

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA E ANTROPOLOGIA

MOSAICO DE CRÍTICAS: FORMAÇÃO E DISPERSÃO DE PÚBLICOS EM
TORNO DO TRANSPORTE COLETIVO CARIOCA

Ailton Gualande Junior

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA E ANTROPOLOGIA

MOSAICO DE CRÍTICAS: FORMAÇÃO E DISPERSÃO DE PÚBLICOS EM
TORNO DO TRANSPORTE COLETIVO CARIOCA

Ailton Gualande Junior

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de mestre em sociologia com concentração em antropologia.

Orientador: Alexandre Vieira Werneck

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2019

CIP - Catalogação na Publicação

G899m Gualande Junior, Ailton
Mosaico de críticas: Formação e dispersão de
públicos em torno do transporte coletivo carioca /
Ailton Gualande Junior. -- Rio de Janeiro, 2019.
163 f.

Orientador: Alexandre Vieira Werneck.
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do
Rio de Janeiro, Instituto de Filosofia e Ciências
Sociais, Programa de Pós-Graduação em Sociologia e
Antropologia, 2019.

1. Transporte Coletivo. 2. Rio de Janeiro. 3.
Crítica. 4. Arena e Problema Público. 5.
Pragmatismo. I. Vieira Werneck, Alexandre, orient.
II. Título.

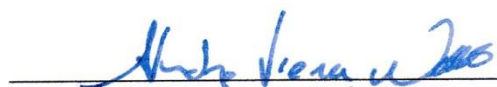
**“MOSAICO DE CRÍTICAS: FORMAÇÃO E DISPERSÃO DE
PÚBLICOS EM TORNO DO TRANSPORTE COLETIVO CARIOCA”**

AILTON GUALANDE JUNIOR

Orientador: Prof. Dr. Alexandre Werneck

Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia do Instituto de Filosofia e Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Sociologia (com concentração em Antropologia).

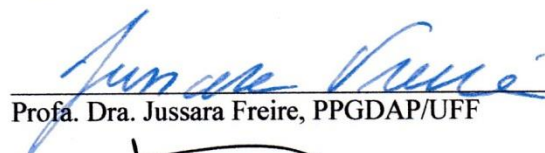
Aprovada por:



Prof. Dr. Alexandre Werneck, Presidente, PPGSA/IFCS/UFRJ



Profª. Drª Leticia Carvalho de Mesquita Ferreira, PPGSA/IFCS/UFRJ



Profª. Dra. Jussara Freire, PPGDAP/UFF



Prof. Dr. Diogo Silva Corrêa, IESP/UERJ

Profª. Dra. Cesar Pinheiro Teixeira, PPGSA/IFCS/UFRJ (Suplente)

Profª. Drª. Paloma Valle Menezes, UFF (Suplente)

Rio de Janeiro

Fevereiro/2019

RESUMO

Esta dissertação tem o objetivo de analisar as qualificações de usuários em relação aos problemas do transporte coletivo carioca. Trata-se de delinear, de um lado, as formas pelas quais a crítica é elaborada por esses atores e se manifesta no mundo, e de outro, os processos práticos instaurados pelo discurso crítico na dinâmica de publicização da questão. Busco, em continuidade, investigar a fragilidade do processo de formação de *públicos associativos* em torno desse fenômeno de mobilidade urbana. Procuro articular o processo de formulação de críticas com a construção de um problema público urbano. Para tanto, fundamento-me na análise de críticas de usuários veiculadas na seção de um jornal local dedicada a recebê-las e as divulgar e, eventualmente, em matérias – que contenham discursos críticos – sobre o transporte coletivo realizado por ônibus convencionais e do serviço de corredores expressos BRT. Essa estratégia principal é apoiada pelo conteúdo de um relatório de reclamações elaborado pela ouvidoria da Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) da cidade do Rio de Janeiro. Os resultados da pesquisa demonstram que o estabelecimento de um processo de extrema repetição, banalização e generalização de reclamações e contestações ao transporte esvazia a força da crítica. Do mesmo modo, os *públicos* envolvidos na questão formam-se de maneira dispersa e não associativa, constituindo um específico desenho de problema público e de ação nas arenas públicas. Em suma, no contexto analisado o discurso crítico apresenta-se, ele próprio, como possibilidade de “arenização” do fenômeno problemático.

Palavras-chave: Transporte coletivo, Rio de Janeiro, crítica, arena pública, problema público, pragmatismo.

ABSTRACT

This thesis aims to analyze the qualifications of users about the problems of collective transport means in Rio de Janeiro. The focus is outlining, on the one hand, the ways criticism is elaborated by these users and is manifested in the pragmatic world, and on the other, the practical processes established by the critical discourse in the dynamics of publicizing the issue. I seek, in continuity, to investigate the fragility of the process of formation of associative publics about this phenomenon of urban mobility. I try to articulate the process of formulating criticisms with the construction of an urban public problem. To do so, I ground the analysis on the critique of users published in a local newspaper, in a section created to publicize that, and possibly on articles - which critical content - about collective transport carried out by conventional buses and the BRT expressway service. This main strategy is supported by the contents of a complaint report elaborated by the Rio de Janeiro's Municipal Transportation Department (SMTR). The results of the research demonstrate that the instauration of a process of extreme repetition, trivialization and generalization of complaints and contestations to the transport dilutes the force of criticism. Similarly, the public involved in this issue is formed in a dispersed and non-associative way, constituting a specific design of public problem and action in the public arenas. In short, in the analyzed context, the critical discourse presents itself as a possibility of "arenization" of the problematic phenomenon.

Keywords: Collective transportation, Rio de Janeiro, critic, public arena, public problem, pragmatism.

À minha mãe e a meu pai

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todas e todos amigos, professores e familiares que contribuíram para a realização desse trabalho.

À minha mãe devo todas as realizações acadêmicas conquistadas até aqui. Grande incentivadora, é a responsável por me fazer entender que o estudo e a busca por conhecimento são os melhores investimentos a serem feitos em nossas vidas. Agradeço também a meu pai, que mesmo sem entender muito bem o que faz um cientista social afinal de contas, mostrou-se sempre pronto a me apoiar em todas as minhas decisões e a se alegrar com minhas conquistas.

Agradeço imensamente a meu orientador, Alexandre Werneck, pela seriedade e comprometimento com a pesquisa acadêmica e pelas conversas instigantes e esclarecedoras a respeito de meu objeto de análise. As metáforas e os exemplos, as vezes um tanto exóticos, utilizados por ele para elucidar meus questionamentos e angústias foram fundamentais para o resultado do trabalho e para meu aprimoramento teórico e investigativo.

Agradeço ao corpo docente do PPGSA, principalmente a Fernando Rabossi pela disposição em ouvir as demandas dos discentes e pelo permanente diálogo estabelecido conosco no momento em que estive à frente da coordenação do curso. Agradeço também a Cláudia e Gleidis, pelo trabalho desenvolvido na Secretaria do curso.

Ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia agradeço por ter acolhido meu projeto pesquisa e por ter oferecido o suporte para que eu o realizasse. Ao Instituto de Filosofia e Ciências Sociais a Universidade Federal do Rio de Janeiro sou grato por terem sido minha casa acadêmica nos últimos dois anos. Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), agradeço por ter financiado a pesquisa por meio da concessão de uma bolsa de estudos.

Aos amigos do mestrado, sou agradecido por compartilharem conversas, dilemas e cerveja, é claro.

Aos amigos do ensino médio, pérolas da pequena Bom Jesus, o meu muito obrigado.

À Kaki, Larih e Rê, por serem o meu quarteto ternura. A Diogo e Nathanael, por serem ouvidos atentos em todos os momentos de desespero e de alegrias vivenciadas ao

longo do mestrado. À Andréa Paixão, pessoa excepcional que me acolheu no Rio nos primeiros meses de curso. À Quésia, por dividir sua casa comigo na cidade “maravilhosa”. A todas e todos vocês minha eterna gratidão.

Aos muitos amigos de Campos, cidade que me recebeu no momento de amadurecimento emocional e profissional, sou muito grato e me sinto privilegiado por poder tê-los em minha vida.

E a todos os demais amigos e amigas não citados, mas que foram importantes em minha vida nos últimos dois anos, agradeço imensamente.

Agradeço aos companheiros do Necvu e a nossas profícuas reuniões, cafés, costelas e cervejas.

Aos professores membros da banca de avaliação, Letícia Carvalho e Diogo Corrêa por terem aceitado o convite de contribuir para esse momento. E à Jussara, grande responsável por me iniciar ao mundo da pesquisa acadêmica, e por me apresentar ao pragmatismo, o meu muito obrigado.

A Rafael, companheiro de todas as horas. Sua calma, serenidade e grande incentivo certamente foram fundamentais para me proporcionar o equilíbrio necessário para encarar os desafios da pós-graduação. Por cada momento compartilhado e por tudo de maravilhoso que tem me proporcionado, meu afeto, amor e gratidão.

LISTA DE SIGLAS

ANTP: Agência Nacional de Transportes Públicos
ALERJ: Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro
BID: Banco Interamericano de Desenvolvimento
BRT: Bus Rapid Transport
BUC: Bilhete Único Carioca
CMTR: Conselho Municipal de Transporte
CPI: Comissão Parlamentar de Inquérito
CTC: Companhia de Transportes Públicos do Estado do Rio de Janeiro
DEM: Democratas
EG: Economias da Grandeza
EUA: Estados Unidos da América
COPPE: Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia
ITDP: Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento
MAB: Movimento Amigos de Bairro
MP: Ministério Público
MPL: Movimento Passe Livre
NTU: Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos
ONG: Organização Não Governamental
PM: Polícia Militar
PNMU: Política Nacional de Mobilidade Urbana
PP: Partido Progressista
PSDB: Partido Social Democrata Brasileiro
PwC: PricewaterhouseCoopers
RMRJ: Região Metropolitana do Rio de Janeiro
SMTR: Secretaria Municipal de Transportes
STPL: Sistema de Transporte Público Local
UFRJ: Universidade Federal do Rio de Janeiro
UPP: Unidade de Polícia Pacificadora
VLT: Veículo Leve sobre Trilho

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
SERVIÇO-SISTEMA, USUÁRIO-CLIENTE: CONTRADIÇÕES NO TRANSPORTE COLETIVO	16
MÚLTIPLOS SENTIDOS DE ‘PÚBLICO’	19
JUSTIFICATIVAS	23
METODOLOGIA	26
A crítica na mídia	26
Os repertórios de documentos	32
O SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO CARIOCA	33
CAPÍTULO 1: CIRCULAÇÃO E AMPLIFICAÇÃO DA CRÍTICA AO ‘PROBLEMA’ TRANSPORTE COLETIVO	38
A DENÚNCIA PÚBLICA COMO FORMA POSSÍVEL DA CRÍTICA	38
UMA SOCIOLOGIA DA CRÍTICA E DO ACORDO	46
A FORMA-CRÍTICA, A CRÍTICA E AS CONTRIBUIÇÕES DE UMA SOCIOLOGIA DA MORAL.....	51
FORMA E CONTEÚDO DAS CRÍTICAS	54
O IMPERATIVO DE DESSINGULARIZAÇÃO	59
GRAMÁTICAS DO DESCASO, DO DESRESPEITO E DO SOFRIMENTO.....	62
A CRÍTICA NAS ESTATÍSTICAS OFICIAIS.....	68
DIMENSÕES DA FORÇA E DO Esvaziamento da crítica.....	83
CAPÍTULO 2: O TRANSPORTE NAS CENAS PÚBLICAS CARIOCAS: A (DES)CONSTRUÇÃO DE UM PROBLEMA PÚBLICO URBANO.....	88
SÍNTESE E DECOMPOSIÇÃO NA DEFINIÇÃO DE PROBLEMAS	89
Decomposição	91

Síntese	96
A ‘VIOLÊNCIA’ PEDE PASSAGEM: A PERCEPÇÃO DE ‘PERIGO’ NO USO DO TRANSPORTE	99
‘SOMOS REFÊNS’: AS DIFICULDADES EM ABANDONAR UM SERVIÇO PÚBLICO.....	103
O PROBLEMA PÚBLICO COMO QUESTÃO ANALÍTICA.....	111
O MODELO DE AÇÃO COLETIVA EM ARENAS PÚBLICAS ASSOCIATIVAS	119
CAPÍTULO 3: O NÃO ASSOCIATIVISMO COMO FORMA DE AÇÃO PÚBLICA E POSSIBILIDADE DE ‘ARENIZAÇÃO’ DE UMA QUESTÃO.....	124
‘PÚBLICOS’ NÃO ASSOCIATIVOS COMO OPERACIONALIZAÇÃO DE CONTESTAÇÕES PÚBLICAS.....	124
A EVITAÇÃO DA POLÍTICA E O NÃO ENGAJAMENTO DE ATORES EM DISPUTAS PÚBLICAS.....	133
A EXPERIÊNCIA DE ‘PÚBLICOS’ NÃO ASSOCIATIVOS	138
CONCLUSÕES: DE UMA ‘ARENOLOGIA’ A UMA ‘CRITICOLOGIA’ DOS PROBLEMAS PÚBLICOS	144
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	152
FONTES DA IMPRENSA.....	159

INTRODUÇÃO

Trabalho em Costa Barros e todos os dias tenho que pagar três passagens para chegar. O ônibus da Transporte América, linha 665, não tem horário. Eles passam a cada 40 ou 50 minutos. Para chegar mais rápido, meu custo com transporte tem sido elevado. O descaso é muito grande. (Jamile Bastos, Costa Barros, Zona Norte, 28/09/11).

É sempre esse empurra-empurra. Deveriam colocar mais ônibus, com saídas a cada cinco minutos. Eles demoram muito e deixam a estação lotados. Cheguei aqui (na estação de Santa Cruz) às 6h e só consegui pegar o ônibus quase uma hora depois, para viajar em pé. É um drama diário. (Arlene Felix, cuidadora de idosos, Santa Cruz, Zona Oeste, 15/04/15).

O estado dos ônibus do Rio de Janeiro é deplorável. Falta ar-condicionado e limpeza. Entrar em um coletivo e ver uma barata deveria dar o direito à devolução da passagem. É inaceitável. E, no entanto, não é rara essa situação. Claro que com o calor piora. Ficamos então suados e submetidos às companhias desses seres que são nojentos. Dedetização e ar-condicionado são básicos para manter o transporte público digno. E nem falei da superlotação e riscos envolvidos nisso. (Anônimo, 26/06/17).

Os trechos de falas reproduzidas anteriormente foram publicados pelo jornal *Extra*¹ e representam reclamações de usuários sobre o serviço de transporte coletivo carioca operado por ônibus convencionais e do sistema BRT² (Transporte Rápido por ônibus, em português), dois dos modais mais relevantes do cenário dos transportes no Rio de Janeiro. Trata-se de exemplos

¹ As falas de usuários citadas nesta dissertação foram em sua maioria retiradas do jornal *Extra*. Por isso, não discriminarei a fonte, salvo em algumas exceções. O jornal não oferece informações detalhadas dos responsáveis pelas falas, nem do modo pelo qual o texto foi endereçado ao periódico, se por cartas, ou via e-mail. Entretanto, a fim de orientar a observação da amostra, apresento, sempre que possível, o nome, idade, profissão e local de moradia dos leitores. As transcrições das falas são textuais e manterão as grafias, regências e concordâncias originais.

² Ao longo da pesquisa esses termos serão distinguidos porque os dois sistemas de transporte operados por ônibus possuem diferenças marcantes, impactando a forma como usuários formulam suas críticas. No BRT, por exemplo, queixas referentes à desorganização de filas nas estações são frequentes e não aparecem no campo dos ônibus convencionais, pois este modelo não funciona a partir de estações fechadas com catracas. Outro aspecto relevante no caso do BRT refere-se à questão de segurança pública. Muitas críticas concentram-se em destacar casos de assaltos a usuários e depredações em estações, principalmente as localizadas na Zona Oeste.

de contestação contra aquilo considerado problemático ou injusto na experiência cidadina de circulação em uma grande metrópole.

A partir desse objeto, esta dissertação tem o objetivo de analisar as qualificações de usuários em relação aos problemas do transporte coletivo carioca. Busca-se delinear, de um lado, as formas de *efetivação* (Werneck, 2012a)³ da crítica elaborada por esses atores, e de outro, os processos práticos instaurados pelo discurso crítico na dinâmica de publicização da questão. Busco, em continuidade, investigar a fragilidade do processo de formação de *públicos* (Tarde, 2005[1901]; Dewey, 2008[1927]; Cefaï, 2011; 2012[2002]) *associativos* em torno de um fenômeno de mobilidade urbana amplamente caracterizado como origem de transtornos, sofrimento e desrespeito para a população em questão (fluminense em geral, especialmente a carioca). Essa descrição negativa é frequentemente difundida na imprensa local, dispositivo de amplificação e generalização de reclamações dos usuários/leitores.

A pesquisa concentra-se em analisar como a circulação de pessoas realizada por ônibus e/ou BRT impulsiona a constituição de um tipo de *público* específico conformador de um peculiar desenho de *problema público* (Gusfield, 1963; 1981; Cefaï, 1996) na cidade do Rio de Janeiro. Semelhante questionamento norteará as discussões a respeito da formação e do eclipsamento de *arenas públicas* (Cefaï, 2011; 2012[2002]) *não associativas* dedicadas ao tema. Veremos aqui como o processo de dispersão da crítica contra o transporte elaborado pelos usuários configura uma dinâmica possível de “arenização” da questão.

Para tanto, debruço-me em grande parte na análise da *crítica* como dispositivo integrante do processo de formação/dispersão de *públicos*, principalmente no seu formato de denúncia pública (Boltanski, 2000[1990]). Criticar significa contestar incorreções ou desacordos entre uma metafísica moral e uma pragmática (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999). É o momento em que o indivíduo percebe que a situação não está transcorrendo segundo as convenções que regem aquele momento (ou simplesmente não da forma como ele gostaria/esperaria) e, por isso, rompe o silêncio em busca de reparação. Assim, a fundamentação da pesquisa baseia-se na

³ A *efetivação* de uma crítica (nos termos de Werneck, 2012a) compreende, a princípio, simplesmente o fato de ela ser definida como tal pelos atores em situação, sendo capaz de se concretizar no mundo social, sem necessariamente produzir efeitos práticos na dinâmica à qual é submetida – o que envolve uma segunda efetivação, a de suas visões de mundo alternativas.

análise de críticas ao transporte coletivo formuladas por usuários e publicizadas pelo jornal *Extra*. Com menor ênfase serão utilizados os dados referentes às reclamações dos atores à Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) do Rio de Janeiro.

Há possibilidades distintas de se operacionalizar esse dispositivo, a crítica. No campo em análise na pesquisa, constata-se a seguinte tipologia:

1) Crítica ao mundo: os usuários contestam o modo como são tratados no transporte coletivo. Caracterizam uma ordem problemática e de sofrimento: o motorista que não para no ponto; a superlotação em horários de pico; o valor da tarifa, muitas vezes encarecida pela necessidade de baldeações; a ausência de aparelhos de ar-condicionado nos ônibus e a precariedade estrutural da frota; os atrasos; as mudanças de itinerário sem justificativas (convincentes); o tempo elevado de locomoção entre pontos de partida e de destino.

Os exemplos reproduzidos no início do texto representam parte de uma gama maior de contestações ao mundo vivenciado por quem se locomove por meio de ônibus no Rio e caracterizam momentos em que os atores explicitam a capacidade de criticar (Idem, Ibidem) a ordem problemática em que estão inseridos.

2) Crítica ao responsável pela situação do mundo: o segundo tópico representa uma passagem analítica importante em relação à primeira, pois aqui se estabelece um indivíduo ou grupo como origem da situação enquadrada como indigna ou injusta. No Capítulo 1 veremos como o processo de imputar *responsabilidade* (Scott e Lyman, 2008[1967]) ou *culpabilidade*⁴ (Misse e Werneck, 2012; Werneck e Loretti, 2018) a alguém representa elemento importante na generalização da crítica e consequente formulação de denúncias públicas (Boltanski, 2000[1990]). No caso do transporte, Prefeitura, Secretaria de Transportes e empresas concessionárias são qualificadas pelos usuários como responsáveis (culpados) pela ordem problemática.

3) Justificações das críticas: ancorar-se em elementos sustentadores da crítica como legítima é fundamental no processo de enquadramento de um *outro* como causa de situações injustas. Boltanski e Thévenot (1991; 1999) propõem a *justificação* como dispositivo moral que legitima essa ação – e a justiça como competência fundamental das críticas modernas – e um processo de comprovação (*épreuve*) como uma mecânica

⁴ Há diferenças nos modos de formulação de críticas e de coordenação da ação (Thévenot, 2016[2006]) entre ambos. Essa questão será melhor discutida no capítulo 1.

de demanda/oferta/avaliação de provas dessa legitimidade. Usuários contestam aquilo que definem como injustiça no transporte a partir da mobilização de categorias como “sofrimento”, “descaso” e “desrespeito” para fundamentar a crítica ao poder público e empresas privadas fornecedoras do serviço.

4) Formas de concretização da crítica: manifestar-se na rua; fazer uma reclamação formal à Secretaria de Transportes ou uma denúncia ao Ministério Público; reunir pessoas descontentes com a mesma situação e reivindicar melhorias, mesmo que seja de forma irônica em páginas de Facebook; criticar de forma vaga/genérica, sem efetivar (Werneck, 2012a) dispositivos capazes de produzir efeitos na situação qualificada como desajustada; ou simplesmente não fazer nada diante do problema. Todas essas ações foram mapeadas na pesquisa. A forma como são instrumentalizadas representa um esvaziamento da força da crítica, que se repete e se generaliza na *opinião pública*. Essa é uma das características da fragilidade (Eliasoph, 1998) do processo de formação de *públicos* associativos que pautam a problematização da mobilidade de massa no Rio de Janeiro.

As críticas publicizadas na *opinião pública* permitem dimensionar duas escalas de discussão sobre o transporte coletivo carioca. De um lado, encontra-se a decomposição desse serviço público em diversos fenômenos qualificados como problemáticos, configurando críticas mais objetivas (Werneck e Loretto, 2018). De outro lado, a junção dessas peças forma um “grande problema”, um mosaico, em que as críticas são formuladas de forma vaga⁵ (Idem, Ibidem) ao se referirem ao problema-transporte-coletivo como um todo. O segundo dimensionamento atinge grau extremo de generalização, contribuindo para que demandas específicas dos usuários sejam eclipsadas pela *forma* conferida ao “grande problema”. Como em um mosaico, visto a certa distância, as peças que o compõem acabam despercebidas em função do desenho final.

SERVIÇO-SISTEMA, USUÁRIO-CLIENTE: CONTRADIÇÕES NO TRANSPORTE COLETIVO

O material empírico investigado traz uma ampla gama de termos mobilizados pelos próprios atores sociais para se definirem. Os mais utilizados foram “usuário”,

⁵ As definições de crítica objetiva/vaga serão melhor trabalhadas no capítulo 1.

“passageiro”, “morador”, “população” e “trabalhador”⁶. Para simplificar a apresentação ao leitor, optei por unificar essa categoria sob a primeira e a segunda dessas palavras, consideradas por mim as mais adequadas para se referir a um ajuntamento de pessoas que faz uso do serviço em questão. Isso não significa que seja uma simples sinonímia, e que essa operação não possa direcionar a análise, de modo que a opção por usuário precisa ser discutida em suas implicações: o termo passou a ser amplamente empregado no campo dos estudos sobre transportes a partir de 1997. Naquele ano foi lançado o projeto Transporte Humano: Cidades com Qualidade de Vida (Vasconcellos e Brasiense, 1997), encomendado pela Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP)⁷, entidade considerada (pelo setor) referência na área de mobilidade urbana. O projeto apresentava-se como uma espécie de manual de políticas públicas no que tange ao ordenamento de vias para tráfego de veículos particulares e coletivos em médias e grandes cidades brasileiras⁸. Naquele texto, a tomada de posição em relação ao emprego da nomenclatura usuário estava marcada pelo entendimento, a partir do ambiente democrático inaugurado pela Constituição Federal de 1988, de que o transporte coletivo é um serviço de competência estatal, portanto, de interesse público.

No que diz respeito ao termo passageiro, em uma ocasião anterior, Jussara Freire e eu (2016) problematizamos tais questões, ao contrastarmos os resultados de uma pesquisa de iniciação científica sobre conflitos no transporte coletivo da cidade de Campos dos Goytacazes com uma agenda de pesquisa empreendida por Isaac Joseph e Gilles Jeannot (1995) sobre serviços públicos e a categoria usuário na França e a de passageiro no Brasil. Articulamos as observações de campo com as gramáticas presentes na legislação que rege o tema da mobilidade urbana no Brasil. Sobre essa questão, concluímos o seguinte:

Mais adequado ao contexto brasileiro seria pensar o “serviço público” como uma modalidade diferenciada de transação, já que, em muitos casos (os repertórios dos

⁶ Apresento e analiso cada uma delas no capítulo 1.

⁷ Ver: <<http://www.antp.org.br/>>.

⁸ As informações foram obtidas em um levantamento realizado por mim durante a realização da pesquisa de monografia de graduação em ciências sociais. Foram consultados os documentos e artigos elaborados e publicados pela ANTP desde a sua fundação, em 1977. Antes da divulgação do projeto “Transporte Humano”, o termo usuário foi utilizado de forma esparsa em 1979, 1981, 1986, 1989, 1990, 1994, 1995 e 1996. De 1997 em diante passou a figurar em todas as publicações da ANTP dedicadas a falar sobre pessoas que circulam por meio do transporte coletivo.

serviços de transporte coletivo urbano brasileiro são exemplares), o espírito que rege este tipo de interação no caso francês não se apresenta como um repertório de políticas públicas brasileiras e é geralmente fortemente mercantilizado. Isso explica, por exemplo, o motivo pelo qual Isaac Joseph e Gilles Jeannot (1995) empregavam a noção de “*usagers*” para se referir aos usuários de serviços de transporte coletivo (usuários de um serviço público) e “agentes de serviço” como actantes de um “*service public*”, enquanto que as transações em torno dos transportes de ônibus no Brasil se referem às categorias de “clientes” ou de “passageiros”... No entanto, a cultura pública não é, evidentemente, cristalizada. Gilles Jeannot (1998; 2011) deu continuidade ao programa de pesquisa inaugurado com Isaac Joseph, e analisou recentemente as mudanças de cultura de serviços públicos franceses, observando que esta é cada vez mais impregnada por uma gramática liberal que também vem entremeando a categoria de “usuário” com a categoria de “cliente” (Freire e Gualande Junior, 2016, p. 53).

Nesse sentido, articulando os resultados da referida pesquisa com a investigação produzida na presente dissertação, pode-se afirmar que o *público* do transporte coletivo nos contextos analisados (Rio de Janeiro e Campos dos Goytacazes) é fortemente atravessado por grandezas industriais e mercantis (Boltanski e Thévenot, 1991), na medida em que é encarado como um bem pago, e neste âmbito, as pessoas esperam tratamento adequado em relação ao preço da tarifa desembolsada. Muitas das críticas encontradas no material do *Extra* estão relacionadas a queixas em relação ao alto valor da “passagem” e sua ponderação diante da baixa qualidade dos serviços prestados. Além disso, do ponto de vista legal-normativo percebe-se também o enquadramento do transporte como transação comercial. A Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU), quando trata dos direitos dos usuários, cita justamente a lei n. 8.078, de 1990, o Código de Defesa do Consumidor, indicado como meio de garantia da efetivação de direitos, referindo-se ao usuário (consumidor – cliente).

Em contrapartida, a própria PNMU ressalta a necessidade de assegurar a universalidade do transporte como uma política pública de inclusão dos cidadãos no processo de desenvolvimento da cidade. Dessa forma, incorpora grandezas cívicas (Idem, Ibidem), ressignificadas de forma situada, nos momentos em que usuários contestam aquilo considerado injusto na prestação do serviço, tais como os obstáculos enfrentados por idosos, deficientes físicos e estudantes no acesso aos ônibus.

Compreender o transporte coletivo como um serviço público no contexto carioca (quiçá brasileiro) implica a concomitância de entendimento da ideia de um “sistema” de circulação, categoria frequentemente utilizada por empresários do setor e por agentes estatais. Entendo o termo sistema como algo que se reproduz em um processo de ordenamento (sistematização) de ações e rotinas. É uma espécie de funcionalidade mantida, neste caso em análise, por meio de processos licitatórios; regulamentações estatais, como decretos, portarias e leis; processos administrativos próprios das empresas e referentes à organização e operacionalização do serviço; e as relações estabelecidas com o poder público relativas aos investimentos, como aquisição de novos veículos e do estabelecimento dos reajustes tarifários anuais. O resultado disso é a solidificação da imagem de uma dinâmica que se apresenta como se assim o fosse desde sempre, naturalizando os processos que o sustentam. Esse se torna, dessa maneira, um fenômeno aparentemente complexo e de difícil modificação, impactando o modo como as pessoas lidam com ele. Tal constatação corrobora a representação dos problemas do transporte como um conjunto de realidades formadoras de um mosaico, em que as críticas perdem força porque se colocam de maneira repetitiva e banal, dispersando-se. Nesse caso, o mosaico visto de um ponto de vista externo aparenta ser uma grande questão problemática que não se resolve e tampouco apresenta horizonte de resolução.

MÚLTIPLOS SENTIDOS DE ‘PÚBLICO’

A proposta central desta dissertação está ancorada na articulação entre a publicização de críticas e o processo de formação/dispersão de *públicos*. Diante da diversidade de abordagens teóricas sobre este último conceito, procurarei delimitar, em linhas gerais, em que sentido o mobilizo analiticamente. Considero pelo menos quatro vertentes de discussões consolidadas sobre a noção de *público*.

A primeira delas pode ser encontrada na convergência entre as concepções de Hannah Arendt (2016[1958]) e Jürgen Habermas (2014[1962]), concentrados na questão do poder e do declínio da *esfera pública* moderna. Em Arendt, especificamente, a concepção de *público* refere-se aos fenômenos que podem ser vistos e ouvidos por todos os integrantes de um determinado espaço e tempo. A capacidade de alcançar o maior

número possível de pessoas e ampla divulgação é característica essencial do *público* para a autora. Nesses termos, há um enfoque na questão da visibilidade e da acessibilidade dos acontecimentos. Ver e ser ouvido publicamente é, para ela, condição para a construção da realidade e, assim, para a própria noção de mundo como espaço em que os indivíduos vivem e se relacionam. A manutenção da condição desse *espaço de aparência* ou *esfera pública*, somente é possível por meio do poder, que nessa concepção coloca-se como elemento oriundo da proximidade e convivência entre os homens. Em Habermas, por outro lado, a noção de *público* remete-se a dois aspectos. O primeiro refere-se, assim como em Arendt, a eventos acessíveis e amplamente conhecidos pelos homens e mulheres em determinado contexto. O autor constrói esse primeiro significado em contraposição à noção de eventos da vida *privada*, ambiente de conhecimento e acesso restritos. O segundo aspecto sobre o *público* representa aquilo que conhecemos modernamente como a administração estatal, formadora do que o autor denomina de *poder público*, responsável por promover, idealmente, o bem-estar dos cidadãos (dos *públicos*). De maneira mais abrangente, Habermas disserta a respeito de uma *esfera pública* como congregação de órgãos estatais e da imprensa, e a instância onde a *opinião pública* – um modo de ver da multidão – circula. A comunicação e o diálogo entre os homens é o elemento preponderante no espaço público habermasiano.

Arendt e Habermas privilegiam aspectos relacionados ao poder e ao ato discursivo nos espaços públicos, tornando-os eminentemente lugares de mediação e de certa normatividade. Por esse motivo, anco-ro-me em propostas analíticas concentradas nas capacidades mobilizadas pelos atores diante de contestações, críticas e da necessidade de justificação de seus atos. Apresento a primeira delas a seguir.

A segunda vertente de discussão sobre os públicos é a dos estudos de Goffman (2014[1959]; 2010[1963]; 2012[1974]) acerca dos espaços públicos e das interações face a face. O *público* surge aqui como participante da cena teatral – a metáfora goffmaniana da vida cotidiana, centrada em apresentações de *selves* em interação segundo diferentes “roteiros” contextuais ritualizados – estabelecendo uma dimensão relacional ligada às expectativas recíprocas de *apresentação* (*presentation*) dos integrantes do palco e da plateia. A dramatização das ações é fundamental para estabelecer o convencimento e sensibilizar os públicos a se engajarem na relação com o ator. Isaac Joseph (2000) foi um grande intérprete de Goffman na França, ao mesmo

tempo que desenvolveu pesquisas próprias ancoradas no fundamento dramático, caracterizando o *espaço público* como “mundo sensível e observável a partir da descrição densa de experiências citadinas ordinárias e de seus ambientes” (2007). Joseph propõe a noção de *métiers du public* (*profissionais do público*) para designar pessoas prestadoras de serviços em espaços públicos de grande movimentação, tais como estações de trem e metrô, “locais-movimento”, nas palavras do autor.

A relevância da abordagem dramática para minha pesquisa de dissertação assenta-se no fato de as *performatividades* serem componentes primordiais no processo de formulação de críticas e demandas por justificação ou de piedade.

À terceira vertente somos conduzidos pelas palavras finais do tópico anterior: trata-se de uma sociologia dos problemas públicos e das arenas públicas. Ambas são fortemente influenciadas pela concepção de John Dewey (2008[1927]) acerca da noção de *público*, entendida como uma convergência investigativa de um grupo de pessoas em torno de uma questão pautada por eles próprios como problemática. Joseph Gusfield (1963; 1981) ampliou esse entendimento, propondo a ideia de *problema público*, orientado pelo seguinte processo: problematização (definição de uma situação problemática) e publicização (configuração de públicos afetados por esta situação). Daniel Cefaï (1996; 2012[2002]; 2011; 2014) debruçou-se sobre outra face dessa dinâmica, os embates nas *arenas públicas*, entendidas como uma espécie de *forma* social na qual os atores disputam os rumos das ações em relação aos problemas, passando pela busca da captação da atenção pública como forma de generalização extrema da questão e da procura por apoio (demonstrarei ao longo da pesquisa que esse processo não é incontornável). No caso apresentado neste tópico, as investigações realizadas pelos pesquisadores citados apontam para a formação de *públicos* associativos, engajados em ações coletivas em busca de alteração de uma dada ordem problemática. O material empírico da presente dissertação aponta justamente para a possibilidade do não associativismo do *público* de usuários do transporte coletivo, demonstrando a fragilidade do formato associativista no campo em questão e apontando para outro modelo.

Por fim, a quarta vertente parte das conclusões do tópico anterior e refere-se à proposta de Gabriel Tarde (2005[1901]), para quem o *público* seria uma multidão dispersa, em que a influência recíproca dos seres se caracteriza como uma ação à

distância. Essa definição se coloca a partir da concepção do autor sobre a opinião e os modos de propagação e contágio, possíveis por meio da figura do publicista (jornalista) como alguém responsável por disseminar ao maior número possível de pessoas as opiniões distantes. Lido no contexto do século XXI, essa premissa é expandida para outras esferas da vida social, como, mais atualmente, a das redes sociais, responsáveis em grande medida por proporcionar a interação entre os atores. Antes mesmo delas, porém, a televisão em especial os telejornais e ainda o rádio, também desempenham o papel de conectar telespectadores distantes em torno de uma questão comum.

Partindo da ideia de Tarde (2005[1901]), “o *público* se forma como uma coletividade puramente espiritual, como uma disseminação de indivíduos fisicamente separados e cuja coesão é inteiramente mental” (p. 5), configurando-se como um ajuntamento “racional” capaz de agir reflexivamente. Em contrapartida, a *multidão* seria característica da proximidade física dos homens (no sentido de aglomeração no mesmo espaço), e representaria um aspecto “irracional” da ação, na medida em que poderia, rapidamente, tornar-se incontrolável, tomada por um desejo irrefletido de agir, muitas vezes, a partir do uso da força. De forma divergente à proposta tardiana, Robert Park (2007[1975]) preferia pensar a oposição, e não a convergência, como elemento fundador da noção de *público*. Os atores, ao se oporem mutuamente, construiriam a afirmação de si diante dos demais e fomentariam a competição entre os indivíduos. Essa ação teria a capacidade de formar ajuntamentos munidos de espírito crítico sobre a realidade, a partir dos dissensos reflexivos sobre o mundo elaborados por cada um. Diferentemente, a multidão (nesse ponto a convergência com a ideia de Tarde é evidente) seria uma massa desorganizada e não reflexiva⁹.

⁹ É preciso registrar a presença de uma tradição antropológica brasileira acerca das interfaces entre espaço público, moralidades, cidadania, sensibilidades jurídicas e hierarquia social. Os trabalhos de Roberto DaMatta (1979; 1985), Roberto Kant de Lima (1991; 2001) e Luis Roberto Cardoso de Oliveira (2011) são representativos dos dilemas das relações sociais em espaços públicos. Mesmo não tendo desenvolvido questões específicas sobre a noção de *público*, tal abordagem torna-se relevante na medida em que, mesmo apresentando muitas distinções, concentra-se em análises etnográficas sobre o espaço público como uma dimensão privilegiada para problematizar conflitos e formas de contestação a uma ordem problemática, principalmente em contextos urbanos, como no caso do transporte coletivo carioca. Por questões metodológicas – como a ausência de etnografia – e analíticas – como o distanciamento de uma concepção mais habermasiana de público – escolhidas para a dissertação não empregarei detidamente tal abordagem nas análises.

JUSTIFICATIVAS

A escolha do transporte coletivo como campo para analisar as interfaces entre a crítica e processos de formação/dispersão de públicos remete-se a meu curso de graduação e a minha experiência na iniciação científica, ocasião em que desenvolvi em conjunto com Jussara Freire uma pesquisa (Freire e Gualande Junior, 2016) sobre os conflitos entre usuários, motoristas, despachantes e fiscais da Prefeitura nas filas e terminais de ônibus de Campos dos Goytacazes, cidade de médio porte localizada no Norte Fluminense. Anteriormente à elaboração daquela pesquisa, eu exercia a profissão de fiscal do transporte coletivo municipal na cidade. Essa experiência permitiu iniciar as observações de campo com certa familiaridade em relação a críticas e indignações dos passageiros, bem como dos próprios fiscais de transporte. Deparei-me com uma série de limitações decorrentes da convergência entre a experiência de trabalho com uma nova experiência de pesquisador. Por exemplo, no início, concentrava-me preferencialmente nos fiscais, compartilhando seu *ethos* profissional, indignando-me com o desrespeito à regulamentação que havia aprendido durante a preparação do concurso público. Frequentemente angustiava-me pelo desrespeito à gratuidade, a ausência de acessibilidade para os deficientes físicos e as condições de trabalho a que eram submetidos despachantes, cobradores e motoristas. A pesquisa de campo nos pontos de ônibus em que atuava profissionalmente permitiu desnaturalizar meu olhar e iniciar o exercício de compreensão dos variados pontos de vista “nativos” também presentes nesses mundos.

Ao longo de nossas observações, as filas apresentaram importantes dimensões da dinâmica do transporte coletivo da cidade geralmente desconsideradas nos estudos dessa temática. São momentos nos quais podemos apreender formas de ordenamentos de fluxos de passageiros, bem como sua administração, a partir dos pontos em que se iniciam a experiência de circulação coletiva. Muitos dos conflitos analisados ocorriam nos instantes anteriores ao embarque nos ônibus, permitindo, assim, explorar os diferentes ordenamentos morais presentes nas ações dos usuários. A figura do “furador de fila”, em muitas ocasiões, causava tensões entre os participantes do momento da espera compartilhada. De outra maneira, idosos, deficientes e estudantes frequentemente discutiam com despachantes e motoristas quando eram impedidos de entrar no ônibus antes dos demais usuários. Havia uma tendência entre os funcionários

das empresas de ônibus a dar preferência de embarque aos “pagantes”, em detrimento aos “não pagantes”¹⁰, mesmo esses últimos estando amparados por leis federais e municipais sobre a gratuidade e preferência de acesso aos coletivos¹¹. Dessa forma, a fila se baseia em princípios de equivalência lembrados em momentos de distúrbios, que, dependendo do curso da negociação, se encerram ou não em conflito aberto. Em diversas ocasiões, esses distúrbios podiam também se traduzir em tumultos na entrada do ônibus, “empurra-empurra” ou trocas de acusações. A análise situacional foi articulada com a legislação que rege o transporte, principalmente no que se referia aos direitos dos usuários e nos modos de ordenar a oferta do serviço. Essa estratégia nos possibilitou analisar as ressignificações e reapropriações do arcabouço normativo e os modos como grandezas *industriais*, *mercantis* e *cívicas* (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999) entravam em conflito nas situações.

Uma das questões não respondidas naquele trabalho girava em torno do lugar do transporte na agenda pública local, com o intuito de compreender o processo pelo qual ele se construía ou não como problema público. Na passagem ao mestrado, propus justamente preencher essa lacuna, mas no contexto da cidade do Rio de Janeiro. Nesse sentido, a presente pesquisa tem o objetivo de analisar as qualificações atribuídas aos problemas do transporte e seus efeitos nos modos de engajamento dos atores na formação/dispersão de *públicos* não formatados segundo o modelo do movimento social e da cruzada moral. Ancoro-me na proposta das sociologias pragmática e pragmatista (Boltanski e Thévenot, 1991; Cefaï e Joseph, 2012[2002]; Thévenot, 2016[2006]; Freire, 2013; Werneck, 2013). Em tal abordagem, os seres são dotados de capacidade moral e crítica, são agentes competentes (Garfinkel, 2018[1967]) que lidam com os desafios surgidos nas interações face a face, principalmente em espaços públicos urbanos. Evidencia-se a referência à *performatividade* (Goffman, 2012[1974]) da ação pública em arenas de disputa sobre uma questão pautada por *públicos* (Cefaï, 2011; Dewey, 2008[1927]) como problemática e, conseqüentemente, demandante de soluções.

Proponho, então, analisar o processamento da crítica de usuários em referência à eficácia de operacionalização do modelo de transporte vigente na

¹⁰ Categorias “nativas” difundidas entre os operadores do transporte de Campos.

¹¹ Estatuto da Cidade (lei n. 10.257, de 2001); Plano Diretor de Campos dos Goytacazes (lei n. 7.972, de 2008); Política Nacional de Mobilidade Urbana (lei n. 12.587, de 2012); Estatuto do Idoso (lei n. 10.741, de 2003); Passe Livre Estudantil; Lei de Promoção da Acessibilidade para Deficientes Físicos e Pessoas com Mobilidade Reduzida (lei n. 10.098, de dezembro de 2000).

cidade do Rio de Janeiro. Para isso, fundamento-me na proposta de análise de momentos de publicização de críticas (Boltanski e Thévenot, 1991) de atores em *momentos críticos* (idem, 1999). Os resultados da pesquisa apontam para a presença de diferentes *valências* nos efeitos de uma mesma crítica apresentada em momentos distintos, podendo representar ruptura da situação ou manutenção da mesma. Busco descrever e interpretar de que maneira os usuários do sistema de transporte formulam críticas contra o que consideram problemático. Assim, a pesquisa não se debruça sobre o sistema de transporte em si, mas o utiliza como campo privilegiado e representativo para mapear tipos de formulação e circulação de críticas, denúncias públicas (Boltanski, 2000[1990]) e demandas por justificação e piedade. Ao mesmo tempo, observo como se manifesta um fenômeno que pode ser tratado em uma dimensão como *apatia* (Bajoit, 1988), em outra como *slack moral* (Werneck, 2015) e ainda em outra como *evitação da política* (Eliasoph, 1998) por parte dos usuários. Estes, recorrem à crítica contra o poder público e empresas concessionárias por meio de chavões e lugares-comuns, em um esquema de generalização e repetição daquilo que é percebido como origem de sofrimento e transtornos diários. A rotinização da crítica constatada no jornal carioca observado se assemelha aos resultados encontrados nas observações de situação em terminais de ônibus de Campos dos Goytacazes.

O transporte coletivo urbano da cidade do Rio de Janeiro e de sua Região Metropolitana tem sido estudado nas ciências sociais ao longo dos últimos tempos sob diferentes enfoques teóricos e metodológicos. A abordagem analítica presente nesta pesquisa busca apresentar outra modalidade possível de análise, com ênfase na crítica circulante sobre ele. Em outros trabalhos, como os de Janice Caiafa (2002), Hernán Mamani (2004) e Vittorio Talone (2015), encontramos discussões tangenciais sobre aspectos da crítica, mesmo que não a tomem como objeto de análise. Caiafa (Ibidem) constrói uma narrativa sobre o modelo de transporte carioca e as relações conturbadas entre patrões e trabalhadores das empresas de ônibus, apresentando em seu estudo as insatisfações compartilhadas entre os membros do segundo grupo sobre esse quadro relacional problemático. Em Mamani (Ibidem) a crítica surge a partir das formulações de operadores do transporte informal na Região Metropolitana do Rio na tentativa de regulamentação do serviço. Por fim, Talone (Ibidem) apresenta a desconfiança como dispositivo de preservação de si e de bens pessoais entre usuários de

ônibus, os quais, evidenciam insatisfações com a sensação de “insegurança” vivenciada nas viagens diárias nesse tipo de transporte coletivo. Proponho explorar uma dinâmica pouco discutida nos trabalhos anteriores, voltada para a análise das críticas em sua relação com a ideia de *públicos* concentrados em qualificar o transporte como um “problema que não se resolve”, investimento acadêmico que este projeto pretende realizar.

METODOLOGIA

A pesquisa se fundamenta na análise de críticas de usuários veiculadas em um jornal local, e eventualmente em matérias – que contenham discursos críticos – sobre o transporte coletivo realizado por ônibus convencionais e do serviço BRT. Essa estratégia principal é apoiada pelo conteúdo de um relatório de reclamações da ouvidoria da Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) da cidade do Rio de Janeiro.

A crítica na mídia

A análise das contestações presentes no material jornalístico abarcou o período entre 2008 e 2017. Esta escolha está ajustada ao ritmo da política carioca: 2008 marcou o fim do segundo mandato do prefeito Cesar Maia, substituído pelo peemedebista Eduardo Paes. Esse último realizou uma série de reformulações no sistema de transporte coletivo urbano do Rio de Janeiro, principalmente em relação aos ônibus, por meio de uma licitação para concessão do serviço e a implementação do sistema BRT, em 2012. Assim, o fio temporal permite apreender os modos como se delinearam tais reformulações e, mais especificamente, o sentido conferido a elas por parte dos usuários, membros de entidades interessadas e agentes estatais.

