

Interseções

REVISTA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES

ISSN 2317-1456 / v. 25. n. 3 / 2023 / <https://www.e-publicacoes.uerj.br/intersecoes>

Experiência e crítica no transporte coletivo da cidade do Rio de Janeiro: a (des)construção de um problema público urbano

DOI: 10.12957/irei.2023.80816

Ailton Gualande Junior¹

Resumo

Este artigo tem o objetivo de problematizar algumas das dimensões que compõem a experiência cidadã no transporte coletivo rodoviário da cidade do Rio de Janeiro, especificamente aquela marcada por reclamações, transtornos e resignação. Paralelamente, apresento como a crítica, entendida como dispositivo de contestação a uma dada realidade compreendida como injusta ou absurda, é formulada para qualificar o transporte como fenômeno problemático. A análise se fundamenta em queixas formuladas por usuários e publicizadas por um jornal local a respeito das mazelas vivenciadas no transporte. Demonstro como, ao longo de anos, a experiência de passageiros é marcada por um conjunto de problemas que se repetem, ao mesmo tempo que deixar de utilizar o serviço caracteriza-se como ação de desengajamento de pouco sucesso.

Palavras-chave

experiência; crítica; transporte coletivo.

Experience and criticism in public transportation in the city of Rio de Janeiro: the (des)construction of an urban public issue

Abstract

The aim of this article is to problematize some of the dimensions that make up the urban experience of public transport in the city of Rio de Janeiro, specifically the one marked by complaints, inconvenience and resignation. At the same time, I present how criticism, understood as a device for contesting a given reality seen as unfair or absurd, is formulated to qualify transportation as a problematic phenomenon. The analysis is based on complaints made by users and published by a local newspaper about the blemishes experienced in transport. I show how, over the years, the experience of passengers is marked by a set of problems that repeat themselves, while stopping using the service is characterized as an unsuccessful disengagement action.

Keywords

experience; critic; collective transportation.

¹ Doutorando e mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia (PPGSA) da UFRJ; ailtongualandejr@gmail.com; <https://orcid.org/0000-0002-0024-8431>

Introdução

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).

Esse trecho representa a fala de um usuário do sistema de transporte coletivo carioca. Ela ilustra a experiência cotidiana nos ônibus da cidade do Rio de Janeiro. A falta de cuidado com o estado de conservação e limpeza, a superlotação e a não refrigeração da frota são algumas das principais queixas dos passageiros (Gualande Junior, 2022). Procurarei demonstrar no artigo algumas das dimensões a compoem o enquadramento da experiência cidadina no transporte, especificamente aquela marcada por reclamações, transtornos e resignação. Paralelamente, apresento como a crítica, entendida como dispositivo de contestação a uma dada realidade compreendida como injusta ou absurda (Boltanski; Thévenot, 2020[1991]; 2007[1999]) é formulada para qualificar os deslocamentos realizados por ônibus como fenômeno problemático.

Os questionamentos ao transporte coletivo se constituem como elementos de uma realidade de transtornos há várias décadas, principalmente em grandes centros urbanos como o Rio de Janeiro (Moisés; Martinez-Allier, 1978; Caiafa, 2002; Mamani, 2004; Lourenço, 2006; Gualande Junior, 2022). Os antigos *quebra-quebras* de ônibus, trens, estações e terminais, representam atualmente as depredações e incêndios, demonstrando o extravasamento abrupto do sentimento de indignação de quem depende do serviço. Em uma dimensão menos violenta encontra-se a exposição de denúncias veiculadas em notícias e reportagens na mídia impressa e televisiva. Diante de câmeras e microfones, as reclamações se repetem cotidianamente.

As problematizações desenvolvidas no artigo estão articuladas a uma pesquisa mais ampla, em que discuto a formação de *públicos* dispersos e não associativos em torno do transporte coletivo carioca, tendo como fundamento as teorizações de Tarde (2005[1901]) e Dewey (1998[1927]). Analiso como críticas publicizadas pelos atores na imprensa e em redes sociais conformam um agregado de vozes de contestação a um fenômeno vivenciado como origem de transtornos, podendo ser delimitado teoricamente como problema público (Gusfield, 1981; Cefaï, 1996; 2017a; 2017b; Cefaï; Terzi, 2012). 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.

