



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA  
CURSO DE MESTRADO**

**PERCEPÇÃO DE VIGILANTES PATRIMONIAIS A RESPEITO DOS COMPONENTES  
DOS COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA CLASSE DE COMPORTAMENTOS  
“PROTEGER PATRIMÔNIO PRIVADO”**

**JEHAN CARLA ZUNINO LÜCKMANN**

**FLORIANÓPOLIS**

**2009**



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA**

**PERCEPÇÃO DE VIGILANTES PATRIMONIAIS A RESPEITO DOS COMPONENTES  
DOS COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA CLASSE DE COMPORTAMENTOS  
“PROTEGER PATRIMÔNIO PRIVADO”**

**JEHAN CARLA ZUNINO LÜCKMANN**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Curso de Mestrado, Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina.

Orientador: Prof. Dr. José Gonçalves Medeiros

**FLORIANÓPOLIS**

**2009**

## Agradecimentos

A todos os vigilantes patrimoniais, em especial aos que colaboraram com essa pesquisa, pela coragem e determinação com que exercem a profissão. Espero poder contribuir para o reconhecimento da profissão, ainda tão incompreendida.

Aos colaboradores e professores do Refúgio Centro de Treinamento, especialmente ao Sr. Antônio Lopes, pelo apoio e carinho com que sempre fui recebida.

Aos colegas do Mestrado, que, além da amizade sincera, sempre se mostraram disponíveis a ajudar a pensar e repensar nossas pesquisas.

Ao amigo Rogério Caldeira, pelo incentivo, dicas seguras e longas conversas sempre enriquecedoras. Que bom seria se todos tivessem amigos assim...

Ao Professor José Gonçalves Medeiros, pelo carinho e profissionalismo com que me orientou.

Aos Professores Olga Mitsue Kubo e Silvio Paulo Botomé, pelos preciosos ensinamentos. Com vocês aprendi a fazer Ciência.

Aos meus pais, Donato e Estela, por me ensinarem a perseverar mesmo nos momentos mais difíceis. Sem o amor e a dedicação de vocês nada disso seria possível.

Ao meu carinhoso filho Lucas, pela compreensão nas diversas ocasiões em que estive ausente. Saiba que, em pensamento, estávamos sempre juntos. Que eu possa te ensinar o gosto pelo conhecimento.

Ao Miguel, querido companheiro, pelo carinho e pela dedicação incondicionais: a ajuda nas transcrições, revisões, pelos debates e, acima de tudo, pelo apoio nos momentos difíceis. Meu amor, essa conquista é tua também.

*Devemos, como se diz, imitar as abelhas, que vão de um lugar a outro para escolher as flores que lhes darão mais mel e depois repartem e dispõem em favos tudo o que recolheram e, como diz Virgílio, “elas fabricam o mel líquido e incham os alvéolos de doce néctar.”*

*e tudo o que acumularmos com nossas diferentes leituras devemos ordenar (melhor se conservam as coisas, se estão em lugares certos) e, após, com todo o nosso esforço e a nossa inteligência, unir em um só saber todos os diversos conhecimentos, de forma que se consiga perceber a sua origem e se possa demonstrar, igualmente, a sua transformação.*

*Desejo, ainda, que se revele em ti a semelhança com algum autor que admires. Desejo que te assemelhes a ele como um filho a seu pai, e não como um retrato a seu modelo.*

*Desejo que nosso espírito faça o mesmo. Que seja rico de conhecimentos, de preceitos, de exemplos tomados de épocas diferentes, mas que aspirem à unidade. O melhor é dirigir-te para a sabedoria, onde encontrarás, ao mesmo tempo, tranqüilidade e grandes possibilidades de crescimento.*

*A tudo o que se sobressai nas coisas humanas, mesmo que pareça pequeno e não se faça perceber senão se comparado com algo menor, somente se chega através de árduo trabalho. Difícil é o caminho que conduz ao cume da dignidade. E, a partir desse ponto, o caminho se tornará fácil de ser trilhado em direção ao supremo bem.*

Sêneca

## SUMÁRIO

RESUMO .....	v
ABSTRACT.....	vi
PERCEPÇÃO DE VIGILANTES PATRIMONIAIS A RESPEITO DOS COMPONENTES DOS COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA CLASSE DE COMPORTAMENTOS “PROTEGER PATRIMÔNIO PRIVADO” .....	1
1.1. O crescimento dos índices de criminalidade e o conseqüente sentimento de insegurança da população fomentam a necessidade de contratação de profissionais de segurança privada: os vigilantes patrimoniais .....	1
1.2 O surgimento da profissão de vigilante patrimonial no Brasil .....	7
1.3 <i>O processo de ensino-aprendizagem e as decorrências para a formação dos vigilantes patrimoniais</i> .....	11
1.4. A falta de qualificação pedagógica dos professores dos cursos de formação de vigilantes patrimoniais e o ensino de técnicas prejudicam a aprendizagem dos vigilantes .....	13
2 MÉTODO .....	17
2.1 Fontes de Informação Utilizadas.....	17
2.2 Escolha e Seleção dos Participantes .....	19
2.3 Equipamento e Material .....	20
2.4 Situação e Ambiente em que Ocorreram as Entrevistas .....	20
2.5 Elaboração do Roteiro de Entrevistas .....	21
2.6 Da Identificação do Comportamento ou Componentes do Comportamento Durante a Entrevista .....	21
2.7 Do Contato Inicial com a Organização para Obtenção de Autorização para a Pesquisa .....	22
2.8 Do Contato Inicial com os Participantes para Obtenção de Autorização para Participarem da Pesquisa. ....	22
2.9 Da Obtenção dos Depoimentos .....	22
2.10 Do Planejamento da Organização dos Dados .....	22
3 PERCEPÇÃO DE VIGILANTES PATRIMONIAIS A RESPEITO DOS COMPONENTES DOS COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA CLASSE DE COMPORTAMENTOS “PROTEGER PATRIMÔNIO PRIVADO”.....	27
3.1 Os comportamentos identificados no relato dos vigilantes foram agrupados em classes macro.....	27
3.2 A maior parte dos comportamentos profissionais relatados pelos vigilantes patrimoniais em condomínios residenciais estão relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas... ..	28
3.3 Alguns comportamentos estão indiretamente relacionados à segurança do patrimônio e das pessoas e compõe a rotina dos vigilantes patrimoniais que trabalham em condomínios residenciais .....	42
3.4 Alguns comportamentos relatados pelos vigilantes entrevistados estão pouco especificados ou incompletos .....	52
3.5 Conseqüências não identificadas e conseqüências coerentes com a função são as mais indicadas pelos vigilantes patrimoniais entrevistados como decorrência de suas ações .....	64
3.6 Novas investigações são necessárias para verificar possíveis relações entre as dificuldades enfrentadas pelos vigilantes patrimoniais e as características dos condomínios e seus moradores .....	71
3.7 A escassez de material e a deficiência da literatura existente a respeito do comportamento do profissional de segurança privada apontam para a necessidade de produção de conhecimento na área .....	73
REFERÊNCIAS.....	76
LISTA DE TABELAS.....	78
LISTA DE FIGURAS.....	79
ANEXOS.....	82

## RESUMO

O crescimento da criminalidade e a precária atuação dos profissionais de segurança pública deixam a população insegura e amedrontada, a qual, como alternativa à sua proteção, busca residir em locais e frequentar ambientes nos quais a segurança esteja sob responsabilidade de vigilantes patrimoniais. Esses fatores impulsionam o aumento da contratação de profissionais de segurança privada para zelar pelo patrimônio e garantir a segurança física de pessoas. Para exercer sua profissão de forma eficaz, o vigilante patrimonial que trabalha em condomínios residenciais precisa apresentar comportamentos cujas conseqüências cumpram a função de prevenir ocorrências criminosas contra o patrimônio, além de assegurar a segurança física de moradores e pessoas que circulam pelo condomínio. Com a utilização de entrevista semi-estruturada com vigilantes patrimoniais que trabalham em condomínios residenciais, foi possível identificar a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes dos comportamentos envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado” por meio do exame das situações que controlam a ação do vigilante, as ações emitidas por ele e os tipos de conseqüências obtidos. Possibilitou ainda investigar a relação entre a situação antecedente, o que o vigilante faz e as conseqüências que obtém de suas ações. Foram identificados comportamentos relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas, comportamentos de rotina e comportamentos genéricos. Os tipos de conseqüências relatados foram conseqüências coerentes com a função, conseqüências contrárias à função e conseqüências não identificadas. Embora a procura por profissionais de segurança privada venha crescendo, o conhecimento produzido nessa área ainda é escasso e insuficiente, o que também torna essa pesquisa relevante no sentido de gerar conhecimento e de incentivar novas pesquisas que ampliem as possibilidades de geração de melhorias nas condições de trabalho dos vigilantes.

Palavras-chave: comportamento; vigilante patrimonial; segurança privada; condomínio residencial.

## ABSTRACT

The growth of criminality and the precarious performance of the public security professionals leave the population insecure and frightened, which, as alternative to their safety, seek for living in places and going to ambients in which the security is under the responsibility of the patrimonial vigilant persons. These factors stimulate the increase of hiring private security professionals so that they can watch over the patrimony and give security to the people. In order to perform his profession in a satisfactory way, the patrimonial vigilant person who works in residential condominium needs to show behaviors which its consequences accomplish the function of preventing criminal occurrences against the patrimony, as well as to insure the physical security of the residents and the people that circulate in the condominium. By the mean of semi-structured interview with patrimonial vigilant persons who work in a residential condominium, it was possible to identify their perception concerning the behaviors components involved in the behavior class "to protect private patrimony" by mean of the examination of the situations that control the acting of the vigilant person, the emitted actions by him and the types of consequences received. It was also possible to investigate the relation among the precedent situation, what the vigilant person performs and the consequences that he gets from his actions. The behaviors related to the protection of the patrimony and the people, the routine behaviors and the general behaviors were identified. The consequences classes reported were coherent consequences, consequences contrary to the activity and non-identified consequences. Although the search for private security professionals is increasing, the knowledge produced in this area is still rare and insufficient, which also makes this research relevant in the way of producing knowledge and motivating new researches which enlarge the possibilities of generating better work conditions for the vigilant persons.

Keywords: behavior; patrimonial vigilant person; private security; residential condominium.

# PERCEPÇÃO DE VIGILANTES PATRIMONIAIS A RESPEITO DOS COMPONENTES DOS COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA CLASSE DE COMPORTAMENTOS “PROTEGER PATRIMÔNIO PRIVADO”

## **1.1. O crescimento dos índices de criminalidade e o conseqüente sentimento de insegurança da população fomentam a necessidade de contratação de profissionais de segurança privada: os vigilantes patrimoniais**

Assaltos à mão armada, seqüestros-relâmpago, crimes passionais: essas são algumas das manifestações de violência que vêm crescendo de forma assustadora e atingindo todas as camadas sociais. As duas últimas décadas do século XX foram caracterizadas pelo aumento da criminalidade e do uso da violência nas ocorrências criminosas. A taxa de homicídios por 100 mil habitantes cresceu 153,5% no período, saltando de 11,4 em 1980 para 28,9 em 2003 (ZANETIC, [200?]). Esse cenário, aliado à ineficaz atuação dos profissionais de segurança pública, coloca a população em busca de alternativas para a falta de segurança e, para prevenir os ataques criminosos, encontra nos profissionais de segurança privada uma forma de proteger o seu patrimônio e preservar a segurança física sua e de seus familiares. A população indefesa e amedrontada procura residir e freqüentar locais nos quais a segurança está sob responsabilidade de vigilantes patrimoniais, profissionais que têm como função inibir e impedir ações criminosas contra o estabelecimento para o qual foi contratado. Para exercer sua profissão de forma eficaz, o vigilante patrimonial que trabalha em condomínios residenciais precisa apresentar comportamentos cujas conseqüências cumpram a função de prevenir ocorrências criminosas ao patrimônio e à segurança física de moradores e pessoas que circulam pelo condomínio. Caracterizar a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado” possibilita a avaliação da relação entre as situações com as quais o vigilante lida, as ações que apresenta e as conseqüências produzidas por suas ações e de que forma essa relações são percebidas pelos vigilantes patrimoniais.



O crescimento da criminalidade e a precária atuação do Estado para combater a violência aumentam a insegurança da população brasileira, que está cada vez mais exposta a algum tipo de delito. O aumento da taxa de homicídios, dos crimes contra o patrimônio e do crime organizado (incluindo aqui tráfico de drogas e comércio ilegal de armas) leva diversos setores da sociedade a investir em formas de prevenção da violência, especialmente a contratação de empresas de segurança e profissionais especializados como forma de diminuir os riscos já existentes (ZANETIC, [200?]). Pesquisa realizada pelo Instituto Futuro Brasil em 2003 na cidade de São Paulo aponta para a relação entre o medo da violência e o incremento dos investimentos em dispositivos de segurança pela população. Quanto maior o medo, maior a probabilidade de a pessoa investir em recursos de proteção (ZANETIC, [200?]).

A segurança privada exerce vital importância para prevenir ou minimizar os riscos e, por consequência, os prejuízos decorrentes dessa situação. Assim, a segurança, quer pública ou privada, tem por objetivo dificultar a ação do criminoso para inibir o ataque, retardá-lo a fim de possibilitar uma pronta-resposta e negar o acesso a alvos de alto valor. O crescimento da economia influencia o crescimento da segurança privada no sentido de que quanto maior a riqueza produzida, maior tende a ser o investimento das empresas na própria segurança. Estudo divulgado pela Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores revela dados acerca do crescimento da atividade de segurança privada no Brasil: “Em 2002, por exemplo, para cada 552 brasileiros, existia um vigilante. Em 2003, um vigilante cobria 529 habitantes, indicando um maior alcance, que aumentou no ano seguinte, com um vigilante atendendo 504 pessoas. Em 2005, a expectativa era de que, para cada grupo de 482 brasileiros, existisse um vigilante.” (FENAVIST, 1995). O aumento da criminalidade, ao ser comparado com o crescimento da segurança privada, indica que a insegurança e a necessidade de proteger o patrimônio são insumos para o crescimento da segurança privada.

O aumento da criminalidade desperta a sensação de insegurança por parte da população e incentiva o aparecimento de espaços nos quais o cidadão busca estar protegido das ações de criminosos. Nesses locais, “a segurança privada vem atender a demandas sociais existentes e cada

vez mais comuns no mundo contemporâneo, assumindo em muitas localidades funções complementares com a segurança pública.” (ZANETIC, [200?]). Com o aumento da insegurança, as pessoas tendem a permanecer maior parte do tempo em locais protegidos por agências não-governamentais do que em locais protegidos pelo policiamento público, fato esse ressaltado pelo crescimento do número de condomínios residenciais, *shopping centers*, centros industriais e comerciais. Nesses locais, a preservação da ordem e manutenção da segurança física e patrimonial estão sob a responsabilidade de vigilantes patrimoniais.

A criminalidade, evidenciada pela violência urbana, está crescendo no Brasil e atingindo todas as camadas sociais. A violência urbana desencadeia-se em função das condições de vida e do convívio no espaço urbano e cresce em países em que os mecanismos de controle social, político e jurídico estão mal estruturados. No Brasil, a desigualdade social e econômica, aliada à fragilidade das instituições públicas, entre elas a segurança pública, favorece a perpetuação da violência. O crescimento da criminalidade pode ser observado no cotidiano das grandes cidades e tem presença constante nos noticiários brasileiros. As seguintes manchetes foram veiculadas em telejornais do Brasil em 27 de fevereiro de 2007 e ilustram a presença do tema violência nos meios de comunicação de massa:

“Na região do ABC Paulista, a violência urbana provoca a morte de duas crianças em 24 horas.” (Jornal Nacional).

“Termina o seqüestro de um adolescente de 19 anos em São Paulo: ele era vigiado no cativeiro por outro de 15.” (Jornal Nacional).

“Balas perdidas respondem por metade das lesões tOde crianças atendidas em centro de reabilitação em São Paulo.” (Jornal da Band)

“Três franceses de ONG de assistência a menores carentes são mortos a facadas no Rio.” (Jornal da Band)

Situações como as destacadas nessas manchetes são freqüentes no cotidiano das cidades brasileiras e passam a fazer parte da realidade de seus habitantes, principalmente dos moradores de grandes cidades. A elevação dos índices de criminalidade, a percepção da violência (e o decorrente aumento da sensação de insegurança por parte da população) e a procura por espaços públicos protegidos por agências não-governamentais são os motivos apontados por Zanetic [200?] para o crescimento da segurança privada no Brasil.

“De acordo com o Departamento de Polícia Federal, no final de 2004 havia no Brasil 1.148.568 vigilantes, 2.144 empresas de vigilância, 1.012 empresas de segurança orgânica e 293 empresas de transportes de valores oficialmente cadastradas no órgão, que é formalmente responsável pela autorização, fiscalização e controle do setor dos serviços privados de segurança no país. O número de vigilantes cadastrados multiplicou-se por quatro entre 1998 e 2004, saltando de 280.193 para os atuais 1.148.568.” (ZANETIC, [200?]).

O crescimento da criminalidade, além de estimular a contratação de vigilantes patrimoniais para proteger as pessoas e o patrimônio, fomenta o desenvolvimento de novas tecnologias na área de segurança privada, especialmente em relação ao segmento da segurança bancária (como portas giratórias e a melhoria tecnológica de alarmes e dispositivos de proteção) e exige a qualificação dos profissionais que atuam na área, entre eles, o vigilante patrimonial. Dessa forma, é necessário considerar que, por mais máquinas e equipamentos sofisticados que estejam disponíveis, o diferencial da prestação do serviço de segurança privada é o vigilante patrimonial que, ao fazer uso desses equipamentos, ou mesmo sem utilizá-los, define o sucesso da atuação profissional: o aumento da garantia da segurança das pessoas e do patrimônio. Iponema (1991) enfatiza a importância da preparação do profissional que atua na segurança patrimonial (vigilante patrimonial):

“É por intermédio do homem que a Segurança Patrimonial se efetua nos diferentes locais de serviço, por isto, todo o trabalho da seleção, da administração, do planejamento, do treinamento, da assistência e do apoio, deve estar voltado para o HOMEM, como SER HUMANO.” (IPONEMA, 1991, P. 90)

Assim, identificar a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado” possibilitará avançar nos estudos da área de segurança privada, ainda tão carente de pesquisa e produção de conhecimento. Os vigilantes atuam nos mais diversos tipos de estabelecimento e o crime em condomínios residenciais é uma das atividades para a qual os criminosos estão migrando, o que pode ser observado nos crescentes números de ocorrências noticiados pelos meios de comunicação. Dessa forma, é relevante, social e cientificamente, estudar o que os vigilantes patrimoniais percebem a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado”.

Ao atuar na segurança de condomínios residenciais, o vigilante lida com uma realidade de índices crescentes de criminalidade, cuidando da segurança alheia e lidando com diferentes tipos de

pessoas e seus comportamentos. É possível descobrir a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado” a partir da compreensão de comportamento como uma relação entre classes de estímulos antecedentes, classes de resposta e classes de estímulos conseqüentes (BOTOMÉ, 2001). Dessa forma, para compreender o comportamento do vigilante patrimonial (ou de qualquer organismo), é necessário observar, além das respostas relatadas por ele, as condições ambientais envolvidas antes da ocorrência da ação e as alterações ocorridas no meio após a ocorrência dessa ação. A descoberta das condições para que uma ação ocorra e as conseqüências dessa ação são parte do processo de compreensão do comportamento.

Descobrir qual a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado” pode ser útil aos professores dos cursos de formação e reciclagem de vigilantes patrimoniais, pois possibilitam a compreensão da realidade com a qual os alunos terão que lidar após formados: o tipo de situações que ocorrem em condomínios residenciais, as ações mais comuns dos vigilantes e os tipos de conseqüências que decorrem dessas ações. Dessa forma, os professores dos cursos de formação e reciclagem dos centros de treinamento de segurança física e patrimonial terão à disposição material que poderá ser utilizado para auxiliar no planejamento de suas aulas de acordo com o comportamento objetivo do curso/reciclagem: ensinar o vigilante a atuar de modo a garantir a segurança das pessoas e do patrimônio nas diversas situações às quais está sujeito no exercício de sua atividade profissional. Quanto aos vigilantes, os resultados dessa pesquisa possibilitarão a identificação de algumas situações que ocorrem em condomínios residenciais, assim como a adequação das ações e suas conseqüências. Identificar como os vigilantes patrimoniais percebem as situações que ocorrem em condomínios residenciais facilitará aos vigilantes a identificação das ações mais adequadas a cada situação, considerando o tipo de conseqüência obtida anteriormente e ampliando, dessa forma, a visibilidade em relação aos riscos que estão presentes durante esse tipo de atividade profissional. Aumenta, assim, a probabilidade de atendimento eficaz em sua atividade

nos condomínios residenciais, que necessitam contratar cada vez mais vigilantes para zelar pelo patrimônio e segurança das pessoas, à medida que cresce a criminalidade no Brasil, com índices assustadores de violência urbana. Quanto aos profissionais que atuam como responsáveis por atividades de segurança privada patrimonial (síndicos, supervisores e encarregados de empresas de segurança), os resultados dessa pesquisa possibilitarão a identificação da relação entre as ações do vigilante e o ambiente no qual está inserido (incluindo-se aqui a precariedade das instalações e instrumentos de trabalho fornecidos). Assim, aumentam as chances de melhoria das condições de trabalho a que estão expostos os vigilantes patrimoniais que trabalham em condomínios residenciais.

A evolução das cidades e o conseqüente crescimento demográfico favorecem o desequilíbrio entre a produção de alimentos e a necessidade de consumo. O êxodo rural, a Revolução Industrial e a separação da população entre força de trabalho e detentores dos meios de produção, exacerbando as diferenças entre classe dominante e classe dominada, contribuíram para o aumento da violência. O crescimento das favelas nas grandes cidades, o desemprego e o subemprego favorecem o aumento da criminalidade, aumentando também a necessidade de segurança. Dados divulgados pela Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) mostram que os crimes contra o patrimônio, como roubo e furto, foram os que mais cresceram no Brasil no período compreendido entre os anos de 2001 e 2003, cerca de 25%, passando de 2,3 milhões de ocorrências em 2001 para 2,9 milhões em 2003 (FENAVIST, 1995).

