UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
CURSO DE PSICOLOGIA

JOANA D' ARC SILVA DOS SANTOS

PERCEPÇÃO DE AGENTES DE TRÂNSITO SOBRE CONDUTORES

CAMPINA GRANDE - PB
2016

JOANA D'ARC SILVA DOS SANTOS

PERCEPÇÃO DE AGENTES DE TRÂNSITO SOBRE CONDUTORES

Trabalho de Conclusão de Curso, em formato de artigo, apresentado ao curso de graduação em Psicologia, da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Profª. Dra. Josevânia da Silva

CAMPINA GRANDE - PB

2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S237p Santos, Joana D'arc Silva dos.
Percepção de agentes de trânsito sobre condutores [manuscrito] / Joana D'arc Silva dos Santos. - 2016.
30 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2016.
"Orientação: Profa. Dra. Josevânia da Silva, Departamento de Psicologia".

1. Psicologia do trânsito. 2. Agentes de trânsito. 3. Condutores de veículos. I. Título.

21. ed. CDD 363.125 6

JOANA D'ARC SILVA DOS SANTOS

PERCEPÇÃO DE AGENTES DE TRÂNSITO SOBRE CONDUTORES

Trabalho de Conclusão de Curso, em formato de artigo, apresentado ao curso de graduação em Psicologia, da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau Bacharel em Psicologia.

Aprovada em: 21/10/2016

BANCA EXAMINADORA

Josevânia da Silva

Profª. Drª Josevânia da Silva - UEPB

Orientadora

José Roniere Morais Batista

Prof. Dr. José Roniere Morais Batista - UEPB

Examinador

Karla Carolina S. Ribeiro

Profª. Drª Karla Carolina Silveira Ribeiro – UEPB

Examinador

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar rendo a Deus minha gratidão, porque Dele, por Ele e para são todas as coisas. Então, louvo a Ele por todos os momentos de minha vida, pelas lutas e dificuldades, as quais me possibilitaram crescer enquanto pessoa e ser mais forte, pelas vezes em que quando eu pensava não aguentar mais e a provisão divina me alcançava, trazendo aquilo que eu necessitava, ainda que não fosse o que eu queria. Louvo a Ele, pelas alegrias, motivo de muitos sorrisos, pela família, familiares e amigos, que têm feito parte de minha história, todos eles são o há de mais precioso dentre os muitos presentes que o Senhor tem me agraciado.

Agradeço a minha família, a qual amo demais, em especial, a minha mãe, um exemplo de força e generosidade, uma guerreira, uma mulher que em meio a sua simplicidade consegue fazer a diferença na vida de muitas pessoas, tão somente pelo que ela é. Ao meu pai, pelo cuidado e dedicação. Às minhas irmãs Maria, Cristina e Cecília, por tudo que somos uma para outras, sei que quando realmente precisamos, não importa a circunstância, somos uma só fortaleza, apoio e consolo. Como sou feliz em tê-las! Aos meus três cunhados pelo carinho e respeito mútuo. E agradeço aos meus queridos sobrinhos, os amores de minha vida, pela felicidade, alegrias, descontrações, pelo muito amor que fazem aflorar em mim.

Obrigada aos queridos que contribuíram mais efetivamente com esse Tcc, pelas leituras pelas correções, dicas, sugestões e incentivo para que ele viesse a ser realizado: Amanda, sempre sorridente e prestativa; Cecília, que ao longo de nossa jornada me deu os empurrões que estava precisando (te amo, minha linda irmã!); Salete, minha mãezona de coração; Liege, como é bom poder contar com sua amizade! E Leomar, pelas inquietações e questionamentos iniciais que levaram desejo de compreender essa temática. Valeu mesmo!

Tenho um agradecimento mais que especial, ao amigo que é agente de trânsito há 16 anos e também professor em linguística da UEPB, o Profº Dr. Rafael José de Melo, o qual foi uma benção de Deus me ajudando em todas as etapas desse trabalho de conclusão de curso, desde as primeiras ideias, quando nem ao mesmo não existia um tema, até a última instância. Obrigada, pelas orientações, pelo tempo gasto em que discutíamos o assunto, pelas leituras a fim de corrigir os erros, pelas muitas sugestões. Rafa, não tenho palavras para expressar tamanha gratidão, você foi maravilhoso, um verdadeiro amigo!

Agradeço a orientadora, que tão prontamente aceitou o desafio de me orientar, mesmo sabendo que o nosso tempo de estudo seria corrido para discorrer sobre a área de psicologia

do trânsito, que ainda é pouco abordada em nossa faculdade. Surgiram outros obstáculos durante esse período de orientação, contudo todos foram superados de maneira muito prática e eficiente, graças à objetividade com que ela se posicionava. De coração, muito obrigada professora, por me ajudar (uma pessoa quem você nem conhecia), pela dedicação, pelo esforço e pelas contribuições que eu levarei comigo pelo resto da vida.

Também venho agradecer a banca, aos professores Drª Karla Carolina Silveira Ribeiro e Dr. José Roniere Morais Batista por aceitarem fazer parte desse momento significativo para minha vida acadêmica, o fechamento de ciclo importante, que me permitirá trilhar novos caminhos e realizar outros projetos, obrigada!

Meus agradecimentos a todos que fazem a Superintendência de Trânsito e Transporte Público – STTP, na pessoa de Félix Araújo Neto (o superintendente) que tão gentilmente recebeu a proposta do projeto de pesquisa, abrindo as portas da instituição e se colocando a disposição para o que fosse necessário a fim contribuir para a realização desse estudo. Na realidade, pude perceber esse sentimento, em quase todos que fazem o órgão que tão prontamente colaboraram. Agradeço ao gerente de trânsito Daniel, aos supervisores, a Erivaldo do setor de estatística, pelas informações decidas, ao Setor de Apoio ao Agente de Trânsito (SAA), em particular a pessoa de Benedito, sempre muito prestativo. A todos os colegas agentes de trânsito, minha sincera gratidão. Obrigada, aos que participaram respondendo o questionário, ajudando-me a conquistar a meta pretendida, e também aos que por razões diversas não puderam nesse momento. Espero que de alguma forma esse trabalho, ainda que sutilmente, em algum tempo, venha contribuir para melhorias dentro do contexto profissional e/ou das relações inerentes ao trânsito.

Muito obrigada, Robson, Vanildo, Pascal, aos demais profissionais da UEPB, secretários, a direção, aos docentes e aos colegas de turma (em particular a Débora, Fernanda, Paula e Cristina), pelas trocas de aprendizados. Meu reconhecimento a Profª Drª Carla Brandão, excelente profissional, que estava sendo minha orientadora em outro projeto anterior a esse, porém em virtude de ter ido para o pós-doutorado não foi possível continuar a orientação, uma pessoa que muito me enriqueceu, pelos seus conhecimentos e postura. Aprendi muito com você, Carla! Obrigada pela paciência, dedicação e carinho dispensado na supervisão de estágio na clínica, nas disciplinas em que fui aluna e no grupo de estudo.

Quero agradecer aos amigos, que sempre torceram para que eu obtivesse êxito profissional e pessoal, pelos conselhos e bons momentos que desfrutados juntos.