A junção de forças dos públicos é capaz de delinear arenas públicas (Cefaï, 2002; 2017a; 2017b), noção que se remete a uma abstração metafísica, uma forma de ordenar acontecimentos em uma dada realidade ou ainda um campo de experiências. Não se

refere a espaços físicos propriamente ditos, mas a uma coordenação de ações em um lugar em duas dimensões: combate e encenação, uma forma 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 .

No caso específico do transporte coletivo carioca, propus pensarmos, a partir de Tarde (2005[1901]), na conformação de públicos em que a junção dos componentes ocorre a distância, por meio de reclamações na imprensa e em postagens em redes sociais. É a ideia de que um conjunto de indivíduos compartilha uma mesma experiência de transtornos cotidianos na utilização de ônibus. A externalização de queixas em canais de amplificação de suas vozes os coloca em contato, mesmo que a interação face a face não ocorra. Partindo desse entendimento, pode-se falar da formação de públicos em um formato distinto do associativismo clássico, sendo marcadamente dispersos. Um elemento central aqui é a crítica, publicizada de maneira repetitiva e dirigida àquilo considerado como deficiência na prestação do serviço de transporte. Assim, aos olhos dos usuários, a questão se impõe como um problema aparentemente sem resolução (Gualande Junior, 2022), configurando um tipo de experiência marcado por transtornos que se mantêm ao longo do tempo.

Os trechos de falas reproduzidos no artigo foram retirados do jornal *Extra*². Veículo de grande 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. Ele conta com uma seção denominada “Carta Branca/Comunidade”, em que leitores enviam 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. Foram analisadas queixas enviadas entre 2008 e 2017, período de 10 anos que abarca a política de mobilidade urbana de diferentes governos locais (Cesar Maia, Eduardo Paes e Marcelo Crivella); e da ocorrência de megaeventos como Copa do Mundo em 2014 e Olimpíadas em 2016, momentos em que grandes investimentos foram feitos em termos da mobilidade urbana. A delimitação desse fio temporal permitiu, assim, apreender os repertórios morais sedimentados em torno de um fenômeno

² 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.

marcado pela problematização corriqueira e constante nas redes sociais, na imprensa local e nos terminais e pontos de embarque e desembarque.

Cenas públicas e a (de)composição de um problema urbano

A experiência cidadina de circulação no serviço de transporte e os problemas vivenciados a partir dessa condição estão imersos em *cenas* públicas (Cefaï, 2011) em que 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 características informais. As cenas são lugares de construção e apresentação de situações de *prova* (*épreuves*) incorporadas pelas arenas públicas. No caso do transporte coletivo 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, em que muitas das denúncias são veiculadas; 5) a virtual, concretizada pela discussão do tema em páginas de redes sociais em que usuários postam vídeos, imagens e comentários sobre experiências de transtornos ocorridas no uso cotidiano do serviço. As interseções entre os acontecimentos ocorridos em cada uma delas confere uma pluralidade de *provas* e dispositivos conformadores de arenas públicas.

No interior de cada uma dessas cenas e na articulação entre elas um elemento é central, a crítica. A abordagem utilizada na pesquisa compreende diferentes modos de manifestação de críticas e sua capacidade de agregar *públicos* em torno de problemas concernentes ao transporte coletivo. Recorro ao que Werneck (2015) denomina *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 actâncias³ (denunciante, vítima, perseguidor e juiz) que permitirá a apresentação de *accounts* (Scott; Lyman, 2008[1968]) e julgamentos morais intersubjetivos. Em outro momento, a construção do argumento desenvolve-se a partir da proposta de Werneck e Loretto (2018) sobre um esquema de modelização formado por três dimensões de *efetivação* da crítica: *metamorais*, *estéticas* e *lógicas*. Resumidamente:

Dimensões *metamorais*, 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*

³ Termo utilizado no sentido conferido por Latour (2012[2005]) referente aos atores, humanos e não humanos, capazes de determinar ou indeterminar a definição de situações e o curso da ação.

