

FREIRE, Jussara & JUNIOR, Ailton Gualande. Tensões e conflitos no transporte coletivo de Campos dos Goytacazes: uma sociologia das filas de espera. *Revista Brasileira de Sociologia da Emoção*, v.15, n. 45, p. 52-65, dezembro de 2016 ISSN 1676-8965

**DOSSIÊ**

<http://www.cchla.ufpb.br/rbse/>

## Tensões e conflitos no transporte coletivo de Campos dos Goytacazes: uma sociologia das filas de espera

Tensions and conflicts in the collective transport of Campos dos Goytacazes: a sociology of waiting lines

Jussara Freire  
Ailton Gualande Junior

**Resumo:** Este trabalho tem como objetivo analisar tensões e conflitos que emergem em filas de espera em pontos de ônibus. Procuramos descrevê-los e interpretá-los focalizando-nos nas disputas, compromissos e desentendimentos entre passageiros, operadores do sistema (rodoviários) e fiscais municipais. Em suma, propomos mapear as moralidades que orientam as interações de face a face quando esses atores encontram-se em situação de espera. Descrevemos as diferentes sequências de situações de conflitos e as formas de administrá-los. Articularemos esta observação de situações com os dispositivos normativos presentes na regulamentação e nas orientações de políticas urbanas de transporte, bem como os modos segundo os quais são acionados por gestores públicos e operadores do sistema de transporte. Fundamentando-nos na *frame analysis* de Erving Goffman, e na sociologia dos “ofícios do público” de Jeannot e Joseph, propomos refletir sobre os quadros que ordenam estas situações e que evidenciam algumas dinâmicas que intensificam a vulnerabilidade da experiência cidadina, e a singularidade desses espaços públicos urbanos em contexto brasileiro. **Palavras-chave:** Sociologia pragmática, espaço público, moralidades, conflitos

**Abstract:** This study aims to examine tensions and conflicts that emerge in queues at bus stops. We seek to describe them and interpret them focusing on disputes, commitments and disagreements between passengers, system operators (road) and municipal tax. In short, we propose that map the morals that guide face-to-face interactions when they are in a position to wait. We describe the different sequences of conflict situations and ways to manage them. We will link this observation of situations with regulatory devices present in the regulations and the guidelines of urban transport policies, as well as the ways that are triggered by public managers and operators in the transport system. Basing ourselves on frame analysis of Erving Goffman, and sociology of "public crafts" of Jeannot and Joseph, we propose reflect on frames that ordain these situations and which highlight some dynamics that intensify the vulnerability of the city and experience the uniqueness of these urban public spaces in the Brazilian context. **Keywords:** Pragmatic sociology, public area, moralities, conflicts

Este artigo apresenta os resultados de um dos eixos da pesquisa “*Vulnerabilidades da experiência cidadã e acesso aos espaços públicos urbanos em cidades fluminenses*”, coordenado por Jussara Freire, e com financiamento do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PIBIC-CNPq), e da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro Carlos Chagas (FAPERJ).

Partimos das contribuições de Isaac Joseph e Gilles Jeannot (1995) acerca das “relações de serviços” e dos modos segundo os quais estes autores problematizaram a noção de espaço público. Em particular, Joseph (2007) referia-se ao espaço público como “*mundo sensível e observável a partir da descrição densa de experiências cidadãs ordinárias e de seus ambientes*”. Retomando esta proposta analítica, propomos descrever e interpretar quadros interacionais e morais de sociabilidades e públicos possíveis em três cidades fluminenses: Campos dos Goytacazes, Macaé e Nova Iguaçu. Trata-se de analisar momentos da vida cotidiana que contam com a presença de profissionais que exercem os “ofícios do público” (*métiers du public*), isto é, de orientação, gestão de fluxos ou cuidados de/com públicos diferenciados. Em suma, propôs-se partir da proposta de Isaac Joseph e Gilles Jeannot, ajustando-as aos contextos das cidades em análise, compreender os sentidos do público a partir de três eixos que orientaram a observação *in situ*: situações de transporte coletivo (filas de ônibus e viagens neste mesmo tipo de condução); situações de atendimento básico hospitalar (salas de espera, e atendimento por balconistas, “pontas” de emergências); e por fim, situações de cuidados escolares com alunos portadores de necessidades especiais. Destaca-se que cada membro da equipe de pesquisa realizou uma observação *in situ* em um dos três contextos urbanos propostos. Em todos os casos, foram assim observadas dinâmicas das situações entre aqueles que exercem “ofícios do público” e o cuidado com os públicos. Desta forma, observamos as competências e formas de cooperação, ou ao contrário, disputas que inviabilizavam fazer o comum nestes momentos entre os “agentes de serviços” e seus usuários. O objetivo desta pesquisa, que constitui paralelamente o seu problema, é de observar como as vulnerabilidades emergem nestas situações, considerando sua centralidade para a compreensão dos obstáculos de acesso ao espaço público (entendidos também como obstáculos de mobilidade e circulação aos/em espaços públicos urbanos).

O recorte analítico que fundamentou esta pesquisa permitiu aprofundar a compreensão, as lógicas sociais, as competências e as vulnerabilidades de atores que se reúnem em torno de um “serviço público”, nos termos de Isaac Joseph e Gilles Jeannot. Logo, com estas análises, inspiramo-nos nestas propostas, levando como cerne da observação o espaço-tempo do encontro entre aquele que representa um tipo de serviço (contratado ou concursado para garantir que seja oferecido) e o seu “usuário”.

Mais adequado ao contexto brasileiro, seria de pensar o “serviço público” como uma modalidade diferenciada de transação, já que, em muitos casos (os repertórios dos serviços de transporte coletivo urbano brasileiro são exemplares), o espírito que rege este tipo de interação no caso francês não se apresenta como um repertório de políticas públicas brasileiras e é geralmente fortemente mercantilizado. Isso explica, por exemplo, o motivo pelo qual Isaac Joseph e Gilles Jeannot (1995) empregavam a noção de “*usagers*” para se referir aos usuários de serviços de transporte coletivo (usuários de um serviço público) e “agentes de serviço” como actantes de um “*service public*”, enquanto que as transações em torno dos transportes de ônibus no Brasil se referem às categorias de “clientes” ou de “passageiros”. Além disso, Joseph e Jeannot identificam que o contato direto entre agentes de serviços públicos com usuários é um tipo de *rapport* que se enquadra em uma cultura pública específica (pode-se acrescentar, nos casos analisados pelos autores, marcados pelos sentidos franceses que podem ser dados ao universalismo). No entanto, a cultura pública não é, evidentemente, cristalizada. Gilles Jeannot (1998; 2011) deu continuidade ao programa de pesquisa inaugurado com Isaac Joseph, e analisou recentemente as mudanças de cultura de serviços públicos franceses, observando que esta é cada vez mais impregnada por uma gramática liberal que também vem entremeando a categoria de “usuário” com a categoria de “cliente”. Estas abordagens apresentam forte interesse ainda para refletir sobre os contrastes no que tange às categorias que podem ser mobilizadas nos dois contextos, francês e brasileiro e, no entanto, apresentar sentidos diferenciados. Por exemplo, o tópico da universalidade que emerge nestas situações, mesmo quando se apresenta como uma modalidade de política de transporte possui sentidos fortemente diferenciados em relação ao contexto francês.

Neste artigo, serão apresentados os resultados do eixo da pesquisa referente ao serviço de transporte coletivo. A pesquisa de campo foi realizada principalmente pelo segundo autor deste

artigo, e o material empírico analisado coletivamente. Observou-se terminais rodoviários em Campos dos Goytacazes, cidade de médio porte (487.186 habitantes) (IBGE, 2016)<sup>1</sup>, localizada no norte do estado do Rio de Janeiro. Nos terminais, lugares de intenso fluxo de pessoas e transmissão de múltiplas informações simultâneas, os conflitos são corriqueiros. Relacionam-se recorrentemente com momentos em que gramáticas<sup>2</sup> que orientam o ordenamento da situação entram em fricção. Nesse sentido, a compreensão destas gramáticas pressupõe a nosso ver uma descrição densa (GEERTZ, 2008) das interações de face a face nas filas dos terminais e dos pontos de ônibus. Nestes momentos os conflitos voltados para a pauta do transporte são vocalizados na cidade. Realizamos, portanto, uma pesquisa por um processo de imersão, e acompanhamos durante dois anos um contato face a face com fiscais, rodoviários e passageiros.