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	**07**
2	**MÉTODO**	**10**
2.1	TIPO DE ESTUDO.....	**10**
2.2	LOCAL DA PESQUISA.....	**10**
2.3	PARTICIPANTES.....	**10**
2.4	INSTRUMENTOS.....	**10**
2.5	PROCEDIMENTOS.....	**11**
2.6	ANÁLISE DE DADOS	**12**
3	**RESULTADOS E DISCUSSÕES……..……..…….**	**12**
3.1	PERFIL SÓCIO LABORAL DOS PARTICIPANTES.....	**12**
3.2	PERCEPÇÃO DE AGENTES DE TRÂNSITO SOBRE OS CONDUTORES E DA RELAÇÃO ENTRE ELES.....	**14**
4	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	**24**
	REFERÊNCIAS.....	**27**

PERCEPÇÃO DE AGENTES DE TRÂNSITO SOBRE OS CONDUTORES

Joana D'arc Silva dos Santos

RESUMO

Este estudo teve por objetivo analisar a percepção de Agentes de Trânsito sobre os condutores e da relação entre eles – fiscalizadores e "motoristas"- a partir dos relatos dos participantes. Participaram 32 Agentes de Trânsito, na cidade de Campina Grande-PB. A maioria dos participantes era do sexo masculino (29) e com idades variando de 26 a 57 anos (M=34; DP=7,32). Foi utilizado como instrumento um questionário composto por duas partes, sendo a primeira formada por perguntas de caráter sociodemográfico e laboral, e a segunda por questões abertas acerca da temática. Os dados das questões fechadas foram analisados através de estatística descritiva. As respostas das questões abertas foram analisadas através da análise de conteúdo. Os resultados indicaram que o tempo de trabalho na profissão variou de 4 a 16 anos. Ademais, a maioria dos participantes possuíam como grau de escolaridade o ensino superior. A partir da análise de conteúdo das entrevistas, foram identificadas cinco categorias temáticas (Comportamento dos condutores; Relacionamento; Percepção sobre agressões sofridas; Motivos atribuídos às agressões sofridas; Percepção sobre cobrança de transeuntes), doze subcategorias e 144 unidades temáticas. Os participantes percebem que o comportamento dos condutores é, em sua maioria, centrado nos próprios interesses e sem pensar no coletivo. Os Agentes de Trânsito são vistos de forma negativa pelos condutores. E o principal motivo para a violência sofrida foi relacionado à tentativa dos condutores para evitar multa ou punição. Conclui-se que a relação entre os Agentes de Trânsito e os condutores é perpassada por aspectos psicossociais que envolve a própria dinâmica do trânsito.

Palavras-Chave: Psicologia do Trânsito**.** Agentes de Trânsito. Condutores de veículos

1 INTRODUÇÃO

O Código de Trânsito Brasileiro (CTB), Lei nº 9.503, de 23 de Setembro de 1997, considera o trânsito como sendo "a utilização das vias por pessoas, veículos e animais, isolados ou em grupos, conduzidos ou não, para fins de circulação, parada, estacionamento e operação de carga ou descarga". Todavia, trata-se de algo bem mais complexo, especificamente em virtude de um de seus elementos: o ser humano.

Considerando uma perspectiva tradicional, para Rozestraten (2011), afirma que o sistema trânsito tem como elementos essenciais a via, os veículos e o homem. Neste tripé elementar a complexidade se dá em maior grau em decorrência do fator humano, pois não é possível analisar o trânsito de forma isolada, uma vez que ele traz em si toda carga humana e cultural, de valores e ideais (TEBALDI & FERREIRA, 2004).

De acordo com Neto (2009), não se pode compreender o trânsito a partir de cada um destes elementos separadamente, assim, se faz necessário agrupá-los e ainda considerar os aspectos sociais. Por este caminho, é imprescindível observá-lo em diálogo com diversas áreas do conhecimento como engenharia, sociologia, estatística, física, direito criminal e psicologia, dentre outras. Cada uma destas pode contribuir para uma melhor compreensão do fenômeno e do desenvolvimento de melhorias nos sistemas viários, na qualidade dos veículos e dos equipamentos de segurança.

No campo da Psicologia, existe uma área específica, a Psicologia do Trânsito, que se caracteriza pelo estudo do comportamento humano no trânsito. Pela perspectiva da evolução histórica desta no Brasil, pode-se dividi-la em quatro fases: 1) período em que se iniciam as aplicações de técnicas de exame psicológico culminando com a regulamentação da Psicologia enquanto profissão; 2) consolidação da Psicologia do Trânsito como Disciplina Científica; 3) verificação do desenvolvimento da Psicologia do Trânsito em vários âmbitos, com presença marcante no contexto da interdisplinaridade; e por fim, 4) a aprovação do Código de Trânsito Brasileiro e o momento em que a sociedade e os próprios psicólogos se mostraram mais sensíveis à discussão sobre as políticas públicas de saúde, educação e segurança associadas à circulação humana (HOFFMANN & CRUZ, 2011).

Para uma delimitação da área em relação ao seu objeto de estudo, Hoffmann (2005) afirma que a Psicologia do Trânsito é "o estudo do comportamento do usuário das vias e dos fenômenos/processos psicossociais subjacentes ao comportamento". Semelhantemente, Rozestraten (1981) assegura que se refere ao "estudo do comportamento de todos os

participantes do trânsito", por isso mesmo não é algo simples, mas envolve uma série de fatores.

Além dos processos psicológicos básicos, as conceituações desses autores demostram que há um vasto leque de fenômenos no cotidiano das relações envolvendo condutores, veículos, pedestres, ciclistas, ambiente físico, e ainda, agentes fiscalizadores. Observa-se: disputas por espaços; regras de conduta e circulação para disciplinamento visando a segurança e fluidez; personalidades diversas sendo influenciadas e influenciando outras, em meio a um contexto biopsicossocial, histórico e cultural; e o surgimento de interesses variados, que de acordo com Rozestraten (1986) como não são os mesmos para todas as pessoas, faz com que surjam os conflitos.

No que diz respeito ao comportamento dos usuários, Günther (2011) identifica três dimensões que antecedem o comportamento: conhecimentos (notadamente sobre o trânsito e suas regras, porém este não é suficiente, pois só surte efeito se posto em prática na hora oportuna), práticas (habilidade adquirida com o tempo por meio de treino) e atitudes (entendida como prontidão, presteza, celeridade para usar o conhecimento e prática em favor do trânsito). Desta forma, o comportamento adequado dos usuários do sistema viário é oriundo dessas dimensões "agindo" em conjunto e de maneira eficiente.

Considerando o foco dessa pesquisa, a percepção dos agentes de trânsito sobre os condutores, convém chamar a atenção para os dois protagonistas: condutores de veículos e os agentes fiscalizadores de trânsito.

Os condutores de veículos, popularmente chamados de "motoristas", têm sido objeto de estudo de várias ciências. Busca-se avaliar as capacidades individuais das pessoas para dirigir um veículo, como no caso dos testes e exames utilizados nos processos de retirada ou renovação da CNH - Carteira Nacional de Habilitação. Em muitas pesquisas procura-se encontrar respostas e soluções que levem à diminuição do número de acidentes, uma vez que estes se referem a um problema que demanda atenção especial em virtude dos números alarmantes de vítimas.