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. (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. 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 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/repetitiva (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 no artigo as classificações e discussões em tipos específicos, a *decomposição*.⁴

Condições problemáticas específicas estão presentes no transporte coletivo carioca desde pelo menos 2008 (início do mapeamento da pesquisa)⁵. 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 prazo⁶. O caso terminou no Judiciário, 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 Secretaria Municipal de Transporte (SMTR), acarretando operações policiais para recolhimento dos irregulares (Dias, 20/09/2008; 02/10/2008; 28/10/2008).

⁴ Discuto em outro texto (Gualande Junior, 2022) a dimensão de generalidade (*síntese*).

⁵ 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.

⁶ Lei complementar n. 37, de julho de 1998. Dispunha sobre a delegação de serviços públicos municipais.

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; 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 blitzes (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, 1º/02/2010) foram temas agregadores da maior parte das discussões nesse campo. Muitos especialistas enxergavam problemas no modelo proposto pela Prefeitura (Dias, 1º/05/2010). Logo nos primeiros dias de uso da bilhetagem eletrônica, usuários enfrentaram problemas com o 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).

O ano de 2012 marca a implementação do sistema BRT (*Bus Rapid Transportation*, Transporte Rápido por Ônibus, em português). O projeto de corredores expressos exclusivos para ônibus foi apresentado pelo Comitê Olímpico Brasileiro ao Comitê Olímpico Internacional. Foi 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 segregadas⁷, pagamento pré-embarque⁸ e veículos de alta capacidade⁹. Em relação ao planejamento, o modelo era capaz de ser implementado rapidamente (cerca de dois anos) a um custo relativamente baixo. Atualmente, o BRT opera a partir de quatro corredores expressos: TransOeste, TransOlímpica, TransCarioca e TransBrasil. A implementação do sistema foi marcada por queixas referentes à capacidade insuficiente de absorção da elevada demanda e pela descontinuidade de linhas de ônibus regulares que circulavam no interior dos bairros.

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 órgão de proteção e defesa do consumidor (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

⁷ Significa dizer vias exclusivas para tráfego dos veículos do modal.

⁸ Por meio do modelo de bilhetagem eletrônica (bilhete único).

⁹ Segundo informações da Prefeitura, cada veículo articulado e biarticulado tem capacidade média para transportar entre 90 e 180 passageiros, respectivamente.

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 das empresas de ônibus 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 gratuidades¹⁰. No ano seguinte, anteveendo 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 o 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, Prefeitura e Rio Ônibus travaram intensa disputa discursiva, uma vez que Crivella havia decidido não conceder reajuste naquele ano, alegando descumprimento 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). O mesmo periódico publicou reportagens ilustrando a controvérsia (Extra, 13/01/2017; Ribeiro, 23/07/2017; Zuazo, 18/10/2017).

¹⁰ Termo utilizado para designar pessoas que não pagam a tarifa de transporte, sendo eles idosos, pessoas com deficiência e estudantes.

O processo de reestruturação, oficialmente denominado “racionalização”, de linhas ocorrido entre 2015 e 2016 foi tema de grande queixa dos usuários. Em muitos casos, passou a 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)¹¹ 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, que pode ser analisado por meio do modelo teórico das Economias da Grandeza (EG) de Boltanski e Thévenot (2020[1991]).

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 (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. 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, analiso o regime de ação em justiça que, segundo Boltanski e Thévenot (2020[1991], 2007[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. 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*, são situados e plurais.

O nome 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 podem ser medidas. Dessa forma, as situações

¹¹ 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.

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 investimentos de forma (Thévenot, 1986) capazes de estabelecer uma relação estável por um período e investida de generalidade, tornando-a passível de se justificar (efetivar em termos de justiça).

