
Você é agrimensor ou sonâmbulo? Elaboração de uma tipologia comportamental dos passageiros do metrô *

Jean-Marie Flochⁱ

Tradução: Ivã Carlos Lopesⁱⁱ

Revisão da tradução: Lucia Teixeiraⁱⁱⁱ

Resumo: Este artigo traz uma síntese dos resultados de uma pesquisa realizada por Jean-Marie Floch em finais da década de 1980, a partir de uma consultoria encomendada pela direção dos transportes em comum da região metropolitana de Paris (RATP), que desejava conhecer melhor os perfis de usuários da rede de metrô e trens de subúrbio, a fim de aprimorar sua oferta de serviços. Após uma extensa investigação sobre as múltiplas maneiras de se utilizar os transportes coletivos – pensando sempre no trajeto do viajante como um texto a ser analisado – Floch estabelece quatro grandes categorias interdefinidas de passageiros do metrô: agrimensores, profissionais, sonâmbulos e errantes, cada qual com suas modalidades de locomoção, seu grau de domínio dos espaços trilhados, sua maior ou menor sensibilidade ao entorno, sua percepção da presença e do comportamento dos demais passageiros e dos metroviários. O autor antecipa, neste trabalho, alguns dos pontos que os semioticistas viriam a desenvolver posteriormente, tais como a teorização semiótica das formas de vida ou a questão das práticas produtoras de sentido no seio da vida social.

Palavras-chave: práticas sociais; formas de vida; quadrado semiótico; trajeto; texto.

* Sob o título "Êtes-vous arpenteur ou somnambule ? L'élaboration d'une typologie comportementale des voyageurs du métro", este trabalho de Jean-Marie Floch saiu originalmente em 1990 como o segundo capítulo de seu livro *Sémiotique, marketing et communication. Sous les signes, les stratégies*, publicado pelas Presses Universitaires de France (Paris) na coleção "Formes sémiotiques". As organizadoras do dossiê "Semiótica plástica" e os editores da revista *Estudos Semióticos* agradecem à professora Anne Hénault, diretora da coleção, pela amável autorização concedida para a publicação desta versão em português.

DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.1980-4016.esse.2023.214848>.

ⁱ (1947 - 2001) Docente do Institut d'Études Politiques de Paris (Sciences Po) e da École Supérieure des Sciences Économiques et Commerciales. Um dos criadores do Atelier de Sémiotique Visuelle do círculo semiótico de Greimas na década de 1970, foi também consultor do instituto IPSOS de pesquisas de mercado.

ⁱⁱ Docente do Departamento de Linguística da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo (USP), SP, Brasil. E-mail: lopesic@usp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0153-1949>.

ⁱⁱⁱ Docente do Programa de Pós-graduação em Estudos de Linguagem da Universidade Federal Fluminense (UFF), Niterói, RJ, Brasil. E-mail: luciatso@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9519-8827>.

Introdução

Detentora de capacidades técnicas universalmente reconhecidas, a RATP¹ tomou a decisão de elevar ao mesmo nível seu desempenho comercial. Ela pretende aumentar suas receitas para dispor dos recursos necessários ao aprimoramento de seus serviços. Não são eles, afinal, seu verdadeiro ramo de atividade? Ocorre que, para tanto, ela vai ter de aprender – e ensinar – a considerar os viajantes, a partir de agora, não como usuários e sim como clientes, procurando fidelizar os já existentes e partir para a conquista de outros mais.

Será necessário, além disso, tomar consciência de dois fatos: que os trabalhadores das estações do metrô e do RER² estão quase sempre ausentes das representações dos viajantes quando falam desses meios de transporte, e que até agora não se sabia ao certo quem são esses viajantes, admitindo-se que “por definição” cada qual é, antes de mais nada, alguém que vive certo trajeto. Alguém que o vive e não apenas alguém que o percorre. Como um viajante vive seu trajeto? E quais são as diferentes maneiras de viver um trajeto? O fato é que, por experiência, tanto os agentes quanto os executivos da direção da RATP sabem perfeitamente que há diversos tipos de comportamento entre os clientes.

São indagações legítimas, se lembrarmos que é durante um trajeto que se vai estabelecer ou não um contato comercial. O mesmo se aplica, por sinal, e com igual relevância, à SCNF³ e a todas as empresas de transporte, como, por exemplo, as companhias aéreas. Foi nesse sentido que, há dois anos, a RATP encomendou um levantamento das situações possíveis de contato entre seu pessoal das estações e os viajantes, sobretudo para definir as funções que os diferentes tipos de passageiros esperam ver cumpridas pelos metroviários: informações, vendas e as mais variadas intervenções. Onde e quando se deve intervir diante de um dado tipo de viajante? O que apresentaremos aqui é a tipologia comportamental dos passageiros do metrô e do RER, elaborada para que fosse levado a efeito esse estudo; indicaremos, em seguida, como ela veio a ser utilizada mais tarde em outras reflexões e outros projetos de trabalho.

A primeira tarefa consistiu na observação detalhada e anotação rigorosa das diversas fases do percurso de um viajante, desde sua entrada no metrô até a saída. O importante para nós não era, a propósito, compilar o discurso dos usuários sobre suas rotas, mas, na verdade, registrar sua “conduta” no decorrer

¹ [N. do T.] RATP, sigla em francês para Régie Autonome des Transports Parisiens, companhia estatal que opera e administra a maior parte da rede de metrô, trens de subúrbio, bondes e ônibus da região metropolitana de Paris.

² [N. do T.] A sigla RER — Réseau Express Régional — designa a rede de trens de subúrbio que liga a capital, Paris, aos outros pontos da região metropolitana (Île-de-France).

³ [N. do T.] A SNCF, Société Nationale des Chemins de Fer Français, é a companhia estatal responsável por toda a malha ferroviária francesa, operando o transporte tanto de cargas quanto de passageiros.

da locomoção; apenas mais tarde é que tratamos de interrogá-los⁴. Em outras palavras, fizemos questão de obter em primeiro lugar, e com total independência, o discurso *do* trajeto – o discurso que o trajeto *é* – antes de ir coletar o discurso *sobre o* trajeto. É preciso distinguir um do outro, da mesma forma como se deve discriminar a obra e uma interpretação dela, fornecida pelo escritor ou pelo artista. O autor, como já foi dito, não é mais que o primeiro leitor de seu texto; pode-se pensar, analogamente, que o viajante não oferece ao entrevistador mais do que uma versão, uma reescrita de sua trajetória. Tal distinção não é “natural” – como se costuma dizer, do hábito, que é uma segunda natureza. Mil vezes, ao longo dos anos de escola, cada um de nós ouviu o professor de literatura, ao abordar a significação de um texto, perguntar a seus alunos, “O que é que o autor quis dizer?”, semeando assim a confusão entre a significação e o sentido intencionalmente comunicado. Para além do fato de que se foge, dessa forma, à abordagem direta e pessoal da realidade do texto, protegendo-se por trás de todo um aparato crítico, acaba-se chegando, com maior ou menor ingenuidade, a um beco sem saída: não há por que não se perguntar “o que o autor quis dizer” *quando ele explicou* o que queria dizer... Se essa pergunta não costuma ser posta, é simplesmente porque se considera ou se quer fazer crer que uma obra é nobre e, por natureza, complexa, cabendo portanto plantear a pergunta; mas que uma entrevista com o autor, uma correspondência, um apontamento de diário íntimo são coisas simples, fáceis, diretas, e que diante destas não cabe a mesma interrogação. O que acabamos de afirmar a respeito da relação entre o texto e o discurso sobre o texto pode ser igualmente afirmado a propósito das relações entre um *outdoor*, uma propaganda impressa nos jornais e revistas, um anúncio audiovisual, etc., por um lado, e seu *briefing* publicitário, por outro. Mas retornemos ao trajeto do viajante como texto a ser constituído e analisado.