Na pesquisa, mapeei todas as reportagens veiculadas pelo jornal *Extra* cujo tema principal se remetesse aos ônibus convencionais e/ou os do BRT. A escolha por aquele periódico se deve especialmente por seu perfil de atuação: segundo veículo de maior circulação no Rio de Janeiro, o *Extra* apresenta uma linha editorial classificada habitualmente como *popular* – com um perfil mais informal, e a presença forte do que os jornalistas chamam de “prestação de serviço” (movimentos do jornal de oferta de

serviços a seus leitores, em geral em resposta a alguma deficiência de atendimento governamental a esse respeito) e com concentração local e direcionamento às classes de menor poder aquisitivo, contando com um noticiário mais centrado no Rio de Janeiro e em questões mais cotidianas da cidade. Além disso, é pertencente ao grupo Infoglobo, proprietário do jornal de maior circulação do estado, *O Globo*, de perfil mais de classes B e A, e que costuma compartilhar material com o *Extra*. Assim, este acaba por trazer tanto um perfil quanto o outro a respeito de vários temas – permitindo captar críticas de várias classes e localidades. No caso específico do diário popular, ele conta com uma seção denominada “Carta Branca/Comunidade”, em que leitores enviam¹² críticas, sugestões e reclamações a respeito da má prestação de serviços públicos como saúde, iluminação de ruas, coleta de lixo, manutenção de calçamento e tubulações de água e esgoto, além de transporte coletivo. Ademais, do ponto de vista da logística da pesquisa, o jornal disponibiliza seu acervo no formato digital a um preço módico. Também mapeei falas “nativas” surgidas em reportagens específicas sobre os ônibus, tais como as recorrentes a greves de motoristas e cobradores, acidentes com vítimas fatais, aumento da tarifa, a chamada “racionalização” do sistema ocorrida em 2015 e 2016¹³ e a implementação dos corredores de BRT, a partir de 2012.

Foram classificadas 432 falas de usuários para a pesquisa. Nas referências a elas ao longo do texto, optei por identificá-las com todas as informações contidas originalmente, tais como nome da pessoa, profissão e bairro de onde fala. Os dados foram tabelados ano a ano de forma crescente, de modo a seguir as alterações ocorridas cronologicamente na política de planejamento da mobilidade urbana carioca.

¹² O envio pode ser realizado por cartas endereçadas a sede do *Extra*, ou por meio de seu contato de e-mail. Ambas as possibilidades estão disponíveis desde 2008. Nos últimos anos, evidencia-se o fato de o endereço eletrônico ter sido utilizado com mais frequência.

¹³ A denominada “racionalização” do sistema foi posta em prática na gestão de Eduardo Paes. Previa a diminuição do número de veículos nas zonas Sul e Centro, e o aumento da oferta nas zonas Oeste e Norte; extinção de linhas e reordenamento de itinerários e pontos finais; implantação e aperfeiçoamento da bilhetagem eletrônica – com o Bilhete Único Carioca (BUC), modelo que permite realizar uma baldeação pagando apenas uma tarifa no período de duas horas; instalação de GPS nos ônibus para monitoramento 24 horas; implementação de algumas integrações com o sistema de metrô e vans do transporte alternativo; entre outras medidas. A grande questão envolvendo essa ação de reordenamento refere-se à insatisfação dos usuários com a mudança de itinerários e extinção de linhas, que passaram a exigir maior número de baldeações, aumentando o tempo de deslocamento, e em alguns casos, necessidade de pagar por mais uma passagem.

Essa abordagem permitirá descrever os processos de publicização de críticas, compreendendo a mídia jornalística como uma caixa de ressonância para atores em momentos de indignação e denúncia. O jornal atua como ponto de convergência para o que Gabriel Tarde (2005[1901]) concebeu como *opiniões* dispersas, substrato utilizado pela figura do *publicista* (jornalista) para difundir concepções de mundo de grupos sociais específicos – os usuários e os problemas enfrentados no transporte, por exemplo. A amplificação de informações e reivindicações por meio dos jornais é ferramenta importante para o envolvimento de *públicos* em causas singulares com pretensão de generalidade. Ao mesmo tempo, quando recorrem a esse tipo de estratégia de difusão de insatisfações, os usuários do transporte procuram pressionar o poder público e as empresas concessionárias a sanarem as irregularidades atribuídas a elas como causa¹⁴.

Para tanto, coloco entre parênteses o caráter do próprio jornal como actante relevante na discussão a fim de, tirando partido de sua lógica operacional fundada justamente na crítica, tratá-lo heurísticamente apenas como suporte das falas aqui analisadas. Segundo Werneck (2004), o jornal, como ator moral, tem seu moralismo como fundamento técnico da sua própria atividade formal: toda matéria jornalística se fundamenta em uma dinâmica de apontamento de um fato relevante e um questionamento das responsabilidades pelo mesmo, buscando-se apontar responsáveis e por vezes culpados. Nesse sentido, ele pode ser entendido como um *empreendedor moral* ou como mantenedor de regras, ambos no sentido de Howard Becker (2008), isto é, como um agente mobilizador de posturas críticas e de verificação da realidade. Coloca-se como “fiscalizador” de regras e portador da tarefa de criticar desvios, principalmente aqueles referentes a atos de agentes públicos, submetidos a preceitos bastante próprios a uma “vulgata moderna” – como os descritos por Habermas (2000[1985]): “legalidade”, “impessoalidade”, “moralidade”, “publicidade” e “eficiência” do serviço público, além de “correção política”, defesa “dos direitos humanos” e outros valores “universais”. Usuários procuram o jornal para formular denúncias porque acreditam na divulgação de suas

¹⁴ Veremos no Capítulo 1 como esse processo pode ser lido a partir da noção de denúncia pública de Boltanski (2000[1990]), colocada como operação de evocação da *opinião pública* com o intuito de difundir ao maior número possível de pessoas uma condição pautada como injusta ou indigna.

demandas e na força moral de tal canal de amplificação – apresentado como “quarto poder”, fiscalizador dos outros. Buscam ainda iniciar um processo de “correção” do comportamento de homens públicos e atingir a atenção dos destinatários, tanto de leitores, como os próprios alvos das contestações. Para início desse processo, por parte do periódico, é necessário ocorrer a identificação de que algo de errado – segundo princípios morais “médios” que regem a vida em comum e o funcionamento de órgãos e cargos públicos – tenha ocorrido ou esteja ocorrendo. Assim, inicia-se um procedimento de investigação dos fatos, em que são reunidos e apresentados os pontos de vista daqueles identificados como os responsáveis pela ordem problemática, de testemunhas e, em geral, de especialistas sobre o tema. O encadeamento de atores, os fatos selecionados e as estratégias utilizadas pelo jornal para publicizar os acontecimentos está contido em duas lógicas: a primeira delas refere-se às preferências políticas e ideológicas dos periódicos (em geral, diluídas em sua “correção política”); a segunda concentra-se nos aspectos referentes ao *ethos* profissional e uma esfera mais formal do funcionamento de um jornal. As análises desta pesquisa estarão circunscritas à segunda lógica. O esquema pode ser mais bem compreendido a partir do quadro a seguir:

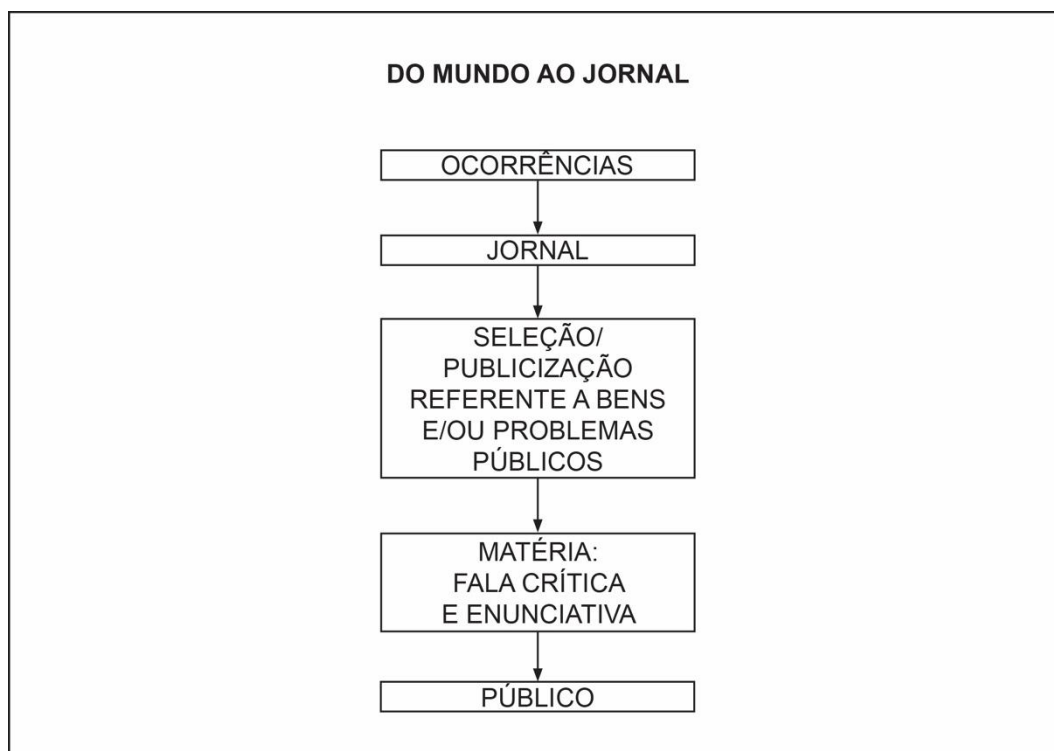


Figura 1: O roteiro de publicização de temas pelo jornal.
Elaboração própria a partir da descrição de Werneck (2004).

O esquema anterior exemplifica o modo como ocorrências da vida cotidiana podem tornar-se relevantes a ponto de ocupar as páginas de um jornal. Tem lugar nele um processo de seleção dos fatos a partir de parâmetros circunscritos à relevância e pertinência de fatos de interesse coletivo, sejam relacionados a bens públicos sejam referentes ao que denomino na pesquisa como problema público. Em ambos os casos há o entendimento, por parte de jornalistas, de que o fato em questão tem potencial de sensibilização da atenção pública, principalmente quando se referem a agentes públicos, ocasião em que o *empreendedorismo moral* do jornal torna-se evidente. A partir da seleção dos conteúdos a serem publicados elabora-se a matéria, espaço discursivo que se estrutura em torno de uma fala crítica sobre o fato trazido à tona. Fala crítica porque estrutura crítica: como diz ainda Werneck (2004), a principal tecnologia desenvolvida no jornalismo moderno foi tornar estrutural sua prática moral(ista). Os principais gêneros de texto jornalísticos seguem um roteiro cuja base é a ideia de “investigação”: enuncia-se um fato “de interesse público” (assim definido por ser algo que ou atende distintivamente ao bem comum ou que, o que é mais comum, o desrespeita ou ameaça desrespeitar); aponta-se o responsável por aquilo; vai-se ouvir esse responsável, a fim de o corroborar (se for algo “bom”) ou o interpelar (se for algo problemático); e se vai

ouvir outros agentes, para colocar em perspectiva aquilo que foi produzido nos outros passos (o que em geral é chamado de “repercussão”). A partir disso, a enunciação da matéria é composta pelo seguinte roteiro formal:

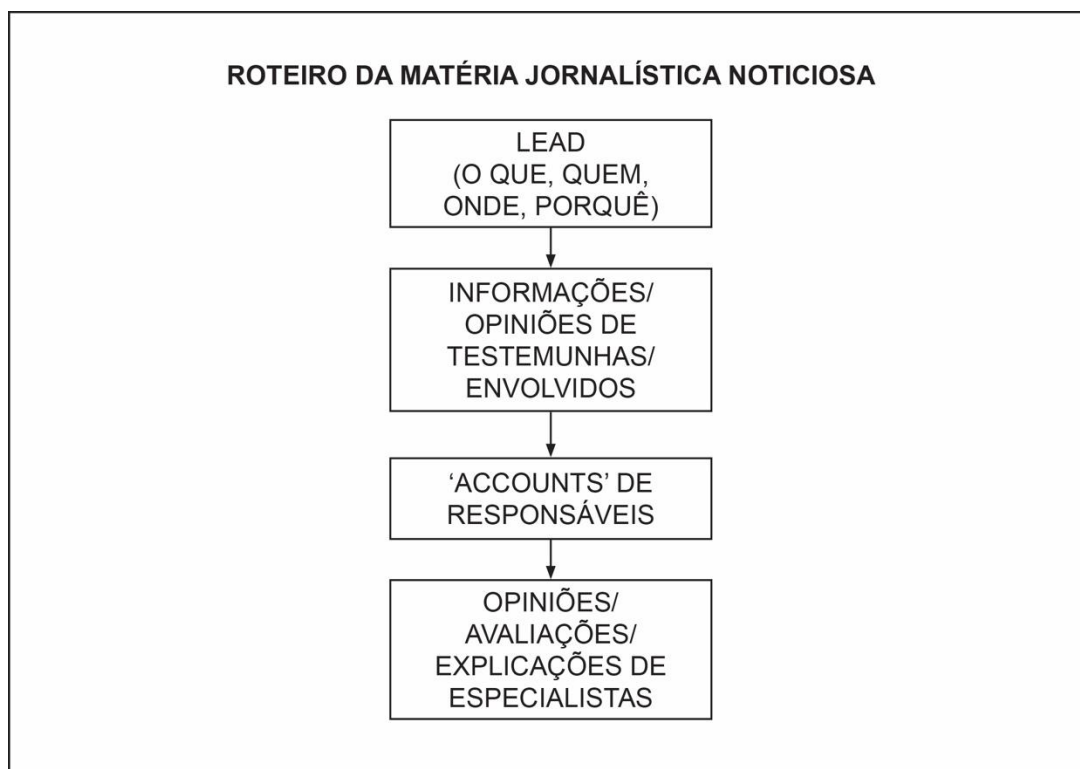


Figura 2: O roteiro de construção de matérias jornalísticas.
Elaboração própria a partir da descrição de Werneck (2004).

O lead (ou lide) é, no jargão jornalístico, a parte mais importante da matéria (e, em geral, o parágrafo inicial), em que se encontram as informações básicas (o quê? quem? como? onde? por quê?) sobre o conteúdo. Os *accounts* são as justificações ou desculpas apresentadas pelos responsáveis identificados na matéria como pertinentes à questão problemática. As testemunhas apresentam sua versão dos fatos, como atores afetados direta ou indiretamente pela questão. Por fim, especialistas são convocados a analisar o acontecimento. Estes dois últimos agentes comparecem como produtores de provas no processo de comprovação (*épreuve*) constituído pela matéria¹⁵.

¹⁵ A sequência representada na figura 2 pode sofrer alterações, como a seguinte: em temas polêmicos, o repórter pode deixar para ouvir os responsáveis por último, munindo-se antes de um conjunto de análises críticas produzidas por especialistas previamente consultados.

Assim, por exemplo, se um grande músico lança um disco importante, o jornal reconhece a isso como fato de interesse público. Vai ouvi-lo para compreender porque o disco é bom; e ouvirá um crítico (que poderá falar na matéria ou escrever um texto à parte) e eventualmente poderá ouvir um testemunho (o que é mais raro). Mas, por outro lado, se um fato ocorre e conquista interesse público, ele em geral o será por representar um problema ou a possibilidade de um: por exemplo, digamos, uma reorganização das linhas de ônibus de uma cidade. O jornal, nesse caso, apresentará o novo perfil das linhas e mostrará porque ele é problemático; ouvirá passageiros, dando voz a suas reclamações; buscará ouvir a Secretaria de Transportes e/ou as empresas para que se expliquem; e provavelmente ouvirá um engenheiro de transportes de uma universidade ou órgão independente, para conferir o verniz de cientificidade exigido pela problematização e apresentar provas mais tangíveis (Chateauraynaud, 2004; Werneck e Loretti, 2018) que o mero testemunho de usuários (afinal, partes interessadas).

Dessa maneira, o uso do material jornalístico para a pesquisa centrou-se menos nos textos elaborados pelo *Extra* e especificamente nas falas de leitores publicadas pelo periódico – seja em matérias seja em manifestações espontâneas. De todo modo, no espaço conferido aos cidadãos para apresentarem suas reclamações e demandas a respeito de serviços públicos “mal” prestados, o veículo segue o ritual formal apresentado. As denúncias são encaminhadas pelo jornal aos responsáveis identificados nas reclamações, os quais podem respondê-las na mesma seção (o que de fato muitas vezes ocorre). Quando a questão assume grandes proporções (como acidentes constantes, por exemplo), especialistas são chamados a opinar.

Os repertórios de documentos

Nesse âmbito, será analisado também um relatório obtido junto à Secretaria Municipal de Transportes do Rio de Janeiro (SMTR)¹⁶ que trata das reclamações de usuários enviadas a esse órgão público por meio do canal de comunicação 1746¹⁷. O documento abarca justamente o período entre 2008 e 2017 e oferece apenas os tipos de

¹⁶ O documento foi obtido por meio do uso da lei federal n. 12.527, de 2011, referente ao acesso à informação em repartições públicas. A solicitação foi realizada virtualmente no site da Prefeitura.

¹⁷ Número e site da Central de Atendimento da Prefeitura do Rio, que recebe reclamações e demandas dos moradores da cidade referentes a serviços diversos, como fiscalização de táxis, ônibus e vans, iluminação pública, remoção de entulho, reparo de buracos em vias, limpeza de rua, ouvidoria e acesso à informação.

demanda e a quantidade em relação a cada um dos itens elencados, tais como questões referentes ao estado de conservação dos veículos e o tratamento dos operadores do sistema em relação ao público. O teor das reclamações não foi fornecido pela SMTR porque, segundo o órgão, havia a possibilidade de identificação dos reclamantes, o que é legalmente proibido.

O SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO CARIOCA

Este tópico apresenta resumidamente o modelo de transporte operado por ônibus convencionais e do BRT no Rio de Janeiro. Juntos, os modais transportam mais de um bilhão de passageiros anualmente na cidade¹⁸, consolidando-se como o primeiro e o terceiro mais utilizados pelos cariocas. O metrô surge como segundo meio de locomoção em número de usuários. É composto pelas linhas 1, 2 e 4¹⁹, operando apenas no território da cidade do Rio, assim como o VLT (Veículo Leve sobre Trilho), presente na região central – entre Rodoviária e Aeroporto Santos Dumont – e composto por duas linhas²⁰. O sistema ferroviário operado pela Super Via possui significativa participação como meio de locomoção de pessoas na Região Metropolitana do Rio de Janeiro (RMRJ) e entre o subúrbio da cidade e o Centro. A composição de oito ramais²¹ interliga boa parte da Baixada Fluminense e bairros da Zona Oeste e Norte Carioca à região central da capital do estado, caracterizando-se como modelo de transporte intermunicipal.

¹⁸ As informações relativas aos ônibus e ao BRT foram elaboradas pela Prefeitura do Rio de Janeiro, disponíveis no site “Transparência da mobilidade”. Os dados são referentes a todo o ano de 2017 e foram colhidos junto aos consórcios controladores do serviço. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/dlstatic/10112/7690063/4211011/RDO201712IndicadoresporConsortioJanaDezd2017.pdf>>. Acessado em 04/04/2018. No que tange ao Metrô, VLT e Trem, os dados foram retirados dos balanços financeiros encontrados nos sites das empresas concessionárias e são referentes aos anos de 2017 (Metrô e VLT), e 2016 (Trem). Disponível em: <<file:///C:/Users/Ailton%20Gualande%20Jr/Downloads/DF%202017%20MTR.pdf>>. Acessado em 13/04/2018; <http://www.vltrio.com.br/api/demonstrativo_financeiro_file/18>. Acessado em 26/12/2018; e <https://www.supervia.com.br/sites/default/files/supervia_release_resultados_dez16_0.pdf>. Acessado em 26/12/2018.

¹⁹ Informações disponíveis em: <<https://www.metrorio.com.br/>>. Acessado em 27/12/2018.

²⁰ Informação disponível em: <<http://www.vltrio.com.br/>>. Acessado em 27/12/2018.

²¹ Deodoro, Santa Cruz, Japeri, Paracambi, Belford Roxo, Saracuruna, Vila Inhomirim e Guapimirim. Informações disponíveis em: <<https://www.supervia.com.br/pt-br/mapa-de-estacoes>>. Acessado em 27/12/2018.

A delimitação da pesquisa em observar críticas presentes no serviço prestado por ônibus se deve, primeiramente, ao fato de a proposta analítica recair sobre modais presentes apenas na cidade do Rio de Janeiro. A inclusão do BRT se baseou em ele ser um meio de transporte também operado por ônibus – mesmo que apresente diferenças quanto ao funcionamento, não apenas técnicas, mas aos olhos dos passageiros – ao mesmo tempo que é alvo frequente de reclamações. Assim, a pesquisa restringiu-se às contestações de usuários a dois modelos rodoviários de mobilidade urbana de massa. Portanto, o metrô, VLT e trens não foram contemplados como objetos de análise.

Modal	Número de usuários
Ônibus convencionais	897.947.568
Metrô	244.700.000
Trem	181.000.000
BRT	175.129.815
Veículo Leve sobre Trilho (VLT)	10.000.000

Tabela 1: Demanda anual do sistema de transporte coletivo da cidade do Rio de Janeiro (em milhões).
Elaboração própria.

O serviço de transporte realizado por ônibus convencionais organiza-se a partir do Rio Ônibus, sindicato que reúne as empresas controladoras do serviço na cidade do Rio de Janeiro. O BRT possui um modelo de operação diferenciado, mas o consórcio controlador é composto pelas mesmas empresas filiadas ao Rio Ônibus.

Antes de ser operacionalizado pela iniciativa privada, o transporte rodoviário de passageiros na capital fluminense era realizado por meio de uma empresa pública. A Companhia de Transportes Coletivos do Estado do Rio de Janeiro (CTC/RJ) foi criada em 1962²², ainda no antigo Estado da Guanabara. Em 1975, a empresa passou a ser administrada no modelo de economia mista, em que o poder público mantinha 51% das ações controladoras²³. Pouco a pouco, as linhas da CTC foram repassadas à iniciativa privada, até que em 1997 ela foi finalmente extinta. Nos 13 anos que se seguiram a essa última data, o transporte de ônibus carioca foi operado juridicamente por meio de

²² Lei n. 196, de 08 de outubro de 1962.

²³ Decreto-lei n. 41, de março de 1975. Disponível em: <<http://alerjln1.alerj.rj.gov.br/decest.nsf/0/b0edaf1f6533fda003256b2e00699917?OpenDocument>>. Acessado em 29 de julho de 2018.

permissões, tendo a licitação no modelo de concessão ocorrido apenas em 2010²⁴. O certame foi o primeiro do tipo ocorrido no Rio. O transporte coletivo de passageiros é caracterizado pela Constituição Federal de 1988 como um serviço público de competência estatal. No entanto a própria Carta Magna (art. 175) admite a possibilidade de terceirização dessa obrigatoriedade, por meio de concessão ou permissão a empresas ou consórcios interessados. Nessas condições, esses últimos passam a ser fiscalizados pelo poder concedente²⁵.

Atualmente, 38 empresas operam o transporte por ônibus na cidade, sendo, em sua grande maioria, as mesmas já atuantes no setor no momento anterior à licitação. As concessionárias estão divididas em quatro lotes, explorando diferentes áreas da cidade:



Figura3: Mapa contendo o nome dos consórcios e as áreas de atuação de cada um.

Em 2008, último ano de Cesar Maia na Prefeitura do Rio de Janeiro, o projeto de corredores expressos exclusivos para ônibus foi apresentado pelo Comitê Olímpico Brasileiro ao Comitê Olímpico Internacional. Era colocado como inovação de mobilidade urbana de massa e integrava o projeto de postulação da cidade a sede das olimpíadas e se fundamentava em três pontos principais: vias segregadas²⁶, pagamento pré-embarque²⁷ e veículos de alta capacidade²⁸. Em relação ao planejamento, o modelo era capaz de ser implementado

²⁴ A concessão caracteriza-se pelo compromisso firmado entre empresa privada e Prefeitura, por meio de um contrato de outorga do serviço de transporte. O concessionário deve submeter-se à regulamentação e controle do poder concedente. Para efetivação, depende de uma lei própria. Em contrapartida, a permissão – consistindo em uma autorização do poder público para uma empresa privada explorar economicamente uma atividade – caracteriza-se pela unilateralidade e precariedade, ou seja, não depende de lei para ser autorizada, podendo ser revogada a qualquer momento (Vasconcellos, 1997, p. 135).

²⁵ A regulamentação de tal prática está contida na lei n. 8.987, de 1995.

²⁶ Significa dizer vias exclusivas para tráfego dos veículos do modal.

²⁷ O modelo de bilhetagem eletrônica (bilhete único) foi implementado apenas no ano de 2010.

²⁸ Segundo informações contidas no site da concessionária do BRT, cada veículo articulado e biarticulado possui capacidade média para transportar entre 200 e 270 passageiros, respectivamente. Disponível (on-

rapidamente (cerca de dois anos) a um custo relativamente baixo. Atualmente, o BRT opera a partir de três corredores expressos – TransOeste, TransOlímpica e TransCarioca. A TransBrasil estava prevista para ser entregue em 2016, mas ainda se encontra em construção.

Corredor	Itinerário	Extensão
TransOeste	Barra da Tijuca x Santa Cruz x Campo Grande	60 km
TransCarioca	Barra x Penha x Ilha do Governador (Aeroporto Galeão)	39 km
TransOlímpica	Recreio x Deodoro	26 km
TransBrasil ²⁹	Deodoro x Aeroporto Santos Dumont (via Av. Brasil)	28 km

Tabela 2: Corredores expressos do BRT, itinerários (início e fim nos dois sentidos) e extensão dos corredores. Elaboração própria.

line) em: <<http://brtrio.com/conheca>>. Acesso em 24 de maio de 2018.

²⁹ Informações constituídas por projeções presentes no projeto inicial do empreendimento.

CAPÍTULO 1 CIRCULAÇÃO E AMPLIFICAÇÃO DA CRÍTICA AO ‘PROBLEMA’ TRANSPORTE COLETIVO

Este capítulo tem o objetivo de analisar as formas pelas quais a crítica ao transporte coletivo do Rio de Janeiro circulou, nos últimos dez anos, na imprensa local e na ouvidoria da Secretaria Municipal de Transportes (SMTR). Trata-se, especificamente, de delinear os agenciamentos de atores no processo de formulação de denúncias sobre o que consideram problemático no transporte. A abordagem permitirá compreender estratégias de publicização de indignações ancoradas em *competências morais* (Boltanski e Thévenot, 1991) e nas *capacidades críticas* (Idem, 1999) dos usuários de ônibus convencionais e dos corredores do BRT.

A DENÚNCIA PÚBLICA COMO FORMA POSSÍVEL DA CRÍTICA

Analisar modos de contestação publicizados ao/pelo *público* significa concentrar-se na capacidade e nas estratégias de generalização e de envolvimento de um discurso crítico. A problematização dessa questão passa pela construção de um modelo fundamentado nos *casos (affaires)* como dispositivos privilegiados de análise. Para Élisabeth Claverie (1998), o termo designa uma *forma* política em que se explicita uma controvérsia envolvendo grupos antagonistas, tornando-se assim, um modelo geral de demonstração da crítica. Em termos pragmáticos, o *caso* torna legível uma ausência de consenso ocasionada pela disjunção entre dois *mundos*, um real, e problemático, e outro ideal, ajustado a projeções e desejos dos atores. No transporte coletivo carioca, esse desajustamento evidencia-se por meio da presença de conflitos envolvendo usuários, concessionárias e Prefeitura. Processos de coordenação e fricção entre ordens de grandezas *cívicas* e *mercantis* (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999) estão no cerne das controvérsias presentes nas relações entre esses grupos. A mobilização da proposta de Claverie (Ibidem) permite ler tal questão a partir da transformação do processo pesquisado em um *caso* e na retransformação deste último em uma *causa* (questão) a ser disputada pelos atores envolvidos. O *continuum processo-caso-causa* é idealizado pela autora como algo semelhante a um processo

judicial, em que surgem figuras como os acusados e o acusador. Inseridos nessa construção, obviamente faz-se necessária a presença de um juiz, ator responsável por mediar o conflito e emitir juízos de valor sobre as ações em questão³⁰. O *público* é o responsável por exercer tal missão. Cabe analisar a partir daqui o processo de contestação às formas pelas quais o serviço de transporte coletivo é ofertado cotidianamente, tornando-se *caso* privilegiado para problematizar modos de formulação e publicização de críticas na cidade do Rio de Janeiro.

Para a montagem desse esquema de compreensão do mundo social, ancore-me na discussão realizada por Luc Boltanski (2000[1990]) a respeito da denúncia pública como dispositivo de operacionalização da *forma caso*. Inicialmente o autor propõe romper com as abordagens da sociologia e da história social quanto à distinção promovida em relação aos modos de ação social e individual de se publicizar uma injustiça. Assim como em outros trabalhos (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999), ele opera a partir da tentativa de superação da dicotomia agente/estrutura ou indivíduo/coletivo. A aposta se baseia no desenvolvimento de uma análise capaz de abarcar concretamente ambas as dimensões, assim como os processos pelos quais nos movemos entre uma escala e outra nos momentos em que somos colocados diante de desafios gramaticais (Idem, Ibidem).

A característica fundamental de uma denúncia pública está no fato de o denunciante precisar convencer outras pessoas sobre a concretude de uma injustiça, buscando agregar essa audiência (sua força) à proposta de contestação. Para isso, mobiliza *provas* indicadoras da real necessidade e pertinência da acusação, com o objetivo de que possa ser transportada para a agenda pública³¹. Desse modo, a questão precisa ser reconhecida por um *público* (Tarde, 2005[1901]; Dewey, 2008[1927]; Cefaï, 2011) como problema que os afeta.

Sem o suporte de um número significativo de apoiadores (de um *público*), a denúncia pública tende a fracassar na tarefa de captar atenção e, conseqüentemente, se *efetivar* (Werneck, 2012) como dispositivo de definição de uma situação (Thomas, 1923) enquadrada como problemática.

³⁰ As referências sobre a denúncia pública utilizadas por Claverie remontam ao artigo intitulado “La dénonciation” (1984), produzido por Boltanski, com colaboração de Darré e Schiltz, e depois publicado como capítulo em Boltanski (2000[1990]).

³¹ Noção caracterizadora de assuntos pautados e discutidos no âmbito da *opinião pública*, capazes conformar o que Nina Eliasoph (1998) denomina de *public speech*.

O denunciante precisa oferecer provas de que o caso em questão seja capaz de se generalizar, sensibilizando a *opinião pública*. Para isso ser possível, é primordial que a denúncia seja capaz de contestar uma injustiça vista como um problema passível de acometer a vida de qualquer um dos atores componentes dos *públicos*, sem restrições de tempo e lugar. Um dos modos de atingir esse fim está no ato de reconhecer que uma situação seja dolorosa, para que, por meio da denúncia, possam ser pleiteadas ações que equalizem os problemas (Gusfield, 1981). Um princípio fundamental nesse processo é a sinalização do caráter de “normalidade” da contestação, ou seja, a clara definição de não ser um sentimento egoísta ou extremamente subjetivo, e de que não tenha origem em delírios. Isso deve garantir que a denúncia não seja passível de contestação ou que consiga refutar qualquer argumento contrário a ela, conformando assim elementos cruciais para sua aceitação e suporte. Em síntese, criticar uma ação ou situação corresponde a tornar público um sentimento de insatisfação. Essa ação tem o intuito de pressionar os responsáveis pelo distúrbio a repararem essa condição, assim como seus modos de agir. Tal quadro tem grande capacidade de provocar atores externos a tomarem medidas no sentido de sanar a injustiça contestada.

O panorama inicial foi construído por Boltanski a partir da análise de cartas enviadas por leitores ao jornal francês *Le Monde* entre 1979 e 1981. O recorte do material se deteve aos manuscritos em que se evidenciava a presença de uma *vítima*, fosse ela um ente individual ou coletivo. No meu caso, a análise recaiu sobre as contestações apresentadas pelos usuários de transporte ao jornal *Extra* e à Secretaria Municipal de Transportes nos últimos dez anos. O material possibilitou perceber claramente um volume grande não apenas de denúncias públicas, nos termos de Boltanski, mas também de categorias construídas a partir de estatísticas oficiais sobre o número e o conteúdo de reclamações de usuários aos órgãos competentes. Nesse sentido, as *vítimas* estão claramente definidas – os usuários. Ao mesmo tempo, em grande parte, estes últimos encarnam o papel de *denunciantes*. Ministério Público e órgãos de fiscalização como Procon surgem em momentos específicos como formuladores de denúncias e ações de resolução de problemas. De outro lado, empresários de ônibus e Prefeitura são qualificados como *perseguidores*, responsáveis pela manutenção dos transtornos enfrentados por quem usa ônibus. Esse esquema forma aquilo que Boltanski (2000[1990]), denominou de *sistema actancial da denúncia*. O

modelo é inspirado na ideia de Bruno Latour (2000) sobre a agência dos actantes e as competências mobilizadas por eles para agir de forma ajustada às regras gramaticais de concretização das ações. Cada personagem é um *actante* (Greimas, 1966), no sentido de um ente (pessoa ou coisa) que determina a situação e o curso das ações. No modelo das economias da grandeza (Boltanski e Thévenot, 1991), a condição do actante é definida a partir de estados (definidores de posições hierárquicas puramente situadas e potencialmente temporárias), as grandezas, acionadas em cada momento de disputa, alterando-se de forma situada e infinitesimal. Os usuários demonstram *grandeza* grande como vítimas e denunciante na medida em que denunciam um suposto desequilíbrio no compromisso entre a *citê* cívica e a mercantil (característico das relações de concessão pública) nas ações de gestores públicos e de empresários. O pagamento da tarifa é admitido pelas pessoas, legitimando o caráter mercantil da relação; no entanto, o tratamento “indigno” à uma população dependente do transporte coletivo para se locomover, escancararia a ênfase na busca pelo lucro em detrimento do bem-estar de usuários e do fornecimento adequado do serviço, gerando a sensação de injustiça para os afetados. Em outros momentos, os agentes estatais assumem a posição de grandes como denunciante, quando repreendem os chamados “vandalismos” e “depredações” de ônibus, estações e terminais, apelando para o “dever” dos cidadãos de preservar o “bem público”, de interesse coletivo³².

O modelo da denúncia pública se completa a partir da introdução de um quarto actante, o *juiz*, aquele possuidor da prerrogativa de conferir um juízo ao fato para o qual é chamado a opinar. Também pode mediar a relação conflituosa. Como vimos no início do capítulo, Claverie (1998) entende o *público* como o responsável por ocupar a função de julgador de um *caso* e seus desdobramentos. No trabalho de Boltanski, o jornal, por meio de seu corpo editorial selecionava cartas com conteúdos capazes de cumprir requisitos de “normalidade” e generalização em termos do grande público de leitores. Assim, o periódico também se colocava como juiz da contenda, filtrando os assuntos e demandas típicas do “interesse público”, tornando-as relevantes o suficiente para serem publicadas.

No caso explorado nesta pesquisa, as críticas amplificadas pelo jornal *Extra*, e aquelas contidas no sistema de dados da ouvidoria da SMTR, estão incluídas em uma

³² Ação muitas vezes eclipsada pela possibilidade de uso da força do aparato coercitivo policial para resolver questões de violência, afastando a necessidade de agregar o apoio do público em todos os momentos.

*realidade pública*³³ amplamente compartilhada sobre o que sejam os problemas do transporte coletivo carioca. Ao longo de dez anos, as reclamações sobre os ônibus convencionais e o BRT apresentaram-se de forma recorrente, constante, em uma seção do *Extra* dedicada às demandas da população sobre os serviços públicos e outras competências estatais. Isso possibilita, assim, um ponto de convergência da propagação de opiniões acerca do assunto construídas pelo *público* (Tarde, 2005[1901]) disperso de usuários, representado também por páginas de Facebook, mensagens/grupos de WhatsApp, pelos telejornais e pela *conversação* (Idem, Ibidem) cotidiana em pontos e estações de ônibus, por exemplo. Por outro lado, momentos como greves de rodoviários, aumento das tarifas e implementação de mudanças no sistema de mobilidade urbana, por exemplo, são ocasiões em que o jornal se debruça sobre a cobertura dos eventos, publicando número ainda mais expressivo de críticas de usuários. Nesses casos, mais do que juiz desse sistema actancial, o jornal se configura também como um poderoso acusador, operando como caixa de ressonância de denúncias da população insatisfeita, mas também formulando suas próprias contestações ao sistema de mobilidade urbana de massa³⁴. De outro modo, no mesmo período, a SMTR manteve canal aberto para recebimento de reclamações semelhantes àquelas veiculadas pelo periódico. No entanto, a ouvidoria do órgão desempenha apenas o papel de *juiz*, crivando as demandas recebidas entre aquelas correspondentes a problemas do transporte de responsabilidade do poder público e aquelas não enquadradas nesse escopo. Os dois meios de publicização de insatisfações formam as *cenais* públicas (Cefaï, 2011), em que têm lugar acontecimentos marcadores da construção de arenas públicas (Idem, Ibidem)³⁵.

O modelo de análise da denúncia pública proposto por Boltanski (2000[1990]) organiza-se a partir da coordenação entre *ação* e *relação* estabelecidas pelos actantes. Dispostos em um esquema gráfico, o primeiro eixo ordena o material de contestação conforme o grau de *proximidade* ou *alteridade* (*afastamento*) relacional determinado

³³ Noção utilizada por Gusfield (1981) para se referir a fatos compartilhados por expressivo número de pessoas em determinada sociedade. O drama público, no sentido de encenação, é elemento fundamental no processo de definição de uma realidade pública, pois difunde (partilha) uma experiência individual que se conecta, por identificação recíproca, àquelas presentes no grupo. Usuários encaram os problemas do transporte de forma compartilhada, generalizadas através das denúncias na agenda pública.

³⁴ Meu objetivo aqui é analisar as críticas veiculadas no periódico, enxergando-o como dispositivo de enorme capacidade de *dessingularização* de denúncias, ao mesmo tempo que compõe a *opinião pública*.

³⁵ O entendimento de arena pública utilizado na pesquisa será melhor discutido no Capítulo 2.

entre os actantes. No segundo eixo estão contidos os polos de ação que se caracterizam como *singular* ou *coletivo*. Para o autor, agir conforme essas diferentes escalas expõe estratégias, ao mesmo tempo que efetiva resultados distintos da denúncia.

O esquema é denominado como dispositivos de codificação, baseados nos papéis desempenhados por *denunciante*, *vítima* e *perseguidor*, enquadrados em ações mobilizadoras de dispositivos que ora remetem a casos *singulares* ora a casos *coletivos*, generalizáveis. De outro modo, as relações entre os actantes estão situadas em diferentes graus de *proximidade* e *alteridade* (*afastamento*), formando o segundo esquema de dispositivos de codificação.

O Gráfico 1 resume o esquema estruturador de modalidades possíveis de denúncia pública. A representação de ação e de correspondência entre seres descrita nele se refere ao enquadramento *denunciante-vítima-perseguidor*. O exame atento de cada um dos quadrantes (A, B, C, D) permite situar os casos de denúncia analisados nesta pesquisa no campo representado em D. Isso significa que a contestação relativa ao transporte se caracteriza por ser dirigida em nome de um grupo – os usuários – essencialmente difuso, no sentido de não se organizar de forma associativa concreta, mas sim abstratamente, como propõe Gabriel Tarde (2005[1901]). Apesar de os componentes do ajuntamento serem facilmente identificáveis – pessoas que utilizam ônibus –, as ações de denúncia entre eles não têm lugar de maneira coordenada. Nesse sentido, eles não mantêm relações de proximidade com o grupo representado pelos *perseguidores*.

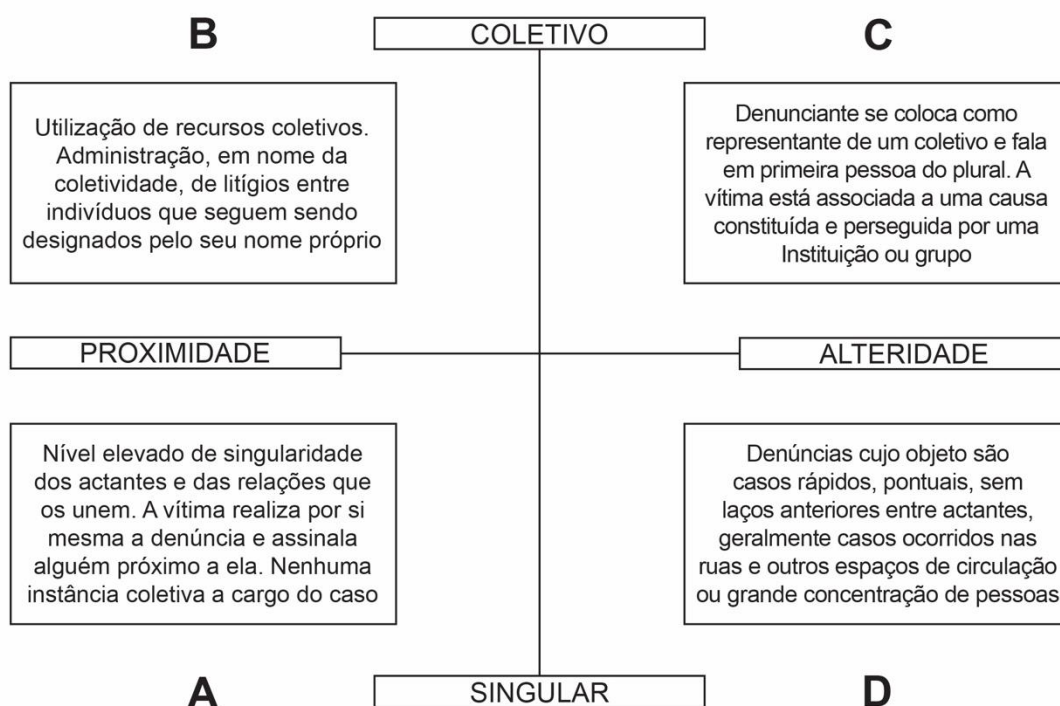


Gráfico 1: Escalas de actância, segundo Boltanski, 2000[1990].
Elaboração própria.

A primeira observação a ser feita sobre esta constatação refere-se ao fato de que no caso do transporte nem sempre a *vítima* fala em nome da coletividade em si. Muitas vezes as reclamações são formuladas a partir de uma base de experiência *singular*, ou seja, o reclamante fala de um caso ocorrido no âmbito pessoal, tal como quando é “deixado para trás no ponto pelo motorista que não para”. De todo modo, ocasiões como estas são extremamente recorrentes no transporte, configurando-se uma crítica publicamente reconhecida e identificada por grande parte dos usuários. Constitui assim, uma *realidade pública* (Gusfield, 1981) compreendida como problemática imbuída de relevância para ser publicizada. O lugar-comum ocupado por cada um dos passageiros do transporte legitima a produção do discurso contestador, ao mesmo tempo que contribui para desarmar a força da crítica, pois refere-se a uma situação problemática passível de ser criticada por qualquer um dos usuários com a mesma intensidade.

De outra maneira, tanto em relação ao BRT quanto aos ônibus convencionais, a maior parte das denúncias ocorre por meio da ascensão em generalidade de um “eu” reclamante sobre algo que afeta um “nós”, qualificados com os termos “população”,

“usuários”, “passageiros”, “trabalhadores” e “moradores”. Cada uma destas expressões está atrelada a uma *forma* de publicizar as insatisfações:

1) O uso do termo moradores engloba situações em que há dificuldades para entrar e sair de determinados bairros da capital fluminense. O número reduzido de coletivos e a escassez de linhas em direção ao Centro, por exemplo, são constantemente mobilizadas:

Os moradores do sub-bairro Oiticica, em Campo Grande, pedem a concessão para uma linha de ônibus saindo da Praça do Oiticica para a Praça Tiradentes, com carros saindo de 30 em 30 minutos, a partir das 4h da manhã. Estamos sem condução para o Centro. (Rui Barbosa, Campo Grande, Zona Oeste, 28/06/08).

2) O termo trabalhador é evocado para enfatizar o caráter de desconforto de indivíduos quando “precisam chegar em casa descansados após um dia inteiro de trabalho”, o que se torna muitas vezes difícil por conta dos problemas que enfrentam, tais como tempo de espera elevado nos pontos e a própria estrutura precária desses espaços. Ao mesmo tempo, as queixas se voltam contra a precariedade do serviço em si, dificultando a locomoção ao trabalho.

É muito triste precisar usar o BRT. Está sempre lotado, mal conseguimos respirar. Os horários são irregulares. Troquei o trem pelo BRT, mas estou vendo que são dois transportes abandonados. Pagamos nossos impostos em dia e precisamos chegar descansados em casa após um dia de trabalho cansativo. (Lúcia Souza, Méier, Zona Norte, 10/06/15).

3) As categorizações usuários, passageiros e população não apresentam variações significativas quanto à forma como são empregadas. De maneira geral, são utilizadas para denunciar “abusos e desrespeitos” das empresas de ônibus, e o “descaso” do poder público em garantir “dignidade” às pessoas:

Não é possível que a SMTU não tome uma atitude quanto à linha de ônibus 910, Madureira-Bananal. Os veículos não oferecem o mínimo de conforto, além de passarem

por altos intervalos de tempo, principalmente à noite. Os usuários são muito prejudicados. (Marcos Mello, Madureira, Zona Norte, 29/03/08).

A linha que faz o trajeto Campo Grande-Mangaratiba, via Palmares, só disponibiliza veículos velhos e sujos. Além disso, os carros com ar-condicionado pingam água do teto nas poltronas. O trajeto foi alterado sem nenhuma justificativa, atrasando a viagem dos passageiros em cerca de 30 minutos, num total desrespeito aos usuários. Isso sem falar na irregularidade dos horários. (Jorge do Carmo, Campo Grande, Zona Oeste, 19/01/13).

Acho um completo absurdo o serviço oferecido pela viação Santa Maria para a população que depende de ônibus. Sou passageiro da linha 764, linha da empresa que faz o trajeto entre a Estrada Pau da Fome, em Jacarepaguá, e o bairro Madureira, na Zona Norte. A demora é tanta que chego a ficar uma hora e 40 minutos aguardando esse ônibus passar pelo ponto. Quando será que os empresários vão melhorar a qualidade dessa linha? (Rodrigo Cantalice, 30/03/13).

A recorrência das mesmas insatisfações reproduzidas pelos atores sociais ao longo dos anos parece não ter força suficiente para gerar grandes transformações na realidade do transporte. Constitui, assim, um quadro de aparente incorporação das deficiências como *características constituintes* do serviço, impossibilitando a projeção de uma alternativa considerada ideal de funcionamento³⁶. Do ponto de vista de instituições externas à organização da mobilidade urbana, como o Ministério Público, o Judiciário, o Procon e a própria imprensa, observa-se uma atuação intensa ao longo dos últimos dez anos. As entidades ocuparam, em diversos momentos, o lugar de actante denunciador e amplificador da voz dos insatisfeitos, alçando o transporte coletivo à agenda pública. Em alguns casos, foram impulsionadas pelas recorrentes reclamações de usuários em suas ouvidorias ou editorias.

UMA SOCIOLOGIA DA CRÍTICA E DO ACORDO

As justificações são elementos centrais na abordagem utilizada nesta pesquisa. A pessoa que critica necessariamente deverá justificar-se, tornando justos os termos e

³⁶ Veremos como casos pontuais de indignação – acidentes de ônibus com mortes, por exemplo – podem romper esse esquema.

condições a partir dos quais critica – e, conseqüentemente, inscrevendo a crítica também no justo. Desse modo, o modelo das economias da grandeza (EG), proposto por Boltanski e Thévenot (1991; 1999), torna-se ferramenta fundamental para compreender como lidamos com a pluralidade de julgamentos morais com que nos confrontamos diariamente, e os modos como formulamos justificativas para nossas ações.