No modelo das Economias da Grandeza, Boltanski e Thévenot (2020[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 das avaliações morais dos atores se 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, 1998[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 preceitos¹², formando um ordenamento fundado na *cit*é coletiva, composta pelo compromisso entre as *cit*és cívica e industrial (Boltanski; Thévenot, 2020[1991]). 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. Os casos envolvendo empresários do setor, diretores do sindicato de transportes e membros da SMTR denunciam para a audiência práticas de enriquecimento ilícito à custa de um *bem público*, subvertendo a lógica do lucro justo (originado em condutas inseridas nos mundos mercantil e industrial) pelo injusto (derivado de relações baseadas no mundo doméstico). O favorecimento surge como categoria de acusação, designando, no caso do transporte, 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 de Janeiro 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

¹² John Dewey (Ibidem) formula uma definição neste sentido. Para ele, o Estado se constitui como organização de um público que se forma através de agentes públicos. A estes últimos, então, caberia a proteção dos interesses compartilhados por seus membros.

em Diário Oficial (Extra, 15/07/2017). Em outra ocasião, uma auditoria realizada pela empresa de consultoria PricewaterhouseCooper (PwC) apontou que as empresas de ônibus eram responsáveis 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.

O mapeamento da decomposição de problemas 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.

Demonstrarei adiante como a situação de transtornos vivenciadas no transporte torna-se ainda mais dramática quando analisamos as alternativas disponíveis aos usuários.

‘Somos reféns’: 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 reféns 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 reféns 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, essa situação apresenta semelhanças às propostas de Albert Hirschman (1973) sobre os tipos de crítica denominados por ele saída (*exit*), voz (*voice*) e lealdade (*loyalty*), presentes na 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 breve. Hirschman desenvolveu o modelo baseado, entre outras, em observações realizadas na Nigéria a respeito do transporte ferroviário praticado naquele país. Esse e outros casos o instigaram a se debruçar sobre a análise de certos processos econômicos e a relação entre eles e fenômenos sociais e políticos.

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 cidade¹³, justamente por percorrer caminhos não contemplados em modais ferroviários, por exemplo¹⁴, nem mesmo pelo BRT em alguns casos. Em determinadas situações, no entanto, a alternativa possível ao uso dos ônibus convencionais e do BRT

¹³ Em 2017 o movimento de passageiros nos modais do transporte coletivo carioca apresentava-se da seguinte forma – ônibus e BRT: 1.175.684; metrô: 244.710; trem: 160.663; VLT: 10.000. Em 2022 os dados são os seguintes – ônibus e BRT: 607.986; metrô: 169.893; trem: 97.519 (número em milhões). Informações disponíveis em: <https://www.data.rio/documents/PCRJ:-movimento-de-passageiros-segundo-os-transportes-rodovi%C3%A1rio-ferrovi%C3%A1rio-hidrovi%C3%A1rio-e-aerovi%C3%A1rio-no-munic%C3%ADpio-do-rio-de-janeiro-entre-1995-2022/about>

¹⁴ 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.

se concretiza com a utilização do transporte alternativo ou informal¹⁵, como nos exemplos seguintes:

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 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 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 cidade¹⁶.

¹⁵ A Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU) elenca quatro modalidades de transporte: *convencional*: o transporte regular operado por empresas legalmente constituídas com controle e regulamentação pública; *ilegal*: 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*: 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.

¹⁶ A 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* são, em sua grande maioria, de moradores das regiões Oeste, Norte e Ilha do Governador.

Coincidentemente, a circulação do transporte alternativo de passageiros¹⁷ 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 proibição¹⁸ da circulação dos permissionários dessa categoria na Zona Sul carioca em abril de 2013 (Barreto; 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).

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.

No entanto, 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. As denúncias contra a escassez de veículos, o mal estado de conservação da

¹⁷ 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/smnr/stpl-online>>. Acessado em 26 de novembro de 2018.

¹⁸ Por meio do decreto municipal n. 37.007, de 10 de abril de 2013.

frota, a superlotação, o comportamento de motoristas, 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). A presença de dezenas de empresas 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 (Bajoit, 1988, 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. As pessoas reclamam das condições a que são submetidas e formulam críticas contra o que consideram injustiças de forma situacional e por meios institucionais, como a ouvidoria da SMTR, jornais como o *Extra* e perfis em redes sociais. Mas, ações de criticidade 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*.