Cabe ressaltar que um dos autores, Ailton Gualande Jr. exercia a profissão de fiscal do transporte coletivo antes do início da elaboração da pesquisa. Por esse motivo, destacamos que havia uma inserção nos terminais e pontos estudados, ainda que esta fosse inicialmente profissional. De um lado, destacamos que tal experiência permitiu iniciar a pesquisa de campo com certa familiaridade das críticas e indignações dos passageiros, bem como dos próprios fiscais de transporte. Ailton Gualande Jr. deparou-se evidentemente com uma série de limitações decorrentes quando agregou sua experiência de trabalho com uma nova experiência de pesquisa. Por exemplo, no início de sua observação participante focalizava-se preferencialmente nos fiscais, compartilhando seu *ethos* profissional, se indignando com o desrespeito à regulamentação que havia aprendido durante a preparação de seu concurso público, ou ainda, podia francamente se revoltar pelo desrespeito à gratuidade, a ausência de acessibilidade para os deficientes físicos, e as condições de trabalho a que eram submetidos os despachantes, cobradores e motoristas. A sua inserção no grupo de pesquisa coordenado por Jussara Freire, seguida de uma pesquisa de campo nos pontos de ônibus em que atuava profissionalmente permitiu desnaturalizar o seu olhar e iniciar o exercício de compreensão dos variados pontos de vista nativos que eram também presentes nestes mundos. Em particular, esta profissão é marcada por uma série de tensões em que o fiscal é constantemente levado a administrar.

Dessa forma, a pesquisa de campo consistiu em mapear as cooperações, tensões e conflitos que emergiam nas situações de filas para identificar a sociabilidade de pontos de ônibus. Propusemos uma etnografia cooperativa (JOSEPH, 2007) o qual, permite retomar a questão da mobilidade e da acessibilidade aos espaços públicos a partir dos “locais-movimento da cidade” (JOSEPH, 2000a) como terminais rodoviários, pontos de ônibus, ou ainda, no caso das pesquisas realizadas por Isaac Joseph na França, estações de trem ou metrô. No presente artigo, retomando estas abordagens, procuraremos descrever os diferentes quadros cognitivos (GOFFMAN, 2010) que ordenam as situações de espera, bem como parte da experiência cidadina campista. A fila de espera de ônibus representa, neste sentido, um espaço privilegiado para apreender modalidades de relações de serviço em meio urbano: é um ajuntamento multifocado (GOFFMAN, *op. cit.*) efêmero que reúne uma pluralidade de atores (em particular, passageiros, despachantes, motoristas e fiscais). Nestas ocasiões, podemos ainda apreender *os sentidos do público*, frequentemente conflitantes quando estes atores compartilham estas situações e problematizam o transporte coletivo. Diferentemente de outros contextos nacionais, no caso em análise, o “público” do transporte *público* encobria uma série de significados fortemente marcados por grandezas industriais e mercantis (BOLTANSKI e THÉVENOT, 1991), e nos momentos de conflitos, eventualmente cívicas (*op. cit.*). Do ponto de vista de muitos usuários, o transporte público é um bem “pago” e, nesta qualidade, a expectativa é de eficiência do serviço em função da justificativa do valor da “passagem”. Do ponto de vista dos motoristas e despachantes, o transporte público é entrelaçado com os dispositivos normativos empresariais: nas situações em análise, as filas são administradas por eles a partir dos critérios de lotação de ônibus, privilegiando os passageiros “pagantes”. Por sua vez, “os não pagantes” -

<sup>1</sup>O sistema de transporte coletivo que opera na cidade estrutura-se a partir de 72 itinerários urbanos, e 58 distritais. Há no município, desde o ano de 2009 o programa Passagem Social, o qual garante subsídios da prefeitura em relação ao preço da tarifa do transporte. Esta política pública garante que os usuários cadastrados paguem o valor de R\$ 1,00 (o valor real da tarifa é de R\$ 2,75).

<sup>2</sup>O termo “gramática” é apreendido aqui como o conjunto de regras a serem seguidas para agir de forma suficientemente adequada diante das outras pessoas que compartilham a mesma ação (retomando a definição sintética e resumida de Lemieux, 2000). É também a definição que está presente em toda a obra de Boltanski e de Thévenot, só que, em vez de regra, os dois autores preferem a palavra coação (contrainte).

passageiros com direito à gratuidade deste serviço – são aqueles em torno dos quais emergem grande parte dos conflitos cotidianos.

### As filas de ônibus como *ordens negociadas*<sup>3</sup>

Ao longo de nossas observações, as filas apresentaram importantes dimensões da dinâmica do transporte público da cidade, geralmente desconsideradas nos estudos desta temática. São os momentos durante os quais podemos apreender formas de ordenamentos de fluxos de passageiros, bem como sua administração, a partir dos momentos em que se iniciam a experiência de circulação coletiva, isto é, uma sequência não negligenciável de uma jornada urbana (CAIAFA, 2002). Em suma, a fila é um momento de ordenamento de um ajuntamento inicialmente disperso no ponto, a partir do princípio do *primeiro a chegar, primeiro a ser atendido* (embarcar no ônibus), bem como daquele dos passageiros prioritários. Estes princípios contribuem para a organização das experiências dos cidadãos copresentes em espera. Estes princípios são em geral compartilhados pelos passageiros, que frequentemente antecipam seus deslocamentos com pequenos cálculos mentais referentes ao tempo da espera na fila e dos horários dos ônibus. Desta forma, como observamos, quando chega no ponto, o passageiro já calculou seu “tempo de transporte”, que não envolve apenas o tempo do trajeto, mas também de fila, de chegada no ponto, do horário de saída e de possíveis atrasos. Neste sentido, a atenção do passageiro em relação ao respeito dos princípios que ordenam a fila é intensa, pois a posição do passageiro nela garante equacionar o seu cálculo temporal com o tempo real, para chegar ao seu destino pontualmente. Pode-se ainda destacar, nas situações observadas, o respeito da ordem da fila e a excepcionalidade de personagens que “furam” a fila. O surgimento do golpista (GOFFMAN, 2009) que nesta situação é facilmente acusado de *malandro* ou *espertinho*, o “furador de fila”, gera sistematicamente um desacordo, ou antes, um momento crítico (BOLTANSKI e THÉVENOT, 1999). Os participantes procuram analisar primeiramente a intencionalidade do ato de “furar a fila” e lembram-se das equivalências entre aqueles que esperam. Se perceberem que é um infeliz distraído que não analisou adequadamente a situação, basta então lembrar o princípio do *primeiro a chegar, primeiro a embarcar* para consertar a situação, corrigindo-se com o reposicionamento do ator na ordem convencional da fila. Mesmo que o *espertinho* tenha intencionalmente furado a fila fingindo que desconhecia suas regras, o incidente também se encerra sem menor conflito se ele se alinha imediatamente ao lembrete dos demais participantes.