Huxley (2000) avalia as conseqüências da superpopulação nos países que chama de subdesenvolvidos, classificação na qual o Brasil se enquadra. A superpopulação tem como fatores geradores a diminuição das taxas de mortalidade e a manutenção das taxas de natalidade, causando assim o crescimento desordenado da população, especialmente nos países em desenvolvimento, chamados por Huxley de países subdesenvolvidos. A diminuição das taxas de mortalidade acontece, entre outros motivos, pela descoberta da penicilina e o barateamento de produtos e medicamentos favorecedores da saúde pública mesmo em países com poucos recursos financeiros. Em

contrapartida, as taxas de natalidade não tiveram alterações significativas, pois o controle da natalidade envolve a cooperação de todo um povo e exige “mais inteligência e força de vontade do que possuem a maioria dos analfabetos que pululam pelo mundo” (HUXLEY, 2000) e o dispêndio maior de capital além das possibilidades da população.

O crescimento da população exige incremento da produção de alimentos e produtos manufaturados, da construção de moradias e escolas, da formação de professores em escala proporcional à taxa de elevação populacional. Nos países em desenvolvimento as necessidades básicas da maioria da população não são satisfeitas, faltando recursos tecnológicos e mão-de-obra especializada para aumentar a produção de alimentos e produtos manufaturados, além dos poucos recursos financeiros destinados à cultura e educação. Assim, a insegurança econômica e a falta de tranqüilidade social são intensificadas pela superpopulação. Dessa forma, surge a interferência do governo na vida da população, por meio da garantia da paz e ordem públicas. “Sempre que a vida econômica de uma nação se torna deficitária, o governo central se vê forçado a assumir responsabilidades adicionais pelo bem-estar (...) e deve interferir a fim de salvaguardar a ordem pública e a sua própria autoridade.” (HUXLEY, 2000) Em países como o Brasil o controle por parte do governo é exercido pela segurança pública, cujos profissionais têm a função de manter a ordem e a paz públicas.

## **1.2 O surgimento da profissão de vigilante patrimonial no Brasil**

Definir os conceitos de segurança, público e privado facilita a compreensão dos temas abordados a seguir. Assim, o dicionário Houaiss Eletrônico (2001) traz algumas definições para esses três conceitos, que podem ser aplicados a diversas situações, sendo aqui citados apenas os conceitos relacionados aos aspectos abordados nessa pesquisa: *Segurança*: “ação ou efeito de tornar seguro; estado, qualidade ou condição de uma pessoa ou coisa que está livre de perigos, de incertezas, assegurada de danos e riscos eventuais, afastada de todo mal; situação em que não há

nada a temer; a tranqüilidade que dela resulta.” *Público*: “relativo ou pertencente a um povo, a uma coletividade; relativo ou pertencente ao governo de um país, estado, cidade etc; que pertence a todos; comum”. *Privado*: “que pertence a um indivíduo particular; restrito, reservado a quem de direito; confidencial; relativo ou pertencente à fonte não governamental.”

Após esclarecer os conceitos segurança, público e privado, é possível definir os termos segurança pública e segurança privada: segurança pública torna seguro e tem como resultado a tranqüilidade daquilo que é pertencente a um povo, enquanto a segurança privada torna seguro e tem como resultado a tranqüilidade daquilo que pertence a um indivíduo particular. Dessa forma, a população estaria protegida e livre de perigos por meio da aplicação dessas duas formas de exercer a segurança. Porém, na realidade, o que acontece é que a falta de segurança é uma preocupação constante na vida da população brasileira, que observa as dificuldades dos serviços de segurança pública em garantir a sua proteção e acaba buscando a solução na contratação de empresas de segurança privada.

A ascensão da segurança privada gera a necessidade de definição dos limites de atuação dos profissionais de cada uma dessas formas de segurança. Os profissionais de segurança privada vêm cumprir o papel de complementares à atuação dos profissionais de segurança pública, devido à falta de políticas públicas competentes para a área de Segurança Pública no país (ANTUNES, 2001). A segurança pública tem por objetivo produzir a paz social (para toda a sociedade), enquanto a segurança privada é limitada a determinado grupo de pessoas (que, de alguma forma, pagam diretamente por esse serviço). Face ao crescimento da criminalidade e às limitações da segurança pública, faz-se necessária a atuação da segurança privada para complementar a segurança pública. “Os problemas ligados à área de segurança pública são politizados à medida que a legitimidade dos governos é predominantemente determinada por sua capacidade de manter a ordem e uma possível ‘paz pública’. Em outras palavras, a ‘presença’ ou ‘ausência’ do governo são avaliadas e mensuradas, no imaginário da população, pela capacidade de manter a ordem e a segurança

pública.” (BARREIRA, 2004) Assim, a segurança privada vem preencher a lacuna deixada pela segurança pública.

Há vários ramos de atuação da segurança privada, a saber, vigilância patrimonial, transporte de valores, escolta armada e segurança pessoal. Os profissionais de segurança privada que zelam pelo patrimônio são os vigilantes patrimoniais. O surgimento da categoria profissional do vigilante está relacionado ao período da ditadura militar, iniciada em 1964 e se deve ao fato de que grupos de esquerda assaltavam bancos para arrecadar fundos para causas políticas. Como a segurança dos bancos era feita pela polícia e os assaltos passaram a ser risco freqüente, uma maneira que o governo encontrou de mobilizar a população contra os assaltos executados por esses grupos de esquerda foi a contratação de membros da comunidade para cuidar da segurança dos bancos, pois em caso de assalto ao banco e morte do segurança, a comunidade se mobilizaria contra esses grupos. Esses seguranças eram contratados por empresas de segurança gerenciadas por coronéis aposentados, que passavam as orientações a esses profissionais civis baseados na disciplina militar. Nos anos 70, os profissionais de segurança se dividiam em dois grupos: o grupo “A”, dos vigilantes propriamente ditos, atuando em bancos e transporte de valores, treinados em cursos de formação de vigilantes e portando arma de fogo, e o grupo “B”, denominados vigias, atuando nas indústrias, sem curso de formação e sem porte de arma. (WAWRZYNIAK, 1999) Com a expansão das áreas de atuação da profissão, surge conseqüentemente a necessidade de sua regulamentação, com a definição de critérios para a formação e atuação do referido profissional.

O Estado intervém nas empresas de segurança privada por meio da legislação específica e fiscaliza o seu cumprimento pela atuação da DELESP – Delegacia de Controle de Segurança Privada (COELHO, 2006). A regulamentação da profissão se dá em 1983 com a publicação da Lei 7102/83 (Anexo A), com o objetivo de regulamentar as atividades de segurança privada e definir os requisitos para a profissão: ser brasileiro, ter idade mínima de 21 (vinte e um) anos, ter instrução correspondente à 4ª série de ensino de 1º grau, ter sido aprovado em curso de formação de vigilante, ter sido aprovado em exame de saúde física e mental e psicotécnico, não ter antecedentes criminais



registrados e estar quite com as obrigações eleitorais e militares. Em 1994 é publicada a Lei 8.863, definindo as atividades da segurança privada e facultando às empresas a criação do seu próprio sistema de segurança. Em 1995, a Lei 9.017 atribui ao Departamento de Polícia Federal a responsabilidade pelo controle e fiscalização do setor. Assim, o Departamento de Polícia Federal institui: Portaria 992/95, que estabelece normas e uniformiza procedimentos relacionados às empresas de segurança privada, às empresas que executam serviços de segurança orgânica e, ainda, aos planos de segurança dos estabelecimentos financeiros; Portaria 277/98, que altera dispositivos referentes a planos de segurança, armamentos e munições da Portaria 992/95; Portaria 891/99, que institui e aprova o modelo da Carteira Nacional de Vigilantes e o respectivo formulário de requerimento; Portaria 836/2000, que altera dispositivos da Portaria 891/99, prorrogando o prazo de exigência obrigatória da Carteira Nacional de Vigilante e estabelecendo prazos e multas pecuniárias pelo descumprimento das normas fixadas e Portaria 387/2006, que altera a Portaria 992/95 no que se refere às normas aplicadas sobre segurança privada, bem como regula a fiscalização dos planos de segurança dos estabelecimentos financeiros. A atuação do Departamento de Polícia Federal traz mudanças significativas ao funcionamento das empresas de segurança privada e à atuação profissional do vigilante, devido ao acompanhamento mais rigoroso dos serviços. O Departamento de Polícia Federal fiscaliza as determinações impostas pelas Leis e Portarias relacionadas à atuação dos profissionais e ao funcionamento das instituições relacionadas à segurança privada. A área de segurança privada surge num momento em que os profissionais da segurança pública não atingem o seu objetivo de garantir a segurança da população. Num país onde impera a desigualdade econômica e social, a violência cresce e assusta a população, que busca meios para se proteger, encontrando na contratação de profissionais de segurança privada uma forma de diminuir a insegurança. Desse modo, a segurança privada é a forma de segurança que um determinado grupo de pessoas encontra para se defender perante a realidade de índices crescentes de criminalidade, por meio de profissionais capacitados, com atuação regulamentada por Lei Federal e fiscalizada pela Polícia Federal.

### **1.3 O processo de ensino-aprendizagem e as decorrências para a formação dos vigilantes patrimoniais**

Com a regulamentação da profissão, ficou evidente a necessidade de centros de treinamento que capacitem profissionais de segurança privada, denominados vigilantes patrimoniais, para o exercício da atividade. A formação de vigilantes está estruturada em um curso de qualificação que prepara profissionais para atuar no mercado de trabalho que exige profissionais polivalentes, com capacidade de lidar com as mais diversas situações e alcançar resultados significativos.

Não basta mais o trabalhador que desempenha funções repetitivas, mecânicas e sem iniciativa. Mesmo o trabalhador que exerce a atividade mais simples, hoje, além de 'fazer', deve ser capaz de pensar, tem de dominar conhecimentos gerais relacionados ou não ao seu trabalho, ser capaz de interpretar textos, gráficos e tabelas, ter conhecimentos na área de informática, ter capacidade de interpretação de dados e de decisão, ter iniciativa e crítica, e ser capaz de trabalhar em equipe. Assim além da educação formal, ou seja da qualificação profissional, é necessária toda uma gama de habilidades relacionadas a novas tecnologias, bem como atitudes e comportamentos. (KOBBER, 2004, p. 6)

Diante das exigências do mercado de trabalho, algumas dificuldades aparecem, por exemplo, no fato dos alunos serem provenientes da escola tradicional, onde o professor, "detentor do saber", "deposita" o conhecimento naqueles "desprovidos" desse saber e, conseqüentemente, os alunos não são estimulados a interagir, confiando ao professor a responsabilidade pela aprendizagem (Paulo Freire). A falta de qualificação pedagógica dos professores dos cursos de formação e o ensino de técnicas prejudicam a aprendizagem dos vigilantes patrimoniais. Skinner (1972), Kubo e Botomé (2003) definem que o papel da educação é ensinar as pessoas a lidarem com a realidade na qual estão inseridas, gerando transformações significativas.

Ensino-aprendizagem é o processo que envolve a relação entre comportamentos de professores e alunos: os comportamentos de ensinar e aprender. O comportamento de ensinar depende da ocorrência do comportamento de aprender (Kubo e Botomé, 2001). Assim, fica mais esclarecedor utilizarmos os verbos ensinar e aprender ao invés de utilizar os substantivos ensino e aprendizagem, pois os verbos exigem a especificação dos complementos e facilitam a indicação dos

processos comportamentais envolvidos. Esses dois comportamentos são interdependentes e fazem referência à interação entre pelo menos dois organismos que são o professor e o aluno. O ensinar só ocorre se houver o aprender por parte do aluno, pois ensinar é a relação entre o que o professor faz e o que acontece como decorrência desse fazer. Se o resultado do que o professor faz for a aprendizagem do aluno, então podemos dizer que ocorreu o comportamento de ensinar, pois a decorrência daquilo que o professor faz deve ser o aprender do aluno. Como ensinar é o nome da relação entre o que o professor faz e a aprendizagem do aluno, quando o resultado daquilo que o professor faz for diferente da aprendizagem do aluno, então o comportamento de ensinar não existiu, considerando a não existência do aprender.

Aprender é o comportamento no qual o indivíduo muda a sua forma de agir em relação ao que acontece em situações antecedentes ou em situações que precedem a ocorrência de respostas (classe de estímulos antecedentes). Quando aprende, o indivíduo tem aumentada a probabilidade de apresentar respostas (classe de ações ou de respostas) que gerem resultados (classe de situações conseqüentes) significativos no meio em que está inserido, e assim alcançar as mudanças necessárias para a sociedade na qual vive e se relaciona. O indivíduo que não aprendeu é aquele que não é capaz de perceber e caracterizar o ambiente no qual está inserido (classe de estímulos antecedentes), agindo (classe de ações ou de respostas) de forma a repetir situações que lhe são familiares, sem resolver os problemas apresentados e sem interagir com a dificuldade de forma diferente da que está acostumado. O resultado (classe de situações conseqüentes), então, é que não haverá melhoria nem solução para o problema apresentado, pois o indivíduo não transforma a realidade na qual está inserido. O objetivo de ensinar é mudar essa forma de responder dos alunos em relação ao meio: as ações do professor devem obter como resultado respostas do aluno diferentes daquelas a que está acostumado, aprendendo a agir de forma a obter as transformações significativas necessárias para a sociedade.

A função do professor é ensinar o aluno a se relacionar com sua realidade de uma forma diferente da que conseguiria sem auxílio de outro sujeito. Para tal, o professor precisa conhecer a

relação entre a realidade na qual o aluno está inserido, as ações que o aluno é capaz de executar e os resultados que são obtidos desse agir (comportamentos que o aluno já é capaz de apresentar). Para ensinar comportamentos que atinjam resultados significativos à sociedade na qual o aluno está inserido, o professor precisa conhecer as situações com as quais os alunos se defrontarão e as ações que precisarão apresentar de forma a atingir os resultados significativos esperados (comportamentos que o aluno deverá ser capaz de apresentar depois de formado). O professor deve ser capaz de identificar os aspectos das situações antecedentes à classe de ações ou de respostas componentes do comportamento de ensinar: o comportamento que o aluno é capaz de apresentar (repertório comportamental), o comportamento que o aluno deverá ser capaz de apresentar depois de formado (comportamentos de interesse), características do aprendiz (idade, habilidades, características físicas e biológicas) e recursos de ensino existentes. O objetivo do professor ao ensinar é possibilitar a mudança de comportamento do aluno: o aluno que aprende consegue agir de forma diferente da que estava acostumado diante de situações problema, tendo aumentada a probabilidade de atingir resultados significativos para o ambiente no qual está inserido. Além da mudança do comportamento existente, o professor deve estar atento às possibilidades de “generalização”, ou seja, o aumento da probabilidade de ocorrer novas maneiras de agir diante de situações problemas com aspectos semelhantes.

#### **1.4. A falta de qualificação pedagógica dos professores dos cursos de formação de vigilantes patrimoniais e o ensino de técnicas prejudicam a aprendizagem dos vigilantes**

Outra dificuldade encontrada em relação à formação dos vigilantes está na qualificação pedagógica dos professores dos cursos de vigilante que, em sua grande maioria, são profissionais da área da segurança privada sem capacitação para o exercício da docência e, uma vez que possuem a prática da segurança privada, tornam-se professores e repetem o que aprenderam, ou seja, ações que devem ser apresentadas pelos vigilantes em determinadas situações, sem a devida análise dos

aspectos ambientais envolvidos no processo. A propagação dessa forma de agir traz implicações para o desempenho profissional do vigilante, que aprende a responder sem considerar os aspectos das situações antecedentes e conseqüentes. Segundo Wawrzyniak (1999), os próprios vigilantes se queixam dos cursos de formação, principalmente por sua carga horária reduzida (160 horas aula a partir de 02/01/2007) em relação à aprendizagem que precisa ser desenvolvida.

A distinção entre emissão de respostas e aprendizagem de comportamentos é um aspecto a ser considerado na definição de objetivo de ensino, uma vez que somente a apresentação da classe de ações ou de respostas não garante os resultados esperados de transformação social. A emissão de respostas do aluno pode ser uma mera repetição daquilo que o professor “ensinou”, enquanto a aprendizagem de comportamentos é caracterizada pela capacidade do aluno de responder de forma a garantir resultados significativos em situações que envolvam aspectos semelhantes (generalização). Botomé (1987) argumenta que propor objetivos de ensino é muito mais que “comportamentalizar” conteúdos conhecidos, ou vestir uma roupa nova no modo tradicional de lidar com ensino. Propor objetivos de ensino exige uma avaliação do que está sendo proposto, ou seja, verificar se há mais do que uma adequação à situação vigente e se há distinção entre repetição (ou mera imitação) e aprendizagem de comportamentos. A fim de propor objetivos de ensino é necessário identificar quais comportamentos o profissional deverá apresentar para lidar com as situações às quais estará exposto. Assim, o aluno deverá aprender a lidar com essas situações e a se comportar de maneira a realizar de forma significativa as mudanças necessárias.

Um erro comum que pode ser observado em manuais de treinamento utilizados nos cursos de formação de vigilantes (como os manuais elaborados pelas próprias escolas de formação ou pela Associação Brasileira dos Cursos de Formação e Aperfeiçoamento de Vigilantes) é reduzir o ensino desse profissional ao ensino de técnicas de segurança, sem dar a devida atenção ao processo de aprendizagem necessário para que o vigilante seja capaz de emitir respostas adequadas às situações que se apresentarem durante sua atividade profissional de forma a obter resultados favoráveis à manutenção da segurança física e patrimonial. Atualmente, o que é ensinado ao vigilante como

comportamento padrão são apenas respostas, desconsiderando-se os aspectos ambientais envolvidos. O material de ensino existente na área de segurança privada compreende, em sua grande maioria, manuais de execução de atividades que apresentam conteúdos a serem ministrados e as respostas que devem ser apresentadas pelos vigilantes, sem considerar os aspectos envolvidos. O comportamento é entendido como resposta, isolado do contexto em que ocorre. Nos manuais de orientação utilizados na formação e no treinamento dos vigilantes é possível observar que as condições ambientais não são consideradas. Ao entender o comportamento como ação, sem considerar as condições ambientais, quem organiza o ensino deixa de considerar aspectos fundamentais para definir as ações dos vigilantes e as respostas passam a ser sempre as mesmas, independentemente das condições ambientais envolvidas. Essas relações são melhores compreendidas na descrição de uma situação hipotética de assalto, em que o vigilante é orientado a não reagir. Essa orientação passa a valer como regra para o vigilante durante a sua atuação profissional, porém se for considerado que há situações em que a resposta mais significativa poderia ser imobilizar o assaltante, ou apontar a arma na direção deste, ou mesmo solicitar ajuda, dependendo das condições ambientais que se apresentarem é possível notar que a orientação recebida pelo vigilante não é a que possibilitará os resultados mais significativos à situação apresentada. Se a situação antecedente for um assaltante que se apresenta sozinho e visivelmente sem condições de reação, a ação mais adequada poderia ser a rendição do assaltante, resultando na interrupção da ação criminosa. Assim, é possível observar que o que falta a ser considerado nesses manuais são os aspectos ambientais que o vigilante precisaria analisar antes de apresentar uma resposta. Uma das causas da deficiência do material utilizado na capacitação dos vigilantes pode ser o fato desses manuais serem desenvolvidos por profissionais que reproduzem aquilo que aprenderam, a saber, não questionar ou considerar as condições ambientais envolvidas (situação antecedente e conseqüente).

Os crescentes índices de violência, a sensação de insegurança vivenciada pela população, a precariedade na atuação dos profissionais de segurança pública colaboram para o surgimento e crescente atuação das empresas de segurança privada. Fatores relacionados ao crescimento da população, ao êxodo rural e à falta de recursos para sobrevivência da população colaboram para o aumento dos índices de criminalidade. Dessa forma, a população procura nos profissionais de segurança privada a tranquilidade que os órgãos responsáveis pela segurança pública não conseguem oferecer, freqüentando locais que sejam protegidos por vigilantes patrimoniais e minimizando a dependência da atuação dos profissionais de segurança pública. Nos condomínios residenciais, os vigilantes atuam de forma a inibir e impedir ações criminosas contra o estabelecimento e preservando a segurança física das pessoas que circulam pelo condomínio (moradores, visitantes, prestadores de serviço). Ao exercer sua função, o vigilante patrimonial deve lidar com as situações que se apresentam de forma a emitir as respostas que produzam as conseqüências mais adequadas à proteção do patrimônio e da segurança física das pessoas que por ali circulam.

Com esta pesquisa é possível contribuir para a definição da percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado”. Entender comportamento como a relação entre as condições ambientais (antecedentes e conseqüentes a sua ação) e a ação do sujeito facilita a compreensão dos aspectos que precisam ser investigados para identificar e caracterizar os comportamentos dos vigilantes patrimoniais em condomínios residenciais. Os resultados dessa investigação beneficiam também a organização do processo de ensino-aprendizagem nos cursos de formação e reciclagem de vigilantes, ao produzir conhecimento acerca dos comportamentos significativos que o vigilante precisa estar apto a apresentar diante das situações vividas em seu ambiente de trabalho. Dessa forma, parece necessário elucidar “qual a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado”.

## 2 MÉTODO

### 2.1 Fontes de informação utilizadas

Para responder a pergunta de pesquisa “qual a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes dos comportamentos envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado”?”, as informações foram obtidas com um procedimento de observação indireta por meio de depoimentos. Foram utilizados como fonte de informação cinco vigilantes que trabalhavam em condomínios residenciais. Devido à quantidade de informações e dados obtidos em uma única entrevista, foi considerado como suficiente a análise do conteúdo de cinco entrevistas.

Os vigilantes, doravante denominados Sujeitos (S ou Ss) da pesquisa, tinham idade acima de 21 anos, escolaridade mínima referente ao ensino primário completo, cursaram a reciclagem no ano de 2007 e possuíam renda mensal em torno de dois salários mínimos.