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.¹⁹

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; Thévenot, 2020[1991]; 2007[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 policiais²⁰. 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)²¹ 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).

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).

¹⁹ Como demonstrado por Loretto (2023) acerca dos conflitos envolvendo a Light, concessionária de distribuições de eletricidade na cidade do Rio de Janeiro e os moradores da favela Santa Marta, em Botafogo.

²⁰ Isso pode ser notado em algumas incursões a campo exploratórias realizadas no início da pesquisa.

²¹ 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 não pagar a tarifa de transporte no sistema BRT.

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; Thévenot, 2020[1991]) à medida 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.

Considerações finais: vulnerabilidade da experiência cidadina

Nas abordagens pragmatista e pragmática, a noção de *experiência* ocupa papel de destaque. As discussões sobre o tema remontam às contribuições de John Dewey (1998[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 conseqüente busca por reparação deles. 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) cidadina 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.

Em outra perspectiva sobre o tema, Cefaï (2018) trabalha com a articulação entre o pensamento de Dewey (1998[1927], 1938) sobre a comunidade de investigação integrante do *público* e a ideia de George Herbert Mead (2021[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*²². Pode ser concebida como uma espécie de generalização de atitudes individuais contidas 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 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 a resignificação de objetos e ferramentas – não humanos (Latour, 2012[2005]) – 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. No transporte, a utilização de termos como *moradores*, *população*, *passageiros* e *usuários* nos momentos de formulação de críticas imprime a ideia de um

²² 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”. (2021[1934], p. 154).

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 (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. 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.

Nesse contexto, a resignação torna-se comum, surgida a partir da percepção de impossibilidade de mudança da situação problemática, somada à baixa confiança em relação ao governo instituído. 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.

Diante desse cenário, usuários insatisfeitos não têm muitos meios à disposição para abandonar o serviço, tornando a situação ainda mais dramática.