Em um domingo de verão do ano de 2015, na rodoviária de Farol de São Tomé<sup>4</sup>, após uma apresentação artística em trio elétrico na orla da praia, o terminal local encontrava-se lotado. A fila cercava metade do edifício. O motorista responsável pelo itinerário Farol/Centro, naquele horário, estacionaria normalmente o ônibus na plataforma. Porém, neste dia, decidiu embarcar alguns de seus familiares no pátio da rodoviária antes dos demais passageiros. Neste momento, aqueles que estavam na fila do terminal observavam atentamente a situação, trocando comentários crescentemente indignados. Os gestos cada vez mais sacudidos indicavam a reprovação coletiva da atitude do motorista. Cochichavam entre eles com expressões de desaprovação. A tensão culminou quando o ônibus finalmente estacionou na plataforma. Alguns passageiros exaltados, gritando, foram na direção do motorista, vários com dedos em riste. Criticavam a atitude do funcionário da empresa, lembrando-lhe os princípios de ordenamento da fila e de embarque. Nessa ocasião, as indignações eram coletivas e amplamente compartilhadas, e suas intensificações no curso da situação apontavam para a possibilidade destes passageiros recorrerem à força a qualquer momento. O motorista procurou, em vão, se defender das acusações dos passageiros. A justificativa do acusado não se sustentava em nenhuma das convenções que ordenam filas de ônibus. Isso enalteceu a exaltação coletiva e a ameaça do uso da força parecia poder se concretizar a qualquer momento. Observando certamente tal eventualidade, o motorista teve então que desembarcar seus familiares, visivelmente constrangidos. Assim que o embarque dos passageiros que estavam na fila se iniciou, o conflito se apaziguou, ainda que alguns continuassem resmungando: “*palhaçada! Tá furando nossa fila*”, “*quem tá pensando que é ele!?*”.

<sup>3</sup>Cf. Strauss, 1992.

<sup>4</sup>Distrito praiano distante cerca de 50km do centro de Campos dos Goytacazes. No verão, a presença de banhistas na localidade aumenta exponencialmente. Grande parte destas pessoas se locomove por meio do transporte coletivo. O intervalo entre a chegada e partida dos ônibus que realizam o trajeto entre o núcleo urbano de Campos e Farol é de aproximadamente meia hora. Os ônibus circulam durante o período de quatro e meia da manhã às vinte e três horas.

Desta forma, a fila se baseia em princípios de equivalência que ordenam estas situações de espera que são lembrados em momentos de distúrbios e, dependendo do curso da negociação, se encerrem ou não em conflito aberto. Em diversas ocasiões, estes distúrbios podiam também se traduzir em tumultos na entrada do ônibus, “empurra-empurra” ou trocas de acusações que pareciam traduzir, retomando Goffman ao avesso, uma *intensa atenção civil*<sup>5</sup>. A tensão e pressa no momento do embarque se devia à angústia de conseguir viajar sentado em um dos assentos vagos do ônibus, particularmente nos itinerários mais longos. Como já mencionado, os casos de desrespeito da ordem da fila são, no entanto, razoavelmente excepcionais. Ocorrem particularmente nos horários de *rush* ou de intensos fluxos de passageiros nos terminais. Na rodoviária central, nestes horários, a sistemática formação de filas pode ser relacionada com o ordenamento espacial deste lugar e dos dispositivos (como a plataforma e sua extensão), mais propícios para este modo de organização da espera. No terminal urbano, este fato é menos usual<sup>6</sup> pelo fato de que estes ambientes apresentam espaços menores e restritos, sendo pouco equipados para orientar o fluxo de passageiros. As plataformas do terminal são pequenas, e situadas em uma das avenidas mais movimentadas da cidade (Avenida XV de Novembro). A formação da fila torna-se tarefa complicada, principalmente nos momentos de grande circulação de passageiros, que costumam permanecer dispersos. No momento de chegada do ônibus há uma mobilização no sentido de conseguir embarcar. Nas palavras de um dos passageiros, este momento é “*um verdadeiro, salve-se quem puder?*”. Desta forma, o espaço e o ambiente, bem como seus equipamentos, são outras dimensões centrais para compreender como se organizam e se configuram situações de espera em filas ou em ajuntamentos dispersos de uma multidão.

### Repertórios normativos na legislação e em situação de fila

A análise dos repertórios normativos<sup>7</sup> que regulamentam especificamente o transporte coletivo urbano, ou ainda o acesso a este serviço para certas categorias de usuários, aponta para uma problematização da mobilidade urbana que se enquadra no âmbito das políticas de planejamento urbano. Sob este ângulo, o transporte coletivo é tematizado a partir de um conjunto de leis e normas que tem como objetivo “promover o desenvolvimento urbano”. Não é o objetivo deste artigo retomar detalhadamente esta análise documental, mas propomos compreender nesta sessão como estes repertórios normativos podem ser acionados muito ocasionalmente nas situações observadas. Também propomos compreender os sentidos da *evitação* de seu acionamento na cidade de Campos dos Goytacazes.

#### *A legislação e a “gestão democrática”*

De modo geral, fundamentando-se no espírito da Carta Magna de 1988, as definições de políticas de transporte se pautaram na “gestão democrática”. Por este termo, deu-se ênfase à participação da população e de associações representativas dos vários segmentos da sociedade civil na formulação, execução e acompanhamento de planos, programas e projetos de desenvolvimento urbano. Esta democratização seria concretizada através da criação de um conselho municipal para debater exclusivamente o tema da mobilidade (Estatuto da Cidade, 2001; Lei 12587/2012). De certa forma, o conselho reuniria gestores municipais, operadores do transporte e usuários em torno da pauta “transporte coletivo urbano de passageiros”. Neste órgão seriam tratadas demandas, sugestões, queixas e denúncias referentes à oferta do serviço de transporte, articulando-se como “um canal institucional” de diálogo entre gestores públicos e usuários.

Desde a promulgação do Estatuto da Cidade, a participação de representantes de usuários do transporte coletivo em Campos é um assunto rigorosamente evitado. Apesar do conselho municipal de transporte ter sido promulgado formalmente em 2014 (Lei Municipal nº 8577, de 26 junho de 2014), tal dispositivo é descrito como “ineficaz” e “inexistente” por alguns operadores do

<sup>5</sup>Em referência à noção goffmaniana de *desatenção civil* (GOFFMAN, 2010).

<sup>6</sup>A Rodoviária Roberto Silveira localiza-se na região central da cidade de Campos. Nela circulam ônibus que percorrem trajetos voltados para os distritos rurais da cidade, além de itinerários intermunicipais. O Terminal Urbano Luis Carlos Prestes também situa-se no Centro de Campos, distante cerca de 1km da Rodoviária. Neste Terminal, transitam os ônibus que se dirigem aos bairros do núcleo urbano campista.

<sup>7</sup>Estatuto da Cidade; Plano Diretor de Campos dos Goytacazes; Política Nacional de Mobilidade Urbana; Estatuto do Idoso; Passe livre estudantil; Lei de promoção da acessibilidade para deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida.

transporte, uma vez que não gera ações concretas de intervenção. A ausência de vocalização do usuário se acompanhou de uma política municipal de transporte (Programa Campos Cidadão, mais conhecido como “ônibus a um real”) pautada no acesso à cidade e na mobilidade urbana, mas exclusivamente a partir da diminuição do custo do transporte coletivo (MAMANI, 2016). Desta forma, ainda que o custo da circulação tenha diminuído, não houve significativas alterações no que tange aos veículos (frota ou equipamentos internos do ônibus), itinerários, horários ou organização do sistema de transporte coletivo. Em outros termos, se o programa teve uma razoável aprovação pelos usuários deste serviço na cidade em razão de seu apelo econômico, não teve grande incidência sobre a experiência de circulação ou de espera.

Consequentemente, podemos observar que nos jornais locais se repetem semelhantes críticas e reclamações de usuários do serviço de modo contínuo nos anos que analisamos (2013;2014;2015;2015)<sup>8</sup>. Do mesmo modo, durante nossas observações, os conteúdos das reclamações eram constantemente os mesmos nos pontos de embarque e desembarque. Dentre eles destacamos: ônibus em más condições de uso; falta de pontualidade em relação aos horários previstos; abrangência limitada dos itinerários do ônibus, prejudicando a circulação de moradores de novos territórios da cidade; insuficiência de números dos veículos; desrespeito dos direitos de idosos e deficientes. Segundo os usuários, o governo municipal desconsidera sistematicamente as *reclamações* dos passageiros, e este é um dos motivos que leva alguns dentre eles em ameaçar recorrer à imprensa nas situações de conflitos. Vários passageiros com os quais conversamos explicavam-nos que o recurso à imprensa poderia permitir amplificar suas vozes, publicizar suas denúncias e “pressionar a prefeitura e as empresas”. Por exemplo, nos pontos observados, em diversos casos encontramos passageiros ameaçarem fiscais de ônibus: “*Se não fizerem nada vou chamar a televisão*”.