**Tabela 1.** Dados pessoais, escolares e profissionais dos sujeitos da pesquisa, vigilantes reciclados no Centro de Treinamento de Segurança Física e Patrimonial no ano de 2007, com experiência em condomínio residencial

Sujeito	Sexo	Idade (em anos)	Escolaridade	Tempo em condomínio (meses)	Ano Curso	Horário de serviço	Escala de serviço
A	M	28	7ª Série	72	2001	19:00- 07:00	12 x 36 noturno
B	F	25	2º Grau	6	2003	07:00-19:00	Folguista*
C	M	27	2º Grau	7	2003	18:00- 06:00	12 x 36 noturno
D	M	26	1º Grau	25	2003	19:00-07:00	12 x 36 noturno
E	M	45	2º Grau	108	2000	18:00-06:00	12 x 36 noturno

\*12 horas em finais de semana e feriados

Dos cinco vigilantes participantes da pesquisa, o maior número (4) era do sexo masculino (sujeitos A, C, D e E), sendo apenas um vigilante (sujeito B) do sexo feminino. A maioria desses



vigilantes (4) possuía idade na faixa etária de 25 a 28 anos (sujeitos A com 28 anos, sujeito B com 25 anos, sujeito C com 27 anos e sujeito D com 26 anos) e um dos vigilantes (sujeito E) possuía 45 anos.

Quanto à escolaridade, a maior parte dos vigilantes entrevistados (3) cursou o 2º Grau completo, um cursou o 1º Grau completo e um cursou até a 7ª Série do 1º Grau.

Os vigilantes com maior tempo de experiência em condomínio foram os sujeitos E, com 108 e A, com 72 meses. O sujeito D possuía 25 meses de experiência em condomínio e os sujeitos B e C possuíam 6 e 7 meses de experiência, respectivamente.

Os sujeitos B, C e D cursaram a formação de vigilante no ano de 2003, o sujeito A cursou no ano de 2001 e o sujeito E cursou no ano de 2000.

A maior parte dos vigilantes entrevistados trabalhava no período noturno e na escala 12x36, (sujeitos A e D das 19:00 as 07:00 e os sujeitos C e E das 18:00 as 06:00, todos na escala 12x36, trabalhando 12 horas ininterruptas e folgando 36 horas). O sujeito B, do sexo feminino, era o único vigilante entrevistado que trabalhava no horário diurno e na escala de folguista, trabalhando 12 horas nos finais de semana e feriados.

O sujeito do sexo feminino (B) era a que possuía idade mais baixa, menor tempo de experiência em condomínio e com escala diferente dos demais vigilantes entrevistados, enquanto o sujeito com idade mais elevada (E) possuía o maior tempo de experiência em condomínio e cursou a formação de vigilantes há mais tempo.

**Tabela 2.** Características do local de trabalho dos sujeitos

Sujeito	Classe social dos moradores*	Quantidade de unidades residenciais	Contratação terceirizada?	Quantidade de vigilantes no condomínio	Posto armado?	Quantidade de ruas de acesso ao condomínio	Quantidade de acessos ao condomínio (portões)
A	Média	96	Sim	6	Não	1	2
B	Alta	11	Sim	4	Não	2	3
C	Alta	104	Não	4	Não	2	3
D	Média	48	Sim	2 **	Não	1	2
E	Alta	11	Sim	4	Sim	2	3

\*informação fornecida pelos sujeitos

**\*\*no horário diurno há duas recepcionistas**

A maioria dos vigilantes patrimoniais entrevistados informou que trabalhava em condomínios residenciais de moradores pertencentes à classe social alta (sujeitos B, C e E) e dois sujeitos informaram que trabalhavam em condomínios residenciais de moradores pertencentes à classe média (sujeitos A e D).

Os condomínios nos quais os sujeitos A e C trabalhavam possuíam a maior quantidade de unidades residenciais em relação aos demais sujeitos, sendo 104 unidades residenciais no condomínio do sujeito C e 96 unidades residenciais no condomínio em que o sujeito A trabalhava. O condomínio residencial no qual o sujeito D trabalhava possuía 48 unidades residenciais e os condomínios em que os sujeitos B e E trabalhavam possuíam 11 unidades residenciais.

Quanto à modalidade de contratação dos vigilantes, a maioria dos condomínios residenciais utilizava a contratação terceirizada (sujeitos A, B, D e E). Apenas um dos condomínios não utilizava a modalidade de contratação por terceirização dos serviços (condomínio no qual trabalhava o sujeito C).

O condomínio no qual trabalhava o sujeito A possuía seis vigilantes exercendo as atividades de segurança patrimonial, enquanto os condomínios residenciais nos quais trabalhavam os sujeitos B, C e E possuíam quatro vigilantes e o condomínio no qual trabalhava o sujeito D possuía apenas dois vigilantes, possuindo duas recepcionistas no horário diurno.

A maioria dos vigilantes entrevistados (sujeitos A, B, C e D ) não utilizava armamento no posto de serviço (condomínio residencial). Apenas o sujeito E trabalhava com armamento.

Os condomínios em que trabalhavam os sujeitos B, C e E possuíam duas ruas e três portões de acesso ao condomínio, enquanto os condomínios em que trabalhavam os sujeitos A e D possuíam apenas uma rua e dois portões de acesso ao condomínio.

## **2.2 Escolha e seleção dos Participantes**

Foram entrevistados vigilantes patrimoniais que atendiam aos requisitos: a) formados no curso de formação de vigilantes há, pelo menos, dois anos; b) cursando reciclagem no ano de 2007 e c) experiência de, no mínimo, seis meses de trabalho de vigilância em condomínio residencial.

### **2.3 Equipamento e material**

Para obtenção dos dados referentes à percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes dos comportamentos envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado” foram realizadas entrevistas orientadas por um roteiro de entrevistas semi-estruturado (Anexo B), elaborado especialmente para realização das mesmas. Os materiais utilizados para o registro das entrevistas foram gravador, fita cassete, papel e caneta para possíveis anotações por parte do entrevistador.

Para auxiliar na análise dos dados, foram utilizados os formulários “Análise do fragmento do discurso” (Anexo C) e “Análise do comportamento” (Anexo D).

### **2.4 Situação e ambiente em que ocorreram as entrevistas**

Os vigilantes foram entrevistados em sala reservada, livre de interferências e ruídos externos, nas instalações do Centro de Treinamento de Segurança Física e Patrimonial em que estavam realizando a reciclagem. A sala possuía ventilação natural e artificial e as entrevistas foram realizadas durante os intervalos das aulas do curso de reciclagem das quais os sujeitos estavam participando. Entrevistado e entrevistador sentaram-se de frente, na parte frontal da sala. Para garantir que a sala ficasse livre de ruídos e interferências externas, a porta da sala ficou fechada e o entrevistador solicitou aos alunos que estavam no intervalo que não interrompessem a entrevista e nem fizessem ruídos próximos à sala.

A instituição foi escolhida em função da facilidade de contato da pesquisadora com os dirigentes e com os sujeitos para a coleta de dados. Os dirigentes da instituição consentiram com a realização da pesquisa e cederam as instalações da escola para realização das entrevistas.

## **2.5 Elaboração do roteiro de entrevistas**

Antes de realizar as entrevistas, um modelo de roteiro de entrevista foi elaborado e testado em vigilantes com características semelhantes às dos sujeitos da pesquisa com o objetivo de avaliar a adequação das questões do roteiro. Realizadas as devidas correções, reformulações e aperfeiçoamentos, o roteiro de entrevista utilizado na pesquisa ficou definido de forma a coletar informações sobre a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes dos comportamentos envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado”, identificando as ações emitidas pelos sujeitos, as situações que antecederam às ações e as conseqüências produzidas pelas ações.

## **2.6 Da identificação do comportamento ou componentes do comportamento durante a entrevista**

Inicialmente foi solicitado ao entrevistado que descrevesse sua rotina, os comportamentos cotidianos em seu posto de trabalho (condomínio residencial). Ao acompanhar a descrição do entrevistado, o entrevistador esteve atento aos comportamentos ou componentes do comportamento que eram descritos. Ao identificar que o sujeito descreveu uma ação, o entrevistador solicitava a descrição dos aspectos da situação antecedente àquela ação, os aspectos que levaram o entrevistado a agir daquela maneira, assim como também a descrição dos aspectos da situação conseqüente, ou seja, os aspectos que o entrevistado obteve como resultados de sua ação.

Nos casos em que foram fornecidas informações que não se relacionavam com o problema de pesquisa, o entrevistador procurou identificar se o sujeito compreendeu a pergunta feita e retomou a questão conduzindo ao objetivo da pesquisa.

A fala do entrevistador foi orientada pelas características da fala do sujeito e sua relação com o objetivo da pesquisa, com o cuidado de fazer perguntas que facilitassem sua compreensão, considerando a escolaridade e possíveis limitações relacionadas ao vocabulário do sujeito.

## **2.7 Do contato inicial com a organização para obtenção de autorização para a pesquisa**

Antes da realização da pesquisa, os dirigentes do Centro de Treinamento de Segurança Física e Patrimonial foram consultados a respeito da possibilidade da realização das entrevistas com os alunos da instituição. A realização da pesquisa foi autorizada e o espaço físico do Centro de Treinamento foi disponibilizado durante as aulas do curso de reciclagem.

## **2.8 Do contato inicial com os participantes para obtenção de autorização para participarem da pesquisa.**

Durante as aulas do curso de reciclagem de vigilantes no Centro de Treinamento de Segurança Física e Patrimonial, foram identificados os vigilantes que atendiam aos requisitos definidos para a pesquisa e convidados a participar da entrevista.

## **2.9 Da obtenção dos depoimentos**

Após a seleção e o consentimento, os vigilantes patrimoniais assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Anexo E) e receberam oralmente as informações acerca da pesquisa: *“Essa pesquisa visa identificar comportamentos profissionais do vigilante patrimonial em condomínios residenciais. Para auxiliar nessa descoberta, farei algumas perguntas para identificar o que acontece no seu ambiente de trabalho.”*.

Após cada entrevista, a pesquisadora agradecia a participação do vigilante e anotava informações referentes ao nome daquele sujeito e data de realização da entrevista na respectiva fita cassete.

## **2.10 Do planejamento da organização dos dados**

Primeiramente, foi realizada a transcrição das entrevistas (Anexo F) em arquivo informatizado e os sujeitos da pesquisa foram identificados por meio de letras (A, B, C, D, E). Foram identificados no discurso de cada sujeito os verbos que faziam referência a ações do vigilante patrimonial em condomínios residenciais. Em seguida, foram identificadas situações ou indícios de situações que antecediam a resposta e as conseqüências produzidas pelas respostas. Os dados foram registrados no formulário “Análise do fragmento do discurso” (Anexo C). Os fragmentos do discurso contendo indícios de comportamento ou componentes do comportamento foram transcritos para um local específico do formulário. Na coluna referente à classe de ações ou de respostas, quando a ação do sujeito não estava explícita no discurso e era possível inferir a resposta, essa foi grafada em itálico, como forma de destacar a diferenciação. Nos casos em que a ação do sujeito estava explícita, essa recebeu uma numeração como forma de destacar a que parte do fragmento pertencia. Na coluna referente aos estímulos conseqüentes, quando a conseqüência não estava definida no discurso do participante, o espaço para definição da conseqüência foi deixado em branco, conforme exemplo na Tabela 3:

**Tabela 3.** Modelo de utilização do formulário “Análise do fragmento do discurso”

<b>Fragmentos do discurso</b>	<b>Classe de estímulos antecedentes</b>	<b>Classe de respostas (ou de ações)</b>	<b>Classe de estímulos conseqüentes</b>	<b>Classe de comportamento</b>
“S - aniversário de adulto ou alguma outra janta, tem aquele limitinho, de vez em quando dá(s) uma extrapolada, tu dá(s) uma (1) interfonada, eles entende(m) mais...”	Festa de morador com adultos	(1)Interfonar para morador responsável pela festa	Morador atende ao interfone	Interfonar para morador responsável por festa
	Excesso de barulho em festa		Possibilidade de vigilante comunicar-se com morador	
	Normas do condomínio			
	Possibilidade de vigilante comunicar-se com morador	<i>Solicitar que o barulho excessivo seja reduzido</i>		Solicitar redução do barulho em festa de morador

Para facilitar a organização e conseqüente análise dos dados, foi reestruturado o formulário “Análise do fragmento do discurso” e criado o formulário “Análise do comportamento” (Anexo D). Para tanto, foi excluído o fragmento do discurso, alterando a ordem das colunas e incluindo o tipo de conseqüenciação de cada comportamento analisado (na coluna referente a classes de estímulos conseqüentes, após a descrição da conseqüência). As conseqüências foram definidas em três categorias, de acordo com o tipo de conseqüenciação, como consta da Tabela 4:

**Tabela 4.** Definições dos tipos de conseqüências

<b>Tipo de conseqüência</b>	<b>Definição dos tipos de conseqüência</b>
<b>Conseqüências coerentes com a função (S+)</b>	conseqüências relacionadas ao aumento ou manutenção da proteção do patrimônio e das pessoas
<b>Conseqüências contrárias à função (S-)</b>	conseqüências não relacionadas ao aumento ou manutenção da proteção do patrimônio e das pessoas
<b>Conseqüências não identificadas (S°)</b>	as conseqüências não aparecem no discurso do sujeito, a ação não produz conseqüência ou as conseqüências não são percebidas pelo sujeito

Após a definição do tipo de conseqüenciação de cada ação, as subclasses de comportamento foram agrupadas em classes de comportamento. As categorias de classes de comportamento foram definidas com base nos aspectos funcionais, considerando as semelhanças das subclasses em relação às modificações ou efeitos produzidos pela ação do vigilante no ambiente (DANNA e MATOS, 2006). No agrupamento das subclasses de comportamento foi tomado o cuidado de não haver sobreposição de subclasses e para que todas fossem contempladas em alguma classe. Foram construídas tabelas das classes gerais de comportamento com as classes de comportamento e as respectivas subclasses por sujeito (Anexo G) e uma tabela geral com todas as classes (e respectivas subclasses) de comportamento de todos os sujeitos, ambas com os tipos de conseqüenciação de cada subclasse, conforme o exemplo na Tabela 5:

**Tabela 5.** Exemplo da distribuição por sujeito das quantidades de ocorrências de sub-classes de comportamento englobadas pela classe de comportamento “Assumir posto de serviço de vigilante”, com os respectivos tipos de conseqüenciação de cada subclasse

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	Conseq	SUJ. B	Conseq	SUJ. C	Conseq	SUJ. D	Conseq	SUJ. E	Conseq
<b>ASSUMIR POSTO DE SERVIÇO DE VIGILANTE</b>	Conferir os materiais que estão na portaria ao assumir posto de serviço	X	S <sup>0</sup>								
	Assumir o posto de serviço	X	S <sup>0</sup>			X	S <sup>0</sup>				
	Fazer ronda ao assumir o posto de serviço							X	S <sup>0</sup>		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>				<b>1</b>		<b>1</b>			

Com base nos dados dessas tabelas, as classes de comportamento foram agrupadas em classes mais amplas, considerando as características comuns das classes. Para cada classe geral foram construídas tabelas contendo a distribuição de ocorrências e porcentagem das classes de comportamentos, distribuição das ocorrências e porcentagens das conseqüências (S+, S- e S<sup>0</sup>) relativas às classes e porcentagem de cada classe relativa ao total geral das classes, conforme o exemplo da classe geral “Cuidar do patrimônio físico”:

**Tabela 6.** Distribuição de ocorrências e porcentagem das classes de comportamento, distribuição das ocorrências e porcentagens das conseqüências (S+, S- e S<sup>0</sup>) relativas às classes e porcentagem de cada classe relativa ao total geral das classes classificadas sob a classe geral “Cuidar do patrimônio físico”

CLASSES DE COMPORTAMENTO	CLASSES DE CONSEQÜÊNCIAS	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E	Total	%
<b>IMPEDIR MORADOR DE JOGAR BOLA PRÓXIMO À PORTARIA</b>	<b>S+</b>							
	<b>S-</b>	1					1	14,3
	<b>S<sup>0</sup></b>	1					1	14,3
	<b>Sub-total</b>	2					2	
	<b>%</b>	28,6						<b>28,6</b>
<b>INFORMAR MORADOR QUANTO ÀS CONSEQÜÊNCIAS DE JOGAR BOLA PRÓXIMO À PORTARIA</b>	<b>S+</b>							
	<b>S-</b>	1					1	14,3
	<b>S<sup>0</sup></b>	1					1	14,3
	<b>Sub-total</b>	2					2	
	<b>%</b>	28,6						<b>28,6</b>
<b>RELACIONAR-SE COM FILHO DE MORADOR QUE SUJOU ÁREA DE USO COMUM DO CONDOMÍNIO</b>	<b>S+</b>				2		2	
	<b>S-</b>				1		1	
	<b>S<sup>0</sup></b>				14,3			
	<b>Sub-total</b>				3		3	
	<b>%</b>				42,8			<b>42,8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>	4			3		7	
	<b>%</b>	57,2			42,8			<b>100</b>



As classes gerais foram agrupadas em classes mais amplas denominadas “classe macro de comportamentos”, de acordo com a natureza:

**Comportamentos genéricos:** comportamentos pouco especificados ou incompletos.

**Comportamentos de rotina:** comportamentos indiretamente relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas relatados pelos vigilantes como componentes de sua rotina diária no condomínio residencial.

**Comportamentos relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas:** comportamentos que objetivam resultados relacionados ao aumento da segurança do condomínio residencial.

### 3 PERCEPÇÃO DE VIGILANTES PATRIMONIAIS A RESPEITO DOS COMPONENTES DOS COMPORTAMENTOS ENVOLVIDOS NA CLASSE DE COMPORTAMENTOS “PROTEGER PATRIMÔNIO PRIVADO”

#### **3.1 Os comportamentos identificados no relato dos vigilantes foram agrupados em classes macro**

A análise do relato dos vigilantes possibilitou a identificação de subclasses de comportamento que foram agrupadas em classes que, por sua vez, foram agrupadas em classes gerais que, por fim, foram agrupadas em classes macro de comportamento. Dessa forma, foi possível identificar comportamentos relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas, comportamentos de rotina e comportamentos genéricos, conforme distribuição na tabela 7

:

Tabela 7. Distribuição por sujeito (A, B, C, D, E) dos percentuais de indicação das classes gerais agrupadas em classes macro de comportamentos.

Classe Macro	Classe geral de comportamentos	Sujeito A	Sujeito B	Sujeito C	Sujeito D	Sujeito E	Total (%)
<b>Comportamentos relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas</b>	Cuidar da segurança na entrada do condomínio	5	4,5	5	3	1,5	<b>19</b>
	Cuidar da segurança das instalações do condomínio	4,5	3,8	5,6	5,3	3,4	<b>22,6</b>
	Cuidar da segurança física dos moradores	1,9	2,3	0	3,4	7,1	<b>14,7</b>
	Cuidar do patrimônio físico	1,5	0	0	1	0	<b>2,5</b>
<b>Comportamentos de rotina</b>	Informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio	0,4	0	0,6	0,4	0	<b>1,4</b>
	Evitar barulho excessivo no condomínio	2,25	0	0	0,4	2,25	<b>4,9</b>
	Lidar com festa no condomínio	2,3	1,1	1,1	1,1	0,4	<b>6</b>
	Lidar com prestadores de serviço	3,4	0,75	2,6	1,1	0,75	<b>8,6</b>
	Conferir documentos e/ou identificar desconhecidos	1,5	1,5	0,75	0,75	1,5	<b>6</b>
<b>Comportamentos genéricos</b>	Relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas	0,75	0	0,75	0,4	1,5	<b>3,3</b>
	Realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio	0,4	1,1	0,6	1,5	1,1	<b>4,7</b>
	Negar ajuda a morador	0	0	0,3	0	0	<b>0,3</b>
	Registrar ocorrências do condomínio	0,75	0,4	0,4	0	0,75	<b>2,3</b>
	Solicitar auxílio às pessoas	0	1,9	0,7	0	0,4	<b>3</b>
	Atividades que aumentam os riscos aos moradores	0	0	0	0,6	0	<b>0,6</b>
<b>Total (%)</b>		<b>24,65</b>	<b>17,35</b>	<b>18,4</b>	<b>18,95</b>	<b>20,65</b>	<b>100</b>

A descrição de cada classe macro está descrita nos capítulos que se seguem.

### **3.2 A maior parte dos comportamentos profissionais relatados pelos vigilantes patrimoniais em condomínios residenciais estão relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas**

O índice crescente de criminalidade e o conseqüente sentimento de insegurança da população (FENAVIST,1995) induzem à busca de formas alternativas de proteção, uma vez que a segurança pública não dá conta de cumprir o papel de proteger a população. Precariedade de recursos, corrupção, profissionais com treinamento deficitário: essa é a realidade da segurança pública brasileira. Dessa forma, a busca por alternativas que propiciem segurança independente da atuação dos profissionais de segurança pública e a contratação de profissionais que atuem com segurança privada surgem como solução para comunidades que se mostram amedrontadas e indefesas; com isso, aumenta a quantidade de *shopping centers*, condomínios industriais e residenciais que possuem serviços de vigilância patrimonial contratados para zelar pela segurança das pessoas e do patrimônio (Zanetic, [200?]).

