

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

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 cidadã, 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