Como por exemplo os dados divulgados sobre o mapa da violência no trânsito, em que os óbitos por acidentes no trânsito entre 2000 e 2010 no Brasil, passaram de 28.995 para 40.989, com um aumento de 41,4% (WAISELFISZ, 2012). Em virtude do crescente agravamento da violência nas vias, as Nações Unidas proclamaram o período de 2011 a 2020

como a década de Ações pela segurança no trânsito, visando à redução do número de acidentes.

No contexto da psicologia, procura-se compreender a questão da agressividade no trânsito (GOUVEIA et al, 2008; TEBALDI & FERREIRA, 2004; HOFFMANN & LEGAL, 2011), o comportamento do condutor e os fenômenos psicológicos a ele subjacentes (HOFFMANN, 2005), a representação do veículo para os condutores (CORASSA, 20011), as justificativas para atos transgressivos (NETO, 2009), a relação acidentes de trânsito e o fator humano (HOFFMANN & GONZÁLEZ, 2011) em fim, muitos são os temas abordados envolvendo os condutores.

Quantos aos agentes da autoridade de trânsito, nomenclatura adotada pelo CTB em seu Anexo I, são definidos como sendo a "pessoa, civil ou policial militar, credenciada pela autoridade de trânsito para o exercício das atividades de fiscalização, operação, policiamento ostensivo de trânsito ou patrulhamento" (BRASIL, 2008)[1].

Estes profissionais são os responsáveis pela execução da parte operacional e de fiscalização determinada em lei. Portanto, eles dispõem de contato direto com o público ao operacionalizar os semáforos quando estes quebram; ao desviar o fluxo de veículos quando necessário; ao prestar apoio nos casos de acidentes visando a segurança de todos nos entornos; ao coibir, autuar e aplicar as medidas administrativas nos casos em que presencie infrações e ao orientar e prestar informações.

Deste modo, considera-se que os agentes da autoridade de trânsito representam a instituição a qual fazem parte, que, por sua vez está regida pelo âmbito impositivo da lei. Assim como, são os sujeitos do diálogo entre o determinado pelo código de trânsito e as necessidades dos condutores nas vias. Neste sentido, vez ou outra eles estão mais propícios às consequências (sejam elas positivas ou negativas) desse contato mais próximo com a população. Nessa direção, alguns estudos têm se preocupado em compreender/investigar de que forma certos fatores, podem está atrelados ao exercício do trabalho desses profissionais, tais como exposição nas ruas, agressões verbais ou físicas (LANCMAN, et al, 2007), sofrimento psíquico (LANCMAN, SZNELWAR & JARDIM, 2006) e agentes estressores

---

1 De 1997 em diante os órgãos executivos municipais de trânsito – desde que cumpram os requisitos para integração ao Sistema Nacional de Trânsito - passaram a ter competência dentro dos respectivos municípios para planejamento, desenvolvimento de projetos, operação e fiscalização de trânsito de acordo com o Art. 24 do Código de Trânsito Brasileiro.

(SAMPAIO, CARVALHO-FREITAS & KEMP, 2012) que afetam a saúde mental e a qualidade de vida destes.

Ressalta-se, ainda, conforme Machado (2011), que o trânsito é fruto da sociedade, portanto traz em si as características desta, com todos os aspectos de uma história social, política e cultural. Por essa razão, deve-se refletir sobre a percepção da sociedade acerca da questão da cidadania, da solidariedade, do coletivo, da educação, da diferença de classes, etc. Além disso, é importante observar como a sociedade se relaciona com o bem público. Todas estas instâncias possuem relação com os acontecimentos cotidianos do trânsito.

Diante dos diversos universos de interação social em que os profissionais do trânsito atuam, faz-se necessário pensar na forma como estes agentes da autoridade de trânsito percebem os condutores que com eles dialogam todos os dias nas ruas. A partir de uma perspectiva em que o outro é parte integrante de uma relação construtiva de saberes, este estudo teve por objetivo analisar a percepção de Agentes de Trânsito sobre os condutores e da relação entre eles – fiscalizadores e "motoristas"- a partir dos relatos dos participantes.

2 MÉTODO

2.1 TIPO DO ESTUDO

Este estudo caracterizou-se como sendo de campo, de caráter descritivo e exploratório com abordagem quantitativa e qualitativa.

2.2 LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada na Superintendência de Trânsito e Transporte Público - STTP, localizada na cidade de Campina Grande-PB.

2.3 PARTICIPANTES

Participaram de forma não probabilística e por conveniência 32 Agentes de Trânsito, membros do quadro efetivo de funcionários da Superintendência de Trânsito e Transporte Público – STTP, na cidade de Campina Grande-PB. A maioria dos participantes era do sexo masculino (29 participantes) e com idades variando de 26 a 57 anos, apresentando média de idade de 34 anos (DP=7,32).

2.4 INSTRUMENTOS

Como instrumentos para coletas de dados, foi utilizado um questionário com questões abertas e fechadas. Trata-se de uma técnica de investigação formada por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o objetivo de extrair informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. (GIL, 2008).

Este questionário foi composto por duas partes, sendo a primeira formada por perguntas de caráter sociodemográfico e laboral, tais como: idade, sexo, escolaridade, área de formação, tempo de atuação como agente de trânsito, turno em que trabalha e se já havia sofrido algum tipo de agressão ao abordar algum condutor de veículo.

Já a segunda parte do questionário, foi formada por questões temáticas que versaram sobre o comportamento dos condutores no trânsito e percepções/sentimentos que permearam os agentes de trânsito no exercício da profissão. As quais foram: Como você descreveria o **comportamento dos motoristas no trânsito** nas ruas de Campina Grande? Como você descreveria a relação entre os agentes de trânsito e os condutores de veículos? Em caso positivo, como você se sentiu ao ser agredido? Você já **sofreu** algum tipo de **agressão** ao fazer uma abordagem a um condutor de veículo? Em caso positivo, como você se sentiu ao ser agredido? Na sua percepção, quais os motivos da agressão dos condutores em relação à abordagem dos agentes de trânsito? Como você se sente ao ser indagado por um transeunte cobrando uma ação mais enérgica sua sobre infrações cometidas por condutores?

2.5 PROCEDIMENTOS

Esta pesquisa foi realizada em conformidade com as diretrizes do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba (CEP-UEPB) e conforme a Resolução Nº 466/12 do CNS - Conselho Nacional de Saúde.

Em relação à coleta dos dados, inicialmente, a pesquisadora se dirigiu a sede da Superintendência de Trânsito e Transporte Público no município de Campina Grande, com o objetivo de apresentar o projeto de pesquisa e assim solicitar a consentimento da autarquia. De posse das autorizações do órgão de trânsito e da aceitação individual de cada participante em colaborar com o estudo, iniciou-se o processo de aplicação dos questionários.

O instrumento de pesquisa foi aplicado em local reservado no anexo da sede do órgão, nos três turnos de trabalho disponíveis. Antes da aplicação dos questionários, a pesquisadora repassou aos agentes a finalidade da pesquisa e orientações sobre o instrumento. Os

participantes também foram esclarecimentos a respeito de todas as informações constantes no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE, tais como: garantia privacidade dos participantes; inexistência de ônus financeiro ou dano físico dos mesmos; que poderão desistir em qualquer momento da pesquisa, caso haja algum desconforto subjetivo; etc.