Os autores propõem a ideia de *regimes*, diferentes registros de competências usados pelos atores para avaliar formas pelas quais fenômenos podem ser passíveis de acontecer no *mundo* (universo prático no qual os fenômenos se tornam concretos). Boltanski (2000[1990]), especificamente, propõe para *a ação* diferentes regimes, ou seja, maneiras de concretizá-la em situação. São quatro *regimes de ação*: *justiça*, *ágape*, *justesse* (justeza) e *violência*. O modelo é inspirado na gramática gerativa de Noam Chomsky (1969) e na releitura antropológica de Bruno Latour (2000[1987]) sobre a ideia narratológica de actante (proposta pelo linguista Algirdas Greimas). *Gramáticas* são entendidas como sistemas avaliativos utilizados como planos metafísicos conectados à dimensão praxiológica da vida concreta. Elas asseguram a compreensão da ação praticada por alguém, desde que esteja em consonância com os regramentos definidores da situação e entendidos por todos como passíveis de serem concretizadas em contextos específicos. O ator competente será aquele que demonstrar a capacidade de se ajustar segundo a fala recomendada à situação (regimes, portanto, são *tipos* de gramáticas, nos quais a ênfase está depositada na variabilidade do processo avaliativo). No caso de minha pesquisa, analisarei o regime de ação em *justiça* (e, em menor grau, um regime avaliativo baseado na *piedade*), o qual, segundo Boltanski e Thévenot (1991, 1999) se fundamenta originalmente em seis *cités* (metafísicas de ordenamentos fundadas na grandeza do justo) distintas que puderam ser descritas em um primeiro movimento analítico deles: *mercantil*, *industrial*, *cívica*, *doméstica*, *inspirada* e o *da opinião*³⁷. A *cité*, portanto, ordena sentidos do justo dos atores diante de situações em que precisam prestar contas de suas ações. Esses ordenamentos se alternam – embora possam também se coordenar – de acordo com o contexto no qual estejamos inseridos. Caracterizam-se como metafísicas morais oriundas de representações de ordenamento que orientam as ações dos atores ao nível da experiência ordinária, em outras palavras, se conectam com a praxiologia (*mundos*). Os regimes, e conseqüentemente as *cités*,

³⁷ Em um segundo momento, ampliações foram incorporadas ao modelo, como, entre outras, a proposta de uma *cité* por projetos de Boltanski e Chiapello (2009[1999]).

são situados e plurais. Assim, Boltanski e Thévenot adotam uma abordagem que pode ser classificada como situacionista metodológica (Ciccourel, 1964; Collins, 1981; Knorr-cetina, 1981; Joseph, 2000), levando em consideração as *situações* como momentos de coordenação entre atores, e assim, privilegiada para análise, segundo as definições dessa abordagem metodológica.

A expressão nomeadora do modelo baseia-se na ideia de que cada ordem de grandeza conta com uma economia própria, ao mesmo tempo que o conjunto delas representa uma pluralidade de grandezas valorativas que, pela proposta do modelo analítico, podem ser medidas. Dessa forma, as situações são compostas por atores a ocuparem estados de grandeza grandes e por aqueles ocupando estados de grandeza pequenos. O resultado dessa relação se obtém, de um lado, a partir da ideia fundamental de equivalência, ou seja, os seres apresentam diferentes grandezas igualadas na situação em um sistema de explicitação da *equivalência* entre elas (o bem do grande e o bem do pequeno se equivalem), permitindo assim se falar em uma distribuição de grandezas. Por outro lado, o processo de equivalência baseia-se no movimento de investimento e sacrifício ocorrido por meio do empenho em uma *fórmula de investimento*, ou em *investimentos de forma* (Thévenot, 1986) capazes de estabelecer uma relação estável por um período de tempo e investida de generalidade, tornando-a passível de se justificar (efetivar em termos de justiça).

A partir do exposto, compreende-se que objetivo primordial de Boltanski e Thévenot está em analisar as formas pelas quais os atores entram em acordo no mundo social. Para isso, rompe-se com tradições sociológicas baseadas ora em microanálises ora em macroanálises para se privilegiar a relação entre ambas. O problema a ser respondido pelo modelo das EG recai sobre o fato de a sociedade ser possível apesar dos conflitos constitutivos a ela. A violência não é tratada como fundamento de fenômenos a serem analisados no regime de justiça, uma vez que representa a impossibilidade de se estabelecer acordos em torno de conflitos.

O modelo das economias da grandeza, inserido no campo do pragmatismo francês, é ainda conhecido por representar uma *sociologia da capacidade crítica* (Boltanski e Thévenot, 1999), clara oposição à proposta bourdieusiana de sociologia crítica. A capacidade crítica caracteriza-se pelo fato de os atores serem capazes de operacionalizar categorizações e qualificações sobre situações consideradas injustas.

Dessa forma, a fricção entre condutas pautadas a partir de diferentes ordenamentos de justiça pode culminar em um *momento crítico* (Idem, Ibidem). Esse instante caracteriza-se pela percepção de um dos atores de que algo está errado e, conseqüentemente, não é possível manter-se calado³⁸. A insatisfação gera uma performance no mundo exterior segundo modos de justificação que se remetem a diferentes ordenamentos de grandeza, entendidas como as mais justas a serem acionadas no desacordo, e que sustentam os sentidos de justiça de quem as mobiliza. Desse modo, imersos no regime de justiça, o ator competente é aquele capaz de justificar-se da maneira mais ajustada aos princípios norteadores da situação da qual faz parte. Para isso, age segundo *gramáticas*, guias sobre formas de falar e de agir, permitindo o uso da criatividade pelos atores.

O modelo da EG contribui para a compreensão dos modos como usuários, gestores públicos e operadores do transporte se coordenam entre críticas e justificações uns aos outros, em um movimento que coloca suas ações à prova de forma constante. Os resultados da pesquisa apontam para o fato de os ordenamentos *cívico*, *mercantil* e *industrial* serem os mais presentes nas relações entre os atores em questão. Cada um dos ordenamentos carrega em si um *princípio superior comum* norteador das ações e da coordenação entre os indivíduos. Segundo Boltanski e Thévenot (1991, 1999), no *mundo cívico* há predominância do interesse de seres coletivos, as relações devem ser dessingularizadas, ligadas às coletividades e imbuídas de solidariedade e igualdade. Em suma, não há espaço para relações baseadas em interesses individuais. No mundo mercantil, o preço e a troca de produtos (serviços) são os guias das ações. Por fim, o mundo industrial se caracteriza pela produtividade, a eficiência, os critérios estatísticos, mensuráveis e técnicos, o vínculo funcional e competência profissional³⁹.

A análise do material empírico utilizado na pesquisa (principalmente o jornal) permite perceber um imbricamento entre mundos a partir das compreensões dos usuários acerca dos sentidos do justo. Em um plano ideal e jurídico⁴⁰, a oferta do serviço de transporte coletivo estaria inscrita em duas lógicas de funcionamento: a *cívica* e a *industrial*. No primeiro caso, os princípios regentes se fundamentariam no

³⁸ Há situações como as demonstradas por Alexandre Werneck (2015; 2016), em que a crítica não acarreta ruptura radical com o curso das ações. A *zoação* e a *marra*, por exemplo, são dispositivos de *jocosidade* presentes nas relações sociais capazes de *modular* os efeitos da crítica.

³⁹ Cité e mundo são formas de pacificar diferenças entre os seres com maior e menor grandeza, ou seja, de estabelecer equivalências.

⁴⁰ Conforme a legislação constante na nota número 11.

acesso e uso do serviço a *todos* os cariocas de forma *igual e universal*, mesmo para aqueles que se beneficiem de gratuidade da tarifa – o que só é concedido, nesse plano, por prerrogativa legal (e, portanto, com base em uma equivalência de bens). O transporte coletivo é essencial para o funcionamento da cidade e para a manutenção básica da vida de milhares de pessoas no Rio de Janeiro, portanto, encarna em si um *bem* coletivo. No segundo caso, encontramos preceitos relativos à eficiência do serviço, traduzidos no funcionamento adequado e conforme padrões técnicos e de normalidade esperados. Considera-se aqui a necessidade das pessoas em se programarem para chegar a seus destinos com certa previsibilidade de tempo, segurança, integridade e dignidade (o que inclui o desejo de que as viagens frequentes entre a casa e o trabalho, por exemplo, possam ocorrer minimamente dentro de parâmetros de conforto). Uma das dimensões para se assegurar esse estado passa pela competência profissional de motoristas e despachantes, responsáveis, na ponta, por manter o serviço em pleno funcionamento, estabelecendo relações de serviço (Joseph e Jeannot, 1995; Jeannot, 1998; Freire e Gualande Junior, 2016) com os usuários. Do mesmo modo, a manutenção de veículos e equipamentos auxiliares como o elevador de acesso para cadeirantes, vias e sistemas de controle de tráfego compõem um conjunto de elementos incidentes sobre a qualidade da oferta do serviço.

A discussão realizada na Introdução acerca da natureza do transporte coletivo como um serviço público operado por empresas privadas fornece as primeiras pistas para fundamentar o raciocínio apresentado no parágrafo anterior. Se olhado como serviço público, o transporte, segundo as críticas observadas, não é capaz de preservar os interesses e direitos dos usuários, uma prerrogativa do poder público. Ao mesmo tempo, nas mesmas críticas, segundo critérios industriais, o funcionamento do serviço não corresponde a parâmetros de satisfação esperados numa relação cliente-fornecedor. A associação *cívico-industrial* é típica de uma *cit  de compromisso coletiva*, aos moldes da proposta de Boltanski e Thévenot (1991). Tal combinação refere-se a convenções norteadoras do movimento de exteriorização e interiorização assegurador da coordenação das ações individuais e sua orientação em direção à solidariedade comum e, portanto, coletiva.

À relação de insuficiência na composição dos *mundos* anteriores para com as projeções dos atores soma-se o *mundo mercantil*. Como dito em outro momento, a mercantilização do transporte é admitida pelos usuários e encarada como legítima desde que a qualidade do serviço seja mantida no limite de padrões *justos* também em termos cívicos. A percepção de uma preponderância do *mundo mercantil* pelos atores (o que invalida a legitimidade dele próprio, uma vez que os preços deixam de ser vistos como justos pelos passageiros) é origem de grande parte das críticas analisadas na pesquisa.

A FORMA-CRÍTICA, A CRÍTICA E AS CONTRIBUIÇÕES DE UMA SOCIOLOGIA DA MORAL

O enfoque da análise empregada na pesquisa situa-se na problematização da construção de um objeto – a crítica – como elemento (pelo menos no transporte) fortemente disperso nas condutas ordinárias de usuários e da imprensa.

Em um regime de ação em justiça, como parece se circunscrever maior parte das situações componentes do mundo aqui observado, a partir do ponto de surgimento de transtornos – momentos críticos – justificações devem ser formuladas, a fim de que a contestação seja considerada legítima. Tal esquema caracteriza a *forma-crítica* (Werneck, 2015), o protocolo por meio do qual a operação de contestação é mobilizada, se sustenta, e por meio do qual a ação é produzida. A viabilidade dessa situação depende da prestação de contas (*accountability*), isto é, a troca de *accounts*, que Scott e Lyman (2008[1968], p. 140) definem como “dispositivo[s] linguístico[s] empregado[s] sempre que se sujeita uma ação a uma indagação valorativa” ao se referirem às nossas ações em meio à pluralidade de mundos e julgamentos a que somos expostos rotineiramente. O *account*, então, é uma forma de o ator social se explicar diante de um comportamento compreendido pelos demais como imprevisto ou inadequado para a situação. E como a justificação é um dos tipos de *account*, é relevante ter em mente um de seus principais mecanismos: a apresentação de *provas* se apresenta como ferramenta de legitimação e ajustamento das justificações, baseada em objetos e convenções.

Esse quadro de operações morais define papéis para cada um daqueles atores envolvidos em uma contenda, representados em um *sistema actancial de denúncia* (Boltanski, 2000[1990]). Alexandre Werneck e Pricila Loretto (2018) argumentam a favor da denúncia como uma *forma-crítica* de base, já que a denúncia como apresentada

por Boltanski (Ibidem) explicita a gramática formal da crítica – denunciante-vítima-perseguidor-juiz. Mesmo apresentando variações quanto ao sentido (de acusação ou não) o sistema actancial utilizado para analisar a denúncia comporta de forma satisfatória os elementos basais de uma *forma-crítica*, sendo dela um caso particular. No campo do transporte, as investigações demonstram que a pessoa que critica é, como muitas vezes ocorre, ao mesmo tempo a vítima, o usuário *habitué*. Do mesmo modo, habituais ocupantes do papel de juiz podem, eventualmente, exercer o papel de perseguidor e vice-versa. O poder público, segundo uma perspectiva ideal-legal, seria o agente responsável por mediar as reclamações e punir as empresas concessionárias do transporte. Afinal, é detentor original da prerrogativa de oferta do serviço, cabendo a ele a regulamentação quando transfere a incumbência para a iniciativa privada. O Ministério Público, em outra medida, acusador rotineiro, pode assumir momentaneamente o lugar de juiz quando publiciza denúncias formuladas por ele no interior do processo judicial, lançando aqueles que afirmam serem os responsáveis aos leões da opinião pública como estratégia já punitiva. As constantes falhas na efetivação da fiscalização dos órgãos municipais contribuem para boa parte dos usuários enxergarem na inércia a prova de culpabilidade e corresponsabilidade de governantes na manutenção de um sistema que persiste em apresentar inúmeras falhas.

No caso em questão, a *opinião pública* (jornal) desempenha o papel de mediadora entre as demandas por publicização de críticas de usuários e a relevância coletiva para que seu conteúdo chegue ao conhecimento coletivo.

A perspectiva de julgamentos morais e a formulação de insatisfações por meio da denúncia pública, assim como os demais aspectos discutidos na pesquisa, podem ser lidos a partir de uma abordagem em que os atores sociais são *agentes competentes* (Garfinkel, 2018[1967]), dotados de capacidade crítica (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999). Nesses termos, ancora-se também na denominada sociologia *da moral* (Freire, 2014a; Werneck, 2012; 2013), entendida como uma ênfase depositada na análise sociológica sobre a pluralidade de quadros morais às quais os indivíduos fazem referência nos momentos de ação. A partir desse arcabouço teórico, fundamentado na moral lida pelo pragmatismo e por uma abordagem compreensiva, pode-se pensar as relações sociais inseridas em um horizonte de negociações flutuantes em diferentes concepções morais, gramáticas (Boltanski e Thévenot, 1991) sustentadoras do agir.

Esta proposta busca se concentrar nas competências morais dos atores, capazes de distinguir os significados sobre o *bem* e o *mal*. Tal concepção se afasta de outras duas vertentes da sociologia que utilizam o conceito de moral. Nas palavras de Werneck:

Tenho preferido falar em *sociologia da moral*, diferenciando o quadro de referência de duas outras denominações, mais ou menos recorrentes, *sociologia moral* e *sociologia das moralidades*. Não é sem motivo. Da primeira, a diferença se faz pelo fato de a sociologia moral ter em grande parte se aproximado de uma visão moralista, aproximada da filosofia, e própria de correntes ditas críticas (o que em geral opera um prejuízo da análise em favor da prescrição, da denúncia ou da transformação do mundo); da outra, porque o termo pode ser compreendido com dois sentidos: a) como um sinônimo de gramática moral ou “vocabulário de motivos”, isto é, de lógicas delimitadas e contextualmente discretas de moral (por exemplo, como quando se diz “a moralidade dos policiais” ou “a moralidade local mudou pelo contato com as moralidades dos visitantes”); e b) como faculdade cognitiva definidora das práticas morais dos atores (por exemplo, como quando se diz que “os humanos possuem moralidade” ou “Fulano perdeu completamente a moralidade, é um selvagem”). Nesse último sentido, a moralidade pode não ser o tema da sociologia da moral, mas é notadamente *um* de seus temas mais relevantes e basais (2013, p. 712).

Nesse sentido, falar em uma sociologia *da moral* nos moldes propostos por esses autores (isto é, com viés compreensivo e pragmático) significa potencializar a agência em nome das capacidades de julgamento que somos capazes de formular diante dos desafios encontrados nas dinâmicas sociais de interação, principalmente em espaços públicos urbanos, locais-movimento (Joseph, 2000) nos quais os estímulos e os desafios gramaticais ocorrem em fluxo sempre muito intenso. Essa proposta analítica se afasta de modelos inibitórios ou normativos que descrevem a ação social como algo engessado em termos estruturais ou por aquilo que seja o “certo” e o “errado”. Somos inevitavelmente morais porque somos sociais, portanto, capazes de navegar em uma pluralidade de mundos, ajustando nossas condutas conforme os diferentes enquadramentos aos quais nos situamos.

FORMA E CONTEÚDO DAS CRÍTICAS

Apresento nesta seção dimensões da crítica ao transporte, delineando a *forma* e o *conteúdo* presentes no material discursivo elaborado pelos usuários. Procuro mapear as estratégias mobilizadas pelos atores para denunciar injustiças.

Ao todo, foram analisadas 432 falas publicadas no *Extra* entre 2008 e 2017. Iniciemos com os *conteúdos* referentes ao BRT em seus cinco primeiros anos⁴¹:

Conteúdo – BRT	Incidência (em %)
Superlotação dos ônibus	20
Incêndios e depredação de ônibus e estações/Calotes de usuários	19
Criação de linhas alimentadoras e extinção de itinerários	15
Estrutura física das estações	13
Tamanho e desorganização de filas nos terminais e estações	12
Irregularidade de horários e longa espera para embarcar	12
Deterioração do asfalto do corredor TransOeste	5
Atropelamentos e acidentes envolvendo ônibus	4

Tabela 3: Conteúdo e porcentagem de incidência das principais críticas ao sistema BRT.

Comparativamente, o sistema de transporte convencional operado por ônibus apresentou número de queixas concentradas majoritariamente em dois quesitos (50% das reclamações disseram respeito ao tempo de espera e ao estado de conservação dos veículos):

Conteúdos	Incidência (%)
Tempo de espera elevado/Número reduzido de ônibus/Atrasos	30
Mau estado de conservação dos ônibus/ausência de asseio	20
Pedidos de criação de novas linhas em bairros pouco atendidos	13
Ausência de ar-condicionado	11
Pontos de ônibus	8
Desrespeito ao direito de gratuidade de idosos, deficientes e estudantes	7
Superlotação	5
Motorista – Trato rude/Não parar no ponto/Direção perigosa	5
Preço da tarifa	1

Tabela 4: Conteúdo e porcentagem das principais críticas ao sistema convencional de ônibus

⁴¹ As tabelas com os itens referentes aos *conteúdos* e *formas* de operacionalização da crítica foram elaboradas de forma exaustiva, com base na saturação (Glaser e Strauss, 1967) dos dados encontrados.

Cada um desses temas foi capaz de gerar, em maior ou menor intensidade, debates na agenda pública.

Em relação à *forma* de veiculação das contestações, procurei isolar tópicos constantemente instrumentalizados na articulação entre: *irregularidade criticada*; *definição de responsáveis (culpados)*; *afirmação da impossibilidade de manutenção do problema*; *demandas por reparação (ou punição)*. Inspiro-me aqui na ideia de Thévenot (1986) acerca dos *investimentos de forma* para construir as categorizações a seguir. Especificamente, aproprio-me da noção de *forma* como uma generalidade construída por procedimentos internos mais ou menos coesos, compreendidos em torno de uma estabilidade temporal, da extensão de sua validade, e da objetividade de seu conteúdo.

No BRT, o esquema se concretizou por meio de cinco tópicos agregadores de repertórios capazes de gerar encadeamentos minimamente consensuais nos momentos de crítica:

Formas	Incidência (%)
Desabafo, questionamentos e opinião ⁴²	49
Contestação ao modelo de operação do BRT de forma geral	26
Desrespeito à dignidade e aos direitos de usuários	10
Descaso do poder público	10
Insuportabilidade física/Sofrimento	5

Tabela 5: Forma e porcentagem de incidência das principais críticas ao sistema BRT.

De maneira semelhante, no sistema de transporte de ônibus convencionais, os consensos críticos giraram em torno de quatro tópicos:

⁴² As categorias *desabafo*, *questionamento* e *opinião* representam *formas* de contestação nas quais os usuários descrevem situações de constrangimento. O desabafo constitui-se como relato, muitas vezes agressivo, a respeito de experiências consideradas indignas. O questionamento manifesta-se nos momentos em que os atores interrogam as autoridades e as concessionárias sobre os problemas enfrentados, objetivando o descontentamento por meio da busca por uma resposta dos responsáveis ao mundo desajustado em que se encontram. A opinião é representada pelas falas em que os usuários apresentam sugestões acerca do modo como o serviço poderia ser operado de maneira mais eficaz, atentando-se para o ponto de vista dos *habitués* que o utilizam. Um mesmo transtorno, como a superlotação, poderia ser criticado tanto no formato de testemunho (desabafo) de um usuário que descreve as condições pelas quais vivenciou a experiência quanto pela mobilização da noção de sofrimento (como sentimento e busca por piedade), ao externalizar o desconforto físico e mental acometido durante os momentos em que esteve no ônibus com excesso de passageiros. As *formas* elencadas nas tabelas 5 e 6 dizem respeito às estratégias acionadas pelos atores para criticarem os conteúdos presentes nas tabelas 3 e 4. Por isso, podem apresentar variações mesmo referindo-se aos mesmos conteúdos problematizados.

Formas	Incidência (%)
Desabafo, questionamentos e opinião	57
Desrespeito à dignidade e aos direitos de usuários	20
Insuportabilidade física/Sofrimento	13
Descaso do poder público e das empresas concessionárias	10

Tabela 6: Forma e porcentagem das principais críticas ao sistema convencional de ônibus⁴³.

A análise do material em uma dezena de anos permite perceber que o conteúdo das contestações de usuários desponta em um esquema de extrema repetição de problemas. O conjunto de itens presentes nas tabelas 3 e 4 representam um grau de extrema *vulnerabilidade da experiência*⁴⁴ (Goffman, 2012[1974]; Joseph, 2000), citadina na medida em que são denunciados de maneira recorrente ao longo de muitos anos – indicando a falta de horizonte de resolução definitiva. Por esse motivo, o conteúdo das contestações de usuários será mobilizado nesta pesquisa de maneira secundária e como índice de banalização da crítica. Para a análise dos modos como *públicos* se formam e se dispersam em torno do transporte coletivo carioca priorizarei a *forma* pela qual os atores publicizam injustiças⁴⁵. O foco recai sobre modalidades e estratégias de ação em público, em conformidade com uma idealização ou quadro de referência, ou seja, a relação entre a prática (mundo) e um quadro (generalidade) legitimador das ações. A competência de justiça dos seres, então, se mede a partir da capacidade de agir segundo o *princípio superior comum* norteador de cada um dos

⁴³ Ressalta-se que a contestação ao modelo de operação do transporte surge apenas no caso do BRT, uma “inovação” comparada constantemente ao formato de ônibus convencional. Um dos motivos da contestação refere-se justamente ao reordenamento de linhas convencionais ocasionado pela chegada dos corredores expressos. Para muitos usuários, o tempo de espera pelos ônibus “alimentadores” (responsáveis por ligar os bairros às estações de BRT) seria muito elevado por contar com poucos veículos. Ao mesmo tempo, a própria troca de modais em locais como a Zona Oeste torna-se fonte de insatisfações, na medida em que problemas semelhantes ao transporte convencional (superlotação e atraso) são lembrados pelos usuários.

⁴⁴ A noção de vulnerabilidade da experiência utilizado na pesquisa ancora-se nas formulações de Erving Goffman no livro *Os quadros da experiência social: uma perspectiva de análise* (2012[1974]). Para compreensão dessa noção, deve-se ter em mente o que o autor denominou de quadro: “Pressuponho que as definições de uma situação são elaboradas de acordo com os princípios de organização que governam os acontecimentos... quadro é a palavra que uso para me referir a esses elementos básicos que sou capaz de identificar.” (p. 34). Nesses termos, a análise de quadros refere-se à organização da experiência. A partir deste ponto, Goffman apresenta o que para ele representaria a exposição do ator a uma vulnerabilidade da experiência, caracterizada pela ruptura de um quadro: “Visto que se espera que o quadro aplicado a uma atividade nos capacite para enfrentar todos os acontecimentos dessa atividade... é compreensível que possa ocorrer o incontrolável, uma ocorrência que de fato não pode ser ignorada e à qual não se pode aplicar o quadro, resultando perplexidade e desgosto nos participantes. Em resumo, pode ocorrer uma ruptura na aplicabilidade do quadro, uma ruptura em sua governança”. (p. 426). A *vulnerabilidade da experiência* está inserida na metáfora goffmaniana da vida social como um grande teatro.

⁴⁵ A aposta de tal abordagem não busca desvalorizar os conteúdos mapeados na pesquisa, mas representa uma opção analítica a fim de entender a *forma* como as críticas são publicizadas no campo do transporte coletivo. Outras pesquisas, já listadas aqui, deram atenção a esses conteúdos de maneira bastante efetiva.

regimes presentes no modelo das EG: “[A] competência aponta para uma gramática da ação, ou seja, para um regramento de formas e não de conteúdos, a colocar sobre a mesa o sistema de avaliação de determinado ato” (Werneck, 2012, p. 92). A abordagem das *formas*, então, permite compreender os modos pelos quais os atores julgam a pertinência da crítica em relação ao que encaram como problema, a partir de quadros de referência – *gramáticas* – tornados disponíveis para justificar a ação. No mundo dos transportes, por exemplo, contestar a superlotação dos ônibus está inserido no entendimento de que esta condição é inaceitável porque representa uma situação de extremo desconforto, principalmente para trabalhadores ao fim de um dia intenso de expediente. Assim, o desconforto é qualificado como um “absurdo” ocasionado pelo “descaso” de governantes e concessionárias. Aqui a crítica está em consonância com uma gramática de *bem comum*: Estado e empresas prestadoras do serviço ocupam seus lugares de maior grandeza na relação com a população (os de menor grandeza) com base na promessa de que oferecerão a ela o *bem* do atendimento de sua necessidade (no caso, a de transporte para onde necessitam, especialmente para seus locais de trabalho). Por esse pacto, empresas ganham dinheiro e enriquecem *apenas e na medida em que* ofereçam aquilo de que o trabalhador/usuário precisa: *chegar* a seus destinos de forma *rápida, segura e confortável*; da mesma forma, o Estado, ou, em sua forma mais operativa e dependente dos cidadãos (os votos), o governo, ganha o poder, *apenas e na medida em que* ofereça ao cidadão a garantia de que aquilo ocorrerá – com base na representação cívica do verdadeiro soberano, que seria o povo (Boltanski e Thévenot, 1991). Assim, o sofrimento do usuário pode ser criticado nos termos do não cumprimento desse pacto, desse “contrato”. O descaso é a forma de exibir essa traição de um compromisso que *justamente* confere aos grandes suas grandezas, caracterizando a fundamentação da crítica.

Dito isso, ao olharmos para os números presentes nas tabelas anteriores perceberemos que as categorias de desabafo, questionamentos e opinião são os elementos de *forma* de contestação mais mobilizados pelos usuários. Ambas as palavras não aparecem explicitamente nas falas analisadas, mas podem ser utilizadas para caracterizar, de um lado, o extravasamento de sentimentos (outros que não os referentes ao descaso, desrespeito e sofrimento) ou o compartilhamento de fatos injustos ocorridos. De outro lado, um movimento de pôr à prova as ações do poder público e das

empresas concessionárias ou, do contrário, a inação deles, como a percepção de ausência de fiscalização, e a proposição opinativa a respeito do que poderia ser feito para melhora do serviço em aspectos específicos. Vejamos alguns exemplos:

Moro na Ilha desde que me entendo por gente e sempre convivi com a dificuldade de transporte. Trabalhei no transporte alternativo e hoje sou funcionário de uma empresa em Copacabana. Tenho uma imensa dificuldade de chegar ao trabalho devido à deficiência [do serviço]. Levo cerca de duas horas em pé para chegar. Deveria utilizar a condução da linha 324 (Ribeira-Castelo), porém o ônibus de R\$2,10 só vai pela Avenida Brasil, e o que vai pela Linha Vermelha custa R\$5,00. Deveria ter linhas para a Zona Sul e redução de tarifas. (Wagner Silva, Ilha do Governador, 24/08/08).

Já viajei num carro sem freio de Campo Grande até o Centro. Isso foi há cerca de oito meses. Quando chegou no ponto final o motorista contou que já havia saído da garagem assim, e achava que dava para seguir viagem. Alguns passageiros pediram para ficar em Deodoro, quando chegou lá, mas ele disse que viria devagar. O pessoal ficou com medo de acidente. Na falta de opção, acabei vindo. Nesse dia, a viagem durou quase três horas, que é o dobro do habitual, porque ele veio bem devagar. Quando chegou no destino foi um alívio. Mas essa situação deixa o passageiro inseguro. Às vezes também, o ônibus quebra no caminho. Acho que a empresa deveria cuidar mais da manutenção. (Vinícius dos Anjos, Campo Grande, Zona Oeste, 23/06/15).

Poucos ônibus, ar-condicionado pifado. Para que reorganizar linhas se não há fiscalização, e as empresas e seus coletivos continuam a mesma porcaria? (Marcio Silva, 29/01/16).

Desde a inauguração do BRT, apesar de chegar um pouco mais rápido, preciso pegar três ônibus para chegar ao meu trabalho. E o bilhete único só deixa pagar duas passagens. Porque a prefeitura não aumenta o tempo e o número de passagens do bilhete único? (Jorge Silva, Inhoaíba, Zona Oeste, 30/04/17).

A estação Maria Teresa, situada no bairro de Campo Grande, foi construída há mais de um ano e, até o momento, não foi inaugurada. Na verdade, a mesma está sendo depredada. Como cidadão e contribuinte, solicito esclarecimento da prefeitura sobre a previsão de data de funcionamento da estrutura ser liberado, já que ela nunca foi utilizada pelos moradores da localidade. (João Netto, Campo Grande, Zona Oeste, 27/08/16).

O IMPERATIVO DE DESSINGULARIZAÇÃO

Para Boltanski (2000[1990]), a dessingularização é um dos principais elementos para se julgar uma denúncia como “normal”, nos termos de relevância e ajustamento entre causa particular e causa coletiva. Em um primeiro momento, dessingularizar uma contestação significa estabelecer distanciamentos muito claros entre denunciante e vítima. No caso dos actantes serem uma mesma pessoa, os interesses egoístas de ambos os estados dela igualmente não podem estar próximos. Essa operação permite que o público perceba a denúncia não como algo egoísta, mas sim imbuído de pertinência coletiva para um grupo, portanto justo aos olhos do *público*. O pressuposto se enquadra nos *dispositivos de codificação* apresentados no Gráfico 1, entre os polos de *proximidade* e *alteridade*.

Outro ponto importante para caracterizar a dessingularização de uma contenda está na exigência de que membros pertencentes a uma mesma categoria possam ser substituídos em suas posições sem que as consequências da troca resultem em alteração das relações estabelecidas (Idem, Ibidem). Nos termos desta pesquisa, significa dizer que no processo de generalização de uma causa denunciada por um usuário (o valor abusivo da tarifa, por exemplo), o indivíduo responsável pela iniciativa de publicização da crítica poderia ser substituído por qualquer outro usuário, já que ambos estão inseridos na categoria de pessoas que utilizam transporte coletivo e compartilham experiências problemáticas na mesma medida, portanto, expressam qualificações morais semelhantes para denunciar em nome de uma coletividade. O que está em jogo aqui é a capacidade dos atores de agir segundo competências inscritas em universalidades *cívicas*, afastando ao máximo a possibilidade de serem lidos segundo universalidades características de ordenamentos *domésticos*. A lógica se encaixa também aos contextos em que denunciante e vítima são a mesma pessoa. Nesse caso, é imprescindível que o problema em questão seja identificado como algo concernente não apenas ao contestador, mas englobante de uma coletividade que acabe sendo por ele representada e solidária. No transporte, os termos usuários, passageiros, moradores, população e trabalhadores, assim como verbos (e pronomes) na primeira pessoa do plural são acionados constantemente para corroborar a ideia de que as indignações do denunciante são publicamente compartilhadas por seus pares:

Moro em Santa Cruz e trabalho no Centro do Rio. Ultimamente, as coisas estão ficando muito difíceis para mim, pois quando saio do trabalho, às 21h20m, não consigo uma

condução decente para voltar para casa. Nós, moradores de Santa Cruz, ficamos esperando por muitos minutos pelo único ônibus de que dispomos: O S15 da empresa Oeste. Nesse horário o intervalo é enorme, e pagamos R\$4,20 para chegar até a nossa casa. O ônibus vai cheio demais e mal oferece lugar para todas as pessoas. Gostaria que alguém desse uma solução urgente para nossa situação, que é horrível. Não é possível um bairro tão grande como Santa Cruz ficar dependendo apenas de um ônibus. (Gabriel Britto, Santa Cruz, Zona Oeste, 25/10/08).

A população de Jardim Bangu e Catiri está sofrendo com a péssima qualidade do transporte público. A linha 819 da viação Andorinha é a pior de todas. No outro dia, fiquei mais de uma hora esperando no ponto final, no Centro de Bangu, na rua Silva Cardoso. Todos os dias sofremos com a demora até fora do horário de pico. (Isabela Ribeiro, Bangu, Zona Norte, 13/09/14).

É um desrespeito o que fazem com os usuários de ônibus na Zona Norte. Desde que o 918 (Bonsucesso-Bangu) mudou de trajeto, há cinco meses, obriga os passageiros que precisam ir a Realengo, por exemplo, a fazerem baldeação. (Flora Peixoto, Vila da Penha, Zona Norte, 02/01/16).

Todos os pontos de ônibus da Avenida Bulhoes Marcial, desde o bairro de Vigário Geral até Ramos, estão sem bancos e sem coberturas. Nós, passageiros que pegamos Ônibus nesses locais, temos que ficar de baixo de sol e chuva. A situação está assim há vários anos e já nem adianta mais reclamar, porque já fizemos vários pedidos a todos os órgãos públicos. (Ronaldo Teixeira, 26/02/16).

É uma pouca vergonha. Os ônibus da Viação Bangu sempre foram ruins, mas era o que a gente tinha. Agora, não temos mais nada. (Wellington Nonato, Santa Cruz, Zona Oeste, 14/05/16).

Mesmo nas ocasiões em que esses dispositivos languageiros⁴⁶ de referências à coletividade não são mobilizadas, as denúncias remetem-se a condições de distúrbio experimentadas por grande parte dos usuários:

⁴⁶ Utilizo esse termo no lugar de linguístico, assim como propõe Alexandre Werneck: “Enquanto languageiro é referente à linguagem, uma substância, linguístico é referente à linguística, uma disciplina. E não estamos aqui de posse de dispositivos de análise da linguagem e sim de dispositivos cuja própria materialidade é a linguagem”. (2013, p. 709).

Eu conheço vários casos de imprudência envolvendo motoristas de ônibus, inclusive já aconteceu comigo. Fui pegar o ônibus 855 na Av. das Américas e o motorista não parou totalmente. A sorte foi que eu consegui pular dentro do ônibus. Então, dei uma bronca ao motorista. Eu percebo que isso acontece muito aqui, alguns motoristas são uns mal-educados. Os ônibus andam superlotados, trafegam pelo acostamento e muitas vezes não param. Isso é um absurdo e precisa ser coibido. (Denyse Chagas Lopes, 02/12/08).

Espero pelo menos 20 minutos no ponto. Acho muito tempo. Pelo serviço que prestam não deveriam aumentar o preço. (Célia Silva, professora, 03/06/13).

Os enquadramentos anteriores permitem classificar modos contrastantes de denúncia segundo a composição *denunciante-vítima-perseguidor*. No caso do transporte coletivo carioca, o usuário, como é habitual em muitas críticas na vida cotidiana, coloca-se ao mesmo tempo como denunciante e vítima. Em ambos os enquadramentos, ele desempenha o papel de indivíduo coletivo difuso: pertence a uma organização social extremamente extensa de pessoas que fazem dos ônibus o meio de se locomover pela cidade, e surge como figura representativa, por mais que não seja dela representante. De outra maneira, o perseguidor é encarnado de maneira objetiva pela Secretaria de Transportes, pela Prefeitura e pelas empresas concessionárias. A relação entre os actantes acusadores e acusados caracteriza-se pela impessoalidade e distanciamento, requisitos primordiais para a legitimidade da denúncia. Vejamos a ilustração na tabela a seguir:

MODO DE AÇÃO	PAPEL DESEMPENHADO
Denunciante fala como membro de um grupo designado em sua generalidade e não constituído institucionalmente ou formalmente definido	Indivíduo coletivo difuso
Vítima pertencente a um grupo sem definições claras ou delimitações institucionais	Indivíduo coletivo difuso
Perseguidor composto por uma pessoa coletiva, instituição ou grupo claramente identificado	Indivíduo coletivo, instituição ou grupo claramente identificado
Denunciante-vítima e perseguidor	Relação de impessoalidade e distanciamento

Tabela 8: Tipologia de modos de ação e papel desempenhados por actantes na formulação de denúncias. Baseado em Boltanski (2000[1990]). Elaboração própria.

GRAMÁTICAS DO DESCASO, DO DESRESPEITO E DO SOFRIMENTO

Em contraposição à oscilação de escalas entre o *singular* e o *coletivo* presente nas formas de se publicizar a crítica, a identificação e a qualificação dos perseguidores é muito bem definida pelos atores:

Peço às autoridades providências em relação às empresas Ideal e Paranapuan, que operam as linhas 925 e 924. Os ônibus da primeira linha não têm hora para passar. Já os da segunda vivem em condições precárias e com problemas de superlotação. Algo precisa ser feito urgentemente. (Jorge Pereira, Ilha do Governador, 01/08/09).

Os ônibus que saem da Zona Oeste com destino ao Centro estão em péssimas condições. Os veículos têm pneus carecas, estofados sujos e rasgados e, quando chove, entra água na maioria deles. Cadê as autoridades que deveriam fiscalizar isso? Elas só sabem fiscalizar o povo. E os empresários do setor de transporte público? (João Batista Barbosa, 14/02/09).

Já li nesta coluna várias reclamações de empresas de ônibus, principalmente da Auto Diesel, que explora as linhas 385 e 945, e sou testemunha de que todas são verdadeiras. Esses ônibus passam com o letreiro apagado à noite só para não parar nos pontos. Os motoristas fazem o que querem. (Jorge Barreto, Guadalupe, Zona Norte, 24/07/09).

Os motoristas da linha de ônibus 918 (Bonsucesso x Bangu) da Auto Viação Jabour, não param nos pontos de ônibus à noite, após as 22h... Isso é um absurdo! Os fiscais da empresa, inclusive, nos dizem: “O motorista não quis parar. E daí? O que eu posso fazer?” Isso tudo porque a Secretaria Municipal de Transportes é omissa na fiscalização das empresas. (José Aquino de Souza, 28/09/13).

A Prefeitura hoje nos obriga a usar o BRT. Quem sai da Freguesia e deseja ir até o Madureira shopping precisa pegar três conduções. Problema parecido de quem sai do Pechincha para o Recreio. Antes, tínhamos ônibus direto, mas com a extinção da linha 753 somos obrigados a descer na Alvorada e pegar o BRT TransCarioca, que já está saturado, e o TransOlímpico, que pra nós não serve. (Daniela Dias, corretora de imóveis, Taquara, Zona Oeste, 30/07/16).

O consórcio e a Prefeitura precisam ir a campo ouvir as reclamações. Os intervalos estão muito grandes, a manutenção é falha, os ônibus estão superlotados, e eles querem aumentar a tarifa. (Jorge Faria, diretor da Associação de Moradores da Taquara, Zona Oeste, 24/06/17).

As operações cognitivas construídas pelos usuários na identificação da corresponsabilidade dos entes citados remetem-se, de forma recorrente, a uma gramática do descaso e do desrespeito:

A população continua sofrendo com o descaso da prefeitura na área de transportes públicos. Os responsáveis pela fiscalização dos ônibus na Zona Oeste deveriam dar uma volta nos precários veículos que ligam a Barra a Santa Cruz, Sepetiba e Itaguaí. Os que circulam em Campo Grande, na Vila Kennedy e em Bangu também são ruins. (Ricardo Nascimento 15/01/11).

Os ônibus das linhas Cesarão-Carioca (2303) e Coelho Neto-Cesarão (759), da viação Algarve, não param de jeito nenhum nos pontos. À noite, todos os veículos circulam com as luzes apagadas, arriscando a vida de pedestres e outros motoristas. É um descaso total com os usuários! E a empresa nada faz para melhorar essa situação para os passageiros. (Flavio Donizetti, Paciência, Zona Oeste, 30/05/12).

Os passageiros de Ônibus da Zona Oeste são mesmo tratados com um descaso total. No dia 26 de setembro, por exemplo, viajei no coletivo da empresa Pégaso, que faz a linha 2335 (Santa Cruz x Castelo). O veículo estava com um cheiro fortíssimo de rato podre. Todos abriram a janela e taparam o nariz, mas tiveram que suportar aquilo até o ponto final. A própria motorista nos deu o telefone do fiscal. Ela mesmo ligava e passava o aparelho para um de nós falar. Só que o fiscal atendia o telefone e desligava. (Lina Sousa, Pedra de Guaratiba, Zona Oeste, 05/10/13).

Hoje, ao pegar o ônibus da linha 898 na Estrada do Campinho, encontrei cacos de vidros nos bancos, o que poderia causar ferimentos. É um descaso com os passageiros. (Rogério de Araújo, Campo Grande, Zona Oeste, 02/03/13).

A sensação de descaso e desrespeito exteriorizada de maneira geral pela população que se locomove por ônibus e BRT no Rio adquire contornos específicos no

caso do grupo de indivíduos não pagantes – idosos, deficientes e estudantes. Ambas as noções, relativas à dignidade, podem ser entendidas na chave da dimensão simbólica dos direitos (Cardoso de Oliveira, 2010), isto é, a forma como os direitos são vivenciados pelos atores e configuram interações conflituosas quando não são reconhecidos pelos demais. Vejamos alguns exemplos:

Não entendo o motivo para a linha de ônibus 1134, Campo Grande-Castelo (Via Barra) não aceitar o cartão de gratuidade. Se ela tem uma concessão, precisa seguir as regras estabelecidas pela lei. A Prefeitura do Rio precisa fiscalizar a empresa. (Lucival Silva, Campo Grande, Zona Oeste, 19/03/08).

A linha do Ônibus 355, Madureira-Praça Tiradentes, não está permitindo a passagem de idosos, mesmo com o Riocard. Os funcionários afirmam que isso foi determinação da Prefeitura. Gostaria de saber onde está a fiscalização da Prefeitura, que nada faz. (Neuza Amorim de Oliveira, Vicente de Carvalho, Zona Norte, 16/08/08).

Sou deficiente físico e fui vítima de preconceito de um motorista e um fiscal da viação Matias. O microônibus (nº 25.516), da linha 606, não parou no ponto ontem, no Méier, apesar de eu ter dado sinal. Reclamei, e o cobrador disse: “Quem mandou ser aleijado?” (Jorge Neri, Méier, Zona Norte, 15/03/08).

Além de não pararem para a gente embarcar, os motoristas ainda exigem que os idosos e estudantes paguem passagem, mesmo com o cartão de gratuidade nas mãos. Já levei a polícia até o despachante, no ponto final, porque isso é um absurdo. (Paulo Ramos, 24/06/10).

Essa realidade é semelhante ao que, como citado anteriormente, Jussara Freire e eu (2016) observamos em outra pesquisa, centrada nos conflitos em terminais de ônibus da cidade de Campos dos Goytacazes. As análises do trabalho de campo demonstraram que, para motoristas e despachantes, os deficientes físicos ou mesmo os idosos tinham “menor direito” ao uso do serviço de transporte coletivo municipal. Essas lógicas que tratam de modo diferenciado os usuários, hierarquizados segundo o estado de “pagantes” ou “não pagantes” institui e reforça uma “cidadania de geometria variável”

(Lautier, 1997; Freire, 2014b)⁴⁷. Aqueles que pagam pela prestação do serviço são privilegiados em detrimento dos que não pagam, principalmente nos momentos de embarque, em que idosos, deficientes e estudantes somente conseguiam acessar o interior do ônibus após os demais usuários⁴⁸. Nesse quadro referencial, não há a percepção moral do compartilhamento de uma *humanidade comum* (Freire, 2014b). Diferentemente disso, instala-se um regime de *humanidade degradada* (idem, ibidem), em que indivíduos integrantes do chamado grupo da gratuidade não são vistos como merecedores de usufruir dos mesmos direitos de quem paga passagem.

Além da percepção da dignidade desrespeitada e da violação de direitos, principalmente de idosos, estudantes e deficientes, a gramática do sofrimento é outra modalidade de contestação amplamente mobilizada pelos usuários como forma de qualificar insatisfações:

Os moradores de Sepetiba que trabalham no Centro sofrem com a falta de ônibus. A linha 390, Largo da Carioca – Sepetiba, da viação Zona Oeste, é a única que faz o trajeto. Não há veículos suficientes. (Nei Ribeiro, Sepetiba, Zona Oeste, 30/05/08).

Os moradores de Jardim São Geraldo, em Campo Grande, sofrem há anos com a falta de condução sentido Barra da Tijuca. Diariamente são obrigados a caminhar dois quilômetros para chegarem ao ponto por onde passa um ônibus para a Barra. (Jorge Luiz Azevedo, Campo Grande, Zona Oeste, 02/07/08).

Quem depende da linha 759 (Coelho Neto-Cesarão) após as 22h sofre. Depois desse horário, não há fiscal, e os passageiros são obrigados a esperar quase uma hora pela saída do ônibus. Mesmo que ele já esteja no ponto, demora todo esse tempo para sair. É uma falta de respeito com a população. (Hudson de Souza, Santa Cruz, Zona Oeste, 03/04/11).

Dá até medo viajar nesses ônibus que circulam aqui pela Zona Oeste, devido ao péssimo estado de conservação em que eles se encontram. Sem contar que os veículos são sujos, e os motoristas

⁴⁷ Resultados semelhantes foram obtidos por Talone (2015) ao realizar observações etnográficas em três linhas de ônibus na cidade do Rio de Janeiro, e por Loretto (2016) ao analisar as relações estabelecidas entre moradores de uma favela carioca e o serviço de energia elétrica prestado pela concessionária local.

⁴⁸ Em Campos, à época da pesquisa, passageiros com direito à gratuidade deveriam embarcar na porta de trás do ônibus, pois não passavam pela roleta (catraca). O motorista controlava a abertura das portas, privilegiando a entrada de pessoas “pagantes” que, obrigatoriamente, deveriam atravessar a roleta.

mal humorados. No final, somos nós os usuários que acabamos sofrendo, já que não temos alternativa a não ser viajar assim mesmo. (Tais Ribeiro, auxiliar de serviços gerais, 07/07/13).

