contrariamente às expectativas tecidas, a mudança para a privatização do sector não permitiu colher todos os resultados positivos que alguns discursos faziam prever.

- A década de 90 foi ainda fortemente marcada por uma diminuição do número de clientes do transporte público em favor da viatura privada (o seu maior concorrente), que permanece até aos dias de hoje irreversível. Neste período, registou-se uma transformação radical do sistema de mobilidade, uma vez que se em 1991 o transporte colectivo detinha 42% de quota de mercado contra 28% da quota de utilização do automóvel, em menos de dez anos (2000), os valores mudaram significativamente, passando a relação a ser de 23% e 49%, respectivamente (ANTROP, 2002).

Estas mudanças acabaram por decretar um futuro incerto para o sector: o aumento de operadores (privados) e a diminuição registada em termos de procura do transporte público criaram condições favoráveis à emergência de novos objectivos de rentabilidade do serviço prestado, dando lugar a processos de redimensionamento da mão-de-obra e à adopção de novos modelos de gestão (INOFOR, 2000), legitimados pela preocupação de conceber um serviço cada vez mais voltado para o exterior, ou seja, para o cliente e para a sua fidelização a cada empresa em particular.

Diversas medidas foram, então, concebidas e postas em prática embora sem o sucesso ambicionado: medidas como o aumento de corredores bus e de parques pagos de estacionamento dos automóveis, ou a atribuição de prioridade ao transporte público em locais com semáforos, favoreceram o aumento da velocidade do autocarro, mas ainda assim não conseguiram colocá-lo em vantagem face à viatura privada.

Embora importantes, estas estratégias, avançadas no sentido de se criar um verdadeiro desincentivo ao uso do transporte individual, têm sido levadas a cabo isoladamente, além de que se tratam de intervenções de carácter externo, que se prendem unicamente com uma melhoria das infra-estruturas existentes, o que não as torna particularmente fecundas (INOFOR, 2000).

Por sua vez, questionar e analisar a actividade de serviço – com o objectivo de compreender as implicações das mudanças referidas na fidelização dos clientes – sem discutir o contributo dos trabalhadores é admitir, talvez, que a mudança assume um único sentido: o que parte da sociedade e dos conceptores do trabalho.

Ora, sabemos que a prestação do serviço público, tal como concebida actualmente, é resultado, em grande parte, de opções de ordem política. E isso é inquestionável: afinal é de regulação do bem comum que falamos. Não obstante, é pela actividade, que os motoristas concretizam os critérios que consubstanciam o serviço público – de continuidade, regularidade, capacidade e qualidade – e os transformam para satisfazer as necessidades dos clientes.

Ainda assim, o número de clientes não pára de baixar. Aliás, é de notar que as placas que outrora existiam nos autocarros a dizer “completo” (quando o autocarro transportava o número máximo de passageiros permitido), que o motorista podia afixar quando a lotação do autocarro o exigia e, desta forma, justificar a não abertura da porta para entrada de mais passageiros nas paragens seguintes, deixaram de existir. No fundo, deixou de se justificar a sua existência, porque os clientes são significativamente menos e, agora também, rarefeitos pela existência de vários operadores, frequentemente, a realizar o mesmo percurso.

Não será esta diminuição do número de clientes um indicador importante da necessidade de conceber uma outra estratégia de regulação do serviço público e do interesse geral? De que forma pode contribuir a actividade para transformar as opções de mobilidade dos cidadãos?

3. Actividade de serviço e actividade de serviço público

A sensibilização progressiva para a qualidade do serviço prestado, associada à colocação dos trabalhadores face a face com o cliente, tem que ser, cada vez mais, objecto de atenção neste sector de actividade (Hubault & Bourgeois, 2001). Num contexto de economia extremamente competitiva, é o cliente que faz a opção pelo serviço de maior qualidade, entre a gama de oferta que lhe é proporcionada, e a prestação do motorista será, então, decisiva. Aliás, uma das particularidades do transporte público relativamente a outros organismos de serviço público reside no facto de a relação de serviço com o cliente ser estabelecida de forma privilegiada pelos motoristas, que representam nas empresas cerca de 70% dos efectivos (INOFOR, 2000), comparativamente com todo o colectivo de trabalho que opera a montante – os expedidores, o centro de controlo, os trabalhadores das oficinas, os fiscais.

A dimensão relacional da prestação de serviço foi largamente sublinhada por Gadrey. Para o autor (cf. figura 1) produzir um serviço é realizar uma mudança (C) pelo prestatário (A, o motorista) na condição de uma pessoa ou de um bem (B, o destinatário do serviço) (Gadrey, 1996).

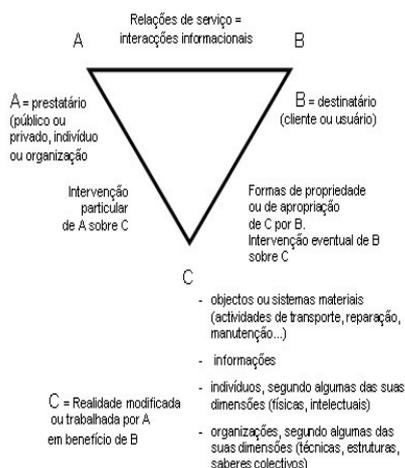


Figura 1: A concepção de actividade de serviço, segundo Gadrey (Adaptado de David & Teiger, 2003, p.13).

Se o prestatário, na realização do serviço, produz uma mudança no destinatário, que contornos assume esta mudança? É planeada e definida a montante ou regulada pelo motorista no confronto com as especificidades do ambiente dinâmico em que opera e dos pedidos dos clientes? Como pensar as mudanças no trabalho?

A mudança não pode ser somente encarada, tal como nos sugere uma primeira leitura do esquema de Gadrey, como decorrente da informação prestada ao cliente ou da sua adequação às características do cliente. Da mesma forma, não podemos circunscrever a actividade de serviço à relação de serviço com o cliente, ou seja, a um jogo de face-a-face entre ele e o prestatário, porque esta depende sempre dos objectivos prosseguidos por cada empresa e da organização do trabalho definida, particularmente, dos horários e da frequência prevista para cada carreira, os elementos que mais parecem influir na fidelização do cliente.

3.1 As especificidades da noção de serviço público...

A lógica do serviço-público repousa sobre dois aspectos. Por um lado, a legitimidade da acção procede da delegação pelo Estado-Providência, aos transportadores, de uma missão de serviço público igualitarista e redistributiva. Ele é considerado como um serviço social visando restaurar a igualdade dos cidadãos, no domínio do direito à mobilidade. Por outro lado, o serviço público reenvia à concepção republicana de um Estado garante do bem comum e da coesão social (Orban, 2004).