#### *A “universalização” do sistema de transporte coletivo*

Nos documentos estudados (Estatuto da Cidade e legislações especificamente voltadas para a regulamentação do transporte urbano), a participação dos usuários é tematizada como condição na definição das políticas de transporte, garantia de “acessibilidade” e de um serviço “universal”.

Mais especificamente, por “acessibilidade” a legislação prevê a condição de garantir a autonomia dos passageiros durante trajeto do transporte coletivo. A lei nº 10.098 de dezembro de 2000, por exemplo, trata das condições de acessibilidade para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida. Desta forma, este dispositivo jurídico regulamenta a adequação dos ônibus para públicos de mobilidade reduzida a partir do princípio de circulação do direito de ir e vir. Um exemplo desta prerrogativa é a obrigatoriedade da existência do elevador de acessibilidade no ônibus, equipamento que deve seguir normas ergonômicas específicas para o embarque e desembarque de deficientes físicos como os *cadeirantes*.

A “acessibilidade”, por sua vez, é outra condição da “universalização” de acordo com a legislação. Estes repertórios ancoram-se na prevalência do bem comum nos usos dos espaços e equipamentos urbanos e públicos. No entanto, nos ônibus de Campos os usuários com mobilidade reduzida enfrentam inúmeras dificuldades na efetivação destas prerrogativas, pouco consideradas pelas empresas de ônibus. Se alguns dos equipamentos são previstos, as empresas não realizam uma manutenção adequada.

Nos terminais rodoviários, quando chegavam *cadeirantes* na fila dos passageiros, observamos várias situações em que os operadores do transporte e fiscais apresentavam expressões de grande preocupação, senão de pânico. Do lado dos operadores do transporte, observados pelos fiscais, há uma antecipação de que o elevador pode não funcionar, e o temor de que a empresa seja multada. Do lado dos fiscais, a esta probabilidade são antecipadas as críticas e indignações do usuário que são compartilhadas e mediadas por eles. Em suma, a saída conflitiva deste momento de prova é latente.

Uma vez, na rodoviária, um *cadeirante* tentou embarcar. O motorista que estava sentado na sua poltrona desceu e explicou para o *cadeirante*, manifestando a possibilidade da falha do equipamento: “*Ó, não estava funcionando direito não, mas vamos tentar*” (referia-se ao elevador de acesso). O *cadeirante* respondeu com um tom de voz que denotava indignação: “*Não brinca, esse é o terceiro que eu tento embarcar e não consigo*”. O motorista fez uma primeira tentativa para “ligar o elevador”. Como

<sup>8</sup>As consultas basearam-se nos conteúdos de dois jornais impressos de Campos – O Diário, e Folha da Manhã – e em sites de notícias – Ururau, Campos 24 horas, Folha da Manhã Online, O Diário Online.

foi orientado pela empresa, o motorista se ausenta de seu posto habitual (a poltrona). Ele tem uma chave específica que permite acionar o movimento do elevador, que desce então até o chão, de modo que o cadeirante possa entrar no ônibus pela porta traseira. A largura desta porta permite o acesso por cadeira de rodas. O motorista engata a chave em um painel que fica acoplado ao interior do veículo, girando-a em sentido anti-horário. Uma luz amarela se acende e um sinal sonoro é disparado. O segundo degrau da escada retrai-se. Assim, o primeiro degrau (mais largo) começa a descer e somente para quando chega até o chão. No caso em análise, o embarque foi bem-sucedido. O passageiro dispôs-se de costas para o degrau e empurrou a cadeira de rodas até que se encaixasse perfeitamente. Feito isto, o motorista acionou um botão que elevava o degrau. Barras de ferro laterais, na escada equipada para a cadeira de rodas são dispostas para garantir melhor equilíbrio ao passageiro durante a subida. Assim que a plataforma se nivelou ao piso do interior do ônibus, o equipamento parou, possibilitando o embarque. Há no ponto imediatamente à frente da porta traseira um local específico para acomodar a cadeira de rodas. O direito de ir e vir e a acessibilidade são, portanto, condicionado não somente por este não humano (LATOIR, 1993), mas neste caso pelo seu funcionamento.

Porém, são inúmeras as situações em que o elevador enguiçado coloca à prova as experiências de circulação destes passageiros. Era corriqueiro observar a impossibilidade do embarque de deficientes físicos, decorrente da falha deste equipamento. Mais ainda, a incerteza que pairava sobre seu funcionamento gerava tensão por parte de todos os participantes. Por vezes, era necessário realizar várias tentativas para conseguir acionar o dispositivo. Em outra situação observada por nós, num momento no qual nos encontrávamos na Rodoviária Central, percebemos que o motorista que conduzia o ônibus que realizaria a linha para Farol de São Tomé, esboçou reação de preocupação quando avistou um *cadeirante* que se encontrava à espera na fila. Assim que abandonou o volante dirigiu-se a este passageiro e disse: “*O elevador não tá funcionando*”. Indignado, o *cadeirante* exaltou-se e agrediu verbalmente o motorista, que se defendeu argumentando que não tinha condição de sanar o problema naquele momento. O elevador estava quebrado por falta de manutenção, o que, segundo o motorista, era responsabilidade da empresa, e não dele. Após as justificações apresentadas retirou-se do local. O *cadeirante* mostrava-se inconformado com a situação. Dizia aos próximos que estava cansado de passar por este tipo de constrangimento. Decidido a não se calar desta vez, procurou o fiscal de transporte. Exaltado, a abordagem para com o fiscal iniciou-se de modo particularmente tenso. Palavras de ordem foram proferidas no sentido de pressioná-lo a encontrar meios de resolver o problema. Como reação, o agente público procurou o despachante da empresa à qual pertencia o ônibus com o equipamento defeituoso. Reunidas as três personagens, instaurou-se um momento crítico (BOLTANSKI e THÉVENOT, 1999), que estabeleceu um impasse na condução da administração do conflito. De um lado, as queixas do reclamante que demonstrava indignação por conta da violação de seus direitos. De outro, o acusado procurava argumentar em sua defesa. Os fiscais apresentaram-se como moderadores da disputa, ainda que pressionados por parte do reclamante a “tomar uma atitude”. Nesse momento, o acusador, ao perceber o desacordo em relação a algo que se encontra errado – o elevador de acessibilidade que deveria operar – apresentou argumentos para embasar suas críticas (a garantia legal da obrigatoriedade dos ônibus oferecerem a acessibilidade, e assim, a garantir o direito de locomoção de todos). O acusado justificou a inoperância do equipamento à ausência de manutenção. Isto, segundo sua argumentação, não era prerrogativa do seu trabalho, ao passo que a empresa e seus respectivos funcionários internos deveriam se responsabilizar por tal tarefa. O fiscal tentava mediar o conflito ouvindo atentamente ambas as partes, a fim de amenizar os ânimos e encontrar um acordo que encerrasse a controvérsia. O despachante afirmava que não possuía outro veículo com acessibilidade para repor naquele momento. Diante do horizonte de incerteza quanto à garantia de que aquele passageiro iria ser transportado, o fiscal informou ao *cadeirante* que o máximo que poderiam fazer naquela ocasião era notificar a empresa para que o reparo no elevador fosse efetuado. Em caso de reincidência do problema a sanção cabível seria a multa. Como resposta, o cadeirante exclamou: “*Eu sempre passo por isso. É um absurdo e vocês não fazem nada. Como é que fica minha situação? Vou ter que chamar a InterTV<sup>9</sup> pra mostrar o que tá acontecendo?*”. Neste instante um dos fiscais disse: “*Infelizmente nós não podemos fazer mais do que isso*”. O dispositivo legal que ampara atuação da fiscalização data da década de 1980, e não contempla medidas ou sanções específicas contra a

<sup>9</sup>Afilhada local da rede Globo de televisão.

ausência de acessibilidade no transporte. Ainda que haja uma lei federal – 1.098 de 2000 – que trata especificamente da garantia da acessibilidade nos espaços públicos para indivíduos com deficiência ou mobilidade reduzida, esta não foi incorporada na dinâmica do serviço de fiscalização municipal em Campos. A referida lei preconiza, inclusive, penalidades para as empresas que descumpram estas determinações. Uma de suas exigências versa sobre a existência e pleno funcionamento do elevador de acessibilidade.