1. O trajeto como texto

Por que é possível conceber o trajeto como um texto e, conseqüentemente, submetê-lo a uma análise semiótica? Antes de mais nada, porque, como qualquer texto, o trajeto possui uma completude que o individualiza como totalidade

⁴ Podemos dizer em retrospecto, a julgar pela obra de Marc Augé, *Um etnólogo no metrô*, publicada alguns meses após essa investigação, que nossa abordagem metodológica estava bastante próxima da etnologia: “Os corredores do metrô devem fornecer um bom ‘campo’ ao aprendiz de etnólogo, contanto que, sem querer interrogar quem os frequenta (mas podendo ocasionalmente conversar com eles) ou, menos ainda, sondá-los (*horresco referens!*), ele se contente em observá-los e ouvi-los, talvez até segui-los. Ele correrá provavelmente o risco de ficar acumulando clichês (na acepção estritamente fotográfica) e de se perder tentando pôr ordem nas imagens, à primeira vista, arbitrárias, heterogêneas e desarranjadas de seu caleidoscópio. Ainda assim, esse aprendiz de etnólogo poderá tentar classificá-las por gêneros, e quem sabe aí seu levantamento comece a ganhar contornos mais definidos, promissores contornos. E, se ele tiver otimismo e imaginação: mil *faits divers* elencados, cem possíveis poemas, dez romances por vir – o que corresponde, pelo menos, a três vocações. Mas, obstinado e decidido a exercer seu ofício de etnólogo, ele poderá partir então para outras classificações, outros recortes, e começar pelo começo”. (Augé, *Un ethnologue dans le métro*. Paris: Hachette, 1986, p. 101-102).

relativamente autônoma e confere a ele a possibilidade de uma organização estrutural. Toda trajetória percorrida por um viajante possui um desfecho, uma saída, que implica simetricamente uma entrada. Outra razão: tal como um texto, o trajeto presta-se a uma segmentação, isto é, a ser recortado em um número limitado de unidades, etapas ou “momentos” interligados conforme certas regras. Essas unidades não precisam coincidir com os espaços catalogados e denominados como tais (corredores, saguões, plataformas, trens...). Identificáveis, como veremos na anotação do rastreamento, por determinada sequência ou macrossequência gestual (móvel / imóvel, de pé / sentado, acelerado / desacelerado) ou proxêmica (abertura para os outros / ensimesmamento, distância / proximidade, encontro frontal / tangencial), tais unidades, tais sintagmas podem subdividir os locais usuais ou, ao contrário, agrupá-los em um só espaço. Terceira razão: do mesmo modo que um texto, o trajeto tem uma orientação. É sob esse aspecto que podemos considerá-lo como uma concatenação finalizada. A observação dos deslocamentos no metrô e nos trens de subúrbio comprova que os trajetos supõem o tensionamento, em maior ou menor medida, em direção a um término. Parafraseando E. Carrière, que afirmava ser um quadro de pintura o desenvolvimento lógico de uma luz, poderíamos dizer que um trajeto é o desenvolvimento lógico de um passo. Uma vez consumada sua realização, todo trajeto pode ser decomposto em algumas sequências que se pressupõem retrospectivamente. É a natureza orientada do trajeto, aliás, que lhe imprime um ritmo. Por fim e sobretudo, estudar o trajeto como um texto é postular que ele *significa*. Um trajeto não se reduz a uma sequência gratuita de movimentos e paradas, a uma pura gesticulação. Decidir analisar semioticamente os trajetos dos viajantes é pressupor que eles têm algum *sentido*, por mais que ainda não saibamos como articulá-lo, como construir sua significação.

O registro dos trajetos trilhados foi feito de lápis na mão. Após a experimentação de uma grade inicial de anotação dos trajetos, os “rastreadores” receberam uma ficha que lhes permitia cadastrar de igual maneira, com a máxima rapidez e precisão possível, as formas de locomoção (a inserção corporal do viajante no espaço), as modalidades do saber situar-se (o grau de domínio da topografia), a relação com o entorno (a sensibilidade aos espaços atravessados, a relação com os outros) e, por fim, a percepção (ou não) da presença do pessoal da RATP. Tinham de ser assinalados, obviamente, todos os incidentes ou acontecimentos envolvendo quer os metroviários, quer os viajantes, quer enfim toda e qualquer outra pessoa presente em algum ponto do caminho.

Uma equipe de psicossociólogos com formação na análise semiótica seguiu os viajantes em três tipos de trajetos: (i) trajetos diretos dentro do metrô ou dos trens de subúrbio, (ii) trajetos com transferência de linha (na mesma modalidade de transporte) e (iii) trajetos que exigiam uma mudança de modalidade (dos

trens de subúrbio ao metrô ou do metrô aos trens de subúrbio). Os trajetos haviam sido, preliminarmente, identificados de modo sistemático, segmentados em alguns espaços dispostos linearmente em um esquema e postos em correlação com programas de ação, como, por exemplo, aqueles que constituem o percurso narrativo⁵ mínimo do viajante.

Tabela 1: Espaços e programas de ação no metrô.

ENTRAR	a entrada
VALIDAR	o saguão da bilheteria
TER ACESSO ÀS PLATAFORMAS	o vestíbulo os corredores
EMBARCAR NO TREM	a plataforma o trem
DESEMBARCAR DO TREM	a plataforma
SAIR	os corredores a saída

Fonte: O autor.

Tal segmentação do texto, espacial e temporal, vinha acompanhada por uma segmentação "actorial", que levava em conta a entrada e saída de cena dos demais atores em jogo.

Poderíamos ter optado por uma outra técnica de coleta, como, digamos, a gravação em vídeo. Se não o fizemos, foi por razões tanto metodológicas quanto práticas. Os rastreadores teriam sido, de pronto, percebidos, o que certamente modificaria a atitude do passageiro. E, principalmente, a filmagem deixa intacto o problema da inevitável e necessária redução que é toda anotação. Uma anotação é, na verdade, uma construção, uma escolha de nível de pertinência – logo, de análise. A propósito, quem poderia negar que a filmagem, pelo simples fato de definir certo enquadramento e certa profundidade de campo, já levanta, de toda maneira, esse problema? Do contrário, teríamos de declarar que assim registramos a "realidade". A transcrição dos trajetos foi feita, então, por objetivações sucessivas até que se chegou a reduzir os fenômenos observados, unicamente, às sequências gestuais (movimentos e posições globais) que os manifestavam e que foram anotadas na ficha como micronarrativas:

⁵ O percurso narrativo é um encadeamento lógico de programas, de tal forma que cada qual é pressuposto por um outro programa, seu "pressuponente".

- Concentra-se na leitura, sentado, de cabeça baixa
- Vai direto a um ponto preciso da plataforma (ponto de partida da próxima transferência)
- Detém-se diante de uma atração (violonista)
- Deixa-se levar pelo fluxo, adaptando seu ritmo ao dos que estão pela frente
- Endireita-se no banco para ver a paisagem (trecho de superfície)
- Escuta (a música de) seu walkman⁶, sem fixar o olhar
- Aguça os ouvidos para prestar atenção em uma conversa
- Rasga passagem, ziguezagueia
- Não oferece ajuda (a uma pessoa que carrega muitas coisas) em uma linha de catracas
- Observa as pequenas lojas, uma por uma, sem interromper a marcha
- Ignora (diferentemente dos outros viajantes que vão chegando à plataforma) o efeito de um maciço visual (grande cartaz repetido na plataforma inteira)
- Olha para as pessoas que embarcam no trem
- Acelera para não ficar bloqueado (entre dois fluxos contrários de viajantes)

O trabalho da análise consistiu, a partir das fichas e dos apontamentos, em reconhecer o número, afinal de contas, restrito desses microrrelatos de comportamento e em depreender ali as similitudes e recorrências, com a ideia eminentemente semiótica de que, "por trás disso tudo, deve haver alguma lógica"⁷.

Similitudes? O mergulho na leitura, a escuta do walkman, a prática do tricô fazem parte das figuras do alheamento do entorno, as quais podem ser contrapostas à contemplação de uma paisagem de superfície, à escuta de uma conversação, à observação das pequenas lojas – figuras da atenção ao ambiente.

⁶ [N. do T.] O walkman (marca registrada da Sony) era, desde seu lançamento em 1979 e durante as décadas de 1980 e 1990, um aparelho eletrônico de bolso, funcionando com pilhas comuns, para a reprodução de música e de áudio em geral. Os primeiros modelos tocavam fitas cassete; alguns anos mais tarde, surgiram os leitores de CD.

⁷ "A invariância na variação: eis aí o tema dominante, mas também o utensílio metodológico subjacente a meus trabalhos, diversos, por certo, porém homogêneos". A reflexão de R. Jakobson (*Une vie dans le langage*, Paris, Éd. de Minuit, 1984) ilustra essa ideia, que pode assim se converter em verdadeiro projeto de vida para um pesquisador. Ideia propriamente fundamental nas disciplinas e nos estudos chamados "estruturais". Toda manifestação verbal ou não-verbal pressupõe logicamente algo de manifestado: uma estrutura invariante, uma "forma". Saberá alguém dizer isso de maneira mais sóbria e mais concreta? Sim, se esse alguém for Lévi-Strauss: "Se evocarmos um princípio único, a troca das mulheres entre os subgrupos da sociedade, para explicar todas as regras de matrimônio, essas regras, que diferem conforme os tempos e os lugares, deverão necessariamente deixar-se reduzir a estados de uma mesma transformação. O mesmo se dá quando o linguista estabelece o repertório dos fonemas que o aparelho fonador é capaz de articular e depreende as coerções a que cada língua deve submeter-se para colher nesse acervo comum os elementos de seu sistema fonológico particular. A própria noção de fonema implica que as propriedades divergentes dos sons, tais como as registra a fonética, sejam transformações opcionais ou contextuais de *uma realidade invariante num nível mais profundo*" (italicizado por nós, para propor uma outra formulação da imanência). Lévi-Strauss et D. Eribon, *De près et de loin*, Paris, Odile Jacob, 1988. Onde se acharia essa realidade? Na "realidade" das coisas ou na mente humana? A questão não é pertinente para a semiótica. Parafraseando uma famosa sentença, a ontologia é coisa séria demais para ser deixada em mãos dos semiotistas.