É porque a noção de serviço público se encontra associada a valores da própria sociedade, como a vida em comum, a coesão social, a igualdade, a cidadania, o interesse público, que nela se sustenta a exigência de ter que ser retrabalhada continuamente. Mas será que a garantia do interesse geral é apenas um valor dos serviços públicos, ou também as actividades privadas serão portadoras deste valor (Orban, 2004)? Com frequência, se confunde (erroneamente) serviço público e sector público, ou seja, a missão e o estatuto, o destinatário e o proprietário. Na verdade, a noção de serviço público tem um duplo sentido, designando tanto o organismo de produção do serviço, como a missão de interesse geral a este confiado. É com o objectivo de favorecer ou de permitir a realização de missões de interesse geral que as autoridades públicas podem impor obrigações específicas de serviço público, à escala nacional ou regional, a um operador de transportes.

Esta questão dos valores de interesse público encontra-se no cerne da actividade de trabalho do motorista, quer ele trabalhe numa empresa pública ou privada, embora numa lógica de gestão privada haja uma maior preocupação com a rentabilidade do serviço prestado, conseguida, sobretudo, através da venda de bilhetes e do número de viagens realizadas. A prestação de um serviço ao cliente comporta, neste caso, ao mesmo tempo, uma obrigação de meios prestados e de resultados (relação comercial) (Flageul-Caroly, 2001).

Mas se é certo que a concessão de uma missão de serviço público se encontra sob verificação das obrigações especificadas, estas também podem ser modificadas por cada empresa, sob

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

apreciação das entidades responsáveis por tal atribuição. Isto significa que, se a evolução da concepção de serviço pode ser assinalada como um movimento relativamente geral, as políticas que cada empresa define podem ser extremamente variadas.

Face a isto, é lícito questionar até que ponto, sob o estatuto de empresa prestadora de serviço público, podem ser assumidas formas de organização do trabalho onde o objectivo deixa de ser a orientação para o cliente, mas o cumprimento dos critérios que asseguram a manutenção da concessão.

A manter-se esta “oportunidade”, a noção de serviço público vai sobrevivendo enquanto “mito”. Segundo Chevallier, “de mito, o serviço público apresenta todos os elementos essenciais: a amplitude e a profundidade dos efeitos que ele desencadeia em cada um; as oscilações de significações que ele autoriza; a força activa atestada pelos efeitos sociais e políticos que ele produz; a tensão entre representação e realidade” (1987, p.3, tradução livre).

A nossa questão central consiste, então, em analisar a relação entre o conceito de serviço público e a realidade, procurando compreender de que forma o “mito” é questionado, revitalizado e transformado pelas opções assumidas na actividade. Partindo desta perspectiva, parece-nos possível discutir os compromissos de equilíbrio que são mantidos actualmente na actividade de serviço público. Não se trata de questionar o eventual domínio de uma lógica mercantil na definição dos critérios inerentes à noção de serviço público, mas sim de pôr em causa e debater a participação dos motoristas, na e pela sua actividade de trabalho, na gestão das mudanças e dos desafios que caracterizam o sector.

3.2 ... e da actividade de serviço público dos motoristas

Como bem nos demonstra o percurso histórico do sector, em que uma lógica de prestação de serviços de mobilidade, enquadrados numa sociedade de direito, foi sendo, progressivamente, substituída por uma lógica mercantil que passou a dominar e se mantém actualmente, o trabalho encontra-se em permanente mudança: “as formas de actividade humana encontram-se em movimento e deslocam-se, dando lugar a outras formas alternativas; enfim, o trabalho desloca-se” (Schwartz & Durrive, 2003, p.10, tradução livre). Mas de que forma podemos sugerir que a esta deslocação tem correspondido uma evolução positiva? Que valor pode ser atribuído às mudanças descritas?

Na verdade, não podemos afirmar a priori que qualquer mudança se orienta no sentido de uma melhoria, porque somente através da análise das situações reais de trabalho é que se torna possível ponderar criticamente o seu valor (Lacomblez, Stroobants & Vanheerswyngheles, 1989; Schwartz & Durrive, 2003).

Porém, não há dúvida de que a evolução das situações de trabalho no sector dos transportes tende a traduzir-se no desenvolvimento de novas formas de organização do trabalho, com implicações na gestão da actividade dos motoristas.

As análises da actividade de motoristas de empresas distintas constituíram um momento preliminar, indispensável à escolha

das situações a analisar nos estudos de caso desenvolvidos. No decurso destas análises tornou-se evidente o facto de os motoristas se confrontarem com diversas situações de hipersolicitação, onde intervêm, em simultâneo, os clientes, o tráfego, os outros condutores, e a pressão que daí resulta para o cumprimento dos horários previstos pela escala de serviços. Gerir a actividade neste contexto exige, pois, uma actualização constante da ordenação de prioridades definida.

O desenvolvimento da pesquisa no terreno, condição que assumimos como a única capaz de otimizar os objectivos de análise da actividade dos motoristas em contextos diferenciados, mostra como eles empreendem estratégias capazes de lhes permitir manter a frequência e a pontualidade prescritas, apesar dos constrangimentos temporais com que se confrontam e que constituem uma das principais ameaças à opção do cliente pelo transporte colectivo.

Um exemplo particularmente ilustrativo dessas estratégias construídas para garantir a frequência e a pontualidade previstas, remete-nos para a observação de uma escala de serviços de um motorista.

A tabela 1 representa uma escala ordenada do serviço de um dia de trabalho de um motorista: o serviço n.º 32. Ao ampliar o espectro de análise deste serviço podemos observar que a actividade decorre em dois grandes períodos: a primeira parte das 6:10h às 9:58h, e a segunda, das 15:50h às 19:28h. Mas isto é tudo o que nos diz a escala, permanecendo muitas questões encerradas nestas “duas partes” de trabalho. As respostas vão surgindo quando a análise tem lugar em contexto real e acompanha o horário de realização efectiva deste percurso.

Hora	Local Partida	Hora	Local Chegada
6:10	A	6:55	B
7:00	B	7:55	C
8:00	C	8:58	B
9:00	B	9:58	C
15:50	A	16:40	B
16:45	B	17:38	A
17:40	A	18:30	B
18:35	B	19:28	A

Tabela 1: Extracto de uma escala de serviços de um motorista escalado “em duas partes”: o exemplo do serviço n.º 32.

Uma leitura do que se passa entre a escala de serviço e o “serviço à escala real” mostra-nos que, embora sejam previstos sempre momentos de pausa, estes são variáveis e, muitas vezes, pouco adequados às necessidades dos motoristas, considerando que nas horas de maior intensidade de tráfego os momentos de pausa consignados são menores: por exemplo, o terceiro serviço da manhã termina às 8:58h, oferecendo apenas dois minutos de pausa para retomar o percurso em sentido contrário. Tendo em conta que estes são também os períodos do dia em que mais difícil é manter a frequência prevista, os momentos de pausa apenas servem para compensar o atraso, e o tempo destinado à recuperação, face às exigências do serviço anterior, acaba por ficar comprometido.