2.6 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados a partir do questionário sociodemográfico e laboral foram tabulados por meio do software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) e analisados através de estatística descritiva (Média, Desvio Padrão e Frequência).

Já as respostas referentes às questões abertas foram lidas exaustivamente e submetidas à análise de conteúdo com a finalidade de destaque dos pontos relevantes e elaboração das categorias temáticas. A análise de conteúdo está pautada na proposta de Bardin (2011). Para Chizzotti (2006, apud Mozzato & Grzybovski 2011) "o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas". Destarte, para a análise do conteúdo das respostas dos agentes de trânsito, foi realizada uma sequência de etapas que envolveram a organização do material ou constituição do corpus, leitura flutuante, codificação, definição de categorias e definição das unidades de análise.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Perfil sócio laboral dos participantes

A análise de estatística descritiva (média, desvio padrão e frequência) evidenciou que a idade dos participantes variou de 26 a 57 anos, apresentando média de idade de 34 anos (DP=7,32). Já o tempo de trabalho na profissão variou de 4 a 16 anos, com média de 8 anos (DP=5,09). Ademais, a maioria dos participantes era do sexo masculino, casados e possuíam como grau de escolaridade o ensino superior. Tais dados estão detalhados na tabela 1 abaixo:

Tabela 1 Perfil sociodemográfico e laboral dos participantes

Variáveis		F
Sexo	Masculino Feminino	29 03
Escolaridade	Ensino Médio Superior	02 30
Estado Civil	Casado Solteiro Divorciado	23 06 03
Turno que trabalha	Manhã Tarde Noite	17 11 04
Já sofreu algum tipo de agressão ao abordar algum condutor de veículo?	Sim Não	28 04

A Superintendência de Trânsito e Transporte Público tem um total de 99 agentes de trânsito, considerando internos, externos, os que estejam de licença e cedidos a outras entidades públicas. Dos 99 apenas 10 são mulheres.

Para esses profissionais são considerados os internos aqueles atuam na central de rádio, no monitoramento das câmeras, nos setores de estatística, planejamento de projetos, na sinalização, na semafórica, entre outros, enquanto que os agentes externos são os que trabalham diretamente na rua nos serviços de fiscalização, educação e operação do trânsito, estes contabilizam 63 agentes para atender uma frota que no ano de 2015 era de 159.179 veículos (DENATRAN, 2015)[2].

A amostra dos 32 participantes da pesquisa é composta por profissionais que atuam internamente ou externo, todavia, todos, mesmo os internos, possuem a experiência por terem passado um período trabalhando nas ruas. Com relação ao sexo dos participantes, 90,62% são homens e 9,38 são mulheres. De acordo com informação cedida para pesquisadora pelo presidente da Associação Nacional dos Agentes de Trânsito (fundada em 27 de abril de 2015 e em fase de estruturação), não há registros oficiais em nível de Brasil para serem comparados, e portanto, não podemos afirmar que em geral nessa profissão haja maior predominância do sexo masculino. O mesmo se aplica a escolaridade, não é possível dizer que

2 Dados coletados em http://www.denatran.gov.br/index.php/estatistica/237-frota-veiculos

os dados obtidos seguem a tendência nacional, uma vez que entre os pesquisados, 93,75 % têm um ou mais curso superior, ou ainda estão cursando.

No concernente ao turno de trabalho, 29 dos participantes afirmaram, nas respostas do questionário, que exercem suas atribuições profissionais no horário de sua preferência. O que supõe flexibilidade institucional para negociar este aspecto em particular. Quanto as justificativas para a predileção daquele turno, as respostas estavam relacionadas a questões climáticas, exercício de outras atividades, melhor aproveitamento pessoal do tempo e maior disposição física.

Ao serem questionados se já sofreram algum tipo de agressão ao abordar um condutor, 87,5 % (28 dos 32) forneceram resposta positiva e 12,5 % (4 dos 32), negativa, sendo que a maioria das agressões foram verbais. Se observado os dados considerando apenas os participantes do sexo feminino, esse percentual é de 100%, as 4 mulheres investigadas pontuaram já terem sido agredidas. Os resultados deste item analisado são condizentes com o estudo de Lancman et al (2007), ao pesquisar a violência no trabalho de rua dos agentes de trânsito, mostrou que os agentes da CET (Companhia de Engenharia e Tráfego de São Paulo), em sua maioria mulheres, sofrem em maior número a mesma natureza de agressão, que pode causar danos à saúde mental dos indivíduos.

3.2 Percepção de Agentes de Trânsito sobre os condutores e da relação entre eles

A partir da análise de conteúdo das entrevistas, foram identificadas cinco categorias temáticas, doze subcategorias e 144 unidades temáticas, conforme indicado abaixo.

Tabela 2 Categorias, subcategorias e unidades temáticas

Categorias	Subcategoria	Unidade Temáticas
Comportamento dos condutores	Aspectos Psicológicos	12
	Desrespeito às leis e ao coletivo	18
Relacionamento	Percepção negativa	25
	Aspectos positivos	13
Percepção sobre agressões sofridas	Sentimentos negativos	23
Motivos atribuídos às agressões sofridas	Percepção negativa sobre os agentes	02
	Condutores se acham corretos	03
	Evitar multa/punição	11
	Falta de educação para o trânsito	07
	Modo como o agente aborda	04
Percepção sobre cobrança de transeuntes	Percepção positiva	20
	Percepção negativa	06
TOTAL		**144**

A categoria **Comportamento dos condutores** representa a forma como os agentes de trânsito, percebem os condutores de veículos terrestres (basicamente condutores de carros e motos) que transitam por Campina Grande-PB. Os participantes da pesquisa atribuem o comportamento dos "motoristas" a dois aspectos principais, o primeiro ligado a questões psicológicas e o outro relacionado a inobservância das leis, sendo identificadas as subcategorias: Aspectos psicológicos e Desrespeito às leis e ao coletivo.

Na subcategoria ***Aspectos psicológicos*** os condutores são descritos pelos agentes por uma perspectiva que leva em conta questões as psicológicas, como estresse e agressividade envolvidos no cotidiano, grau de atenção e outros pontos de vista.

> As pessoas conduzem os veículos de forma egoísta e competitiva, como se estivessem em uma corrida. São raras as situações onde alguém sede a vez a outro veículo ou a um pedestre. (Participante B8, homem, atua há 4 anos na STTP)

No discurso acima, o comportamento das pessoas na condução de veículos possui traços individualistas e de agressividade, uma vez que a competitividade pode ser uma forma expressa de agressão ou de se autoafirmar (HOFFMANN & LEGAL, 2011) e ainda, apresenta que são poucos casos em que os condutores são cordiais.

Para Rozestraten (1986) apud Della Méa & Ilha (2011) a maneira como o carro é dirigido traduz a personalidade de quem está ao volante, revelando as características positivas

e negativas que a integra. Para esse autor representa o modo como a pessoa se relaciona com a vida e em sociedade. Associando ao pensamento de Lemes (2011), o qual afirma que "o trânsito pode ser considerado uma manifestação do sistema cultural de um povo", a maneira como os condutores são descritos seria um conjunto complexo resultante de traços de personalidade, aspectos cognitivos e o desenvolvimento de atitudes, frutos de uma construção sociocultural.