Não custa reconhecer, por outro lado, a sinonímia entre “furar passagem”, “zigzaguear”, “esquivar”. Recorrências? Os motivos gestuais equivalentes reencontrados ao longo de um mesmo trajeto, ou determinado comportamento que remete a este ou àquele outro na sua sequência comportamental, se examinarmos algumas fichas e anotações atentamente, isto é, sem nos deixar iludir pela sua diversidade figurativa. O viajante que rasga seu caminho é o mesmo que corre direto até um lugar exato da plataforma de embarque a fim de tomar imediatamente, algumas estações à frente, sua transferência. Aquele que presta atenção na ambientação de um grande saguão de bilheterias, ou que vai deter-se ou desacelerar o passo diante de um espetáculo, não é aquele que abrevia as curvas nas transferências... Assim, “dissecamos” os trajetos dos viajantes e “classificamos” suas atitudes, sempre conservando o mesmo método de interessar-nos pelas suas posições e seus movimentos, pelos estados e transformações gestuais e proxêmicas. Nesse intuito, fizemos abstração da faixa etária e do sexo dos passageiros, de suas “pessoas”: realmente, eles nada mais eram, àquela altura, do que sujeitos de tal ou qual verbo, meros executores de um determinado programa de ação⁸. Também fizemos abstração, como se poderá comprovar, das razões, da finalidade de suas viagens, muito embora tenhamos tomado o cuidado, desde o início da análise, de comparar aquilo que era comparável: trajetos feitos durante os mesmos horários “de pico” ou “vazios”, ou ainda, conforme a bela expressão do pessoal da RATP, durante os horários “pálidos”⁹. Nessa etapa do estudo, a questão era compreender *como* as pessoas viajavam, e não com que objetivos. Somente esse método permitia que nos perguntássemos, ou que mais tarde perguntássemos a elas, por que elas viajavam assim. É como se estivéssemos definindo uma igreja românica e uma igreja gótica prototípicas, para poder, em seguida, analisar igrejas reais, sabendo de antemão que nenhuma destas vai trazer a pura realização de um dos tipos definidos e que, além disso, será preciso examinar seu conteúdo e os pensamentos que esses dois tipos de arquitetura religiosa representam.

⁸ Essa abstração, puramente metodológica, permite ater-se a um nível de descrição homogêneo e simples, evitando qualquer anotação demasiadamente subjetiva. Não pretendemos negar que essas situações sejam muito mais ricas ou que os passageiros sejam, adicionalmente ou antes de mais nada, indivíduos, pessoas. Por isso, a nosso ver, o texto que Claude Sarraute escreveu sobre nosso estudo – em comentário ao artigo de Laurent Rigoulet, “Métro, c’est pro”, publicado no jornal *Libération*, 24 de abril de 1987 – deve ser tomado como aquilo que é: um bilhete espiritual, um gênero jornalístico que exige verve: “Engraçadinhos, esses funcionários da RATP! Sabem com que tipo de coisa eles desperdiçam o tempo deles e o nosso dinheiro? Estudando-nos *in vivo*, nós, os ratos do metrô. Observaram o nosso modo de viver um trajeto (*sic*), de desembestar pelos corredores, de hesitar entre uma escada de alvenaria e uma escada rolante, de desacelerar ao passar diante de um videoclipe e de ultrapassar os outros nas curvas. Chegaram até a mandar investigadores para nos perseguir (*re-sic*). Não acreditam? Pois estão enganados: vi no *Libé*. Conferi e é isso mesmo. Eles nos dissecaram, rotularam e classificaram em quatro tipos de usuários, matéria para um enorme relatório...” (*Le Monde*, abril de 1987).

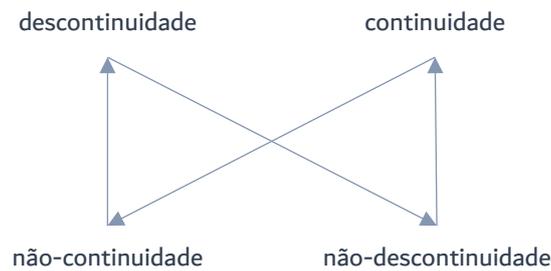
⁹ Os “horários pálidos” começam às 21h.

2. Os quatro tipos de passageiros

Uma vez constituído o trajeto como processo significativo e sistematizadas as semelhanças e oposições dos vários microrrelatos, é possível reconhecer que as condutas dos viajantes se organizam a partir de uma grande categoria fundamental: descontinuidade *vs.* continuidade. “Na base”, por assim dizer, do sistema, há, de fato, uma relação subjacente à diversidade dessas sequências gestuais, dessas micronarrativas feitas de partidas, desacelerações, retomadas da marcha, tensões ou transposições. Há trajetos associados a uma estratégia de criação de continuidade, ou seja, que são feitos de uma série de produções ou apreensões de continuidades. O passageiro deixa-se levar pelo fluxo, não faz caso das demarcações, dos limites, das extremidades, não reage aos tempos fortes do percurso. O ambiente é neutralizado e sua presença sensível é reduzida a um ruído de fundo, a uma nebulosa de formas e cores. Quer a linha esteja em superfície, quer no subterrâneo, nota-se então a mesma postura, o mesmo olhar, a mesma concentração no livro ou no jornal aberto logo que possível, no tricô imediatamente sacado da bolsa. Outros trajetos, ao contrário, buscam ou apreciam os ritmos, as iterações. Com uma estratégia de criação de descontinuidade, são mais sensíveis aos jogos de identidade e alteridade proporcionados pelas passagens simétricas nos saguões das bilheterias da entrada e da saída ou pela segmentação das linhas conforme os modos e a extração social dos viajantes que embarcam e desembarcam do trem. Delimitar, ritmar, reencontrar, opor, segmentar... Todo um vocabulário que se provou recorrente no registro de determinados trajetos: os dos viajantes que mostram, pelo jeito de ser, uma real meticulosidade, um sossegado bem-estar e uma abertura ao entorno que, nem por isso, poderíamos interpretar como surpresa. A partir daí, quando a releitura das fichas e apontamentos confirma a pertinência da categoria “descontinuidade *vs.* continuidade”, vale a pena deter-se nela e refletir sobre tudo o que ela pode oferecer. É então que o semioticista projeta, como ele costuma dizer, a categoria em um quadrado semiótico, a fim de desdobrar a rede de relações que organiza o microuniverso semântico representado por essa categoria e de reconhecer as virtuais posições de sentido que essa rede define.

Nesse caso, será instaurado o seguinte dispositivo:

Figura 1: Continuidade e descontinuidade – quadrado semiótico.



Fonte: O autor.

Mais adiante procuraremos testar o rendimento desse esquema em uma nova reorganização das sequências analisadas. Façamos agora uma pausa para apresentar esse “quadrado semiótico”, de um lado porque a tipologia dos viajantes que proporemos a seguir estará fundamentada nele e, de outro, porque o leitor reencontrará nos capítulos por vir essa ferramenta básica do ofício semiótico. Mas, se o leitor assim desejar, pode saltar alegremente as poucas páginas abaixo e, talvez, voltar em outro momento a essa apresentação do quadrado semiótico, aqui assinalada por uma diagramação à parte.

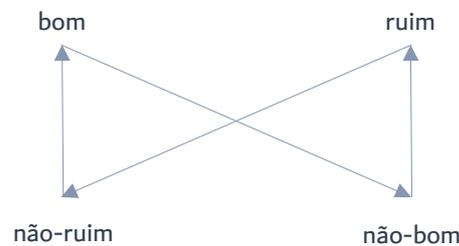
Vamos apresentar o quadrado semiótico por meio de um exemplo. Imaginemos duas pessoas conversando. Temos aí um mini-enredo, que é a razão da escolha desse exemplo, pois o quadrado semiótico deve ser concebido como uma pequena dramaturgia. As duas pessoas entabularam um debate acalorado ou uma conversação amigável, pouco importa. As opiniões se encadeiam uma na outra e, por isso, os juízos emitidos ganham uma significação: “bom” só se entende por relação a “ruim”, e “ruim”, por relação a “bom”. O semiotista considerará essa relação entre “bom” e “ruim” como um “eixo semântico” no qual cada uma das duas posições pressupõe a outra. Ele falará em “categoria”, nesse caso a categoria do julgamento. Dirá que ambas as opiniões estão em *relação qualitativa* ou *relação de contrariedade*, traçando uma horizontal que comporta, nas extremidades, essas duas posições:

bom ... vs. ... ruim

A discussão, no entanto, pode evoluir e aprofundar-se. Os participantes poderão sentir a necessidade, a preocupação ou a vontade de retificar, de expressar com maior exatidão seu pensamento: “Eu estava dizendo que ‘não é ruim’ e não que ‘é bom!’”. Ou pedir que o outro faça a distinção: “Você está dizendo que é ‘ruim’ ou que ‘não é bom?’”. O semiotista reconhecerá aí um outro tipo de relação que pode existir entre

duas posições: a relação de contradição. É uma relação estabelecida a partir de uma negação, o que não quer dizer que 'não mau' ou 'não bom' sejam ausências de opinião, posições vazias. Elas podem ser defendidas, ilustradas, mostradas sob um aspecto positivo. Por exemplo, para exprimir positivamente 'não mau', dizemos que é 'aceitável', ou que é 'honesto, nada além disso'. Basta recordar a famosa declaração de Ximena a Rodrigo: “Vai, eu não te odeio”¹⁰. Percebe-se que tal posição pode ser sustentada com força e emoção, tanto mais por se tratar da única, no caso, a conciliar a decência e o sentimento, e por trazer um conteúdo positivo: a confissão da paixão amorosa. Notemos também que é necessário distinguir nitidamente entre uma posição semântica — um dos polos do quadrado — e sua manifestação na superfície do texto. Uma mesma posição pode manifestar-se sob a forma de uma palavra, uma expressão, uma frase ou até mesmo de um parágrafo; a elasticidade é uma das qualidades do discurso. Agora, o que acontece quando afirmamos que 'não é ruim' e defendemos com firmeza essa posição? Tornamos possível — mas não inexorável — a passagem para 'bom'; caso venha a cumprir-se, essa passagem é interpretada semioticamente como uma operação de asserção. Claro que o mesmo percurso, simetricamente, deve ser concebido para a passagem de 'não bom' a 'ruim'. Temos, assim, o quadrado construído e percorrido “em asas de borboleta” mediante duas operações, negação e asserção.