As escalas não contemplam o imprevisto (um acidente, obras na via pública,...), o que parece contraditório com a frequência com que ocorrem, sendo, por isso, assumidos pelos motoristas como

quase “previsíveis”. As suas implicações podem assumir proporções diferentes em função do momento em que ocorrem: uma mesma interferência, se surgir no início do serviço, vai encetar uma cascata de outros constrangimentos e criar ao motorista exigências suplementares de recuperação temporal face ao imprevisto, mas o mesmo não acontece se a situação imprevista tiver lugar, por exemplo, no último serviço de cada uma das partes.

As análises da actividade dos motoristas permitiram constatar que este se vê embrenhado numa série de solicitações e de necessidades a que tem que responder para o bom desenrolar da sua actividade, sem que frequentemente disponha de margem-de-manobra entre a condução em condições de circulação difíceis, a atenção ao horário, a venda de bilhetes, o controlo da entrada e saída de passageiros e a observação dos outros condutores, o que reforça o facto de comumente se referirem à sua actividade como uma actividade de “contra-relógio”.

E se é verdade que os motoristas, na prática, dispõem de pouca ou quase nenhuma margem para gerir os imprevistos, quando estes surgem, as possibilidades de recuperação dos atrasos e a continuidade dos serviços dificilmente se conseguem assegurar.

À semelhança do que se passa com o serviço n.º 32, muitos outros serviços carecem de intervenção. Não obstante, a estratégia adoptada pela maioria das empresas para dar resposta a situações de imprevisto, geradoras de atrasos, consistiu em criar uma nova função entre os motoristas: a função de “motorista fora-de-regras”. Com o objectivo de que os imprevistos pudessem ter o menor número de implicações possível no serviço prestado, na pontualidade e na relação com o cliente, foi definida e enquadrada esta nova função, a qual se reveste de especificidades que importa realçar.

3.2.1 O exemplo concreto do motorista “fora-de-regras”

Com a política de privatização nos anos '90, os objectivos das empresas foram progressivamente direccionados para a fidelização dos clientes e para um maior controlo dos factores que a poderiam pôr em causa. O motorista fora-de-regras surge neste contexto, com o objectivo de se evitar a perda dos clientes para uma outra empresa de transporte público ou, pior do que isso, para a viatura privada.

Trata-se de uma função que se encontra na base da carreira, desempenhada, na maioria dos casos, por motoristas considerados jovens e/ou recém-admitidos na empresa. O facto de ser um motorista “fora-de-regras” significa que a sua actividade não se pauta pelas mesmas regras que a dos colegas: não conduz num grupo de percursos regulares, ou em horários pré-definidos, uma vez que tem como função substituir outros motoristas que, por motivo de avaria do autocarro, de acidente ou de um qualquer outro problema, se viram na impossibilidade de dar continuidade ao serviço.

Ora, tendo em conta que os imprevistos podem surgir a qualquer hora e a qualquer momento, várias exigências, situadas a diferentes níveis, são colocadas a estes motoristas: o conhecimento de todos os percursos, o desempenho da actividade em

diferentes horários e o conhecimento de todas as viaturas e do seu funcionamento.

Além disso, a total inexistência de uma planificação da sua actividade conduz, frequentemente, a um encadeamento de circunstâncias susceptíveis de criar irregularidades em termos do horário consagrado ao descanso ou às refeições, contribuindo finalmente para a acumulação de problemas de saúde relacionados, sobretudo, com o sono ou do foro gastrointestinal.

Na verdade, a constatação de que estes trabalhadores, na sua maioria jovens, manifestam alguns problemas de saúde decorrentes da actividade de trabalho e sabendo que os efeitos do trabalho sobre a saúde não são imediatos, nem espontâneos, mas diferidos (Gollac & Volkoff, 2000), indicia que esta é também uma actividade de risco. Além disso, a precariedade associada a esta função e as promessas de que se trata de um período de transição – até que surja uma oportunidade de integração numa escala de serviços –, destinado a promover a capacidade de adaptação e a aquisição de experiência, acaba por criar condições favoráveis a que os trabalhadores “não exprimam, no seu local de trabalho, os primeiros sinais referentes aos seus limites fisiológicos, pondo assim em perigo o seu estado de saúde” (Lacomblez, 2000).

Subjacente a esta mudança de motorista fora-de-regras para motorista escalado, podemos identificar uma estratégia de gestão do risco (Volkoff, Laville, Molinié & Maillard, 1996; Marquié, Paumès & Volkoff, 1998), que consiste em atribuir as actividades consideradas mais constrangedoras e exigentes aos mais jovens, apesar das vantagens associadas ao património de saberes-fazer detido pelos motoristas considerados mais velhos. No decurso do tempo, alguns destes motoristas poderão efectivamente ter oportunidades de evolução na carreira, ou seja, de integração numa escala de serviços, com um consequente abandono de algumas exigências associadas a uma função que “escapa” à regra.

A emergência da função do motorista “fora-de-regras” é, em última instância, reveladora das mudanças desencadeadas nos anos '90 de uma perda acentuada de utilizadores do transporte público e de uma tentativa de maior controlo da influência dos factores externos na prestação do serviço.

Se o característico neste sector reside na dificuldade (em muitos casos podemos mesmo falar de impossibilidade) em cumprir o horário de cada carreira, o motorista fora-de-regras passa então a ser considerado o responsável pela reposição da norma, do normal funcionamento da regra, ou seja, do desenvolvimento do serviço no tempo previsto. Admitir que na actividade dos motoristas “estar fora da regra” é, afinal, a regra, conduz-nos a interrogar se a noção de serviço público não passará, de facto, de um “mito”, de um conjunto de princípios que não são cumpridos por todas as empresas; e a analisar, para compreender melhor ainda, de que forma é regulada a prestação de serviço público neste sector.

4. Dois estudos de caso, dois contextos distintos de actividade dos motoristas

Com a introdução de uma política de privatizações, que favore-

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

ceu a definição de contratos de serviço público com empresas privadas, criaram-se condições para a modificação das regras de exploração dos percursos, situação que comportou novas exigências para a actividade dos motoristas. A partir desse período, passaram a trabalhar, cada vez mais, em contextos explorados por mais do que um operador e, por isso, a ter que regular a sua actividade (os seus objectivos e prioridades) com a dos outros motoristas.

É este tipo de cenário no sector – caracterizado pela mudança para percursos de exploração partilhada – que serve de referência à análise da actividade dos motoristas no âmbito do que configuramos como primeiro estudo de caso.