Observamos também, ocasiões em que o motorista não era capaz de manusear a máquina, algumas vezes, inclusive não conseguia sequer ligá-la. Em muitas destas situações era possível perceber certo constrangimento por parte deste profissional. Demonstravam empenho na tentativa de ligar o equipamento, mesmo que sem êxito. Esse tipo de situação demonstra que boa parte dos operadores do transporte não recebe instrução prévia, no sentido de atender a um público que possui especificidades nos modos de acesso ao ônibus. A lei 1.098 supracitada, prevê uma qualificação profissional com objetivo de garantir, se necessário, o atendimento individualizado e diferenciado para deficientes físicos ou pessoas com mobilidade reduzida, fato que não tem se concretizado.

*Pagantes e não pagantes: consequências destas qualificações na experiência ordinária dos usuários do transporte coletivo em Campos*

Entre os operadores do sistema de transporte que trabalham para as empresas de ônibus, a administração da fila, do embarque e do trajeto é fortemente relacionada com duas categorias de passageiros. Primeiramente, os “pagantes”, que como o próprio nome indica, designa os passageiros que pagam a passagem para utilizar o transporte. A segunda, os “não pagantes”, refere-se àqueles que possuem a gratuidade do transporte público. Entre os motoristas, despachantes e cobradores, ouvimos frequentemente a preocupação destes atores em lotar o ônibus com pagantes: “*o pagante tem o direito de ir sentado (no ônibus)*”, “*olha o tamanho da fila do idoso! Não tem como deixar todo mundo entrar de uma vez não. Não vai ter pagante quase nenhum no ônibus*”. Nesse sentido, a circulação por ônibus é fortemente ordenada em função de uma grandeza mercantil (BOLTANSKI e THÉVENOT, 1999). Vale destacar que neste caso, o pagamento de um serviço – o transporte coletivo – contribui grandemente para não perceber este serviço como “público” pelos seus usuários, uma vez que o “público” é associado a um “serviço de graça” para todos. Em inúmeras conversas com estes profissionais, ouvimos repetidas vezes que a priorização dos “pagantes” era uma orientação, senão ordem, da empresa para a qual trabalhavam. A partir desta determinação, estes profissionais relataram que procuravam meios de fazer com que o faturamento diário da empresa se mantivesse constante ou que aumentasse. Uma das empresas, inclusive, oferecia um bônus salarial para quem atingisse metas de transporte de “pagantes” diariamente. Desta forma, percebe-se que a lógica de priorizar os passageiros que pagam passagem é estimulada pelos patrões e incorporada nas rotinas dos “agentes da ponta” (FREIRE, 2014b) na dinâmica do transporte. Um desdobramento da instituição dessa forma de agir é a presença marcante de disputa entre despachantes de diferentes empresas. É comum ouvir destes personagens, que é preciso “fazer dinheiro”, referindo-se à exigência de atingir lucros satisfatórios para os superiores, numa atitude que pode causar impactos positivos sobre sua imagem e prestígio na empresa para o qual trabalham.

Por sua vez, os passageiros que integram o grupo de “não pagantes” envolvem-se rotineiramente em controvérsias. Despachantes e motoristas, em sua maioria, mantêm relações conturbadas com os idosos. “*Esses velhos ficam passeando de um lado para o outro sem ter nada para fazer, só porque não pagam passagem*”. Esta é uma fala recorrente, e que demonstra a prevalência do ordenamento mercantil das relações que se tecem nos terminais rodoviários e pontos de ônibus.

O direito à gratuidade para os idosos está disposto na Lei Federal 10.741 de 2003, em que é instituído o Estatuto do Idoso. Nele, está previsto apenas a necessidade de apresentação de um documento oficial que comprove a idade da pessoa – A idade mínima estabelecida é de 65 anos para todo o Brasil. Cada município possui a autonomia para diminuir esta faixa etária para 60 anos. Observamos com frequência, situações em que idosos eram barrados no momento de embarque. Despachantes e motoristas se revezam na tarefa. Ambos, em momentos distintos, dispõem-se na porta de acesso ao ônibus atuando como controladores de quem pode ou não embarcar. Nos pontos analisados (Rodoviária e Terminal Urbano), duas filas distintas são formadas. Uma de “pagantes” e outra de “não pagantes”. A porta de entrada para os passageiros com gratuidade pode

estar disposta na parte dianteira ou traseira do veículo, oscilando de uma empresa para outra. Com frequência, a porta de acesso para quem paga a passagem é aberta, enquanto que a dos que não pagam permanece fechada. Estes momentos podem se traduzir em tensão. Um idoso indignado questionou certa vez: “*Como é que é? Não vai abrir não?*”. Ignorado pelo motorista, bateu à porta. Seu ato não surtiu qualquer efeito, ao passo que se retirou da fila por alguns instantes. Minutos depois retornou com o fiscal. Neste momento, ocorreu uma diferença na postura do motorista, que demonstrou preocupação. O fiscal ordenou que a porta fosse aberta, o que foi rapidamente acatado. Antes de subirem no ônibus alguns dos idosos reclamaram ao fiscal: “*Isso é um absurdo. A gente fica parado aqui enquanto o ônibus enche. Vocês têm que ver isso gente! Eu sou velho, não aguento ficar em pé não*”. O fiscal advertiu o motorista: “*Você sabe que não pode fazer isso. Depois a gente multa a empresa e vocês reclamam. A porta vai ficar aberta até o ônibus sair. Tá certo?*”. O motorista fez sinal com a cabeça de que entendeu a ordem e a cumpriria. Um dos idosos ainda retrucou: “*Vocês têm que ficar aqui o tempo todo. É sempre assim. Sempre barram a gente*”. A presença do fiscal até que o ônibus partisse garantiu que a porta permanecesse aberta.

Nesses casos, mesmo não sendo a princípio seu ofício, pode-se observar que a figura do fiscal é um actante (LATOUR, *op. cit.* e BOLTANSKI, 1990) que viabiliza a efetivação “dos direitos dos passageiros” (e é visto por eles desta forma) mediante a ameaça de multar, fortemente temida pelos motoristas e despachantes. Porém, a presença do fiscal que trabalha no ponto pode também não representar ameaça. É comum, por exemplo, momentos em que o motorista se afasta do ônibus (para ir ao banheiro, beber água, comer algo ou conversar com colegas) no instante do embarque. Desta forma, a porta de acesso para os “não pagantes” permanece fechada até que o motorista retorne, enquanto os “pagantes” acessam o veículo pela porta onde se encontra a roleta (catraca). Em outros momentos, idosos, deficientes e estudantes denunciam aos fiscais que determinado motorista não parou no ponto para permitir seu embarque. Ao realizarmos observações em outros pontos de ônibus de Campos – não sendo na rodoviária ou em terminais – constatamos que alguns motoristas, ao perceberem a presença de idosos esperando, ignoram o sinal deste passageiro e seguem o trajeto sem parar, se não houver nenhum passageiro “pagante”. Como este comportamento é frequente e constitutivo da experiência de circulação do idoso, uma estratégia pode ser de pedir para que outra pessoa, com perfil de “pagante”, faça o sinal no seu lugar para garantir que o motorista pare. É visível, neste caso, o desapontamento do motorista quando percebe que foi “enganado”.