> Geralmente os motoristas andam muito desatentos e estressados, não tem paciência de esperar algum contratempo. (Participante C4, mulher)[3]

Ao mencionar que os motoristas andam desatentos, a participante está se referindo a falta atenção demostrada frente as sinalizações e a cuidados necessários para se evitar acidentes. A atenção e a tomada de decisão são instâncias fundamentais ao se dirigir um veículo, pois é necessário que se perceba o objeto, faça uma leitura da situação e com base nos conhecimentos prévios e prática adquirida, decida por uma ação a ser aplicada.

Na outra maneira abordada pelos agentes de trânsito para descrever o comportamento dos condutores, versam falas sobre o ***Desrespeito às leis e ao coletivo***:

> Comportamento voltado para sanar as necessidades individuais, em que se busca, na maioria das vezes apenas o direito de cada "um", sem respeitar as normas de trânsito pautadas no direito de todos. (Participante A8, homem, atua há 16 anos na STTP)

O agente é enfático ao dizer que as normas de trânsito não são respeitadas, uma vez que o comportamento dos motoristas é predito por interesses individuais em detrimento aos interesses coletivos.

> Grande parte dos condutores campinenses são infratores. Atribuo esse comportamento, uma parte ao desconhecimento das leis de trânsito, outra parte ao costume ao velho "jeitinho brasileiro", onde o condutor não se importa com os danos de sua conduta, contanto que resolva seus problemas e suas necessidades. (Participante A9, homem, atua há 8 anos na STTP)

Semelhante ao discurso anterior, os condutores são qualificados como desrespeitosos com as leis ("infratores"), porém nesse caso, são "justificados" em parte por desconhecimento das normas. Destaca-se, novamente, uma conduta voltada ao atendimento necessidades individuais, ainda que esta cause dano ao coletivo.

O pensamento que se elabora faz concordância com Machado (2011), que corroborando DaMatta (1997) diz que, no Brasil, o que é público, que pertence a todos, é

---

3 Para preservar o sigilo, não será divulgado o tempo de atuação como agente de trânsito das mulheres.

visto como de ninguém. Sendo que uma das causas para esse fato é a cultura da impunidade, em que os direitos e deveres são proporcionais/subjugados ao poder aquisitivo e às relações privadas estabelecidas entre as pessoas. De modo que a cultura do individualismo, fundamentada nas ideias do "jeitinho brasileiro", da "malandragem", do "você sabe com quem está falando?", "dos favores", enfraquece as leis que têm por objetivo garantir o melhor convívio social e uso do espaço urbano, sobretudo no trânsito.

Na Categoria **Relacionamento,** os agentes de trânsito abordam como os mesmos percebem a relação no dia a dia existente entre eles e os condutores de veículos, face aos conteúdos por eles relatados originou-se as subcategorias: Percepções negativas e Aspectos Positivos.

Observa-se em ***Percepções negativa****s* que o modo como agentes fiscalizadores veem a relação (condutores / agentes) é caracterizada por conflitos, confronto, desgaste, desrespeito entre outros adjetivos.

> Muitas vezes é de desrespeito e desvalorização do trabalho que o agente realiza. (Participante A3, homem, atua há 16 anos na STTP)
>
> Conturbada, pois os condutores veem os agentes unicamente como multadores. (Participante C8, homem, atua há 4 anos na STTP)
>
> muitos condutores olha para o agente como se o agente fosse o seu carrasco. (Participante B3, homem, atua há 16 anos na STTP)

A essa relação está sendo atribuídas características de desarmonia, sentimentos de desrespeitado e desvalorização do trabalho desempenhado, fora isso, de acordo com a expressão de C8 "os condutores veem os agentes unicamente como multadores", o que supõe que alguns "motoristas" não compreendem que os agentes de trânsito além de fiscalizar desempenham outras funções como a de educar, orientar, operar o trânsito visando fluidez e segurança, como se não reconhecesse que suas atribuições são voltadas ao benefício da coletividade.

É possível que a percepção negativa sobre os agentes esteja relacionada com as autuações feitas aos condutores, uma vez que afeta o financeiro e implica em uma penalidade pelo seu ato infracionário. Tal aspecto estigmatiza o agente como sendo "carrasco" (vide participante B3), aquele que pune, o que gerar medo para alguns condutores e mais desrespeito em relação a outros.

As percepções negativas identificadas nessa subcategoria são similares as constatadas no trabalho, já mencionado anteriormente[4], de Lancman et al (2007), em que são evidenciados um relacionamento conflituoso entre as partes, em que na concepção dos agentes da CET, os munícipes não visualizam que esses profissionais estão atuando para a democratização do espaço público.

> Antigamente era bastante conflitante (Participante A6, homem, atua há 16 anos na STTP)

Considerando a fala de A6, nota-se que houve uma melhora nessa relação, ao que parece está menos conflituosa, atribuída pelo profissional ao fato de que os agentes veem conquistando o respeitado da sociedade.

Um outro ponto que pode ter contribuído consideravelmente para redução de conflitos, deve-se a maneira como estão sendo desempenhado os trabalhos de fiscalização e operação. Atualmente, os agentes desempenham suas atividades em equipes motorizadas (carros ou motos) de no mínimo duas pessoas,[5] possibilitando, inclusive, uma maior cobertura da área a ser fiscalizada.

Eles fiscalizam a infração, procedem com o auto e saem do local, evitando o confronto direto com o infrator, pelo menos na maioria dos casos. Assim, realiza-se um trabalho mais efetivo, principalmente em locais considerados "perigosos", pois nas ações em que envolvem esses ambientes podem ser destinadas mais de uma equipe para ocorrência. Desta forma, os infratores mais exaltados tendem a reagir diferente em virtude de número de agentes de trânsito no local, o que pode contribuir para amenizar a sensação de vulnerabilidade dos agentes e número de conflitos.

É possível verificar a presença de ***Aspectos positivos*** que permeiam essa relação:

> Na sua grande maioria tranquila, sempre existindo situações conflitantes, mas no geral, utilizado o bom senso, tudo se resolve. Não podendo negar que existe os excessos dos dois lados. (Participante C7, homem, atua há 4 anos na STTP)

Alguns participantes descrevem a relação em sua maioria como sendo boa, tranquila, nas quais devem prevalecer o espírito de tolerância e conciliação, pois é mister que as duas partes podem se descontrolar. Para Schmitz & Silva (2010), quando a mobilidade de alguma

---

4 Estudo com os agentes de trânsito da CET (Companhia de Engenharia e Tráfego de São Paulo), operadores da zona azul, sobre o trabalho na rua e a exposição a violência no trabalho.

5 Antes eles eram deixados sozinhos no início do expediente por uma condução em determinadas ruas da cidade e cada um devia ser responsável por trechos, sendo recolhidos ao término do expediente.

forma é interrompida, os sujeitos e suas histórias ficam diante do contexto situacional e cada um tem uma contribuição nas decisões efetivadas.