Por outro lado, se na década de 90, as opções no domínio da mobilidade fomentaram um aumento de operadores de transporte e, por conseguinte, a proliferação de percursos de exploração partilhada – situação que encontramos de forma mais premente em percursos urbanos, uma vez que são mais lucrativos que os suburbanos, devido à existência de um maior número de clientes a transportar –, muitas empresas acabaram por tentar operar em zonas suburbanas específicas, onde não se justifica a existência de mais do que um operador, o que lhes permite obter, assim, também ganhos exclusivos. O segundo estudo de caso tem lugar num cenário destes, de exploração exclusiva de um percurso em contexto suburbano.

A metodologia privilegiada no âmbito dos dois estudos de caso consistiu no desenvolvimento de análises da actividade dos motoristas em cada um dos contextos, recorrendo a observações e a entrevistas, com o objectivo não só de dominar o trajecto em causa, mas também de identificar os pontos críticos do percurso, o que foi conseguido através de indicadores como os locais de mais interferência na actividade: por exemplo, locais onde existe mais congestionamento de tráfego ou locais onde há mais passageiros a transportar e mais títulos de transporte a vender.

No segundo estudo de caso recorremos ainda à filmagem de determinadas sequências da actividade, com o intuito de as discutir, a posteriori, com os motoristas e dar visibilidade às suas especificidades num percurso suburbano.

4.1 Primeiro estudo de caso: análise da actividade dos motoristas num percurso de exploração partilhada

Este primeiro estudo consistiu numa análise comparativa da actividade dos motoristas de três empresas, num percurso de exploração partilhada: uma empresa pública que designamos por A; uma empresa privada B que explora o percurso em análise graças a uma concessão de serviço atribuída pela empresa pública, a qual estabelece determinadas regras para esta exploração; e uma empresa privada C. As características e objectivos de cada uma das três empresas podem ser melhor analisados na tabela seguinte.

Características das empresas	Objectivos da actividade dos motoristas
A: Empresa pública.	Assegurar o direito dos cidadãos à mobilidade, garantindo o respeito das normas de regularidade e de continuidade do serviço prestado.
B: Empresa privada.	Em resultado da concessão atribuída pela empresa A, é-lhe pago um valor/km e definido um número de Km/dia a realizar. A receita da venda de bilhetes é entregue à empresa A, mas a organização do trabalho é da responsabilidade da empresa B.
C: Empresa privada.	Transportar o maior número possível de passageiros, uma vez que a receita alcançada provém da venda de bilhetes.

Tabela 2: Características e objectivos das empresas do primeiro estudo de caso.

O percurso em análise, cuja representação pode ser observada na fig.2, é um percurso urbano que compreende 72 paragens, sendo que o tempo prescrito para a sua realização é de 63 minutos. Isto significa que, teoricamente, os motoristas dispõem de menos de um minuto para a entrada e saída de passageiros, troca de informações, venda de bilhetes e condução até à paragem seguinte, conjuntura esta que traduz a presença de estrangimentos temporais muito significativos na actividade. É por este motivo que estes motoristas consideram como críticos os momentos de início e fim de cada serviço, uma vez que qualquer que seja o atraso num dos serviços prestados haverá sempre consequências sobre a pontualidade mantida em todos os serviços seguintes.

Atentando sobre a figura 2, podemos notar ainda que o percurso é até um determinado momento comum às empresas B e C (as paragens são inclusivamente as mesmas), mas a partir de uma determinada fase do percurso ele passa a ser partilhado pelas três empresas, em resultado da entrada do autocarro da empresa A no percurso principal.

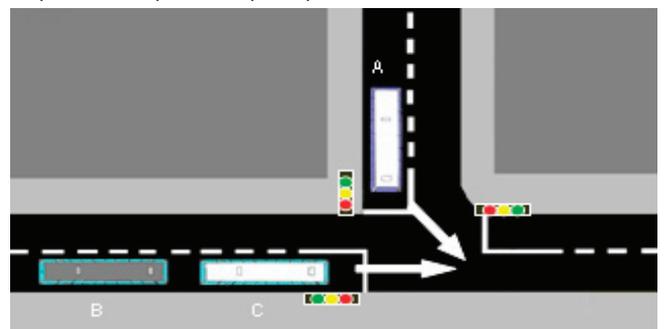


Fig.2: Representação do percurso partilhado pelas empresas A, B e C

Sabendo isto, é lícito questionar como gerem os motoristas das três empresas a sua actividade, e respondem aos objectivos que a regulam, num percurso que é comum e tendo eles horários muito semelhantes. Que estratégias são então construídas, tendo em conta que a sua actividade é, necessariamente, atravessada pela actividade dos outros motoristas?

A resposta a estas questões implica, por um lado, uma análise do que se passa a montante do ponto de encontro das três empresas, ou seja, na parte do percurso que é comum às em-

presas B e C e, por outro lado, uma análise do que se passa quando o percurso passa a ser realizado pelas três empresas.

4.1.1 Resultados

As análises realizadas mostraram que, apesar de os horários neste percurso serem muito semelhantes, os motoristas da empresa C, por exemplo, optam por iniciar sempre a carreira alguns minutos antes dos da empresa B. Isto significa que a sua referência para iniciar o percurso é, sobretudo, a actividade dos motoristas da empresa B, e não somente o horário prescrito nas suas escalas de serviço. Esta estratégia permite-lhes ganhar uma certa vantagem pela demarcação que fazem, em termos de horário, dos motoristas da empresa B e, simultaneamente, a oportunidade de seguirem à frente, conseguirem transportar mais passageiros e obter uma maior receita para a empresa.

O que nos parece importante referir é que, em lugar da competitividade a que à partida poderíamos pensar que conduziria uma situação de co-actividade (entre os motoristas das empresas B e C), observamos estratégias que correspondem a compromissos colectivamente construídos e validados.

De facto, os motoristas da empresa B não só conhecem a estratégia dos motoristas da empresa C, como participam na sua concretização, procurando não ultrapassar o seu autocarro quando deles se aproximam ou, nas situações em que os motoristas da empresa C não conseguem sair mais cedo do terminal para iniciarem a carreira, frequentemente acabam por lhes ceder a passagem, para que continuem a seguir à frente no percurso.

Este compromisso tem a sua essência na história desta actividade de “vivência partilhada” e mantém-se porque os objectivos associados à actividade de cada um dos motoristas, por não serem incompatíveis nem concorrentes, o permitem. Porém, há uma excepção que compromete a manutenção deste compromisso, que surge quando os motoristas da empresa B se encontram atrasados. Relembramos que um dos critérios que permite à empresa B manter a concessão de exploração deste percurso é o cumprimento do número de kms pré-definido pela empresa A e dentro do horário estabelecido. Em caso de atraso, estes motoristas utilizam todas as estratégias capazes de o minimizar, as quais podem passar muitas vezes por ultrapassar os motoristas da empresa C durante o percurso ou por não lhes ceder passagem, porque a sua prioridade nesses momentos é recuperar o tempo perdido.