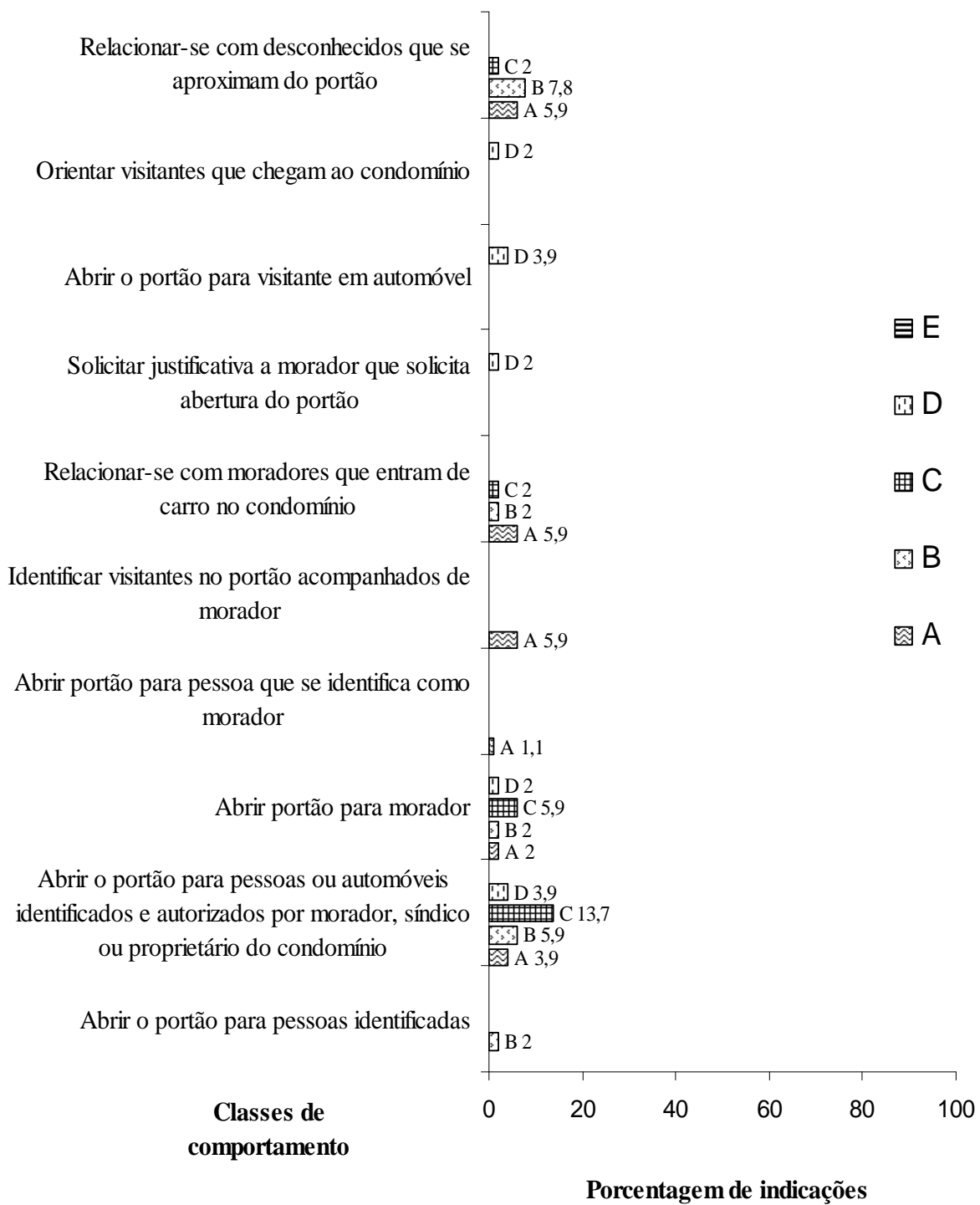
Com a regulamentação da profissão em 1983, a Lei Federal 7.102/83 define o vigilante como “profissional contratado pela empresa para impedir ou inibir ações criminosas contra a empresa”. Dessa forma, o contratante do serviço de segurança privada espera que o vigilante proteja seu patrimônio, impedindo ou inibindo ações que possam gerar danos à sua segurança física e aos seus bens patrimoniais. Zelar pela segurança física e patrimonial requer do vigilante alguns comportamentos específicos que, se realizados adequadamente, impedem ou inibem a ação de criminosos. Pesquisar a percepção do vigilante patrimonial que trabalha em condomínios residenciais a respeito dos comportamentos que têm relação com a classe geral “proteger patrimônio privado” possibilita a geração de conhecimento acerca de como o vigilante percebe as situações com as quais lida, as ações que apresenta e as conseqüências produzidas por suas ações, e amplia, assim, a possibilidade de análise das relações entre o que o vigilante faz quando uma situação se apresenta e os resultados gerados por suas ações. Desse modo, por meio de entrevista

semi-estruturada, os vigilantes relataram a sua percepção a respeito dos componentes dos comportamentos envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado”.

Os comportamentos mais relatados pelos vigilantes patrimoniais entrevistados estão relacionados a “cuidar da segurança na entrada do condomínio”, “cuidar da segurança das instalações do condomínio” (citadas por todos os sujeitos) e “cuidar da segurança física dos moradores” (citada por todos os sujeitos, exceto sujeito C). Todas essas classes de comportamentos estão relacionadas à segurança física e patrimonial, função principal do vigilante, pois ao controlar a entrada e saída de pessoas, automóveis e objetos e ao preservar as instalações do condomínio, o vigilante está se comportando de acordo com o que os moradores esperam quando contratam os serviços de segurança privada, garantindo assim a preservação do patrimônio e diminuindo a possibilidade de danos físicos aos moradores e às pessoas que circulam pelo condomínio.

A Figura 1 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Cuidar da segurança na entrada do condomínio”. As classes mais indicadas foram: “Abrir o portão para pessoas ou automóveis identificados e autorizados por morador, síndico ou proprietário do condomínio” com quatro indicações (Sujeitos A e D com 3,9%, Sujeito B com 5,9% e Sujeito C com 13,7%); “Abrir portão para morador” com quatro indicações (Sujeitos A, B e D com 2% e Sujeito C com 5,9%); “Relacionar-se com moradores que entram de carro no condomínio” com três indicações (Sujeitos B e C com 2% e Sujeito A com 5,9%) e “Relacionar-se com desconhecidos que se aproximam do portão” com três indicações (Sujeito C com 2%, Sujeito A com 5,9% e Sujeito B com 7,8%).

As demais classes foram indicadas apenas uma vez: “Abrir o portão para pessoas identificadas” (Sujeito B com 2%), “Abrir o portão para pessoa que se identifica como morador” (Sujeito A com 1,1%), “Identificar visitantes no portão acompanhados de morador” (Sujeito A com 5,9%), “Solicitar justificativa a morador que solicita abertura do portão” (sujeito D com 2%), “Abrir o portão para visitante em automóvel” (sujeito D com 3,9%) e “Orientar visitantes que chegam ao condomínio” (Sujeito D com 2%).

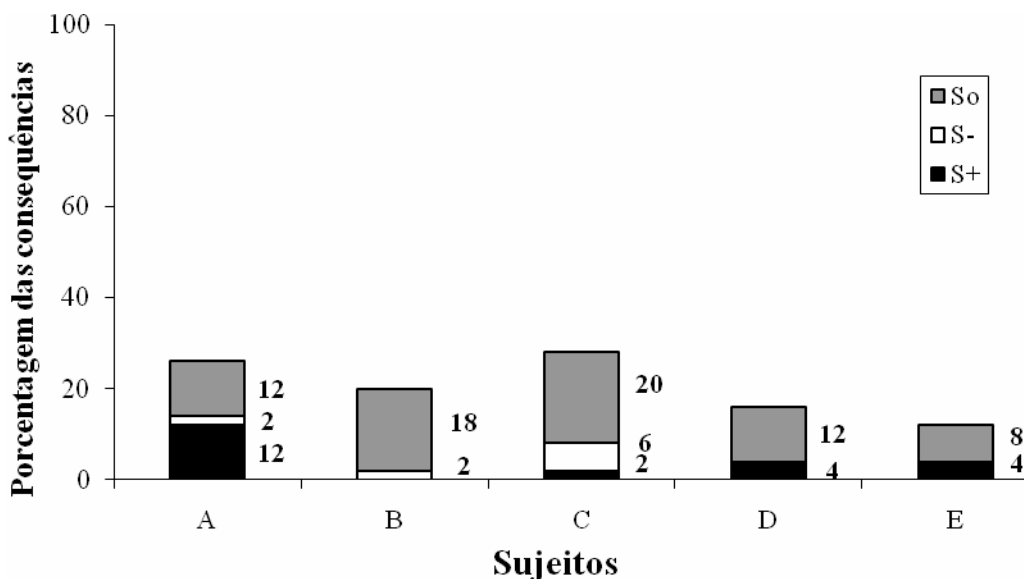


**Figura 1.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A,B,C,D,E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Cuidar da segurança na entrada do condomínio”.

A maior parte das conseqüências resultantes das ações relacionadas à “cuidar da segurança na entrada do condomínio” são do tipo conseqüência não identificada, sendo citada por todos os sujeitos e com o maior percentual em relação aos demais tipos de conseqüências (Figura 2). A não identificação da conseqüência nos comportamentos relacionados à “cuidar da segurança na entrada do condomínio” é um dado preocupante, pois parece indicar que os vigilantes têm dificuldade para avaliar as conseqüências de suas ações quando, por exemplo, acionam o controle de abertura do portão e, dessa forma, possibilitam o acesso ao condomínio a moradores, visitantes ou outras pessoas. Esse dado coloca em questionamento a própria função da categoria, pois para “cuidar da segurança” é preciso avaliar as conseqüências obtidas pelas ações, o que, segundo relatado pelos vigilantes entrevistados, parece não ser realizado na maior parte das situações.

Na Figura 2 pode ser observado que conseqüência não identificada (S<sup>o</sup>) é o tipo de conseqüência relatada por todos os sujeitos. Os sujeitos indicaram que a maior parte das classes de comportamento relativas à classe geral de comportamentos “cuidar da segurança na entrada do condomínio” apresentou conseqüência não identificada (S<sup>o</sup>): sujeitos A e D com 12%, sujeito B com 18%, sujeito C com 20% e sujeito E com 8% das indicações.

Conseqüência coerente com a função (S+) foi indicada por quatro sujeitos: sujeito C apontou esse tipo de conseqüência em 2% das situações, enquanto os sujeitos D e E em 4% e o sujeito A em 12% das situações. Conseqüência contrária à função (S-) foi o tipo de conseqüência menos apontado pelos sujeitos: A e B com 2% e C com 6% das indicações.



**Figura 2.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, Sº) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “cuidar da segurança na entrada do condomínio”.

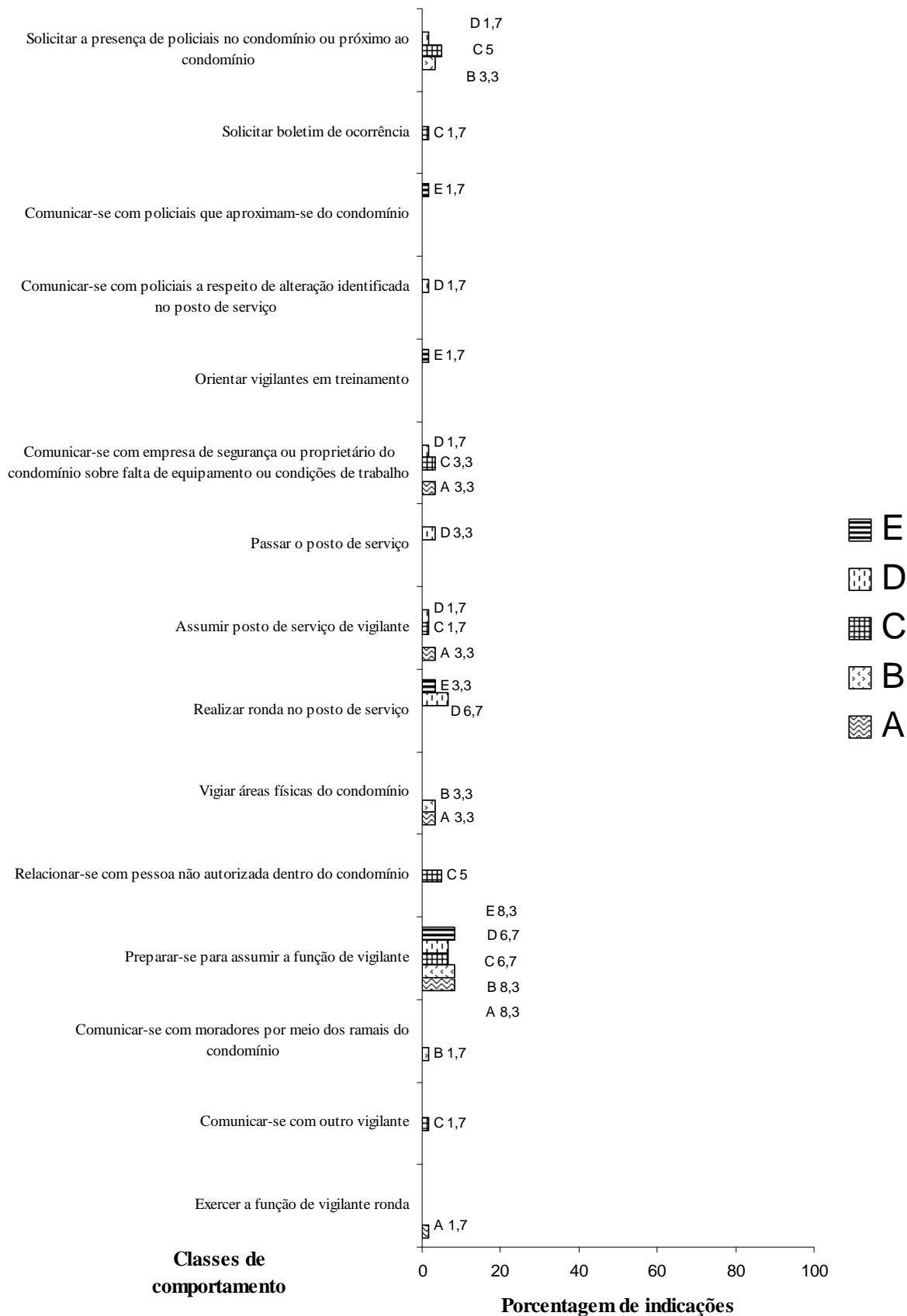
Em relação aos comportamentos relacionados à “cuidar da segurança das instalações do condomínio”, a maior parte das conseqüências é dos tipos conseqüência coerente com a função e conseqüência não identificada, apontadas por todos os sujeitos. “Cuidar da segurança das instalações do condomínio” engloba comportamentos relacionados à atividade de segurança patrimonial propriamente dita. Assim, quando o vigilante assume o posto de serviço, vigia as áreas físicas, relaciona-se com pessoas não autorizadas dentro do condomínio ou comunica-se com policiais, moradores, síndico, responsáveis por empresa de segurança e vigilantes em treinamento no posto de serviço, ele está buscando preservar a integridade do patrimônio físico do condomínio em que trabalha, função para a qual foi contratado. Ao obter conseqüências coerentes com a função para a qual foi contratado, a apresentação de ações relacionadas à função de preservar a integridade do patrimônio físico do condomínio aumenta de probabilidade. Com isso, os objetivos podem ser mais facilmente alcançados, garantindo adequadamente a segurança das instalações do condomínio. Ao contrário, quando as conseqüências não são claramente identificadas e o vigilante não consegue avaliar adequadamente o resultado de suas ações, corre o risco de não atingir o objetivo de sua função, pois age sem conseguir mensurar as conseqüências de seu trabalho, prejudicando a



avaliação da adequação dos seus comportamentos aos objetivos da sua função no condomínio residencial.

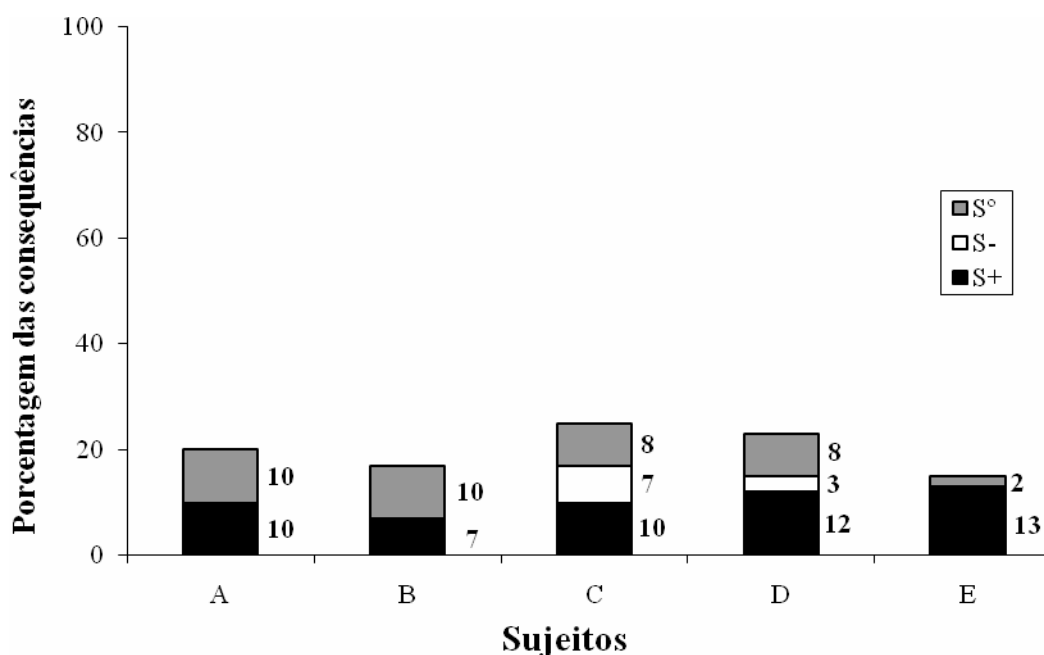
A Figura 3 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Cuidar da segurança das instalações do condomínio”. As classes de comportamento mais citadas pelos vigilantes sujeitos da pesquisa foram “Preparar-se para assumir a função de vigilante” com cinco indicações (sujeitos: A, B e E com 8,3% e sujeitos C e D com 6,7% das indicações), “Assumir posto de serviço de vigilante” com três indicações (sujeito A com 3,3% e sujeitos C e D com 1,7% das indicações), “Comunicar-se com empresa de segurança ou proprietário do condomínio sobre falta de equipamento ou condições de trabalho” com três indicações (sujeitos A e C com 3,3% e sujeito D com 1,7% das indicações), “Solicitar a presença de policiais no condomínio ou próximo ao condomínio” com três indicações (sujeito B com 3,3%, sujeito C com 5% e sujeito D com 1,7%), “Vigiar áreas físicas do condomínio” com duas indicações (sujeitos A e B com 3,3%) e “Realizar ronda no posto de serviço” com duas indicações (sujeito D com 6,7 % e sujeito E com 3,3%).

As classes de comportamento indicadas apenas uma vez foram: “Relacionar-se com pessoa. não autorizada dentro do condomínio” (sujeito C com 5% das indicações) e “Passar o posto de serviço” (sujeito D, com 3,3% das indicações). As demais classes de comportamento foram indicadas também uma vez, porém com percentual menor, isto é, 1,7%: “Exercer a função de vigilante ronda” (sujeito A), “Comunicar-se com outro vigilante” (sujeito C), “Comunicar-se com moradores por meio dos ramais do condomínio” (sujeito B), “Orientar vigilantes em treinamento” (sujeito E), “Comunicar-se com policiais a respeito de alteração identificada no posto de serviço” (sujeito D), “Comunicar-se com policiais que aproximam-se do condomínio” (sujeito E) e “Solicitar boletim de ocorrência”(sujeito C).



**Figura 3.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Cuidar da segurança das instalações do condomínio”.

A Figura 4 apresenta o percentual dos tipos de conseqüências das classes de comportamentos relativas à classe geral “cuidar da segurança das instalações do condomínio”. Classes de comportamento com conseqüências coerentes com a função (S+) são indicadas por todos os sujeitos: A e C com 10% e B, D e E com 7, 12 e 13% respectivamente. Classes de comportamentos com conseqüência não identificada (S°) são também relatadas por todos os sujeitos: A e B com 10%, C e D com 8% e E com 2%. Conseqüências contrárias à função (S-) são relatadas pelos sujeitos C e D com 7 e 3% respectivamente.

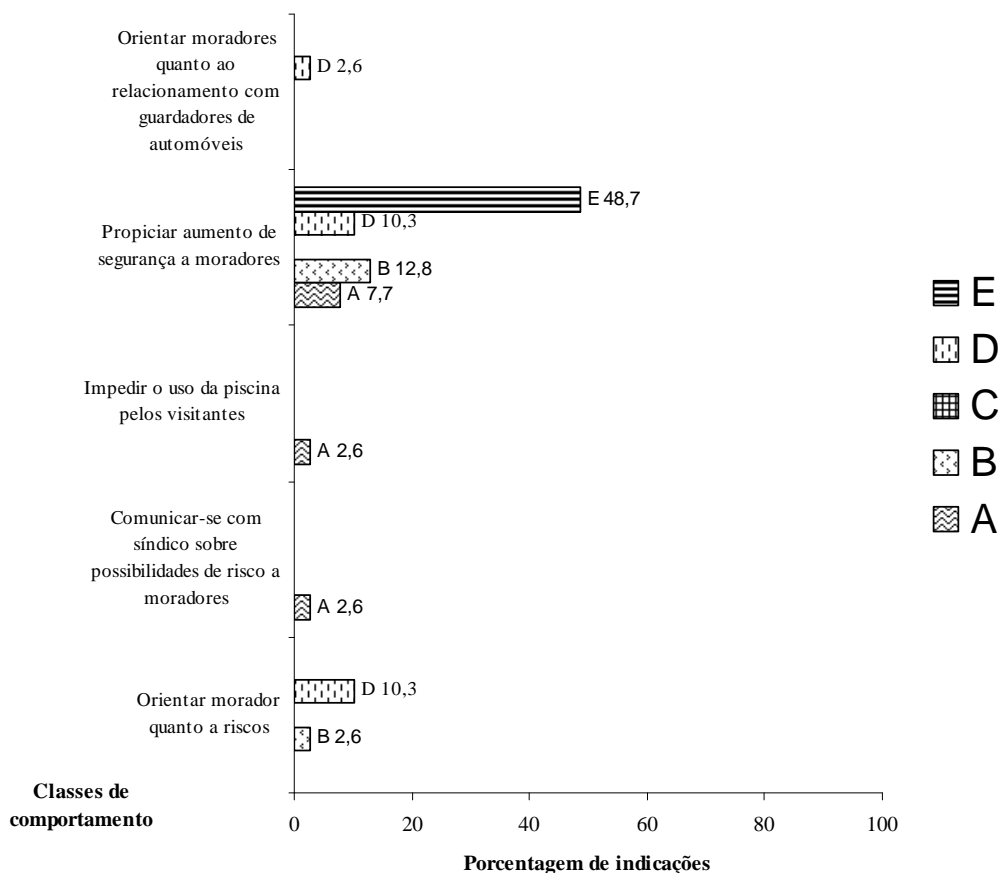


**Figura 4.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “cuidar da segurança das instalações do condomínio”.

A Figura 5 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Cuidar da segurança física dos moradores”. As classes mais indicadas foram: “Propiciar aumento de segurança a moradores” com quatro indicações (sujeito A com 7,7%, sujeito B com 12,8%, sujeito D com 10,3% e sujeito E com 48,7% das indicações), “Orientar morador quanto a riscos” com duas indicações (sujeito B com 2,6% e sujeito D com 10,3%).

As demais classes de comportamento foram indicadas apenas uma vez e com o mesmo percentual (2,6%): “Comunicar-se com síndico sobre possibilidades de risco a moradores” (sujeito

A), “Impedir o uso da piscina pelos visitantes” (sujeito A) e “Orientar moradores quanto ao relacionamento com guardadores de automóveis” (sujeito D).