O sofrimento, nos casos anteriores, converge elementos de desconfortos físicos e mentais incidentes sobre a experiência comum de circulação citadina. A formulação de críticas encarada dessa forma pode ser analisada a partir da chave do *regime de piedade* proposto por Boltanski (2004[1993]). A ideia do autor recai sobre as formas de se avaliar e de se efetivar o sofrimento. O cerne da questão está na capacidade de o sofrimento alheio ser capaz de gerar o sentimento de indignação naqueles que o percebem. Boltanski, então, constrói um argumento⁴⁹ baseado em três *tópicos* de avaliação do sofrimento, isto é, em três formas de o expressar: a de *denúncia*, a de *sentimento* e a *estética*. A proposta se atém à questão dos modos como as pessoas se engajam ou não e são influenciadas pelo sofrimento de seus pares observado à distância⁵⁰. No escopo das pretensões desta dissertação, a tópica da denúncia oferece ferramentas valiosas, pois se caracteriza como um processo em que os espectadores são tomados por um sentimento de piedade com a condição problemática de seu semelhante. No argumento do modelo, piedade e compaixão são noções entendidas de forma diferenciada. A primeira se caracteriza pela distinção entre quem padece daqueles que o assistem, em uma espécie de *espetáculo de sofrimento*. Assim, concentra-se na generalização do estado de transtornos acompanhados sem proximidade física. A segunda noção evidencia o envolvimento emocional pela pessoa do sofridor na situação específica do encontro. Pode gerar uma ação de caridade (ajuda) sem se ater a produzir argumentação sobre o fato. Privilegia, então, a proximidade entre os seres e a não generalização da condição problemática.

O sentimento de piedade pode se converter em indignação, no sentido de sensibilização com a dor do outro e de constatação de que a situação não pode manter-se inalterada, levando o espectador a se manifestar (e, talvez, ao adotar a tópica da denúncia, criticar o sofrimento como uma injustiça). Realizarei aqui um movimento de inversão dessa lógica, partindo dos próprios atores vítimas do sofrimento para analisar de que modo o transformam em denúncia.

⁴⁹ Influenciado pela discussão de Adam Smith em *A teoria dos sentimentos morais* (2017[1759]) e o espectador imparcial.

⁵⁰ O texto foi escrito no início da década de 1990, por isso Boltanski refere-se, em diversas passagens, à televisão como meio de conhecimento do sofrimento alheio.

Primeiramente, a identificação de um perseguidor é necessária, na medida em que as ações de demanda por reparação serão apontadas contra ele, por meio do crivo de um juiz, responsável por receber a contestação do denunciante e a julgar como relevante ou não. Esse imperativo evidencia a mobilização da gramática do sofrimento como *caso*⁵¹, a manifestação particular de um fenômeno geral, fundamental para que consiga produzir uma política de piedade e não de compaixão. Os atores devem se dessingularizar nos momentos de publicizar a insatisfação para que suas demandas sejam consideradas legítimas e imunes a contestações. Outro regramento apresentado por Boltanski em relação à tópica da denúncia está no fato de a autenticidade de um estado interior não ser uma base sólida o suficiente para manter um discurso aceitável de indignação. Por isso, é preciso recorrer a objetos, ou seja, a *provas* para oferecer suporte à denúncia. Em termos pragmáticos, fala-se em dispositivos, entendidos como objetos, regras e convenções orientadoras da ação e a relação entre humanos e não humanos (Latour, 2000) para a obtenção de justiça (Boltanski e Thévenot, 1991; Boltanski e Chiapello, 2009[1999]) entre os integrantes de uma situação. Os dispositivos são constantemente ressignificados e mobilizados segundo os ordenamentos morais de cada contexto em que estejam inseridos. No caso em questão, a ampla divulgação pela imprensa local sobre os problemas concernentes ao transporte coletivo rodoviário carioca, aliada ao grande número de reclamações dos usuários diretamente à SMTR, são entendidos como provas contundentes da pertinência e legitimidade das denúncias publicizadas.

A consolidação do discurso do transporte como fonte de sofrimento para um grande número de pessoas corrobora a ideia de Joseph Amato (1990) sobre o processo de transformação da experiência de sofrimento de pessoas em uma retórica pública, em que determinados agentes são identificados como os responsáveis por um conjunto de problemas, sendo portanto, chamados a responder por isso. Uma questão colocada por Amato gira em torno do lugar do sofrimento na modernidade e os modos como o tratamos, no sentido de classificá-lo entre suas formas suportáveis e suas formas insuportáveis. No caso do transporte, a suportabilidade dos usuários é posta à prova diariamente

⁵¹ O mesmo presente no esquema da denúncia pública e da formação de um sistema actancial.

e contribui para o estabelecimento de uma ordem de experiência urbana frágil lida pela lente da mobilidade de massa.

É importante salientar que a preponderância do regime de justiça em relação ao de piedade como ferramenta analítica tem lugar devido à característica dos dados empíricos demonstrada pela observação das críticas elaboradas pelos atores da pesquisa.

A CRÍTICA NAS ESTATÍSTICAS OFICIAIS

Para além da instância jornalística e de redes sociais, no âmbito estatal há também um canal para recebimento de reclamações: a ouvidoria da Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) é o órgão, na cidade do Rio de Janeiro, responsável por acolher essas demandas e as classificar de acordo com categorias elaboradas internamente. Os dados passaram a ser utilizados de maneira mais transparente após as notórias manifestações de rua de junho de 2013 (Boitempo e Carta Maior, 2013; Cattani, 2014). Em seguida aos protestos (que tiveram como ponto de partida o aumento do valor das tarifas de ônibus), uma série de medidas foram tomadas pela Prefeitura como resposta ao movimento. Uma delas previa a utilização dos conteúdos das reclamações de usuários para elaboração de um “Ranking Negativo de linhas”, baseado em três parâmetros: conduta dos operadores do serviço (motoristas e despachantes); estado de conservação dos ônibus; e nível de serviço (tempo de espera, lotação dos veículos etc.). As informações passaram a ser publicadas no site Transparência da Mobilidade Urbana (<http://www.rio.rj.gov.br/web/transparenciamobilidade>). As medidas citadas tinham o objetivo, segundo a Prefeitura, de nortear o projeto Fiscalização Direcionada, iniciativa voltada para a inspeção e a vigilância da oferta de serviço nas linhas campeãs de reclamações. A título de ilustração, os dados mais recentes demonstram o seguinte ranking de empresas com maior número de reclamações:

	Linha	Itinerário	Consórcio
1	828	São Jorge x Campo Grande (Circular)	Santa Cruz
2	922	Tubiacanga x Aeroporto Internacional (Circular)	InterNorte
3	865	Pau da Fome x Taquara (Circular)	TransCarioca
4	580	Largo do Machado x Cosme Velho	InterSul
5	581	Leblon x Cosme Velho (Via Copacabana/Urca/L. do Machado)	InterSul
6	953	Cidade de Deus x Taquara	TransCarioca
7	582	Leblon x Urca (Via J. Botânico/T. Rebouças/Laranjeiras)	InterSul
8	875	Tanque x Chácara (Circular)	TransCarioca
9	963	Santa Maria x Taquara	TransCarioca
10	836	Caboclos x Campo Grande (Circular)	Santa Cruz

Tabela 9: Resumo das dez linhas mais reclamadas em relação ao nível de serviço prestado. Dados relativos ao trimestre de outubro e novembro de 2017 e janeiro de 2018. Fonte: Site Transparência da mobilidade urbana. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/transparenciamobilidade/exibeconteudo?id>>. Consultado em 12 de novembro de 2018.

Os dados da tabela apontam para a maior incidência de insatisfações em linhas operadas na Zona Oeste (seis), Zona Sul (três) e região da Ilha do Governador (uma). Apesar de apresentar apenas a fração de ocorrências de um trimestre, essa constatação coincide com a incidência de reclamações oriundas da Zona Oeste carioca nas estatísticas oficiais (relatório da SMTR) e com as análises realizadas sobre o material do *Extra*. Das 432 falas críticas mapeadas no jornal, conjugando ônibus convencionais e BRT, 55% delas foram direcionadas ao serviço prestado na Zona Oeste, principalmente nos bairros de Campo Grande, Santa Cruz e Paciência. Partindo da ideia de Tarde (2005[1901]) sobre a formação de *públicos* abstratos e distanciados, pode-se pensar em um *sub-público*, formado pelo grupo de usuários residentes na Zona Oeste que publicizam – via jornal, SMTR, páginas de Facebook e conversas de WhatsApp, pontos de embarque e desembarque, terminais e estações, e ao longo dos deslocamentos no interior dos ônibus – suas críticas e insatisfações, colocando-se em contato por meio da convergência de uma experiência problemática semelhante.

O cenário geral sobre as linhas mais criticadas e os respectivos bairros/zonas de onde as insatisfações se originam com mais frequência pode ser comparado aos aspectos do transporte mais contestados pelos usuários. Para isso, serão apresentadas tabelas contendo gráficos com informações categorizadas sobre reclamações a respeito do serviço de BRT e de ônibus convencionais, seguindo a padronização presente no relatório da ouvidoria da SMTR. As informações do documento apresentam apenas os temas e número de ocorrências. Por isso, em cada gráfico articulo os principais pontos com as falas críticas presentes no material jornalístico analisado, contrastando, assim, as

queixas presentes nas estatísticas oficiais e o modo como foram publicizadas no campo midiático. Veremos a recorrência de grande parte do que foi discutido nas seções anteriores sobre a *forma* e o *conteúdo* dos discursos críticos.

Os dados foram agrupados entre 2008 e 2017 (no caso dos ônibus convencionais) e entre 2012 e 2017 (no caso do BRT) segundo a junção dos temas que aparecem ao longo de todos esses anos na estatística oficial, e as respectivas somatórias dos números de ocorrências. Por fim, apresento a evolução ano a ano da totalização de reclamações e solicitações ao longo do período investigado.

O primeiro ponto a ser analisado refere-se às informações do BRT. O TransOeste foi o primeiro corredor expresso a ser inaugurado, em julho de 2012. A TransCarioca iniciou suas funções em junho de 2014, e por fim, em julho de 2016 a TransOlímpica entrou em operação. Ao longo de quase seis anos de funcionamento, uma gama de insatisfações foi apontada pelos usuários à Secretaria Municipal de Transportes:

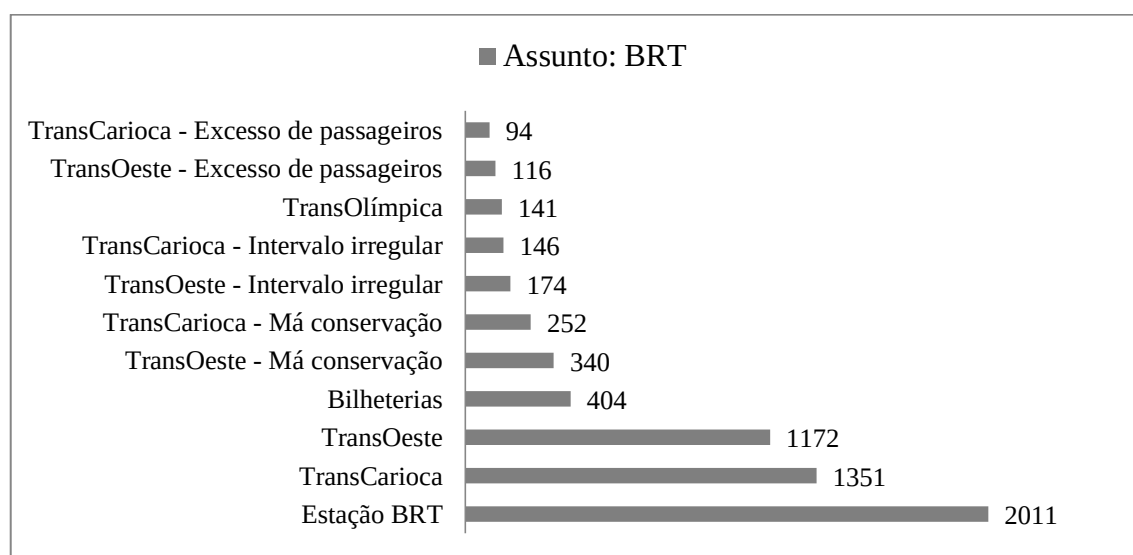


Gráfico 2: Conteúdos das reclamações de usuários sobre o BRT, entre 2012 e 2017.
Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

Esse gráfico demonstra que a principal fonte de insatisfação no BRT provém de aspectos relacionados às estações. Igualmente, a desorganização das filas para embarque e desembarque, bem como o espaço subdimensionado para comportar a circulação de usuários, foram constantemente lembrados no material empírico do jornal:

A gente leva uns tapas e empurrões até conseguir embarcar. Quem não consegue entrar se arrisca: fica no parapeito, do lado de fora da estação esperando o próximo. (Jorge Lázaro, vigilante, 41 anos, Guaratiba, Zona Oeste, 14/04/15).

Uso o BRT todo dia de Santa Cruz para a Alvorada. É um pesadelo. De manhã, é uma multidão querendo embarcar, todo mundo ao mesmo tempo. Os funcionários até tentam ajudar, mas não conseguem, porque é muita gente num espaço que não comporta. No desespero, alguns passageiros acabam sendo agressivos e empurram os outros. Na volta, é a mesma situação. (Carlos Inácio Santos, porteiro, 33 anos, Santa Cruz, Zona Oeste, 14/04/15).

Há também queixas relacionadas a outras situações, como a degradação da estrutura das estações, muitas vezes ocasionadas por depredações, o não funcionamento de algumas delas 24h por dia e os constantes atrasos na inauguração de novas estações:

Moro em Cosmos e, até agora, não consegui entender que critério foi usado para determinar quais estações do BRT que deveriam funcionar 24 horas. Todos os dias, tenho que caminhar mais de dois quilômetros para chegar à única estação que funciona de madrugada, que é a de Vilar Carioca, enquanto as mais próximas só abrem às 4h. Nós, que trabalhamos longe e pegamos cedo no trabalho, não temos como pegar o ônibus. (Fernando Cunha, Cosmos, Zona Oeste, 20/08/14).

Com o início do BRT, acabaram com as linhas 853, 854 e 855 e não fizeram uma nova pra ligar essa parte de Campos Grande à Barra da Tijuca. A estação Maria Thereza teria esse objetivo, mas não tem previsão de ser inaugurada de verdade. (Guilherme Alves, membro do grupo 'nós de Campo Grande', Campo Grande, Zona Oeste, 31/08/14).

Está sendo difícil pegar ônibus em frente à Estação do Mato Alto, em Guaratiba. O ponto da linha alimentadora que vai para Villa Kennedy e Estrada da Posse não tem abrigo. Com isso, os usuários precisam aguentar o sol forte e a lama que se forma no chão. É um absurdo a estação ser nova e ninguém ter pensado numa boa estrutura para os passageiros. (Renato Marinho, Guaratiba, Zona Oeste, 05/03/17).

A contestação do serviço prestado e da sistemática de funcionamento dos BRTs TransOeste e TransCarioca surgem como segundo e terceiros itens mais evidenciados pelos usuários:

Antes do BRT eu tinha pelo menos quatro opções de linhas de ônibus para chegar ao trabalho, no Recreio. Tiraram esses ônibus e colocaram no lugar um alimentador que demora cerca de uma hora pra passar. É um sofrimento diário, que segue nos ônibus articulados que já partem cheios da estação. Hoje (ontem) mesmo para conseguir ir sentado tive de chegar à estação às 5h30m para sair às 7h. É o que a gente faz pra viajar com um mínimo de conforto. (Wellington Oliveira, segurança, 39 anos, 08/04/14).

Porque somos obrigados a usar como meio de transporte o BRT? Ele demora tanto tempo quanto o metrô e está sempre cheio, ou melhor, entupido. Nós, moradores da Praça do Carmo, para irmos até o Méier, somos obrigados a usar o BRT para Madureira, e de lá pegar um outro ônibus para o Méier. Não temos mais o direito de nos locomover sem sufoco pela cidade. Porque esses projetos sempre nos prejudicam? (Denise Oliveira, Praça do Carmo, Zona Norte, 25/03/15).

Outros pontos presentes no relatório da SMTR e que igualmente se fazem presentes frequentemente nas críticas veiculadas pelo jornal são aqueles referentes ao intervalo irregular de chegadas e partidas dos ônibus nas estações e o excesso de usuários nos veículos:

Pego o BRT no Alvorada para voltar, mas sempre tenho que esperar por um ônibus mais vazio. Fico até quarenta minutos no ponto, entre meia noite e três horas. (Antônio Carlos da Silva, garçom, 41 anos, Paciência, Zona Oeste, 23/12/12).

De manhã fica tudo lotado a partir das 6h. Não há carros suficientes. A viagem ficou mais curta, mas seguimos passando muito perrengue. (Carlos Renan, Guaratiba, Zona Oeste, 17/07/13).

Todos os dias os passageiros da estação BRT Pingo d'água, em Guaratiba, passam sufoco para ir ao trabalho. É que não há ônibus na estação. Já esperei, por mais ou menos uma hora para conseguir entrar no veículo. (Patrícia Pereira, Sepetiba, Zona Oeste, 10/05/14).

Por fim, a má conservação do asfalto dos corredores TransCarioca e principalmente do TransOeste foram alvos de insatisfação:

Além de ir em pé, ainda vamos pulando. Para quem tem problema de hérnia, como eu, é um sofrimento. (Fátima Lopes, copeira, 50 anos, Paciência, Zona Oeste, 09/09/14).

A sensação de andar num ônibus do BRT TransOeste é a de estar num rally. São buracos e remendos pelo caminho. A situação é ainda pior entre as estações de Pingo D'água e Ilha de Guaratiba. Não tem um trecho sem problema. Ainda falta uma divisória entre a pista exclusiva e a destinada a outros veículos. (Aparecida Nepomuceno, Guaratiba, Zona Oeste, 27/02/16).

O panorama anterior é muito semelhante ao encontrado nos ônibus convencionais. No caso deste último, a Secretaria de Transportes classifica as demandas dos usuários em cinco grupos: frota; gratuidades; pontos terminais, paradas e itinerários; profissionais do transporte; tarifa.

O gráfico a seguir traz as informações referentes às queixas referentes a temas ligados à frota do serviço de ônibus convencionais:

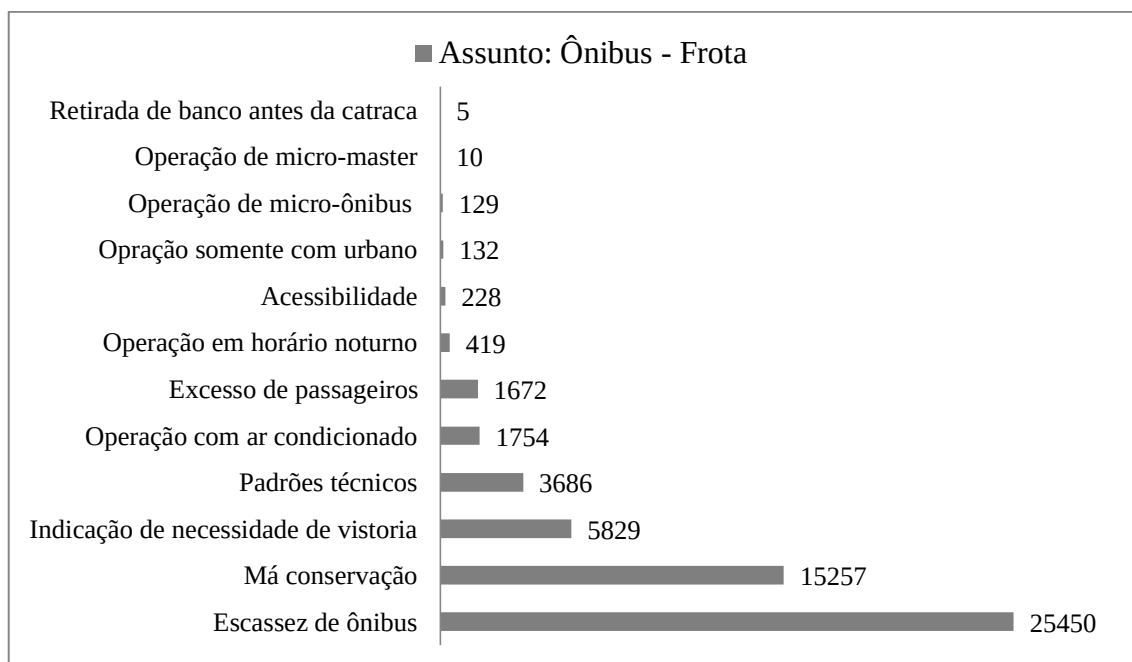


Gráfico 3: Conteúdos e número das reclamações de usuários referentes à frota de ônibus convencionais, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria⁵².

Os temas referentes à escassez de ônibus e à má conservação dos veículos surgem de maneira expressiva no relatório da SMTR. Juntos, representam 75,6% do conjunto de insatisfações. No jornal, do mesmo modo, ambos são frequentemente lembrados pelos usuários, em algumas ocasiões, até mesmo de maneira correlata:

Moro na rua Ariba, em Realengo, e trabalho no Porto do Rio de Janeiro. Como condução, só tenho a linha 367, que não dispõe de carros necessários para atender à demanda. Os poucos veículos que existem só andam caindo aos pedaços. Peço à prefeitura que cobre da empresa mais ônibus na linha. (Erivaldo Severino, Realengo, Zona Oeste, 06/12/08).

Há cerca de três meses, a empresa de ônibus Expresso tem diminuído a oferta de ônibus que atendem o Distrito industrial de Santa Cruz. No fim do expediente administrativo, muitos funcionários terceirizados que trabalham nas empresas da região têm sofrido com a longa espera nos pontos. (Sandro Siqueira, Santa Cruz, Zona Oeste, 11/09/09).

Os Ônibus da viação City Rio precisam passar por inspeção. Os coletivos da linha 261 (Praça XV x Marechal Hermes) estão sucateados. A falta de conservação é total. Eles não

⁵² De acordo com o decreto 25.405 de maio de 2005, micro-master são veículos utilizados nas ligações locais (transporte de vizinhança), nas regiões periféricas ou como alimentador e/ou distribuidor do sistema de transportes, com oferta maior que 25 e menor que 35 assentos.

garantem conforto aos passageiros, são sujos, e as janelas estão emperradas. Para quem pega a condução à noite, não é possível enxergar o painel, pois as luzes não acendem. Trata-se de uma linha muito usada, pois seu trajeto corta 11 bairros. (José Ismael Pedrotti, Marechal Hermes, Zona Norte, 01/12/12).

Outros pontos de polêmica que se somam aos anteriores referem-se à implementação de refrigeração na frota e o excesso de passageiros. A seguinte fala veiculada no *Extra* ilustra bem a percepção de usuários sobre esses temas:

Dos ônibus que eu pego, nenhum tem ar, o marcador de velocidade não funciona, o painel está sempre quebrado e nunca vi um pneu que não fosse careca. Eu observo essas coisas porque está sempre lotado e, então, eu fico na frente, só olhando. Tenho de pagar e descer pela frente porque não consigo nem passar a catraca. Eu entro na Estrada do Campinho e desço no Centro de Santa Cruz para pegar o BRT, de segunda a sexta. Não tem um dia que eu não pegue lotado. Tem ônibus que nem para, de tão cheio que passa. (Jair de Oliveira, Estrada do Campinho, Zona Oeste, 17/07/15).

A dificuldade de acessar o serviço sobre a ótica da circulação da frota em horário noturno, principalmente durante a madrugada, são experiências mencionadas frequentemente:

Saio do trabalho depois da meia noite. Para ir para casa, uso a linha 583 da empresa São Silvestre. Antes, havia dois ônibus circulando nesse horário, o que já era pouco. Agora, há apenas um. A empresa alega ‘adaptação dos horários’. E como os usuários ficam? (Claudia da Cunha Alves, Laranjeiras, Zona Sul, 20/04/08).

Sempre pego o Ônibus 393, da viação Campo Grande, no Castelo, à meia noite. O ônibus já demora muito a passar e, quando vem, os motoristas cortam caminho. Tive de andar do Castelo à Praça 15. Um perigo. (Fabricio Chaves, Realengo, Zona Oeste, 07/09/13).

A discussão sobre a relação de pessoas com deficiência e o uso do transporte coletivo conta com uma classificação específica no âmbito da estatística oficial da SMTR, reunindo o grupo de usuários detentores do direito à gratuidade do serviço. Vejamos o gráfico a seguir:

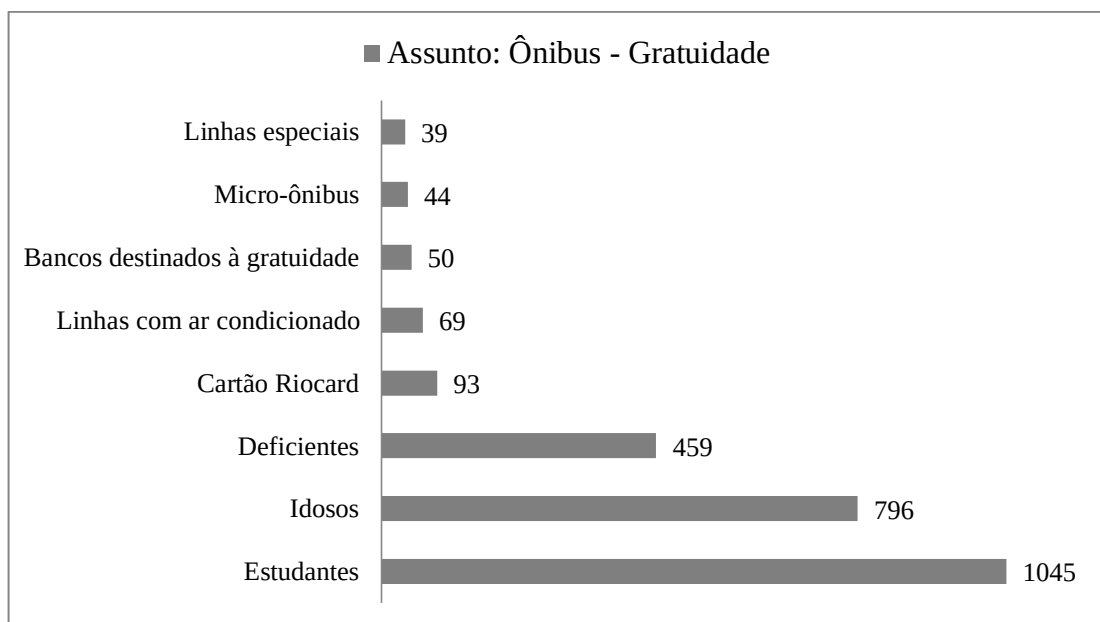


Gráfico 4: Conteúdos e números das reclamações de usuários referentes à gratuidade nos ônibus convencionais, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

De maneira recorrente, esse assunto é publicizado no *Extra* de forma a compartilhar as denúncias de estudantes, idosos e deficientes:

Alguns coletivos da linha Saens Peña e Usina não estão parando para estudantes devidamente uniformizados e idosos no ponto de ônibus da rua Bulhões Marcial, em Parada de Lucas. Peço que a prefeitura do Rio coloque um fiscal no lugar para observar o descumprimento da lei por parte dos motoristas. (Katia Albuquerque, Parada de Lucas, Zona Norte, 07/11/08).

Os ônibus da viação Bangu, que exploram a linha 383 (Tiradentes-Realengo) não estão cumprindo a lei. Os motoristas dessa linha têm a cara de pau de recusarem a carteira do idoso e dos estudantes, impedindo o embarque desses usuários. Queremos fiscalização já. É um tremendo desrespeito às leis. (Julio Cesar de Mendonça, Bangu, Zona Oeste, 01/05/09).

Nós, moradores do sub-bairro Jardim Garrido, em Pedra de Guaratiba, solicitamos à secretaria municipal e transportes um transporte público que circule na Estrada da Capoeira Grande, pois só temos mototáxis para atender idosos, deficientes e a população da região. Por favor, nos ajudem. (Lina de Sousa, Pedra de Guaratiba, Zona Oeste, 19/02/11).

Sou cadeirante há muitos anos e não aguento mais a falta de respeito com os deficientes físicos em Campo Grande. Não tenho acessibilidade nas calçadas do bairro e, quando o assunto é transporte público, a situação também muito grave. Os ônibus estão sem manutenção. Queremos respeito. (Rosemberg Silva, Campo Grande, Zona Oeste, 22/03/14).

O terceiro conjunto de temas elencados pela SMTR reúne aspectos relacionados aos terminais de parada dos ônibus e aos itinerários percorridos. Ao todo 15 temas foram classificados nesse quesito, no entanto, os três mais recorrentes concentram 63,1% das queixas, conforme o gráfico a seguir:

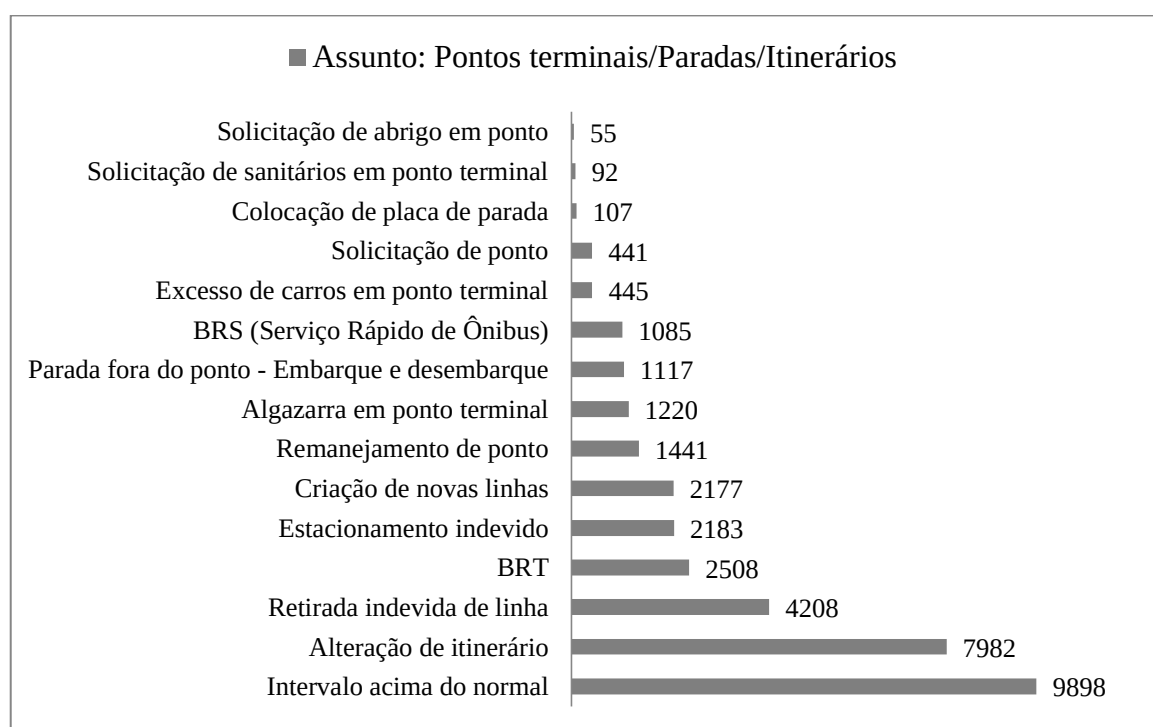


Gráfico 5: Conteúdos e números das reclamações de usuários referentes aos pontos, terminais e itinerários de ônibus convencionais, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

No jornal, a percepção de espera elevada pelos ônibus, a alteração de itinerários sem aviso prévio e justificado e a retirada de linhas surgem como nos exemplos a seguir:

Peço providências contra o descaso com a linha 840, que opera em quatro veículos, obrigando o trabalhador a esperar 40 minutos. Os ônibus da linha trafegam sem a mínima condição. Gostaria de registrar as irregularidades, sobretudo no veículo de número 87145, da Pégaso. (Cláudio da Silva, 27/05/09).

Todos os moradores de Realengo que usam a linha de ônibus 367, da empresa Feital, para ir ao Centro, estão revoltados com o tempo de espera nos pontos. Além disso, o estado de conservação dos ônibus é crítico. Reclamações já foram feitas, sem sucesso. (Mônica da Silva, Centro, 06/02/08).

É péssima a qualidade dos serviços oferecidos pela linha S751, Barra Shopping – Pechincha, da viação Redentor. Não há horários fixos, e os motoristas não respeitam o itinerário. Os passageiros são informados no meio do caminho que o ônibus vai ser recolhido. (Gustavo Diamante, Jacarepaguá, Zona Oeste, 05/04/08).

A relação entre usuários e operadores do transporte tem lugar de destaque na problematização da estatística oficial sobre as insatisfações concernentes à oferta do serviço. Como veremos no próximo gráfico, a quantidade de reclamações endereçadas à SMTR sobre o comportamento de motoristas ao volante é expressiva, colocando-se como tema de maior recebimento de notificações durante os dez anos analisados. Vejamos os dados:

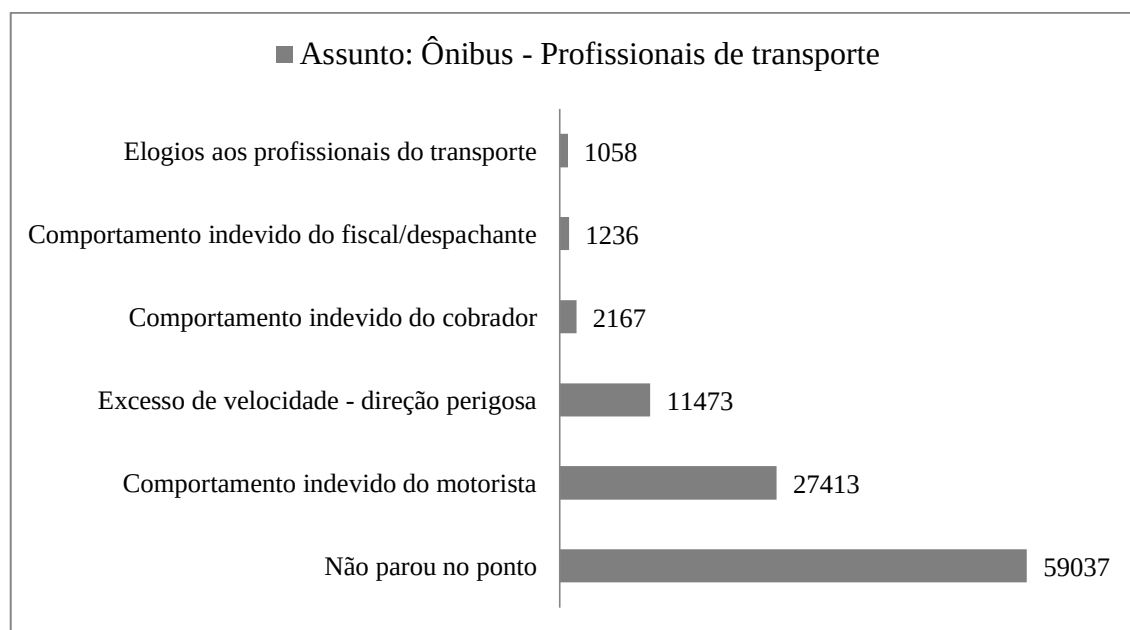


Gráfico 6: Conteúdos e números das reclamações de usuários referentes aos operadores do transporte de ônibus convencionais, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

A publicização de críticas dos usuários sobre esse assunto lembra em muitos aspectos o que Janice Caiafa (2002) apresenta por meio do enunciado “o motorista que

vai a toda”. Tal enquadramento representa adversidades não apenas no interior do ônibus – ter que se segurar para não cair ou ser empurrado nos momentos de excesso de pessoas – mas também nos pontos, quando a tentativa de embarcar não se efetiva porque o condutor não para, conforme as seguintes falas:

Essa ‘imprudência’ dos ônibus é velha como o tempo. E conheço alguns casos, já vi e presenciei centenas deles, sem exagero; desde o avanço de sinal, recusa de passageiros, trombadas e fechadas em outros carros, excesso de velocidade, etc. enfim, saiam da frente! A solução é aquela de sempre: falta punição rigorosa por parte das autoridades. (Guilherme Paulo Correia, 02/12/08).

Os motoristas da linha 371 (Praça Seca-Praça da República), antiga 284, da Novacap, não respeitam os passageiros. Varias vezes estamos no ponto, fazemos sinal e eles não param. Costumo me unir a outras pessoas para fazermos sinal, para que os motoristas se sintam na obrigação de parar. Já reclamei com a empresa, mas pedem que eu informe o número do ônibus, o local, a data e a hora. Porém, isto já é uma rotina de desrespeito. (William Abrantes, Praça Seca, Zona Oeste, 25/06/14).

Esses motoristas não respeitam o horário de saída, depois ficam batendo “pega” para ver quem chega primeiro. Não precisa ser pontualidade britânica, mas assim não dá. As pessoas têm compromisso e não podem ficar à mercê de motoristas geniosos que passam a hora que querem e só param se forem com a sua cara. É sorte ou azar aqui no Rio. (Marina, 31/07/17).

Por fim, apresento o último conjunto de reclamações e solicitações constante no relatório da SMTR. Em comparação ao universo anterior de queixas, o número de notificações é extremamente reduzido, principalmente se levarmos em consideração que os dados abarcam o período de dez anos. O assunto tratado gira em torno da tarifa cobrada pelo uso do transporte e também a problemas referentes a dificuldades no recebimento do troco dos passageiros:

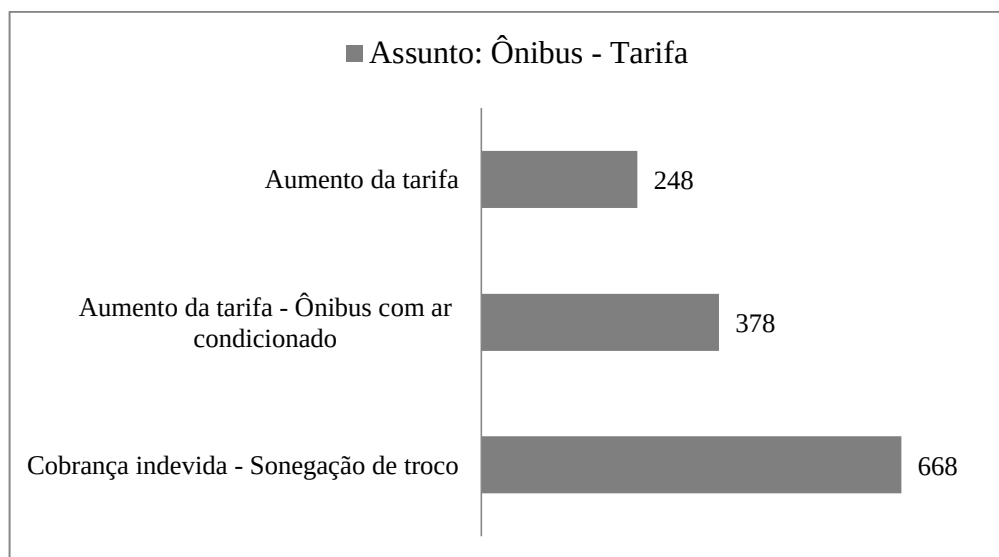


Gráfico 7: Conteúdos das reclamações de usuários referentes à tarifa cobradas no transporte realizado por ônibus convencionais, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

Acho absurdo esse reajuste do preço da passagem dos ônibus. A tarifa é cara demais. Para justificar o aumento, o novo valor deveria vir acompanhado de uma renovação e aumento da frota nas ruas. Às vezes, fico mais de meia hora esperando no ponto. Isso é ruim porque a gente perde compromisso e chega atrasado no trabalho. Como ainda não tenho idade para usufruir da gratuidade recorro ao bilhete único. É a forma de garantir uma economia. Caso contrário, seria uma despesa enorme no fim do mês. (Célia Alves de Brito, Lins, Zona Norte, 01/06/13).

S.O.S, prefeitura, Eduardo Paes, Secretaria municipal de Transportes, fetranspor e Expresso Pegaso. Maldosa, arbitrária e desrespeitosamente, os motoristas das linhas 821 e 822 que fazem o trajeto Corcundinha x Campo Grande, e 851, que faz Campo Grande (circular) até Augusto Vasconcelos, cobram R\$ 4 dos passageiros na maior cara de pau. Mesmo que a gente peça e reivindique, eles não devolvem de jeito nenhum nossos sagrados R\$ 0,20, que conquistamos de maneira tão suada, nos nossos trabalhos, cotidianamente. É um total abuso essa política com os passageiros. Vamos educar esses motoristas, por favor. (Cenira, 15/04/16).

O preço da passagem aumenta, mas não há ar-condicionado; limpeza também não tem. Até barata a gente vê nos ônibus. (Larissa Carvalho, 24/07/17).

O reajuste da tarifa anual pode ensejar um *momento crítico* (Boltanski e Thévenot, 1999), ocasião em que o usuário elabora um questionamento, partindo da premissa de que o aumento não é justificável porque o serviço prestado não oferece a contrapartida de qualidade (ar condicionado na frota, veículos em quantidade suficiente para atender a

demanda, motoristas e despachantes educados etc.) legitimadora da mudança de preço. Mesmo sendo considerado injusto da perspectiva dos passageiros, o reajuste tarifário, realizado em geral no início de cada ano, é um item previsto no contrato de licitação de 2010. É calculado com base na inflação oficial aferida no ano anterior. Contudo, veremos no próximo capítulo a ocorrência de escândalos envolvendo supostos aumentos indevidos concedidos pelo Executivo municipal às empresas concessionárias.

Ao analisar todos os gráficos apresentados, percebe-se semelhanças e contrastes com a tipologia de críticas referente ao serviço de ônibus convencionais apresentada nas seções anteriores (Tabelas 3 e 4). A incidência de alguns problemas classificados de um lado por mim segundo as falas mapeadas no jornal e, de outro lado, pela estatística da SMTR, apresentam níveis estatísticos um pouco diversos. Tal fato pode ser fruto da estratégia de classificação do órgão receptor de demandas, baseado em categorias pré-estabelecidas, nas quais são alocadas as reclamações e solicitações. O método utilizado por mim fundamentou-se na construção de temas e na reunião de insatisfações a partir da frequência com que apareceram ao longo de dez anos no jornal. Independentemente das aproximações e distanciamentos de ambas as formas de construir categorias, a comparação entre os dois materiais demonstra a maior ocorrência de publicização de alguns temas (problemas) enfrentados no transporte. É o caso do tempo de espera elevada em pontos e terminais, a percepção de escassez de veículos e a consequente superlotação dos mesmos, e o mau estado de conservação dos ônibus. Em termos específicos ao BRT, a estrutura e conservação de estações e a organização de filas desponta como maior fonte de incômodos.

Para concluir a discussão a respeito dos dados sistematizados pela SMTR sobre o transporte coletivo, apresento em formato de gráficos a evolução ano a ano do conjunto de reclamações e solicitações relativas aos ônibus convencionais e do BRT ao longo de dez anos:

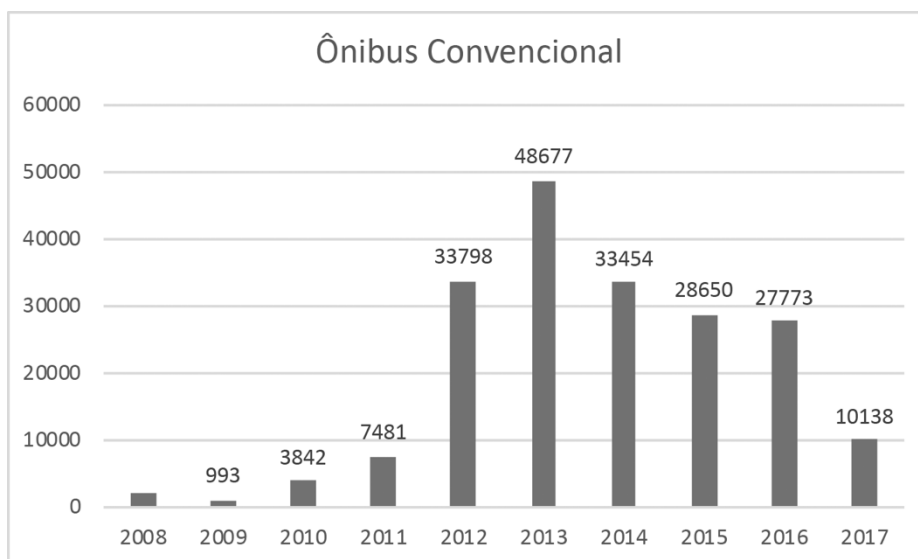


Gráfico 8: Evolução do número de reclamações e solicitações sobre os ônibus convencionais à Secretaria Municipal de Transportes, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

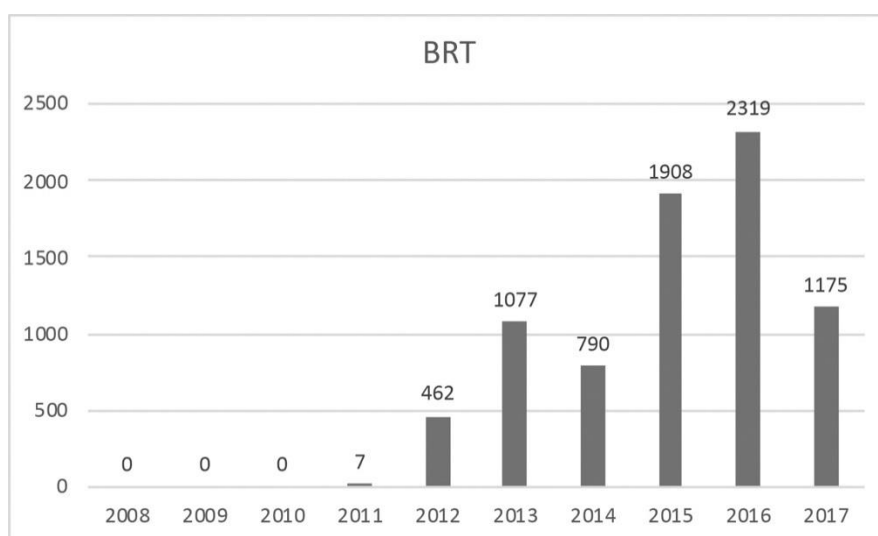


Gráfico 9: Evolução do número de reclamações e solicitações sobre o BRT à Secretaria Municipal de Transportes, entre 2008 e 2017. Fonte: Secretaria Municipal de Transportes. Elaboração própria.

Algumas considerações podem ser feitas a respeito desses números. Primeiramente, a criação do canal de atendimento 1746 da Prefeitura do Rio em 2011 certamente contribuiu para o impulsionamento das demandas dos usuários, justamente por fornecer meios de contato através de um site próprio e por telefone. No caso dos ônibus convencionais, por exemplo, os números passam a crescer exponencialmente a partir de 2011, um ano após a implementação do novo modelo de prestação do serviço, marcado pela alteração de cores dos ônibus, da extinção de diversas linhas e criação de outras, e da alteração de pontos de embarque e desembarque e itinerários,

principalmente na região central da cidade. O ápice de notificações se deu em 2013, período em que ocorreram as jornadas de junho.

