

Os despachantes documentalistas e a resignificação do profissionalismo como dispositivo moral¹

Maria da Gloria Bonelli

Professora sênior da UFSCar

Recebido em: 02/09/2016

Aprovado em: 21/11/2016

O artigo aborda os embates morais pela legitimidade para a realização do trabalho de despacho de documentos, concentrando-se na trajetória de despachantes documentalistas como grupo profissional, na criação do Poupatempo e nas mudanças no Detran-SP. Na prática da atividade e nas condenações do “jeitinho”, eles mobilizam repertórios como o profissionalismo, criativamente construído como dispositivo moral. Travam lutas concorrenciais e produzem valorações sobre interesses econômicos e políticos envolvidos na terceirização desse serviço público. A pesquisa reúne fontes documentais, *survey* com 107 despachantes em São Paulo e entrevistas com lideranças profissionais.

Palavras-chave: despachantes documentalistas, profissionalismo, moralidades, Detran-SP, Poupatempo

The documentary dispatchers and the re-signification of professionalism as a moral device

deals with the moral struggles over the legitimacy to do the work of document clearing, concentrating on the professional trajectory of documentalist brokers, the Sao Paulo document emitting services, and the changes in the Sao Paulo Department of Motor Vehicles. In the occupational practices and the public image of the “jeitinho” as an unofficial way of obtaining documents, the brokers have mobilized creatively the repertory of professionalism as a moral device. The research includes a survey research with 107 brokers of Sao Paulo state, primary and secondary research documents, and interviews with professional leaderships.

Keywords: document clearing agents, professionalism, moralities, Detran-SP, Poupatempo

Introdução

Os despachantes documentalistas estão no fogo cruzado. Chegaram ao século XXI perdendo várias de suas atribuições profissionais, com o despacho de documentos mais acessível à população por meio da terceirização desses serviços públicos e do pagamento de taxas, impostos e multas nos caixas automáticos do sistema bancário. Eles constituem uma ocupação com regulamentos desde o Império, com a concessão pelo poder central desses serviços aos despachantes municipais. Ao longo do século XX, consolida-se o “jeitinho” para a obtenção de documentos, com a organização dos Departamentos de Trânsito, que se tornaram decisivos nessa dinâmica, a partir dos anos 1940. Os assuntos de trânsito se constituíram como principal mercado de atuação dos despachantes, que intermediaram a relação entre o Estado e sociedade para obtenção de documentos por mais de cem anos.

Os funcionários das repartições públicas de emissão de documentos preferiam lidar com o despachante, que preenche corretamente cinquenta documentos e estabelece vínculos e reciprocidades com eles, a atender às solicitações no varejo de pessoas que desconhecem os procedimentos e as nuances dessa rotina. Os despachantes souberam reter esse poder. Mantiveram-se no controle do despacho de documentos porque as pessoas eram privadas do direito de obtê-los com agilidade, dados os entraves burocráticos visando ao controle social. Também conseguiram ampliar esse poder “pessoalizando” relações com os servidores que viabilizavam “jeitinhos” para atender os clientes.

A concepção que predominou na expedição dos documentos de trânsito, identificação e passaporte relacionava o recolhimento de taxas para a constituição de recursos financeiros públicos com o controle de polícia sobre essas parcelas da população. Em São Paulo, a criação do Poupatempo em 1996 e a terceirização do pagamento de taxas e multas nos caixas automáticos do sistema bancário foram desarticulando o modelo vigente de acesso à documentação. O deslocamento na posição que os despachantes ocupavam no labirinto burocrático veio acompanhado do declínio do grupo e de novos significados de sua representação social.

Os despachantes viram os trâmites burocráticos que aprenderam a dominar e as redes sociais que construíram nesses órgãos públicos deixarem de ser o seu capital simbólico, a sua expertise. Ao mesmo tempo, com o encolhimento da ocupação, perderam clientes, remuneração e o lugar social que detinham. A redução dos obstáculos burocráticos ao acesso da população aos seus documentos minou o reconhecimento aos serviços prestados. As críticas ganharam a cena. Para uns, os despachantes passaram a representar a sujeira, enfatizando o significado negativo do “jeitinho”; para outros, o atraso, a máquina de escrever no tempo do computador. Os laços construídos pelos despachantes nas repartições foram dispersos também quando o Departamento Estadual de Trânsito de São Paulo (Detran-SP) deixou de ser vinculado à Secretaria de Segurança Pública (SSP), que respondia pela fiscalização dos despachantes, e passou a pertencer à Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag) do governo de São Paulo, uma transição que se iniciou em 2011.

Em vez de facilitadores do acesso, a representação simbólica dos despachantes, que passaram a sofrer condenação moral por seu trabalho “sujo” (HUGHES, 1984), veio disputar a legitimidade da atividade. Apoiada nas iniciativas públicas que atribuíam ao fluxo excessivamente burocrático a corrupção que ligava polícia, despachantes e funcionários, essas moralidades visam se estabelecer como legítimas. Fragilizada em termos da necessidade social por seu conhecimento, e com poucos recursos de poder político e profissional, a ocupação ressentiu-se da crise de mercado e da imagem pública negativa. A perda de valor profissional refletiu-se no valor social individual, tornando os despachantes mais vulneráveis ao estigma da corrupção que outros profissionais com os quais se relacionam, como delegados de polícia e advogados.

O reposicionamento do grupo na estrutura social, nas suas relações com os pares, com os órgãos públicos, os concorrentes, os clientes e os significados que percebem de si, torna concreto o sentimento de alvo em um tiroteio. Entretanto, essa situação não é a do tipo ideal da legitimidade sustentada pela dominação racional-legal. Em vez de mando, ela é a trama de ação na qual a legitimação é um processo em disputa, uma pluralidade de valores em conflito, constituindo a agência criativa.² Resistindo à imagem atribuída, os despachantes produzem outras valorações e buscam construir-se pelo discurso do profissionalismo e pelas estratégias de profissionalização que ampliam poder. Mas eles também não possuem consenso sobre como operacionalizar isso.

Um caminho proposto por lideranças sindicais para reposicionar a atividade e seus praticantes nesse cenário de mudança foi a luta pela criação do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais dos Despachantes Documentalistas (CFDD). Com o apoio de deputados federais, em especial do Partido Trabalhista Brasileiro (PTB), tais lideranças tiveram sucesso nessa estratégia e, no final do governo de Fernando Henrique Cardoso, em dezembro de 2002, conseguiram a aprovação da lei, embora com vetos ao propósito de garantir ao Conselho poderes profissionais de credencialismo e reserva de mercado.