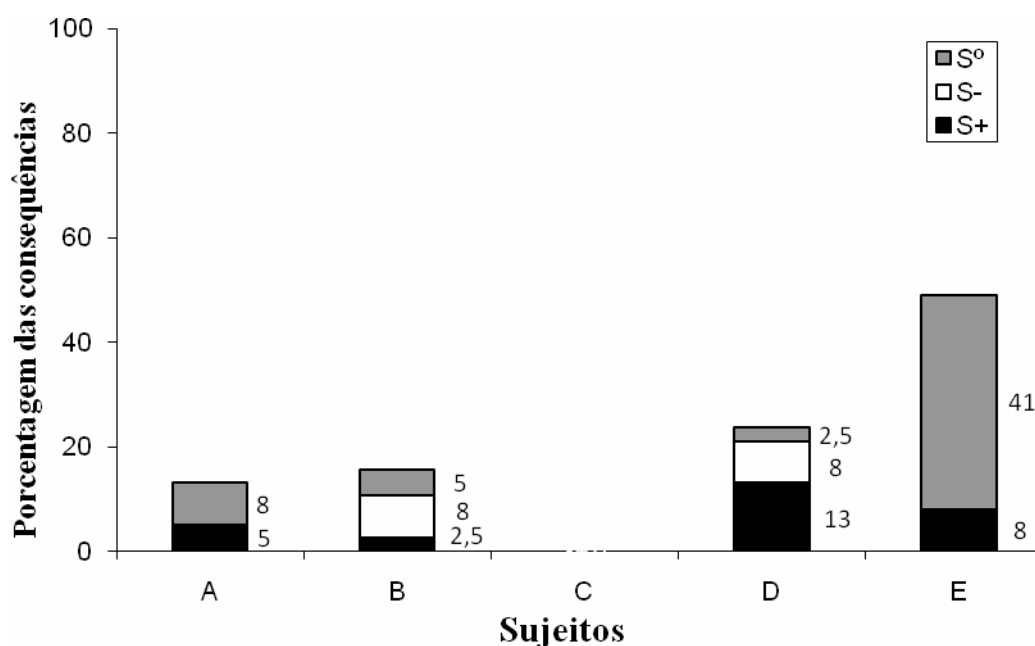
**Figura 5.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A,B,C,D,E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Cuidar da segurança física dos moradores”.

A Figura 6 mostra que consequência coerente com a função (S+) e consequência não identificada (S°) são os tipos de consequência relatados pelos sujeitos A, B, D e E no que se refere às classes de comportamento relativas à classe geral “cuidar da segurança física dos moradores”. Classes de comportamento com consequências coerentes com a função (S+) apresentam-se com o maior percentual de indicação em relação à consequência não identificada (S°) apenas pelo sujeito D, em 13 e 2,5% das situações, respectivamente.

Os sujeitos A, B e E indicam classes de comportamentos com consequência não identificada (S°) e com consequências coerentes com a função (S+): o sujeito A indica S° em 8% e

S+ em 5%, o sujeito B indica S° em 5% e S+ em 2,5%, e o sujeito E indica S° em 41% e S+ em 8% das situações.

Consequência contrária à função (S-) é relatada como decorrência nas classes de comportamento relativas à classe geral “cuidar da segurança física dos moradores” apenas pelos sujeitos B e D, em 8% das situações.



**Figura 6.** Representação percentual dos tipos de consequências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “cuidar da segurança física dos moradores”.

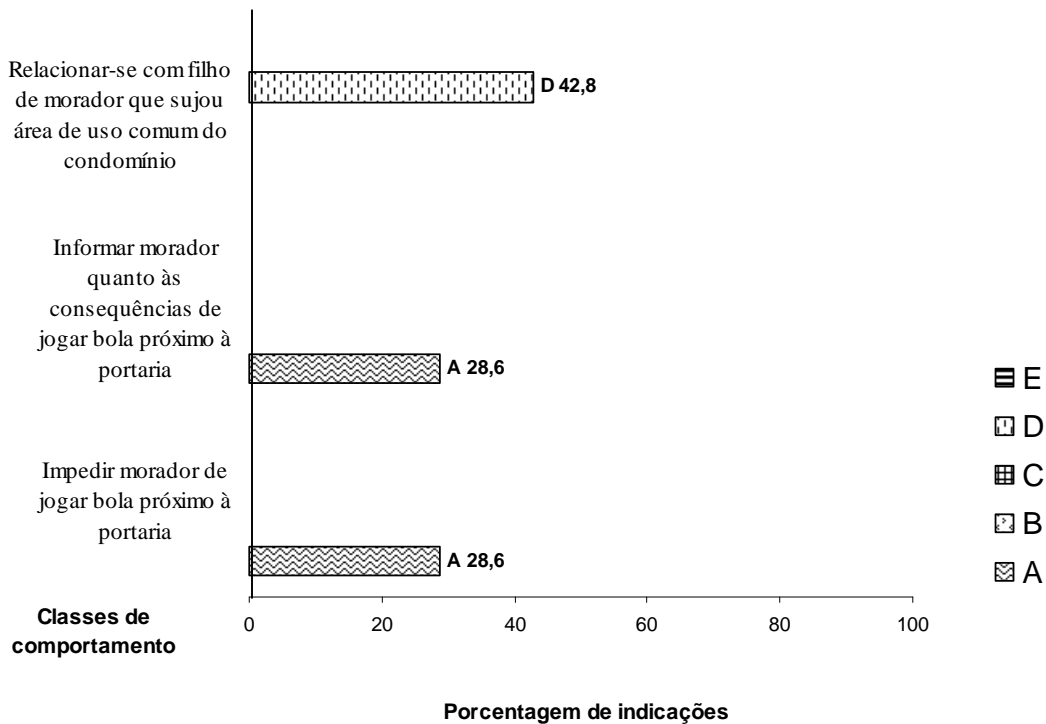
Os comportamentos relacionados à “cuidar da segurança física dos moradores” apresentam-se com maior percentual de indicação pelo sujeito E, representando a metade das indicações de todos os sujeitos nessa classe geral de comportamentos (Tabela 1), com a maior parte das ações seguidas de consequências do tipo consequência não identificada (Figura 6). O sujeito E, do sexo masculino, possui a idade mais avançada, com o maior tempo de experiência em condomínios residenciais e um dos mais elevados graus de escolaridade em relação aos demais sujeitos (45 anos de idade, 108 meses de experiência e 2º grau completo); cursou a formação de vigilantes há mais tempo que os demais vigilantes sujeitos da pesquisa (no ano 2000) e trabalha no horário noturno. O posto de serviço é armado e os moradores do condomínio pertencem à classe

social alta. O fato de um vigilante com idade, tempo de experiência, escolaridade e tempo de formação superiores aos demais sujeitos da pesquisa apresentar o maior percentual de ações seguidas de conseqüências do tipo conseqüência não identificada demonstra que esses dados não são definidores para que o vigilante tenha condições de avaliar as conseqüências de suas ações. Esses dados corroboram a percepção da pesquisadora enquanto professora da disciplina de Relações Humanas das reciclagens de vigilantes, ao observar que os vigilantes não conseguem identificar os resultados de suas ações, agindo apenas porque alguém ordenou que fosse feito daquela forma, sem questionar ou considerar as condições ambientais envolvidas. Profissionais que não conseguem identificar as conseqüências de suas ações colocam em risco o alcance dos objetivos de sua função e, neste caso, o que torna mais inquietante é o fato do profissional em questão trabalhar com arma de fogo, utilizada somente em locais em que há maior probabilidade de ocorrências criminosas, no horário noturno, reconhecidamente o horário que oferece maior risco, e ser responsável pela segurança de um condomínio no qual residem moradores pertencentes à classe social alta, centro de interesse de criminosos. Em contrapartida, nos comportamentos relacionados à “cuidar da segurança das instalações do condomínio” a maior parte das conseqüências obtidas das ações do sujeito E são do tipo coerentes com a função, o que pode indicar que esse vigilante está mais sob controle de zelar pelas instalações do que de cuidar da segurança física dos moradores do condomínio ou, ainda, de que o patrimônio preservado é mais fácil de identificar do que a segurança física dos moradores. Nesse contexto, faz-se necessário que novas pesquisas sejam realizadas para corroborar ou refutar as hipóteses apresentadas.

Além das classes de comportamento “cuidar da segurança na entrada do condomínio”, “cuidar da segurança das instalações do condomínio” e “cuidar da segurança física dos moradores”, também está englobada nos comportamentos relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas a classe de comportamentos “cuidar do patrimônio físico”.

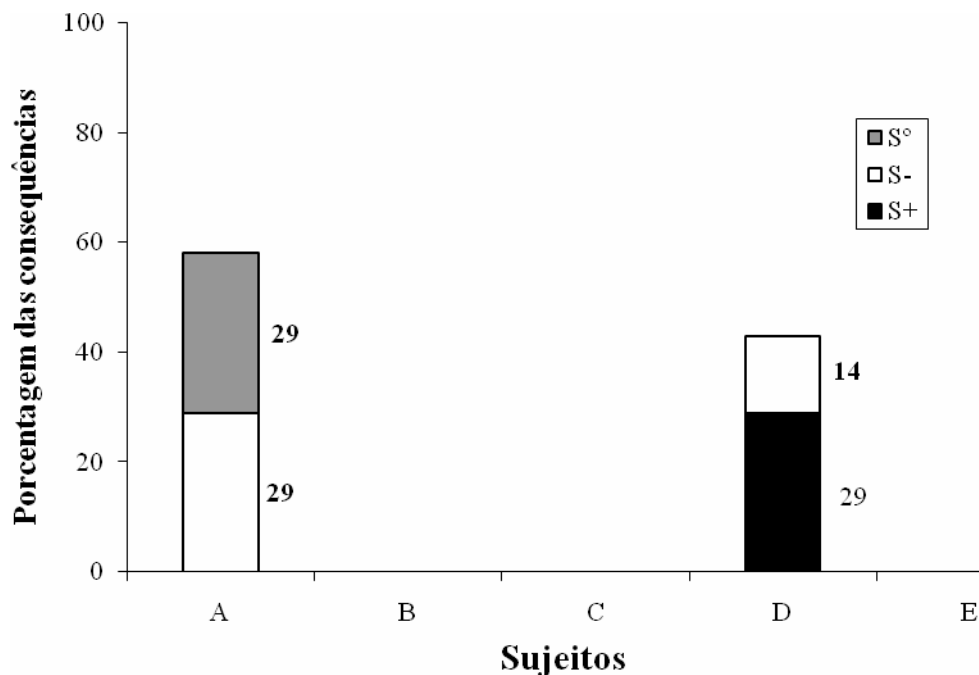
A Figura 7 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Cuidar do patrimônio físico”. As classes de comportamento constituintes desta classe geral: “Informar

morador quanto às conseqüências de jogar bola próximo à portaria” e “Impedir morador de jogar bola próximo à portaria” foram indicadas pelo sujeito A, cada uma com 28,6% das indicações e “Relacionar-se com filho de morador que sujou área de uso comum do condomínio” foi indicada pelo sujeito D, com 42,8% das indicações.



**Figura 7.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Cuidar do patrimônio físico”.

Na Figura 8 é possível observar que conseqüência contrária à função (S-) foi o tipo de conseqüência mais indicado pelos sujeitos como decorrência nas classes de comportamento relativas à classe geral de comportamentos “cuidar do patrimônio físico”: o sujeito A indicou ser esse o tipo de conseqüência em 29% e o sujeito D em 14% das situações. Conseqüência não identificada (S°) e conseqüência coerente com a função (S+) apresentam-se com o mesmo percentual de indicações: 29% e são indicados pelos sujeitos A e D.



**Figura 8.** Representação percentual dos tipos de consequências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “cuidar do patrimônio físico”.

Os comportamentos de zelar pelo patrimônio do condomínio, como evitar danos às áreas de circulação e aos materiais e equipamentos disponíveis, estão relacionadas à “cuidar do patrimônio físico” e também fazem parte da rotina do vigilante patrimonial que trabalha em condomínios residenciais. Dessa forma, o vigilante exerce a função de zelar pelo patrimônio físico, evitando danos aos pertences do condomínio e prejuízos aos moradores. Os sujeitos que indicaram esses comportamentos trabalham em condomínios de moradores pertencentes à classe social média, o que pode indicar que as regras estejam mais voltadas à manutenção do patrimônio físico, embora a maior parte das ações indicadas produza consequências contrárias à função, como por exemplo, o fato do vigilante ser punido por chamar atenção de filho de morador que sujou banheiro de uso comum do condomínio.

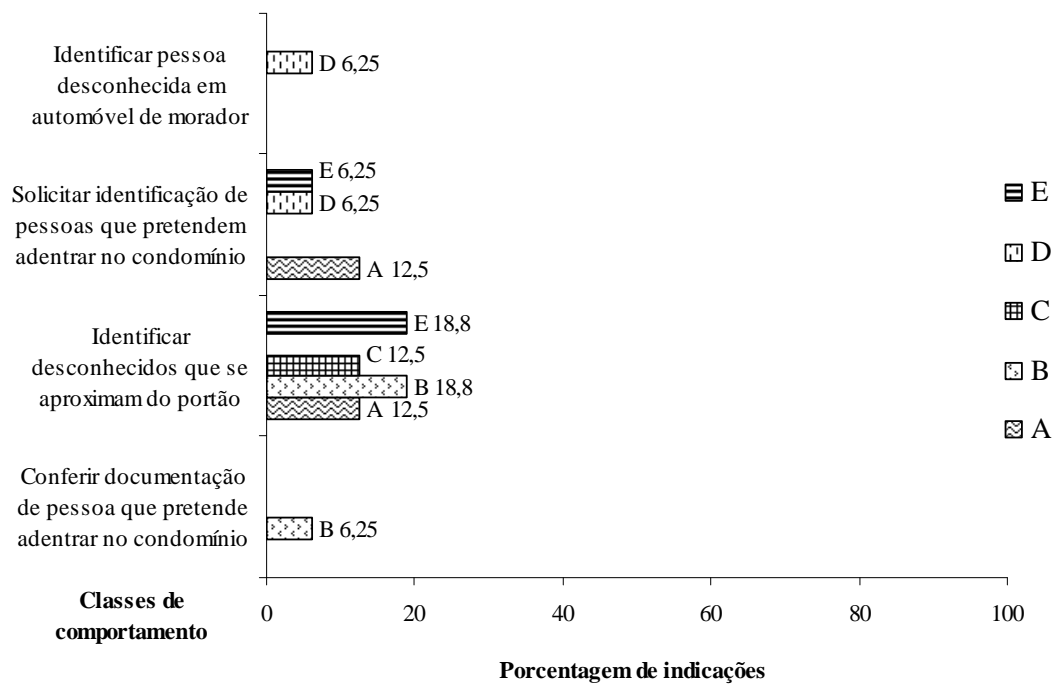


### **3.3 Alguns comportamentos estão indiretamente relacionados à segurança do patrimônio e das pessoas e compõe a rotina dos vigilantes patrimoniais que trabalham em condomínios residenciais**

Além dos comportamentos diretamente relacionados à proteção do patrimônio e das pessoas, os vigilantes entrevistados também indicaram comportamentos que fazem parte de sua rotina de trabalho e estão indiretamente relacionados à sua função de proteger o patrimônio e as pessoas que por ele circulam. São eles: “Lidar com prestadores de serviço”, “conferir documentos e/ou identificar desconhecidos”, “lidar com festa no condomínio” (citados por todos os sujeitos), “evitar barulho excessivo no condomínio” (relatado pelos sujeitos A, D e E), “informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio” (relatado pelos sujeitos A, C e D) .

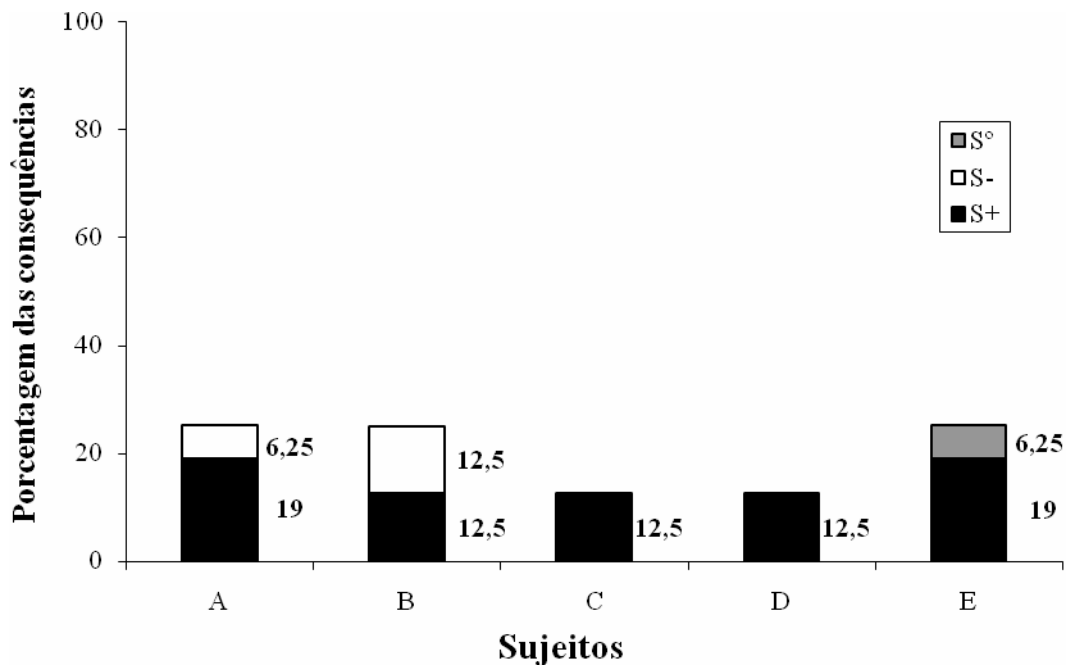
Na Figura 9 constam as classes de comportamento relativas à classe geral “Conferir documentos e ou identificar desconhecidos”. A classe de comportamentos “Identificar desconhecidos que se aproximam do portão” é a classe mais indicada entre as classes componentes da classe geral. Dos quatro sujeitos que a indicaram, dois o fazem com 18,8% (sujeitos B e E) e dois o fazem com 12,5% (sujeitos A e C), sendo que o sujeito A indicou também a classe “Solicitar identificação de pessoas que pretendem adentrar no condomínio” com 12,5%.

As demais classes que compõem a classe geral têm cada uma 6,25% de indicações. A classe de comportamentos “Identificar pessoa desconhecida em automóvel de morador” é indicada pelo sujeito D. A classe “Solicitar identificação de pessoas que pretendem adentrar no condomínio” foi indicada também pelos sujeitos D e E. E a classe de comportamentos “Conferir documentação de pessoa que pretende adentrar no condomínio” foi indicada pelo sujeito B.



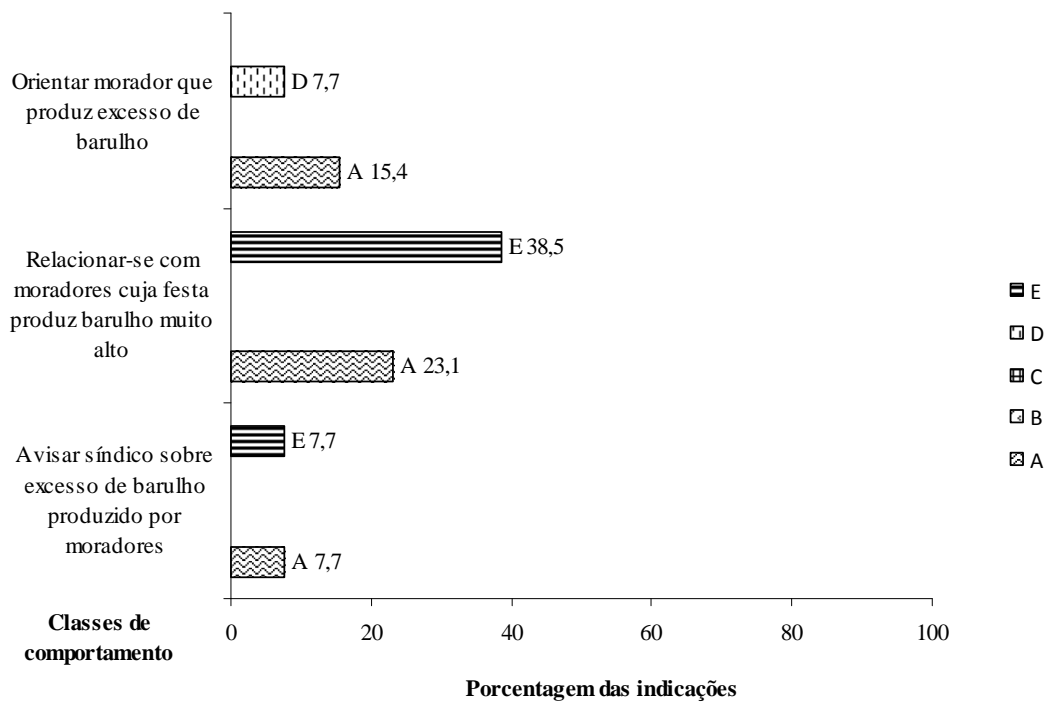
**Figura 9.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Conferir documentos e ou identificar desconhecidos”.

Por meio da Figura 10, pode ser observado que consequência coerente com a função (S+) é o tipo de consequência relatada por todos os sujeitos. Os sujeitos A e E relataram que a maior parte das classes de comportamento relativa à classe geral de comportamentos “conferir documentos e/ou identificar desconhecidos” apresentaram consequências coerentes com a função (S+) em 19% das situações; os sujeitos B, C e D, por sua vez, relataram a ocorrência deste tipo de consequência em 12,5% das situações. Consequência contrária à função (S-) foi relatada pelos sujeitos A e B com 19 e 12,5% respectivamente. Consequência não identificada foi relatada apenas pelo sujeito E, em 6,25% das situações.