Figura 2: Desdobramento de “bom” e “ruim” no quadrado semiótico.

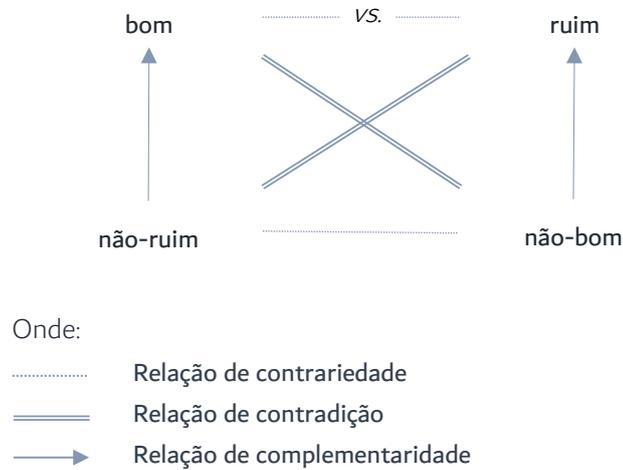


Fonte: O autor.

Temos, também, as quatro posições interdefinidas por meio de três relações: a *relação*, horizontal, *de contrariedade* (da qual falávamos há instantes), a *relação de contradição*, representada por uma oblíqua correspondente a uma negação, e a *relação de complementaridade*, vertical, a qual corresponde à operação de asserção que acabamos de examinar.

¹⁰ [N. do T.] Alusão a uma das falas da personagem Ximena a seu amado Rodrigo, durante a quarta cena do ato III da peça teatral *O Cid*, de Pierre Corneille (1637).

Figura 3: Tipos de relações entre termos no quadrado semiótico.



Fonte: O autor.

Como se pode constatar, o quadrado é, a um só tempo, um modelo estático e dinâmico, feito de posições, puramente diferenciais, e de percursos, realizáveis em conformidade com certas regras. Haverá quem julgue essa estrutura demasiadamente elementar, simplificadora ou redutora. O semioticista responderá que, no atual estágio dos conhecimentos, o quadrado é um modelo simples e econômico (duas operações, três relações), constituindo um real progresso para a representação dos movimentos inaugurais da significação, das condições mínimas de sua produção ou apreensão. Mas, sobretudo, o quadrado tem a grande vantagem de ser metodologicamente condicionante — algo imperdoável para determinadas pessoas! Ao manejá-lo, somos obrigados a comparar aquilo que é comparável, isotópico, ou seja, aquilo que é do mesmo nível¹¹. Pode-se objetar que, assim, os novatos zelosos cairão na tentação de “quadraticar” a torto e a direito: proporão, por exemplo, locomotiva e guaxinim, e então obterão um quadrado com não-locomotiva e não-guaxinim! No final das contas... por que não? Contanto que se possa justificar a pressuposição recíproca dessas duas figuras pela análise de seus papéis ou conteúdos respectivos em determinada história, e que se possa demonstrar a rentabilidade da projeção em quadrado, por ter permitido a identificação das duas outras posições de sentido, efetivamente ocupadas ou ocupáveis por outras personagens ou outros objetos! Devemos frisar, neste ponto, que o importante não são as palavras, os signos ou as figuras,

¹¹ A isotopia é a homogeneidade de nível criada pela retomada, pela iteração de uma mesma unidade de sentido ao longo de todo um texto ou enunciado. Falar em força (de vendagem), agressividade, estratégia e (marketing de) combate é instalar uma isotopia guerreira. E uma fábula é um discurso que se pode chamar “bi-isotópico” porque, segundo as regras do gênero, “fala-se dos animais para falar dos homens”.

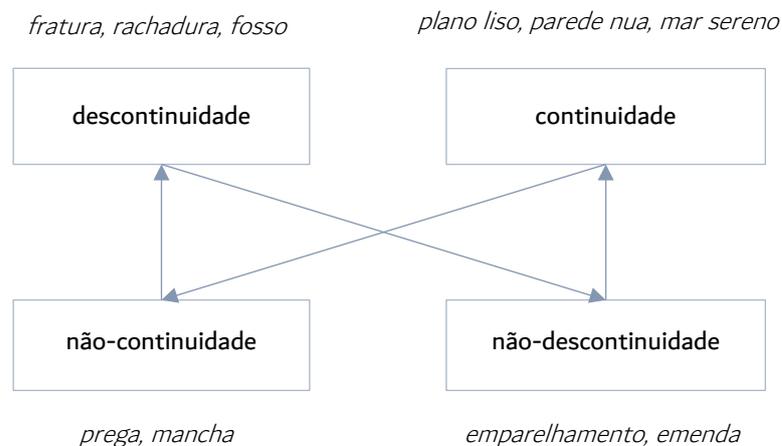
mas seus valores contextuais. O que se dispõe no quadrado não são verbetes do dicionário (lexemas), e sim suas múltiplas acepções. Por sinal, o inverso também se aplica: uma mesma palavra, um mesmo gesto, um mesmo símbolo pode, após a análise de suas diversas contextualizações, vir a ser distribuído em múltiplas posições do quadrado, posições complementares na melhor das hipóteses e contraditórias na pior — quando, cedo ou tarde, acabam sendo ocasionados efeitos de sentido deletérios de "contradição interna" ou "linguagem dúbia". Algumas pessoas talvez ainda se lembrem de uma publicidade no rádio, na qual um escocês celebrava as vantagens de um whisky, envelhecido cinco anos, que proporcionava "uma bela vida". No seu discurso, esse conceito ganhava nada menos do que três valores ou acepções, duas das quais eram contraditórias. Bastavam trinta segundos para que a "bela vida" significasse o orgulho de ser escocês, o prazer de esquecer sua identidade escocesa com as moças de Paris e, por fim, a beleza da amizade entre escoceses e franceses!

Revisitaremos, dentro de instantes, outros aspectos e outras utilizações do quadrado. Voltemos agora a nossos passageiros, lançando mão do quadrado semiótico para definir as quatro grandes maneiras de viver um trajeto e reconhecer que existem, de fato, viajantes que as vivem.

Duas estratégias para os trajetos no metrô e nos trens de subúrbio haviam sido identificadas anteriormente: uma estratégia de criação de descontinuidade e uma de criação de continuidade. A projeção da categoria semântica descontinuidade vs. continuidade no quadrado semiótico permite calcular duas outras, que correspondem às respectivas negações das primeiras. Negar as descontinuidades é reunir, saltar por cima, cortar pela diagonal. É tentar antever o obstáculo para eliminá-lo. Os estrategistas da não-descontinuidade são os virtuosos da inserção do ticket na fenda da catraca, que, sem esperar chegar até lá, já têm em mãos o seu bilhete. O gesto: seguro e econômico; a atitude: despachada. São eles que driblam, costumam e se insinuam; eles, também, que ficam num ponto exato da plataforma de embarque para atacar de imediato o corredor da transferência de linhas e que, uma vez dentro do corredor, tangenciam com maior desembaraço as curvas. Ao mesmo tempo, cuidam de não permanecer muito perto das barras ou das paredes, para não se deixar bloquear. Se a estratégia da descontinuidade é a do percurso, da mensuração e da catalogação, a da não-descontinuidade é a do encadeamento, da transgressão — no sentido literal de "passar por cima". O prefixo *trans-*, que no idioma português se encontra em *transmissão*, *transfusão* ou *tradição*, é uma das manifestações linguísticas da não-descontinuidade. A projeção em quadrado também permite discernir a estratégia contrária, a da não-continuidade, que corresponde à cesura, à suspensão ou à interrupção, mas não à ruptura. Aqueles que valorizam a não-continuidade esperam... o inesperado. Sensíveis aos incidentes, eles, que se detêm

nas atrações, gostam de tudo o que possa vir a surpreendê-los, impressioná-los ou encantá-los. Para ter uma ideia dessas posições, pensemos nos diferentes aspectos que as superfícies amplas podem assumir. Um mar sereno, uma parede nua, um plano liso são figuras da continuidade; uma prega, uma aspereza ou uma mancha são figuras da não-continuidade. Já a descontinuidade será exemplificada pela rachadura, a fratura ou o fosso. A não-descontinuidade, finalmente, será ilustrada pelo emparelhamento ou pela emenda. Traduzindo em gráfico:

Figura 4: Quadrado com figuras representativas da continuidade e da descontinuidade.