A conquista deu ânimo ao grupo. Dados sobre o tamanho da ocupação refletem as dificuldades de expansão e renovação que ela tem enfrentado. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios (PNAD) de 2009, havia, no Brasil, 28.340 despachantes e, em São Paulo, 9.489. Na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) de 2010, eles somavam 9.836 no país e 2.522 em São Paulo, sendo 88,5% homens. A distribuição de gênero na categoria para o Brasil era de 82% masculino e 18% feminino. Na faixa de 50 anos ou mais, havia 22,4% em São Paulo. O grau de escolaridade predominante para os despachantes no estado era ensino médio completo, com 61% dos casos. Nas informações do Conselho Regional dos Despachantes Documentalistas do Estado de São Paulo (CRDD-SP), os filiados chegavam a 3.428 em 2012, sendo 82% homens e 65% com mais de 50 anos, o que revela as dificuldades de atração de novos praticantes. Quanto ao grau de escolaridade, 44% tinha o segundo grau completo e 33%, o superior completo.

Embora vitoriosos na aprovação do sistema CFDD/CRDDs, os despachantes viram seu profissionalismo esvaziada de poderes mais reconhecidos no campo de estudos, como a expertise exclusiva, o domínio de conhecimento especializado, o controle do grupo pelos pares e a reserva de mercado. O conteúdo do discurso profissional foi ganhando contornos mais acentuados de dispositivo moral do que de saber técnico, tanto nas suas relações para fora como nos embates entre grupos internos. A luta concorrencial entre pares passou da competição intraprofissional para o conflito direto, carregado de sofrimento emocional e ofensas mútuas, vivido com dor pelos despachantes.

Simmel vê no conflito e no antagonismo uma força integradora do grupo, com a oposição sendo um elemento da própria sociação, que, ao se rebelar, torna possível suportar a relação. Ele diferencia a competição do conflito. Na competição, o conflito é indireto, regulado e não visa se livrar do adversário. “Consistem em esforços paralelos de ambas as partes em relação ao mesmo prêmio” (SIMMEL *apud* MORAES FILHO, 1983, p. 135). No conflito, o lutador concentra suas forças, centralizando o grupo para agir de maneira idêntica. Os limites entre competição e conflito, entre o “concentrar-se” em tempos de ataque e defesa e o “abandonar-se” nos momentos de paz (Idem, p. 150), é o fato de que o grupo profissional parece negociar entre si. Transitando entre cobranças, justificações e acusações, os despachantes dão prosseguimento à interação social.

Combatendo a visão de que eles não têm o que oferecer no mundo do trabalho contemporâneo especializado – como caracterizam aqueles que consideraram os serviços dos despachantes ultrapassados –, tais embates mostram como a categoria se movimenta nesse espaço em que medem suas forças e suas lutas, respondendo às representações sociais que os descartam com outras definições da situação que embasam sua ação (STRAUSS, 1999). As disputas em torno do trabalho de despacho de documentos, dos conflitos morais e da legitimidade para realizar a atividade articulam os despachantes, o Detran-SP e o Poupatempo. A construção moral do despachante está coordenada às representações sociais desses dois órgãos (WERNECK, 2015). Esses conflitos revelam como os despachantes estão interagindo na definição dos caminhos para se profissionalizar e mostrar sua grandeza moral publicamente. A seguir, veremos como essa experiência se relaciona aos processos contemporâneos de profissionalização.

Profissionalismo e burocracia

Freidson (2001) conceituou o profissionalismo contrastando-o com as lógicas que orientam o mercado e as organizações burocráticas. O autor assim resume as principais características desse tipo ideal:

- 1) um tipo de trabalho especializado da economia formal, com um corpo de base teórica de conhecimento e habilidades discricionários e que receba um status especial na força de trabalho; 2) jurisdição exclusiva em uma dada divisão do trabalho controlada pela negociação entre as ocupações; 3) uma posição protegida no mercado de trabalho interno e externo, baseada em credenciais qualificadas criadas pela ocupação; 4) um programa formal de treinamento desenvolvido fora do mercado de trabalho, que produza credenciais qualificadas controladas pela ocupação em associação com o ensino superior, e 5) uma ideologia que priorize o compromisso com a realização de um bom trabalho em vez do ganho financeiro, e da qualidade em vez da eficiência econômica da atividade (FREIDSON, 2001, p. 127).

Saks (2012) revisa o debate sobre a definição de profissão, propondo redirecionar a ênfase no conhecimento e na expertise para priorizar a perspectiva neweberiana sobre a delimitação de fronteiras com base no fechamento do mercado. Dessa forma, as profissões não se reduziram às ocupações que produzem e controlam conhecimentos especializados, mas se ampliaram para a inclusão dos processos de profissionalização com base nessas lutas por controle exclusivo da prática, como vem ocorrendo com os despachantes.

Evetts (2013) é crítica das abordagens que discutem a definição de profissão, considerando-as pouco produtivas analiticamente. Ela propõe olhar para os processos de profissionalização e, em especial, o profissionalismo. A autora caminhou na direção oposta da de Freidson e Saks. As distinções embutidas nas definições não dão conta de compreender os grupos profissionais contemporâneos. Ela dá relevância aos sentidos atribuídos ao profissionalismo, concebendo-o como a) um valor normativo cuja conotação positiva é um fator a produzir identificação coletiva; b) uma ideologia atrativa ao grupo profissional na qual predomina a defesa de seu interesse específico, gerando nos críticos a visão negativa sobre essa forma de organização do trabalho; c) um discurso construído principalmente de cima para baixo, no qual gerentes, empregadores e o Estado procuram produzir comportamentos e desempenhos entre os trabalhadores, em especial os das ocupações de serviços. Para ela, os dois primeiros sentidos relacionam-se ao profissionalismo ocupacional, aquele que foi mais abordado no campo de estudo como promotor de processos de profissionalização vindos de dentro do grupo. O terceiro significado é mais característico do profissionalismo organizacional, que discursivamente fomenta práticas de profissionalização vindas de cima.

O processo de profissionalização que os despachantes estão tentando viabilizar manuseia essas classificações, procurando o caminho que os leve a um maior reconhecimento de seu trabalho e de sua grandeza moral. Inicialmente, sem uma coesão em torno do valor normativo do profissionalismo, buscaram a ideologia como defesa do interesse do grupo. Com os vetos aos poderes de controlar os pares e o monopólio de mercado, o profissionalismo ocupacional esvaziou-se dessas características. O sentido de profissão aproximou-se daquele concebido por Becker (*apud* FREIDSON, 1998) como um *folk concept*, que adquire significados diferentes em contextos sociais distintos, não dizendo nada de específico sobre o trabalho que realizam. A divisão moral do trabalho de despacho de documentos baseada no mandato informal que as “pessoas de bem” delegam aos especialistas, distanciando-se da execução desses serviços, passou a ter sua legitimação disputada, e as estratégias de profissionalização viabilizadas não deram resultados capazes de reverter tal situação.