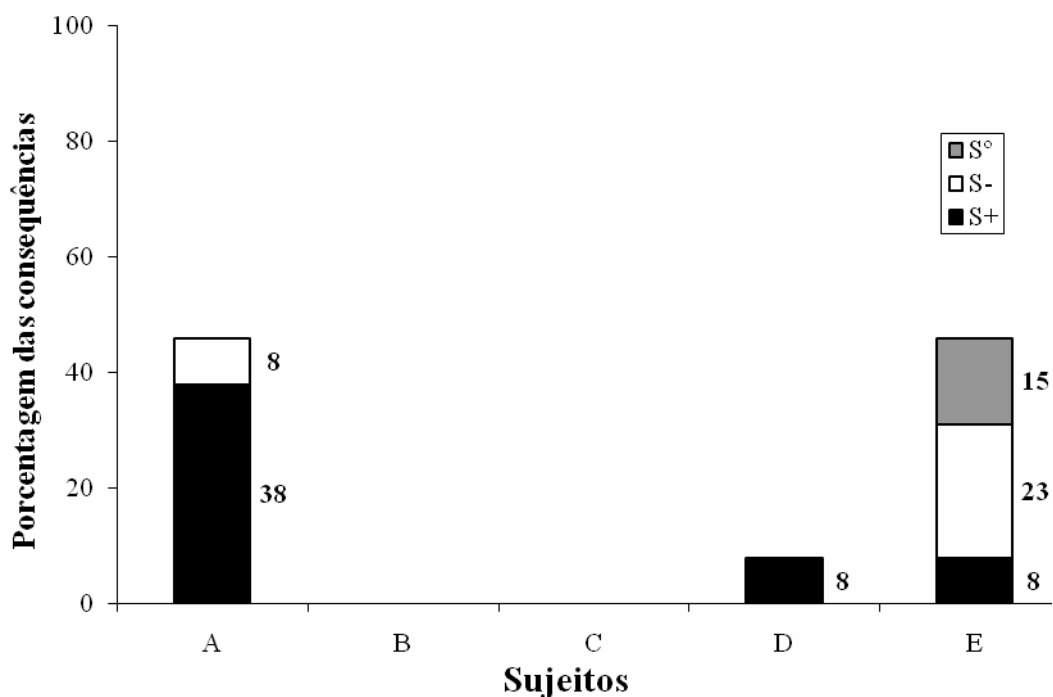
**Figura 10.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, Sº) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “conferir documentos e/ou identificar desconhecidos”.

A Figura 11 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Evitar barulho excessivo no condomínio”. Entre as classes constituintes desta classe geral, “Relacionar-se com moradores cuja festa produz barulho muito alto” foi a classe mais citada (sujeito A com 23,1% e sujeito E com 38,5% das indicações). A segunda indicação mais citada foi “Orientar morador que produz excesso de barulho” (sujeito A com 15,4% e sujeito D com 7,7% das indicações). E a terceira classe mais citada foi “Avisar síndico sobre excesso de barulho produzido por moradores” (sujeitos A e E, com 7,7% de indicações).



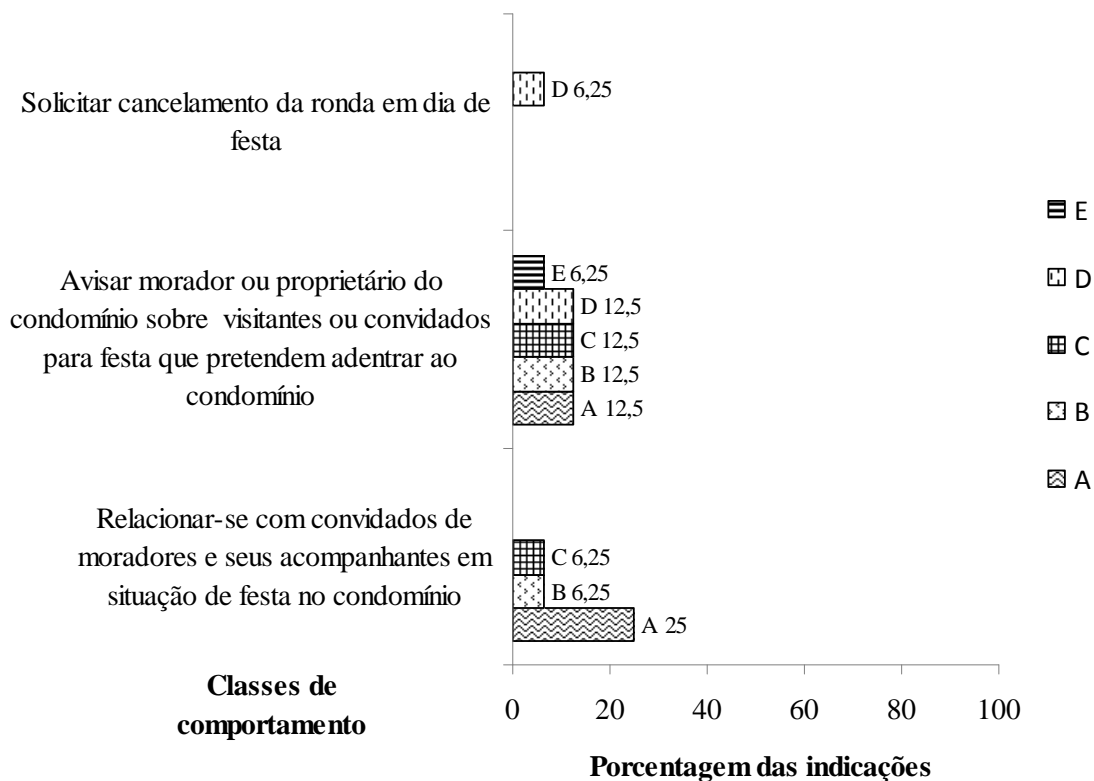
**Figura 11.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Evitar barulho excessivo no condomínio”.

Na Figura 12 pode ser observado que consequência coerente com a função (S+) é o tipo de consequência mais indicada como decorrência nas classes de comportamento relativas à classe geral de comportamentos “evitar barulho excessivo no condomínio”: sujeito A em 38%, sujeitos D e E em 8% das situações. Consequência contrária à função (S-) foi indicada pelo sujeito A em 8% e sujeito E em 23% das situações, enquanto consequência não identificada (S<sup>o</sup>) foi relatada apenas pelo sujeito E, em 15% das situações.



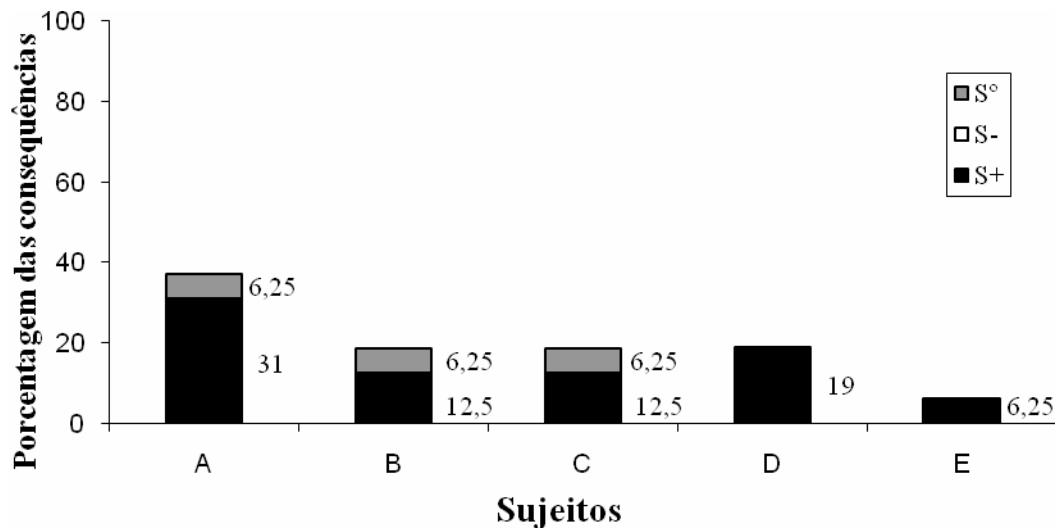
**Figura 12.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, Sº) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “evitar barulho excessivo no condomínio”.

A Figura 13 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Lidar com festa no condomínio”. As classes mais indicadas foram “Avisar morador ou proprietário do condomínio sobre visitantes ou convidados para festa que pretendem adentrar ao condomínio” com cinco indicações (sujeitos A, B, C e D com 12,5% e sujeito E com 6,25%) e “Relacionar-se com convidados de moradores e seus acompanhantes em situação de festa no condomínio” com três indicações (sujeitos B e C com 6,25% e sujeito A com 25%). A classe “Solicitar cancelamento da ronda em dia de festa” foi indicada apenas uma vez (sujeito D com 6,25%).



**Figura13.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Lidar com festa no condomínio”.

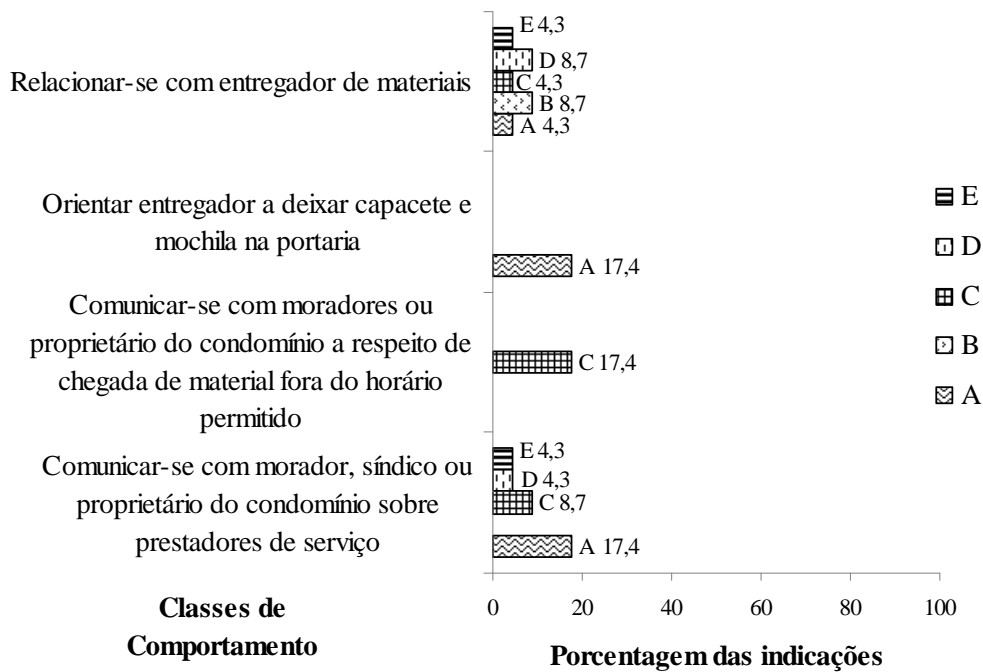
A Figura 14 mostra que conseqüências coerentes com a função (S+) são o tipo de conseqüência mais indicado pelos sujeitos em relação aos demais tipos de conseqüências relativas à classe geral “lidar com festa no condomínio”: o sujeito A em 31% das situações, sujeitos B e C em 12,5%, sujeito D em 19% e sujeito E em 6,25% das situações. Conseqüência não identificada (S°) foi relatada pelos sujeitos A, B e C em 6,25% das situações.



**Figura 14.** Representação percentual dos tipos de consequências (S+, S-, Sº) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “lidar com festa no condomínio”.

A Figura 15 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Lidar com prestadores de serviço”. As classes de comportamento mais indicadas foram “Relacionar-se com entregador de materiais” com cinco indicações (sujeitos A, C e E com 4,3% sujeitos B e D com 8,7%) e “Comunicar-se com morador, síndico ou proprietário do condomínio sobre prestadores de serviço” com quatro indicações (sujeitos D e E com 4,3%, sujeito C com 8,7% e sujeito A com 17,4% das indicações).

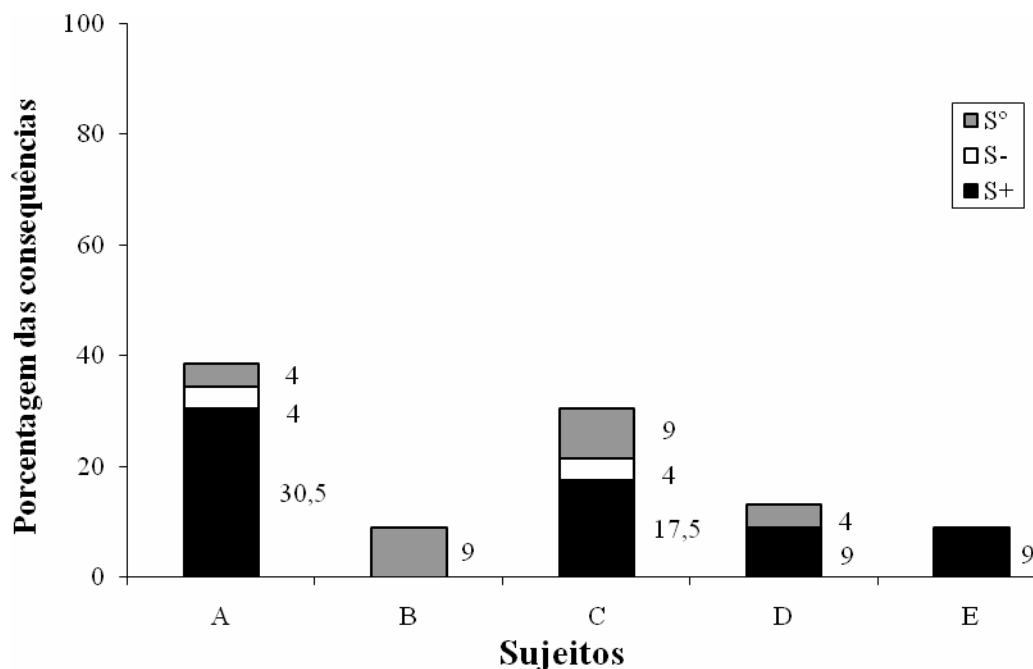
As classes de comportamento que foram indicadas apenas uma vez, com a mesma porcentagem de indicação de 17,4%, foram: “Comunicar-se com moradores ou proprietário do condomínio a respeito de chegada de material fora do horário permitido” (sujeito C) e “Orientar entregador a deixar capacete e mochila na portaria” (sujeito A).



**Figura 15.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Lidar com prestadores de serviço”.

Na Figura 16 pode ser observado que consequência coerente com a função (S+) foi o tipo de consequência relativo à classe geral “lidar com prestadores de serviço” relatado por quatro participantes: sujeitos A e C com 30,5 e 17,5% respectivamente e sujeitos D e E em 9% das situações. Consequência não identificada (S<sup>0</sup>) foi o tipo de consequência indicado pelos sujeitos A e D em 4% das situações e pelos sujeitos B e C em 9% das situações. Consequência contrária à função (S-) foi indicada apenas pelos sujeitos A e C, em 4% das situações.





**Figura 16.** Representação percentual dos tipos de consequências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “lidar com prestadores de serviço”.

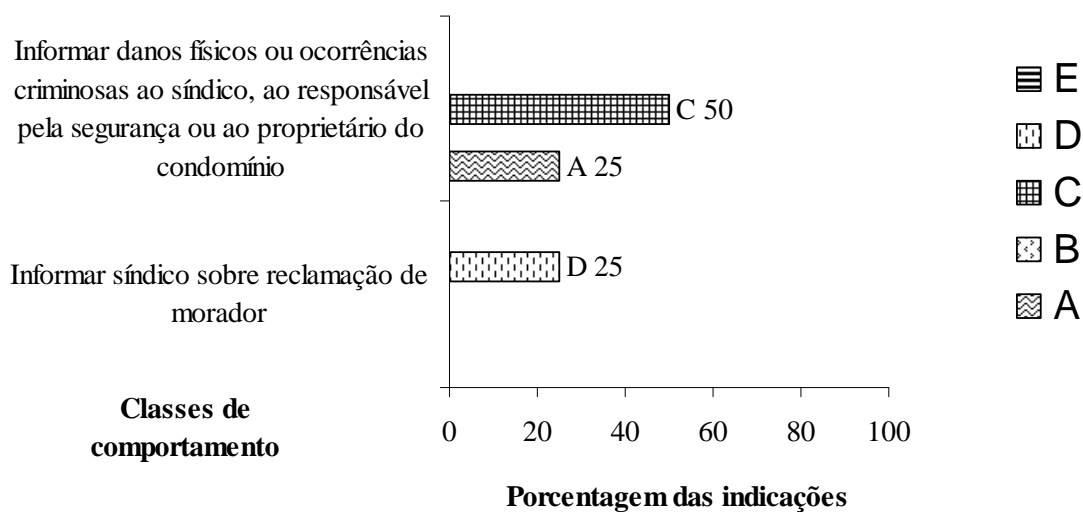
A Figura 17 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio”

A classe mais indicada foi “Informar danos físicos ou ocorrências criminosas ao síndico, ao responsável pela segurança ou ao proprietário do condomínio” com duas indicações (sujeito A com 25% e sujeito C com 50% das indicações). A classe de comportamento “Informar síndico sobre reclamação de morador” foi indicada apenas uma vez (sujeito D, com 25%).

“Evitar barulho excessivo no condomínio” e “lidar com festa no condomínio” englobam atividades que têm como objetivo manter a tranquilidade e a convivência harmoniosa entre os moradores, pois geralmente são os próprios moradores que reclamam de outros moradores que produzem barulhos excessivos. Nesses casos, o vigilante serve como intermediário, evitando conflitos entre os moradores.

Nos comportamentos relacionados à “evitar barulho excessivo no condomínio”, “lidar com festa no condomínio” e “lidar com prestadores de serviço”, a ação do vigilante está relacionada a

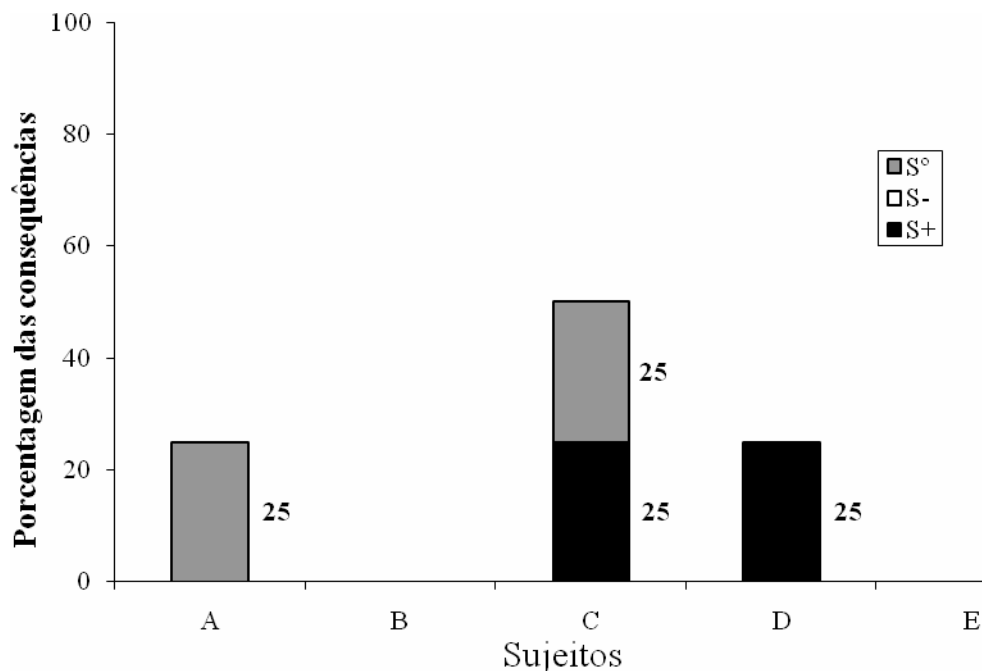
comunicar a existência de regras e as respectivas punições quando do não cumprimento (como pode ser visto na Transcrição da Entrevista, no Anexo F). Romero (2003) relata que os clientes (nesse caso, os moradores do condomínio pertencentes às classes média e alta) definem regras e procedimentos e exigem que sejam cumpridas, mas eles próprios não as cumprem, visto que “as normas são elaboradas, porém os maus costumes continuam”. Na maior parte desses casos, os vigilantes obtêm conseqüências coerentes com a função por comunicar (em muitos casos lembrar aos próprios moradores) que existem regras e punição para o não cumprimento, geralmente multas aplicadas ao morador responsável pelo apartamento. Assim, a existência de penalidades impostas aos moradores que não cumprem as normas do condomínio parecem ser definidoras para a obtenção de conseqüências coerentes para a função para as ações do vigilante relacionadas à “evitar barulho excessivo no condomínio”, “lidar com festa no condomínio” e “lidar com prestadores de serviço”.



**Figura 17.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio”.

Na Figura 18 pode ser observado que conseqüência não identificada (S°) foi o tipo de conseqüência relatado pelos sujeitos A e C como decorrência nas classes de comportamento relativas à classe geral “informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio” com o mesmo percentual de indicações (25%). O sujeito C indica também

comportamentos em que as conseqüências são coerentes com a função (S+) em 25% das situações, o mesmo ocorrendo com o sujeito D.



**Figura 18.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio”.

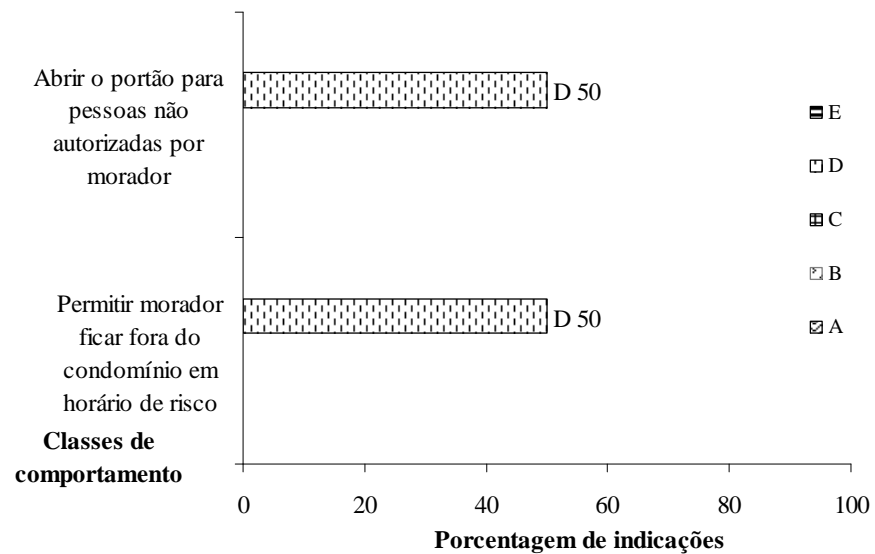
### 3.4 Alguns comportamentos relatados pelos vigilantes entrevistados estão pouco especificados ou incompletos

Foram identificados no relato dos vigilantes patrimoniais alguns comportamentos narrados de forma pouco específica ou incompleta. Esses comportamentos foram agrupados de forma a integrar a classe macro de comportamentos “comportamentos genéricos”: atividades que aumentam os riscos aos moradores, relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas, realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio, negar ajuda a morador, registrar ocorrências do condomínio e solicitar auxílio às pessoas.