As tensões com o impedimento dos idosos se traduzem frequentemente em controvérsias acerca dos direitos. As contestações ou indignações são acompanhadas de outros recursos que funcionam como lembrete “da lei” e “dos seus direitos”. Em outras situações, idosos costumavam lembrar aos fiscais que “não dependem de favor e boa vontade por serem idosos, mas que possuem o direito de ter acesso livre e irrestrito de forma gratuita”, demonstrando extenso conhecimento da regulamentação da gratuidade.

Outro público particularmente vulnerável na experiência das filas são os estudantes, que também tem gratuidade (Passe Livre)<sup>10</sup>. Este público é reconhecível pelos motoristas e despachantes pelo fato de que o estudante precisa estar uniformizado para usufruir o não pagamento da passagem. No momento do embarque são ainda obrigados a mostrar ao motorista a carteirinha escolar que comprova esta condição. Diferentemente do acesso prioritário e irrestrito de que gozam os idosos, aos estudantes é assegurada apenas a gratuidade. Desse modo, tanto na Rodoviária quanto no Terminal Urbano, estas pessoas embarcam somente no instante da partida do ônibus. É comum que não formem uma fila. Dispõe-se de forma desorganizada e dispersa próximos à porta de embarque. O momento a partir da qual são autorizados a entrar no ônibus ocorre quando o motorista ou despachante emite gestos com as mãos e cabeça autorizando-os a embarcar.

Nas conversas com despachantes sobre a situação dos estudantes, muitos compartilhavam suas avaliações sobre este público: “*Estudante é tudo baderneiro*”, “*os estudantes destroem os bancos, riscam tudo, são uns vândalos*”, “*eu não sou obrigado a carregar estudante não. A prefeitura tinha que botar ônibus exclusivo para eles*”, “*você tem que ver na hora do almoço que loucura que ficam esses ônibus. Entopem de alunos, atrapalham os passageiros*”. Ainda acusam os alunos de provocarem baderna e depredação do

<sup>10</sup>Neste caso, a legislação que garante o passe livre estudantil é definida no nível municipal. Em Campos, esta garantia é prevista na Lei Orgânica e se estende aos estudantes das redes municipal, estadual e federal de ensino.

patrimônio da empresa – considerando que os estudantes sempre se deslocam em grupo nos ônibus, criando uma agitação coletiva durante o trajeto. Principalmente nos horários escolares matutinos e vespertinos, há uma importante concentração de alunos esperando o ônibus. No caso de situação de conflitos com este público, observamos que as reclamações são nestes casos dos pais de alunos e recorrentes. Ao ouvirem as reclamações de seus filhos – muitas vezes são deixados no ponto ou até mesmo impedidos de embarcar – pais indignados decidem encarar os motoristas ao acompanharem seus filhos nos pontos de ônibus. Em outras ocasiões, procuram o fiscal para relatar o acontecido.

### **Variações de acessos ao transporte e vulnerabilidade da experiência cidadina**

As observações apresentadas nas sessões anteriores apontam para uma série de dimensões da vulnerabilidade da experiência cidadina em Campos sob o ângulo do serviço de transporte coletivo. Paralelamente, as controvérsias que emergem nestas situações realçam grandes variações em relação ao acesso do serviço de transporte coletivo segundo os modos como são qualificados os usuários pelos motoristas e despachantes, tencionando os repertórios normativos de *universalização* ou de *inclusão social* da legislação vigente acima mencionada. Neste artigo, focalizamos-nos exclusivamente nos ordenamentos mercantis, industriais e cívicos que compõem estas situações (BOLTANSKI e THÉVENOT, *op. cit.*) seguindo os diferentes protagonistas de uma fila de ônibus. Porém, nos momentos de filas de espera, observamos que as ações de cada personagem são diferentemente orientadas: O motorista e o despachante seguem e ressignificam os princípios mercantis e industriais da empresa de ônibus; o usuário, nas situações de prova ou de disputa em particular, pode se referir a princípios cívicos (evocando, por exemplo, seu direito de ir e vir ou a universalização deste serviço) ou mercantis; e, por fim, o fiscal que parece ser o ator com mais intensa navegação entre os ordenamentos presentes na situação. Desta forma, apesar desta pluralidade de personagens e de ordenamentos, observamos que, em regra, existe uma relativa convenção em relação às grandezas mercantil e industrial, mesmo pelos usuários. Por exemplo, estes últimos tomam como dado o fato de que o serviço é fornecido por uma empresa e eles próprios podem se considerar preferencialmente clientes, e menos como usuário de um serviço *público*. Sobre este ponto, podemos ainda reforçar esta observação a partir de uma dezena de entrevistas que realizamos com usuários de serviço de transporte; eles se auto-definiam constantemente como clientes e a gramática cívica do transporte não aparecia de modo exclusivo. Ao contrário, os sentidos do público, quando problematizavam momentos de transporte coletivo, eram fortemente entremeados por referências ao mercado e pouco aparecia nestes casos a linguagem dos direitos: como *pagavam* um serviço, *deveriam* ser bem tratados e respeitados.

Desta forma, quando não surgiam conflitos, estas duas grandezas também orientavam as qualificações dos responsáveis pela gestão da fila e do embarque. A hierarquização da prioridade de usuários e as filas paralelas que surgiam denotavam assim deste arranjo entre estas duas grandezas que se sobrepunham à cívica que aparece, por exemplo, quando a gratuidade é administrada de modo secundário em relação aos “pagantes”. Desta forma, se este serviço se apresenta formalmente como um dos mais centrais no que tange à garantia do direito de ir e vir na cidade<sup>11</sup>, nossas observações de situações tendem em demonstrar que os ordenamentos mercantis e industriais tendem em se sobrepor aos (ou se combinar com os) princípios cívicos que regulam o transporte. A nosso ver, este arranjo é imprescindível para compreender os sentidos do público nestas situações e suas consequências em relação às dimensões que acirram a vulnerabilidade da experiência cidadina. A associação usuário/cliente implica assim na hierarquização de usuários que podem em momentos de prova e de disputa na fila ou durante a viagem, deslizar rapidamente para indignações de passageiros que se sentem carregados como “bois”, ou ainda, para jocosidades trocadas entre passageiros e endereçadas ao motorista (“O motorista está bravo assim porque ele é corno!”).

Desta forma, a fila apresenta uma ordem complexa e marcada por lógicas que tratam de modo diferenciado os usuários, hierarquizado segundo seu estado de pagante ou não pagante, e para uma “cidadania de geometria variável” (LAUTIER, *apud* FREIRE, 2014). Segundo muitos motoristas, despachantes, deficientes físicos, idosos e estudantes *merecem* menos do que os outros utilizar o serviço de transporte e podem invocar, quando embarcam estes atores, que lhe fazem um “enorme favor”. Em suma, observa-se um tratamento hierarquizado diante do acesso aos direitos

<sup>11</sup>Como, por exemplo, a Lei 12.857/2012 referente à política nacional de mobilidade urbana.

(KANT DE LIMA, 1999) fundamentado no privilégio do *pagante* em detrimento do não-pagante. As constantes referências à associação passageiro/animal - proferido com indignação ou de modo jocoso – nas filas e nos ônibus apresentam a crítica que eles fazem aos operadores e empresas de transporte em relação aos desrespeitos e desqualificações de seu estado de humano nestes instantes, próximo ao que Freire denominou de *humanidade degradada* (FREIRE, 2014).