Segundo Hughes (1984), toda sociedade com certa complexidade delega trabalho sujo para ser feito por especialistas que assumem essas tarefas. Em geral, quem delega o *dirty work* pertence aos grupos estabelecidos na sociedade que transferem esse trabalho àqueles que se organizam em torno de uma contramoral que justifica a execução dos serviços junto aos grupos percebidos como *outsiders* (HUGHES, 1984, pp. 94-5). A delegação de tarefas desvalorizadas pelas profissões superiores a outros grupos profissionais é um tipo de trabalho sujo. O “jeitinho” praticado por despachantes para desobstruir a liberação de documentos caracteriza-se como um mandato informal que “pessoas de bem” delegam a essa ocupação quando contratam tais serviços.

Herzfeld (2016) analisou as relações dos clientes com a burocracia “ocidental” pelo prisma da produção social da indiferença. Ele divergiu de concepções que trabalhavam com classificações naturalizadas de identidades nacionais e, assim as essencializam e reificam um caráter nacional na gestão dessas burocracias, resultando em estereótipos sobre sociedades pré-burocráticas, uma vez que não se enquadram na separação cartesiana entre Estado e interesses locais. O autor criticou os olhares que simplificavam as relações entre a burocracia e o simbolismo do governo racional, associando adjetivamente a burocracia estatal moderna ao mundo racional e às sociedades tradicionais vinculadas aos rituais. Para ele, a indiferença do fazer burocrático não distancia o simbolismo do sistema estatal do simbolismo do parentesco. Ele ressalta como as acusações contra a burocracia e a corrupção são expressas em metáforas sobre o corpo e a família. O oferecimento de proteção por padrinhos nessa relação reflete como se partilha do mesmo simbolismo utilizado pelo Estado, embora com um sentido ressignificado.

A intermediação é uma luta contra o monopólio estatal sobre o tempo dos clientes e sobre o idioma do parentesco. Por meio dela, os despachantes buscam o reconhecimento de sua diferença:

(...) a maioria dos casos de indiferença era equivalente a uma recusa, a respeitar a diferença. Isso não é apenas um jogo de palavras: os clientes bem-sucedidos são aqueles que conseguem persuadir os seus interrogadores burocratas a aceitar aquilo que torna seu caso “diferente”, como pertencendo ao “próprio” mundo social dos burocratas. Obtêm sucesso em convencer os burocratas de que eles, clientes, são membros daquele mundo: parentes, compatriotas, parentes espirituais, correligionários – em suma, “de mesmo sangue”. Os que fracassam são outros, forasteiros, marginalizados (HERZFELD, 2016, p. 169).

Em um contexto de monopólio do Estado sobre o tempo do cliente e sobre o corpo burocrático, os despachantes significaram o caminho para o pertencimento a esse universo. A terceirização dos serviços de documentos modifica tal monopólio, refletindo-se nas formas como o fenômeno social da burocracia passa a operar.

A matriz institucional da qual faz parte a divisão das atribuições em torno do trânsito tornou-se mais complexa, envolvendo novas concepções sobre o que é esse trabalho, como ele deveria ser, qual mandato foi concedido pelo público para sua execução, como tal execução pode ser alcançada, quem vai executar cada tarefa e com que responsabilidade e recompensa. Essa mudança altera a relação entre as moralidades, em disputa pelo que cabe a cada ocupação nessa nova divisão, quem ficará no centro ou na periferia, nas posições de maior ou menor prestígio, de mais ou menos escrúpulos.

As modificações que ocorreram nos serviços de trânsito e no despacho de documentos levaram o grupo dos despachantes a se deslocar da posição que ocupavam. Novas concepções desses serviços entraram na trama de ação, produzindo estratégias de legitimação que concorrem com o mandato informal e com o “jeitinho” que persistiu ao longo do século XX. O processo de profissionalização tornou-se a forma de se contrapor à desvalorização social da ocupação. A astúcia dos despachantes produziu outra valoração de suas atribuições, produzindo a dimensão plural da luta por legitimidade. Mas os obstáculos que se interpuseram nesse processo jogam luz sobre o montante de capital político, econômico, social e simbólico que os grupos profissionais possuem para levar a cabo sua profissionalização.

Também na relação com o Estado, os despachantes não conseguiram produzir uma visão comum sobre como organizar esse relacionamento. O conflito entre as lideranças deu-se pelo controle do credenciamento dos despachantes realizado pelo Conselho e pela gestão à frente da entidade ou por concurso vinculado ao órgão público de trânsito. Desde sua criação, a ocupação foi regulada pelo Estado – seja no âmbito municipal, estadual ou federal – sendo, inclusive, controlado o número de credenciais fornecidas para a prática da atividade. Embora o CRDD-SP tenha levantado a bandeira da autonomia e do controle profissional pelos pares, permanece entre os despachantes o sentimento de que o Estado lhes deve mais atenção, inclusive para promover esse projeto profissional, como fez com outras profissões. A longa relação de dependência foi seguida da percepção de abandono pelo governo, que desmontou as formas tradicionais como se operavam facilidades diante de uma burocracia complexa.

Sem a vivência profissional cotidiana nas corporações, devido ao tipo de prática do despacho de documentos que, para a grande maioria dos despachantes, é feita em pequenos escritórios ou individualmente, o sentido do profissionalismo organizacional também se altera. Passa a se relacionar mais com o apego aos trâmites burocráticos, ao conhecimento das repartições públicas e suas normativas, do que com as formas como a cúpula das organizações procura produzir subordinação em seus funcionários.

É nesse espaço de interação que os despachantes movimentam seu processo de profissionalização, experimentando criativamente vias que os levem a uma posição mais favorável na estrutura ocupacional e social. Em meio a disputas jurisdicionais com pares e a judicialização dos conflitos com os órgãos públicos, ampliam os repertórios morais que o discurso do profissionalismo possibilita para produzir sua legitimidade.

Profissionalismo e as lutas concorrenciais dos despachantes

Várias foram as regulamentações em torno da concessão dos serviços de despacho de documentos ao longo do tempo. Mas, em São Paulo, a normativa que dispôs sobre o exercício da ocupação nos órgãos públicos paulistas foi a lei estadual 8.107, de 27 de outubro de 1992. O decreto 37.420, de 13 de setembro de 1993, que definiu o Serviço de Fiscalização dos Despachantes, vinculado ao Departamento de Investigações e Serviços Diversos (Dird) da SPP de São Paulo, como a instância de credenciamento e controle da atividade. Interessa destacar essa legislação estadual, além da lei federal 10.602, de 12 de dezembro de 2002, que criou o Conselho Federal e os Conselhos Regionais dos Despachantes Documentaristas (sistema CFDD/CRDD), porque em torno delas tem havido intensa disputa jurisdicional dos próprios despachantes, marcadas por embates morais entre lideranças, com reflexos no interior da categoria e nos conflitos com o Detran-SP.