Referências

- BAJOIT, Guy.
(1988). Exit, Voice, Loyalty...and Apathy: Les réactions individuelles au mécontentement. *Revue Française de Sociologie*, v. 29, n. 2, p. 325-345.
- BOLTANSKI, Luc.
(1990) Luc. *L'amour et la justice comme compétences : Trois essais de sociologie de l'action*. Paris, Éditions Métailié..
- _____; THÉVENOT, Laurent.
(2020[1991]). *A justificação: Sobre as economias da grandeza*. Rio de Janeiro, EDUF RJ.
- (2007[1999]). A Sociologia da capacidade crítica. *Antropolítica*, v. 23, n. 2, p. 121-144.
- _____; CHIAPELLO, Ève.
(2009 [1999]). *O novo espírito do capitalismo*. São Paulo: Martins Fontes.
- CAIAFA, Janice.
(2002). *Jornadas urbanas: Exclusão, trabalho e subjetividade nas viagens de ônibus na cidade do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: FGV.
- CEFAÏ, Daniel.
(2002). Qu'est-ce qu'une arène publique? Quelques pistes pour une approche pragmatiste. In: CEFAÏ, Daniel; JOSEPH, Isaac. (orgs.). *L'Héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*. La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube, p. 51-81.
- (2011). 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 (orgs). *Arenas públicas: uma etnografia da vida associativa*. Niterói, Eduff, p. 67-102.
- (2017a). Públicos, problemas públicos, arenas públicas...O que nos ensina o pragmatismo (parte I). *Novos Estudos/Cebrap*, v. 36, n. 1, p. 187-213.
- (2017b). Públicos, problemas públicos, arenas públicas...O que nos ensina o pragmatismo (parte II). *Novos Estudos/Cebrap*, v. 36, n. 2, p. 129-142.
- (2018) "Público, socialização e politização: reler 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, p. 57-88.
- _____; TROM, Danny.
(2001). *Les formes de l'action collective*. Mobilisations dans des arènes publiques. Paris, Editions de L'EHESS.
- DEWEY, John.
(1927). The public and its problems In : Larry Hickman e Thomas Alexander (orgs.).
(1938). *Logic: Theory of Inquiry*. New York, Henry Holt.
(1998). *The essential Dewey : pragmatism, education, democracy* (v. 01). Bloomington and Indianapolis, Indiana University Press.
- FREIRE, Jussara.
(2016). *Problemas públicos e mobilizações coletivas em Nova Iguaçu*. Rio de Janeiro, Garamond.
- GOFFMAN, Erving.
(2012[1974]). *Os quadros da experiência social: uma perspectiva de análise*. Petrópolis: Vozes.
- HIRSCHMAN, Albert.
(1973). *Saída, voz e lealdade*. São Paulo: Perspectiva.
- JOSEPH, Isaac.
(2000). *Erving Goffman e a microsociologia*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- LATOURE, Bruno.
(2012[2005]). *Reagregando o social: uma introdução à teoria do ator-rede*. Salvador, Edufba.
- LORETTI, Pricila.
(2023). Críticas ao gato e o gato como crítica: um estudo etnográfico das insinuações realizado a partir da eletricidade na Favela Santa Marta, no Rio de Janeiro. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, v. 16, p. 59-73.
- LOURENÇO, Alice.
(2006). *Quem tem direito à cidade? Lutas pelo direito de ir e vir na metrópole do Rio de Janeiro (1980-2005)*. Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- MAMAMI, Hernán.
(2004). *Transporte informal e vida metropolitana: um estudo do Rio de Janeiro nos anos 90*. Tese de doutorado apresentada ao Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro.
(2016). 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, p. 3-29.
- MEAD, George Herbet.
(2015[1934]). *Mente, self e sociedade*. Petrópolis: Vozes.
- MOISÉS, José Avaro; ALIER, MARTINEZ-ALIER, Verena(1978). "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, p. 13-63.
- NTU.
(2002). *Transporte informal: Riscos e proposições*. Informe setorial. Brasília, Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos (NTU).
- SANCHEZ, Pedro José García.
(2011). Entre 'comunidade' e 'público': 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, Eduff, p. 173-198.
- SCOTT, Marvin; LYMAN, Stanford.
(2008[1968]). Accounts. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, v. 1, n. 2, p.139-172.
- TARDE, Gabriel.
(2005[1901]). *A opinião e as massas*. São Paulo : Martins Fontes.
- THÉVENOT, Laurent.
(1986). Les investissements de forme. In: THÉVENOT, Laurent (org) *Conventions économiques*. Paris, PUF, p. 21-71.
- WERNECK, Alexandre.
(2012). *A desculpa: As circunstâncias e a moral das relações sociais*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira.
(2015). '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, p. 187-221.
- WERNECK, Alexandre; LORETTI, Pricila.
(2018). Critique-form, Forms of Critique: The Different Dimensions of the Discourse of Discontent. *Sociologia & Antropologia*, v. 08, n. 03, p. 973-1008.