Ao analisarmos os dados referentes ao BRT, perceberemos que já em 2011 havia notificações a seu respeito, mesmo tendo entrado em operação apenas um ano depois. É possível que esse fato se explique pelos transtornos ocasionados pelas obras do corredor TransCarioca, no qual foram realizadas mais de 1600 desapropriações, além de ter gerado imensa insatisfação de comerciantes, os quais alegavam queda nas receitas por conta das obras (Gomes, 12/12/2012). Comparativamente, ao longo dos anos o modal de vias expressas exclusivas apresentou números de queixas expressivamente menores do que o modal convencional. Uma das possíveis motivações para isso está no fato de o BRT transportar cerca de cinco vezes menos pessoas (ver Tabela 1), proporcionalmente impactando também a quantidade de reclamações. Outra evidência a ser apontada refere-se ao fato de o BRT operar em corredores exclusivos alimentados por estações localizadas em pontos específicos, não apresentando as ramificações e a dispersão de cobertura característica dos ônibus convencionais.

DIMENSÕES DA FORÇA E DO Esvaziamento da Crítica

Como apresentado em diversos exemplos ao longo deste primeiro capítulo, entre 2008 e 2017 o teor das reclamações e solicitações de usuários em relação ao transporte coletivo carioca manteve expressivo grau de repetição e generalização daquilo considerado injusto e problemático. A crítica se faz presente de maneira recorrente nesse campo, marcado por uma experiência de transtornos nos modos de acesso e uso do serviço de mobilidade urbana rodoviário.

A mobilização de gramáticas referentes ao descaso, desrespeito e sofrimento por parte dos usuários na formulação de críticas assemelha-se ao que Luc Boltanski e Ève Chiapello (2009[1999]) discutem sobre a *indignação*, definida como “uma experiência desagradável que suscita a queixa” (p. 72). Para os autores, sem esse primeiro impulso emotivo nenhum discurso crítico é capaz de se concretizar, justamente porque provém do dispositivo emocional a força conferida à contestação que se pretende formular. Do mesmo modo, não é possível manter-se fixo na dimensão da emoção individual para sustentar a acusação de injustiça. Os atores necessariamente deverão ser capazes de

conferir voz ao sofrimento por meio da tradução desse sentimento em termos de busca pelo *bem comum* (Boltanski e Thévenot, 1991), procurando demonstrar que o incômodo em questão é um elemento incidente na experiência de um grupo maior de pessoas. Para a operacionalização do modelo, Boltanski e Chiapello diferenciam dois níveis de expressão de uma crítica. O primeiro deles (*primário*) refere-se à profusão de emoções no momento em que uma injustiça é percebida, sendo elaborada criticamente de maneira instantânea e impregnada pelo “calor” dos acontecimentos. Mesmo que esta pesquisa não traga elementos etnográficos sobre situações desse tipo, podemos tomar como dado que facilmente um usuário de ônibus já presenciou situações em que outras pessoas proferiram contestações contra “o motorista que não parou no ponto” ou desabafou sobre “o ônibus lotado”. Um segundo nível (*secundário*) de expressão da crítica proposta pelos autores situa-se na esfera do discurso reflexivo e argumentativo, em que a queixa é sustentada por *provas* ancoradas na realidade problemática do ator em questão. Nesse âmbito, a elaboração de argumentos concentra-se em evidenciar os desajustes de convenções morais (*cités*) nas situações específicas em que a *indignação* torna insuportável manter-se calado. As falas de usuários presentes no material jornalístico trazidas ao texto contêm inúmeros elementos relativos a esse segundo nível de contestações, na medida em que as reclamações quanto às condições de conservação dos ônibus, superlotação dos veículos, elevado tempo de espera nos pontos e terminais, e conduta do motorista, por exemplo, são sustentadas pelo entendimento dos atores de que tais condições não correspondem a uma convenção *cívica* (interesse coletivo), *mercantil* (o valor monetário pago deve ser correspondente à qualidade do serviço fornecido) ou, mais especialmente, coletiva (o Estado, em um compromisso *cívico-industrial* em ação e provendo o bem dos cidadãos) e nem mesmo de um compromisso entre lógica mercantil e uma coletiva (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999). Idealmente, essas metafísicas orientariam a relação entre usuários e prestadores do serviço. A crítica, assim, inscrita em uma modalidade de circulação *pública* referente a assuntos do *público* (Tarde, 2005[1901]; Dewey, 2008[1927]; Cefaï, 2011) e direcionada ao *bem comum* deve ancorar-se em *provas* estabilizadas. Isso significa terem sido submetidas a procedimentos ou regras de certa institucionalização, “o que lhes confere um caráter de objetividade que possibilita o compartilhamento da indignação, em oposição às provas pouco formalizadas, cuja crítica pode ser facilmente desqualificada como puramente ‘subjettiva’” (Boltanski e

Chiapello, 2009[1999], p. 489). A inobservância do preceito anterior pode acarretar o desarmamento da crítica, ocasião em que será percebida como egoísta ou não pertinentemente generalizável. De todo modo, aos atores permanece a possibilidade de se indignar, pois a esfera das emoções escapa ao imperativo da ancoragem em *provas*.

Mas se por um lado a existência e circulação da crítica no campo analisado na pesquisa ficou evidente com os dados apresentados, por outro lado sua capacidade de alteração da ordem problemática não se apresenta na mesma medida. As análises de Boltanski e Chiapello (Ibidem) a respeito dos deslocamentos realizados pelo capitalismo ao longo de sua existência ressaltam o papel da crítica nesse processo. A apropriação da *indignação* de oponentes para encontrar pontos de apoio moral coloca-se como fundamento no jogo de mudanças no modo de operacionalização do sistema capitalista. Tal atitude possui a capacidade de incorporar dispositivos de justiça ausentes, contribuindo para desarmar a força do discurso crítico contrário. O esgotamento da crítica leva à perda de sua virulência, ou seja, a capacidade de generalizar-se a ponto de ao lado criticado não ser mais possível evitá-la. Minha aposta é que, no caso do transporte, tem lugar um esvaziamento da crítica exatamente a partir de sua extrema recorrência, de modo que se constitui uma dispersão das contestações ao modo como o serviço é prestado. Pode-se dizer que a banalidade crítica é a origem da perda da força, justamente por ser repetitiva e muito generalizada ao tratar do “grande problema” aparentemente sem resolução.

Em ocasiões pontuais o poder público tomou medidas para atenuar os efeitos das críticas, incorporando parte de suas demandas. Ao longo dos dez anos analisados na pesquisa, boa parte das mudanças realizadas no transporte ocorreram por conta de contestações originadas em Ministério Público, Procon e Poder Judiciário. Os dois primeiros órgãos agiram, muitas vezes, a partir de inúmeras denúncias formais protocoladas por usuários, ou em situações de grande comoção amplamente divulgados pela imprensa, como em casos de acidentes envolvendo ônibus que tenham acarretado mortes e/ou feridos graves.

As ações pontuais não alteraram o quadro de críticas de usuários em relação aos principais pontos de insatisfação, como a superlotação, o elevado tempo de espera nos pontos e terminais, a má conservação dos veículos, e a conduta de motoristas. A concepção do sistema BRT tinha como promessa eliminar, ou pelo menos atenuar, a incidência de tais problemas: a utilização de uma frota 100% nova e totalmente

refrigerada, abrandando o desconforto das viagens; a construção de corredores exclusivos para os ônibus, diminuindo o tempo de locomoção; o pagamento da tarifa antes do embarque, eliminando o contato direto com o motorista, reduzindo assim o tempo necessário para o embarque ao interior dos coletivos; a utilização de veículos maiores e mais espaçosos⁵³. Todos os aspectos anteriores garantiriam a oferta de uma experiência de mobilidade urbana menos insatisfatória. No entanto, com poucos anos de implantação, o modelo apresentou problemas semelhantes aos observados no transporte operado por ônibus convencionais, como o excesso de passageiros e a consequente elevação no tempo de espera, e a má conservação da frota. Vimos anteriormente que a crítica de usuários ao BRT é muitas vezes atravessada por uma contestação da viabilidade do projeto em si como promessa de melhoria nos modos de circulação dos indivíduos.

A análise do material empírico apresentado no capítulo permite afirmar que a crítica ao transporte mobiliza repertórios qualificadores de uma crítica *acusatorial* (Misse e Werneck, 2012; Werneck e Loretto, 2018), muito presente na estrutura da denúncia pública (Boltanski, 2000[1990]). Nessa modalidade, os gestores públicos e empresários de ônibus são caracterizados no interior de um enquadramento *acusação-culpa-punição*. A solidariedade entre ambos como *causa* dos problemas presentes no transporte coletivo anula a *accountability*, a possibilidade de se prestar contas de seus atos – e com isso de ter suas ações aceitas pelo lado inicialmente insatisfeito. Esse imperativo está presente nas relações entre actantes formuladores de críticas em um horizonte de *disposição para o acordo* (Boltanski e Thévenot, 1991). Nessa ocasião, as qualificações formuladas pelos críticos estão contidas no enquadramento *responsabilidade-resposta* das ações dos criticados. A estes últimos, portanto, é oferecida a oportunidade de apresentar *accounts* justificadores das motivações que os levaram a agir de forma desajustada ao esperado por quem os critica. Para tanto, recorrem a *justificações* (Idem, Ibidem) que estejam em consonância com expectativas de respostas. O acordo, nesses termos, significa a possibilidade de manutenção da

⁵³ O serviço foi planejado para atuar principalmente em áreas consideradas sensíveis do ponto de vista da mobilidade urbana, como em bairros das Zonas Oeste e Norte. Consequentemente, diversas linhas de ônibus convencionais responsáveis por realizar trajetos entre bairros e regiões passaram a ser substituídas por alimentadoras do BRT, responsáveis por percorrer apenas trajetos intrabairros em direção às estações e terminais dos corredores expressos.

interação perturbada com a percepção de que algo não estava acontecendo conforme a definição de situação projetada pelos atores.

No caso analisado na pesquisa, mesmo que a origem da crítica que sustenta a denúncia pública não ofereça muita possibilidade para o estabelecimento de *accounts*, estes são formulados por gestores públicos quando questionados pela *opinião pública* sobre suas atitudes diante da organização do transporte. Tal comportamento, aparentemente, tem o objetivo de manter de pé a aparência e a coerência da ação praticada por eles, segundo ordenamentos componentes da *cit  coletiva* (Boltanski e Thévenot, 1991), nos termos caracterizadores de modos de agir em nome do interesse coletivo ou do Estado. A publicização de problemas em *cenas* (Cefa , 2011) públicas como as apresentadas aqui, bem como outras que possam se manifestar, pressiona prefeitos, secret rios de transportes municipais e outros atores criticados a falarem sobre os casos. Muitas vezes eles comunicam planos de a  o realizados pelo governo local ou por terceiros, como as empresas operadoras do sistema ou o sindicato que as representa, para sanar irregularidades. Em outras ocasiões, transferem a *responsabilidade* – nos termos da crítica acord vel ou a *culpa* no caso da crítica acusatorial – dos problemas para a iniciativa privada, tendo como principal figura o Rio  nibus (Sindicato das empresas). Esta entidade, por conseguinte, também se compromete a equacionar os transtornos denunciados, ou os retransfere ao poder público, como veremos adiante.

Finalizo o capítulo compartilhando uma última ideia de Boltanski (2013) sobre o tema percorrido ao longo desta seção. Para o autor, “parece que hoje em dia o aumento da crítica não é acompanhado por um aumento, no mesmo grau, do *poder* da crítica” (p. 442), ou seja, a tendência de modificar a realidade na mesma proporção e número com que a crítica se difunde, como parece ser o caso no transporte coletivo carioca. O estranhamento diante de tal constatação pode ser lido a partir da concepção de base sobre o ato crítico, fundamentado pela lógica da contestação dos atores a uma ordem desajustada às convenções e projeções de definição de situações.

Em síntese, delimitada ao objeto em análise, a capacidade da crítica em impactar a realidade por meio da formação de *públicos* percorre o caminho do não associativismo. Essa será a discussão desenvolvida no próximo capítulo.

CAPÍTULO 2

O TRANSPORTE NAS CENAS PÚBLICAS CARIOCAS: A (DES)CONSTRUÇÃO DE UM PROBLEMA PÚBLICO URBANO

Este capítulo apresenta uma discussão centrada na relação entre o transporte coletivo como campo de experimentações e as formas de publicização dos infortúnios enfrentados por seus usuários. Para tanto, articulo a questão da formulação de críticas com a análise dos modos pelos quais o tema é capaz de agregar e dispersar *públicos* concentrados em discuti-lo como problema urbano. Parto das contribuições da sociologia pragmática (Boltanski, 2000[1990]) e pragmatista relativas às noções de *arena pública* e *problema público* (Gusfield, 1963; 1981; Cefaï, 1996, 2012[2002]; 2011; 2014) para compreender tal processo, assim como delinear as *cenas* públicas (Cefaï, 2011) nas quais se desenrolam as ações de sustentação das discussões sobre a questão. As cenas podem ser institucionalizadas a partir de convenções muito bem definidas pelo Estado, ou, de outra maneira, afastar-se da normatividade estatal para adquirir roupagem mais informal. Para uma definição mais precisa do termo, Daniel Cefaï (Ibidem) propõe a seguinte construção:

Cada cena tem suas formas institucionais, seus investimentos em capital e suas distribuições de poder; suas regras de jogo mais ou menos restritivas, suas rotinas e seus rituais práticos; seus jogos de cena, seus estatutos, suas hierarquias de poder e de autoridade; seus tickets de entrada, suas linguagens especializadas, suas redes de inter-relações e estruturas de oportunidade; suas intrigas próprias, seus instrumentos de objetivação e seus modos de publicização, seus repertórios de categorização e de argumentação, seus modelos de raciocínio e de deliberação; seus dispositivos de administração da prova e seus circuitos de pressão e de decisão. (p. 92).

As cenas são lugares de construção e apresentação de situações de *prova* (*épreuves*) incorporadas pelas arenas públicas. No caso do transporte carioca, podemos fazer uma delimitação a cinco delas: 1) a do poder público local, responsável por regulamentar e fiscalizar o fornecimento adequado do serviço; 2) a empresarial, representada pelas ações das concessionárias operadoras do serviço e pelo Rio ônibus, sindicato do setor; 3) a de associações interessadas no tema, tais como ONGs compostas por especialistas e acadêmicos, e coletivos

militantes; 4) a referente à imprensa local, como o jornal *Extra* e demais periódicos, onde muitas das denúncias são veiculadas; 5) a virtual, concretizada pela discussão do tema em páginas do Facebook em que usuários postam vídeos, imagens e comentários sobre experiências de transtornos ocorridas nos usos do serviço. A existência de todas elas não se dá de maneira estanque. As interseções entre os acontecimentos ocorridos em cada uma delas confere uma pluralidade de *provas* e dispositivos conformadores de arenas públicas.

O formato associativista de arenas e problemas públicos, típico do contexto americano, apresenta uma distensão quando utilizado para compreender o fenômeno da ação coletiva voltada a criticar o transporte carioca. A contestação dos atores neste contexto é marcada por uma aparente apatia (Bajoit, 1988) diante da dificuldade de perspectiva de um horizonte de resolução. Isso impacta diretamente nas definições e no entendimento da ação pública voltada para a definição coletiva de uma condição problemática (Dewey, 2008[1927]) e na posterior busca pela erradicação de tal perturbação da experiência. Portanto, no caso do objeto analisado na pesquisa, as noções de problema público e arena pública são passíveis de um esgarçamento de definição e de um estiramento nos limites de suas concepções. Veremos ao longo do capítulo como se concretizam essas constatações.

SÍNTESE E DECOMPOSIÇÃO NA DEFINIÇÃO DE PROBLEMAS

A abordagem utilizada na pesquisa compreende diferentes modos de manifestação de críticas e sua capacidade em agregar *públicos* em torno de problemas concernentes ao transporte coletivo. Recorro ao que Werneck (2015b) denomina de *forma-crítica*, protocolo ao qual os atores fazem referência para sustentar a coerência das argumentações. Nesses termos, a denúncia – como modo de generalização de uma insatisfação coletiva – assume o papel de quadro de apresentação, uma *estética* formada pela coordenação de actâncias (denunciante, vítima, perseguidor e juiz) que permitirá a apresentação de *accounts* (Scott e Lyman, 2008[1968]) e julgamentos morais intersubjetivos. Em outro momento, a construção do argumento desenvolve-se a partir da proposta de Werneck e Loretti (2018) sobre um esquema de modelização formado

por três dimensões de *efetivação* da crítica: *metamoraís, estéticas e lógicas*. Resumidamente:

Dimensões *metamoraís*, aquelas que dizem respeito ao caráter abstrato e metafísico da crítica: *necessidade de ruptura da rotina, competências em jogo, regimes de bem em questão e complexidade moral*. (...) Dimensões *estéticas*, aquelas que dizem respeito à forma de apresentação da crítica: *forma de manifestação, grau de explicitação, radicalidade, agressividade e apresentação da utopia imaginada*. (...) Dimensões *lógicas*, aquelas que dizem respeito ao caráter lógico-formal-cognitivo da crítica: *grau de objetividade, inteligibilidade e tangibilidade das provas*. (Idem, Ibidem, p. 978).

Os encadeamentos entre essas dimensões e as formas que as compõem traçam uma matriz da crítica reveladora de uma pluralidade de julgamentos morais possíveis de serem formulados pelos atores. A concretização do esquema pode ser observada por meio da capacidade dos usuários de agirem em público (denunciarem) segundo diferentes gramáticas de ação, tarefa não realizada nesta pesquisa. Por ora, interessa-me concentrar esforços nas dimensões lógicas de efetivação da crítica, em especial, o modo como uma daquelas dimensões de Werneck e Loretti, o grau de objetividade, contribui para constituir “grandes” e “pequenos” problemas do transporte.

As críticas publicizadas no material jornalístico e em páginas de Facebook permitem dimensionar duas escalas de discussão. De um lado, encontra-se a *decomposição* do serviço de transporte em diversos fenômenos qualificados como problemáticos, configurando tipos de críticas diretas/objetivas (Idem, Ibidem). De outro lado, a junção dessas peças forma uma síntese problemática, um mosaico, em que as críticas são formuladas de forma vaga/genérica (Idem, Ibidem) em referência ao *problema-transporte-coletivo* como um todo.

O grau de objetividade do discurso crítico permite delinear modos de concretização de microarenas públicas em torno de questões qualificadas pelos atores como problemáticas. Elencarei as classificações e discussões em tipos específicos – *decomposição* – e generalizados – *síntese* – ao longo desta seção.

Decomposição

Condições problemáticas específicas estão presentes no transporte coletivo carioca desde pelos menos 2008 (início do mapeamento da pesquisa)⁵⁴. Naquele ano houve intensa disputa entre a Prefeitura e empresários de ônibus (Korsch, 14/06/2008; Mattos 08/06/2008) em torno dos trâmites relacionados à realização da primeira licitação desse serviço público no Rio de Janeiro. O Rio Ônibus alegava ser preciso prorrogar por mais dez anos as permissões das empresas (Extra, 29/05/2008). Baseava a contestação em um contrato firmado em 1998, na gestão do prefeito Luiz Paulo Conde, concedendo a permissão das linhas de ônibus por um período de dez anos, prorrogáveis por semelhante intervalo de tempo, equivalente ao fim do prazo⁵⁵. O caso terminou na Justiça, instância na qual a organização do certame foi suspensa (Korsch, 19/06/2008; Menezes, 20/06/2008). Outra ocasião de grande repercussão naquele mesmo ano foi a atuação do Ministério Público contra o alto índice de veículos de passageiros circulando sem vistoria obrigatória da SMTR, acarretando operações policiais para recolhimento dos irregulares (Dias, 20/09/2008; 02/10/2008; 28/10/2008).

Em 2009, grande parte da discussão sobre o transporte girou em torno da precariedade de oferta do serviço na Zona Oeste da cidade, e a paralisação das atividades de duas empresas, a Oriental e a Ocidental (Guerreiro, 12/05/2009), envolvidas em inúmeros acidentes e irregularidades administrativas (Rohde e Guerreiro, 07/02/2009). Na ocasião, novamente, a atuação do Judiciário (Dias, 17/09/2009) foi determinante para encerrar o problema, lacrando as garagens das companhias citadas e obtendo apoio da Polícia Militar para a realização de blitz (Guerreiro, 11/02/2009). Isso, ao mesmo tempo que criticou a inércia do Poder Executivo (Dias, 27/09/2009) por este não atuar sobre um assunto que, originariamente, seria de sua competência. Em 2010, o novo edital de licitação do sistema rodoviário de transportes e a previsão de implementação do Bilhete Único Carioca (BUC) (Gomes, 01/02/2010) foram temas agregadores da maior parte das discussões nesse campo. Muitos especialistas enxergavam problemas no modelo proposto pela Prefeitura (Dias, 01/05/2010). Logo nos primeiros dias de uso da bilhetagem eletrônica, usuários enfrentaram problemas com o

⁵⁴ Utilizarei o tempo ano a ano como marcador de análise da decomposição dos fatos integrantes da problemática do transporte ao longo da última década. A ideia é manter uma lógica de compreensão atrelada ao ritmo da política carioca de ordenamento dos serviços de ônibus convencionais e do BRT.

⁵⁵ Lei complementar n. 37, de julho de 1998. Dispunha sobre a delegação de serviços públicos municipais.

período máximo para baldeação, circunscrito a apenas duas horas, intervalo considerado curto diante do enorme tempo de viagem em algumas linhas (Moura, 09/11/2010).

Em 2013, a pauta da ineficiência da fiscalização municipal contra ônibus irregulares obteve novamente grande atenção, em razão de um grave acidente envolvendo um ônibus da linha 328 (Castelo x Bananal), que despencou em um viaduto na Avenida Brasil, matando nove pessoas e ferindo outras sete (Gomes et. al, 03/04/2013). A situação foi o gatilho para que o Procon passasse a lacrar diversos veículos por estarem não apenas com a documentação de vistoria atrasada, mas também por não apresentarem condições estruturais de segurança para circulação. Além desse fato específico, aquele ano foi marcado pelos protestos de rua conhecidos como Jornadas de Junho, iniciados a partir do aumento da tarifa de ônibus em R\$0,20 (Extra, 14/06/2013). Essa pode ser considerada uma grande arena pública em que os atores publicizaram reivindicações por meio da tomada das ruas e do uso da força como forma de captação da atenção pública e pressão sobre os governantes locais e nacionais. No caso do transporte do Rio de Janeiro, diversas consequências foram observadas, tais como: instalação de uma CPI dos Ônibus na Câmara de Vereadores para investigar um possível cartel entre as concessionárias vencedoras da licitação; criação (pela SMTR) do site Transparência da Mobilidade Urbana, no qual é possível acessar dados sobre demanda de usuários e ranking das melhores e piores linhas, segundo as reclamações de usuários; contratação (pela Prefeitura) de uma auditoria independente (PricewaterhouseCoopers – PwC) para checar as contas dos consórcios e determinar o valor correto das tarifas; criação (por ato do Poder Executivo) do Conselho Municipal de Transporte (CMTR).

Em 2015, inicia-se um processo que culminaria em intensa judicialização sobre a regulação e operação do sistema de transporte coletivo. O então prefeito, Eduardo Paes, concedeu reajuste da tarifa maior do que o previsto no contrato de concessão (Cunha, 02/01/2015). Ele argumentava que o valor superior seria necessário para custear a implementação de aparelhos de ar condicionado em 100% da frota até o fim de 2016, assim como subsidiar as gratuidades. No ano seguinte, anteendo a iminente impossibilidade de cumprimento da meta de refrigerar todos os ônibus convencionais da cidade no prazo estipulado, Paes modificou o decreto anterior, determinando que o novo objetivo seria chegar a 70% de viagens climatizadas e não mais da frota.

A mudança na meta de refrigeração total dos ônibus, bem como o esclarecimento considerado não satisfatório sobre o aumento da tarifa acima da inflação geraram controvérsias ao longo de todo ano de 2016. Em 2017, já na gestão de Marcelo Crivella, houve intensa atuação do MP e do Judiciário, estipulando multas pela não concretização do compromisso anterior (Extra, 10/01/2017). Além disso, incluir o subsídio das gratuidades no valor da passagem foi considerado um ato ilegal. Desse modo, duas reduções no valor da tarifa foram determinadas por magistrados. Em paralelo a isso, Prefeitura e Rio Ônibus travaram intensa disputa discursiva, uma vez que Crivella havia decidido não conceder reajuste naquele ano, alegando descumprindo da promessa de melhorias no serviço pelos empresários. Em contrapartida, o sindicato patronal acusou a Prefeitura de ser responsável pelo colapso do sistema de transporte coletivo municipal ao gerar desequilíbrio financeiro das operadoras do serviço quando evitou o reajuste tarifário em 2013 e novamente em 2017. Três peças publicitárias foram veiculadas no Extra pelo sindicato: “Em respeito à população do Rio de Janeiro” (12/01/2017); “A quem interessa o colapso das empresas de ônibus no Rio?” (09/06/2017); “Carta aberta ao prefeito Marcelo Crivella” (29/11/2017). Paralelamente, o mesmo periódico publicou reportagens ilustrando a controvérsia (Extra, 13/01/2017; Ribeiro, 23/07/2017; Zuazo, 18/10/2017).

O processo de reestruturação (“racionalização”) de linhas ocorrido entre 2015 e 2016 foi tema de grande queixa dos usuários. Em muitos casos, passou haver a necessidade de uma baldeação. Por exemplo, usuários que antes contavam com ônibus diretamente da Barra da Tijuca para o Centro passaram a ter que utilizar dois veículos, realizando troca na Zona Sul (Ribeiro, 14/10/2015). Além disso, o reordenamento de itinerários (e a adição de nomenclaturas antes desconhecias como a das linhas “troncais”)⁵⁶ provocou um longo período de adaptação dos cariocas sobre os modos corretos de transitar pela cidade utilizando os ônibus (Ribeiro, 23/03/2017).

Por fim, 2017 representou o momento em que um esquema de favorecimentos estabelecidos entre agentes estatais e empresários do setor de transporte veio a público. Os casos de corrupção são representativos para a compreensão da noção de escândalo. No modelo das EG, Boltanski e Thévenot (1991) qualificam o escândalo como uma *forma-caso* em que *mundo cívico* e *mundo doméstico* entram em fricção. No primeiro, o modo de avaliação (*grandeza*) guia das ações e as avaliações morais dos atores se

⁵⁶ Modelo de linhas operadoras nas principais vias da cidade, conectando pontos de concentração de demanda. A troncal 1 (General Osório x Central do Brasil) é um exemplo.

baseia no interesse coletivo, e o formato de informação pertinente é a formal, oficial. Os agentes estatais estão imersos em uma “ideal” lógica de ação voltada para o *bem* dos *públicos* (Dewey, 2008[1927]), dos quais são representantes. Devem pautar-se pela maior imparcialidade e objetividade possível, tendo sempre a coletividade como fio condutor das ações. De maneira geral, o Estado em si é pensado para desempenhar funções de uma instituição baseada nesses preceitos⁵⁷, formando um ordenamento fundado no coletivo – a *citê* coletiva, composta pelo compromisso entre as *citês* cívica e industrial (Boltanski e Thévenot, 1991, p. 347). De maneira contrastante, o *mundo doméstico* se coordena a partir de *grandezas* de estima e reputação, e a informação pertinente é a oral. As relações aqui são baseadas na pessoalidade e não têm a obrigação de corresponder a um imperativo de generalidade, coletividade. Os casos envolvendo empresários do setor, diretores do sindicato de transportes e membros da SMTR denunciam para a coletividade práticas de enriquecimento ilícito às custas de um *bem público*, subvertendo a lógica do lucro justo (originado em condutas inseridas nos mundos mercantil e industrial) pelo injusto (derivado de relações baseados no mundo doméstico) (Idem, Ibidem, p. 311). O favorecimento surge como categoria de acusação, designando, no caso do transporte⁵⁸, argumentos para os usuários denunciarem a injustiça em se utilizar o cargo ocupado – agente público – para angariar enriquecimento em prol de si mesmo e de seus próximos.

O primeiro caso a evidenciar a rede de favorecimentos remete-se a 2017, com a prisão do empresário Jacob Barata Filho (Extra, 03/07/2017), dono de várias empresas de transporte atuantes no município do Rio e em todo estado. A prisão ocorreu como desdobramento da operação Ponto Final, da Polícia Federal, que investigava repasses de propinas de empresários do setor para agentes públicos das secretarias municipal e estadual de Transportes do Rio de Janeiro. Segundo as investigações, diretores do Rio Ônibus tinham acesso privilegiado a informações internas da SMTR, tais como os reajustes das tarifas antes mesmo de serem publicadas (Extra, 15/07/2017) em Diário Oficial. Em outra ocasião, uma auditoria realizada pela empresa de consultoria PricewaterhouseCooper (PwC), apontou que as empresas de ônibus eram responsáveis

⁵⁷ John Dewey (Ibidem) formula uma definição neste sentido. Para ele, o Estado se constitui enquanto organização de um público que se forma através de agentes públicos. A estes últimos, então, caberia a proteção dos interesses compartilhados por seus membros.

⁵⁸ Processo semelhante foi observado por Werneck (2012a) ao analisar o caso conhecido como “Mensalão do PT”.

pelas principais medidas referentes à organização de linhas, frotas e pontos de parada, por exemplo (Gonçalves, 15/09/2017). Para a PwC, as irregularidades ocorriam porque a Prefeitura não dispunha de equipe técnica qualificada para realizar tais tarefas. Por fim, não havia controles sobre a bilhetagem eletrônica e as tarifas praticadas. Esse estudo foi encomendado em 2013, ainda na gestão de Eduardo Paes, como consequência das manifestações de rua ocorridas em junho daquele ano, fortemente motivadas pelas tarifas de transporte coletivo. O relatório da entidade foi mantido em sigilo até 2017, quando a Justiça determinou que o documento fosse liberado para consulta pública.

Nos termos apresentados por Werneck e Loretto (2018) em relação às dimensões da crítica, constata-se os efeitos de críticas imbuídas de maior objetividade, quando nos referimos ao caso da decomposição de problemas experimentados pelos usuários em diferentes esferas da dinâmica de circulação no transporte. Nesses casos, é possível introduzir os *elementos de prova* (Boltanski e Chiapello, 2009[1999]) condutores dos rumos da situação. A ação dos usuários foi determinante em apenas uma das ocasiões descritas anteriormente e remete-se às Jornadas de Junho. Nas demais, suas denúncias foram canalizadas pela *opinião pública* (jornal) ou mediadas por agências como o MP e o Judiciário. A formação de microarenas, as disputas pelos rumos dos embates e a apresentação de soluções se instituíram em formatos não associativos. As ações ocorreram dispersamente e de forma abstrata por parte dos usuários, remetendo-se, fundamentalmente, a uma esfera institucional-legal estabelecida entre empresas operadoras do serviço, o poder concedente e o órgão de fiscalização externa, responsável pela mediação de conflitos e emissão de juízos de valor.

O mapeamento das decomposições explicita o fato de “condições problemáticas específicas” se manifestarem apenas (ou principalmente) a partir de gatilhos, situações inesperadas e indesejáveis capazes de desencadear uma série de reações imediatas. A publicização da questão passa a ser o cerne do processo, e não a condição fundamental do transtorno em si. Assim, a manutenção de uma discussão permanente da problemática pública – tornando-se uma agenda – é substituída pelo debate relacionado a casos específicos causadores de distúrbios localizados.

Síntese

Em contraposição ao modelo de especificações de críticas discutido anteriormente, as contestações englobantes de um modelo vago/genérico (Werneck e Loretti, 2018) estão presentes de maneira determinante no transporte coletivo carioca, contribuindo para constituir o serviço público de mobilidade urbana como um “grande problema”. A superlotação de veículos; o mau estado de conservação/asseio dos ônibus; o tempo elevado de espera nos pontos e terminais, tanto nas linhas convencionais, quanto nas alimentadoras do BRT; o valor da tarifa; a conduta de motoristas ao volante. Os temas elencados foram os mais lembrados pelos usuários entre 2008 e 2017, tanto nas falas veiculadas pelo *Extra* quanto na estatística oficial elaborada pela SMTR. Juntos constituem uma *síntese* sobre as deficiências presentes no transporte, contribuindo para a percepção de uma espécie de “grande problema que não se resolve”. A ideia de sistemática discutida no capítulo anterior retorna aqui para conferir sentido a um fenômeno complexo que tende a se reproduzir sem conferir a devida atenção aos atores. Assim como no exemplo do mosaico, a elaboração de críticas em relação a uma síntese de problemas caracterizadores do transporte acaba por eclipsar as peças integrantes, na medida em que se apresenta como a *forma* do desenho visto a distância como um todo homogêneo.

Nesse sentido, as insatisfações são publicizadas em um esquema de extrema generalização e repetição:



Figura 5: Extra (01/07/2012)

A chegada à estação Santa Cruz, às 6h, tem início com a disputa pelo melhor lugar. Todas as portas que dão acesso ao ônibus ficam cercadas por uma multidão, que se espreme para entrar com maior rapidez no veículo. Correria, empurrões e gritos, já conhecidos por

usuários do trem e do metrô se repetem no sistema inaugurado com a proposta de ser um sistema rápido e confortável⁵⁹ (01/07/12).

O serviço é muito ruim. A porta de vidro da estação já fechou em cima de mim. (Silvio da Conceição, gesseiro).

O embarque é péssimo, tenho medo dessa confusão toda. (Cristina dos Santos, doméstica).

Idosos, deficientes e gestantes não têm vez. Só entram por último. (Clementina de Oliveira, copeira).

Isso aqui, tudo bonitinho, não vai durar muito tempo. Daqui a pouco vão quebrar essas portas de vidro. Já vi duas pessoas caírem por causa da confusão. É muito desorganizado. Se as pessoas fossem orientadas a formar filas, não haveria tanta gente se matando para ir sentada. (Rosana de Sousa, doméstica).

O primeiro corredor expresso do BRT, o TransOeste, foi inaugurado em 6 de junho de 2012, interligando o bairro de Santa Cruz à Barra da Tijuca. A reportagem anterior e as falas dos usuários foram publicados pouco antes de um mês após o início das atividades do novo modal, e apontam para o fato de desde o início o sistema ter sido alvo de críticas. A superlotação dos veículos, principalmente nos horários de pico, e as grandes filas para embarcar foram os primeiros problemas apontados pelos usuários como fonte de incômodo, fazendo com que houvesse a comparação com outro modal do transporte carioca, o trem. E o ponto fundamental aqui é que este último historicamente acumulou como estigma marcante o fato de estar sempre sobrecarregado de passageiros e apresentar problemas técnicos constantes, apesar de atualmente o sistema ferroviário que atende a cidade ter passado por mudanças como a renovação total das composições, com a totalidade dos vagões refrigerados.⁶⁰ Por outro lado, a redução no tempo dos deslocamentos entre ponto inicial e final foi uma qualidade lembrada pelos usuários dos

⁵⁹ O trecho marca posição do próprio jornal ao apresentar o ponto de vista dos repórteres que percorreram os terminais do BRT TransOeste, entre os trechos de Santa Cruz e Barra. As cinco falas que o seguem foram publicadas na mesma reportagem.

⁶⁰ Mais detalhes sobre o modal ferroviário atuante na cidade do Rio de Janeiro e a respectiva região metropolitana, bem como os usos e apropriações feitos dele por parte dos passageiros, podem ser observados em Pires (2011).

corredores exclusivos. No entanto, as inúmeras falhas na execução do projeto, como a degradação do asfalto dos corredores e o subdimensionamento da demanda, além das questões de segurança pública e dos acidentes envolvendo os veículos articulados minaram a percepção e consequentes qualificações positivas de boa parte dos usuários sobre o serviço prestado.

De maneira semelhante ao BRT, as críticas fazem parte do cotidiano de quem utiliza o sistema de ônibus convencionais. Este sempre foi intensamente contestado ao longo dos últimos dez anos. Por exemplo:



Figura 6: Extra (06/02/2009)

Estamos precisando urgentemente de uma intervenção das autoridades na linha 388 (Santa Cruz-Coelho Neto). Os carros passam lotados, escuros e deixando os passageiros a pé. Pedimos uma providência, pois todos que necessitam dessa linha passam por muitos apuros todos os dias (Flavio Pinho, Guadalupe, Zona Norte, 19/05/2010).

Os ônibus da linha 756 e 759, da Viação Algarve, estão precisando de concorrência! Demorou mais de uma hora para passar e, quando passam, estão superlotados e não param nos pontos. À noite, vêm escuros e mal podemos enxergá-los. O pior é que já foram feitas muitas reclamações e nada foi feito. (Juliana Barbosa Sá Barreto, Paciência, Zona Oeste, 30/11/11).

Sou morador de Bangu e não aguento mais as péssimas condições de conservação dos ônibus 383, 739 e 742, da Viação Bangu. Todos os veículos estão caindo aos pedaços, com muita sujeira e baratas. Além do desconforto, o intervalo entre um e outro é de duas horas. Já fiz diversos contatos com a Prefeitura, mas não houve melhorias (Mauro Cesar da Silva, Bangu, Zona Oeste, 12/04/14).

Pego o 892 (Santa Cruz-São Benedito), e todos os ônibus dessa linha estão em péssimas condições. São bancos rasgados, e vidros balançando, parece que vai desmoronar. Você

paga por um serviço que não recebe e acaba tendo isso aí. Santa Cruz (Adriano Gouveia, mecânico, Santa Cruz, Zona Oeste, 25/06/17).

O argumento sustentado ao longo da dissertação concentra-se em demonstrar que tais *problemáticas* não são capazes de fomentar a construção daquilo que a discussão sobre problemas públicos chama de arenas públicas associativas, fazendo com que estejam sempre diluídas em discussões específicas como as do item anterior. Paralelamente, marcam na cultura pública, tanto de usuários quanto de não usuários, a definição do que sejam os problemas do transporte coletivo – “superlotado, demorado, sucateado e caro” – contribuindo para construir uma caracterização negativa sobre o serviço, uma *essência*.

Demonstrarei adiante, como o uso da força é característica marcante em ações públicas de usuários insatisfeitos com os serviços de mobilidade urbana do Rio de Janeiro, principalmente em relação ao BRT. Depredações e incêndios de estações e ônibus ocorrem em momentos nos quais a insatisfação transborda a fala e os acordos tornam-se difíceis de se concretizar como uma possibilidade de resolução do conflito. Outro fator que antecede esse tipo de ação em relação à infraestrutura de transporte coletivo são as operações policiais em favelas que resultem em morte ou ferimento de moradores. Muitas vezes, a população toma a iniciativa de protestar queimando ônibus e estações; em outras ocasiões, traficantes são os responsáveis por essa conduta, em represália às incursões policiais. Movimentos assim foram amplamente noticiados na imprensa local e em páginas de Facebook⁶¹ que publicam informações de usuários sobre a rotina do transporte coletivo carioca.

A ‘VIOLÊNCIA’ PEDE PASSAGEM: A PERCEPÇÃO DE ‘PERIGO’ NO USO DO TRANSPORTE

O fenômeno “violência urbana” também atravessa a realidade experimentada no transporte coletivo. Mesmo não sendo elementos intrínsecos ao sistema de mobilidade,

⁶¹ A preferência pelo Facebook em detrimento de outras redes sociais se deve ao fato de este possuir páginas abertas referentes ao assunto transporte e por possibilitar o acompanhamento das postagens e dos comentários dos internautas.

os roubos a coletivos, principalmente na Avenida Brasil (Heringer, 29/10/2016)⁶², e os constantes tiroteios que atingem estações do BRT, sobretudo na região de Santa Cruz (Ribeiro, 17/06/2015; Zuazo, 29/12/2017), são capazes de formar microarenas públicas de discussão sobre a segurança pública no campo da circulação urbana de massa. A pauta da violência urbana em uma cidade com as características do Rio de Janeiro conta com grande poder de captação da atenção pública. Nos casos retratados nesta seção, a consequência da força crítica sobre casos de violência ocorridos em ônibus municipais se traduz na potencialização do transporte como tema, mesmo que secundariamente.

Prefeitura e consórcio operador do serviço BRT respondem aos questionamentos relativos ao tema referindo-se a ele como assunto de responsabilidade da Polícia Militar. De todo modo, a circulação de pessoas acaba sendo diretamente impactada pelos efeitos da violência no cotidiano do transporte. Diversas estações do corredor TransOeste, por exemplo, foram fechadas em 2017 por conta dos constantes tiroteios entre traficantes e policiais durante operações em favelas locais. Muitas das estações também foram incendiadas por moradores após ações da PM que resultaram em morte de residentes dessas localidades, como no caso das estações Cesarão I, II e III (Extra, 08/01/2017), Vila Paciência (Extra, 18/04/2014) e Olaria (Salles, 02/12/2017). Os eventos violentos adquiriram contornos dramáticos quando outras 22 estações passaram a estar sob ameaça de serem fechadas temporariamente no mesmo ano, por conta da recorrência de depredações e falta de segurança para operação. Ao *Extra* (21/11/17), a diretora de relações institucionais do BRT, Suzy Balloussier afirmou:

Apelamos diversas vezes às autoridades competentes. Os problemas que estamos enfrentando são de segurança pública e transcendem em muito a capacidade do BRT de garantir a integridade dos equipamentos e, no limite, até mesmo dos funcionários e passageiros.

Do ponto de vista dos usuários do serviço, o caso também era visto com apreensão:

⁶² A autora da reportagem baseia-se em dados do Instituto de Segurança Pública (ISP) sobre o registro de mais de 1.300 roubos a ônibus na Avenida Brasil em 2016.

É uma situação degradante e de insegurança. Dá medo. Já não bastam todos os problemas que enfrentamos, como a superlotação dos ônibus, e ainda temos que conviver com isso. (pessoas dormindo no teto das estações do BRT). O problema já ocorre há vários meses e ninguém faz nada. Estamos esquecidos. Eles dormem aí, usam drogas e saem durante o dia. Evito essas estações, quando posso. Tomo muito cuidado e evito circular por aqui quando escurece. (Anônimo, Santa Cruz, Zona Oeste, 12/11/16).

A estação Cesarão 2 do BRT, em Santa Cruz, não consegue funcionar por muito tempo sem ser depredada. Talvez a concessionária devesse colocar seguranças para evitar o problema. Os usuários são os mais atingidos por tudo isso, porque a estação precisa ficar fechada. (Sara Peixoto, Santa Cruz, Zona Oeste, 23/03/17).

Há uma grande sensação de insegurança dentro do BRT Transcarioca, que passa por áreas perigosas, onde há ausência das instâncias de governo, e tudo costuma piorar ao anoitecer. Agora há perigo também na via por onde ele passa. (Lucas Rodrigues, universitário, 17/06/17).

A PM não tem efetivo para fazer a segurança do BRT. A Prefeitura também estudou colocar guardas municipais, mas recuou justamente porque o contrato diz que isso é responsabilidade do contrato. (Alexandre Fiano, Presidente da Associação de Moradores da Praça Seca, Zona Oeste, 24/06/17).

A questão da experiência cidadina da “violência urbana” no transporte coletivo carioca foi analisada por Vittorio Talone (2015). O autor propõe analisar a *confiança* e a *desconfiança* como dispositivos mobilizados pelos usuários em suas rotinas de viagens de ônibus no Rio de Janeiro. Resumidamente, segundo ele:

[T]anto os passageiros quanto os funcionários dos coletivos lançam mão da evitação [*o impedimento de contato com alguém de quem se desconfia*] e do afastamento [*o distanciamento em relação a este caso haja contato*] para impedir um ato entendido por eles como violento de se concretizar: trata-se de dispositivos a darem suporte à ação potencial dos atores, auxiliando na efetivação da mesma. Nos casos observados, vimos tal potencialidade de ação carregada por uma expectativa negativa a respeito de diferentes atores, partes da cidade (bairros e ruas), regiões morais e procedimentos de ação. (p. 125).

Ambos os dispositivos modulam as ações e comportamentos dos atores em situações de interação no interior dos veículos, com a finalidade de preservar o *bem de si* e o material. Talone trabalha com a ideia de *distopia realizada* para se referir ao ambiente que os passageiros definem a partir de sua experiência com os assaltos, arrastões e tiroteios: tais fenômenos seriam percebidos como algo inevitável, passíveis de ocorrer a qualquer momento no uso do transporte coletivo em um lugar “violento”, distópico, como a cidade do Rio de Janeiro.

Outro ângulo possível de análise do fenômeno da violência no transporte passa pela noção de *prova* (Boltanski e Thévenot, 1991; Boltanski e Chiapello (2009[1999]) referente às exigências de justiça e relações de força na vida social. No caso das depredações e incêndios de estações e ônibus (provocadas por usuários) as *provas* que sustentam as ações não são tipificadas em uma relação de equivalência de *grandezas*, mas sim no uso da *força* como mote de uma crítica violenta. O fato permite tomar a *indignação* como interface entre a justiça e a violência, tornando-se uma possibilidade de ação entendida pelos atores como forma de pressão em busca de resolução dos problemas, ou mesmo de extravasamento de um sentimento – a própria indignação:

Como não pode absorver-se em uma disputa em termos de justiça – isto é, comprometer-se em um mundo de equivalências compartilhadas – a indignação abandona a via da justificação argumentativa por uma justificação pelo gesto, isto é, por um ato simbólico oferecido à interpretação dos demais que pode abrir o caminho de uma “passagem ao ato” e, nesse caso, à violência (Boltanski, 2000[1990], pp. 116-117).

Tanto no caso de moradores de favelas onde há mortos em operações policiais quanto no de usuários insatisfeitos com o descaso e desrespeito no uso do serviço de transporte, a *indignação* torna-se elemento responsável por impeli-los a agirem de uma forma radical e agressiva⁶³ diante da impossibilidade ou fragilidade de vocalização de suas demandas pela via da linguagem da justificação.

⁶³ Werneck e Loretti (2018) propõem uma distinção entre crítica radical e crítica agressiva. A primeira delas atua sobre ações qualificadas pelos atores como imperdoáveis, carregando em si a recusa da recuperação moral do outro envolvido. Trata-se do apontamento negativo sobre uma ação situada e quem a pratica. No segundo caso, destaca-se a dimensão de performance do discurso crítico, especificamente, o tom enérgico da ação, como gritos ou demonstrações de força física.

‘SOMOS REFÊNS’: AS DIFICULDADES EM ABANDONAR UM SERVIÇO PÚBLICO

Os motoristas da Viação Estrela LTDA, que explora a linha 388 (Santa Cruz-Coelho Neto), não estão parando nos pontos de Guadalupe. Só temos essa linha para atender os passageiros da Av. Brasil (de Campo Grande até Santa Cruz) e não podemos ficar refêns de uma única empresa. São precisas novas concessões. (Flavio Pinto, Guadalupe, Zona Norte, 21/11/08).