As mudanças implantadas com a informatização do acesso aos documentos e pagamentos a eles relacionados vieram acompanhadas de um ideário de direitos, cidadania e inclusão para além da modernização dos serviços públicos. Essas justificações oficiais, ao enfatizarem o compromisso do governante e da gestão pública com o cidadão, são refeitas pelos despachantes, sustentando a ação do grupo: elas representam o favorecimento dos que têm poder no orçamento do Estado a bancos, às empresas que oferecem os serviços do Poupatempo, às consultorias privadas dada a gestores públicos sobre a inovação no acesso aos serviços, entre outros. Os despachantes acusam os governantes de retirarem investimentos de áreas essenciais, como saúde, habitação e educação, para contemplar interesses específicos desses negócios.

Desvinculando-se da imagem do “jeitinho”, o discurso profissional do Conselho destaca o compromisso do despachante em fazer o bem não só para o cliente, mas também para a sociedade, ao criticar tais medidas, que favorecerem os poderosos em detrimento das necessidades da população. A grandeza moral do profissionalismo respondia à moralidade que visava conter o grupo, mostrando-se como dispositivo de ação, com direcionamentos plurais, potencializando o bem como generativo e mais complexo do que a perspectiva limitadora da agência (WERNECK, 2014).

Dialogando com a perspectiva acima, Teixeira (2013) propõe uma gramática da subjetividade investigando como os atores a operam produzindo e se apropriando de repertórios de ação. Para ele, “a ‘subjetividade’ não é apenas produzida socialmente, é sobretudo produtora do social, servindo como uma ferramenta de ação no mundo” (Idem, p. 242), concebendo-a como um dispositivo para agências.

A criação do sistema de conselhos foi a ferramenta para a ação dos despachantes. O presidente do CRDD-SP, eleito logo após a criação da entidade, vinha da presidência do Sindicato dos Despachantes de São Paulo, onde havia atuado em prol dessa aprovação. Desde 2003 ele ocupa tal cargo, já tendo exercido vários mandatos. No entendimento dessa liderança, as atribuições de seleção e credenciamento, previstas na legislação estadual de 1993 como sendo do Serviço de Fiscalização dos Despachantes, deveriam passar a ser responsabilidade do conselho profissional, não cabendo subordinação à órgão público para decidir quem é ou não despachante.

Em sua interpretação do profissionalismo, a autonomia e a liberdade seriam lutas das quais não se poderia abdicar, não cabendo submeter os despachantes à certificação e emissão de credencial pelos órgãos da área de trânsito, já que eles não detinham nenhum conhecimento capaz de saber quem seria ou não despachante, usurpando competência do Conselho, que teria a reserva legal da profissão.

Assim, o CRDD-SP deu prosseguimento a essa justificativa no âmbito jurídico, por meio de ação declaratória de inconstitucionalidade proposta pelo Sindicato dos Despachantes contra a Assembleia Legislativa, no Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP). Argumentou-se que a lei federal era superior à lei estadual. Tiveram sucesso nesse pleito, que suspendeu os efeitos da legislação estadual de 1993.

Algumas associações de despachantes do interior do estado de São Paulo, que haviam se mobilizado na conquista do que consideravam a única lei estadual que regulamentava a atividade dos despachantes nos órgãos públicos, reagiram contra o resultado. Viram a ação judicial como traição, “coisa de bandido”, golpe ditatorial para que os dirigentes do conselho paulista se tornassem os controladores das credenciais e do monopólio do mercado de despacho de documentos.

A judicialização do conflito profissional prosseguiu não só entre o conselho e o órgão de trânsito, mas também envolvendo o grupo de despachantes contrário à habilitação profissional pelo CRDD-SP, alegando inconstitucionalidade do monopólio do mercado e da realização de cursos e concursos pelo CRDD-SP. Conseguiram com isso deter a atuação dos novos despachantes. Aqueles que haviam sido habilitados pelo Conselho a exercer a atividade não tiveram acesso ao sistema informatizado de certificados de registro de veículos do Detran. Também obtiveram sucesso em impedir o monopólio do despacho de documentos.

Na decisão do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, o Conselho não poderia fiscalizar o exercício profissional, punir e cobrar tributos. Além disso, deveria retirar o brasão da República Federativa do Brasil de seus documentos e de seu site. O entendimento da lei federal de criação do CFDD e do CRDDs era de que os órgãos teriam a atribuição de regulamentar o despachante documentalista, mas funcionando como associação voluntária e não como entidade de pertencimento compulsório para a prática profissional. Isso quer dizer que o mercado podia ser ocupado por despachantes com outras denominações – como o despachante público –, havendo no horizonte das lutas intestinas a proposta de se organizar a Federação dos Despachantes Públicos.

Logo, a disputa jurisdicional chegou ao Superior Tribunal Federal, sendo questionada a decisão do TJSP referente à legislação estadual de 1993, por esse tribunal não ter jurisdição sobre os assuntos de trabalho de conselho profissional. A partir daí vários foram os pleitos levados ao Supremo em torno desse conflito, ora favorecendo o Conselho ora sua contestação.

Somada à luta concorrencial entre pares, o Detran-SP encontrou outra maneira de manter controle sobre a atuação dos despachantes nos assuntos de trânsito. O órgão alegou que não estava fiscalizando a profissão, mas sendo criterioso nos serviços oferecidos ao público. Assim, manteve a exigência de renovação anual de alvará para acesso ao gerenciamento eletrônico dos certificados dos veículos, exigindo cadastro do despachante no Detran-SP/Prodesp, independente de ele já ser registrado no CRDD-SP. Os despachantes que haviam deixado de providenciar essa renovação por possuírem a carteira do Conselho foram bloqueados nesse acesso, não conseguindo trabalhar. Os litígios em torno da relação dos despachantes com o Detran-SP, que começaram em 2006 no âmbito estadual, também prosseguiram no STF, seja contra as medidas adotadas pelo órgão, seja na tentativa de ampliar os poderes profissionais.

O profissionalismo foi a forma que as lideranças sindicais dos despachantes encontraram para reagir ao que sentiam como ataque. Renovar-se, enfrentando a imagem negativa do “jeitinho” com o discurso da modernização, da qualificação, da competência e do uso de novas tecnologias. Como dispositivo moral, o profissionalismo deu base para a ação, em vez de imobilizar o grupo em um cenário adverso de condenação na representação social. Ao significado técnico da expertise, somou-se a construção de outra justificação: a comprovação de que a categoria dos despachantes é composta de uma imensa maioria de pessoas de bem, de profissionais sérios a serviço da população, que lutam contra velhas práticas de policiais civis, que querem conservá-las, mantendo o grupo submisso e dependente.