A Figura 19 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Atividades que aumentam os riscos aos moradores”.

As classes de comportamento “Abrir o portão para pessoas não autorizadas por morador” e “Permitir morador ficar fora do condomínio em horário de risco” foram citadas apenas pelo sujeito

D, com 50% das indicações para “Abrir portão para pessoas não autorizadas por morador” e 50% para “Permitir morador ficar fora do condomínio em horário de risco”.



**Figura 19.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Atividades que aumentam os riscos aos moradores”.

Nas Figuras 19 e 20 pode ser observado que “atividades que aumentam os riscos aos moradores” foi relatada apenas pelo sujeito D. Dos relatos apresentados, 50% das classes de comportamento apresentaram conseqüências contrárias à função (S-) e 50% apresentaram conseqüência não identificada (S°).

Apenas um dos vigilantes entrevistados (sujeito D) indicou comportamentos que aumentam os riscos aos moradores e que se opõem à função de zelar pela segurança física dos moradores. Em uma das situações, o morador não acata a orientação quanto ao risco de permanecer fora do condomínio em horário noturno, e o vigilante permite que o morador permaneça em local perigoso, como pode ser observado no trecho extraído da Transcrição da entrevista do sujeito D (Anexo F):

S- Então eles ficavam ali “dando sopa”, tipo, uma hora, duas horas da manhã conversando em frente, do lado de fora do condomínio. Eu acho que de madrugada, na cidade de Joinville, é uma cidade perigosa, então eu achava... Então seria(m) esses dois fatores.

E- E o que tu fazias nessa situação? As pessoas ficavam conversando dentro do carro ou na rua?

S- Na rua. A pé. Eu chamava a atenção; eu orientava eles, “ó, pessoal, tem a partezinha da recepção ali do condomínio, vocês entram ali, eu fico mais à vontade, fico mais seguro, não é legal”. É aquela coisa, né,

chamava a atenção, com educação e tudo, pra sempre orientar eles, porque a segurança, não pode “dar bobeira” hoje em dia.

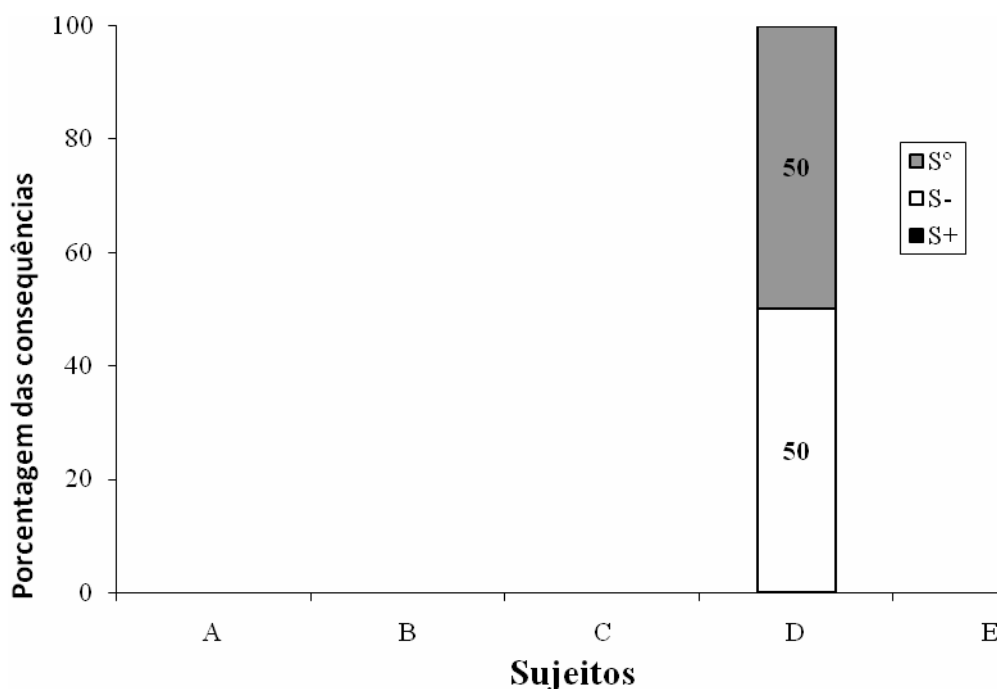
E- E o que eles faziam?

S- É interessante que a maioria concordava. Concordava, elogiava pelo caso de chamar atenção. Sempre tem a minoria que não ia, “ah, não vai acontecer nada”.

E- E daí o que tu fazias quando eles achavam que não ia acontecer nada?

S- Eu falei assim ó, “a gente sempre acha que nunca vai acontecer com a gente”, falava, e não é por aí. Eu deixava eles, não vou pegar pelo braço, nem trazer, não são crianças. Eu ia fazer meu trabalho, ia fazer a ronda ou ia... O tempo (em) que não fazia a ronda, eles ficavam em frente, né, na guarita.

Os comportamentos relacionados à “atividades que aumentam os riscos aos moradores” apresentam apenas conseqüências contrárias à função e conseqüências não identificadas (Figura 20), o que não poderia ser diferente, pois não poderíamos esperar conseqüências coerentes com a função de comportamentos que aumentam os riscos aos moradores, já que esses comportamentos relacionam-se à função do vigilante, que é zelar pela segurança física desses moradores. O condomínio no qual o sujeito D trabalha possui a menor quantidade de vigilantes em relação aos demais condomínios, apenas dois no período noturno e duas recepcionistas no período diurno (Tabela 2). Esse dado parece indicar que os responsáveis pelo condomínio não dão prioridade à segurança do condomínio, pois recepcionistas não têm o treinamento necessário para lidar com a segurança de um estabelecimento, treinamento que os vigilantes recebem no curso de formação.

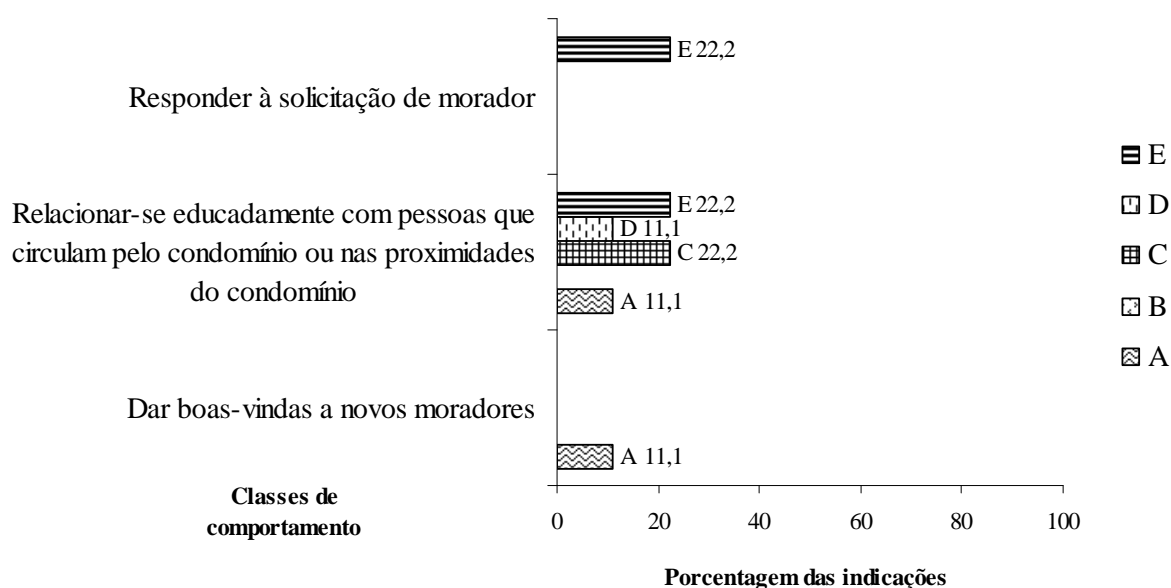


**Figura 20.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “atividades que aumentam os riscos aos moradores”.

A Figura 21 apresenta as classes de comportamento relativas à classe geral “Relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas”

A classe “Relacionar-se educadamente com pessoas que circulam pelo condomínio ou nas proximidades do condomínio” foi a mais indicada, com quatro indicações (sujeitos A e D com 11,1% e sujeitos C e E com 22,2%).

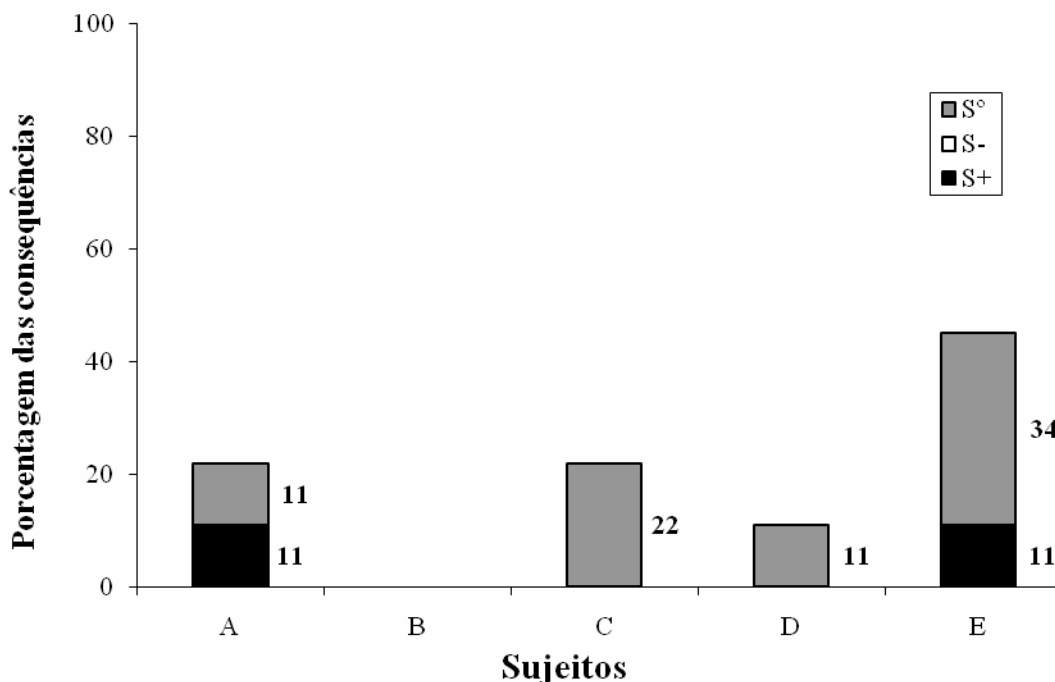
As demais classes de comportamentos foram indicadas apenas uma vez: “Dar boas-vindas a novos moradores” (sujeito A, com 11,1%) e “Responder à solicitação de morador” (sujeito E, com 22,2%).



**Figura 21.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas”.

Na Figura 22 pode ser observado que conseqüência não identificada (S°) foi o tipo de conseqüência mais indicada nas classes de comportamento relativas à classe geral “relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas”: sujeitos A e D em 11% das situações, sujeito C em 22% e sujeito E em 34% das situações.

Conseqüências coerentes com a função (S+) foram indicadas apenas pelos sujeitos A e E, em 11% das situações.



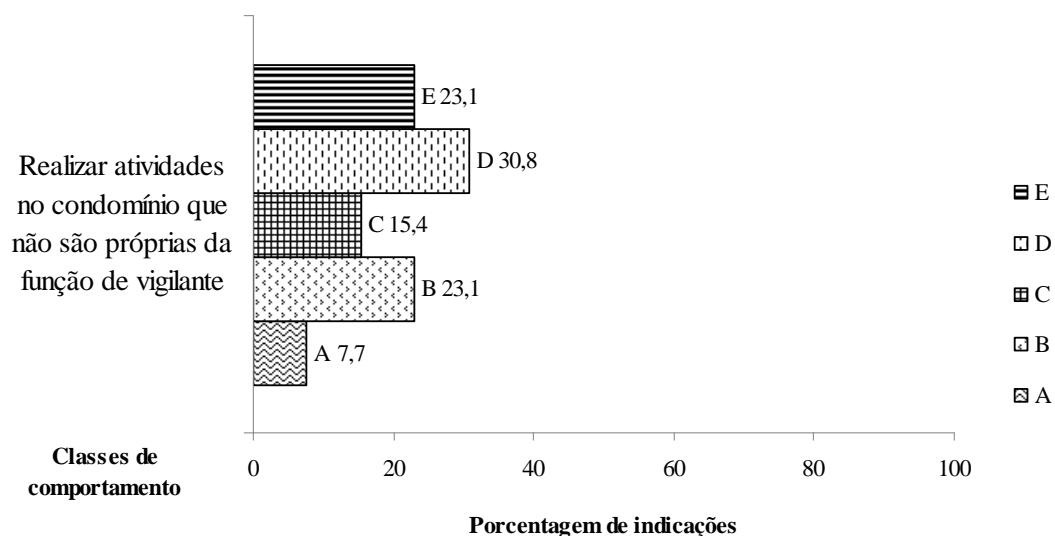
**Figura 22.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas”.

A Figura 23 apresenta a classe de comportamento relativa à classe geral “Realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio”.

A classe “Realizar atividades no condomínio que não são próprias da função de vigilante” foi indicada cinco vezes (sujeito A com 7,7% , sujeito B com 23,1%, sujeito C com 15,4%, sujeito D com 30,8% e sujeito E com 23,1% das indicações).

Pode ser identificado que todos os sujeitos relatam exercer “atividades não relacionadas à segurança do condomínio”, como ajudar morador a carregar materiais, colocar cloro na piscina, abrir o portão para abastecimento do reservatório de gás, levar o lixo para fora do condomínio e ligar a sauna. Esses dados confirmam a experiência da pesquisadora enquanto professora da disciplina de Relações Humanas nos cursos de reciclagem de vigilantes: os vigilantes queixam-se dos desvios de função que são obrigados a executar, deixando a desejar no que diz respeito à

preservação da segurança das pessoas e dos bens patrimoniais do condomínio. Enquanto o vigilante está envolvido em atividades não relacionadas à segurança do condomínio, a guarita fica sem vigilância, ampliando as possibilidades de ocorrência de ações criminosas sem que o vigilante possa agir de forma a impedir ou inibi-las.

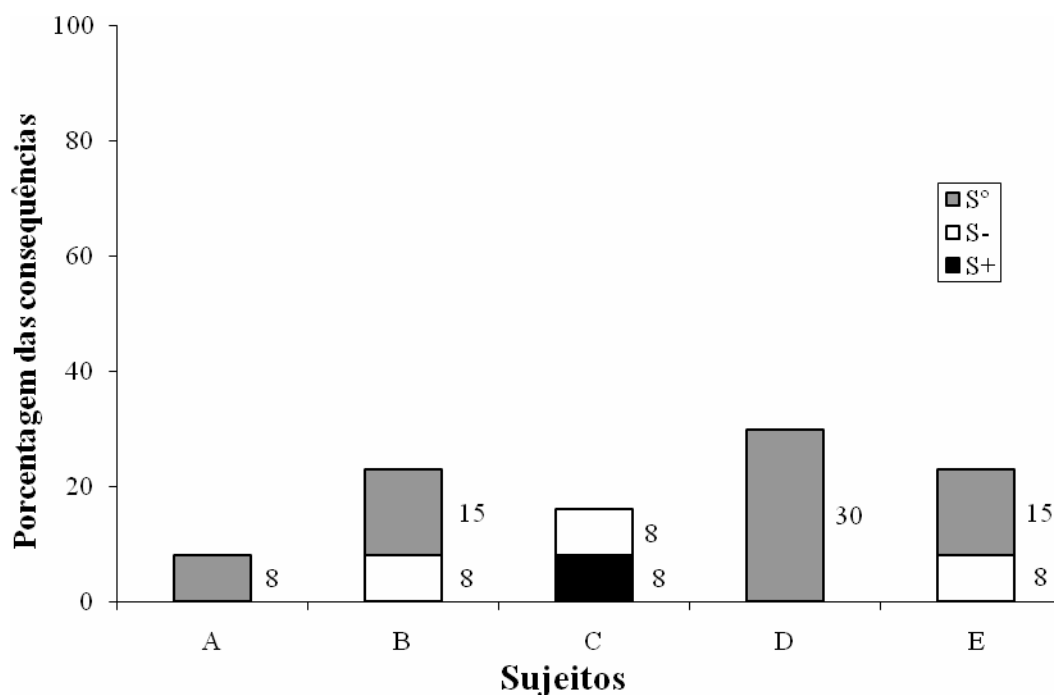


**Figura 23.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio”.

A Figura 24 mostra que consequência não identificada (S<sup>o</sup>) foi indicada como consequência nas classes de comportamentos relativas à classe geral “realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio” por quatro sujeitos: sujeito A em 8% das situações, sujeito B em 15%, sujeito D em 30% e sujeito E em 15% das situações.

Consequências contrárias à função (S<sup>-</sup>) foram relatadas pelos sujeitos B, C e E em 8% das situações e consequências coerentes com a função (S<sup>+</sup>) foram indicadas apenas pelo sujeito C, em 8% das situações.





**Figura 24.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio”.

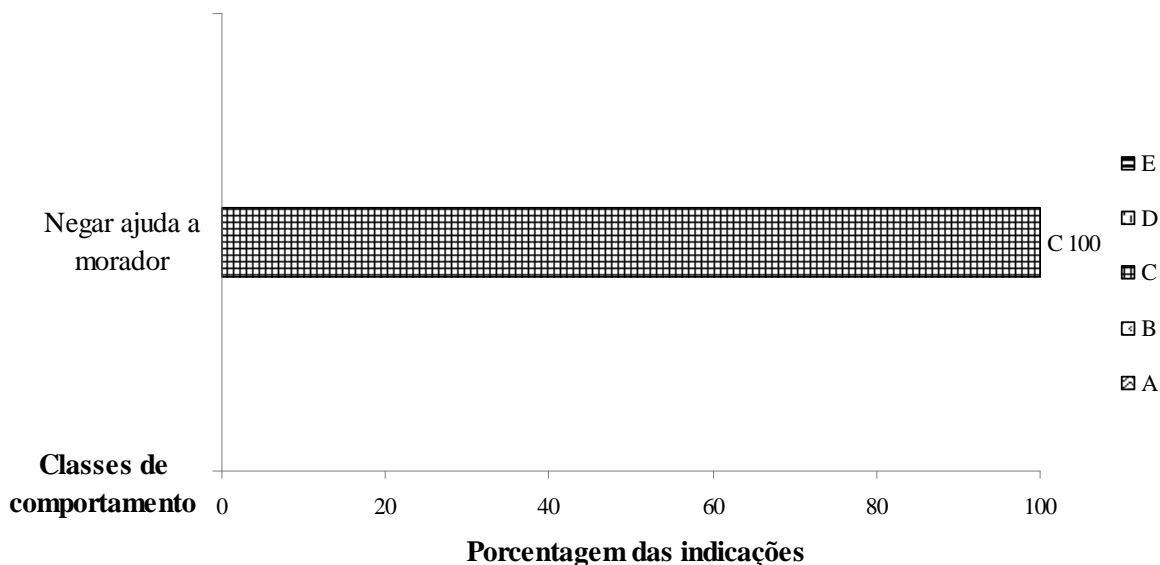
A classe de ações ou de respostas que faz parte dos comportamentos relacionados à “realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio” apresentam o maior percentual de conseqüências não identificadas e são uma das dificuldades enfrentadas pelos vigilantes que, por medo de perder o emprego, acabam emitindo comportamentos que, além de não estarem relacionados à segurança do condomínio, colocam em risco o patrimônio e a segurança física das pessoas, pois na maioria das vezes afastam o vigilante do seu posto de trabalho (guarita/portaria). Esse fato agrava-se quando o vigilante não consegue avaliar a adequabilidade das conseqüências obtidas e acaba por manter por longo tempo ações inadequadas à manutenção da segurança do condomínio.

Os comportamentos menos relatados pelos vigilantes referem-se a “negar ajuda a morador”, cujas conseqüências são de natureza contrária à função e são citados apenas pelo sujeito C. Este é o vigilante que trabalha no condomínio com maior quantidade de unidades residenciais em relação aos condomínios dos demais vigilantes entrevistados (104 unidades residenciais), cujos moradores pertencem à classe social alta, sendo também o único condomínio em que a contratação

dos vigilantes é realizada diretamente pelo condomínio, enquanto os demais são contratados por empresas de terceirização de serviços (ver Tabela 2). Considerando que a função do vigilante é definida por “impedir ou inibir ações criminosas contra a empresa” (Lei Federal 7102/83 – Anexo P), a atividade de negar ajuda a morador pode estar relacionada à preservação da segurança física e patrimonial, ao considerar que ajudar morador pode afastar o vigilante de suas atribuições, como deixar a recepção para auxiliá-lo a levar materiais para seu apartamento, principalmente se considerarmos a quantidade elevada de unidades residenciais desse condomínio. O fato das consequências de “negar ajuda a morador” serem contrárias à função talvez possa ser explicado pela contratação do vigilante ser realizada diretamente pelo condomínio, o que faz com que os moradores considerem o vigilante um empregado do condomínio, assim como um zelador ou algum outro profissional que está à disposição dos moradores para prestar-lhes todo tipo de serviço e, dessa forma, exigem que o vigilante auxilie-os. Outro dado relevante é o fato de o sujeito C ser o único sujeito a não indicar comportamentos relacionados à “cuidar da segurança física dos moradores” e apresentar o maior percentual de indicação em relação aos demais sujeitos dos comportamentos relacionados à “cuidar da segurança das instalações do condomínio”, o que pode indicar que as ações do vigilante estão sob controle mais de zelar pelo patrimônio em detrimento de cuidar da segurança física dos moradores, fato que pode ser preocupante se considerarmos que as expectativas em relação ao trabalho do vigilante em condomínio residencial são, além de zelar pelo patrimônio, cuidar da segurança física dos moradores e das pessoas que circulam pelo condomínio. Dessa forma, o vigilante deixa de cumprir uma de suas funções.