Como veremos na próxima sessão, são nos momentos em que avaliam que seus estados de humanos são colocados à prova que o conflito torna-se latente e pode emergir a qualquer momento. Desta forma, como vimos no caso do motorista que privilegiou seus familiares, tensões e conflitos no transporte coletivo são onipresentes. Os momentos em que avaliam que seus estados de humanos são desqualificados, ou ainda, em que sentem tratados como *otários* (GOFFMAN, 2009) pelos operadores de transporte, são paralelamente associados à “negação de seus direitos”. Nas observações realizadas, observamos que estes dois tipos de avaliações são aqueles que despertam os conflitos ou o *insulto moral* (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2008), caracterizado pela desqualificação e negação da identidade do outro. Neste último caso, trata-se de uma forma de agressão que não implica uma violência física. As palavras são, nesse sentido, utilizadas com a intenção de atingir moralmente aquele que questiona e se indigna. Assim, o conflito e seus desdobramentos podem ser analisados a partir da dimensão simbólica dos direitos (CARDOSO DE OLIVEIRA, 2010), isto é, a forma como os direitos são vivenciados pelos atores e configuram interações conflituosas.

### **“Bota fogo no ônibus”: A ameaça do uso da força nos pontos**

Em 2015, houve uma renovação parcial da frota dos ônibus municipais de Campos dos Goytacazes. Porém, apesar das empresas terem adquirido cerca de 85 veículos novos, o estado dos aproximadamente 300 outros antigos (dezenas não circulando mais atualmente) é precário, desconfortável e pode eventualmente ameaçar a segurança dos passageiros. Além disso, muitos destes veículos são equipados com motores exageradamente barulhentos, provocando forte incômodo sonoro. Os antigos veículos apresentam frequentemente uma má manutenção: bancos quebrados ou soltos; volante, pára-brisa, pneus e faróis muitas vezes defeituosos; pragas (observamos, uma vez, uma infestação de baratas). Além disso, é longo o tempo de espera nos pontos, frequentemente improvisados e sem proteção às intempéries. Eram corriqueiros os casos de atrasos não justificados, supressão de horários e mudanças de itinerários não informados aos passageiros. Paralelamente, as condições de trabalho dos motoristas são particularmente árduas e o tempo de trabalho, de oito horas, é pouco intercalado por intervalos. Muitos ônibus tinham seus pára-brisas trincados, faróis quebrados ou inoperantes, e pneus “carecas”. Estas situações são objeto de inúmeras controvérsias.

Frequentemente, os usuários se queixavam dos desvios de itinerário, dos atrasos ou dos adiantamentos nos horários de partidas dos ônibus sem aviso prévio. Nestas situações, os passageiros compartilhavam entre eles suas indignações: “*isso não pode acontecer! é um absurdo, alguém tem que fazer alguma coisa!*”; “*está tudo uma bagunça e ninguém faz nada!*”; “*é uma falta de respeito muito grande, não pode acontecer!*”. Estas indignações se encerravam em momentos de fortes tensões. Apesar de compartilhar suas indignações ou de ameaçar tornar público “o descaso” (na imprensa ou televisão), não observamos a concretização destas ameaças. Nestes instantes, os passageiros indignados procuravam o fiscal, denunciavam o ocorrido frequentemente em tom de desabafo. O fiscal, por sua vez, ouvia com menor ou maior paciência o usuário. Podia ocasionalmente multar a empresa, caso a denúncia ia de encontro com a legislação. Desta forma, muitos destes instantes tornavam-se uma prova mediada pelo fiscal.

Em alguns casos, os conflitos decorrentes das múltiplas falhas do sistema de transporte campista, acima apresentadas, podiam se intensificar de modo que os passageiros ameaçavam ou usavam o recurso à força. Um caso em especial ilustra como uma tensão se transforma paulatinamente em violência. No fim de uma tarde chuvosa, uma mulher estava aos gritos na Rodoviária. De longe, era perceptível a profunda indignação desta usuária. Gesticulava com as mãos e gritava com um despachante e um fiscal diante de um ônibus parado na plataforma. Um grupo de transeuntes formava um círculo em sua volta, observando a cena. Ao nos aproximar, pudemos ouvir que o ônibus estava atrasado mais de uma hora e meia por causa da falta de cobrador. O destino desta passageira era uma localidade distante, com poucos horários de ônibus por dia e com intervalo entre eles de três horas. Em resposta aos gritos de protesto e de indignação,

o despachante repetia que não podia fazer nada pois não havia quem poderia substituir o cobrador ausente. O fiscal tentou administrar o conflito, tentando acalmar a passageira e propondo um diálogo. Ouvia atentamente os passageiros e averiguava a fidedignidade das informações do despachante. Porém, o desacordo neste caso estava particularmente tenso e a mulher indignada expressava forte irritação. A administração do conflito pelo fiscal tornou-se tarefa árdua, principalmente quando este último foi acusado (pelos passageiros presentes) de inanição. O conflito se estendeu durante longos minutos. Diante do impasse, a mulher exclamou: “*Tem que botar fogo nesse ônibus!! Só assim alguém vai fazer alguma coisa. Vamos botar fogo!!*”. Os transeuntes ao redor balançavam a cabeça, como sinal de concordância. Todos se exaltaram e vociferaram juntos a exclamação. Após uma longa discussão entre a passageira revoltada, o despachante e o fiscal, testemunhada pelo público de transeuntes, outro cobrador apareceu repentinamente para substituir seu colega ausente. O conflito se interrompeu imediatamente e os passageiros deste ônibus embarcaram. As interações entre os atores tornaram-se conflitivas, neste caso, pois a falta do cobrador e a inércia dos operadores para encontrar uma solução imediata foram tidas como *insulto moral* (CARDOSO DE OLIVEIRA, *op. cit.*). O sistema actancial fundamentado do denunciador, na vítima, no perseguidor e no juiz (BOLTANSKI, 1990) se desconfigura nesta situação e se polariza, com o apoio do público presente, em torno da denunciante e da empresa denunciada. Nesse caso, os denunciados não compartilham o mesmo estatuto. Em certo momento, por exemplo, o fiscal deixa de interagir de forma direta com os passageiros procurando contornar a revolta coletiva e temendo suas possíveis consequências. Desta forma, ele pressionou o despachante para encontrar uma solução no encerramento do impasse.

A expressão – *Botar fogo no ônibus* – é frequente nos pontos que observamos. Como na situação, surge em momentos em que não há horizonte de resolução de um problema que emerge nas filas. Ainda que não haja relatos de ônibus que foram incendiados em Campos, há vários casos de apedrejamento de ônibus nesta cidade. Esta situação aponta ainda para um *continuum* entre quatro sequências que se repetiram nas nossas observações: tensão – indignação – conflito – e ameaça do recurso à força.

### Considerações finais

A análise de filas de espera em pontos de ônibus, terminais e rodoviárias que apresentamos neste destacou diversas dimensões da vulnerabilidade da experiência cidadina em Campos dos Goytacazes e a evitação da política (ELIASOPH, 2010) no que tange às tematizações do transporte urbano nesta cidade. Assim, a descrição compreensiva das filas e de suas ordens negociadas é um recorte possível para problematizar os obstáculos de acesso ao espaço público e à cidade. Dentre estes, a pesquisa apontou para um nítido desencaixe entre os pressupostos normativos previstos nos dispositivos legais que regem os transportes e os modos como são reapropriados e vivenciados situacionalmente nos pontos estudados. Esta dimensão, por sua vez, realça a especificidade de conflitos urbanos e dos modos de administrá-los pelos agentes de serviço. Os direitos de circulação, tais como são definidos formalmente por normas jurídicas a partir de tópicos de universalidade e de igualdade contrastam com a forma segundo a qual são aplicados, de modo particularizado e desigual no espaço público (KANT DE LIMA, 1991; 1999; 2001).