A inovação do profissionalismo é que ele atesta não só o valor do conhecimento das legislações, dos documentos, da informatização, mas da idoneidade, dos serviços prestados à população como parceiro da administração pública, de forma independente, sem se subordinar ao padrão tradicional.

A autoimagem dos despachantes: respondendo às críticas, acusando os poderosos e ‘fazendo o bem’

Por meio das respostas a um questionário, 107 despachantes da capital e do interior paulista expressaram as formas como se situam na profissão, no contexto de baixa visibilidade do grupo e de conflitos por legitimação que difundem representação social negativa. Do total de respondentes, 89% eram homens, 95% brancos, 84% casados, 50% nascidos antes de 1960, sendo 94% no estado de São Paulo; 53% possuía o curso superior completo. O início da atividade na área de despacho de documentos se deu nas décadas de 1980 e 1990 para 60% deles. Quanto à cidade de atuação, os respondentes distribuíam-se pelo estado, destacando-se a região central (São Carlos, Araraquara), Região Metropolitana e Campinas.

O escritório localizava-se em imóvel comercial para 91% deles. A maioria trabalhava sozinho (77%), mas 48% disseram que empregavam alguém da família, como auxiliar de escritório, despachante ou preposto. O rendimento médio mensal bruto com a atividade era, em 2013, de R\$ 2.000 a 6.000 (48%) e, acrescentada a faixa mais baixa de renda, chegava a 60% dos entrevistados. As principais motivações para ser despachante foram a influência da família (31%), o fato de já trabalhar na área (31%) e a vocação ou aptidão (21%).

A justificativa da importância do trabalho do despachante estava principalmente em conhecer os caminhos da tramitação dos documentos, seguida do conhecimento das tecnologias informacionais específicas para esse tipo de trabalho e das redes de contatos nos órgãos públicos. Já os pagamentos informais a autoridades e as trocas de favores não tinham importância ou eram indiferentes na opinião dos entrevistados. Algum tipo de conhecimento especializado predominou sobre os laços sociais e mais ainda sobre o “jeitinho”, reforçando a construção da moralidade legítima da profissão.

Desde que começaram a trabalhar na área, 65% acha que o prestígio dos despachantes diminuiu e atribui essa queda às novas formas de acesso aos documentos, à imagem de desonestidade - seja na acusação pejorativa ou na existência dessas práticas - e a burocracia pública, que é maior para o despachante que para o cidadão. Os comentários abaixo, extraídos dos questionários, ilustram as respostas a essa questão:

– É evidente a diminuição do prestígio, por conta da evolução tecnológica... Onde o ser humano tem ficado à deriva, embora ainda existam pessoas de grande capacidade profissional, honesta, sendo que no meu caso, ainda consigo manter meus clientes ao longo dos anos, os quais acreditam no meu trabalho, e faço questão de responder à altura a confiança em mim depositada (Despachante).

– A constante propaganda negativa realizada contra os despachantes e a atuação de falsos despachantes (“zangões”) contribuíram muito para o declínio da carreira de despachante. Muitos estelionatários intitulam-se despachantes e na verdade não o são. No momento que estes criminosos são presos e expostos, a mídia, a imprensa, os coloca como despachantes (Despachante).

– As burocracias criadas pelo governo do estado e o excesso de documentos solicitados, que às vezes acho desnecessários (Despachante).

– Para se fazer um documento através de um despachante exige-se muita coisa. Enquanto pelo Poupatempo ou delegacia não se exige quase nada (Despachante).

Descrevendo a profissão no passado, destacam-se as expressões “fundamental”, “indispensável”, “reconhecimento”, “respeito”, “profissão de utilidade pública”, “valorizada”, “grande importância” e “altamente qualificada”. Descrevendo a profissão no presente, destacam-se “em extinção”, “repassa recursos para o Estado”, “profissional transparente e dedicado”, “profissão desrespeitada e desvalorizada” e “necessidade de luta e união”. As opiniões abaixo expressam a passagem entre esses sentimentos.

– Como vivi muitos momentos dessa profissão quando era preposta, antes do concurso eu sonhava em ser despachante, pois é muito bom trabalhar com atendimento e ganhar nosso ganha-pão, é gratificante quando se entrega um documento e a pessoa nos elogia. O rendimento era bem maior o serviço era mais valorizado (Despachante).

– Hoje os despachantes não estão valendo mais nada. É só uma questão de tempo para acabar a profissão (Despachante).

Vários dos entrevistados que definiram a situação presente da profissão como “de baixa valorização” e “com risco de extinção” viram no Estado e nos órgãos públicos os responsáveis pelo problema. Um resumo desses argumentos é expresso nas respostas que recorrem ao profissionalismo como dispositivo para o combate moral, relacionando a ação governamental ao interesse em favorecer aliados políticos e economicamente poderosos. Como contraponto a essa atitude, destacam a qualidade dos serviços prestados, a competência, o conhecimento, a confiança, a honestidade, o compromisso com o cliente e a sociedade.

– Há poucos anos, o serviço de despachante passou a ser considerado como profissão e até então o governo do estado cada vez mais vem dificultando o nosso trabalho, com o intuito de acabar com a nossa profissão. Como pode ser notado, nunca se houve falar e nem é publicado edital sobre concurso para despachante

documentalista, sendo que atualmente esse título só é transferido de pai para filho. Gostaria de ressaltar que ser despachante é uma profissão como outra qualquer, tendo que se manter sempre informado e se adequar para atender cada vez melhor a necessidade de quem procura nossos serviços. O governo do estado deveria se preocupar mais em atender às necessidades básicas do cidadão brasileiro, como na saúde, educação, moradia e tantas outras e não em acabar com uma profissão... onde o que ele vai conseguir é deixar mais pessoas desempregadas e necessitadas dos auxílios do governo como Bolsa Família, Vale Gás e tantas outras. O que nós queremos é trabalhar dignamente para manter o nosso sustento, e não depender de ajuda como se fosse uma esmola para poder sobreviver (Despachante).

– O que está escrito talvez não seja suficiente para enumerar o que a categoria proporcionou à sociedade em termos de prestação de serviços, e também o que mostrou ao poder público e administradores do sistema de trânsito como se lida com diversas mazelas daria um livro para enumerá-las. Mas temos a certeza de termos sempre cumprido com as nossas obrigações de profissionais e de comerciantes que somos, lembrando ainda que o que se investiu nesse novo Detran, através de Poupatempo, daria para aparelhar todo ou em boa parte os hospitais e pronto socorros deste estado. Tenho também a convicção que, por trás dessa nova filosofia do Detran, existe alguém lucrando ou politicamente sendo alçado a outro patamar de administração, arrumando empregos a agregados políticos. É o que o governo irá fazer com outras profissões, como contadores e médicos que vão importar do Paraguai ou Bolívia, todos sabemos que onde o Estado põe a mão ou o contribuinte é lesado ou mal servido do serviço a que ele se destina a pagar. Talvez, o preço que o despachante cobraria é irrisório perto do dano que as autarquias cometerão (Despachante).