Se é verdade que a ultrapassagem de um motorista da empresa B a um autocarro de um motorista da empresa C não facilita a gestão da actividade destes motoristas, os clientes não são prejudicados já que o percurso é o mesmo e o destino final também.

Na segunda parte do percurso o objectivo dos motoristas da empresa C, de se manterem à frente dos autocarros dos motoristas das outras empresas, torna-se mais difícil de cumprir, pela entrada do autocarro da empresa A no percurso principal. O ponto de confluência das três empresas pode ser analisado com mais pormenor na fig.2. Este é também considerado um ponto crítico do percurso pela existência de semáforos no cruzamento em que o autocarro da empresa A entra no percurso e

passa a partilhá-lo com as empresas B e C.

A existência de um semáforo naquele local é, simultaneamente, um elemento facilitador e interferente na actividade dos motoristas da empresa C. O facto de os horários serem muito semelhantes implica que, não raras vezes, os três autocarros sigam em conjunto. Mesmo que o motorista da empresa C consiga chegar ao ponto de confluência dos três operadores à frente do motorista da empresa B, pode encontrar naquele momento o semáforo fechado e, então, caso já lá se encontre o motorista da empresa A, este passará à sua frente. Se tal acontecer, os objectivos dos motoristas da empresa C podem mesmo ficar comprometidos, uma vez que nesta parte do percurso ainda há muitos passageiros a transportar e sendo a rua mais estreita, mais difícil é ultrapassar o autocarro da empresa A.

Ora, se é verdade que esta situação não afecta substancialmente a empresa A, que continua a demarcar-se das empresas B e C por aos seus serviços se associar um objectivo vincadamente social, o mesmo não acontece com as empresas privadas B e C, cuja actividade de serviço se inscreve numa lógica de rentabilidade do serviço prestado.

Nas análises da actividade dos motoristas da empresa A constatou-se que estes procuram, sempre que possível, facilitar a passagem no percurso aos motoristas da empresa C. Embora o cliente seja a orientação de todos, os princípios que regulam a actividade de serviço são diferentes em cada uma das empresas consideradas, sendo em coerência hierarquizadas, segundo uma ordem singular, as prioridades de cada motorista a cada momento.

O que se torna relevante neste estudo é o facto de, na gestão da sua actividade, os motoristas de cada uma das empresas terem em conta os seus objectivos, mas não sem considerar igualmente os outros – os outros motoristas e os clientes.

Podemos então afirmar que, a estratégia que os motoristas empreendem articula duas orientações distintas da actividade: uma orientação para aquelas que são as suas prioridades, considerando também as prioridades dos motoristas das outras empresas; e uma orientação para o cliente. Se os motoristas têm horários prescritos muito semelhantes entre si, quando os clientes chegam a uma paragem em que os três autocarros acabaram de passar, perdem completamente a vantagem de terem três alternativas de transporte para o mesmo destino. O desfasamento de horários entre os autocarros das três empresas que é introduzido em contexto real, graças à estratégia desenvolvida pelos motoristas, corresponde a um escalonamento da passagem de cada um dos autocarros e, conseqüentemente, à “oferta” de uma maior frequência de transporte. Isto significa que, é sobre a circunstância de exercerem a sua actividade num percurso partilhado que cada um dos motoristas das três empresas pondera sobre estas duas possíveis orientações da sua actividade, que podem, neste contexto, conjugar-se. Isto é tanto mais importante se se tiver em conta que, apesar de os motoristas das três empresas não fazerem parte do mesmo colectivo de trabalho, eles funcionam como uma “entidade colectiva relativamente pertinente” (Schwartz & Durive, 2003), assim designada na medida em que é pertinente esta estratégia para garantir a regulação da “vivência em comum” e para a melhoria do

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

serviço público prestado.

Esta e outras estratégias de regulação vão sendo discutidas e partilhadas informalmente, no âmago dos debates sobre a actividade que, ora têm lugar no exercício da própria actividade – através da observação das opções assumidas pelos motoristas mais experientes –, ora nos términos de cada serviço ou locais onde irão “render” um colega.

Concluindo, o confronto diário dos motoristas com as necessidades reais dos clientes condu-los a “debater” a necessidade de repensar a sua actividade, não numa lógica individual, unicamente com referência à empresa em que trabalham, mas em termos mais gerais, ou seja, na perspectiva do serviço de transporte público que é prestado aos clientes naquele percurso, com vista à satisfação do interesse geral.

4.2 O segundo estudo de caso: análise da actividade dos motoristas num percurso de exploração exclusiva

O percurso em análise no segundo estudo de caso situa-se num contexto suburbano, sendo explorado de modo exclusivo por uma empresa privada. A especificidade das suas características contribuiu para que fossem definidos critérios próprios para a condução neste percurso: somente os motoristas com uma ampla experiência na actividade e na empresa realizam este serviço, tendo em consideração a existência de inúmeros condicionamentos.

De facto, a condução neste percurso não se afigura fácil: apesar de se registar menor fluxo de trânsito em contexto suburbano, a via de circulação da carreira em análise é muito estreita, além de que abarca uma zona de armazéns, onde a todo o instante existem viaturas paradas a fazer cargas e descargas. Os motoristas referem-se frequentemente à sua experiência, que lhes facilita o desenvolvimento de estratégias capazes de contornar estes constrangimentos e lhes permite, apesar deles, conseguirem manter-se o mais próximos possível do horário previsto. De referir ainda que o intervalo entre serviços é muito maior neste caso, em que a frequência é de cerca de 30 minutos, do que o que se verifica no caso dos percursos urbanos.

As análises da actividade prosseguidas neste contexto e a consideração das suas particularidades levaram-nos a questionar as opções dos motoristas no decurso da sua actividade, tendo em conta que o serviço que prestam é pouco frequente e, ainda assim, marcado por diversas dificuldades que interferem no cumprimento dos horários previstos.

4.2.1 Resultados

Tratando-se de um percurso suburbano, de a via ser muito estreita e de se localizar numa zona de armazéns, as interferências são uma constante na actividade destes motoristas.

O registo vídeo da sua actividade permitiu-nos observar que, apesar de nela se inscrever um constrangimento temporal muito significativo, os motoristas arriscam frequentemente abrir a porta para entrada ou saída de passageiros fora dos locais de paragem, mesmo sabendo que ao fazê-lo poderão incorrer numa multa.

A discussão desta opção com os motoristas, em contexto de

entrevista, evidenciou que os trabalhadores na gestão da sua actividade procuram não só cumprir o horário, mas também facilitar o transporte aos passageiros, mesmo quando estes não se encontram na paragem.