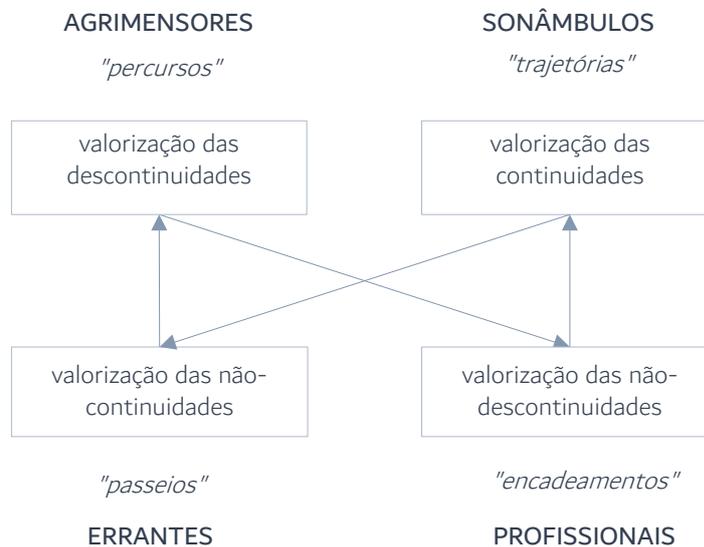
Fonte: O autor.

Essas quatro maneiras de viver o trajeto representam quatro diferentes valorizações suas como decurso, como *processo*, mas todas elas supõem que o viajante se faça observador de seus itinerários, tendendo, em seguida, a ser o seu produtor. E, como cada uma dessas valorizações implica logicamente um sujeito valorizador, quatro perfis de passageiros podem ser interdefinidos e constituir uma tipologia qualitativa dos clientes do metrô e dos trens de subúrbio: os agrimensores, os profissionais, os sonâmbulos e os errantes¹². Os agrimensores buscam e apreciam os trajetos descontínuos, que chamamos de “percursos”. Já os profissionais realizam ou tentam realizar “encadeamentos”. O encadeamento faz parte do vocabulário dos desportistas, ginastas ou alpinistas; se o escolhemos, é porque ele simboliza bem a fluência, a tensão e o domínio técnico que singularizam as verdadeiras *performances* executadas pelos profissionais. Os sonâmbulos são os viajantes da continuidade, aqueles que descrevem “trajetórias”. Por fim, os errantes são os amantes dos “passeios”, ou seja, de trajetos em que as não-continuidades são valorizadas. Agrimensores,

¹² [N. do T.] No original: *les arpenteurs, les pros, les somnambules et les flâneurs*.

profissionais, sonâmbulos e errantes assim se posicionam na ordem possível do quadrado:

Figura 5: Perfis dos passageiros do metrô de Paris.



Fonte: O autor.

Semelhantes tipos de usuários, como vimos, são construções. Definem-se uns por relação aos outros — dedutivamente, digamos assim, a partir do desdobramento de uma categoria conceitual. Mas, após a comprovação da pertinência dessa categoria na análise dos trajetos seguidos, cada um desses tipos retrata, na verdade, um conjunto de comportamentos, de “condutas” identificáveis por qualquer observador atento dos viajantes do metrô¹³.

Falamos há instantes em maneiras de viver o trajeto. É uma expressão um tanto vaga e não muito semiótica. Ainda assim a empregamos, para designar toda uma problemática não abordada até o momento: a do *significado* dos trajetos efetuados pelos viajantes e do modo de pensamento representado por cada um desses tipos. Ao tentar apreender ou produzir descontinuidades ou continuidades, os próprios viajantes concebem o metrô como prática significativa: por meio das descontinuidades instauradas ao longo de todo o seu trajeto, alguns passageiros conferem a ele um sentido ou, melhor dizendo, uma significação. Articulado, estruturado, diferenciado, o itinerário adquire certa riqueza e densidade semântica. Inversamente, captando ou produzindo um *continuum*,

¹³ Boa parte dos comportamentos e das condutas arroladas em nosso rastreamento dos passageiros pode ser reencontrada nas considerações feitas por M. Augé em sua obra citada. Podemos até pressentir que alguns agrimensores — etnólogos em espírito, quando não em ofício — tenham improvisado por si mesmos esta ou aquela tipologia dos viajantes, desprovida da intenção ou preocupação semiótica de construí-la de modo tal que os tipos estejam interdefinidos de forma econômica.

outros viajantes “des-semantizam” o trajeto que eles automatizam. A jornada no metrô ou nos trens de subúrbio inclui-se, nesse caso, entre os programas de ação, em maior ou menor quantidade, que cada um de nós automatiza e esvazia de significação ou conteúdo, simplesmente porque não podemos viver como significante tudo aquilo que fazemos na vida, nem sequer em um único dia: almoçar, vestir-se, entrar no carro e dirigir, quando se está na cidade, ou ainda, ceifar, limpar com o rastelo ou extrair do leite a manteiga, quando se vive no campo. E, contudo, estamos falando em fatos culturais, que exigem aprendizagem, que permitem caracterizar um modo de vida frente a outros e tornam legível, compreensível, certa situação ou relação com os outros. Tudo se passa como se a cotidianidade, para uns, fosse uma recorrência e, por isso mesmo, uma possibilidade de identificar, de opor, de correlacionar; para outros, ao contrário, ela seria um fator de indiferenciação perante tudo o que pudesse ou possa marcar e tornar significantes as coisas. Para uns — nossos agrimensores — os trajetos cotidianos são como variações e jogos de transformação produtores de sentido. Para outros — nossos sonâmbulos — esses trajetos cotidianos representam a instância neutra na qual alguns deles conseguem enxertar outras práticas significantes: ler, tricotar. “Sonâmbulo”, aqui, não deve ser interpretado numa acepção pejorativa ou patológica: os sonâmbulos não são zumbis nem mortos-vivos. Se o termo foi adotado, é por remeter a um estado de automatismo, embora também remeta a uma real atividade, do tipo onírico. Com efeito, esses viajantes caminham ou tomam assento automaticamente, mas, ao mesmo tempo, leem ou escutam música.

E quanto aos profissionais e errantes? Que tipos de apreensão ou produção de sentido formam o significado de seus respectivos comportamentos? Se podemos presumir que, de início, todos nós fomos sujeitos prospectadores, agrimensores — já que todos tivemos de aprender um dia a nos locomover e situar dentro do metrô —, o encadeamento efetuado pelo profissional deve ser concebido, por seu turno, como um empreendimento de dessemantização, de abstração e formalização. Em seu caso, são séries inteiras de condutas que se convertem em unidades indecomponíveis, como se estivessem estenografadas. Já a prática significativa do errante, não custa adivinhar, é todo o oposto: o que ele quer viver é a emoção, as situações de surgimento e emergência do inesperado. O errante é apreciador do bizarro e de todos os momentos em que o sentido surge, mas sem estar ainda estruturado, sem poder ser submetido, de pronto, a qualquer crivo de leitura; é alguém que deseja ser surpreendido e ficar admirado. Assim, o errante sabe manter-se aberto às variadas atrações insólitas que o metrô e os trens de subúrbio possam oferecer. Enquanto o profissional exalta, nos encadeamentos, seu próprio domínio das coisas e conhecimento da rede de transportes, o errante, em igual medida, desfruta do sentimento de estar sendo levado pelo mundo e de estar perdendo sua competência. Resumindo, os comportamentos dos viajantes do metrô e dos trens de subúrbio, considerados

em seu conjunto, procedem de uma atividade verdadeiramente semiótica: em última instância, consistem em captar ou produzir sentido, enriquecendo-o, empobrecendo-o ou até mesmo rejeitando-o em proveito de outras práticas. Analisados os diversos modos de proceder que os manifestam, os trajetos dos viajantes, compreendidos como textos, comprovam que estes vivenciam, eles próprios, o metrô como um texto. Mais ou menos como se a equipe de sondagem que lhes seguiu os passos tivesse observado, sorratamente, pintores ou amantes da arte, etnólogos empenhados ou, ainda, turistas que pagaram para "matar" um país em três dias. Conforme o tipo de viajante, o metrô pode se traduzir em textos tão variados como uma carta marítima (para os agrimensores), um diagrama (para os profissionais), um rabisco indefinido (para os sonâmbulos) ou um caligrama (para os errantes).