– Corrupção por parte do Estado conjuntamente a algo semelhante à caça às bruxas acontece com os despachantes (Despachante).

– O estado propõe medidas para nos excluir, mas não tem condições de oferecer um serviço de qualidade. No entanto, faz as propagandas para a sociedade de que temos que ser evitados por sermos atravessadores. É este o aspecto negativo (Despachante).

– A falta total de apoio do estado e órgãos públicos ao profissional despachante, fazendo acordos com bancos, Correios e instituições financeiras, deixando os bons e sérios profissionais de lado... que durante anos ajudaram o Detran a atender toda população de São Paulo com sua estrutura e conhecimento profissional do trabalho. Desprezou toda uma classe trabalhadora para se juntar aos bancos, pobres coitados que estão muito necessitados de trabalho. Esqueceram-se que nos escritórios de despachantes trabalham pessoas e que têm família e que sustentam a economia, para dar serviço às máquinas e aos banqueiros. O governo precisa valorizar melhor a relação com o profissional despachante, pois também ajudamos gratuitamente o governo a arrecadar milhões em impostos, pagamento de multas e IPVAs como nossa prestação de serviços (Despachante).

– Reitero-lhe: o despachante paga bastante imposto e tem um grande concorrente, que se chama banqueiro (Despachante).

– Uma profissão importante que atrai os interesses de outros grupos como cartórios, Rebraban, Fenabrave, Fenaseg e etc. (Despachante).

– A profissão de despachante documentalista é necessária à sociedade de hoje e importante como qualquer profissão, onde a técnica e conhecimento são muito importantes, trabalho constante em atualização legislativa, ferramentas de trabalho e no atendimento de seus clientes (Despachante).

Embora enfatizem bastante as adversidades que constroem sua atividade, os despachantes potencializaram seus instrumentos de combate com o discurso do profissionalismo, compondo um repertório de ação marcado por uma forma especial de ver sua situação. Constroem uma justificativa produzindo legitimidade e invertem as acusações de realizarem trabalho sujo, atribuindo essa conduta ao próprio Detran e aos órgãos públicos em que a corrupção e o favorecimento constituiriam o “toma lá dá cá”. O profissionalismo é, para eles, a comprovação de que o despachante é correto, pessoa de confiança e amiga do cliente, que ama seu trabalho, fazendo-o com transparência, valorizando o ser humano e o contato pessoal.

No lugar da legitimidade da dominação racional-legal, usam a agência criativa para tentar desmoralizar essa forma de gestão, enfrentando a disputa por legitimação. Relacionam os “interesses econômicos” ao despacho de documentos. Segundo eles, eles sempre se beneficiam, às custas da sociedade e dos mais desfavorecidos. Dessa forma, mesmo afetados em sua imagem pelas acusações, manuseiam a moralidade como dispositivo na luta pela profissionalização, apresentando-se como detentores de conhecimento, íntegros e comprometidos com o bem comum.

Os despachantes na visão da direção do Detran-SP e do Poupatempo

Com o objetivo de identificar como os despachantes foram percebidos por dois órgãos bastante mencionados nas entrevistas qualitativas com as lideranças, nas respostas dos questionários, em reuniões observadas e em documentos como jornais do CRDD e ações judiciais, procuramos contatar a direção do Detran e especialistas na implantação do Poupatempo.

Em São Paulo, as primeiras unidades do Poupatempo começaram a funcionar em 1997. Essa experiência foi influenciada por programas semelhantes criados em 1995: o Serviço de Atendimento ao Cidadão, do Governo da Bahia, e o Rua da Cidadania, da Prefeitura Municipal de Curitiba (TECIANO, 2014). Daniel Annenberg implantou o Poupatempo no estado, ocupando sua superintendência entre 1999 e 2006. Entre 2006 e 2011, foi sócio-diretor de uma consultoria de inovação em serviços públicos, tornando-se, em seguida, diretor do Detran-SP. Fizemos

contatos com Daniel Annenberg, encontrando uma recepção positiva. Conseguimos agendar uma entrevista com ele duas vezes, mas ela não ocorreu. Em ambas ocasiões, a chefia de gabinete se desculpou por imprevistos na agenda. Por iniciativa da direção do Detran-SP, foi sugerida a realização de uma reunião com o delegado de Polícia que estava respondendo pela transição desse órgão da SSP para a Seplag, ainda em 2014. Essa autoridade pública convidou para o encontro outros dois delegados que conheciam melhor o cotidiano do Detran-SP e do serviço de fiscalização de despachantes antes da mudança.

A reunião contou com a presença dos três delegados: um com a atribuição de fazer a transição, vindo de uma longa carreira no interior do estado e mais distante dos focos de conflito em torno da mudança; e os outros dois por conhecer bem o trabalho do órgão. A conversa foi cordial, atenciosa, mas pouco informativa sobre a relação dos despachantes e o Detran-SP. A impressão que essa reunião deixou era que os despachantes tinham ficado no passado, fosse porque o assunto não despertava interesse e não acrescentava valor, fosse pelos danos colaterais das denúncias relacionando Detran, delegados e despachantes. A opinião era a de que a categoria tinha que se atualizar e, se possível, reduzir os conflitos internos para se ajustar à nova realidade. Não pareciam bons aliados para os delegados ou para os assuntos de trânsito na SSP, o que era perceptível ser a visão predominante. Na transição, 1.400 policiais civis que estavam no Detran-SP ficaram na SSP, sendo substituídos por novos concursados com a transformação do órgão em autarquia da Seplag.

Os entrevistados deixaram transparecer nitidamente o sentimento de perda que essa mudança representava para o entendimento que tinham da importância do trabalho da SSP e dos delegados de Polícia para o controle social relacionado ao trânsito. Para eles, esse assunto envolvia muitos problemas de segurança, inteligência e atuação da Polícia Civil, áreas em que estavam capacitados. Prestavam serviços relevantes à sociedade. Para eles, a transferência do Detran-SP para a nova secretaria deixava claro que isso não era reconhecido.