E se ao fazê-lo correm o risco de ser multados, porque será que a maioria continua a manter esta opção? São dois os motivos que os motoristas invocam para responder à questão: fazem-no porque o serviço que prestam é pouco frequente e porque têm em consideração a inexistência de alternativas de transporte para o cliente nessa zona. É de assinalar que estes dois aspectos pesam mais na opção dos motoristas de abrir a porta fora do local de paragem, do que os ganhos para a empresa, decorrentes da entrada de mais passageiros, até porque esta empresa tem o monopólio de exploração deste percurso.

A prioridade dos motoristas consiste em compensar, através destas opções, a desigualdade de frequência de autocarros que se verifica em meio suburbano, comparativamente com o que se passa em meio urbano.

À semelhança do primeiro estudo de caso, a organização do trabalho dos motoristas, neste percurso, traduz-se mais num serviço ao público, do que propriamente num serviço público. São diferentes as perspectivas assumidas pela empresa e pelos trabalhadores em relação ao que cada um concebe como prestação de um serviço público. A empresa, sob a justificação de que se trata de um percurso suburbano, diminui a frequência dos autocarros para que estes não façam viagens com um número de pessoas considerado insuficiente para cobrir os custos que lhe estão associados e para que não seja impedida a garantia de rentabilidade dos serviços prestados.

Ora, um dos critérios associados à noção de serviço público é a igualdade que deveria ser mantida no serviço prestado aos clientes, quer estes viagem em contextos urbanos ou suburbanos. Graças às opções dos motoristas, orientadas para a transformação do serviço que prestam (neste caso, pela autorização de entrada de passageiros fora dos locais de paragem), a representação da noção de serviço público como se de um “mito” se tratasse vai sendo progressivamente desconstruída.

5. O contributo da ergologia para a compreensão da actividade

5.1 A abordagem ergológica

Como o revelaram os dois estudos de caso desenvolvidos, a noção de serviço público analisada do ponto de vista da actividade abandona o estatuto de “mito” e assume-se como uma noção “instável”, que tem que ser re trabalhada continuamente.

O valor serviço público não tem, de facto, um conteúdo unívoco. Tudo depende da forma como o conceito é manipulado em determinado meio e momento histórico (Lacomblez, 1989), segundo as formas, conteúdos e/ou critérios que lhes dá cada empresa, especificamente; segundo as estratégias que os trabalhadores constroem para que entre o conceito e a realidade se encontre um compromisso.

A análise das mudanças no trabalho, e dos valores que justificam as opções assumidas, constituem uma problemática parti-

cularmente estudada pelo departamento de Ergologia da Universidade de Aix-en-Provence, no que designaram por abordagem ergológica, cujo contributo aqui invocamos, uma vez que o seu melhor conhecimento foi decisivo para podermos avançar neste debate sobre as mudanças no trabalho.

O que actualmente conhecemos como abordagem ergológica tem uma história científica e institucional, cujos primórdios remontam aos anos '80, no período em que Yves Schwartz, Daniel Faïta e Bernard Vuillon iniciaram um projecto de “Análise Pluridisciplinar das Situações de Trabalho” (APST). Os objectivos deste projecto reuniam três preocupações: “pensar as mudanças no trabalho, através das trocas entre os conceitos e as experiências; assumir como parceiros deste projecto os próprios protagonistas das situações de trabalho em análise; e, ao mesmo tempo, ter como objecto o acto eminentemente problemático de conceptualizar a actividade dos outros” (Schwartz, 1997, p.7, tradução livre).

Actualmente, com uma conceitualização própria de compreensão da actividade de trabalho, são vários os projectos sustentados na abordagem ergológica, cada um com preocupações específicas, mas convergentes na perspectiva da actividade como eminentemente enigmática, arbitraria e, portanto, imersa num mundo de saberes, opções, normas e valores (Schwartz, 1996). O contributo da ergologia nesta pesquisa está intrinsecamente associado ao conhecimento da actividade na sua interacção com o que se passa na sociedade, considerando que “uma situação de trabalho contém sempre desafios da sociedade e, cada um, pela maneira como trabalha, participa nesses debates da sociedade e recompõe-nos à sua escala” (Schwartz & Durrive, 2003, p.14, tradução livre). Isto significa que, para compreendermos a actividade, temos que analisar também o que se passa a um nível macro, já que a análise do vivido em situação de trabalho não exige a opção entre o geral e o particular, mas apela à sua apreensão em conjunto (Durrive, 1999).

Assim, para a análise e compreensão das opções que têm sido assumidas no sector dos transportes é preciso convocar a dialéctica entre o que se passa a um nível “macro” de análise – que encontramos sob a forma de *normas antecedentes* da actividade – e o que se passa a um nível “micro” – que engloba as tentativas de *renormalização* da actividade, negociadas pelos indivíduos e pelos colectivos, para eventualmente a transformar (Schwartz, 1997).

Em contexto de trabalho, e no confronto com determinados constrangimentos e imprevistos, as normas pré-definidas ou normas antecedentes, mais ou menos codificadas, são re-singularizadas ou renormalizadas, porque a própria gestão das variabilidades o exige (Schwartz, 2002).

Isto sugere-nos que os trabalhadores não assumem de forma mais ou menos fiel as normas definidas na sua actividade; pelo contrário, eles participam no debate sobre a sua actividade, sobre a sua evolução e sobre os valores que passam a regulá-la.

5.2 O debate de valores na gestão da actividade

Os valores não são imutáveis, o seu significado reporta-nos sempre a um determinado meio histórico (daí que só os possamos apreender no contexto em que tiveram lugar) e a determinadas opções.

Ao falarmos de debate de valores podemos referir-nos à distinção entre dois importantes conceitos no seio da abordagem ergológica: os valores “dimensionados” ou mercantis – valores mensuráveis e quantificáveis – e os valores “sem dimensão” – valores não quantificáveis, que se encontram associados ao direito social, ao direito do trabalho, à deliberação democrática, ou seja, ao bem comum (Schwartz, 1997).

As opções que cada um integra na gestão da sua actividade têm sempre subjacentes determinados valores. É a partir do debate das opções assumidas a um nível macro, que cada um concebe transformações na sua actividade e a renormaliza (Schwartz, 1997; 2000).

As tentativas de renormalização que apreendemos pela análise da actividade dos motoristas nos dois estudos de caso, tornam visível e permitem reconhecer a participação dos trabalhadores na transformação do serviço que prestam, contribuindo para que as pessoas tenham acesso a um sistema de mobilidade coerente com as suas necessidades e, assim, também para uma utilização mais assídua do transporte público.