Não tem um dia que aqui não tem fila. É sempre esse abuso e descaso com os usuários. Eu uso porque realmente preciso, ainda não tenho outra opção. Esses novos ônibus são maiores e a quantidade de pessoas é proporcional ao tamanho. Para mim, quanto maior, mais cheio. Estou insatisfeito com os serviços. Não são os R\$0,20 que nos indignam, é o descaso com nosso dinheiro. (Francisco Machado, motorista, 30 anos, 03/07/13).

Mais uma vez venho reclamar da linha 383, da viação Bangu. Todo fim de semana é a mesma coisa. Chego no ponto e o ônibus demora meia hora para passar, quando passa. Infelizmente não tenho outra opção para ir ao Centro da cidade. Já fiz inúmeras reclamações e nada muda. Até quando vai ficar desse jeito? (Fabricio Chaves, Realengo, Zona Oeste, 11/01/14).

Os motoristas têm de entender que eles estão carregando pessoas, mas, para cumprir jornada, acabam correndo demais. O ideal seria respeitarem os limites de velocidade. O problema é que o trânsito é ruim, e eles querem compensar o tempo perdido. O povo fica refém. (Silvana dos Santos, babá, Bangu, Zona Oeste, 04/10/15).

Sou moradora da Praça Seca e gostaria de pedir à Prefeitura que aumente o número de linhas de ônibus na região. Aqui, somos refêns do BRT. (Anônimo, 11/08/17).

As qualificações de descaso, desrespeito e absurdo formuladas pelos usuários ao se referirem aos problemas do transporte compõem uma forma de contestação característica da sensação de ser/estar “refém” do serviço da maneira como está organizado e o modo como é ofertado pelas empresas de ônibus concessionárias. O termo (refém) representa a impossibilidade, pelo menos de forma radical, de

rompimento dos usuários da condição de dependentes da utilização de ônibus e BRTs como meios de circulação no território da cidade.

Em termos analíticos, isso apresenta semelhanças com as propostas de Albert Hirschman (1973) sobre os tipos de crítica *saída* (*exit*) e *voz* (*voice*) e com a *lealdade* (*loyalty*), desenrolar de base da relação entre consumidores e fornecedores. Cada um deles representa maneiras possíveis de ordenar as interações entre atores nos momentos de estabelecimento de transações (trocas). O autor analisa modalidades de ação de indivíduos diante da *insatisfação* com a qualidade de um produto ou serviço. Primeiramente, o consumidor descontente pode simplesmente deixar de adquirir o bem (*saída*), abandonando o engajamento na relação estabelecida com o fornecedor e conseqüentemente buscando pela concorrência. Uma segunda opção possível para o descontente é representada pela reclamação (*voz*) aos responsáveis, a fim de que o problema seja resolvido. Por fim, o insatisfeito pode optar por manter-se fiel (*lealdade*) ao produto, abster-se de protestar, fundamentado na projeção de que os desvios e falhas serão equalizados em um futuro próximo. Hirschman desenvolveu o modelo baseado, entre outras, em observações realizadas na Nigéria a respeito do transporte ferroviário praticado naquele país e sua deficiência em relação ao uso de caminhões. Esse e demais casos o instigaram a se debruçar sobre a análise de certos processos econômicos e a relação entre eles e fenômenos sociais, políticos e sociais.

O caso do transporte coletivo carioca representa uma inflexão para as apostas do modelo. A opção de abandono (*saída*) é difícil de ser realizada pelos usuários. O serviço realizado pelos ônibus convencionais é o meio de locomoção mais acessível (e utilizado) na cidade, justamente por percorrer caminhos não contemplados em modais ferroviários, por exemplo⁶⁴, nem mesmo pelo BRT em alguns casos, na medida em que opera em pistas exclusivas. Em alguns casos, no entanto, a alternativa possível ao uso dos ônibus convencionais e do BRT se concretiza com a utilização do transporte alternativo ou informal⁶⁵, como nos exemplos seguintes:

⁶⁴ Relevante salientar a presença de ramais de trem nas Zonas Oeste e Norte e do Metrô (linha 2) nesta última. No entanto, referências a esses modais como alternativa aos ônibus surgiram de maneira incipiente no material empírico analisado. Além disso, a pesquisa prioriza o campo dos transportes rodoviários. O modal ferroviário, tanto de superfície quanto o subterrâneo, apresenta contrastes de organização e operação importantes, impactando as modalidades de crítica dos usuários e a conseqüente problematização do tema.

⁶⁵ A Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU) elenca quatro modalidades de transporte: *convencional*, o transporte regular, operado por empresas legalmente constituídas, com

Em Cordovil, vivemos eternamente sonhando com um transporte decente, mas, na realidade, andamos mesmo de kombis e vans, que quase nunca são confiáveis. Precisamos de novas concessões, pois ficamos horas aguardando o único ônibus da área por horas. (Sérgio Reis, Cordovil, Zona Norte, 06/08/08).

Estão dizendo que vão acabar com o cartel ilegal da Ilha? Mais de dez anos assim e, agora, estão dizendo que vão fazer algo? Porque não fazem logo? Por isso as pessoas pegam vans e kombis, por simples falta de alternativa! Não é só colocar mais ônibus! Além disso, tem que melhorar os ônibus sem vistoria que circulam. Cadê as providências? (Newton de Miranda, Ilha do Governador, 24/08/08).

Falta transporte público para quem mora na Zona Oeste, tanto faz se em Campo Grande, Bangu, Realengo, Santa Cruz ou Pedra de Guaratiba. Em campo Grande, por exemplo, quem mora na estrada do Mendanha e trabalha na Avenida Brasil não tem opção de ônibus. Em Realengo, passam ônibus que saem do Centro completamente abarrotados, cujos motoristas nem se dão ao trabalho de parar nos pontos. Com isso, a única opção é embarcar em veículos piratas. Para se ter uma ideia da nossa triste situação, a linha 381 (Pedra de Guaratiba-Castelo) tem apenas uma viagem que é feita com um parador ao longo da Avenida Brasil. Seu Ônibus, obviamente, só circula lotado. Como disse, não existem alternativas, o que faz os veículos piratas ganharem força. (Rodian Cândido, Campo Grande, Zona Oeste, 26/12/09).

Foi retirada a linha de ônibus que fazia o trajeto Campo Grande-Jardim Bangu/Catiri. Ficamos sem transporte legal para ir a Campo Grande. Estamos reféns de vans e kombis irregulares, com motoristas que não respeitam o trânsito e nem mesmo os passageiros. Gostaria de cobrar providências. (Anônimo, 14/04/12).

Essas e outras falas representam uma realidade em que a utilização de vans e Kombis torna-se uma possibilidade de abandono (*saída*) do transporte rodoviário convencional, mesmo não sendo consideradas para alguns usuários a condição ideal de

controle e regulamentação pública; *illegal*, o transporte de passageiros não autorizado ou não regulamentado pelo poder público; *alternativo regulamentado*, o transporte de passageiros não convencional, mas autorizado ou regulamentado pelo poder público e operado geralmente por autônomos; e o *informal*, que representa uma coordenação entre transporte ilegal e transporte alternativo regulamentado (NTU, 2002). Para Mamani (2016), os termos citados não consistem em uma conceituação neutra, sendo usados em cada caso segundo a postura, favorável ou contrária, dos autores e especialistas que discutem o tema.

locomoção. Algumas conclusões podem ser produzidas a partir dessa constatação. Em primeiro lugar, percebemos que a fuga promovida pelos usuários ocorre, principalmente em bairros da Zona Oeste e da Ilha do Governador, onde a oferta de transporte regular é frequentemente mais deficitária em relação a outras regiões da cidade⁶⁶. Coincidentemente, a circulação do transporte alternativo de passageiros⁶⁷ é permitida pela Prefeitura somente nessas localidades. Além disso, vans e Kombis possuem um limite de capacidade operacional no suporte à enorme demanda de usuários dos ônibus, lembrando que este último é o meio de locomoção de massa mais utilizado no Rio de Janeiro.

Uma segunda questão a respeito do transporte alternativo recai sobre a ausência de consensos e apoio em torno de seu uso. As falas anteriores demonstram, de um lado, críticas no formato de protesto pela escassez de ônibus e a falibilidade da oferta do serviço; de outro lado, apontam para o desconforto de alguns usuários ao serem confrontados com a necessidade de utilizar Kombis, vans, “piratas” ou “irregulares”. Nesse sentido, a *saída* não ocorre por conta do encontro de outro serviço semelhante, mas sim por “simples falta de opção”. Contudo, é possível encontrar quem prefira utilizar o transporte alternativo, ou mesmo que seja fortemente impactado com a sua ausência, como no caso de uma proibição⁶⁸ da circulação dos permissionários dessa categoria na Zona Sul carioca em abril de 2013 (Barreto e Mendes, 12/04/2013). Na ocasião, diversos depoimentos veiculados no *Extra* publicizavam descontentamento de usuários com a medida:

Não sei o que farei para chegar no trabalho. Os ônibus vão lotar e nós vamos ficar na mão, além de gastar muito mais tempo no trânsito. A van faz caminhos curtos, que ônibus não fazem. (Alex Santana, Gari, 12/04/13).

⁶⁶ Largamente explorada no decorrer do primeiro capítulo, essa afirmação se baseia no ranking elaborado pela Prefeitura sobre as piores linhas de ônibus e BRT da cidade. O material se estrutura a partir de três quesitos: conduta do motorista; conservação dos veículos; e nível do serviço. Os dados baseiam-se nas reclamações de usuários realizadas por meio do canal de atendimento 1746. Além dessa fonte, as críticas mapeadas no *Extra* e nas páginas de Facebook em sua grande maioria provêm de moradores das regiões Oeste, Norte e Ilha do Governador.

⁶⁷ Na cidade do Rio de Janeiro é organizado a partir do Sistema de Transporte Público Local (STPL), definido como complementar ao convencional e responsável pela ligação intrabairros e interbairros. Os veículos devem ter capacidade para suportar entre oito e 16 pessoas. Informações disponíveis em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/smtr/stpl-online>>. Acessado em 26 de novembro de 2018.

⁶⁸ Através do decreto municipal n. 37.007, de 10 de abril de 2013.

A partir de segunda-feira terei que desembarcar no Jardim de Alah e pegar outro transporte para seguir até o trabalho. Vou gastar mais. Na volta, os ônibus vão ficar insuportáveis de lotados, porque o fluxo de pessoas saindo da Zona Sul em direção a São Conrado costuma ser grande. (Giovani Michelino, vendedor, Rocinha, Zona Sul, 12/04/13).

Saio para trabalhar em Copacabana e na Barra da Tijuca. E não tenho condições de pagar um táxi. Ainda não sei como vai ser. Não sei nem que horas vou conseguir chegar em casa. Sem van vou sofrer muito. (Isabel Vieira Manso, 45 anos, diarista, Rocinha, Zona Sul, 14/04/13).

O transporte alternativo, assim, pode ser utilizado como primeira opção, ou mesmo como complementar ao sistema de mobilidade convencional. Nesse sentido, a limitação de sua circulação ocasionou, forçosamente, um fluxo inverso de abandono de usuários em direção aos ônibus.

Mas para além da dinâmica de abandono do serviço de transporte ofertado por ônibus, percebe-se também uma intensa mobilização da crítica *voz* por parte dos usuários. Ao longo de todo o Capítulo 1 foram exploradas as modalidades de contestação ao modelo convencional de mobilidade urbana carioca. As denúncias contra a escassez de veículos, o mal estado de conservação da frota, a superlotação, o comportamento de motoristas e despachantes, a ausência de refrigeração, entre outras questões, são formas de publicizar as deficiências do serviço, em busca de melhorias. Ao mesmo tempo, como vimos, demonstrou-se que a recorrência das reclamações não gerou, no período entre 2008 e 2017, alterações consistentes nos modos de operação do serviço por parte das empresas concessionárias. Isso nos leva a discutir a prática da *lealdade* dos usuários ao serviço. Na construção analítica de Hirschman (1973), tal relação se impõe nas ocasiões em que os insatisfeitos decidem permanecer fiéis ao produto/serviço por acreditarem na futura melhora da qualidade. No entanto, as dificuldades em abandonar o transporte convencional e a oferta precária de alternativas – como o transporte complementar – forçam muitos indivíduos a manterem-se “fiéis” ao uso de ônibus, e até mesmo de vans e Kombis, de maneira involuntária. O primeiro ponto a ser destacado sobre essa realidade refere-se à operacionalização do transporte rodoviário de passageiros carioca se dar por meio de monopólio (a princípio, o do próprio Estado)⁶⁹. A presença de dezenas de empresas

⁶⁹ Os primeiros indícios de irregularidades nas relações entre agentes do executivo municipal e empresários de

consorciadas dominando o setor no Rio de Janeiro impede a atuação de mecanismos de concorrência e, portanto, de disputa por clientes (usuários). Nesse ponto, pode-se concordar com Hirschman (Idem) quando ele afirma haver situações em que a *voz* surge como *sobra* da *saída*, caracterizando a única maneira de externar a insatisfação dos afetados pelas deficiências do serviço.

Um segundo ponto a ser problematizado consiste justamente no conceito de lealdade (*loyalty*). Em um pequeno artigo, Guy Bajoit (1988) propõe a extensão do modelo *exit-voice-loyalty* acrescentando um quarto elemento, a apatia (*apathy*). Bajoit procura lançar luz sobre a questão das reações de indivíduos descontentes. Ele parte da afirmação, presente em Hirschman, segundo a qual o indivíduo leal hesita em abandonar a relação, pois acredita em um futuro promissor, para propor o seguinte:

Hirschman não questiona explicitamente por que os membros permanecem “leais”. No entanto, é óbvio que, se alguns são fiéis por convicção, por apego ao sistema de interação, aos seus líderes e seus objetivos, os outros não desertam ou protestam por uma mistura de resignação, passividade ou retraimento, o que denomino de apatia (pp. 328-329).

Nessa construção, a lealdade somente faria sentido nos casos em que a saída fosse possível de ocorrer, reafirmando assim a confiança do indivíduo na capacidade da organização fornecedora de corrigir falhas. No caso do transporte, como foi demonstrado, o abandono não é uma possibilidade plenamente viável. Contudo, a apatia, aos moldes de Bajoit, não parece ser um elemento determinante nos modos de ação e reação de usuários aos problemas e deficiências do serviço. A apatia está deslocada do cotidiano de transtornos para a dimensão política da questão, como abordado na seção anterior sobre as formas não associativas de protesto. As pessoas reclamam das condições a que são submetidas e formulam críticas contra o que consideram injustiças de forma situacional e também por meios institucionais, como a ouvidoria da SMTR, jornais como o *Extra* e páginas do Facebook. Mas, ações de

ônibus surgiram ainda em 2010 por meio de denúncias de que a Prefeitura havia permitido que as empresas cariocas interessadas e já atuantes no transporte local formassem em conjunto um projeto técnico a ser utilizado como parâmetro da licitação (Dias, 16/06/2010). No mesmo ano, o Ministério Público Estadual e o Tribunal de Contas Municipal abriram investigação para apurar possível formação de cartel no certame (Magalhães, 13/07/2012). Em 2013 inicia-se a primeira CPI para investigar as empresas de ônibus (DIAS, 26/06/2013). Na própria licitação de 2010 apenas sete concorrentes não operavam previamente o transporte carioca.

críticidade não ocorrem a todo momento, sendo mais ou menos efetivadas de acordo com as ocasiões em que os atores estejam inseridos. Retomando Hirschman (1973), Werneck (2015) propõe considerarmos o *slack crítico* como “um recurso poupado para momentos de eventual maior necessidade, mais oportunos ou simplesmente mais efetivos” (p. 209) para analisar formas de efetivação da crítica. O *slack*, então, caracteriza-se como uma economia de recursos morais no plano cotidiano. A questão está posta sobre o processo de intensa dispersão, repetição e banalização da crítica no campo do transporte, representando um *slack na formulação e publicização da crítica*, e não um *slack* propriamente *crítico*. A formação de *públicos* associativos em torno do tema também parece ser impactada diretamente pelo *slack da crítica*, não instrumentalizada nas disputas em arenas públicas.

O modelo do *exit-voice-loyalty* contribui não apenas para análises envolvendo transações econômicas, mas qualquer tipo de relações em que alguém espera que outro faça algo por ele. O cerne da análise não é a natureza do vínculo, mas sim a presença da insatisfação como exemplo de uma emoção.

Essa é uma característica que pode ser estendida para as relações estabelecidas entre consumidores e fornecedores de outros tipos de concessões públicas, como no caso da energia elétrica apresentado por Pricila Loretto (2016). A autora analisa os conflitos envolvendo a Light, concessionária de distribuições de eletricidade na cidade do Rio de Janeiro, e os moradores da favela Santa Marta, em Botafogo. A controvérsia teve início após a chegada da UPP (Unidade de Polícia Pacificadora) ao local, e a consequente tentativa da empresa em regularizar os serviços na localidade. Muitos moradores se queixaram dos valores exorbitantes das contas de luz, que poderiam chegar até a R\$500 após a instalação de novos medidores, eletrônicos. Em um sistema de concorrência perfeita, os insatisfeitos poderiam abandonar a relação estabelecida com a empresa fornecedora em busca de condições melhores. No entanto, o caso representa o monopólio de distribuição da energia elétrica, impossibilitando a *saída* dos moradores do Santa Marta desse compromisso. O agravante aqui, assim como no transporte coletivo, é o fato de estarmos falando de um serviço público essencial para a manutenção da rotina das pessoas, sufocando ainda mais o abandono. O furto de energia, prática conhecida como “gato” (criminalmente tipificado no Código Penal), voltou a ser empregado por boa parte dos residentes daquela localidade,

representando, assim, uma crítica de *saída* a uma situação problemática⁷⁰. No campo do transporte, aquilo que na energia é chamado gato assume a forma de, em uma dimensão mais institucional, opção pelo transporte alternativo ou clandestino (quando disponível) e, em vias mais situadas, do “calote” (o ato de não pagar pelo uso do serviço), principalmente no caso do BRT, onde alguns usuários entram nas estações através das pistas dos corredores expressos, deixando de pagar pela tarifa nas catracas. A *saída* aqui não se refere ao abandono do serviço em si, mas da efetivação da transação comercial necessária para sua utilização. Podemos falar, então, na existência de diferentes regimes de abandono. No caso do não pagamento da tarifa no BRT, o passageiro não se engaja na relação regida, entre outras, pelo ordenamento mercantil (Boltanski e Thévenot, 1991;1999). E essa atitude pode não ser rotineira, sendo dependente das condições nas quais o usuário esteja inserido. Em terminais mais movimentados, como o Alvorada, na Barra da Tijuca, dificilmente o calote será possível. Primeiramente pela presença destacada de agentes de vigilância do consórcio e eventualmente de policiais⁷¹. Além disso, a estrutura do local (cercado de grades por todos os lados) também dificulta a ação. A questão refere-se, então, a diferentes possibilidades de saída (de um serviço em busca de outro, ou da transação econômica que o rege).

A constatação da recorrência do calote por usuários ensejou medidas do poder público (Ribeiro, 07/10/2017)⁷² e contestações da parte dos próprios pares:

É vergonhoso o que acontece diariamente na estação Vicente de Carvalho do BRT. Todos os dias vejo pessoas atravessando a pista expressa e subindo de forma irregular na plataforma para evitar passar pela roleta e pagar a passagem. Ainda por cima, arriscam a própria vida e a dos outros. Quem faz a coisa certa é obrigado a ver pessoas entrando de graça no BRT. (Elaine Santos, Vicente de Carvalho, Zona Norte, 06/02/16).

⁷⁰ A autora distingue dois estatutos constituintes da *saída* gato. Em um momento se apresenta como crítica ao monopólio exercido pela Light (concessionária de energia) após a chegada da UPP. A questão gira em torno dos valores cobrados pela prestação do serviço. Em ocasiões anteriores o gato era considerado uma prática social generalizada comum nas favelas, representando um não engajamento na relação de consumo legalizado da energia elétrica. A rede de distribuição se fazia presente, mas a empresa responsável por mantê-la não desempenhava seu papel (Loretto, 2016; Werneck e Loretto, 2018).

⁷¹ Isso pode ser notado em algumas incursões a campo exploratórias realizadas no início da pesquisa.

⁷² O autor da reportagem discute a aprovação de uma lei pela Câmara de Vereadores, posteriormente sancionada pelo prefeito Marcelo Crivella (Lei 6.299, de dezembro de 2017), a respeito da aplicação de multa no valor de R\$ 170 para quem cometer calote no sistema BRT.

Fico muito indignada com o abuso de alguns usuários do BRT! Tudo bem que estamos vivendo uma crise horrível, e nem todo mundo tem condições de pagar uma passagem tão cara, mas acho total falta de respeito as pessoas entrarem pelas portas quebradas do BRT. Não é justo com quem paga passagem. Cadê o bom senso, meu povo? Vamos pensar no próximo! (Maria da Conceição, Magalhães Bastos, Zona Oeste, 23/09/17).

O ponto de vista a respeito das possibilidades de ação diante da insatisfação na oferta de produtos e serviços permite enquadrar o transporte coletivo de passageiros como um serviço público mercantil (Boltanski e Thévenot, 1991), na medida em que seus operadores incorporam e agem segundo parâmetros de demanda e oferta, tendo como objetivo principal o retorno do lucro. Os ideais normativos de inclusão, universalização e qualidade no acesso e uso do transporte – incluídos no ordenamento jurídico – sofrem um processo de eclipsamento nas práticas cotidianas, ensejando a crítica de usuários.

O PROBLEMA PÚBLICO COMO QUESTÃO ANALÍTICA

Amplamente difundidos, os termos *problema social* e *problema público* foram (e ainda são) utilizados indistintamente no campo das ciências sociais. Daniel Cefaï (1996; 2014) retoma a trajetória da diferenciação entre ambos os conceitos ocorrida a partir da década de 1960. À época, discussões a respeito do tratamento de questões sociais por meio de políticas públicas obtinham relevância no meio acadêmico e político nos EUA. Na sociologia, duas grandes teses dominavam os debates. A teoria funcionalista de Robert Merton e Robert Nisbet (1961) e a teoria de conflitos de valores defendida por Willard Waller (1936), Richard Fuller e Richard Myers (1941a; 1941b). Merton e Nisbet estavam concentrados em analisar a “desorganização social” e o “comportamento desviante” como frutos das inadequações dos indivíduos ao sistema social concebido como padrão. Assim, o sociólogo teria condições de se portar como o agente definidor de condições normais ou desejáveis de funcionamento da sociedade, elaborando diagnósticos e propostas de amenização da “desordem” entendida como problema social a ser tratado. Em contrapartida, para Waller, Fuller e Myers apenas condições objetivas não seriam

capazes de designar uma realidade como problemática. Os *valores* dos indivíduos envolvidos seriam cruciais para o processo, conformando aspectos do indesejável. Portanto, somente seria possível caracterizar um problema como social a partir do momento que os indivíduos envolvidos o definissem assim, afastando o papel do sociólogo como ator determinante dessa condição⁷³. A criação da revista acadêmica *Social Problems*, em 1951, proporcionou a convergência de trabalhos produzidos por pesquisadores interessados no tema. A chegada de Howard S. Becker ao cargo de editor do periódico, em 1961, tornou-se um ponto de inflexão no modo como as discussões a respeito dos problemas sociais vinham sendo realizadas. A consequente publicação de trabalhos de autores como Anselm Strauss (1978a; 1978b), Herbert Blumer (1971) e o próprio Becker (1966) reformularam as questões anteriores em termos do quadro amplo (desenhado por Blumer e) chamado *interacionismo simbólico*. Além disso, a incorporação de análises construídas nos campos da fenomenologia de Alfred Schutz e Thomas Luckmann (1973), na etnometodologia de Harold Garfinkel (2018[1967]), na hermenêutica narrativa de Paul Ricœur (2010[1983]) e na análise de quadros de Erving Goffman (2012[1974]), proporcionou a solidificação de um arcabouço teórico capaz de se colocar como alternativa ao relativismo presentes nas análises até então empregadas sobre problemas sociais. Assim, abria-se caminho para uma distinção ainda não elaborada sobre a temática.

Perseguindo o objetivo de delinear os caminhos trilhados pela problemática anterior, Cefaï (1996; 2014) apresenta o lugar ocupado por Joseph Gusfield nesse processo. Este último debruçou-se, no âmbito de sua tese de doutorado, sobre o campo da sociologia do comportamento coletivo e dos problemas sociais, publicando o resultado da investigação em 1963. Quase 20 anos depois, Gusfield (1981) lança uma extensa pesquisa sobre a proibição do ato de dirigir sob efeito de álcool. Na ocasião, o autor propõe o estabelecimento da diferenciação analítica e de abordagem entre as noções de *problema social* e *problema público*, até então utilizadas de forma indistinta. A oscilação entre objetivismo e subjetivismo na definição de transtornos coletivos eclipsaria a dimensão fenomenal e política das disputas nos espaços públicos. Por isso, o objetivo de Gusfield

⁷³ O posicionamento assemelha-se à ideia de Thomas (1923) a respeito da definição de situação.

recai sobre a construção de uma ordem simbólica em torno de questões pautadas como problemáticas.

Nessa perspectiva, o problema social caracteriza-se pela condição objetiva a partir da qual determinado grupo de pessoas confere a um tema a qualificação de problemático, e desse modo, demandante de ações no sentido de ser solucionado. O problema é social no sentido de tocar a vida de um coletivo de indivíduos, que assim o caracterizam. Um exemplo disso são os dilemas enfrentados nas relações entre pais e filhos, ou aqueles presentes entre casais, que parecem à primeira vista meramente privados. A principal questão concernente aos problemas sociais gira em torno da veracidade dos fatos e das formas de contorná-los por meio de ações em uma esfera doméstica e familiar, ou que não seja capaz de se generalizar como questão pertinente para ampla problematização e debate.

Do ponto de vista do modelo, então, as ocorrências não se tornariam, necessariamente, alvos de inquietações públicas. No entanto, tomando novamente a situação familiar, o ato desempenhado por pais de castigar seus filhos pode se tornar um evento de preocupação generalizada. Uma das formas de castigo, a violência física, obteve no caso brasileiro contornos de publicidade significativos, tornando o ato um crime tipificado em lei⁷⁴. No contexto americano, Gusfield (1981) refere-se ao aborto, o qual, em um primeiro momento poderia ser considerado uma questão de competência familiar ou individual e, no entanto, já na década de 1980 nos EUA era tratado como um ato de extrema gravidade, sendo inclusive punido legalmente. Percebemos com os dois exemplos o processo de transformação de questões localizadas, familiares e individuais em questionamentos públicos de condutas. Essa concepção rompe com o entendimento, na sociologia, de que qualquer condição problemática definida por grupos sociais – tanto casos familiares, quanto aqueles geradores de grandes debates públicos – seriam problemas categorizados como sociais. A abordagem propõe mudanças no enfoque analítico, priorizando o processo pelo qual um assunto passa a ser considerado de interesse público em vez de as condições que o definem como problema e as possibilidades de solução para erradicá-lo.

⁷⁴ Lei federal 13.010, de junho de 2014. Alterando o Estatuto da Criança e do Adolescente, estabelece o direito da criança e do adolescente de serem educados e cuidados sem o uso de castigos físicos ou de tratamento cruel ou degradante.

A preocupação primordial da proposta de problema público recai sobre os modos pelas quais um assunto, até então considerado como competência da esfera privada de grupos sociais, gradativamente obtém relevância no sentido de generalizar-se a ponto de se tornar evidente na agenda pública, passando a ter seus rumos disputados por diferentes atores e grupos. Nesse sentido, a institucionalidade passa a ser considerada importante objeto de investigação, no sentido de compreender quais instituições, e de que modo são responsáveis por se dedicar ao tema, lançando-o à agenda pública. No caso do transporte coletivo carioca, a Prefeitura e a Secretaria Municipal de Transportes desempenham a função de responsabilidade pela condução das políticas de organização do serviço⁷⁵. O Rio Ônibus, de outro modo, representa os consórcios responsáveis pela operação das linhas de ônibus e BRT. Entre ambos, estão situados os jornais, a Câmara de Vereadores e sua Comissão Permanente de Transportes e Trânsito⁷⁶ e demais movimentos sociais e coletivos que discutem o tema da mobilidade urbana de massa. Há ainda órgãos fiscalizadores como o Ministério Público e o Procon, frequentemente provocados a interferir na dinâmica de oferta do serviço. Por último, o Judiciário media os conflitos entre as instituições anteriores, bem como entre elas e os usuários.

Em momentos críticos, como os relatados na seção anterior sobre a decomposição dos problemas presentes no transporte coletivo, gestores públicos municipais e empresários do setor acusam-se mutuamente na dinâmica de imputação de responsabilidades. Uma das dimensões desse processo mencionados por Gusfield refere-se à desarticulação entre as versões oficiais elaboradas pelos responsáveis (*ownership*) pelos problemas e a realidade dos fatos. Um dos exemplos remete-se às inúmeras reclamações de usuários a respeito das condições precárias de uso do corredor TransOeste, conforme reproduzido pelo *Extra*:

⁷⁵ O papel do juiz (no sentido do sistema actancial) desempenha função fundamental no processo. É responsável por determinar a variável definidora da transformação de um fenômeno problemático de pequena escala em um objeto percebido e discutido na agenda pública.

⁷⁶ Composta, à época de escrita da dissertação, pelos vereadores Alexandre Isquierdo (DEM), Marcelino D Almeida (PP) e Felipe Michel (PSDB). Segundo informações presentes no site da Câmara de Vereadores, possui o objetivo de debater questões relacionadas aos sistemas viário, de circulação e de transportes. Disponível em: <http://www.camara.rj.gov.br/permanentes_descricao.php?m1=comissoes&m2=perm&pc=19>. Acessado em 12 de dezembro de 2018. Relevante salientar também a ocorrência de duas CPIs dos ônibus nesta casa legislativa. A primeira em 2013 ocorrida após as manifestações de junho daquele ano, e a segunda realizada na esteira do escândalo de corrupção envolvendo gestores públicos municipais e donos de empresas de ônibus, no âmbito da operação lava-jato da Polícia Federal.



Figura 7: Extra, 15/04/2015.

Na ocasião, o então secretário de transportes, Rafael Picciani, afirmava que a origem dos problemas estava na falta de veículos suficientes para suprir a demanda, principalmente nos horários de pico. De outra maneira, os responsáveis pelo BRT alegavam que a rápida deterioração da pista do TransOeste (construído com asfalto e não concreto) ocasionava a quebra de muitos ônibus e atrasos nos horários de partida e chegada nas estações. O posicionamento de ambas as instituições parece ter o objetivo de manter a aparência de autoridade e controle sobre os problemas surgidos em contextos sob suas responsabilidades. Outro exemplo sobre as desarticulações entre discurso oficial e realidade é representado pelos escândalos de corrupção envolvendo empresários do setor e agentes municipais. Nesse caso, negociações realizadas nos *bastidores* (Goffman, 2014[1959]) da administração pública vieram à tona ao grande público, pondo à prova preceitos de moralidade e legalidade que regem, normativamente, a ação estatal.

No que tange à organização, os problemas públicos se estruturam em dimensões cognitivas e morais. A primeira refere-se ao processo que confere factibilidade à questão que se considera problemática. Ao se generalizar, precisa convencer um número expressivo de pessoas sobre a veracidade e relevância de que seja discutida. Para que esse objetivo seja alcançado é necessário que os atores envolvidos ofereçam provas e argumentos convincentes com o objetivo de obter o apoio de sua audiência. Esse imperativo aproxima-se da noção de denúncia pública (Boltanski, 2000[1990]) e a necessidade de que o denunciante seja convincente sobre a relevância de se publicizar a injustiça em questão. Podemos argumentar, então, que a formulação de uma denúncia pública sempre estará atrelada a um problema que acomete os *públicos*. Gusfield (1981) cita o uso da ciência e da técnica como dispositivos de convencimento determinantes na definição de problemas

públicos. A mobilização de ambos se transforma em argumento para a ação contidos nos limites de aparente “objetividade” sobre o tema e a ancoragem em *provas* atestadoras do ajustamento das críticas. Para Chateauraynaud (2004), a transformação de evidências difundidas no “senso comum” em evidências formais amparadas por critérios científicos e técnicos compõe a tangibilidade das provas mobilizadas pelos atores para sustentar suas críticas.

A segunda dimensão de estruturação do problema público refere-se à moral. Esse elemento confere a possibilidade de ação em uma pluralidade de julgamentos referentes a aspectos justos e injustos em situações de transtorno. Tal operação está intimamente ligada a experiências dolorosas e, de forma mais avançada, indignas. O sofrimento é uma das gramáticas de ação mobilizadas pelos usuários do transporte coletivo carioca. Os atores qualificam o serviço como causador de uma experiência muitas vezes marcada pelo tormento físico e psicológico. O sofrimento, então, é elemento essencial no processo de generalização de uma condição problemática e na conformação de uma política de piedade (Boltanski, 2004[1993]) e de busca generalizada pela amenização da dor do outro.

A ausência, tanto de dimensões cognitivas, quanto morais impossibilita a existência de problemas públicos, uma vez que são características de um estado de disputa pelo convencimento e captação da atenção pública⁷⁷. Torna-se importante mapear alguns pontos: quais tipos de fatos são coletados? Por quem? De que maneira? Como são processados e transmitidos? Gusfield (1981, p. 37) classifica os agentes envolvidos no processo em duas dimensões. Na primeira delas estão presentes os responsáveis por agregar e transmitir aspectos de uma determinada realidade pública. No caso do transporte coletivo, pesquisadores sobre o tema e estatísticas oficiais provindas das reclamações formuladas pelos usuários são alguns exemplos. Em relação à segunda dimensão encontramos agentes propagadores de tais informações, como a própria imprensa e mesmo os gestores e operadores do serviço.

Toda a proposta de modelização do problema público elaborada por Gusfield (Idem) baseou-se em um caso de grande repercussão nos EUA durante a década de 1970: gradativamente, o ato de dirigir sob efeito de álcool (*drive under influence of alcohol* –

⁷⁷ Citando Schutz (1970), Cefaï (1996) propõe a seguinte definição: “A *atenção pública* é por definição orientada sobre temas de atenção e deixa no escuro toda uma série de temas potenciais de inquietude ou de preocupação, suscetíveis eles também de serem colocados no centro da atenção pública”. (p. 54). Em outra passagem: “A *atenção pública* é um recurso raro, cuja alocação é regulada pela competição em um sistema de arenas públicas”. (p. 55).

DUIA) tornou-se publicamente condenável. Determinados grupos utilizaram diferentes estratégias, como estudos científicos produzidos por acadêmicos e estatísticas governamentais, para enfatizar o “perigo” incidente sobre a sociedade representado pela ação, devendo então, ser erradicada. A busca pela elaboração de leis com o intuito de reprimir o ato transformou-se na grande bandeira do movimento, caracterizando-se como potente mecanismo de definição e solução de problemas públicos. O fenômeno foi caracterizado pelo autor a partir da categoria *drinking-driving*, enfatizando a construção de uma ordem simbólica que gira em torno do álcool, dos automóveis e dos motoristas. As análises privilegiam, então, os modos como os significados são construídos, e menos como o comportamento é influenciado.

Gusfield (Idem) produz argumentos em dois planos distintos, mas articulados. De um lado, trabalha em termos culturais, referentes aos significados públicos atribuídos aos fenômenos sociais. A proposta ancora-se, fundamentalmente, no pensamento de Marshall Sahlins e Clifford Geertz, os quais se debruçaram sobre os modos como sistemas de signos constituem e transmitem significados. Por outro lado, mobiliza a noção de estrutura social, algo que se remeteria à autoridade, ao controle e ao desvio – todos aspectos presentes nas mobilizações de atores como motoristas, policiais, juízes, advogados, cientistas, jornalistas, médicos e agentes governamentais nas disputas em torno da pertinência ou não de se proibir o ato de dirigir sob a influência de álcool. A articulação desses dois planos analíticos sugere que as leis são oriundas de aspectos culturais (são públicas, visíveis e sentidas pela sociedade). Desenvolve-se a partir dos significados públicos que atribuímos a determinado fenômeno, o que evidentemente, está imbuído de forte carga moral. Em termos de estrutura, coloca-se os efeitos de instituições, tais como centros de estudo e a própria medicina, fontes de pareceres e pesquisas com pretensão de comprovar a nocividade da conjunção entre álcool e direção.

Ao aproximar essa proposta de minha análise sobre o transporte coletivo, evidenciam-se semelhanças e diferenciações. Primeiramente, lido com questões morais acerca do que determinados públicos consideram problemático no transporte, e que, conseqüentemente, adquirem embasamento em realidades culturais previamente compartilhadas. O reconhecimento de uma situação como dolorosa – em um regime de piedade – é um dos principais fundamentos para se conseguir pleitear uma ação de

intervenção com o objetivo de sanar o sofrimento. Se no *drinking-driving* este aspecto está presente no apelo aos casos de mortes e feridos graves decorrentes de acidentes envolvendo motoristas que consumiram álcool, no caso do transporte, o sofrimento está intimamente ligado a um convívio diário de transtornos oriundos da questão do tempo perdido no deslocamento, do desconforto em relação ao calor sentido no interior de muitos veículos, da superlotação dos ônibus, dos assédios sexuais contra mulheres, e de outros pontos que, como vimos, são recorrentes nas reclamações de usuários.

Contudo, a insatisfação amplamente reconhecida por quem utiliza os ônibus cariocas, pelas instituições responsáveis pela regulamentação e pelas prestadoras do serviço não se converte necessariamente em ações efetivas de amenização das condições causadoras de desconforto e sofrimento. A diferença entre o caso analisado por Gusfield (1981) e o meu está no fato de a má qualidade do transporte ser reconhecida por grande parte dos envolvidos diretamente em sua dinâmica como evidenciado nas falas analisadas na pesquisa. De modo semelhante é reconhecida também pelos cariocas em geral, inseridos em uma realidade pública (Idem, Ibidem) em que as representações acerca das deficiências do serviço de mobilidade urbana são compartilhadas. Não se verifica, portanto, uma disputa entre grupos para tornar o fenômeno em algo problemático demandante de ações para ser sanado. A questão está na pressão exercida para que a condição do transporte melhore, oferecendo “dignidade”⁷⁸ aos usuários. O poder público local e as empresas concessionárias são o alvo das contestações e são enxergados como os responsáveis pelo problema a ser resolvido, mesmo que possam não reconhecer a existência deles.

Percebe-se a existência de uma complexa engenharia de significados e relações sociais entrecruzados no processo de compartilhamento e publicização de uma ordem problemática, perturbadora da experiência cidadina (no caso analisado na dissertação). Até o momento, a síntese das discussões desenvolvidas na atual seção pode ser bem descrita conforme a seguinte fala de Cefaï (2014, p.15):

A ideia de Gusfield é simples. O processo de surgimento, configuração, estabilização e institucionalização dos problemas públicos pode ser pensado como resultado de correlações de força e de conflitos de interesse que se põem em jogo em diferentes

⁷⁸ Utilizo este termo como categoria analítica, aos moldes da proposta de Cardoso de Oliveira (2010; 2011) sobre a dimensão simbólica de direitos.

setores: as mais altas esferas da ação pública, as assembleias legislativas e as agências administrativas, os laboratórios científicos e as organizações associativas, a redação dos periódicos ou, hoje em dia, os fóruns e as plataformas na internet.

Cefaï ressalta que o caráter “estrutural” dessa análise é trabalhado em Gusfield com a incorporação de uma abordagem simbólica e ritual, agregando elementos culturais ao estudo. Nesse sentido, a análise de um problema público se concentra na performatividade, ou seja, no processo de construção de uma ordem pública e de uma arena de ações em que o convencimento torna-se elemento fundamental para os atores envolvidos na busca pela captação da atenção pública. Diferentemente dos problemas sociais, os problemas públicos são debatidos e resolvidos nas arenas públicas (Gusfield, 1981; Cefaï, 1996; 2011; 2012[2002]), afastando-se de uma esfera doméstica ou do familiar.

Em Cefaï (1996) a descrição do processo de composição de arenas públicas pode, ainda, ser lido a partir da narratologia de Paul Ricœur (2010[1983]) e a ideia de *mimesis*. Essa última pode ser compreendida como um estágio temporal composto das seguintes etapas: 1) antecipação (projeção) da perturbação da experiência sentida pelas pessoas; 2) configuração do problema a partir da vivência da perturbação e a transformação do ator em denunciante; 3) exteriorização da experiência problemática e da contestação a ela por meio de símbolos, categorias e argumentos. Ao longo do processo, os narradores (atores) são produtores e receptores de significados, formando um jogo de trocas narrativas em que é moldado o espaço-tempo do problema público. A configuração ancora-se também na dramatização das ações, com o objetivo de tornar qualquer questão traduzível ao entendimento dos diferentes públicos que possam compor uma arena pública.

O MODELO DE AÇÃO COLETIVA EM ARENAS PÚBLICAS ASSOCIATIVAS

Analisar os problemas públicos como estruturados significa encontrar a ordem conceitual e institucional em que eles emergem na arena pública. Descrever a estrutura dos problemas públicos é descrever a maneira ordenada pela qual ideias e atividades emergem na arena pública (Gusfield, 1981, p. 8-9).

A noção de arenas públicas remete-se a uma forma de abstração metafísica como a cité (Boltanski e Thévenot, 1991) das economias da grandeza. Não se refere a espaços físicos propriamente ditos, mas sim a uma coordenação de ações em duas dimensões: lugar de combate e de encenação, uma organização social. Como sintetizado por Freire (2016, pp. 106-107), as arenas públicas reúnem um conjunto de características definidoras, tais como a dramaturgia dos atores nos embates, a pluralidade de agentes, o conflito, as negociações, a presença de uma gramática de publicização de reivindicações, e por fim, a dispersão.

A retomada da gênese de um problema público pode apresentar a seguinte formulação:

1	Conversão de questões privadas em questões públicas; definição dos problemas; designação de protagonistas; determinação de questões; destinação de discursos articulados aos poderes públicos.
2	Formação da arena pública – constituída em diferentes campos de instituições; ocorre em diversas cenas públicas; revela múltiplas esferas de ação pública.
3	Codificação do problema e reivindicações – ascensão em generalidade; invocação de princípios gerais de direito ou justiça; regras de eficiência das estratégias de ação.
4	Problema público pode arrefecer pela publicação ou pela realização de um programa de ação pública e acompanhado por promessas tácitas.

Tabela10: Esquema retirado e sintetizado a partir de Cefaï (1996, p. 57-59)

A temporalidade e as etapas de construção de problemas públicos e o surgimento de arenas públicas em torno deles não ocorre da mesma maneira em todos os casos, assim como as etapas apresentadas na tabela anterior podem transcorrer em sequências distintas, ou nem mesmo chegar a se concretizar. No caso do transporte coletivo, há certa dificuldade em se traçar – nos limites da dissertação – a *história natural* (Fuller e Myers, 1941b) desse serviço como problema. Seria preciso retomar a origem da própria noção de transporte urbano e as práticas constitutivas dele ao longo do tempo para compreender o processo de formação de “um grande problema que não se resolve”.

A linhagem de análise da noção de arena pública está intimamente ligada ao surgimento da distinção entre problema social e problema público. Em específico, ela se remete a uma contestação do modelo habermasiano de espaço público, constituído como lugar de mediação entre poder público, sociedade política, sociedade civil e meios de comunicação (Cefaï, 2012[2002]). Esse modelo carrega forte conotação normativa e estática sobre o espaço público e as relações sociais estabelecidas em seu âmbito. Em

contraposição a tal proposta, a arena pública surge a partir dos trabalhos de Anselm Strauss (1999[1967]) e do próprio Joseph Gusfield (1963; 1981) como lugar de combates e de performances diante de uma audiência. Inspirando-se nos trabalhos de John Dewey (2008[1927]), podemos falar sobre a formação de *públicos*, os quais se configuram no em torno e fazem parte de situações definidas como problemáticas. O processo de definição não ocorre harmoniosamente, tornando a arena pública local de disputas e intensos julgamentos morais. Cefaï (2012[2002]) retoma Dewey (Idem) e Park (2007[1975]) na tentativa de demonstrar que a sociologia praticada por ambos no início do século XX nos EUA estava embasada em uma ciência da associação e da interação. Estava, portanto, assentada em uma concepção de sociedade coerente com a noção de *público* e de uma teoria da democracia. Assim, aos moldes dos pesquisadores citados, uma arena pública se constrói de forma associativa, em um processo de investigação e experimentação acerca dos distúrbios perturbadores da ordem social projetada pelos atores.

A capacidade de dramatização torna-se uma poderosa ferramenta de captação da atenção pública no contexto investigativo. Em uma arena, o fluxo das disputas oscila frequentemente, tornando o processo dinâmico. Nesses termos, a ficção (no sentido de tentativa de criar realidades factíveis) e o *drama* tornam-se modeladores da construção de fatos e realidades no jogo de encenações. O sentido dramático da ação pública representa uma das formas de se organizar a experiência. O recurso ancora-se na forma teatral, aos moldes do que propôs Erving Goffman e seus estudos sobre as interações em espaços públicos (2014[1959]; 2010[1963]; 2012[1974]). O drama público é um ato realizado em nome e com vistas a atingir um coletivo visível e observável. Assim, as construções performáticas adquirem sentido, como diria Gusfield (1981), a partir de determinadas crenças e significados sobre a sociedade construídos publicamente, no sentido de serem compartilhados e agregadores de eventos não experimentados isoladamente. As dificuldades e desrespeitos enfrentados diariamente por usuários do sistema de transporte coletivo urbano do Rio de Janeiro são fatos partilhados por significativa porção da população residente nesta cidade. Essa realidade é incorporada às avaliações pessoais de outras camadas da sociedade que não utilizam o transporte público, por meio do processo de publicização de experiências vivenciadas. A constatação anterior está contida no imperativo de existência de um “outro

generalizado” (Mead, 1934), um espectador imparcial, atento ao desenrolar das ações e pronto a emitir juízos de valor sobre os acontecimentos ocorridos nas arenas públicas. Nessa chave do drama e de o “outro generalizado” pode-se ainda acrescentar o esquema do sistema actancial (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999), na medida em que encontramos atores performando determinados papéis ao redor de um desajustamento da situação e das projeções de cada um.

No campo do transporte, a última grande arena pública constituiu-se a partir das manifestações de junho de 2013. Em um momento inicial, o movimento desenvolveu-se em torno da pauta de indignação contra o aumento das tarifas dos ônibus nas cidades de São Paulo e no Rio de Janeiro. Na ocasião, questões como a má qualidade do serviço e a precariedade do transporte foram mobilizadas para sustentar a argumentação, por parte dos manifestantes, de que o aumento da tarifa era injusto e injustificável. Aquele momento foi fundamental para alçar o transporte coletivo urbano a um lugar de destaque na agenda pública das maiores cidades brasileiras. Nessa etapa dos protestos, pode-se realizar uma analogia entre o transporte e o “problema Brasil”. Esse último, proposto por Werneck (2019), a partir de uma análise de cartazes utilizados no movimento, representa o *niilismo* como um dos *regimes de manifestação jocosa*, nos termos do autor, veiculados pelos insatisfeitos. Nesse regime, a crítica assume uma contestação resumida contra “tudo o que está aí”, referindo-se à política brasileira e aos problemas do país em geral. Do mesmo modo, a afirmação pode ser generalizada para diversas dimensões da vida social, dentre elas o transporte, “superlotado, demorado, sucateado e caro”, síntese de uma condição deficiente e aparentemente sem horizonte de resolução.