Assim, ao longo da conversa, foram bastante cautelosos em expor qualquer assunto relacionado ao “novo modelo”. Estavam atendendo a um pedido da direção do órgão, mas seus vínculos não eram com ele. Tratava-se de completar a transição, e a entrevista era parte dela. Cada vez que um dos delegados se disponibilizava a falar um pouco mais, era freado pelo colega, que assumia a função de concluir o processo. E voltávamos à afirmação de que quem tem de falar do Detran no Poupatempo é a nova direção. Havia descontentamento quanto à mudança, resistências, mas o formato de reunião com três delegados - sendo um deles com autoridade sobre os outros dois - dificultou a criação de um clima de confiança comum nas conversas e entrevistas qualitativas. Todos os contatos que procurei fazer individualmente com eles depois desse encontro também não progrediram.

O diretor do Detran-SP afastou-se do cargo para se candidatar a deputado federal nas eleições de outubro de 2014. Não obtendo votos suficientes, retornou à direção do órgão. Nesse período, não voltamos a procurá-lo. Colhemos reportagens sobre o trabalho desenvolvido por ele no Poupatempo, na consultoria de inovação nos serviços públicos e no Detran-SP, e delas extraímos as informações.³

Primeiro, o Detran-SP transferiu para a internet os serviços que não necessitavam de presença física e, para o Poupatempo, os de grande volume e menor complexidade que requerem o comparecimento em pessoa. Os serviços mais complexos, mas em menor número de casos, seguiram no Detran/Circunscrição Regional de Trânsito (Ciretrans). Essas circunscrições estão sendo reestruturadas gradativamente: mais serviços estão migrando para os postos conjuntos com o Poupatempo. Com a transformação do Detran em autarquia, houve a seleção de pessoal próprio, não mais cedido pela SSP nem disponibilizado pelos despachantes, o que ocorria em algumas Ciretrans.

Para os serviços mais complexos – como indicação de condutor, bloqueio de Carteira Nacional de Habilitação, apreensão de veículos, comissão de julgamento – o “jeitinho” seguiu ajudando, mesmo na transição. Em 2012, em entrevista à revista *Exame* (KROHN, 01/02/2012), Annenberg fala sobre as investigações da Corregedoria do Estado para apurar, por exemplo, a existência de máfia no órgão alimentada com propina aos funcionários para a liberação da carteira de habilitação sem teste e desconsiderando histórico de infrações de trânsito.

Quanto ao Poupatempo, o governo de São Paulo abriu mais de 100 postos no estado, integrando mais serviços – inclusive dos Ciretrans. No portal *Radar Nacional* Annenberg explica:

Estamos alterando o funcionamento de todas as Ciretrans. Estamos melhorando a infraestrutura para oferecer serviços com maior rapidez e comodidade para os cidadãos. É uma forma também de atender com transparência e menos burocracia. Até 2011, o nosso Detran estava vinculado à Secretaria de Segurança Pública estadual, e passou a fazer parte da Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Regional, já que o foco nesse momento é exatamente a prestação de serviços do que uma questão de controle, de segurança. Por isso estamos investindo nas 336 Ciretrans do estado. Já fizemos isso em 46 unidades, com o novo modelo de atendimento. Ao longo deste ano, a meta é avançar em mais 90 unidades e as adequações ao formato serão gradativas (RADAR NACIONAL, 10/03/2014).

A terceirização de serviços públicos foi uma oportunidade de negócio para empresas de gestão, limpeza, segurança, que viram nesse nicho de governo a possibilidade de organizarem consórcios para ocupá-lo. Assim, elas participaram de pregões públicos, com formatos diversos, como parceria público privada, terceirização de serviços de limpeza, de segurança, de obras e da gestão. O Tribunal de Contas do Estado considerou que a gestão totalmente terceirizada não seria permitida e, onde este modelo foi implantado, foi posteriormente modificado.

A Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp) é o órgão público que está à frente do Poupatempo, definindo diretrizes e operacionalização das unidades. Trabalhando nessas unidades há pessoal terceirizado, permissionários, funcionários públicos, variando segundo o tipo de terceirização e de parceria entre governo, recursos locais, órgãos de polícia, Detran e empresas privadas.

Essa transição para o “padrão Poupatempo” encontrou fortes resistências dos despachantes, pois a diretriz era o atendimento direto dos cidadãos sem intermediários. A padronização do procedimento para o despachante é mais lenta, sem contato direto com os órgãos públicos. Eles tinham acesso ao delegado e passaram a ter que ficar na fila, deixar a pasta com os formulários e documentos, voltar no dia seguinte para pegar o resultado. Tinham, em suma, que se adequar aos princípios do Poupatempo e ao passo a passo, o que trouxe muita dificuldade para a adaptação, devido aos conflitos na relação dos despachantes com essas regras.

Os despachantes viram essas centrais de atendimento como desperdício do recurso público, tirado das áreas essenciais para favorecimento de interesses econômicos e políticos poderosos. Mas, segundo o argumento de especialista nessas inovações de gestão pública, tal processo de mudança foi uma resposta que os políticos precisaram dar à sociedade, demandada por um cidadão mais participativo, que cobrava mais transparência, eficiência e eficácia.

As dificuldades de se adaptar ao novo padrão não foram exclusivas aos despachantes. Os discursos por mais cidadania, demandando modelo eficiente, transparente e ético, são abstratos. Na hora de enfrentar as filas no Poupatempo, há quem busque caminhos alternativos, como diz um profissional de gestão desses serviços:

– Quebrar com essas alternativas tem sido o maior desafio. Quantas vezes eu tive de explicar ao político que ele tinha de entrar na fila, esperar como todo mundo, etc. Não se consegue tirar RG sem ir pessoalmente, tem que se submeter, muitas vezes tivemos de explicar a pessoas de posição diferenciada que tinha de se submeter como qualquer cidadão comum. O político, o juiz não quer ficar na espera, ocorre de ficar 5, 6 horas de espera. Vai haver quem recorre ao despachante, quem não quer esperar 1 hora, 30 minutos, mas é um mercado menor do que eles tinham antes (Gestor do Poupatempo).

Combinado com a explicação cidadã, o mercado tenta justificar a substituição dos despachantes, que não oferecem serviços competitivos.

– Se uma pessoa só fabricasse máquina de escrever, imagina se ela não fechou? Os despachantes se criaram com a dificuldade de acesso ao Estado, dificuldade da burocracia, da legislação, dos procedimentos. Criaram serviço legal para quem não tinha como obtê-lo. Isso é consequência do capitalismo. Isso é regra de mercado: ou se inova ou vai fechar. Alguns não sobreviveram ao mercado que o Estado criou assumindo seu papel de servir ao cidadão, ou vai se renovar ou vai fechar. Tendência do Estado é oferecer esses serviços não só para documentos, mas na escola pública, na saúde, procurando dar mais agilidade aos atendimentos e mais resultados (Despachante).