> Apesar de alguns estimularem e reconhecerem o nosso trabalho". (Participante A3, homem, atua há 16 anos na STTP)

No tocante ao reconhecimento do trabalho, segundo Dejours (2004) apud (SAMPAIO, CARVALHO-FREITAS & KEMP, 2012), a valorização e o reconhecimento do trabalho são importantes, pois diminui o sofrimento e o risco de adoecimento dos trabalhadores. Esse reconhecimento pode ocorrer por parte da organização/empresa e por aqueles que desfrutam dos serviços prestados. Sendo assim, apresenta-se como aspecto relevante para esses profissionais o incentivo e reconhecimento dos condutores pelas atividades desenvolvidas para o público.

A categoria **Percepção sobre agressões sofridas** é marcada pelos sentimentos experienciados pelos agentes de trânsitos aos serem agredidos (em sua maioria, verbalmente) por condutores.

> Sensação foi horrível; você querer orientar, ajudar ou apenas fazer o seu trabalho e ser tratado com falta de respeito pelo condutor; me senti péssimo. (Participante A1, homem, atua há 4 anos na STTP)

> [...] E de indignação, como qualquer profissional que esteja em seu ofício buscando o melhor com o trabalho prestado a coletividade. (Participante C9, homem, atua há 4 anos na STTP)

> Me senti, muito vulnerável em relação a segurança no exercício da profissão. (Participante D1, homem, atua há 8 anos como agente de trânsito) – Sofreu agressão física e verbal.

Muitos sentimentos negativos foram expressos pelos agentes diante das agressões, tais como desrespeito profissional, indignação, insegura, vulnerabilidade, tristeza, impotência, constrangimento, injustiça, revolta, humilhação dentre outros.

Os resultados apresentados nesta categoria são compatíveis com o estudo de Lancman, Sznelwar & Jardim (2006) que buscou compreender os processos causadores de sofrimento psíquico de agentes de trânsito de São Paulo. Conforme esses autores, as recorrentes situações de conflitos vivenciadas causam vários tipos de sofrimento que levam a diminuição da tolerância para lidar com o público, aumentando a vulnerabilidade às agressões. Além disso, a constante exposição à agressões, se não forem devidamente trabalhadas e dependendo da capacidade de adaptação dos indivíduos, podem trazer dificuldades no trabalho, quadros de estresses, depressão, de sentimento de impotência, perda da confiança em si, passividade, etc.

A categoria **Motivos atribuídos às agressões sofrida**s foi a que apresentou, na percepção dos agentes de trânsito, as razões pelas quais os mesmos são agredidos pelos condutores. Considerando os diversos motivos expostos, foram identificadas as seguintes subcategorias: 1) Percepção negativa sobre os agentes; 2) Condutores se acham corretos; 3) Evitar multa/punição; 4) Falta de educação para o trânsito; e 5) Modo como o agente aborda.

1) ***Percepção negativa sobre os agentes***

> A maioria dos condutores acha que nós somos maus e que queremos prejudicá-los financeiramente, que a culpa é nossa e que eles estão sempre certos, eles não querem saber se estamos fazendo cumprir a lei, logo daí vem a agressão. (Participante A1, homem, atua há 4 anos na STTP)

Na ideia "que a culpa é nossa " há o entendimento de que, ainda que o condutor tenha cometido uma infração e sendo ele o responsável por seu ato, o agente que o autuou será responsabilizado e será mal visto pelos condutores que pensam que a finalidade do fiscalizador é prejudicá-lo, e não garantir a mobilidade, segurança dos envolvidos no trânsito e democracia dos espaços.

Em pesquisa sobre estressores ocupacionais e qualidade de vida de agentes de trânsito de uma cidade de Minas Gerais, foi verificado que um dos fatores estressores é imagem negativa do agente perante a população (SAMPAIO, CARVALHO-FREITAS & KEMP, 2012). Por esse motivo, faz-se necessário um trabalho de educativo e de conscientização com agentes de trânsito com finalidade que melhore sua postura junto a seu público-alvo, assim como todos que se relacionam com o trânsito, a fim de desmistificar possíveis equívocos e possibilitar que os envolvidos assumam suas responsabilidades e compromisso dentro da sociedade.

2) ***Condutores se acham corretos***

> Na maioria das vezes os condutores querem estar certos, mesmo quando nós (agentes) explicamos à lei, e em certos casos a abordagem do agente é imprópria. (Participante A2, homem, atua há 4 anos na STTP)

> Acharem que estão sempre certos. (Participante A4, homem, atua há 4 anos na STTP)

Os argumentos dos condutores de que estão corretos são, geralmente, as alegações apresentadas no momento da abordagem. Nessa direção, o estudo desenvolvido por Neto (2009), analisou as justificativas de motoristas para infrações de trânsitos. Esta pesquisadora apresentou algumas teorias existentes que explicam as desculpas utilizadas pelos infratores para argumentar as razões que justifiquem seus erros.

Dentre as teorias, destaca-se: teoria da dissonância cognitiva (empregada para reduzir desconforto interno); teoria de atribuição de causalidade aos comportamentos (quando diz respeito aos nossos comportamentos as causas são externas ou situacional, e ao se referir aos de outras pessoas imputamos causas internas, o que implica em uma avaliação negativa); teoria cognitiva social de Bandura, mais precisamente, o modelo do desengajamento moral (ameniza-se o cometimento de atos anti-sociais por meio justificativas) e partindo desse modelo ela propõe um novo, base em três pesquisas realizadas no Distrito Federal (NETO, 2009).

Portanto, mediante o exposto, associando a fala dos participantes acima, ainda que a lei seja explicada, é possível que muitos motoristas, utilize de artifícios para não admitir que estejam errados.

3) *Evitar multa/punição*

> "O" não aceitar ser autuado por parte dos condutores. (Participante B1, homem, atua há 8 anos na STTP)
>
> Não aceitar que estar errado cometendo a infração e ver que não tem mais jeito de anular o auto de infração preenchido pelo agente. (Participante B2, homem, atua há 15 anos na STTP)
>
> Quando os condutores são penalizados, pelo cometimento de uma infração, boa parte não aceita tal situação e de acordo com sua qualificação e educação realizam as agressões, situação que não ocorre quando o agente não fiscaliza efetivamente esse condutor. (Participante B6, homem, atua há 16 anos na STTP)

Todos os discursos dessa subcategoria supracitados remetem a não aceitação de ser autuado, sendo a agressão uma consequência como tentativa de evitar que a penalidade seja aplicada ou como expressão de frustração.

Quando uma pessoa comete ato infracionário, por exemplo, deixar o carro estacionado em fila dupla enquanto foi a uma loja fazer uma troca de mercadoria, no momento em que percebe que foi notificada, o seu objetivo de ter ido a loja e voltar, entrar no veículo sem

sofrer nenhum dano (não ser “multada”, claro que nisso, ela não está considerando o prejuízo causado as outras pessoas) foi frustrado.

A frustração pode contribuir para que a raiva do indivíduo aumente e deixa-o mais propenso a agressões que, a depender do grau de tolerância do sujeito, poderá se concretizar ou não.