A intensificação do movimento, no entanto, fez com que as demandas se pulverizassem em direção a diversos temas como corrupção, educação e saúde (Boitempo e Carta Maior, 2013; Cattani, 2014). Gradativamente o transporte se eclipsou, deixando de ser o fio condutor dos protestos. O ponto de inflexão neste movimento caracterizou-se pela retirada do Movimento Passe Livre (MPL) dos atos. Esse coletivo até então havia sido o maior articulador das ações de ocupação das ruas. O caso evidencia outro aspecto fundamental das arenas públicas, referente ao processo de construção e pulverização dessa forma social, ocorridos de maneira incessante e dinâmica.

Uma retomada da trajetória sociológica de análise do transporte como conflito urbano demonstra que apesar de ser uma realidade a tocar a vida de significativa parcela da população brasileira, os engajamentos para a formação de arenas públicas têm sido esparsos. Como mostram Hernan Mamani e Jussara Freire (2013), os casos mais abordados pelo campo sociológico se concentram nos quebra-quebras dos anos 1970 (Moisés e Alier, 1978), a luta pela regulamentação do transporte informal nos anos 1990 (Mamani, 2004) e as reivindicações do movimento secundarista pelo passe livre (Lourenço, 2006). Em 2013, a pressão das ruas forçou agentes governamentais de diversas esferas de poder a negociarem com o MPL a revogação do aumento da tarifa em São Paulo e no Rio de Janeiro, e o anúncio sobre a liberação de recursos a serem aplicados em melhorias infraestruturais do sistema.

Os resultados da pesquisa apontam para diferenciações ao modelo associativista de ação coletiva de contestação e busca de soluções para problemas. Os *públicos* do transporte coletivo carioca são dispersos e abstratos (o que não significa que sejam fracos), aproximando-se da ideia de Tarde (2005[1901]). Configuram, portanto, formas não associativas de ação. A dispersão das críticas e a recorrência delas torna-se uma possibilidade de “arenização” da questão.

O fato de o transporte ser desde sempre definido como público e coletivo permite pensá-lo como uma experiência *dos públicos* e, portanto, passível de ser frequentemente debatida nas agendas públicas, principalmente de médias e grandes cidades, contextos em que se coloca como problema crônico de mobilidade urbana. Por isso mobilizo a ideia de *mosaico* para analisar as diferentes dimensões componentes do fenômeno. A atuação dos usuários não ocorre da forma associativa pautada no empreendimento de movimentos sociais demandantes de soluções. De outra maneira, pode obter contornos relevantes no mundo virtual das redes sociais. A discussão referente ao assunto será aprofundada no capítulo seguinte, assim como a questão da experiência dos *públicos* na dinâmica do transporte carioca.

CAPÍTULO 3

O NÃO ASSOCIATIVISMO COMO FORMA DE AÇÃO PÚBLICA E POSSIBILIDADE DE ‘ARENIZAÇÃO’ DE UMA QUESTÃO

Neste último capítulo apresentarei uma proposta de operacionalização do modelo de problemas e arenas públicas *ajustado* (Glaser e Staruss, 1967) à realidade do material empírico analisado na pesquisa. O desenho de associativismo americano mobilizado por Dewey (2008[1927]), Gusfield (1963; 1981) e também por Nina Eliasoph (1998) difere em muitos sentidos do encontrado no contexto brasileiro. Assim, a própria definição de problema público torna-se fluida, na medida em que no caso do transporte carioca, a publicização de insatisfações não ocorre de maneira associativa, contribuindo para a fragilidade na formação de *públicos* aos moldes do modelo deweyano. Importante salientar, então, os entraves impostos à convergência política de vozes descontentes e os impactos de tal realidade na experiência pública de usuários.

‘PÚBLICOS’ NÃO ASSOCIATIVOS COMO OPERACIONALIZAÇÃO DE CONTESTAÇÕES PÚBLICAS

Para além do quadro de manifestações e protestos de rua presentes no transporte coletivo, outras pesquisas delinearão modos de contestação a uma ordem problemática em diferentes campos de análise. Jussara Freire (2016[2005]) descreveu os modos de ação no âmbito da Federação de Associações de Moradores de Nova Iguaçu – Movimento Amigos de Bairro (MAB), com o objetivo de analisar mobilizações coletivas e a construção de problemas públicos concernentes àquela cidade. A autora privilegiou os agenciamentos de diretores do MAB, membros de partidos políticos, líderes de associações de moradores locais e demais cidadãos iguaçuanos. Daniel Cefai (2011) analisou disputas entre moradores e gestores públicos em torno do problema da reconstrução de um bairro parisiense. O autor demonstra como esse engajamento ocorreu sobremaneira a partir da associação de bairro local (*La Bellevilleuse*). Pedro José Garcia Sanchez (2011) descreveu o curso da ação de componentes de duas associações de bairro em um litígio envolvendo o controle de acesso público a um parque municipal em Caracas, Venezuela. Uma das associações defendia o acesso ao parque por parte de cidadãos em geral, enquanto a outra pregava pela restrição de uso

somente aos moradores do entorno do local. Letícia de Luna Freire (2013) delineou a atuação do Comitê Popular da Copa nas arenas públicas formadas a partir da questão da remoção de moradores da Vila Autódromo, Rio de Janeiro, para obras da Copa do Mundo de 2014 e das Olimpíadas de 2016. Fabio Reis Mota (2014) enfatizou os modos como as definições dos conceitos de comunidade quilombola e cidadão podem ser problematizados por coletivos em arenas públicas. Por fim, especificamente no campo dos transportes coletivos, Hernan Mamani (2016) define a Associação Nacional de Transportes Públicos (ANTP) e a Associação Nacional de Empresários dos Transportes Urbanos (NTU) como entidades articuladoras de uma “arena” ou campo de forças, nas palavras do autor, que estabelecem quadros de ação legítimos no campo das políticas de mobilidade urbana de massa. Pode-se ainda citar outras pesquisas concentradas em discutir o tema das associações e o papel desempenhado por elas nos modos de articulação da ação coletiva: Vianna e Farias (2011) analisam a questão do estabelecimento de redes de apoio compostas por mães e familiares de mortos por ação policial empenhadas na busca pela condenação dos culpados; Leal e Vargas (2014) discutem o associativismo e formas de engajamento em torno de políticas públicas de inovação; Loretti (2016) disserta sobre a associação de moradores da favela Santa Marta, no Rio de Janeiro; Scabio (2016) realiza pesquisa etnográfica a respeito de um grupo de mães de vítimas de acidentes de trânsito.

A característica comum a todos os estudos citados gira em torno do fato de os objetos em questão se desenvolverem a partir de mobilizações coletivas formatadas pelo modelo do associativismo. Na maior parte dos casos, as associações de moradores e entidades de proteção dos interesses de determinados grupos, como no exemplo da Vila Autódromo, dos quilombolas e das instituições de planejamento da circulação de pessoas em grandes cidades, foram e ainda são entidades que disputam os rumos dos respectivos casos em que estejam envolvidas.

Os dados da pesquisa, baseada no modo como o problema transporte coletivo circulou na *opinião pública* nos últimos dez anos, aponta para o fato de, neste campo, as arenas públicas não se construírem a partir de associações formalmente instituídas ou movimentos sociais consolidados. Demonstrarei a seguir os contrastes entre escalas de atuação de diferentes atores, permitindo corroborar a afirmação.

Em um nível institucional, encontra-se estruturadas, a Prefeitura e a Secretaria Municipal de Transporte. A elas cabe a regulamentação e a fiscalização da oferta do serviço. Outro canal de encaminhamentos, previstos tanto no Estatuto da Cidade (lei n. 10.257, de 2001), quanto na Política Nacional de Mobilidade Urbana (lei n. 12.587, de 2012), se organiza a partir de conselhos municipais de transporte (CMTR). No caso do Rio de Janeiro, o referido órgão foi criado apenas em 2013, na esteira dos movimentos de protestos de rua ocorridos em junho daquele ano⁷⁹. Do ponto de vista de Eduardo Paes, prefeito à época:

O conselho faz parte de um pacote de ações que anunciamos há dois meses, quando houve as manifestações, para melhorar o transporte público na cidade. Já implantamos também o site da transparência da mobilidade. Os conselheiros terão acesso e prioridade a todas as informações (Albuquerque, 04/09/2013).

No caso carioca, o órgão é composto por 12 integrantes⁸⁰, divididos entre membros da administração pública direta e de instituições da Sociedade Civil, ambos indicados pelo próprio prefeito. Entre as associações componentes, nenhuma representa os usuários diretamente. O conselho não possui site próprio, e não foram registradas reuniões entre seus conselheiros além de um encontro ocorrido em setembro de 2013. Na prática, a atuação do CMTR tornou-se inócua.

ONGs como o *Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento* (ITDP), *Rio como Vamos* e *Transporte Ativo* dedicam-se a tratar de temas concernentes à mobilidade urbana como um todo. O ITDP se coloca como entidade promotora do uso de transporte

⁷⁹ Órgão criado por meio do decreto n. 37.301, de 25 de junho de 2013, pelo prefeito Eduardo Paes. O artigo primeiro do referido decreto traz a seguinte redação: “[Ó]rgão de representação paritária e deliberativa do Poder Público e da Sociedade Civil e de assessoramento da Administração Pública, no que diz respeito à Política Municipal de Transportes e de Mobilidade Urbana”. Disponível em: <http://smaonline.rio.rj.gov.br/legis_consulta/44567Dec%2037301_2013.pdf>. Acessado em 29 de junho de 2018.

⁸⁰ Representantes das secretarias municipais de Transporte, Meio Ambiente, Urbanismo, Conservação e Serviços Públicos, Pessoa com Deficiência, Envelhecimento Saudável e Qualidade de Vida; da Guarda Municipal; da CET-Rio; da Empresa Olímpica Municipal; da Secretaria Estadual de Transportes; do Detran-RJ; do Sindicato dos motoristas e cobradores de ônibus (Sintraurb), do Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (Crea); do Instituto dos Arquitetos do Brasil (IAB); da UFRJ e da PUC; do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), e das ONGs Rio como Vamos, Transporte Ativo e Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP). Informações contidas no site da Prefeitura do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/guest/exibeconteudo?id=4359384>>. Acessado em 29 de junho de 2018.

sustentável, concentrando esforços em reduzir as emissões de carbono⁸¹. Em relação ao transporte coletivo, a ênfase da entidade recai sobre metrô e BRT. A Rio Como Vamos se intitula um movimento de cidadania emprenhado na melhoria da qualidade de vida dos cariocas⁸². Por fim, A Transporte Ativo dedica-se ao impulsionamento de modos de transporte não motorizados, como a bicicleta⁸³. Todas essas entidades são patrocinadas por empresas privadas e possuem parcerias com os governos municipal e estadual do Rio de Janeiro. Fora do âmbito das ONGs, a *Casa Fluminense* aparece como ator coletivo envolvido em discussões sobre temas também relacionados à mobilidade urbana. A entidade coloca-se como polo de uma rede de pessoas e organizações composta por pesquisadores acadêmicos, ativistas, cidadãos e consultores de variados temas concernentes ao modelamento da Região Metropolitana do Rio de Janeiro⁸⁴. Nenhuma das instituições citadas tem o objetivo de discutir exclusivamente o transporte coletivo convencional realizado por ônibus. As pautas de mobilidade acionadas concentram-se em modelos alternativos denominados sustentáveis, como a bicicleta, ou em modais menos poluentes como o metrô.

Argumento, então, que a mobilidade urbana pode ser entendida como campo agregador de temas amplos referentes aos modos como nos deslocamos, principalmente em médias e grandes cidades. O tema reúne o planejamento de vias de trânsito e do transporte. Entidades dedicadas ao assunto e o governo estadual têm discutido não somente os modais presentes na cidade do Rio de Janeiro, mas também de sua Região Metropolitana (RMRJ). Trens, metrô, BRT, VLT, ônibus convencionais e barcas compõem o amplo sistema de transporte de massa da RMRJ. Um morador de Nova Iguaçu (Baixada Fluminense) que trabalhe na Barra da Tijuca (Zona Oeste carioca), por exemplo, poderá utilizar os trens da Supervia até a estação Central do Brasil (Centro do Rio). De lá, terá as opções de embarcar nas linhas 1 ou 4 do Metrô Rio até o Jardim Oceânico (Barra da Tijuca) e, a partir dali, tomar um ônibus comum ou o BRT até seu destino final. O exemplo é apenas uma ilustração para demonstrar as conexões entre o transporte municipal carioca e aqueles presentes na Baixada Fluminense. Pesquisadores do Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (Coppe),

⁸¹ Ver: < <http://itdpbrasil.org.br/>>. Acessado em 29 de junho de 2018.

⁸² Ver: < <http://riocomovamos.org.br/site/>>. Acessado em 29 de junho de 2018.

⁸³ Ver: < <http://transporteativo.org.br/ta/>>. Acessado em 29 de junho de 2018

⁸⁴ Ver: < <http://casafluminense.org.br/a-casa/>>. Acesso em 29 de junho de 2018.

da UFRJ, e de outros centros de pesquisa, como Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional (Ippur), da mesma universidade, têm desenvolvido inúmeros trabalhos no campo da mobilidade urbana. ONGs como as citadas anteriormente, concentradas no “desenvolvimento” sustentável do Rio e de sua Região Metropolitana, também se debruçam sobre os desafios de planejar a metrópole, com o intuito de efetivar ações de bem-estar à população. Grandes projetos elaborados localmente, como o Modelar a Metrópole⁸⁵, financiados por organismos internacionais como o Bando Interamericano de Desenvolvimento (BID) conferem destaque ao tema. Recentemente, a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj) aprovou projeto de lei referente à organização da RMRJ e da criação da Agência Executiva da Região Metropolitana do Rio de Janeiro, com o objetivo de organizar discussões e ações sobre o assunto⁸⁶.

A mobilidade urbana, então, constrói-se como categoria ao mesmo tempo de análise acadêmica e de intervenção, por parte de associações estatais e não estatais, nos espaços públicos das cidades. Conta com uma Política Nacional específica, organizada por meio da lei federal n. 12.587, de janeiro de 2012, definidora do conceito como “condição em que se realizam os deslocamentos de pessoas e cargas no espaço urbano”. A mesma lei estabelece o transporte coletivo, situado nesse grande campo da mobilidade urbana, como “serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo poder público”. Ele apresenta nuances e discussões distintas, conforme o modal a que nos referimos. Por isso, as problematizações a seu respeito ocorrem de maneira fragmentada, canalizadas para as demandas específicas de cada caso, como a implementação de refrigeração na frota dos ônibus convencionais, o aumento do preço da tarifa ou as condições precárias das estações do BRT e a degradação do asfalto dos corredores expressos, por exemplo.

As estratégias de ação do associativismo formal estão mais próximas dos questionamentos referentes ao tema da mobilidade urbana, e menos do transporte coletivo de modo específico. No primeiro caso, constata-se a atuação de uma rede de ONGs e outras entidades não estatais empenhadas em relacionar os vários aspectos do

⁸⁵ O projeto possui o objetivo de coordenar os interesses comuns dos vinte e um municípios componentes da Região Metropolitana do Rio de Janeiro. Instituído pelo decreto estadual n. 44.905, de 11 de agosto de 2014. Mais informações em <<https://www.modelarametropole.com.br/>>.

⁸⁶ Lei complementar n. 10 de 2015 de iniciativa do poder executivo e aprovada em 19 de dezembro de 2018. O projeto prevê, entre outras iniciativas, uma política específica de mobilidade urbana a ser implementada na RMRJ.

planejamento e desenvolvimento das metrópoles com os modos pelos quais os cidadãos circulam nesse espaço. Contribuem, assim, para a construção de um “grande problema”, incidente em grandes cidades. Os *públicos* componentes das instituições definem os problemas e apresentam propostas de melhoria ao poder público⁸⁷. Eventos são organizados com o intuito de agregar diferentes atores interessados na questão.

De outra maneira, o transporte coletivo operado por ônibus convencionais e do BRT é discutido, ora em momentos específicos como apresentado no capítulo anterior ora como grade síntese de mazelas, deficiências e insatisfações. A análise do material jornalístico permitiu compreender uma das possibilidades de problematização e publicização de críticas. A formação de arenas públicas ocorre de maneira dispersa e fragmentada, distante do modelo associativo comentado. Surgem nos casos em que a denúncia pública (Boltanski, 2000[1990]) generaliza-se de modo a concretizar as consequências objetivadas pelos denunciantes. Nesse sentido, a *opinião pública*, ou seja, o juízo elaborado e difundido pelos indivíduos, compartilhado coletivamente (Tarde, 2005[1901]), se caracteriza como *cena* (Cefaï, 2011) de maior recorrência entre os atores do transporte carioca, e a circulação da crítica torna-se, ela mesma, a “arenização” do tema. O jornal e as páginas do Facebook são as instâncias em que a propagação de qualificações do transporte põe em contato as *opiniões* dos usuários, conformando a convergência de um conjunto de julgamentos sobre uma realidade problemática. No nível da vida cotidiana, os diálogos corriqueiros em pontos de embarque e desembarque, terminais e estações, definem tipos de *conversação*⁸⁸ tão responsáveis quanto a *opinião* (embora esta também esteja presente nessa dimensão ordinária da vida cotidiana) em tornar a crítica circulável entre o *público* de passageiros. Tal modo de ação conta com a capacidade de mobilizar instituições de controle e mediação externos, como o Ministério Público, o Procon e o Judiciário, os quais impulsionam arenas públicas já formadas referentes, por exemplo, aos debates sobre o valor cobrado pela tarifa, da “racionalização” do sistema ocorrida entre 2015 e 2016 e da questão da conduta dos motoristas diante do usuários não pagantes (idosos, deficientes e estudantes). Esses órgãos podem, ainda,

⁸⁷ Grande número de documentos, relatórios e proposta de intervenção podem ser encontrados nos sites das associações citadas.

⁸⁸ Definida por Tarde (Ibidem, p. 76) como: “todo diálogo sem utilidade direta e imediata, em que se fala sobretudo por falar”.

apresentar força suficiente para agregar arenas inexistentes, como as relacionadas aos escândalos recentes de corrupção no setor.

As informações anteriores permitem constatar que no campo dos transportes há uma inversão entre o *movimento* social e a *movimentação* crítica. Muitas arenas se desenvolvem em páginas de Facebook, como as oficiais BRT Rio (284 mil seguidores) e Rio Ônibus (139 mil seguidores). Nelas são apresentadas informações de rotina do serviço, bem como alertas contra o “vandalismo” das instalações de estações, pontos e dos ônibus. As postagens geram dezenas (em alguns casos, centenas) de comentários. Há também páginas mantidas pelos próprios internautas como BRT da Depressão TransCarioca (31 mil seguidores) e BRT Irônico (6 mil seguidores). A movimentação nesses espaços virtuais é grande. As últimas publicam vídeos mostrando ônibus do BRT superlotados, veículos sucateados e outras situações de constrangimento. Os *posts* põem em contato usuários insatisfeitos, os quais manifestam indignação diante da constatação de que parte dos problemas publicizados virtualmente nas redes sociais ocorre de maneira frequente na rotina diária de utilização do serviço. A *jocosidade* (e dispositivos morais nela baseados) é sistematicamente operada para *efetivar* as críticas (Werneck, 2015, 2016) dos *internautas-usuários*, criando um ambiente de insatisfação compartilhada. A *jocosidade*, nesse caso, tem como substrato situações enquadradas pelos usuários em um nível de absurdidade muito elevado, alvos ideais para a ironia e a *zoação* (Idem, Ibidem), como nos exemplos a seguir:



Figura 8: Imagem de perfil da página BRT da depressão TransCarioca.



Figura 9: Imagem publicada na página BRT da depressão TransCarioca, em 16 de outubro de 2018.

Na primeira figura, vemos em atividade o recurso da *zoeação* (Werneck, 2015), dispositivo “muito peculiar de humor, na qual se faz piada com o outro por meio de uma crítica, real ou não, feita de forma jocosa: é, ao mesmo tempo, uma *agressão pacífica* e um *afago agressivo*” (p. 188). Ao mesmo tempo, sugere-se que a crítica falada consiste em uma mentira, já que é falada em tom engraçado, como se fosse um exagero, um absurdo etc., mas se insinua uma afirmação, atacando o destinatário. No caso, o autor da peça utilizou a expressão corriqueira “operando normalmente” – empregada pelo BRT para reforçar a normalidade de funcionamento do serviço – acrescentando o termo “lotado”. A intenção é produzir o sentido de que aquilo que deveria ser uma anormalidade, algo fora da rotina regular, o sofrimento, é vivenciado justamente de forma cotidiana, normalizada pelos usuários do corredor expresso, em oposição à aparência de regularidade no funcionamento adequado propalada pelos responsáveis por operar o serviço. Na segunda imagem, o efeito de humor está ancorado na ironia, concretizada pela introdução de um elemento externo, o do mundo do horóscopo. A intenção é trazer uma expectativa futura de “estar rodeado de pessoas novas”, projeção frequentemente presente nas “revelações” conferidas pelos signos do zodíaco. A ilustração de um ônibus superlotado interrompe a expectativa positiva, denotando que

as “pessoas novas” virão de uma realidade muito comum no transporte coletivo, e não de encontros agradáveis.⁸⁹

Os agenciamentos da ação de atores coletivos, de forma associativa ou não, são capazes de *tornar públicos* (Cefaï, 1996) os temas com quais se envolvem, fixando-os em arenas públicas, *formais* ou *informais*, nos termos de Nina Eliasoph. Em sua discussão acerca da evitação de contextos para a conversação política, a autora (1998) afirma ser possível incluir “formas-livres, sociáveis, lúdicas, e espaços como cafés, bares, teatros, salões” (p. 12) como modalidades informais de publicização da ação pública e coletiva. A partir dessa lógica, pode-se incluir atualmente o mundo das redes sociais como campo de problematização de questões afeitas a grande número de pessoas, escapando de estruturas formais de discussão. Assim, a “arenização” do transporte coletivo carioca ocorrida por meio da crítica dispersa aponta para a atuação de um posicionamento de desejo de mudanças originado de uma extrema insatisfação. Os problemas *dos públicos* (Dewey, 2008[1927]), dessa maneira, são experimentados cotidianamente e definidos (no sentido pragmático) de maneira abstrata (Tarde, 2005[1901]) entre componentes de um ajuntamento difuso. O “problema que não se resolve” torna-se uma representação social geral dos usuários sobre as possibilidades e impossibilidades de resolução da problemática do transporte. A *efetividade* da crítica (Werneck, 2012) nesse caso não se refere ao fato de ela ser capaz de mudar o mundo ou não, mas sim aos modos pelos quais o discurso crítico se manifesta e é reconhecido por parte dos atores, construindo uma esfera crítica circulante. Vimos ao longo dos dois primeiros capítulos que a criticidade em relação ao transporte está assentada em uma *realidade pública* (Gusfield, 1981) percebida tanto por gestores públicos, especialistas e instituições não estatais em seus debates amplos quanto por usuários em suas situações mais cotidianas de deslocamento.

⁸⁹ Como mostra Werneck (2016, p. 491) a situação humorística paradigmática é a forma-piada, constituída como uma narrativa padrão: “1. Situação (setup): Apresentação do conjunto de elementos. É a parcela que estabelece a expectativa e o conjunto de dispositivos em torno do qual se constrói logicamente a piada. 2. Virada (*punch*): É a parcela que estabelece a mudança na situação que produzirá o efeito humorístico. [P]ode ser cúmplice, previsível (como no humor de bordão, em que é mobilizada uma frase/ação que o observador sabe que será dita/feita), ou enigmática (como no caso do humor de esquetes, em que situações são criadas e é no caráter surpreendente da virada que se constitui o humor)”.

A EVITAÇÃO DA POLÍTICA E O NÃO ENGAJAMENTO DE ATORES EM DISPUTAS PÚBLICAS

As discussões anteriores sobre a fragmentação da ação coletiva associativa demonstram as dificuldades de formação e efetivação de arenas públicas nas *cenas* (Cefaï, 2011) locais. O panorama se assemelha, em muitos aspectos, à citada proposta de Nina Eliasoph (1998) a partir dos resultados de uma pesquisa realizada nos EUA. A autora delinea os modos como cidadãos criam e expressam ideias na vida cotidiana, contrastando conversas privadas marcadas pelo aprofundamento de discussões com a ausência de envolvimento político diante da exposição dos olhares e julgamentos morais de certos (outros) públicos. Em outros termos, o estudo demonstra como as pessoas se esforçam em produzir *apatia* e desengajamento em controvérsias públicas. As definições de problemas construídas pelos integrantes dos grupos estudados por ela são atravessadas por diferentes compreensões acerca da capacidade política de mudança na ordem social estabelecida.

A noção de *poder* é mobilizada na pesquisa da autora como dispositivo fortemente incidente nas análises. Esse conceito não é encontrado de maneira recorrente nas discussões pragmáticas, de modo que essa se torna uma rica interlocução. Eliasoph se concentra no *poder* (actância, em termos pragmáticos) dos públicos de produzir significados e na promoção de interesses próprios e de seus pares. Nesses termos, a autora cita Hannah Arendt (2016[1958]) e Jürgen Habermas (2014[1962]). A primeira teria desenvolvido uma ideia de esfera pública em que, ingenuamente, não haveria utilização de poder instrumental pelos atores. O segundo propõe uma distinção entre poder comunicativo e poder estrutural (sistema e mundo da vida). A proposta de Eliasoph (Ibidem, pp. 17-18) recai sobre a desmistificação dessas duas percepções, propondo um raciocínio fundamentado na agência dos atores e na capacidade de crítica:

Meu argumento é que sem esse poder de criar a etiqueta para a participação política os cidadãos são impotentes. Sem esse poder para determinar que tipos de questões valem a pena discutir em público, os cidadãos são privados de um poder importante, o de definir o que é digno de debate público, o que é importante, o que é bom e certo, o que é mutável e o que é simplesmente natural – mesmo que eles promovam com sucesso projetos que estão em seu “interesse”. Esses tipos de poder – para fazer sentido e formular e promover os próprios interesses – são inextricáveis.

Tal abordagem utiliza o conceito de *esfera pública*, entendida como espaço em que a participação é opcional, potencialmente aberta a todos, e potencialmente igualitária, configurando uma instância, por excelência, para o debate público e político. Diferentemente da ideia de Habermas, Eliasoph propõe que essas instâncias não sejam formadas apenas por “cérebros engajados na calma e no debate racional” (p. 12), mas também por corpos que expressem sentimentos. O *público* se formaria na prática, e não apenas a partir da descrição de crenças e do próprio *poder* comum ou institucional. A *esfera pública* analisada pela autora se organiza em torno de associações, como os voluntários e assistentes sociais, ativistas e grupos recreativos. Cada um deles representa uma maneira de evitação da política.

Entre os voluntários, os atores não se engajavam em causas vistas como sem possibilidade de resolução por meio de suas ações diretas. Tratava-se de uma questão de integração do grupo. Discussões políticas sobre assuntos situados além da capacidade de solução poderiam abalar os laços mantenedores dos membros coordenados em função das ações de voluntariado. Além disso, do ponto de vista desses indivíduos, chamar atenção para um problema sem poder equacioná-lo era considerado uma atitude “imoral”. A realidade desses voluntários americanos representa um contraste marcante com o campo dos transportes coletivos no Rio de Janeiro. Os usuários entendem a necessidade de publicizar queixas como forma de pressionar os responsáveis pelos transtornos a saná-los ou pelo menos de “extravasar” sua insatisfação, diante da percepção de um horizonte problemático que não se resolve. O “sofrimento” e a *indignação* também são elementos essenciais na tomada de iniciativa contra a manutenção de uma ordem problemática.

Para os integrantes de grupos recreativos, o mundo da política era visto como um reino distante, impessoal, não sendo capaz de ser modificado por eles. O cerne das conversas nas reuniões realizadas em bares, cafés, ou na casa de amigos, girava em torno de piadas e da ironia sobre temas da própria política, mas também relacionados a questões raciais e de gênero. Falar sério em público ou assumir uma posição política eram movimentos vistos como atitudes pedantes, diante do entendimento prévio de imutabilidade do cenário a ser questionado. Em contrapartida, no contexto do transporte carioca, os usuários recorrem frequentemente à jocosidade para criticar as condições de transtornos enfrentados no cotidiano da oferta do serviço. Falar sobre o tema,

ironicamente ou por meio de denúncia ao jornal ou à SMTR é algo percebido como atitude de indignação diante de situações qualificadas como sofrimento e descaso do poder público e das concessionárias, portanto, justas em suas contestações.

Por fim, os ativistas se caracterizavam de forma contrastante com os demais grupos. Procuravam convencer a si mesmos e aos demais que o espírito da conversa pública era importante para o fortalecimento de uma democracia, bem como para a formação de cidadãos conscientes e atuantes. Estabeleciam causas a serem disputadas e mantinham o foco sobre assuntos tangíveis de serem problematizados. Mas mesmo com esse objetivo em mente, as ações dos atores eram constantemente “sabotadas” e contestadas pelos membros dos demais grupos, tornando muitas vezes, fracassadas suas tentativas de discutir temas relevantes em espaços públicos. Esse último grupo, em contraste com os dois primeiros, apresenta semelhanças com os modos de ação e organização de ONGs e demais instituições atuantes no campo da mobilidade urbana no Rio de Janeiro, sendo o engajamento em atividades públicas reafirmado nos dois casos.

Diferentemente das arenas públicas, a questão central encontrada por Eliasoph afastava-se da definição de um fenômeno problemático e da disputa dos rumos e encaminhamentos para solução. O foco está na conversa pública de cunho político sobre assuntos de interesse dos grupos (Ibdem, p. 21):

Chamarei o processo de criar contextos para a conversação política de “práticas cívicas” ou, alternativamente, “de modos políticos” ou “etiqueta”. Essa etiqueta leva implicitamente em conta a relação com o mundo mais amplo... O conceito, então, refere-se às formas cidadãs de criar e manter um contexto confortável para a conversa na esfera pública.

Esses apontamentos demonstram que os interlocutores da autora evitavam se envolver em causas abrangentes e que, do ponto de vista deles, eram pouco atingíveis por suas ações particulares. Por isso, os atores priorizavam o engajamento em questões menores e mais próximas de suas realidades cotidianas (“close to home”), passíveis de serem modificadas por meio de esforços contextuais e situados. Essa estratégia não se reproduz entre os passageiros do transporte coletivo carioca. Engajar-se na formulação de denúncias contra o funcionamento do serviço de ônibus está circunscrito a uma realidade de incômodo frequente, situado, de um lado, nos espaços públicos de

funcionamento do transporte, e, de outro lado, nas instâncias administrativas e políticas responsáveis pela organização do sistema de maneira geral. Usuários denunciam qualificações de descaso, desrespeito e sofrimento, assim entendidos por eles, como originários das duas dimensões – próximas de si e abrangentes. Pessoas se queixam publicamente, cobram por melhorias do serviço às autoridades em jornais e cotidianamente nos pontos, estações e nos próprios ônibus.

Utilizar ônibus diariamente é algo muito próximo do cotidiano de grande parte da população carioca. A noção de evitação da política aqui apresenta variações e semelhanças em relação aos argumentos apresentados pelos interlocutores de Nina Eliasoph. Entre as semelhanças, a *resignação* aparece em ambos os campos de análise, construindo percepções de impossibilidade de mudança dos quadros problemáticos. No caso analisado na dissertação, essa realidade está circunscrita a um fenômeno específico – o transporte coletivo operado por ônibus convencionais e BRT. De outro modo, no caso dos ativistas, voluntários e grupos recreativos estudados por Eliasoph, as realidades impositivas de certa resignação são variadas, indo da organização de encontros escolares beneficentes, à tentativa de contestar a instalação de incineradores próximo a uma localidade habitada. Outro elemento aproximador desses campos refere-se à baixa confiança em relação ao governo instituído⁹⁰. O fato de pelo menos desde 2008 (início do mapeamento da pesquisa) os usuários enfrentarem os mesmos tipos de dificuldades – superlotação, atrasos, veículos em mau estado de conservação, congestionamentos que elevam o tempo de viagem – sem horizonte de resolução é um indício para a desconfiança quanto à realização de melhorias diante da percepção de inércia do poder público local:

Se a empresa Feital não tem interesse em melhorar, porque não entregar as linhas que estão paradas? O problema com estas viações é antigo e só estão tomando providências agora porque o caso ganhou a imprensa e houve uma ação judicial. Nenhum prefeito incomodou as empresas de ônibus, que sempre tiveram grande poder. (Flavio Dias, 01/10/09).

⁹⁰ Relevante salientar a distinção de origem entre os dois casos de baixa confiança. Nos EUA a política incorpora contornos individualistas, típicos de uma democracia liberal. O governo será sempre visto com certa desconfiança pelos cidadãos, temerosos de que sua liberdade seja ameaça em caso de estabelecimento de relações muito próximas com agentes estatais. No contexto brasileiro, o Estado é encarado como provedor, responsável por tomar medidas em prol do bem-estar das pessoas e de mediar conflitos. A desconfiança da população, então, refere-se ao fato de o Estado não estar agindo em prol de seus cidadãos. O transporte é apenas um dos exemplos do entendimento de um poder público apartado dos anseios dos governados.

Quem depende da linha 383 (Realengo-Tiradentes) sofre diariamente com os atrasos dos ônibus. Não aguento mais chegar no ponto às 5h30 e só sair de lá às 6h30, depois de enfrentar filas imensas. E ainda perco o tempo do bilhete único. A empresa alega que não coloca mais carros em circulação porque a prefeitura não libera. Já a prefeitura diz que isso não procede. É preciso acabar com esse jogo de empurra. Quem sofre são os trabalhadores. Nem o dono da Bangu, nem o prefeito andam de ônibus. (Fabricio Ribeiro Chaves, Realengo, Zona Oeste, 25/02/11).

Os pontos de ônibus da rua Campo Grande, no Centro de Campo Grande, são horríveis. Eles não têm cobertura, e os ônibus ainda demoram a passar. Idosos, deficientes e crianças ficam em pé lá, faça sol ou chuva, e quando a gente reclama, os motoristas e fiscais ainda são grosseiros. É uma humilhação, uma falta de respeito. Um outro exemplo é o terminal de BRT do Mato Alto, de onde saem uns seis ônibus diferentes. Lá também não tem luz, nem abrigo. Parece um curral. A gente paga um absurdo de passagem e imposto, mas nem a prefeitura, nem as empresas de transporte fazem algo de bom para a população. Entra prefeito, sai prefeito, e a Zona Oeste é esquecida cada vez mais. Os políticos locais também são uma vergonha, não se salva um. Eles sempre somem e se esquecem do povo. (Anônimo, 30/09/17).

A própria *recorrência exaustiva* da dinâmica de problematização do assunto torna os *públicos* despolitizados, moldando um quadro que “restringe ou suspende a capacidade da coletividade de afetar ou alterar o rumo das coisas” (Gusfield, 2014, p. 46). Mas mesmo diante desse quadro desafiador, as pessoas não se furtam em publicizar queixas.

O quadro de baixa incidência de mobilização coletiva de usuários em nome de melhorias na circulação urbana reforça o argumento de que “grandes problemas” não são passíveis de resolução. No caso do transporte, a dinâmica de *síntese e decomposição* do enquadramento problemático demonstra que, juntas, as peças desse mosaico representam um fenômeno difícil de ser equacionado justamente por agregar fatores complexos de organização estatal e empresarial incidentes diretamente sobre os modos como os usuários experimentam o fenômeno.

A EXPERIÊNCIA DE ‘PÚBLICOS’ NÃO ASSOCIATIVOS

Nas abordagens pragmatista e pragmática, a noção de *experiência* ocupa papel de destaque. As discussões sobre o tema remontam às contribuições de John Dewey (2008[1927]; 1938). O autor trabalha com a questão dos processos de investigação desempenhados por *públicos* diante de perturbações incidentes sobre o curso da ação. Ao dissertar sobre o assunto, Cefaï (2018) afirma que “a perturbação rompe com os hábitos da vida, com o curso das coisas, ou com a tranquilidade dos costumes” (p. 59). Progressivamente os atores se questionam sobre o transtorno refletido nas definições de situação, contribuindo para a construção de uma experiência reflexiva. Conecta-se, logicamente, à questão da definição de problemas e a consequente busca por reparação dos mesmos. No transporte coletivo, o quadro geral de perturbação é constante, por isso mesmo pode ser enxergado tanto como síntese de grande problema quanto como decomposição de dinâmicas problemáticas. A organização da experiência dos usuários, então, é atravessada pela projeção do iminente desajuste situacional. A interrupção do hábito é cotidiana e frequente, tornando o processo investigativo uma conduta acionada a todo instante, conforme demonstram as falas reproduzidas a seguir (grifos meus):

Os ônibus estão em péssimo estado de conservação, e os horários são *sempre* irregulares. (Ana Cristina Lima, Centro, 21/06/08).

Os ônibus da linha 673, Méier-Parada de Lucas, da empresa Madureira Candelária, atrasam *sempre*. Pego o ônibus das 6h, que *sempre* tem problema. (Iran Albuquerque, Vigário geral, Zona Norte, 17/10/08).

Esse tipo de problema ocorre *sempre*. Quando os motoristas olham um cadeirante, falam que o Ônibus está cheio ou passam direto. Eu sei que atraso os passageiros, mas não é culpa minha. (Paulo Rubens de Oliveira, 16/05/12).

Falta tudo! Os bancos estão *sempre* soltos e velhos, não existe ar-condicionado e a sujeira toma conta. Toda vez que entro no ônibus me sinto suja. (Carmem Lúcia, Cascadura, Zona Norte, 19/11/13).

A demora dos ônibus é *tão comum* que *nem sempre* ajuda chegar mais cedo no ponto. Corro o risco de esperar muito do mesmo jeito. (Humberto Moreira, vigilante, Campo Grande, Zona Oeste, 19/10/14).

Os pneus estão *sempre* carecas, os carros, imundos, e, quando a gente reclama, os funcionários dizem que é isto que a gente merece. (Nelma Diniz, funcionária pública, 25/06/15).

Os ônibus das linhas alimentadoras que ligam Pedra de Guaratiba e Sepetiba à estação BRT Mato Alto estão em péssimas condições mecânicas e de higiene. Os veículos nunca são limpos, estão *sempre* com muita sujeira e totalmente danificados. Isso é uma vergonha! Alguém precisa fazer algo por nós! (João Eduardo Câmara, Pedra de Guaratiba, Zona Oeste, 09/12/17).

Os exemplos fornecem ferramentas para constatar a incidência e a persistência de uma *vulnerabilidade da experiência* (Goffman, 2012[1974]; Joseph, 2000; Sanchez, 2012) citadina no contexto da mobilidade urbana do Rio de Janeiro. A utilização da expressão “sempre” denota a percepção dos usuários sobre a recorrência de situações desagradáveis. Os problemas passam a ser construídos como elementos rotineiros, tanto do ponto de vista de quem utiliza os ônibus quanto da opinião pública local.

Outra perspectiva teórica sobre o tema da experiência dos *públicos* é apresentada por Cefaï (2018). O autor trabalha com a articulação entre o pensamento de Dewey (2008[1927]; 1938) sobre a comunidade de investigação integrante do *público* e a ideia de George Herbert Mead (1934) a respeito da formação e externalização dos *selves* e a constituição da noção de o “outro generalizado”, uma coletividade entendida e tratada como pessoa e como *self*⁹¹. Pode ser concebida como uma espécie de generalização de atitudes individuais contidos em determinada sociedade ou grupo social. O movimento possibilita compreender, em termos de experiência pública, o processo de publicização, ou seja, a configuração de *públicos* afetados por uma situação definida como problemática. Adotando o ponto de vista de Mead, depreende-se que os *selves* imersos

⁹¹ Conforme uma definição resumida de Mead: “A comunidade organizada ou grupo social que confere ao indivíduo a unidade de seu *self* pode ser chamado de ‘o outro generalizado’. A atitude do outro generalizado é a atitude de toda a comunidade. Desse modo, no caso de tal grupo social como uma equipe de futebol, por exemplo, a equipe é o outro generalizado, na medida em que penetra – como um processo organizado ou atividade social – na experiência de qualquer um dos indivíduos membros” (1934, p. 154).

no contexto de transtornos desorganizam-se: têm início processos de investigação sobre o *self* em si mesmo e as relações estabelecidas com os demais. O processo de *socialização* impele os componentes a assumirem os papéis uns dos outros na empreitada de disputa pelos rumos da controvérsia. A apropriação e ressignificação de objetos e ferramentas – não humanos (Latour, 2000) – tais como leis, decretos, catracas, pontos de ônibus e estações, os corredores expressos e os próprios veículos do transporte são peças fundamentais para geração de sentido e meios de ancorar as *provas* mobilizadas por usuários contra situações qualificadas como injustas.

A tradução da experiência narrada em primeira pessoa e a generalização em uma visão global sobre o fenômeno conta com grande capacidade de sensibilização da atenção pública. Esta é uma das constatações encontradas por Paola Diaz (2017) sobre o processo de publicização da tortura praticada no Chile à época da ditadura militar no país. A autora remonta aos acontecimentos que colaboraram para a ascensão do tema no início dos anos 2000, culminando com a criação da Comissão da Verdade local. Os testemunhos de ex-prisioneiros foram fundamentais para se operar uma dessingularização do caso, principalmente a partir do momento em que as informações foram classificadas em relatórios estatísticos e de conteúdo dos depoimentos. No transporte, a utilização de termos como moradores, população, passageiros e usuários nos momentos de formulação de críticas imprime a ideia de um problema incidente sobre um grande grupo de pessoas. Os usuários representam, numericamente, um contingente extenso, por isso mesmo formador de um *público* potencialmente (e, na prática, efetivamente) disperso. Generalizar uma experiência de transtornos gera o reconhecimento dos pares e afasta o enquadramento individual ou egoísta da questão. Essa é uma lógica semelhante à da denúncia pública desenvolvida por Boltanski (2000[1990]). Além disso, a transformação das reclamações enviadas à Secretaria Municipal de Transportes (SMTR) em estatísticas oficiais reforça o caráter generalizante e passível de ser considerado pertinente das demandas por reparação empenhadas pelos usuários. De modo similar ao encontrado por Diaz (Ibdem) na pesquisa sobre crimes políticos, os problemas do serviço de ônibus convencionais e do BRT tornam-se obrigatoriamente “geridos” pelo Estado, principalmente a partir do momento em que são formulados relatórios oficiais sobre a questão.

Outra possibilidade de leitura sobre a *experiência pública* é oferecida por Louis Quéré e Cedric Terzi (2015). Os autores utilizam o termo no sentido goffmaniano de organização conjunta, e o *público* como uma forma e modalidade de experiência. A proposta de análise de “ordens sociais” e “realizações práticas” operada pela etnometodologia (Garfinkel, 2018[1967]) é introduzida no argumento de Quéré e Terzi para contrapor o suposto “otimismo” de Dewey ao afirmar que a percepção emocional de problemas necessariamente acarretaria o início de uma investigação e consequente formação de *públicos*. Em alguns casos poderia haver a ausência de energia/força para levar a ação adiante. Os autores se embasam em exemplos em que a canalização de esforços para definir e remediar questões problemáticas são vistas como desagregadoras da coesão do grupo. A controvérsia analisada por eles remonta à contestação estrangeira às ações de bancos e do Estado suíço à época da Segunda Guerra Mundial. As instituições teriam sido coniventes com o regime nazista, aceitando transações financeiras e impedindo a entrada de refugiados alemães em seu território. Imediatamente tem lugar uma defensiva do mundo político da Suíça, que se abraça à questão da identidade nacional para refutar qualquer “ataque” à integridade do país. Ocorre então um abafamento público do caso, tornando aqueles dispostos a seguir com as investigações como traidores da pátria. A aposta central de tal abordagem está em afirmar que mesmo estando disponíveis para problematização, nem todas as situações de perturbação o serão na prática – o que relembra resultados semelhantes encontrados entre os voluntários estudados por Eliasoph (1998).

A mesma lógica de evitação da política e da formação de ações coletivas associativas foi descrita ao longo de todo este trabalho de dissertação. No entanto, no campo do transporte carioca as causalidades do fenômeno são de outra ordem. O abafamento da problematização do tema em arenas públicas formais – por parte dos usuários – aponta para um processo de publicização caracterizado pelo contato do discurso crítico produzido pelos envolvidos de maneira intangível (Chateauraynaud, 2004) e banal, contribuindo para uma aparente perda de força na capacidade de alteração do mundo. De modo ambíguo, a veiculação da crítica dispersa, torna-se ela mesma uma capacidade de problematização (arenização) do tema, impactando sobremaneira o entendimento da *experiência* no contexto do

objeto analisado. A *resignação* também pode ser fator de apatia associativa e política, na medida em que os problemas do transporte persistem sem solução há pelos menos uma década.

Em termos de experiência, podemos as relações entre a tese defendida por Tarde sobre a conexão de grupos abstratos por meio da opinião pública a ideia de Bruno Latour e Michel Callon (1981) a respeito da transformação de microatores em macroatores, uma coletividade formada de maneira involuntária e percebida como uma abstração. Esta última concepção pode ser lida, ainda, a partir da abordagem teórica do *ator-rede* de Latour (2012) entendida como uma série de associações entre elementos heterogêneos e compostos por controvérsias internas. Resumidamente, a perspectiva da abordagem do ator-rede marca uma distinção em relação ao que Latour denomina “sociologia do social”: “Para eles, o social está sempre à sua disposição, mas o social não é nunca uma coisa visível ou postulável. Só se deixa entrever pelos *traços* que vai disseminando (experimentalmente) quando uma *nova* associação se constitui com elementos de modo algum ‘sociais’ por natureza” (2012, p. 27). A aposta dessa teoria recai sobre a retomada da tarefa de conexão e coleção de associações, com o intuito de *reagregar* o social: “O ponto de partida tem de ser justamente as controvérsias acerca do agrupamento a que alguém pertence” (Idem, *Ibidem*, p. 52). A articulação com o *público* disperso de Tarde evidencia-se ao considerarmos o ator⁹² como componente de uma rede (conexão de elementos e seres) originadora de dinâmicas de sociabilidade que podem ser abstratas ou não concretizadas materialmente (presencialmente), como nas relações estabelecidas nas redes sociais. Ambas as teorias, guardadas as devidas especificações, tratam de coletivos abstratos e/ou dispersos.

Por fim, se “[o] *público é mais o produto de um problema público do que o problema público a criatura do público*” (Cefaï, 2018, p. 70, grifo do autor), logo, quando a definição e problematização dos transtornos não é suficientemente forte, a formação de *públicos* associativos tende a ser frágil, assim como a constituição de arenas públicas também associativas.