- No primeiro estudo de caso as opções dos motoristas das três empresas visam instituir uma maior regulação do serviço prestado, uma vez que a definição dos horários e das escalas de serviços têm resultado até agora de opções elaboradas por cada empresa, individualmente. Os motoristas renormalizam a sua actividade, seja iniciando cada serviço mais cedo do que os outros motoristas (tal como observamos no caso dos motoristas da empresa C), seja facilitando e participando nesta estratégia (no caso dos motoristas das empresas A e B), para que todos respondam, simultaneamente, aos objectivos definidos pela empresa em que trabalham e às necessidades dos clientes. De facto, aos clientes não interessa ter várias alternativas de transporte ou ter três autocarros à mesma hora para o mesmo destino, mas sim que estes autocarros surjam em horários intercalados, para que a frequência de transporte aumente.

Neste caso, concluímos que as normas antecedentes da actividade dos motoristas antecipam um serviço que, na realidade, não responde às necessidades sentidas pelos clientes.

O que este estudo permite concluir é que os motoristas não se orientam exclusivamente por aquelas que são as suas normas antecedentes, porque estas jamais poderiam antecipar os compromissos sempre singulares que nela têm que ser elaborados. As renormalizações que fazem da sua actividade não podem, então, ser interpretadas como se de uma fraude partilhada se tratasse, mas como a expressão concreta de um compromisso capaz de satisfazer os objectivos de todos e de incentivar à utilização do transporte público.

- No segundo estudo de caso, as opções dos motoristas são igualmente alvo de debate: um debate sobre os valores de que se deveriam pautar as opções de prestação de serviço público em contexto suburbano.

De facto, apesar de as análises da actividade dos motoristas da empresa privada a que se reporta este estudo demonstrarem como o serviço é claramente orientado por valores mercantis de rentabilidade do serviço prestado, os motoristas renormalizam este serviço, em contexto real – ao permitir a entrada de passageiros fora dos locais de paragem – tendo em conta o significativo período de tempo de espera dos clientes até à chegada do autocarro seguinte.

Esta estratégia representa ainda um argumento para que a maior frequência dos serviços não seja exclusivamente determinada pelo critério das horas em que se regista um número suficientemente significativo de passageiros a transportar, de tal forma que a realização de cada serviço seja sempre rentável. De facto, a interpretação da opção dos motoristas descrita revela como é fundamental, na prestação do serviço público, que a frequência dos serviços deixe de ter como critério preponderante a rentabilidade.

Este estudo traduz, finalmente, a importância das opções baseadas em valores não dimensionados (que os motoristas tentam introduzir para equilibrar o domínio de opções de carácter mercantil) na fidelização dos clientes ao transporte público.

6. Considerações finais

Chegados a este ponto somos capazes de identificar duas linhas orientadoras subjacentes à problemática apresentada e aos estudos de caso desenvolvidos: a primeira dessas linhas situa-se ao nível das opções inerentes às mudanças que têm sido empreendidas no sector para fomentar uma maior procura do transporte público; a segunda orientação reporta-se à noção de serviço público e aos critérios associados à sua prestação. Tal como nos sugerem os dois estudos desenvolvidos, a actividade é um espaço privilegiado de renormalização e de mudança, mesmo que a um nível considerado micro. Isto significa que há evidências para repensar o conceito de mudança como um processo que não é externo à actividade e aos trabalhadores, apesar de, habitualmente, as transformações no trabalho serem atribuídas a especialistas e “esperado que os trabalhadores se centrem sobre as suas tarefas mais do que contribuam eles próprios para a mudança do sistema de actividade, na sua globalidade” (Virkkunen, 2006, p.19, tradução livre).

Pelo contrário, a actividade constitui um contexto favorável à promoção de evoluções, e os trabalhadores, pelas escolhas que realizam e pelos valores que escolhem para definir a sua orientação, podem ser considerados os seus protagonistas. É preciso aceitar, então, que “não há um modelo único de interpretação da mudança, que ninguém é *expert* na mudança, porque não há mudança, mas mudanças” (Schwartz, & Durrive, 2003, p.10, tradução livre).

Assim, a mudança passa a ser perspectivada como resultado de um duplo movimento: o que é definido a um nível “macro” de análise – por exemplo, a consolidação de uma orientação mercantil no sector – é debatido a um nível “micro” de análise, na actividade real de trabalho, onde as alterações previstas são organizadas, estruturadas, enfim, transformadas, segundo as prioridades e a orientação que os trabalhadores atribuem à sua

actividade.

Finalmente uma outra faceta da mudança é reconhecida: a que decorre da actividade de cada um e da forma como cada um participa na definição da sociedade em que vivemos. Sem dúvida que, subjacente às opções de mobilidade que têm reforçado a distinção entre os percursos urbanos e os percursos suburbanos, se encontra em debate a “Cidade” e o “Bem Comum”. É a este nível que propomos um novo caminho de evolução para o sector dos transportes. E nele, o contributo dos trabalhadores não poderá continuar a ser indefinidamente adiado.

A contribuição dos trabalhadores tem sido frequentemente negligenciada, apesar de alguns estudos desenvolvidos neste sector terem afirmado a necessidade crescente de contrariar esta tendência. O trabalho desenvolvido por Gauderer & Knauth (2004) com motoristas chamou à atenção para a importância da sua participação na construção das escalas de serviço, nos percursos em que exercem a actividade. Um dado importante deste trabalho foi atribuído ao facto de as sugestões dos motoristas considerarem, de forma integrada, as especificidades da sua actividade, o conjunto de disposições legais e as exigências das empresas onde trabalham.

Estão em curso novas mudanças no sector e é verdade que o contacto diário dos motoristas com os clientes os coloca numa posição privilegiada para enunciar propostas capazes de assegurar uma maior satisfação dos clientes.

Entre estas mudanças, podemos aqui referir que a concorrência pela exploração de determinados percursos em regime de exclusividade deverá deixar de ser, como aconteceu no início da década de 90, completamente livre, para dar lugar a uma “concorrência controlada”. Além disso, prevê-se uma maior regulação dos concursos públicos para a atribuição de direitos exclusivos de exploração de um serviço de transporte (Ferreira, 2003).

A introdução do metro na área metropolitana do Porto, em 2003, e o progressivo alargamento da sua rede de exploração têm também envolvido uma profunda reestruturação do serviço prestado por todos os operadores de transporte público, justificada pelo objectivo de, progressivamente, se abandonar uma estratégia exclusivamente orientada para a garantia de uma maior acessibilidade aos clientes e se começar a recriar um serviço colectivo, coordenado com outros operadores, a fim de regular o impacto negativo da preferência pela viatura privada. É a garantia (ou a tentativa de garantia) do interesse geral que sustenta estas mudanças. Não obstante, colocar em debate a mobilidade, não implica somente ir mais depressa na procura de novas formas de regulação; significa sim ir mais longe e destacar a actividade como tributária dos desafios a prosseguir, para então apoiar-se nela e procurar garantir melhor o interesse geral.