Para uma boa saúde mental, considera-se que, a agressividade não deve ser reprimida, todavia, necessita-se de meio apropriados (socialmente aceitos), de acordo com contexto e situação, para expressá-la (HOFFMANN & LEGAL, 2011).

4) *Falta de educação para o trânsito*

> Seja falta de educação dos condutores para cumprir as leis (normas de trânsito), assim como, a certeza da impunidade pelos atos agressivos que eles cometem. (Participante A3, homem, atua há 16 anos na STTP)

> Falta de critérios, na aquisição da CNH (Carteira de Habilitação), como também, uma política educacional para a problemática do trânsito. (Participante A5, homem, atua há 8 anos na STTP)

A educação para o trânsito no enfoque de Hoffmann & Luz Filho (2011) não pode ser tratada como o repasse de instruções apenas, precisa-se criar e exercitar hábitos e atitudes que propicie a convivência correta e aceitação das normas sociais. Devendo portanto, alcançar o maior número de setores e pessoas com o objetivo de promover uma reconstrução de pensamentos.

As falas demonstram a necessidade se intensificar a educação nas escolas, faculdades, empresas, igrejas, escolas de formação de condutores (principalmente, ressignificando o modelo vigente), assim como, reestruturar o processo de aquisição da CNH. As multas também possuem caráter educativo, mas produzem melhor efeito quando aplicadas em conjunto com campanhas, ressaltando que as campanhas e os programas de segurança devem ser contínuos (HOFFMANN, 2011).

5) *Modo como o agente aborda*

> Em poucos casos, a forma com que são abordados contribuem para uma reação abrupta dos condutores. Por isso é de fundamental importância cautela, prudência e profissionalismo nas abordagens. (Participante D5, homem, atua há 4 anos na STTP)

A segunda parte do discurso do participante mostra-se bem coerente com o comportamento ético e equilibrado, que dever-se-ia haver ao se abordar. Enquanto, que a primeira parte, faz menção ao que, vez por outra, deva acontecer no cotidiano e contribua para uma reação agressiva. A própria maneira como o agente percebe os condutores, em certos momentos, a depender do contexto, pode direcionar a qualidade da abordagem que será empregada, dentre tantos outros fatores que podem influenciar.

Reconhecendo a dificuldade e delicadeza que envolve a convivência dos condutores e agentes de trânsito, Nobre (2010) salienta que "é necessário um acompanhamento permanente, assim como ações que corrijam comportamentos e posturas dos agentes com o objetivo de reduzir a gravidade das situações que são vividas diariamente por eles".

Por sua vez, na categoria **Percepção sobre cobrança de transeuntes**, os agentes apontam o que sentem ao serem indagados por uma pessoa que passa e cobra uma ação mais enérgica deles sobre infrações cometidas por outrem. Decorrente dessa categoria surgiram as subcategorias Percepções negativas e Percepções positivas.

Percepções Negativas

> Raiva, pois pela experiência esses condutores que cobram uma ação mais enérgica estão tentando tirar o foco de se por estar cometendo alguma infração (caso de condutor). Transeunte, as vezes não sabe o que pede ou não tem conhecimento sobre condições de trabalho. (Participante B9, mulher)
>
> Muitas vezes, me sinto desrespeitado porque algumas cobranças não fazem parte da nossa competência, nem do nosso campo de atuação. (Participante A8, homem, atua há 16 anos na STTP)
>
> Às vezes impotente pois determinadas situações provém de falhas do próprio órgão de trânsito por falhas em sinalização, por exemplo. (Participante C2, homem, atua há 16 anos na STTP)

A emoção de raiva despertada na colaboradora B3 é oriunda, conforme ela declara, com base em sua experiência, da possível tentativa de um condutor desviar a atenção da agente a fim de encobrir uma irregularidade que o mesmo está cometendo. A segunda parte de sua fala é compatível com o que diz o participante A8, ambos não veem a cobrança de um transeunte positivamente por entenderem que as vezes esses não tem conhecimento das competências definidas em lei e das limitações impostas pelas condições de trabalho.

O Participante C2 informa que, às vezes, sente-se impotente, porém nesse contexto a impotência não é uma reação por ter sido agredido, mas sim, pela incapacidade, em algumas situações, para realizar o trabalho por falhas no órgão.

Percepções Positivas

> Me sinto no dever de atender sua cobrança. (Participante C4, mulher)
>
> Como agente de trânsito devo verificar se realmente existe alguma situação irregular. (Participante C5, mulher)
>
> "Se for coerente, eu analiso a situação. (...) Às vezes, quando talvez não tenha visto a situação, agradeço pelo auxílio, e vou cumprir com a minha obrigação." (Participante D3, homem, atua há 16 anos na STTP)

As percepções positivas quanto as cobranças de transeuntes, superaram em muito as percepções negativas para esta mesma categoria (20 Unidades temáticas positivas e 6 negativas). Revelando que, na maioria, o fato de serem cobrado não incomoda, desde que seja legitima. Em seus discursos apareceram palavras que diziam se sentir tranquilo, feliz, agradecido, etc.

Todavia, também é perceptível o peso da obrigatoriedade que esta profissão lhes impõe, já que é preciso fazer o que lei determina, tanto em relação as normas de trânsito, quanto no que tange a ética e as obrigações enquanto servidor público, visando atender a demanda dos usuários.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enquanto objetivo do estudo, a análise da percepção de Agentes de Trânsito sobre os condutores e da relação entre eles – fiscalizadores e "motoristas"- a partir dos relatos dos participantes possibilitou a identificação dos diversos aspectos que perpassam as relações entre estes atores sociais. Tal relação, ainda que tenha apresentado aspectos positivos, foi caracterizada como conflituosa e acompanhada de violência, sobretudo a verbal. Variáveis psicológicas foram destacadas na explicação do comportamento dos condutores, além do baixo interesse nos aspectos coletivos e de convivência social. Como agravante, destaca-se a reduzida educação para o trânsito, tendo em vista o uso harmonioso das vias públicas.

No geral, a percepção dos agentes fiscalizadores sobre o comportamento dos condutores de veículos que transitam por Campina Grande-PB é desfavorável, uma vez que

condutores não apresentam conduta adequada para usuários do sistema viário numa perspectiva de um trânsito harmonioso e pautado na cidadania.

Destaca-se, ainda, a sensação de vulnerabilidade e impotência vivenciada pelos agentes em função da exposição aos diversos tipos de violência. Portanto, faz-se necessário ações direcionadas aos profissionais a fim de buscar alternativas que melhorem a qualidade de vida e a saúde mental, o que pode ser desenvolvido em conjunto com ações de educação para o trânsito junto aos usuários das vias, tendo em vista diminuir os conflitos existentes.

Mediante o exposto, considera-se que a caracterização de uma relação que, em si, pode trazer indícios de agressividade, diálogo, discordâncias e até mesmo concordâncias de pontos de vistas, possibilitou traçar reflexões sobre os processos psicossociais que envolve o trânsito, os fiscalizadores da lei e os usuários das vias nas cidades. Assim, espera-se que o estudo possa produzir nuances que venham a servir para abertura de novos caminhos, debates e aprofundamentos de estudos no meio acadêmico, bem como contribua para o desenvolvimento de melhorias no trânsito e nas relações a ele subjacentes.