Contudo, é importante observar que, tomando a fórmula do problema público composta por: publicização, engajamento de atores (em número significativo) e solução,

⁹² Ou actante, nos termos de Latour, na medida em que pode ser composto de objetos, animais, instituições e outros elementos não humanos.

percebemos que esta última etapa pode não ocorrer em todos os casos. Não há um regramento capaz de determinar que um problema reconhecido por muitos como de importância coletiva será, necessariamente, resolvido ou sequer enfrentado. Os transtornos podem estar fortemente rotinizados, fazendo com que sejam tratados pelas pessoas de forma performática, ritualística em sua pura forma. O movimento social performa uma luta contra as mazelas do poder público; o passageiro performa as reclamações originadas dos absurdos enfrentados diariamente; a Prefeitura performa medidas de resolução dos problemas para melhoria da qualidade e de fiscalização dos operadores; as empresas concessionárias encenam melhorias no serviço.

CONCLUSÕES: DE UMA ‘ARENOLOGIA’ A UMA ‘CRITICOLOGIA’ DOS PROBLEMAS PÚBLICOS

A ideia inicial desta dissertação, elaborada no projeto de pesquisa, concentrava-se em analisar os modos pelos quais o transporte coletivo carioca encarnava em si características de um problema público clássico, aos moldes propostos por Gusfield (1981) e aprofundados por Cefai (1996; 2012[2002]; 2011; 2014). Partia da premissa de que o serviço de mobilidade urbana na cidade do Rio de Janeiro é publicamente compreendido como um problema impulsionador de questionamentos por parte de quem o utiliza e que isso necessariamente implicava a formação, se não de *movimentos sociais*, pelo menos de uma *movimentação do social* em torno do problema de um grande público. A estratégia escolhida para mapear esse processo recaiu na análise do modo como o fenômeno é amplificado na imprensa local, conformando uma *opinião pública* (Tarde, 2005[1901]) a seu respeito. Para tanto, a pesquisa esforçou-se em analisar as críticas elaboradas por passageiros e veiculadas por um jornal local de tipo “popular”, o *Extra* (um dos periódicos de maior circulação no país), que dedica uma de suas seções para receber reclamações da população quanto à prestação de serviços públicos básicos. A ênfase no discurso crítico permitiu perceber como contestações se generalizam e se transformam em denúncias públicas (Boltanski, 2000[1990]) capazes de agregar *públicos*. A pesquisa se estabeleceu, então, na associação entre operações críticas e formas de ação coletiva, organizadas ou não.

Diante do objetivo inicial explicitado acima, o trabalho desenvolvido na dissertação demonstra que no campo observado a construção de uma *forma* de problematizar questionamentos e demandas por reparação apresenta variações em relação ao modelo de problema público clássico. Compreender um fenômeno como problemático e agir para saná-lo está no cerne da questão proposta por Dewey (2008[1927]). Para o autor, a noção de Estado deveria ser compreendida em suas consequências e na realidade de seus fatos constitutivos, afastando-se do pressuposto filosófico do *dever ser* da instituição. O *público*, então, consistiria em ajuntamentos formados por pessoas afetadas indiretamente pelas consequências oriundas de transações executadas (ou não executadas, no caso aqui explorado) pelo Estado, constituindo um corpo político de busca pelo reconhecimento dos transtornos causados e a respectiva erradicação dos mesmos. Para analisar as estratégias de ação coletiva

empregadas pelos atores, a abordagem referente aos problemas públicos utiliza-se da noção de arenas públicas, uma *forma* metafísica no qual se manifestam disputas e performances em busca do convencimento de outros *públicos* a respeito da pertinência da contestação e da adesão às propostas de resolução construídas pelo grupo. O pressuposto dessa interpretação é que a *adesão* de *muitos* a um problema, tornando-o uma causa, e *coletiva*, é o *caminho* para sua solução, ou pelo menos para se fazer algo consistente a seu respeito. É por meio da ideia de *junção de forças* que essa sociologia entende a ação política de grupos sociais a partir das críticas por eles formuladas (Boltanski, 2000[1990]). A adesão, como operação de *engajamento* se torna, então, um elemento chave, e a mobilização, um dispositivo fundamental dessa política. Por fim, ambas se colocam como categorias fundamentais dessa sociologia.

Os resultados da pesquisa, no entanto, demonstraram considerável desajuste entre essa proposta e as modalidades de problematização do transporte coletivo carioca. Do ponto de vista de usuários, o *associativismo* característico de análises inspiradas em Dewey não se coloca como modo habitual de ação. O elemento marcante desse *público* é a dispersão das contestações relacionadas à prestação do serviço realizado por ônibus. Isso constitui, assim, uma modalidade *não associativa* de ação coletiva, em consonância com a proposta de Tarde (2005[1901]) sobre uma definição mais abstrata de *público*, configurando agregados conectados à distância, principalmente por meio da *opinião pública*, seja ela difundida pelo jornal, pelas redes sociais como Facebook, ou na *conversação* (Idem, Ibidem) desenvolvida nos pontos de embarque e desembarque, nos terminais e nas estações. O movimento de associações estruturadas está mais próximo de uma problematização (mais “especializada”) da “mobilidade urbana”, tema “guarda-chuva” característico por abarcar diversas dimensões da circulação de massa no âmbito carioca e de sua região metropolitana.

A dispersão dos *públicos* no campo observado está intimamente conectada às reivindicações, reclamações e denúncias dos usuários. Estas se manifestam em um esquema de generalização cotidiana e repetição de qualificações referentes aos transtornos ocasionados pelo transporte, especificamente, no caso desta pesquisa, aquele realizado por ônibus convencionais e do BRT. Vimos, no fim do Capítulo 1, algumas dimensões da força da crítica (Boltanski e Chiapello, 2009[1999]; Boltanski, 2013),

oriundas principalmente da *indignação* como mote emocional para o extravasamento do descontentamento relativa a uma *situação específica*. Segundo vários autores, como mostrei, para o convencimento (e posterior adesão, mobilização, engajamento) de um grupo maior de pessoas, é necessário que o sofrimento retratado nessa emoção seja capaz de se generalizar, demonstrando sua pertinência e a possibilidade de que possa ocorrer com qualquer pessoa inserida no mesmo contexto do reclamante. Pois bem, no caso sobre o qual me detive, observa-se um esvaziamento da crítica exatamente a partir de sua extrema recorrência, de modo a se constituir como uma dispersão de reclamações aos modos como o serviço é fornecido. Pode-se dizer que a banalidade crítica é a origem da perda da força, justamente por ser repetitiva e muito generalizada ao tratar de um “grande problema” aparentemente sem resolução. De modo contrastante, a *efetivação* (Werneck, 2012) da crítica ocorre, na medida em que esse discurso de fato se manifesta no mundo, sendo entendido (isto é, em sentido pragmático, definido e operado) como tal, mesmo não agregando a força necessária para alterar a realidade considerada negativa. Se pensarmos na metáfora da diluição/concentração de líquidos podemos, por analogia, encarar as consequências da crítica no mesmo esquema. Na química, a lógica de interação entre esses elementos é conhecida: quanto mais solvente, maior será o volume da solução final, tornando o soluto cada vez mais diluído (cada vez menos concentrado). No transporte, observamos o mesmo padrão: a crítica repetitiva e banal é intensiva apenas quantitativamente, funcionando como uma espécie de solvente que dilui o potencial de mobilização, enfraquecendo sua força e a capacidade de transformação do mundo. Em uma lógica de mobilizações coletivas clássicas (associativas), a crítica assume papel inverso, possibilitando que o substrato da solução seja cada vez mais concentrado e capaz de agregar forças em torno de mobilizações coletivas contrárias à situação problemática. E como em qualquer recipiente em que entra mais líquido incessantemente, em algum momento o líquido transborda e, assim como na ação coletiva, há instantes em que o *momento crítico* torna-se iminente, como no caso das manifestações de rua de Junho de 2013. Do mesmo modo, quando passageiros ateiem fogo ou depredam ônibus e estações, a violência dos atos também representa situações de contestações concretizadas em grupo. A metáfora da diluição/concentração demonstra, no caso do transporte, a relação complexa e variante entre incidência da crítica e acumulação de forças no processo de transformação do mundo.

Nos termos apresentados anteriormente, podemos ler o fenômeno de contestação de usuários pela chave do *regime de justiça* (Boltanski e Thévenot, 1991), em um primeiro plano, e pelo *regime de piedade* (Boltanski, 2004[1993]), em um segundo plano. Os *accounts* (Scott e Lyman, 2008[1968]) presentes no primeiro caso são característicos da sustentação de argumentos dos descontentes em uma lógica de ações justas e injustas: o preço da tarifa que não é compatível com o nível de serviço prestado; o motorista que não para no ponto, representando uma atitude inadmissível; o BRT que diminui o tempo do percurso, mas está frequentemente lotado demais; entre outras. No segundo caso, argumentos investidos de tom emocional invocam a injustiça cometida por terceiros. Conformam, por exemplo, uma experiência de sofrimento nos momentos de locomoção, como o calor excessivo dos veículos sem refrigeração, ou as muitas horas de espera nos pontos.

Tanto em um regime quanto em outro, mesmo o discurso crítico sendo esvaziado de força e capacidade de alteração do mundo, sua intensa circulação pública é capaz de se tornar uma instância de “arenização” da questão. A capacidade crítica (Boltanski e Thévenot, 1999) dos atores em problematizar a experiência vivenciada no transporte é uma alternativa possível à ação formatada por associações constituídas com o objetivo de denunciar as mazelas do Estado – e do mercado.

De tudo visto até aqui, podemos afirmar que a ideia do “grande problema que não se resolve” configura uma espécie de buraco negro da ação coletiva. Os atores agem em uma dinâmica desfavorável e aparentemente imutável. No caso que analisei, essa construção aponta para o transporte coletivo como fenômeno problemático em sua gênese, ao mesmo tempo que as deficiências na oferta do serviço são encaradas como elementos intrínsecos a ele. A ideia de *sistema* de transporte, muito utilizada por gestores e empresários do setor, contribui para a percepção de um processo que se renova e se mantém alheio às contestações e anseios de quem o utiliza, salvo em momentos específicos, em que as insatisfações conseguem obter grande atenção pública – e, eventualmente, conquistam algum avanço. Os acidentes com ônibus envolvendo vítimas fatais, a descoberta de esquemas de favorecimento ilícito entre agentes estatais e donos das concessionárias para elevação inadequada da tarifa (um “escândalo”, como vimos), o descumprimento da obrigação de refrigeração total da frota, entre outros casos

apresentados ao longo do trabalho, foram momentos propícios para forjar alterações na realidade de transtornos vivenciada pelos usuários (embora nem sempre surtisses todo o efeito desejado). Em grande medida, a atuação de instituições de controle externo, como Ministério Público e Procon, foi decisiva para as mudanças almejadas.

Pode-se traçar um paralelo entre a dinâmica presente no campo observado e outras áreas da vida social, como a saúde, a educação e a segurança pública, por exemplo. Todos eles referem-se a serviços públicos, portanto, à responsabilidade estatal. O fornecimento deles assenta-se em um arcabouço jurídico e normativo referente aos deveres do Estado no fornecimento e relativo a parâmetros de qualidade a serem seguidos para sua organização e manutenção. No entanto, em termos práticos, há uma desarticulação entre a norma (ideal) e a prática (deficiente, aos olhos dos críticos). As representações elaboradas sobre um serviço público mal prestado, ou “grande problema que não se resolve”, extrapolam, assim, o campo dos transportes, sendo constitutivas também de outras realidades. A educação e a saúde são serviços de competência do Estado e convivem com a concorrência da oferta mercantilizada dos mesmos. No caso da segurança pública, principalmente no contexto da cidade do Rio de Janeiro, a representação de deficiência estatal em garantir a preservação da vida e dos bens pessoais dos cidadãos também se manifesta, incidindo, inclusive, na dinâmica do transporte, em especial no BRT. Nesse caso, e não raro, a possibilidade de concorrência e do *exit* (Hirschman, 1973) coloca-se como possibilidade de fuga do padrão normativo instituído, conformando os mundos da informalidade e da ilegalidade, como a milícia e a segurança privada, quando nos referimos à segurança pública. No contexto do transporte rodoviário, totalmente operado por empresas privadas, o abandono torna-se uma possibilidade menos acessível, na medida que o monopólio das concessões não permite disputas concorrenciais entre empresas de ônibus. Já o transporte alternativo, tanto o legal quanto o ilegal, representa um modelo de oferta de mobilidade diferenciado e circunscrito a Zona Oeste, Zona Norte e Ilha do Governador.

Tratar o transporte coletivo carioca como problema público significa entendê-lo como fenômeno de interesse de uma coletividade de pessoas, que o problematizam por meio de críticas; neste caso, dirigidas à Prefeitura e às empresas concessionárias. A publicização da questão gira em torno de dois

acusados e um grupo difuso constituído por acusadores, os quais transferem as insatisfações para o terreno público da resolução de conflitos.

A crítica deve ser compreendida, então, de um ponto de vista em que o aspecto de mudança da realidade e a conjunção de forças podem ser elementos ausentes. As idealizações de Gusfield (1963; 1981) e Dewey (2008[1927]) sobre poder de transformação de insatisfações em ação coletiva colidem com a possibilidade de a ocorrência de um problema e sua percepção por uma coletividade não se tornar uma questão agregadora de *públicos* associativos. Quéré e Terzi (2015) chamam atenção para certo “otimismo” de Dewey acerca da propensão dos indivíduos a se juntarem em *processos investigativos* quando inseridos em situações de indeterminação geradoras de *públicos* envolvidos em erradicar uma questão qualificada por eles como problemática.

As aceções anteriores nos levam à necessidade de se elaborar melhor a articulação entre as teorias referentes à “criticologia”⁹³, às arenas e aos problemas públicos. A oscilação da força do discurso crítico impacta sobremaneira o modo como as questões são tratadas em um nível de publicização, transformando-se em um elemento tão naturalizado para os *habitués* (no caso desta dissertação, do transporte), que acaba por dispersar não só a si mesma, mas as possibilidades de ação coletiva em termos não associativos e tardianos.

Os atores que criticam são impelidos a *justificar* (Boltanski e Thévenot, 1991; 1999) suas críticas e apresentarem *provas* que ancorem o movimento de contestação. Outra possibilidade é representada pela recorrência ao sentimento de piedade (Boltanski, 2004[1993]) e a determinação de uma situação de injustiça. Tanto em Boltanski (Ibidem) quanto em Thévenot (2016[2006]) encontramos modalidades de ação crítica inseridas em contextos públicos e/ou coletivos. No primeiro caso, o esquema da denúncia pública refere-se à generalização de uma questão experimentada pelos indivíduos como incômoda. A denúncia somente se torna legítima na medida em que representa a oposição a um transtorno incidente sobre uma coletividade; por isso mesmo generalizável – quando essa for a vontade dos envolvidos – e capaz de afastar a caracterização

⁹³ O termo *criticologia* foi proposto por Jussara Freire na ocasião do exame de qualificação da presente dissertação. Refere-se ao campo de estudos da sociologia da crítica, iniciado pelos trabalhos de Luc Boltanski e Laurent Thévenot (1987; 1991; 1999).

de egoísmo ou individualidade. No segundo caso, a *ação pública* configura o regime de *mobilização (engagement)* configurando um percurso de ação no plural e de generalização, indo do *familiar* ao *público*. Os atores operam a partir da *conveniência*, ou seja, formulando julgamentos, apreciações e avaliações acerca da adequação ou razoabilidade de uma ação. Criticar as deficiências da oferta do serviço de ônibus é uma conduta acertada, do ponto de vista das motivações e pertinência da contestação pública. Se pensarmos na dinâmica moral envolvendo o sofrimento, lida pela tópica de denúncia de Boltanski (2004[1993]), percebemos como a dor do outro pode ser concebida como uma injustiça necessária de ser erradicada. Aqui também se coloca a relação estabelecida entre uma causa particular facilmente generalizável, induzindo a concretização de uma política de piedade em torno do incômodo alheio.

A sociologia das arenas e problemas públicos (Gusfield, 1963; 1981; Cefaï, 1996; 2012[2002]; 2011; 2014) está concentrada no plano da publicidade das relações das atividades humanas. A preocupação com a ascensão em generalidade de questões particulares permite analisar os processos de disputas e dramatizações (Goffman, 2014[1959]) conformadores de *públicos* (Tarde, 2005[1901]; Dewey, 2008 [1927]) – associativos ou não – engajados na problematização de um fenômeno concernente a um grupo de pessoas e qualificado como disruptivo.

A crítica está presente em ambas as abordagens, com enfoques e destaques diferenciados. Na “criticologia” representa o enfoque sobre as competências morais dos atores diante de situações desajustadas. Está, em termos de justiça, circunscrita a metafísicas morais – cités – orientadoras da ação no nível praxiológico. Em relação às arenas e problemas públicos, a crítica pode conferir força necessária para formar *públicos* (associativos ou não) em torno de uma questão. Contudo, outras dinâmicas devem estar presentes nesse processo, tais como os embates encenados entre os atores, a pluralidade de agentes, as negociações e uma gramática de publicização. A crítica, então, deixa de ser o cerne da questão e passa a ser mais um dentre outros elementos responsáveis pela problematização de um fenômeno incômodo. A capacidade de convencimento, a busca pela atenção pública e o tratamento estatal da questão passam a ser o centro das mobilizações.

A generalização da crítica, nesse sentido, pode ser considerada o elo entre as abordagens teóricas apresentadas nesta dissertação. A denúncia, quando obtém sucesso,

é capaz de mobilizar coletivos contra uma ordem de incômodos, qualificada como não compatível com as definições de mundo dos atores específicas a essas situações.

Uma das considerações elaboradas pela pesquisa refere-se ao fato de demonstrar como a presença da crítica pode gerar efeitos ambíguos. No caso do transporte, o mundo negativo desenhado por ela é incorporado como elemento constitutivo e característico do serviço, tornando-se banal e quase sem força, porque naturalizada. Ao mesmo tempo, representa a capacidade de promover uma coletividade abstrata e dispersa problematizadora do mundo caótico e pode incitar atores (instituições) de controle externo a agirem. Situações específicas, como um acidente de ônibus com vítimas fatais, o reordenamento de linhas e itinerários, a falta de segurança em estações do BRT, os casos de corrupção no setor, entre outros exemplos aqui trabalhados, podem materializar a coletividade abstrata e captar a atenção pública a fim de tornar-se, mesmo que momentaneamente, pauta em uma agenda pública relativa aos problemas e dilemas enfrentados por usuários do serviço de transporte coletivo carioca.

Portanto, o transporte coletivo rodoviário na cidade do Rio de Janeiro é um fenômeno qualificado, pelos próprios usuários, como um problema em si, aparentemente sem resolução. Logo, grandes problemas parecem, aos olhos de quem os enfrenta, não oferecer a possibilidade de solução definitiva, estando constantemente na *agenda pública* do contexto em que estejam inseridos. Assim, será sempre passível de problematização por meio da crítica, dispositivo responsável por mantê-lo vivo nas discussões, na medida em que é alimentada pelos problemas específicos que se repetem, fragmentos do grande mosaico em que se congregam na vida cotidiana.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMATO, Joseph. Victims and Values: A History and a Theory of Suffering. Nova York: Praeger, 1990.
- ARENDT, Hannah. A condição humana. São Paulo: Forense Universitária, 2016[1958].
- BAJOIT, Guy. “Exit, Voice, Loyalty... and Apathy: Les réactions individuelles au mécontentement”. *Revue Française de Sociologie*, v. 29, n. 2, 1988, pp. 325-345.
- BECKER Howard. Outsiders: Estudos de sociologia do desvio. Rio de Janeiro: Zahar, 2008[1963].
- _____. Social Problems: A Modern Approach. Nova York: John Wiley, 1966.
- BOITEMPO; CARTA MAIOR. Cidades rebeldes: Passe livre e as manifestações que tomaram as ruas do Brasil. São Paulo: Boitempo, 2013.
- BOLTANSKI, Luc; DARRÉ, Yann; SCHILTZ, Marie-Ange. “La dénonciation”. *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, v. 51, 1984, pp. 3-40.
- _____. El amor y la justicia como competencias: Tres ensayos de sociología de la acción. Buenos Aires: Amorrortu, 2000[1990].
- _____. Distant Suffering: Morality, Media and Politics. Nova York: Cambridge University Press, 2004[1993].
- _____. “Sociologia da crítica, instituições e o novo modo de dominação gestonária”. *Sociologia & Antropologia*, v. 03, n. 6, 2013, pp. 441-463.
- _____; CHIAPELLO, Ève. O novo espírito do capitalismo. São Paulo: Martins Fontes, 2009[1999].
- _____; THÈVENOT, Laurent. Les économies de la grandeur: Cahiers du Centre d’Études de l’Emploi, 31. Paris: PUF, 1987.
- _____; THÈVENOT, Laurent. De La Justification: Les Economies des Grands. Paris: Gallimard, 1991.
- _____; Thévenot, Laurent: “A Sociologia da capacidade crítica”, *Antropolítica*, v. 23, n. 2, 2007[1999], pp. 121-144.
- BLUMER, Herbert. “Social Problems as Collective Behavior”. *Social Problems*, v. 18, 1971, pp. 298-306.
- CATTANI, Antonio Davi (org). #protestos: Análises das ciências sociais. Porto Alegre: Tomo, 2014.

- CAIAFA, Janice. *Jornadas urbanas: Exclusão, trabalho e subjetividade nas viagens de ônibus na cidade do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: FGV, 2002.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, Luis Roberto. “A dimensão simbólica dos direitos e a análise de conflitos”. *Revista de Antropologia*, v. 53, n. 2, 2010, pp. 451-474.
- _____. *Direito legal e insulto moral: Dilemas da cidadania no Brasil, Quebec e EUA*. Rio de Janeiro: Garamond, 2011.
- CEFAÏ, Daniel. “La construction des problèmes publics: Définitions de situations dans des arènes publiques”. *Réseaux*, v. 14, n. 75, 1996, pp. 43-66.
- _____. “¿Qué es una arena pública? Algunas pautas para un acercamiento pragmático”. In: CEFAÏ, Daniel; JOSEPH, Isaac (orgs). *La herencia del pragmatismo: Conflictos de urbanidad y pruebas de civismo*. La Tour d’Aigues: Editions de l’Aube, 2012[2002], pp. 51-81.
- _____. “Como uma associação nasce para o público: Vínculos locais e arena pública em torno da associação La Bellevilleuse em Paris”. In: CEFAÏ, Daniel; MELLO, Marco Antônio; MOTA, Fábio; VEIGA, Felipe. *Arenas públicas: Uma etnografia da vida associativa*. Niterói: Eduff, 2011, pp. 67-102.
- _____. “Investigar los problemas públicos: Com y más allá de Joseph Gusfield”. In: GUSFIELD, Joseph. *La cultura de los problemas públicos: El mito del conductor alcoholizado versus la sociedade inocente*. Buenos Aires: Siglo veintiuno editores, 2014, pp. 11-58.
- _____. “Público, socialização e politização: Rer John Dewey na companhia de George Herbert Mead”. In: CORRÊA, Diogo; CHARTAIN, Laura; CANTU, Rodrigo; LEAL, Sayonara (orgs). *Crítica e pragmatismo na Sociologia: Diálogos entre Brasil e França*. São Paulo: Annablume, 2018, pp. 57-88.
- CHATEAURAYNAUD, Francis. “L’épreuve du tangible: expériences de l’enquête et surgissements de la preuve”. *Raisons Pratiques*, v. 15, 2004, pp. 167-194.
- CHOMSKY, Noam. *Current Issues in Linguistic Theory*. Londres: Mouton & Co, 1969.
- CLAVERIE, Élisabeth. “La naissance d’une forme politique: L’affaire du Chevalier de La Barre”. In: ROUSSIN, Philippe (org). *Critique et affaires de bléphème à l’époque des Lumières*. Paris: Honoré Champion, 1998, pp. 185-260.
- CICOUREL, Aaron. *Method and Measurement in Sociology*. Nova York: The Free Press, 1964.
- COLLINS, Randall. “On the Microfoundations of Macrosociology”. *American Journal of Sociology*, v. 86, n. 5, 1981, pp. 984-1014.

- DAMATTA, Roberto. Carnavais, malandros e heróis. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.
- _____. A casa e a rua: Espaço, cidadania, mulher e morte no Brasil. São Paulo: Brasiliense, 1985.
- DEWEY, John. “Em busca do público”. In: FRANCO, Augusto; POGREBINSCHI, Thammy (orgs). Democracia cooperativa: Escritos políticos escolhidos de John Dewey. Porto Alegre: EdiPUCRS, 2008[1927], pp. 12-34.
- _____. Logic: Theory of Inquiry. Nova York: Henry Holt, 1938.
- DIAZ, Paola. “Les chemins de la publicisation de la torture au Chili”. SociologieS, 2017. Disponível (on-line) em: <http://journals.openedition.org/sociologies/6281>.
- ELIASOPH, Nina. Avoiding Politics: How Americans Produce Apathy in Everyday Life. Nova York: Cambridge University Press, 1998.
- FREIRE, Jussara. “Uma caixa de ferramentas para a compreensão de públicos possíveis: Um arranjo de sociologia pragmatista”. RBSE: Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v.12, n. 36, 2013, pp. 720-736.
- _____. “Sociologia da moral, ação coletiva e espaço público”. In: WERNECK, Alexandre; CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís Roberto (orgs). Pensando bem: Estudos de sociologia e antropologia da moral. Rio de Janeiro: Casa da palavra, 2014a, pp. 78-99.
- _____. “‘Violência urbana’ e ‘cidadania’ na cidade do Rio de Janeiro: Tensões e disputas em torno das ‘justas atribuições’ do Estado”. Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social, v. 7, n. 1, 2014b, pp. 73-94.
- _____. Problemas públicos e mobilizações coletivas em Nova Iguaçu. Rio de Janeiro: Garamond, 2016.
- _____; GUALANDE JUNIOR, Ailton. “Tensões e conflitos no transporte coletivo de Campos dos Goytacazes: Uma sociologia das filas de espera”. RBSE: Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v.15, n. 45, 2016, pp. 52-65.
- FREIRE, Leticia de Luna. Mobilizações coletivas em contexto de megaeventos esportivos no Rio de Janeiro. O Social em Questão, ano XVI, n. 29, 2013, pp. 101-128.
- FULLER, Richard; MYERS, Richard. “Some Aspects of a Theory of Social Problems”. American Sociological Review, v. 6, n. 1, 1941a, pp. 24-32.
- _____. “The Natural History of a Social problem”. American Sociological Review, v. 6, n. 3, 1941b, pp. 320-328.
- GARFINKEL, Harold. “O que é etnometodologia”. In: GARFINKEL, Harold. Estudos

- de etnometodologia. Petrópolis: Vozes, 2018[1967], pp. 93-121.
- GLASER, Barney; STRAUSS, Anselm. The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research. Piscataway (Nova Jersey): Aldine Transaction, 1967.
- GOFFMAN, Erving. A representação do eu na vida cotidiana. 20º ed. Petrópolis: Vozes, 2014[1959].
- _____. Comportamento em lugares públicos: Notas sobre a organização social dos ajuntamentos. Petrópolis: Vozes, 2010[1963].
- _____. Os quadros da experiência social: Uma perspectiva de análise. Petrópolis: Vozes, 2012[1974].
- GREIMAS, Algirdas. Semantique structurale: Recherche de methode. Paris: Larousse, 1966.
- GUSFIELD, Joseph. Symbolic Crusade: Status Politics and the American Temperance Movement. Urbana: University of Illinois Press, 1963.
- _____. The culture of public problems: Drinking-Driving and the Symbolic Order. Chicago: University of Chicago Press, 1981.
- HABERMAS, Jürgen. Mudança estrutural da esfera pública. São Paulo: Martins Fontes, 2014[1962].
- _____. Teoria do agir comunicativo. São Paulo: Martins Fontes, 2012[1981].
- _____. O discurso filosófico da modernidade. São Paulo: Martins Fontes, 2000[1985].
- HIRSCHMAN, Albert. Saída, voz e lealdade. São Paulo: Perspectiva, 1973.
- JEANNOT, Gilles. Les usagers du service public. Paris: PUF, 1998.
- _____. Les métiers flous travail et action publique. Toulouse: Octares, 2011.
- JOSEPH, Isaac. Erving Goffman e a microsociologia. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2000.
- _____. L'athlète moral et l'enquêteur modeste. Paris: Economica, 2007.
- _____; JEANNOT, Gilles. Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager. Paris: Éditions du CNRS, 1995.
- KANT DE LIMA, Roberto. "Ordem pública e pública desordem: Modelos processuais de controle social em uma perspectiva comparada (inquérito e Jury System)". Anuário Antropológico, v. 13, n. 1 (1988), 1989, 1991, pp. 21-44.

- _____. “Administração de conflitos, espaço público e cidadania: Uma perspectiva comparada”. *Civitas: Revista de Ciências Sociais*, v. 1, n. 2, 2001, pp. 11-16.
- KNORR-CETINA, Karin; CICOUREL, Aaron. (orgs). *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro-and Macro-Sociologies*. Boston and London, Routledge/Keegan Paul, 1981.
- LATOUR, Bruno. *Ciência em ação: Como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora*. São Paulo: Editora Unesp, 2000.
- _____. *Reagregando o social: Uma introdução à teoria do ator-rede*. Salvador: Edufba, 2012.
- LATOUR, Bruno; CALLON, Michel. “Unscrewing the Big Leviathan: How Actors Macro-Structure Reality and How Sociologists Help them to Do so”. In: KNORR-CETINA, Karin; CICOUREL, Aaron (orgs). *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro-and Macro-Sociologies*. Boston/Londres, Routledge/Keegan Paul, 1981, pp. 276-303.
- LAUTIER, Bruno. “Os amores tumultuados entre o Estado e a economia informal”. *Contemporaneidade e Educação*, v. 2, n. 1, 1997.
- LEAL, Sayonara; VARGAS, Eduardo Raupp. “Entre associativismo e regimes de engajamento: Reflexões acerca do conceito de inovação social para pensar políticas públicas de inovação”. *Estudos de Sociologia*, v. 19, n. 37, 2014, pp. 349-369.
- LORETTI, Pricila. *Todas as energias da crítica: Um estudo do conflito entre uma concessionária de energia elétrica e os moradores na Favela Santa Marta, Rio de Janeiro*. Tese (doutorado), PPCIS/Uerj, 2016.
- LOURENÇO, Alice. *Quem tem direito à cidade? Lutas pelo direito de ir e vir na metrópole do Rio de Janeiro (1980-2005)*. Dissertação (mestrado), Ippur/UFRJ, 2006.
- MAMAMI, Hernán. *Transporte informal e vida metropolitana: Um estudo do Rio de Janeiro nos anos 90*. Tese (doutorado), Ippur, UFRJ, 2004.
- _____. “A arena dos transportes coletivos urbanos: Mobilidade e acessibilidade no debate público sobre o transporte informal”. *Caderno de Estudo em Sociologia Política*. v. 1, n. 1, 2016, pp. 3-29.
- _____; FREIRE, Jussara. “Cartografia do ‘Movimento pelo Passe Livre’ na imprensa do estado do Rio de Janeiro”. In: EGLER, Tamara Cohen (org). *Reinvenção da democracia na América Latina*, Rio de Janeiro: Letra Capital, 2013, pp. 207-212.

- MEAD, George Herbert. *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press, 1934.
- MERTON Robert; NISBET, Robert. (orgs). *Contemporary Social Problems*. Nova York: Harcourt Brace and World, 1961.
- MILLS, Charles Wright. "Situated Actions and Vocabularies of Motive". *American Sociological Review*, v. 5, n. 6, 1940, pp. 904-913.
- MOISÉS, José Avaro; ALIER, V. M. "A revolta dos suburbanos ou 'Patrão, o trem atrasou'". In: MOISES, José Avaro; MARTINEZ-ALIER, Verena; OLIVEIRA, Francisco; SOUZA LIMA, Sérgio. (orgs). *Contradições urbanas e movimentos sociais*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1978, pp. 13-63.
- MOTA, Fabio Reis. *Cidadãos em toda parte ou cidadãos à parte? Demandas de direitos e reconhecimento no Brasil e na França*. Rio de Janeiro: Consequência, 2014.
- NTU. *Transporte informal: Riscos e proposições. Informe setorial*. Brasília, Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU), 2002.
- PARK, Robert Ezra. *La foule et le public*. Lyon: Parangon/Vs, 2007[1975].
- PIRES, Lenin. *Esculhamba, mas não esculacha! Uma etnografia dos usos urbanos dos trens da Central do Brasil*. Niterói, RJ: Eduff, 2011.
- QUÉRÉ, Louis; TERZI, Cédric. "Pour une sociologie pragmatiste de l'expérience publique". *SociologieS*, 2015. Disponível (on-line) em: <http://journals.openedition.org/sociologies/4949>
- RICOEUR, Paul. *Tempo e narrativa: A intriga e a narrativa histórica*. São Paulo: Martins Fontes, 2010[1983].
- SANCHEZ, Pedro José García. "Entre 'comunidade' e 'publico': Seguindo o curso de ação de um conflito de urbanidade em Caracas, Venezuela". In: CEFAL, Daniel; MELLO, Marco Antonio; MOTA, Fábio, VEIGA, Felipe. (orgs) *Arenas públicas. Por uma etnografia da vida associativa*, Niterói, RJ: Eduff, 2011, pp. 173-198.
- _____. "Interactivité socio-spatiale et démocratie urbaine: Ce que la vulnérabilité de l'expérience peut (encore) nous apprendre". In: VILLANOVA, Roselyne; DUARTE, Cristiane (orgs). *Nouveaux regards sur l'habiter: Outils et méthodes, de l'architecture aux sciences sociales*. Paris: Le Manuscrit, 2012, pp. 223-243.
- SCABIO, Jeferson. *Lágrimas, fé e justiça: Uma etnografia de um grupo de mães de vítimas de acidentes de trânsito e de violência policial*. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, v. 09, n. 1, 2016, pp. 111-114.
- SCOTT, Marvin; LYMAN, Stanford. "Accounts". *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, v. 1, n. 2, 2008[1968], pp.139-172.

- SCHUTZ Alfred; LUCKMANN Thomas. *The Structures of the Life-World*. Evanston: Northwestern University Press, 1973.
- SIMMEL, Georg. A natureza sociológica do conflito. In: MORAES FILHO, Evaristo (org). *Simmel*, São Paulo, Ática, 1983.
- SMITH, Adam. *Teoria dos sentimentos morais*. São Paulo: Martins Fontes, 2017[1759].
- STARUSS, Anselm. *Espelhos e máscaras*. São Paulo: Edusp, 1999[1967].
- _____. *Negotiations: Varieties, Processes, Contexts and Social Order*. San Francisco: Jossey-Bass, 1978a.
- _____. “A Social World Perspective”. In: N. Denzin (org). *Studies in Symbolic Interaction*, v. 1, Greenwich: Jai, 1978b, pp. 119-128.
- TALONE, Vittorio. *Confiança e desconfiança como dispositivos morais situacionais em trânsito: Um estudo em viagens de ônibus na cidade do Rio de Janeiro*. Dissertação (mestrado), PPGSA/UFRJ, 2015.
- TARDE, Gabriel. *A opinião e as massas*. São Paulo: Martins Fontes, 2005[1901].
- THÉVENOT, Laurent. “Les investissements de forme”. In: THÉVENOT, Laurent (org) *Conventions économiques*. Paris: PUF, 1986, pp. 21-71.
- _____. *La acción em plural: Uma introducción a la sociología pragmática*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno, 2016[2006].
- THOMAS, William Isaac. *The Unadjusted Girl*. Boston: Little, Brown and Company, 1923.
- THOMAS, William Isaac; THOMAS, Dorothy Swaine. *The Child in America: Behavior Problems and Programs*. Nova Iorque: A. A. Knopf, 1938[1928].
- VASCONCELLOS, Eduardo Alcântara; BRASILIENSE, Ailton; SILVA, Ayrton. *Transporte humano: Cidades com qualidade de vida*. São Paulo: ANTP, 1997.
- VIANNA, Adriana; FARIAS, Juliana. “A guerra das mães: Dor e política em situações de violência institucional”. *Cadernos Pagu*, n. 37, 2011, p. 79-116.
- WALLER, Willard. “Social Problems and the Mores”. *American Sociological Review*, v.1, n. 6, 1936, pp. 922-934.
- WERNECK, Alexandre. *Comunicação e cinismo: A razão cínica na esfera pública observada na cobertura do Primeiro de Maio em jornais*. Dissertação (mestrado), ECO, UFRJ, 2004.

- _____. Culpabilidade pública e circunstâncias: Casos de desculpas dadas por figuras públicas diante de acusações de corrupção e incompetência em jornais. Trabalho apresentado no 32º Encontro Anual da ANPOCS, no Grupo de Trabalho 8: Crime, violência e punição. Outubro de 2008.
- _____. A desculpa: As circunstâncias e a moral das relações sociais. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012a.
- _____. “A contribuição de uma abordagem pragmatista da moral para a sociologia do conflito”. In: Misse, Michel; Werneck, Alexandre (orgs). Conflitos de (grande) interesse: Estudos sobre crimes, violências e outras disputas conflituosas. Rio de Janeiro: Garamond, 2012b, pp. 337-354.
- _____. “Sociologia da moral como sociologia da agência”. RBSE – Revista Brasileira de Sociologia da Emoção, v. 12, n. 36, 2013, pp. 704-718.
- _____. “A força das circunstâncias: Sobre a metapragmática das situações”. In: VANDENBERGHE, Frédéric; VÉRAN, Jean-François (orgs). Além do habitus: Teoria social pós-bourdiesiana. Rio de Janeiro: 7Letras, 2015a, pp. 155-192.
- _____. “‘Dar uma zoadá’, ‘Botar a maior marra’: Dispositivos morais de jocosidade como formas de efetivação e sua relação com a crítica”. DADOS – Revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro, v. 58, n. 1, 2015b, pp. 187-221.
- _____. “Uma sociologia da compreensão a partir do par crítica e jocosidade”. Civitas, Porto Alegre, v. 16, n. 3, jul-set, 2016, pp. 482-503.
- _____; LORETTI, Pricila. “Critique-form, Forms of Critique: The Different Dimensions of the Discourse of Discontent”. Sociologia & Antropologia, Rio de Janeiro, v. 08, n. 3, 2018, pp. 973-1008.

FONTES DA IMPRENSA

- ALBUQUERQUE, Ricardo. “Prefeitura do Rio instala Conselho Municipal de Transporte”. Disponível (on-line) em: <<http://www.rio.rj.gov.br/web/guest/exibeconteudo?id=4359384>>, 2013.
- ALFANO, Bruno. “Prefeitura dá marcha a ré em metas de ônibus: Procuradoria diz ao MP que não tem um cronograma detalhado para frota com ar”. Extra, Rio, 12/03/2015, p. 3.
- BARRETO, Diego; MENDES, Taís. “Vans proibidas na Zona Sul: A partir de segunda, kombis que transportam passageiros também não poderão circular”. Extra, Rio, 12/04/2013, p. 4.
- CUNHA, Bruno. “Temperatura alta e preço salgado: Prefeito justifica aumento, mas não

garante toda a frota do Rio com ar até 2016”. Extra, Rio, 02/01/2015, p. 04.

DIAS, Marcelo. “Ônibus ilegal vira caso para PM: Polícia apreende 25 coletivos em operação para reprimir a circulação de veículos sem licenciamento no Rio”. Extra, Rio, 20/09/2008, p. 9.

_____. “PM apreende mais 23 ônibus: Polícia recolhe coletivos sem vistoria em nova operação que não contou com apoio da Secretaria de Transportes”. Extra, Rio, 02/10/2008, p. 9.

_____. “MP investiga ônibus ilegais: Promotoria apura denúncias de falta de fiscalização de coletivos que não passaram pela vistoria do Detran no Rio”. Extra, Rio, 28/10/2008, p. 9.

_____. “Justiça retira de circulação a linha 397, da Oeste Ocidental: Ação do MP levou à proibição e Vara Empresarial fixa multa em R\$ 50 mil”. Extra, Rio, 17/09/2009, p. 6.

_____. “Na contramão da lei, não! Juíza assume funções da Secretaria de Transportes, retira frota da Ocidental da rua e dá lição de moral”. Extra, Rio, 27/09/2009, p. 13.

_____. “Especialistas criticam modelo de licitação: Eles dizem que prefeitura deve exigir parâmetros e que abriu mão de elaborar projeto por falta de condições”. Extra, Rio, 01/05/2010, p. 11.

_____. “Licitação sob velha direção: Prefeitura volta atrás e assume novamente controle sobre os ônibus, mas é criticada por beneficiar mesmas empresas”. Extra, Rio, 16/06/2010, p. 4.

_____. “Caixa-preta dos ônibus começa a ser aberta: Prefeitura divulga lucro das empresas, e Câmara registra pedido de abertura de CPI”. Extra, Rio, 26/06/2013, p. 4.

EXTRA. “MP investiga prorrogação de licença de ônibus: Para promotora responsável pelo inquérito, o serviço de transporte público deve ser licitado”. Extra, Rio, 29/05/2008, p. 11.

_____. “Procon lacra 22 ônibus com irregularidades”, Extra, Rio, 11/05/2013, p. 10.

_____. “Fogo, trânsito interditado e confronto no Centro do Rio: Mais um conflito em protesto contra o aumento das tarifas de ônibus”. Extra, Rio, 14/06/2013, p. 03.

_____. “BRT atacado após operação em favela”. Extra, Rio, 18/04/2014, p. 10.

_____. “Estações atacadas após operação da PM no Rola”. Extra, Rio, 08/01/2017, p. 12.

- _____. “Justiça mantém a multa de R\$ 20 mil por ônibus sem ar: Desembargador nega recurso com o qual governo Paes tentava suspender a decisão. Prazo para a prefeitura refrigerar quase 4 mil ônibus esgotou no mês passado”. Extra, Rio, capa, 10/01/2017.
- _____. “Rio ônibus ameaça serviço: Empresas alegam que falta de reajuste acabará com linhas; secretário mantém posição”. Extra, Rio, 13/01/2017, p. 7.
- _____. “PF prende Jacob Barata Filho no aeroporto do Rio. Empresário tentava fugir para Portugal. Ele é acusado de pagar propina a políticos”. Extra, Rio, 03/07/2017, p. 11.
- _____. “Empresários sabiam antes de reajustes de passagens. MPF: Diretor da Rio Ônibus tinha informações privilegiadas da Secretaria de Transportes”. Extra, Rio, 15/07/2017, p. 5.
- GUERREIRO, Isabella. “PM apreende 55 ônibus: Apenas uma empresa, a Oriental, tinha 37 veículos com problemas de conservação”. Extra, Rio, 11/02/2009, p. 4.
- _____. “Ônibus param na Zona Oeste: Greve de funcionários da viação Ocidental deixa mais de 100 mil moradores da região a pé”. Extra, 12/05/2009, p. 4.
- GOMES, Antero. “Bilhete único começa a operar hoje no Rio: Quase 62 mil pessoas utilizaram sistema no fim de semana de testes”. Extra, Rio, 01/02/2010, p. 4.
- _____; HERINGER, Carolina; BARRETO FILHO, Herculano; DIAS, Marcelo; HOERTEL, Roberta. “Acidente com ônibus irregular mata sete: Veículo estava com vistoria vencida e tinha 46 multas. 15 pessoas ficaram feridas”. Extra, Rio, 03/04/2013, pp. 1-4.
- GONÇALVES, Kátia. “Sob controle das empresas”. Extra, Rio, 15/09/2017, p. 7.
- HERINGER, Carolina. “Medo na Avenida Brasil: Foram 1.300 roubos a ônibus a via em 2016, uma média de quatro ocorrências por dia”. Extra, Rio, 29/10/2016, p. 9.
- KORSCH, Natalia. “Prefeitura dá início à licitação, mas Rio Ônibus anuncia boicote: Governo abre concorrência para 93 linhas e determina que o valor da passagem não seja maior que R\$2,10”. Extra, 14/06/2008, p. 8.
- _____. “Licitação de ônibus é suspensa: Empresas conseguem liminar para interromper a ação da prefeitura que daria novos donos para 93 linhas”. Extra, 19/06/2008, p. 7.
- MAGALHÃES, Luiz Ernesto. “Ônibus: Licitação questionada: TCM identifica indícios de irregularidades e formação de cartel entre as empresas”. Extra, Rio, 13/07/2012, p. 5.

- MATTOS, Danielle. “Licitação no ponto da polêmica: Prazo de concessão das empresas de ônibus está prestes a acabar e autoridades não chegam a acordo sobre novas regras”. Extra, Rio, 08/06/2008, p. 9.
- MENEZES, Bruno. “Prefeitura recorrerá de liminar: Em seu ex-blog, Cesar Maia chama empresas de ‘poderoso cartel’ e diz que vai à luta para regularizar linhas”. Extra, Rio, 20/06/2008, p. 10.
- MOURA, Athos; ROHDE, Bruno; FREITAS, Camila. “Trânsito derrota a integração: No primeiro dia útil do Bilhete Único Carioca, usuários enfrentam problemas com as 2 horas de prazo”. Extra, Rio, 09/11/2010, p. 4.
- RIBEIRO, Geraldo. “Sobra violência e faltam bilheteria, porta, vidro... sem segurança, estações do BRT em Santa Cruz viram alvo de vandalismo”. Extra, Rio, 17/06/2015, p. 4.
- _____. “Mudança nas linhas de ônibus gera reclamação”. Extra, Rio, 04/10/2015, p. 5.
- _____. “Com que linha eu vou?” Extra, Rio, 27/03/2017, p. 3.
- _____. “Linhas de ônibus somem e deixam passageiros a pé: Na Zona Oeste, ao menos nove desapareceram e outras quatro rodam apenas na hora do rush”. Extra, 23/07/2017, p. 7.
- _____. “Justiça: Tarifa de ônibus tem que baixar até segunda-feira. Consórcios recorrem para não cumprir a decisão da 20ª Câmara Cível do Rio”. Extra, Rio, 30/08/2017, p. 5.
- _____. “O fim da bagunça no BRT: Câmara do Rio aprova projeto de lei que prevê multa de R\$ 170 por calote”. Extra, 07/10/2017, p. 4.
- RIBEIRO, Geraldo. “Tarifas dos ônibus tem que baixar a R\$ 3,40: Justiça determina diminuição de valor em até 48 horas sob pena de multa de R\$5 mil por dia”. Extra, Rio, 10/11/2017, p. 3.
- ROHDE, Bruno; GUERREIRO, Isabella. “Trânsito livre para os ilegais: Mesmo sem segurança, empresas de ônibus continuam pondo em risco a vida de passageiros na Zona Oeste”. Extra, Rio, 07/02/2009, p. 4.
- SALLES, Stéfano. “Benefício inacessível: Vandalismo e falta de segurança mantêm estação Olaria do BRT TransCarioca fechada há mais de dois meses”. Extra, Rio, 02/12/2017, p. 2.
- ZUAZO, Pedro. “Rio ônibus declara guerra à Prefeitura nas redes sociais: Sindicato das empresas diz que há incentivo a vans e kombis em detrimento do BRT”. Extra, Rio, 18/10/2017, p. 4.

_____. “Abandono pede passagem: Sistema de transporte por ônibus no Rio rumo para o colapso”. Extra, Rio, 29/12/2017, p. 3.