Fontes da imprensa

- BARRETO, Diego; MENDES, Taís.
(12/04/2013). "Vans proibidas na Zona Sul: A partir de segunda, kombis que transportam passageiros também não poderão circular". *Extra*, Rio, p. 4.
- CUNHA, Bruno.
(02/01/2015). "Temperatura alta e preço salgado: Prefeito justifica aumento, mas não garante toda a frota do Rio com ar até 2016". *Extra*, Rio, p. 04.
- DIAS, Marcelo.
(20/09/2008). "Ônibus ilegal vira caso para PM: Polícia apreende 25 coletivos em operação para reprimir a circulação de veículos sem licenciamento no Rio". *Extra*, Rio, p. 9.
- (02/10/2008). "PM apreende mais 23 ônibus: Polícia recolhe coletivos sem vistoria em nova operação que não contou com apoio da Secretaria de Transportes". *Extra*, Rio, p. 9.
- (02/01/2015). "MP investiga ônibus ilegais: Promotoria apura denúncias de falta de fiscalização de coletivos que não passaram pela vistoria do Detran no Rio". *Extra*, Rio, p. 9.
- (17/09/2009). "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, p. 6.
- (27/09/2009). "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, p. 13.
- (1º/05/2010). "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, p. 11.
- EXTRA.
(29/05/2008). "MP investiga prorrogação de licença de ônibus: Para promotora responsável pelo inquérito, o serviço de transporte público deve ser licitado". *Extra*, Rio, p. 11.
- (14/06/2013). "Fogo, trânsito interdito e confronto no Centro do Rio: Mais um conflito em protesto contra o aumento das tarifas de ônibus". *Extra*, Rio, p. 03.
- (10/01/2017). "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.
- (13/01/2017). "Rio ônibus ameaça serviço: Empresas alegam que falta de reajuste acabará com linhas; secretário mantém posição". *Extra*, Rio, p. 7.
- (03/07/2017). "PF prende Jacob Barata Filho no aeroporto do Rio. Empresário tentava fugir para Portugal. Ele é acusado de pagar propina a políticos". *Extra*, Rio, p. 11.
- (15/07/2017) "Empresários sabiam antes de reajustes de passagens. MPF: Diretor da Rio Ônibus tinha informações privilegiadas da Secretaria de Transportes". *Extra*, Rio, p. 5.
- GOMES, Antero.
(1º/02/2010). "Bilhete único começa a operar hoje no Rio: Quase 62 mil pessoas utilizaram sistema no fim de semana de testes". *Extra*, Rio, p. 4.
- GOMES, Antero; HERINGER, Carolina; BARRETO FILHO, Herculano; DIAS, Marcelo; HOERTEL, Roberta.
(03/04/2013). "Acidente com ônibus irregular mata sete: Veículo estava com vistoria vencida e tinha 46 multas. 15 pessoas ficaram feridas". *Extra*, Rio, pp. 1-4.
- GONÇALVES, Kátia.
(15/09/2017). "Sob controle das empresas". *Extra*, Rio, p. 7.
- GUERREIRO, Isabella.
(11/02/2009). "PM apreende 55 ônibus: Apenas uma empresa, a Oriental, tinha 37 veículos com problemas de conservação". *Extra*, Rio, p. 4.
- (12/05/2009). "Ônibus param na Zona Oeste: Greve de funcionários da viação Ocidental deixa mais de 100 mil moradores da região a pé". *Extra*, p. 4.
- KORSCH, Natalia.
(14/06/2008). "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*, p. 8.
- 19/06/2008, "Licitação de ônibus é suspensa: Empresas conseguem liminar para interromper a ação da prefeitura que daria novos donos para 93 linhas". *Extra*, p. 7.
- MATTOS, Danielle.
(08/06/2008). "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, p. 9.
- MENEZES, Bruno.
(20/06/2008). "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, p. 10.

MOURA, Athos; ROHDE, Bruno; FREITAS, Camila.
(09/11/2010). "Trânsito derrota a integração: No primeiro dia útil do Bilhete Único Carioca, usuários enfrentam problemas com as 2 horas de prazo". *Extra*, Rio, p. 4.

RIBEIRO, Geraldo.
(04/10/2015). "Mudança nas linhas de ônibus gera reclamação". *Extra*, Rio, , p. 5.

(27/03/2017). "Com que linha eu vou?" *Extra*, Rio, p. 3.

(23/07/2017), "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*, p. 7.

ROHDE, Bruno; GUERREIRO, Isabella.
(07/02/2009) "Trânsito livre para os ilegais: Mesmo sem segurança, empresas de ônibus continuam pondo em risco a vida de passageiros na Zona Oeste". *Extra*, Rio, p. 4.

ZUAZO, Pedro.
(18/10/2017). "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, p. 4.

(2002). Qu'est-ce qu'une arène publique? Quelques pistes pour une approche pragmatiste. In: CEFAL, Daniel; JOSEPH, Isaac. (orgs.). *L'Héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*. La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube, p. 51-81.

Recebido em
dezembro de 2023

Aprovado em
maio de 2024