Como limitações da pesquisa, deve-se considerar que o estudo levou em conta apenas a percepção dos agentes de trânsito de Campina Grande. Assim, caberia o desenvolvimento de estudos futuros que considerassem a percepção dos condutores, bem como fizesse uso de amostras que contemplassem os diversos perfis de cidades da Paraíba, o que possibilitaria a comparação entre cidades de pequeno, médio e grande porte.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the perception of traffic agents on drivers and the relationship between them - inspection and "drivers" - from reports of the participants. The subjects were 32 traffic agents in the city of Campina Grande-PB. Most participants were male (29) and aged 26-57 years (M = 34; DP = 7.32). It was used as instrument a questionnaire consisting of two parts, the first being formed by sociodemographic and labor questions of character, and the second by open questions about the theme. Data from closed questions were analyzed using descriptive statistics. The answers to the open questions were analyzed using content analysis. The results indicated that the working time in the profession ranged from 4 to 16 years. Moreover, most participants had as level of education higher education. From the interviews content analysis, five thematic categories were identified (Behaviour of drivers; Relationship; perception of these abuses; Reasons attributed to these abuses; perception of passers collection), twelve subcategories and 144 thematic units. Participants realize that driving behavior is mostly focused on their own interests and without thinking of the collective. The Traffic Agents are viewed negatively by drivers. And the main reason for the violence suffered was related to the attempt of drivers to avoid penalty or punishment. It was concluded that the relationship between the traffic agents and drivers is pervaded by psychosocial aspects involving the dynamics of traffic.

Keywords: Traffic Psychology. Traffic Agents. Vehicle Drivers.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2011.

BRASIL. Ministério das Cidades. Departamento Nacional de Trânsito. **Código de Trânsito Brasileiro e Legislação Completar em vigor.** Brasília. DENATRAN, 2008.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. RESOLUÇÃO Nº 466, de 12 de dezembro 2012. **Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos.** Publicada no DOU de 13 de junho de 2013.

CORASSA, N. O uso do carro como extensão da casa e conflitos no trânsito. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.**3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 49-58.

DAMATTA, R. **A casa e a Rua: Espaço, Cidadania, Mulher e Morte no Brasil.** 5.ed. Rio de Janeiro: Rocco, 1997.

DELLA MEÁ, C. P. & ILHA, V. D. Percepção de Psicólogos do Trânsito sobre a Avaliação de Condutores. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 205-222.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOUVEIA, V. V. et al . Cenários da agressão no trânsito: a percepção que as pessoas têm de um motorista agressivo. **Psicologia em Estudo.** Maringá, v. 13, n. 1, p. 153-160, Mar. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722008000100018&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 13 ago. 2016.

GÜNTHER, H. Ambiente, Psicologia e Trânsito: Reflexões sobre uma Integração Necessária. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 41-46.

HOFFMANN, M. H & CRUZ, R. M. Síntese Histórica da Psicologia do Trânsito no Brasil. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed.São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 17-25.

HOFFMANN, M. H & GONZÁLEZ, L. M. Acidentes de Trânsito e o Fator Humano. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 289-298.

HOFFMANN, M. H & LEGAL, E. J. Comportamento Agressivo e Acidentes no Trânsito. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). Comportamento Humano no Trânsito. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 301-313.

HOFFMANN, M. H & LUZ FILHO, S. S. A Educação como Promotora de Comportamentos

Socialmente Significativos no Trânsito. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed**.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 81-90.

HOFFMANN, M. H. Aspectos Comportamentais dos Condutores e o Uso do Cinto de Segurança. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed**.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 155-163.

HOFFMANN, M. H. Comportamento do Condutor e Fenômenos Psicológicos. **Psicologia Pesquisa & Trânsito.** Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 17-24, jul/dez. 2005.

LANCMAN, S. et al. O trabalho na rua e exposição a violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação.** Botucatu, v. 11, n. 21, p. 79-92, jan/abr 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832007000100008&lng=en&nrm=iso> Acesso em: 12 ago. 2016.

LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. & JARDIM, T. A. Sofrimento psíquico e envelhecimento no trabalho: um estudo com agentes de trânsito. **Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo.** São Paulo, v. 17, n. 3, p. 129-136, set./dez. 2006. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rto/article/view/13995/0> Acesso em: 12 ago. 2016.

LEMES, E. C. Trânsito e Comunidade: Um estudo Prospectivo na Busca pela Redução de Acidentes. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 103-113.

MACHADO, A. P. Um Olhar da Psicologia Social sobre o Trânsito. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito.** 3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 93-100.

MINAYO, M.C.S (org). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios**. Revista de Administração Contemporânea.** Curitiba, v.15, n.4, p.731-747, jul/ago. 2011. Disponível em: *<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552011000400010&lng=pt&nrm=iso>*. Acesso em: 12 ago. 2016.

NETO, I. L. **Justificativas de motoristas para infrações de trânsito: esboçando um modelo**. Brasília: UNB, 2009. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Universidade de Brasília, 2009.

NOBRE, M. P. P. Conflitos no trânsito: intervenções ou moderações psicopedagógicas podem ajudar no relacionamento dos agentes de operação e fiscalização de trânsito com os motoristas?. **Construção psicopedagógica**, São Paulo, v. 18, n. 16, p. 94-111, 2010.

Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-69542010000100009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 12 ago. 2016.

ROZESTRATEN, R. J. A. A Psicologia Social e o Trânsito. **Psicologia Ciência e Profissão.** Brasília, v. 6, n.2, p.22-23, 1986. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931986000200007&lng=en&nrm=iso> *Acesso em: 9 ago.* 2016.

ROZESTRATEN, R. J. A. Ambiente, Trânsito e Psicologia. In: HOFFMANN, M. H.; CRUZ, R. M. & ALCHIERI, J. C. (Org.). **Comportamento Humano no Trânsito**. 3.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011. p. 29-38.

ROZESTRATEN, R. J. A.. Psicologia do Trânsito: o que é e para que serve. **Psicologia Ciência e Profissão.** Brasília, v. 1, n.1, p.141-143, jan. 1981. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931981000100006&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 9 ago. 2016.

SAMPAIO, R. F. V.; CARVALHO-FREITAS, M. N. de; & KEMP, V. H. Estressores Ocupacionais e Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, São João del-Rei, v. 7, n. 1, p. 34-43, jan/jun. 2012. Disponível em: <http://www.ufsj.edu.br/revistalapip/revista_volume_7_numero_1.php> Acesso em: 12 ago. 2016.

SCHMITZ, A. R.; SILVA P. V. O Trânsito Depende de Todos Nós. In MARIUZA, C. A.; GARCIA, L. F. (Org.). **Trânsito e Mobilidade Humana: Psicologia, Educação e Cidadania.** Porto Alegre: Ideograf / Conselho Regional de Psicologia do Rio Grande do Sul, 2010. p. 31-34.

TEBALDI, E; FERREIRA, V. R. T. Comportamento no trânsito e causas da agressividade. **Revista de Psicologia da UNC**, Concórdia, v. 2, n. 1, p.15-22, 2004.

WAISELFISZ, J. J. **Mapa da Violência 2012. Os novos padrões da violência homicida no Brasil.** São Paulo, Instituto Sangari, 2012.