Dezenas de entrevistas foram realizadas com os passageiros cuja locomoção havia sido acompanhada. Esses viajantes eram trabalhadores na ativa ou aposentados; seus itinerários tinham motivos, frequências e horários bem variados. Tomamos o cuidado de verificar que seus percursos fossem representativos da diversidade das linhas e estações. Em primeiro lugar, pedimos a eles que relatassem o circuito que acabavam de perfazer, indicando seus tempos principais e acontecimentos marcantes (quando lhes parecesse que era o caso), para obter assim a sua própria segmentação do trajeto. Num segundo momento, passamos a focalizar a entrevista, mais especificamente, nos elementos significativos mencionados de forma espontânea pelos passageiros e, depois deles, pelo entrevistador-rastreador. Foi quando os viajantes discorreram sobre os lugares atravessados (saguões, corredores, plataformas...), os espetáculos, o mobiliário (balcões de informação ou "caracóis", células de informação nas plataformas, monitores TUBE¹⁴), mas igualmente sobre os vários tipos de profissionais da RATP, sem esquecer aqueles outros que também trabalham dentro do metrô (empregados das companhias de publicidade, da limpeza, TUC¹⁵ ...). Após o recenseamento desses discursos sobre o trajeto, fizemos perguntas sobre as expectativas em matéria de informação, vendas, assistência, controle da segurança. Como já se podia imaginar, cada tipo de viajante reagiu a seu modo perante o que se considera como a oferta do metrô. Os agrimensores são os mais atentos às obras de decoração e reformas que, a partir de 1975, personalizaram as estações com a incorporação de elementos referentes, explícita ou simbolicamente, aos bairros e pontos da cidade

¹⁴ [N. do T.] Entre 1986 e 1989, em parte das estações do metrô parisiense, viam-se os televisores TUBE, que difundiam, nas plataformas, notícias e entretenimento, com alguns intervalos publicitários.

¹⁵ [N. do T.] TUC, sigla em francês para "Travaux d'Utilité Collective". Estágios remunerados de trabalho em turno parcial, introduzidos pelo governo da França em 1984 como uma das medidas de combate ao desemprego. Os contratados, jovens na maioria, cumpriam uma jornada de oitenta horas mensais em serviços públicos ou associações da sociedade civil. A experiência dos TUC estendeu-se até 1990, quando foi criado, em seu lugar, o CES (Contrat Emploi Solidarité).

atendidos¹⁶. Se destacarmos apenas a linha nº 1, as estações LOUVRE, HÔTEL-DE-VILLE e SAINT-PAUL-LE MARAIS serão mencionadas como exemplares. O percurso do metrô poderá, então, ser pensado como inventário de um patrimônio. Notemos, entretanto, que o elo entre o design da estação e seu território deve ser concreto e motivado: a menor modificação nas cores será considerada pelos agrimensores como algo totalmente gratuito, banalizante ou até destruidor. Mesma atitude a propósito dos painéis publicitários ou de sinalização, que servem de pontos de referência espaciais e temporais. Pela disposição, identificam certa estação ou plataforma; pelo tema, fazem lembrar determinado momento ou estação do ano (os saldos de cama-mesa-banho, a volta às aulas, o Natal...). Os agrimensores reencontram e identificam com prazer os cartazes já avistados ou os motivos publicitários retomados de campanhas anteriores¹⁷. Quanto aos espetáculos, só darão sentido e valor àqueles que pertencerem a gêneros definidos (musicais, desportivos, teatrais): partidários dos valores de referência, os agrimensores preferem rever o que já conhecem, ao invés de descobrir uma nova música ou um novo espetáculo (“Ah, o violinista da estação Place de la Concorde!...”).

Os profissionais são os que mais se interessam pela acessibilidade das estações e seus equipamentos: falarão dos locais técnicos, das escadas rolantes, dos tipos de linhas de bloqueios, do comprimento dos corredores, da largura das escadarias. Antes de tudo, as estações serão percebidas em termos de funcionalidade. E sua personalização perderá interesse, a ponto de ser sentida como um divertimento quase pascaliano — mesma avaliação acerca dos cartazes. Ao fim e ao cabo, se os espetáculos, evocados na chave do “não chegam a me incomodar”, terminam cedo ou tarde aparecendo como entraves, como geradores de obstáculos e aglomerações, é porque motivam descabidos comportamentos estéticos, tais como ficar admirando ou contemplando, escutar, aplaudir... verdadeiros antiprogramas. “Por que não reservar um cantinho para esses espetáculos, ou confiná-los aos grandes entroncamentos de linhas?”. Não falta muito para que se fale em reserva indígena!

São os sonâmbulos que entretêm talvez a mais física relação com o espaço das estações, classificando-as de acordo com a qualidade, densidade e regularidade oferecida por elas ao fluxo dos corpos em movimento. Sua preocupação é evitar, tanto quanto possível, rupturas bruscas. Por isso, preferirão

¹⁶ O verbo “atender” não é muito adequado nesse caso, pois sugere uma oposição, tradicional na arquitetura, entre espaços atendidos e espaços atendedores. Ora, para os agrimensores, as estações, principalmente as “personalizadas”, não são espaços que atendem: são quase figuras metonímicas do bairro, com o qual mantêm uma relação substitutiva entre a parte e o todo.

¹⁷ Retornaremos mais adiante a esse conceito de motivo publicitário. Por ora, digamos apenas que a comunicação publicitária faz largo uso desses motivos, desses microrrelatos figurativos, às vezes denominados “*gimmicks* [artifícios] visuais”. A colher do café Maxwell — na década de 1980, essa marca de café solúvel fez na França campanhas publicitárias em que enaltecia as vantagens de se preparar um cafezinho usando apenas uma pequena colher de seu pó [N. do T.] — é um exemplo bem conhecido.

as pequenas transferências e não as estações integradoras — Oberkampf e não République — ou ainda o sossego dos lugares sentados, de preferência às posições próximas às portas e barras verticais de apoio. Só valorizarão os cartazes se estes oferecerem uma sensação de escapatória. No mais, são, a seu modo, viajantes especialmente atentos aos diferentes espetáculos: de fato, os sonâmbulos suportam mal ter de escutar a música tocada dentro dos trens, que vem exacerbar sua impressão de confinamento e atrapalhar suas estratégias para desconectar-se do real.

Quais seriam as expectativas e atitudes dos errantes? Gostam das estações que deixam ver outra coisa além do metrô em si. Preferem as que oferecem o leque mais largo de programas alternativos: apresentações, atrações, encontros. A estação Les Halles é o melhor exemplo de estação-encruzilhada, seja por sua amplidão propícia à delimitação de espaços de ficção, seja pela densidade dos cruzamentos que a constituem. É claro que outras estações, como Montparnasse, Auber ou République, podem cumprir esse papel, mas nenhuma delas é páreo para Les Halles. Quanto à comunicação visual, ela atrairá a atenção dos errantes em função de seus valores dinâmicos: *teasers*, novos cartazes ou efeitos de “paredão” criam esses acontecimentos, essas rupturas em que quase se vê mais o sujeito (na acepção sintática do termo) do que *aquela* que está vendo. O mesmo se aplica a todas as formas de ação ou interação que, durante um certo intervalo, suspendem o andamento da jornada, o andamento das coisas.

3. Duas aplicações da tipologia

Não é preciso apresentar um relatório exaustivo daquilo que recolhemos nessas entrevistas feitas após os rastreamentos. Para nós, o importante era mostrar como cada um dos quatro tipos de viajantes falava sobre seus trajetos, expondo assim os tempos, espaços e atores envolvidos na sua maneira de viver o metrô e os trens de subúrbio. Falaremos, essencialmente, de duas aplicações exploratórias dessa tipologia. A primeira foi a elaboração de um questionário que permitisse recrutar, para reuniões coletivas, alguns grupos homogêneos de agrimensores, profissionais, sonâmbulos e errantes. Cada parte do questionário gira em torno de algum tema do discurso sobre o metrô, particularmente revelador das especificidades de pensamento dos quatro perfis. Para cada tema, esses quatro pensamentos são representados por quatro enunciados colhidos nas próprias respostas dos entrevistados e dispostos conforme a ordem lógica do percurso do quadrado semiótico: 1) agrimensores, 2) profissionais... Contactadas por telefone, as pessoas podiam atribuir a esses itens uma nota dentro de uma escala de 1 a 5. O questionário que, desde o primeiro recrutamento, ensejou a formação de grupos homogêneos — e que seria aperfeiçoado e complementado ao longo de estudos posteriores — era o seguinte:

A. Visão global sobre o metrô

1. Quando estou no metrô, gosto de ver tudo o que vai mudando conforme os horários, as diferentes linhas, os bairros...
2. No metrô, é fácil reconhecer os marinheiros de primeira viagem, que andam devagar... Eu, não: vou me enfiando e correndo o mais rápido possível.
3. Quando eu tomo o metrô, não penso no que estou fazendo, sigo mais ou menos pelo rumo.
4. Quando eu tomo o metrô, aproveito a oportunidade para perambular um pouco, ver o que está acontecendo.

B. As estações

1. Gosto das estações bem decoradas, aquelas que fazem referência ao bairro, como a estação do Marais ou do Palais de la Découverte.
2. Para mim, o mais importante nas estações é não perder tempo... às vezes, para economizar todo um desvio, pego um corredor no contrafluxo.
3. Quando eu tenho escolha, para evitar uma transferência muito distante, faço um trecho do caminho pela rua.
4. Gosto das estações maiores, como Auber ou Les Halles, onde está sempre acontecendo alguma coisa.