Ainda que os usuários do serviço com direito à gratuidade são forçados a se dobrar às diferenciações de tratamentos entre “não pagantes” e “pagantes” diante dos ordenamentos que compõem estas situações, procuramos também descrever as competências que estes atores mobilizam em um ambiente moral no qual “todos os diferentes não terão os mesmos direitos, pertencendo a camadas diferentes, com direitos diferentes” (KANT DE LIMA, 1991, p. 40): o idoso que se torna *expert* da legislação da gratuidade; uma senhora que desenvolve truques para embarcar no ponto com a cooperação de outros passageiros; um deficiente e outros atores que ameaçam recorrer à imprensa; estudantes, cansados de serem barrados na porta do ônibus, acompanhados pelos pais para garantir suas circulações... No entanto, tais competências não podem ser tidas como experiências exitosas de circulação na cidade, e sim como intensos e incontornáveis esforços resultantes de um sistema de transporte também vulnerável. Enfim, deve-se ainda considerar todos os outros instantes que apontam para as incapacidades de agir dos usuários quando se defrontam com os atores do transporte urbano da cidade, que se expressam por uma inanição de coletivos passageiros da cidade ou uma evitação da política (ELIASOPH, *op. cit.*). Com efeito, o distanciamento dos usuários da arena de problematização do transporte de Campos

ilustra, em outro nível, a asfixia das vozes dos passageiros que observamos recorrentemente nesta pesquisa. Ocasionalmente, quando a asfixia se entremeia com o “desrespeito” sem horizonte de requalificação do estado de humano ameaçado nestes instantes, há o ínfimo interstício entre o insuportável (BREVIGLIERI, 2003) e a violência.

### Referências bibliográficas

- BOLTANSKI, Luc. *L'amour et la justice comme compétences*. Paris: Métailié, 1990.
- BOLTANSKI, Luc e THÉVENOT, Laurent. *De La Justification: Les Economies des Grands*. Paris: Gallimard, 1991.
- BOLTANSKI, Luc e THÉVENOT, Laurent. *A sociologia da capacidade crítica*. European Journal of Social Theory, Londres, 559-377, 1999.
- BRASIL. Lei nº 10.048 de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento as pessoas que especifica e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 de novembro de 2000. p.1
- BRASIL. Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial Eletrônico, Brasília, DF, 20 de dezembro de 2000. p.2
- BRASIL. Lei nº 10.257 de julho de 2001. Estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. Diário Oficial Eletrônico da União, DF, 11 de julho de 2001. p.1
- BRASIL. Lei nº 10.741 de 01 de outubro de 2003. Institui o Estatuto do idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 03 de outubro de 2003. p.1
- BRASIL. Lei nº 12.587 de 03 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da política nacional de mobilidade urbana. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 04 de janeiro de 2012. p.1
- BREVIGLIERI, Marc; TROM, Danny. Troubles et tensions en milieu urbain. Les épreuves citadines et habitantes de la ville. In: Daniel Céfaï et D. Pasquier (Orgs.) *Les sens du public: publics politiques et médiatiques*. PUF, 399-416, 2003.
- CAIAFA, Janice. *Jornadas Urbanas: exclusão, trabalho e subjetividade nas viagens de ônibus na cidade do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: FGV, 2002.
- CAMPOS DOS GOYTACAZES. Lei nº 7.972 de 31 de março de 2008. Institui o Plano Diretor do município de Campos dos Goytacazes. Diário Oficial do município, Campos dos Goytacazes, RJ, 01 de abril de 2008.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís Roberto. Honra, dignidade e reciprocidade. *Cadernos de Direitos Humanos*, Rio de Janeiro, RJ, v.1, n.1, p. 32-48, 2004.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís Roberto. Existe violência sem agressão moral? *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 23, p. 135-146, 2008.
- CARDOSO DE OLIVEIRA, Luís Roberto. A dimensão simbólica dos direitos e a análise de conflitos. *Revista de Antropologia*, São Paulo, SP, v. 53, n. 2, p. 451-474, 2010.
- CEFAI, Daniel; et al. *Arenas Públicas: Por uma etnografia da vida associativa*. Niterói, RJ: eduff, 2011.
- DEWEY, John. *Democracia Cooperativa: Escritos Políticos Escolhidos de John Dewey*. Conferência Mundial sobre o Desenvolvimento de Cidades, 2008. Coordenado e traduzido Thamy POGREBINSCHI, 1927.
- ELIASOPH, Nina. *L'évitement du politique. Comment les Américains produisent l'apathie dans la vie quotidienne*. Paris: Économica, 2010.
- FREIRE, Jussara. *Sensos do justo e problemas públicos em Nova Iguaçu*. Tese, Rio de Janeiro: IUPERJ, mimeo, 2005
- FREIRE, Jussara. 'Violência urbana' e 'cidadania' na cidade do Rio de Janeiro: Tensões e disputas em torno das 'justas atribuições' do Estado. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, v. 7, n. 1, p. 73-94, 2014a.
- FREIRE, Jussara. *Vulnerabilidades da experiência cidadã e acesso aos espaços públicos urbanos em cidades do Norte-Fluminense*. Projeto de pesquisa – FAPERJ, 2014b.
- GEERTZ, Clifford. *A interpretação das culturas*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora S.A., 2008.
- GOFFMAN, Erving. Acalmando o otário: Alguns aspectos de adaptação à falha. *Plural*, v.16, n.1, p. 195-211, 2009.
- GOFFMAN, Erving. *Comportamento em lugares públicos: Notas sobre a organização social dos ajuntamentos*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.
- GOFFMAN, Erving. *Os quadros da experiência: Uma perspectiva de análise*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.
- JEANNOT, Gilles. *Les métiers flous travail et action publique*. Toulouse: Octares, 2011.
- JEANNOT, Gilles. *Les usagers du service public*. Paris: PUF, 1998.
- JOSEPH, Isaac. A escola de Chicago: Entrevista com Isaac Joseph. *BIB*, Rio de Janeiro, n. 49, p. 3-13, 2000a.

- JOSEPH, Isaac. *Erving Goffman e a Microsociologia*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora, 2000b.
- JOSEPH, Isaac. *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*. Paris: Economica, 2007.
- JOSEPH, Isaac; Jeannot, Gilles. *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris: Éditions du CNRS, 1995.
- KANT DE LIMA, Roberto. Ordem Pública e Pública Desordem: Modelos Processuais de Controle Social em uma Perspectiva Comparada (Inquérito e Jury System). *Anuário Antropológico* 88, p. 21-44, 1991.
- KANT DE LIMA, Roberto. Polícia, justiça e sociedade no Brasil: Uma abordagem comparativa dos modelos de administração de conflitos no espaço público. *Revista de sociologia e política*, Curitiba, PR, n.13, p. 23-38, nov, 1999.
- KANT DE LIMA, Roberto. Administração de conflitos, espaço público e cidadania. Uma perspectiva comparada. *Civitas: Revista de Ciências Sociais (Impresso)*, Porto Alegre, RS, v. 1, n. 2, p. 11-16, 2001.
- LATOUR, Bruno. *Petites leçons de sociologie des sciences*. Paris: La découverte, 1993.
- LAUTIER, Bruno. Os amores tumultuados entre o Estado e a economia informal. *Contemporaneidade e Educação*, v. 2, n. 1, 1997.
- MAMAMI, Hernán. *Transporte informal e vida metropolitana: um estudo do Rio de Janeiro nos anos 90*. Tese, Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional – IPPUR, UFRJ, 2004.
- MAMAMI, Hernán. *Une pièce manquante dans la définition du problème «transport public» au Brésil? L'utilisateur face aux politiques de transport à Rio de Janeiro à Campos dos Goytacazes*. Trabalho apresentado no Encontro - Os dilemas da participação, Coimbra, Portugal: Casa da Escrita, 2016.
- PIRES, Lenin. *Esculhamba, mas não esculacha! Uma etnografia dos usos urbanos dos trens da Central do Brasil*. Niterói, RJ: Eduff, 2011.
- SIMMEL, George. *Questões fundamentais de sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 2006.
- STRAUSS, Anselm. *La Trame de la Négociation*. Paris: L'Harmattan, 1992.
- WHYTE, William Foote. *Sociedade de esquina: a estrutura social de uma área urbana pobre e degradada*. Rio de Janeiro: Zahar, 2005.