Referências Bibliográficas

- ANTROP (2002). *Linhas de orientação estratégica para o sector de transportes colectivos rodoviários de passageiros. Caracterização do sector e aspectos particulares. Vol.1.* Edições ANTROP.
- Chevallier, J. (1987). *Le service public. Que sais-je ?* Paris: PUF.
- Cunha, L. (2005). *Opções, Valores e Estratégias: que contributos para outras racionalidades?* Master Thesis. Faculdade de Psicologia e de

Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.

- David, H. & Teiger, C. (2003). *Expérience professionnelle et relations de service. Actes du Séminaire Vieillesse et Travail, (8-37)*. Centre D'Études de L'Emploi: Rapport de Recherche, année 2002.
- Durrive, L. (1999). Accompagner et former en situation de travail: une approche ergologique. *Education Permanente, 139*, 199 – 218.
- Ferreira, M. (2003). Transportes urbanos em concorrência controlada. *Economia Pura, Ano V, 55*, 44-46.
- Flageul-Caroly, S. (2001). *Régulations individuelles et collectives de situations critiques dans un secteur de service: le guichet de la Poste*. Doctoral Thesis, École Pratique des Hautes Études, Paris.
- Gadrey, J. (1996). *L'économie des services*. Paris: Éditions la Découverte.
- Gauderer, P. C. & Knauth, P. (2004). Pilot study with individualized duty rotas in public local transport. In Temps et activités de travail – Hommage à Yvon Quéinnec. *Le Travail Humain, 67, 1*, 87-100.
- Gollac, M. & Volkoff, S. (2000). *Les Conditions de Travail*. Paris: Éditions La Découverte.
- INOFOR (2000). *O sector de transportes em Portugal*. Lisboa.
- Lacomblez, M. (1989). Le travail sur écran de visualisation: pratiques de recherche et pratiques sociales en Belgique. *Critique Régionale, 16*, 33-64.
- Lacomblez, M. (2000). *Factores psicossociais associados aos riscos emergentes. Riscos emergentes da nova organização do trabalho*. Lisboa: IDICT.
- Lacomblez, M., Stroobants, M. & Vanheerswynghels, A. (1989). Technologie et emploi. Remarques méthodologiques sur l'appréhension des changements dans les entreprises. *Critique Régionale, 16*, 21-32.
- Marqué, J.-C., Paumès, D. & Volkoff, S. (1998). *Working with age*. London: Taylor & Francis.
- Orban, E. (2004). *Service Public! Individu, marché et intérêt public*. Paris: Éditions Syllepse.
- Schwartz, Y. & Durrive, L. (2003). *Travail & Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (1996). Ergonomie, philosophie et exterritorialité. In F. Daniellou (Dir.), *L'ergonomie en quête de ses principes. Débats épistémologiques*. (pp. 141-182). Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (1997). Travail et ergologie. In Y. Schwartz (Dir.) *Reconnaisances du Travail. Pour une approche ergologique* (pp. 1-37). Le Travail Humain: PUF.
- Schwartz, Y. (2000). *Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe*. Toulouse: Octarès Éditions.
- Schwartz, Y. (2002). *Quelles sont les évolutions du champ de la prescription?* Communication présentée au XXXVII^{ème} Congrès de la SELF. Aix-en-Provence: 25-27 septembre.
- Virkkunen, J. (2006). Dilemmes dans la construction d'une capacité d'action partagée de transformation. *Activités, 3, 1*, <http://www.activites.org/v3n1/html/virkkunen-en.html>.
- Volkoff, S., Laville, A., Molinié, A. & Maillard, C. (1996). Âge et les difficultés dans le travail: une analyse statistique en termes de «parcours». In F. Derriennic, A. Touranchet & S. Volkoff (Eds.), *Age, travail, santé. Études sur les salariés âgés de 37 à 52 ans. Enquête ESTEV 1990* (pp. 77-101). Paris: INSERM Éditions.

Resumo

O sector dos transportes rodoviários de passageiros em Portugal tem vindo a sofrer, desde o início da década de 90, profundas modificações no seu cenário.

As mudanças operadas visam, sobretudo, minimizar as perdas relacionadas com oscilações na utilização do transporte público, em virtude do congestionamento de tráfego nos grandes centros urbanos e do aumento consequente da adesão à viatura privada.

A leitura da actividade dos motoristas remeteu-nos para o desenvolvimento de dois estudos de caso, em quatro empresas de carácter público e privado, cujos resultados reforçam a necessidade de debater, por um lado, as opções subjacentes às mudanças empreendidas e, por outro lado, os critérios associados à prestação do serviço público.

É, finalmente, na análise da actividade de serviço público, e nas estratégias que nela se desenvolvem, que encontramos um importante contributo para a regulação do interesse geral ao nível da mobilidade dos cidadãos.

Palavras-chave:

Mudanças, Transporte rodoviário de passageiros, Motoristas, Serviço público, Valores

Résumé

Le secteur du transport routier de passagers au Portugal a subi, depuis le début des années 90, des modifications profondes de son scénario.

Les changements effectués visent, surtout, à réduire les pertes dues aux oscillations de l'utilisation du transport public qui ont résulté d'une densification du trafic dans les grands centres urbains et d'une augmentation de l'adhésion à la voiture privée.

La lecture de l'activité des conducteurs de bus nous a conduit à développer deux études de cas, recourant à des données provenant de quatre entreprises (une publique et trois privées) dont les résultats renforcent la nécessité de débattre, d'une part, les options inhérentes aux changements réalisés, et d'autre part, les critères associés à la prestation du service public.

C'est, finalement, dans l'analyse de l'activité de service public, et dans les stratégies qui s'y développent, que nous trouvons une contribution importante pour la régulation de l'intérêt général sur le plan de la mobilité des citoyens.

Mots-clés:

Changements, Transport routier de passagers, Conducteurs de bus ; Service public ; Valeurs

Abstract

Since the early 1990', passenger road transportation sector in Portugal has been through great changes in its scenario. The operated changes aim mainly at minimizing the losses related to oscillations in the use of public transport, due to the increasing traffic jams in urban centres and to the consequent increase

Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral?

Liliana Cunha & Marianne Lacomblez

in the use of private vehicles. The focus on drivers' activity led us to the development of two case studies, in four public and private companies. Its results reinforce the need to debate, on one hand, the options underlying the implemented changes and, on the other hand, the criteria associated to the delivery of public service. Finally, it is in the analysis of public service activity, and in the strategies therein developed, that we find important contributions in terms of regulation modes to fit general interest in what concerns citizens' mobility.

Key-words:

Changes, Passenger road transport, Drivers, Public Service, Values

Como referenciar este artigo?

Cunha, L. & Lacomblez, M. (2006). Mudanças no sector dos transportes em Portugal: que caminhos para a actividade de serviço público e para a preservação do interesse geral? *Laboreal*, 2, (2), 26-37. <http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU54711227854127:811>

Manuscrito recebido em: Outubro/2006

Aceite após peritagem em: Dezembro/2006