C. Os espetáculos

1. Nem tudo pode ser aceito como espetáculo... Bom é quando se pode reconhecer uma música ou um ator. Também é bom quando tomam o cuidado de avisar antecipadamente que vai haver uma apresentação.
2. O problema é que os espetáculos incomodam quem não quer ser molestado; se só dependesse de mim, eles deixariam de existir.
3. A música me acompanha quando estou andando, mas eu não paro para ver os músicos.
4. Quando uma apresentação me agrada, eu paro para ver e aproveitar um bom momento.

D. O comércio

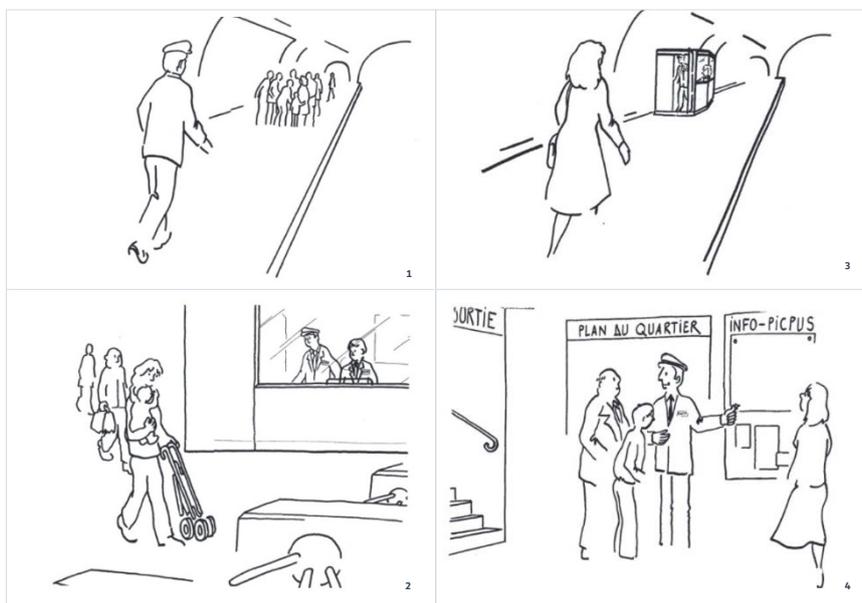
1. Dentro do metrô existem cada vez mais lojas. Marquei as minhas preferidas e, de vez em quando, entro para dar uma espiada.
2. No metrô eu não tenho tempo para poder parar e comprar nada.
3. Duvido que as lojas do metrô tenham boa vendagem; fazer compras no metrô nem me passa pela cabeça.
4. Eu até gosto do ambiente das lojas do metrô, elas têm coisas legais para se achar.

E. A publicidade

1. O bom, com as propagandas no metrô, é poder ficar por dentro das novidades.
2. Não tenho muito interesse pelas propagandas do metrô; quase nem olho para elas.
3. Ainda bem que temos propagandas no metrô: pelo menos, assim temos alguma coisa para ver quando não queremos ler o jornal nem ficar olhando para os outros passageiros.
4. Gosto das propagandas porque elas são animadas e, além do mais, estão sempre sendo renovadas.

Esse questionário de recrutamento ajudou-nos a aprofundar a investigação acerca dos serviços e do atendimento esperado pelos diferentes tipos de viajantes. Pedimos aos passageiros, reunidos em grupos homogêneos, que reagissem a alguns desenhos nos quais se representavam situações, mais costumeiras ou menos, dentro da rede do metrô ou dos trens de subúrbio. Observe-se que esses desenhos traziam um grau suficiente de imprecisão, ou melhor, de ambiguidade, para que os participantes das reuniões dos grupos pudessem anotar múltiplas interpretações sob a forma de balões de HQ ligados a este ou àquele ator da cena. Vejamos quatro exemplos:

Figura 6: Cenas cotidianas do metrô.



Fonte: O autor.

6.1 / um funcionário está indo na direção de uma aglomeração de viajantes. Não se vê o que ele tem na mão, não se percebe nenhuma pessoa deitada no chão (acidente? mal-estar?) nem punhos levantados (briga?).

6.2 / uma moça, com o filho no colo e empurrando um carrinho de bebê, está chegando às catracas, perto de uma cabine onde há dois trabalhadores da RATP. Um deles (já?) está de pé (para ir ajudá-la?).

6.3 / uma outra jovem está andando até um BISQ, Bureau d'Information Sur le Quai [Balcão de Informação na Plataforma], de onde vem saindo (em sua direção?) um funcionário.

6.4 / na estação, um funcionário está afixando um cartaz (documento da RATP? anúncio a respeito da vida no bairro?) e conversando com os passageiros.

Esses desenhos foram concebidos como verdadeiros motivos, isto é, como micronarrativas figurativas com suficiente autonomia para poderem ser extraídas de certo contexto e reinseridas em um outro, no qual ganhariam uma significação particular. Assim, as reuniões dos grupos tipologicamente homogêneos forneceram os valores contextuais para essas situações, de acordo com os agrimensores, profissionais, sonâmbulos e errantes, e conforme os papéis que cada perfil atribuía ao pessoal da RATP.

A tipologia comportamental dos clientes da RATP também permitiu entender como, e até que ponto, as telas e a programação do TUBE alteraram a prática do metrô e dos trens de subúrbio. Progressivamente instalado, a partir de 1986, nas plataformas de algumas estações, o TUBE é uma rede de videocomunicação por fibra óptica que transmite continuamente programas com cerca de quarenta minutos de duração, via monitores de televisão fixados em terminais na própria plataforma de embarque ou suspensos ao teto (ver mais abaixo, FIGURA 7). À rede TUBE foram designadas algumas missões a serviço dos viajantes: notícias em tempo real e em horários prefixados; divulgação ao vivo dos espetáculos organizados no metrô; criação de programas e pautas adaptadas “aos poucos minutos que os viajantes passam atravessando um corredor ou aguardando na plataforma”, bem como a difusão de mensagens individualizadas conforme cada estação ou grupo de estações, “beneficiando a vida local dos bairros de Paris e dos municípios da região metropolitana”. Por outro lado, para não importunar os passageiros “que gostam de tranquilidade”, havia também “áreas de silêncio” programadas. Na realidade, o objetivo geral declarado para o TUBE era o de “oferecer assistência a um público numeroso e diversificado”.

Uma pesquisa realizada com cada um dos tipos comportamentais de viajantes nos confirmava aquilo que as sondagens precedentes, com amostragens representativas da totalidade dos usuários, tinham mostrado: o TUBE cumpria bem, com efeito, duas de suas metas prioritárias, o entretenimento e o incremento da segurança. Nesse particular, agrimensores, errantes, sonâmbulos e profissionais estavam unidos por um consenso positivo.

Mas, a partir de uma nova pesquisa, baseada na tipologia, foi possível discriminar com maior nitidez as diversas críticas feitas ao TUBE. Entre os agrimensores, que dão maior importância à capacidade de situar-se e concedem uma atenção especial ao espaço arquitetônico das estações, o design e os locais em que o mobiliário do TUBE estava instalado suscitavam críticas por não adicionar qualquer beleza nem qualquer valorização às estações. Principalmente os terminais do TUBE, que eram vistos como robôs ou emanações de algum “Big Brother”¹⁸. Para os profissionais, o local de fixação dos terminais fazia deles obstáculos à fluidez de seu avanço, dificultando sua lógica de otimização; além disso, a maioria dos temas da programação não correspondia a suas necessidades em termos de informação utilitária. Eles não estavam em busca de exercícios estéticos nem de estilo fílmico, e sim de informações claras e nítidas sobre a rede de transportes da RATP, as quais poderiam muito bem ser comunicadas por um simples *display* de texto escrito em movimento. Os sonâmbulos, que por sua vez estão mais interessados no tratamento dispensado aos assuntos contemplados pelo TUBE, criticavam o conteúdo dos “dossiês” que, em vez de contentar sua ânsia de fazer abstração do espaço do metrô, os confrontavam diretamente à realidade vivida. Vários desses dossiês tematizavam rotas alternativas ou subversões, mais lúdicas ou menos, das práticas urbanas. Por mais surpreendentes que fossem, essas realizações extravagantes não podiam deixar de fazer o espectador refletir sobre sua própria incapacidade, transitória ou permanente, de brincar assim com a cidade e a vida cotidiana. Por fim, no caso dos errantes, a impossibilidade de intervenção no TUBE ia de encontro a sua lógica de disponibilidade e seu desejo de zapear, pois só havia ali duas opções: assistir ou não assistir. São eles, os errantes, que compreendem de imediato todo o proveito interativo que, a depender deles, se poderia tirar da rede de fibra óptica que interliga os terminais do TUBE. Espaços de jogos individuais ou coletivos, serviços de correspondência, consultas a bancos de imagens ou filmes, telessondagens em tempo real, eis algumas das possibilidades imaginadas por essa categoria de passageiros.

¹⁸ Cada tipo de passageiro imagina novos monitores TUBE conforme suas expectativas e a lógica de seu trajeto. Assim, os agrimensores verão esses monitores como terminais para esclarecer sua localização ou até mesmo como verdadeiros periscópios para o bairro. Os profissionais desejariam que fossem terminais digitais para se obter as informações necessárias à antecipação, à desobstrução dos caminhos. Já os sonâmbulos gostariam que essas telas fossem janelas para sonhar. Finalmente, os errantes projetariam os monitores como um box multissensorial repleto de recursos para a interação criativa.