Considerações finais

O trabalho abordou como os despachantes foram deslocados de sua posição no mercado de acesso da população a seus documentos, com as mudanças nos assuntos de trânsito, com o pagamento de taxas, multas e impostos nos caixas automáticos do sistema bancário, pela criação do Poupatempo e pela transferência do Detran-SP e da SSP para a Seplag. No decorrer desse processo, que se iniciou no final da década de 1990, lideranças dos despachantes se mobilizaram por estratégias de profissionalização, visando fortalecer a categoria. Tiveram sucesso na criação do sistema CFDD e CRDDs, mas enfrentaram muitos conflitos internos e disputas com o Detran-SP em torno da autonomia e controle das credenciais para o exercício da atividade no órgão.

Tendo intermediado, por mais de cem anos, a relação entre Estado e sociedade no que diz respeito ao acesso à documentação – atribuição socialmente delegada ao grupo pelas “pessoas de bem” que buscavam um “jeitinho” de obter esses serviços –, os despachantes passam a enfrentar as disputas por legitimação e as condenações morais no mercado do despacho de documentos.

Em vez de se limitarem ao lugar social que tais julgamentos reservaram ao grupo, deram outro sentido às justificações, recorrendo ao discurso do profissionalismo para potencializar sua ação. Transitaram pelas vias da profissionalização, recorrendo à criatividade para enfrentar suas lutas intestinas e suas negociações. Caminharam do profissionalismo como valor normativo para o profissionalismo como ideologia, e do profissionalismo ocupacional para o profissionalismo organizacional. Quando encontraram o dispositivo moral que melhor produzia sua capacidade generativa de ação, de não submissão à visão que tentavam lhes impor, entraram na luta pela legitimidade, mostrando-se como pessoas que fazem o bem em direções mais plurais do que aquelas acusações que os fixavam no mal.

Para traçar um contraste com os olhares internos do grupo dos despachantes, suas competições e conflitos, este trabalho também buscou conhecer como eles eram percebidos pela direção do Detran-SP e do Poupatempo, órgãos decisivos nas mudanças nos serviços de despacho de documentos. Identificamos, assim, outras formas de justificar o deslocamento da posição de intermediários do acesso aos documentos ao longo do século XX, com base nas concepções de fazer o bem para a cidadania, mas também para o mercado. Nessa pluralidade de valoração, a moral ganha centralidade como trama de ação na qual interagem despachantes, servidores públicos, terceirizados, gestores e especialistas na administração do Estado e empresas privadas.

Notas

¹ Esta pesquisa contou com apoio do CNPq, por meio de bolsa produtividade em pesquisa e auxílio edital universal. O trabalho de campo teve a colaboração de Lucas Martins Stigliano, Karen Borelli, Camila de Pieri Benedito e Lerisson Nascimento, a partir do Grupo de Pesquisa em Sociologia das Profissões da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar, Brasil). Agradeço as contribuições dos colegas no Seminário Temático Sociologia e Antropologia da Moral, no 39º Encontro Nacional da Anpocs, Caxambu, 2015, no qual apresentei uma versão deste artigo, bem como os comentários dos pareceres anônimos enviados pela Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social. Procurei incorporar o conjunto dessas sugestões, reconhecendo sua relevância para o texto final.

² A análise se beneficiou dos comentários de Cesar Pinheiro Teixeira, debatedor do trabalho na Anpocs em 2015. Suas sugestões são sintetizadas em cinco pontos: moral como trama de ação; processos e estratégias de legitimação produzindo legitimidades; ênfase nos conflitos e disputas em vez da dominação; pluralidade de valoração; agência criativa mais destacada que a reprodutora.

³ Como fonte primária, realizamos entrevista com profissional de gestão dessas centrais de atendimentos, além de consulta a fontes documentais e estudos sobre Poupatempo.

Referências

- BECKER, Howard S. (1970), *Sociological Work: Methods and Substance*. Chicago, Aldine.
- EVETTS, Julia. (2013), "Professionalism: Value and Ideology". *Current Sociology Review*, n° 61, pp. 778-796.
- FREIDSON, Eliot. (1998), *Renascimento do profissionalismo*. São Paulo, Edusp.
- _____. (2001), *Professionalism: The Third Logic*. Cambridge, Polity Press.
- HERZFELD, Michael. (2016), *A produção social da indiferença: Explorando as raízes simbólicas da burocracia ocidental*. Petrópolis, Vozes.
- HUGHES, Everett C. (1984), *The Sociological Eye: Selected Papers*. Nova Brunswick, Transaction Publishers.
- KROEHN, Márcio (01/02/2012), "Daniel Annenberg, o senhor Poupatempo". *Exame*. Disponível (on-line) em: <http://exame.abril.com.br/revista-exame/edicoes/1008/noticias/daniel-annenberg-o-senhor-poupatempo>
- MORAES FILHO, Evaristo. (1983), *Simmel*. São Paulo, Ática.
- RADAR NACIONAL (10/03/2014), "Daniel Annenberg, diretor do Detran-SP: 'Queremos 100% dos serviços online'". Disponível on-line em: <http://www.radarnacional.com.br/daniel-annenberg-diretor-do-detran-sp-queremos-100-dos-servicos-online>
- SAKS, Mike. (2012), "Defining a Profession: The Role of Knowledge and Expertise". *Professions & Professionalism*, Vol. 2, n° 1, pp. 1-10.
- STRAUSS, Anselm L. (1999), *Espelhos e máscaras: A busca da identidade*. São Paulo, Edusp.
- TECIANO, Livia Carvalho Gutierrez. (2014), *Inovação em serviços públicos: O caso Poupatempo*. Dissertação (mestrado), PPGCTS, UFSCar.
- TEIXEIRA, Cesar Pinheiro. (2013), *A teia do bandido: Um estudo sociológico sobre bandidos, policiais, evangélicos e agentes sociais*. Tese (doutorado), PPGSA, UFRJ.
- WERNECK, Alexandre [e] OLIVEIRA, Luís Roberto Cardoso. (2014), *Pensando bem: Estudos de sociologia e antropologia da moral*. Rio de Janeiro, Casa da Palavra.
- _____. (2015), "O ornitorrinco de criminalização: A construção social moral do miliciano a partir dos personagens da 'violência urbana' no Rio de Janeiro". *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, Vol. 8, n° 3, pp. 429-454.

MARIA DA GLORIA BONELLI

(gbonelli@uol.com.br) é professora sênior do Programa de Pós-Graduação em Sociologia (PPGS) da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar, Brasil). Possui doutorado em ciências sociais pelo Programa de Pós-Graduação em Sociologia (PPGS) da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp, Brasil), mestrado em ciências sociais pelo Programa de Estudos Pós-Graduados em Ciências Sociais (PEPG) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e graduação em ciências sociais pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ, Brasil).