Figura 7: Monitores TUBE nas plataformas do metrô de Paris.



Fonte: Desenhos de J. -P. Laubal.

As expectativas dos errantes diante do TUBE e do aproveitamento otimizado da rede de fibra óptica levantam o problema das tantas formas possíveis de interação no universo do metrô e dos trens metropolitanos. Ora, o estudo que originou esta tipologia comportamental dos passageiros planteava, a seu modo, o mesmo problema, pois recaía sobre as diferentes ocasiões de contato entre os funcionários das estações e os clientes da RATP. Sendo assim, quisemos naturalmente averiguar, junto aos linguistas, filósofos e sociólogos, o que se diz a respeito da interação. Observemos, por exemplo, o que se registrou em julho de 1985 no Colóquio de Urbino sobre as interações conversacionais¹⁹. Entre as muitas comunicações, destacaremos a de Francis Jacques, que propunha, justamente, uma tipologia das estratégias interacionais, estabelecendo uma diferenciação entre *negociação*, *conversa* e *diálogo*. Não podemos voltar as costas a essa problemática, se queremos reconhecer a existência das diversas maneiras de viver um trajeto no metrô e de reagir ante as outras pessoas que o frequentam ou ali trabalham. É fácil imaginar toda a relevância de uma tipologia das interações conversacionais, a ser cotejada com a de nossos agrimensores,

¹⁹ COSNIER et alii (dir.), 1988.

errantes, profissionais e sonâmbulos. Retomando, em grandes traços, as definições de F. Jacques, diremos que a conversação se singulariza pelo aspecto lúdico, heterogêneo e aleatório, ao passo que a negociação, por sua vez, depende de certa correlação de forças, devendo ser concebida como uma técnica de regulação dos conflitos. O diálogo, finalmente, “alheio ao campo das forças e dos interesses, visa estabelecer um acordo sobre o valor de verdade de uma tese [...] ou sobre o sentido de uma unidade do código”. No diálogo, “os parceiros procuram chegar a crer juntos no que existe, chegar, não a apoderar-se de uma informação compartilhada, mas a elaborá-la em colaboração”²⁰. Assim caracterizado, o diálogo parece difícil de reconhecer entre as diferentes estratégias conversacionais dos viajantes. Em compensação, a negociação parece corresponder de perto às estratégias dos profissionais, por ser uma técnica ou, como já foi dito, um *savoir-faire* que aponta, empiricamente, para um ajuste entre as partes. À semelhança do negociador, o profissional age como se cada um tivesse uma função a desempenhar no sistema e “como se os interesses fossem contrapostos, negativamente correlacionados”. Acima de tudo, porém, as ponderações de F. Jacques sobre a conversação fazem pensar em vários comportamentos dos errantes, bem como dos agrimensores:

A dimensão lúdica, com sua inventividade, sua espontaneidade individual, suas frequentes brincadeiras, é parte integrante de uma arte de prosear. Ela nos submete, no próprio exercício da fala, ao princípio de prazer, mais do que ao princípio de realidade. Nela, o que se busca é a companhia, não as informações. A rigor, a conversação não segue uma progressão, pois ela não tem nenhuma necessidade de progredir. (JACQUES, 1988, p. 13).

Daí o aspecto “ramificado e aberto da conversação, com suas respostas inacabadas, seus encavalamentos, suas proferições súbitas que modificam os turnos de fala”. Definida dessa forma, a conversação vai inteiramente ao encontro da lógica dos errantes. Mais adiante, porém, F. Jacques conceitua outros tipos de conversações:

Não obstante, seria um erro vê-la [a conversação] como uma produção livre. Muitos são os casos em que a etiqueta da conversação comanda um sem-número de gestos, falas e eventos fugazes mediante os quais cada locutor representa sua personagem. Essa etiqueta prescreve que se apresente uma imagem de si conveniente, assim como o devido respeito à imagem alheia, sem esquecer de consagrar atenção aos temas escolhidos. (JACQUES, 1988).

Tais casos particulares, que F. Jacques distingue dos casos de conversação lúdica e aleatória, vinculam-se, em nosso entendimento, à lógica quase etnológica

²⁰ JACQUES, 1988, p. 45-68.

dos agrimensores — atentos, conforme dizíamos, à variedade das identidades e aos territórios circunscritos. Haveria, por conseguinte, dois tipos de conversações, mas ainda assim unidas por uma base comum que as oporia em bloco à negociação dos profissionais. Faltaria tipificar, em conclusão, a estratégia interacional peculiar aos sonâmbulos, que os faz parecer ensimesmados. Mas, na realidade, não há qualquer razão teórica para que as estratégias interacionais culminem sempre numa abertura em direção aos outros.

Em suma, a leitura de um ensaio como o de F. Jacques nos dá uma ideia mais nítida da potencial contribuição dos estudos semióticos concretos às investigações que temos visto florescer, um pouco por toda parte, a propósito dos atos de linguagem e dos discursos em situação. Tais estudos mostram ou exemplificam um outro acercamento a esses fenômenos sociossemióticos, um enfoque microscópico e, se assim podemos dizer, quase etológico: não trabalhamos sobre duas ou três interações, nem tampouco sobre uma compilação de interações delimitadas *a priori* e fora de contexto. Ao contrário, essas interações são examinadas por nós dentro de seus contextos e, sobretudo, dentro de contextos já analisados, reconstruídos e integrados numa problemática do *sentido*, a saber, a dessas práticas significantes que são, comprovadamente, os diversos comportamentos no metrô. Situações e contextos deixam de ser vistos, nessa perspectiva, como realidades heterogêneas sobre as quais sempre caberia indagar até que ponto elas merecem ser objeto de uma teoria dos signos e da significação: trata-se, aqui, de situações e contextos "semiotizados"²¹ — por isso mesmo, dotados de uma real pertinência. ●

Referências

- AUGÉ, Marc. *Un ethnologue dans le métro*. Paris: Hachette, 1986.
- COSNIER, Jacques; GELAS, Nadine; KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (dir.). *Échanges sur la conversation*. Lyon: Éditions du CNRS, 1988.
- GREIMAS, Algirdas Julien; LANDOWSKI, Eric. Pragmatique et sémiotique. *Actes Sémiotiques – Documents*, CNRS-EHESS, V, 50, 1983. Disponível em: <https://www.unilim.fr/actes-semiotiques/6026>.
- JACQUES, Francis. Trois stratégies interactionnelles : conversation, négociation, dialogue. In: COSNIER, J.; GELAS, N.; KERBRAT-ORECCHIONI, C. (dir.). *Échanges sur la conversation*. Lyon: Éditions du CNRS, 1988.
- JAKOBSON, Roman. *Une vie dans le langage*. Paris: Éditions de Minuit, 1984.
- LÉVI-STRAUSS, Claude; ÉRIBON, Didier. *De près et de loin*. Paris: Odile Jacob, 1988.

²¹ A respeito da posição da semiótica estrutural frente à incorporação dos contextos e das situações de comunicação, ler Greimas; Landowski, 1983.

Are You a Surveyor or a Daydreamer? Developing a Behavioral Typology of Railway Users

FLOCH, Jean-Marie

Translated from French to Portuguese by:

 LOPES, Ivã Carlos

Translation revised by:

 TEIXEIRA, Lucia

Abstract: This article summarizes the results of a research carried out by Jean-Marie Floch at the end of the 1980s as part of a consultancy commissioned by the Paris metropolitan region's transit authority (RATP), which wanted to better understand the profiles of users of the metro and suburban train network in order to improve its service offer. After an extensive investigation into the multiple ways of using public transport - always thinking of the traveler's journey as a text to be analyzed - Floch establishes four major interdefined categories of metro passengers: surveyors, professionals, daydreamers and strollers, each with their own modes of locomotion, their degree of mastery of the spaces traversed, their greater or lesser sensitivity to the surroundings, their perception of the presence and behavior of other passengers and of the metro workers. In this work, the author anticipates some of the points that semioticians would later develop, such as the semiotic theorization of forms of life or the question of meaning-producing practices within social life.

Keywords: social practices; forms of life; semiotic square; journey; text.

Como citar este artigo

FLOCH, Jean-Marie. Você é agrimensor ou sonâmbulo? Elaboração de uma tipologia comportamental dos passageiros do metrô. *Estudos Semióticos* [online], vol. 19, n. 2. São Paulo, agosto de 2023. p. 1-25. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/esse>. Acesso em: dia/mês/ano.

How to cite this paper

FLOCH, Jean-Marie. Você é agrimensor ou sonâmbulo? Elaboração de uma tipologia comportamental dos passageiros do metrô. *Estudos Semióticos* [online], vol. 19, issue 2. São Paulo, August 2023. p. 1-25. Retrieved from: <https://www.revistas.usp.br/esse>. Accessed: month/day/year.

Data de recebimento do artigo: 08/01/2023.

Data de aprovação do artigo: 07/02/2023.

Este trabalho está disponível sob uma Licença Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 Internacional.

This work is licensed under a Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 International License.