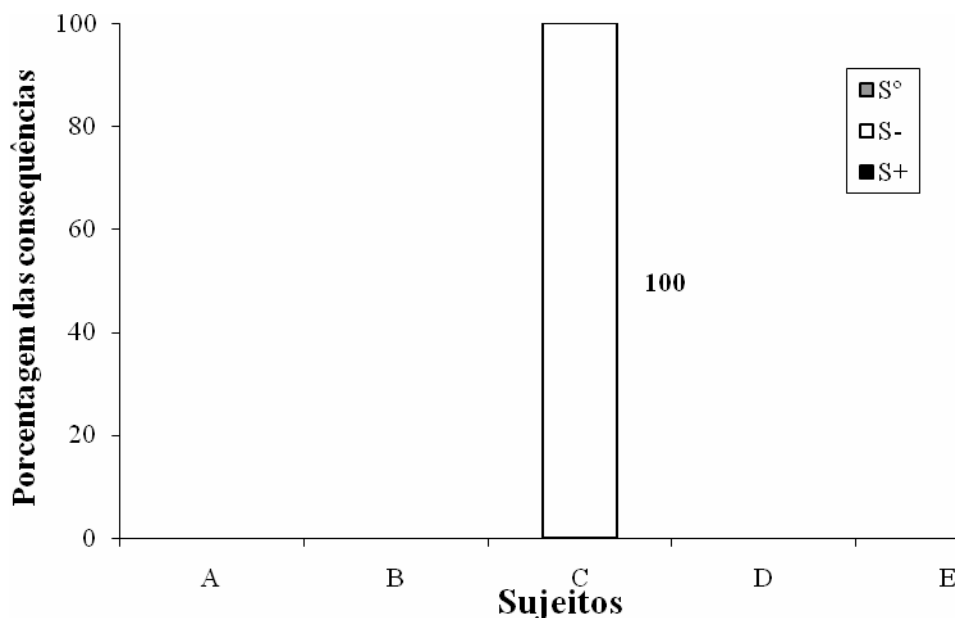
A Figura 25 apresenta a classe de comportamento relativa à classe geral “Negar ajuda a morador”.

A classe “Negar ajuda a morador” foi indicada apenas pelo sujeito C, com 100% das indicações



**Figura 25.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Negar ajuda a morador”.

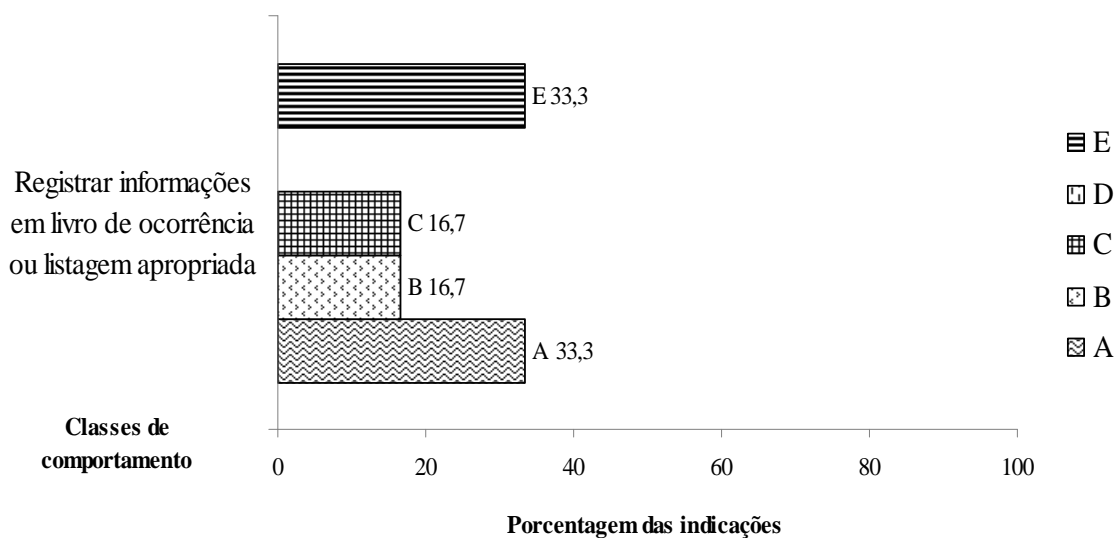
Na Figura 26 é possível observar que consequência contrária à função (S-) é o único tipo de consequência indicado nas classes de comportamento relativas à classe geral “negar ajuda a morador”, sendo indicada apenas pelo sujeito C, em 100% das situações.



**Figura 26.** Representação percentual dos tipos de consequências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “negar ajuda a morador”.

A Figura 27 apresenta a classe de comportamento relativa à classe geral “Registrar ocorrências do condomínio”

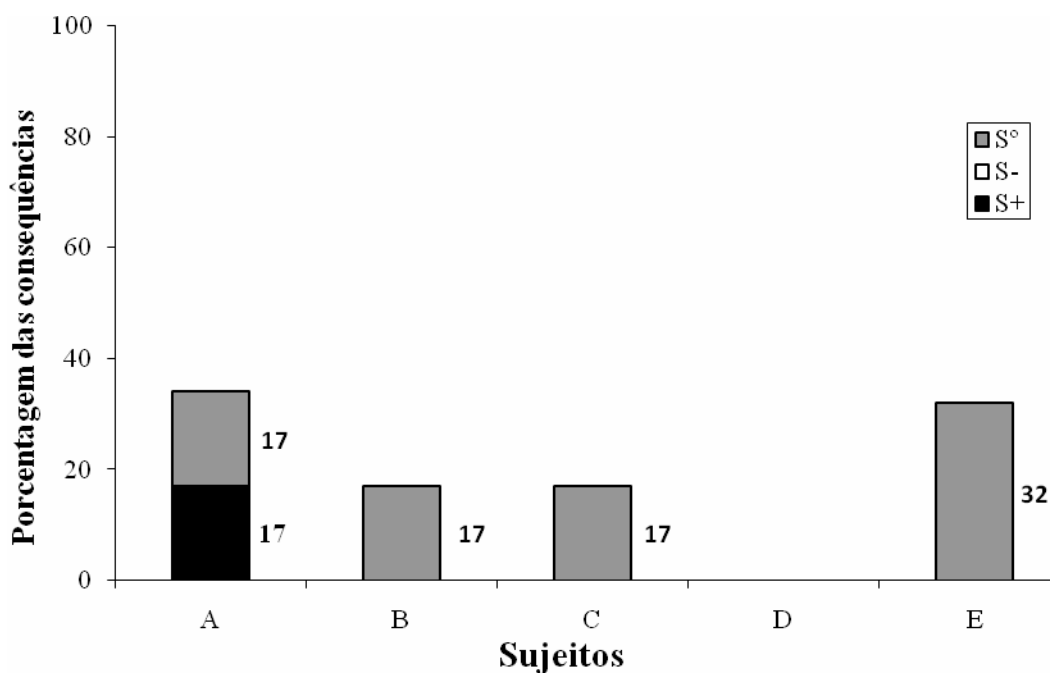
A classe “Registrar informações em livro de ocorrência ou listagem apropriada” foi indicada quatro vezes (sujeitos A e E com 33,3% e sujeitos B e C com 16,7% das indicações).



**Figura 27.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Registrar ocorrências do condomínio”.

Na Figura 28 pode ser observado que consequência não identificada (S°) foi o tipo de consequência mais indicada nas classes de comportamento relativas à classe geral “registrar ocorrências do condomínio”: sujeitos A, B e C em 17% das situações e sujeito E em 32% das situações.

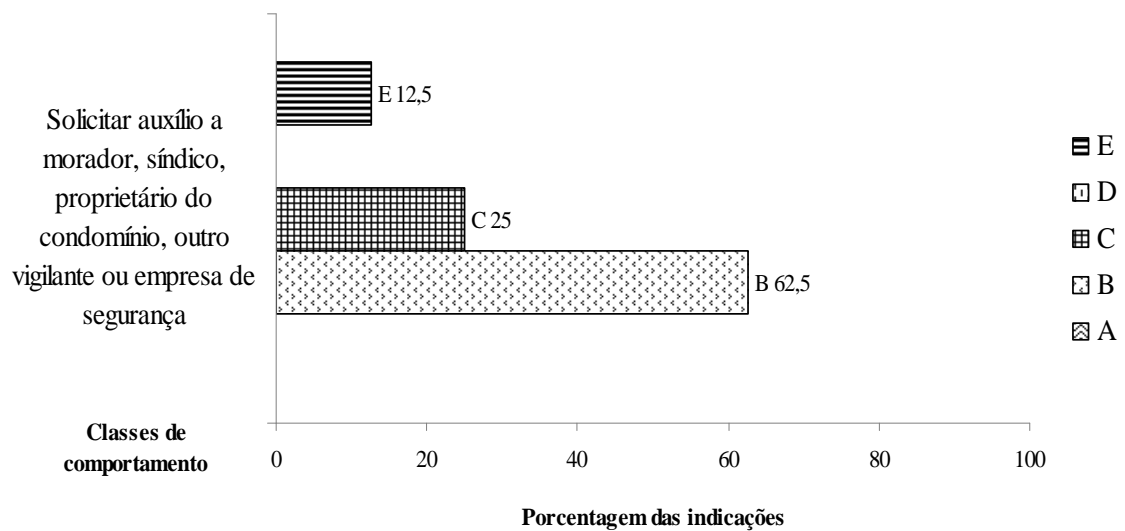
Consequência coerente com a função (S+) foi indicada apenas pelo sujeito A, em 17% das situações.



**Figura 28.** Representação percentual dos tipos de consequências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “registrar ocorrências do condomínio”.

A Figura 29 apresenta a classe de comportamento relativa à classe geral “Solicitar auxílio às pessoas”.

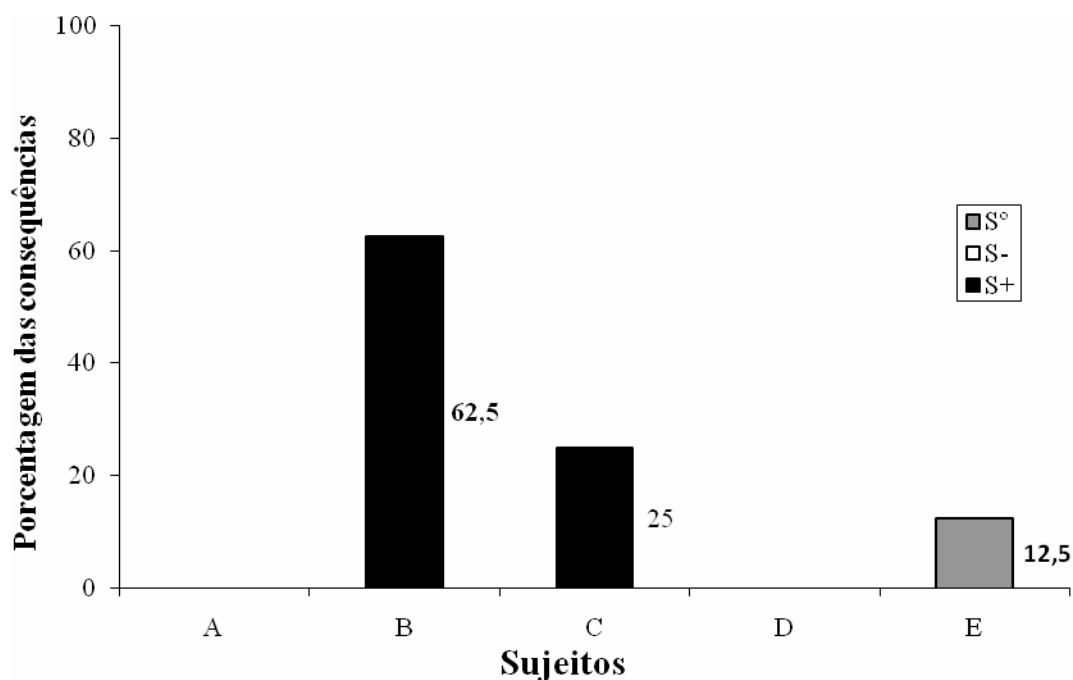
A classe “Solicitar auxílio a morador, síndico, proprietário do condomínio, outro vigilante ou empresa de segurança” foi indicada por três sujeitos (B com 62,5%, C com 25% e E com 12,5% das indicações).



**Figura 29.** Distribuição da porcentagem de indicações das classes de comportamentos que foram indicadas pelos vigilantes (sujeitos A, B, C, D, E) que trabalham em condomínios residenciais relativos à classe geral “Solicitar auxílio às pessoas”.

A Figura 30 demonstra que consequência coerente com a função (S+) foi o tipo de consequência mais indicado como decorrência nas classes de comportamento relativas à classe geral “solicitar auxílio às pessoas”, indicada pelos sujeitos B e C, em 62,5% e 25% das situações, respectivamente.

A consequência não identificada (S°) foi relatada apenas pelo sujeito E, em 12,5% das situações nas quais foi solicitado auxílio às pessoas.



**Figura 30.** Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “solicitar auxílio às pessoas”.

“Solicitar auxílio às pessoas” e “registrar ocorrências do condomínio” são comportamentos cujas unidades não produziram conseqüências contrárias à função, produzindo apenas conseqüências coerentes com a função e conseqüências não identificadas. Esses comportamentos envolvem o relacionamento do vigilante com moradores, síndico ou pessoas responsáveis pela segurança que podem auxiliá-lo na tomada de decisões quando há dúvida ou em situações que divergem do que está estabelecido nas normas e no regimento do condomínio. Muitas vezes o vigilante receia tomar a decisão que pode estar errada e ser punido (punição essa que pode resultar na perda do emprego). Assim, pede auxílio e registra as ações executadas e as orientações recebidas como forma de garantir-se em relação a possíveis problemas futuros.

Os vigilantes entrevistados relatam obter conseqüências coerentes com a função quando pedem auxílio, pois as pessoas conseqüenciam positivamente na maior parte das situações em que o vigilante solicita auxílio. Nos relatos relacionados ao registro de informações, as conseqüências não são identificadas, pois nem sempre o vigilante é informado da adequabilidade de suas anotações, dificultando que avalie a conseqüência de suas ações, o que pode levar à diminuição da

probabilidade futura de apresentar o comportamento de registrar informações. Essa situação é agravada nos casos em que os vigilantes trabalham na escala de 12 horas de trabalho por 36 horas de descanso (80% dos sujeitos da pesquisa trabalham nessa escala – Tabela 1) e têm nas informações registradas no livro de ocorrência a forma de comunicação com o vigilante que trabalha no turno alternado ao seu. A orientação que os vigilantes recebem no curso de formação é que devem registrar as situações excepcionais que ocorrem no posto de serviço, assim como as informações que precisam ser passadas aos vigilantes dos demais turnos de trabalho. Dessa forma, seria de se esperar que o comportamento de registrar informações apresentasse percentuais mais elevados entre os mais indicados, o que não ocorre provavelmente por conta do tipo de consequência obtido das ações relacionadas a registrar informações, ou seja, consequência não identificada.

### **3.5 Conseqüências não identificadas e conseqüências coerentes com a função são as mais indicadas pelos vigilantes patrimoniais entrevistados como decorrência de suas ações**

Ao avaliar o total de comportamentos em relação aos tipos de conseqüências, pode ser percebido que houve maior percentual de relatos de conseqüências não identificadas. A não identificação da conseqüência dificulta a avaliação da adequação da ação do vigilante e assim, perpetua a forma de agir que aprendeu no curso: ações que devem ser emitidas independentes do contexto no qual está inserido. Dessa forma, a tendência é que os vigilantes continuem agindo de forma a executar o que aprenderam, sem questionar ou considerar as condições antecedentes e conseqüentes decorrentes de sua ação, pois não aprenderam a avaliar em que situações devem agir de maneira a avaliar se o que sucedeu após a ocorrência de sua ação foi uma conseqüência adequada ou não.

Em relação aos comportamentos que se apresentam com o maior percentual de ações seguidas de conseqüências não identificadas, pode ser identificado que são: “aumentar segurança na entrada do condomínio”, “realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio”



(relatadas por todos os sujeitos), “relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas” (relatada por todos os sujeitos, exceto B), “registrar ocorrências do condomínio” (relatada por todos os sujeitos, exceto D) e “cuidar da segurança física dos moradores”(relatada por todos os sujeitos, exceto C). Esses comportamentos envolvem ações relacionadas a cumprimentar moradores e visitantes, anotar ocorrências em local apropriado (livro de ocorrências), auxiliar morador a transportar as compras, colocar cloro na piscina e outras atividades que não estão relacionadas à atividade de segurança física e patrimonial, orientar morador quanto a riscos, observar entrada e saída de moradores e visitantes, entre outros.

O fato da não identificação pelos vigilantes das conseqüências das ações relacionadas a essas atividades pode estar relacionado ao fato de em algumas escolas de formação de vigilantes serem ensinadas apenas ações, sem considerar as relações com os aspectos ambientais envolvidos. Dessa forma, o vigilante é ensinado a agir, independente das variáveis presentes, e as respostas passam a ser sempre as mesmas. Ao aprender apenas o que fazer, sem aprender a considerar os aspectos que interferem nesse fazer, o vigilante ignora alguns riscos aos quais está exposto, sem conseguir identificar de forma eficaz as condições ambientais envolvidas, responsáveis por esses riscos. Uma das atividades descritas pelo sujeito A é colocar cloro na piscina: no verão, o vigilante fica responsável por manter o nível adequado de cloro na piscina. É preciso considerar que o vigilante, para poder exercer essa atividade, desloca-se da guarita e que, durante esse período a guarita fica sem vigilante. Aumentam, assim, os riscos de acontecerem invasões ou danos ao patrimônio, aumentando os riscos à segurança física dos moradores e do patrimônio. O mesmo risco acontece quando o vigilante auxilia o morador a transportar as compras, pois também a guarita fica sem vigilância.

Do mesmo modo que o percentual de comportamentos nos quais há conseqüências não identificadas (44% - Figura 31), é possível perceber que o percentual de relatos de comportamentos em que são indicadas conseqüências coerentes com a função (42% - Figura 31) também é relevante. Os comportamentos que apresentam maior percentual de conseqüências coerentes com a função em

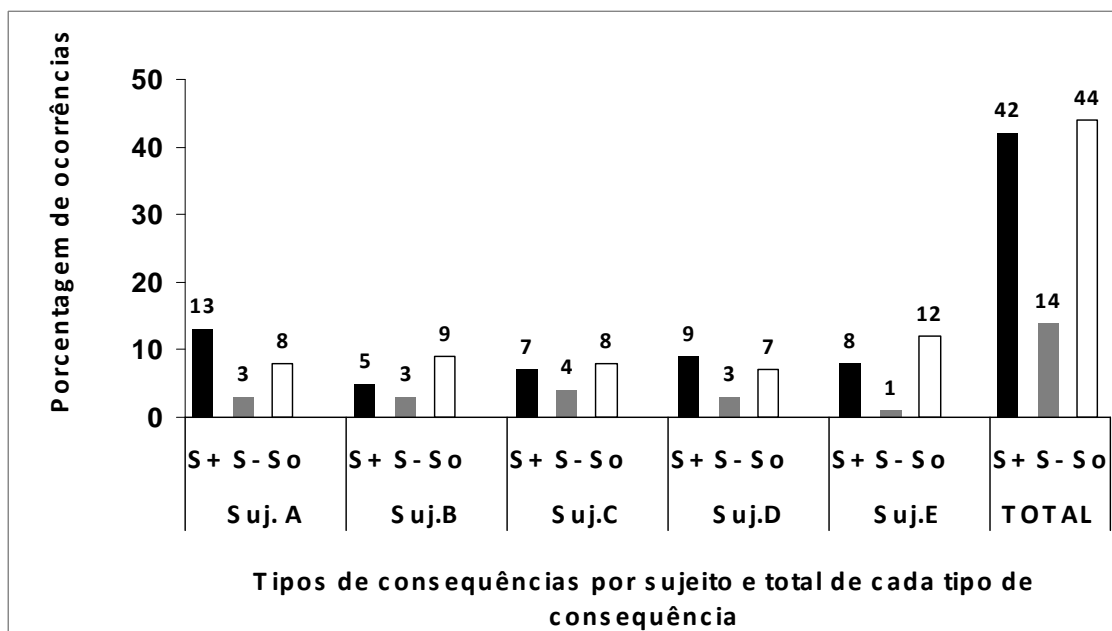
relação aos demais tipos de conseqüências são: “conferir documentos e ou identificar desconhecidos”, “lidar com prestadores de serviço”, “lidar com festa no condomínio”, “cuidar da segurança das instalações do condomínio” (relatados por todos os sujeitos), “evitar barulho excessivo no condomínio” (relatado pelos sujeitos A, D e E) e “solicitar auxílio às pessoas” (relatado pelos sujeitos B, C e E), o que pode ser verificado na Figura 32. Esses comportamentos envolvem situações ambientais relacionadas a regras e punições definidas para organizar a convivência entre os moradores e demais pessoas que circulam pelo condomínio.

A Figura 31 mostra que os sujeitos A (24%), E (21%) e C e D (19%) apresentam com os maiores percentuais de indicação de classes de comportamento. O sujeito B apresentou o menor percentual de indicação de classes de comportamento (17%).

A conseqüência não identificada (S<sup>o</sup>) foi a mais indicada pelos sujeitos, sendo o maior percentual desse tipo de conseqüência relatado pelos sujeitos E (12%), B (9%) e C (com 8%). O sujeito A relatou que 8% das respostas tiveram conseqüências não identificadas e o menor percentual foi apresentado pelo sujeito D (7%).

A conseqüência coerente com a função (S+) apresenta um percentual próximo ao de conseqüência não identificada (S<sup>o</sup>), sendo o maior percentual desse tipo de conseqüência relatado pelo sujeito A (13%) e o menor pelo sujeito B (5%). Os sujeitos D, E e C apresentaram os percentuais 9%, 8% e 7%, respectivamente.

A conseqüência contrária à função (S-) apresentou o menor percentual de indicações (14%), sendo o maior percentual desse tipo de conseqüência apresentado pelos sujeitos C (4%), A, B e D (3%). O menor percentual de conseqüência contrária à função foi apresentado pelo sujeito E (1%).

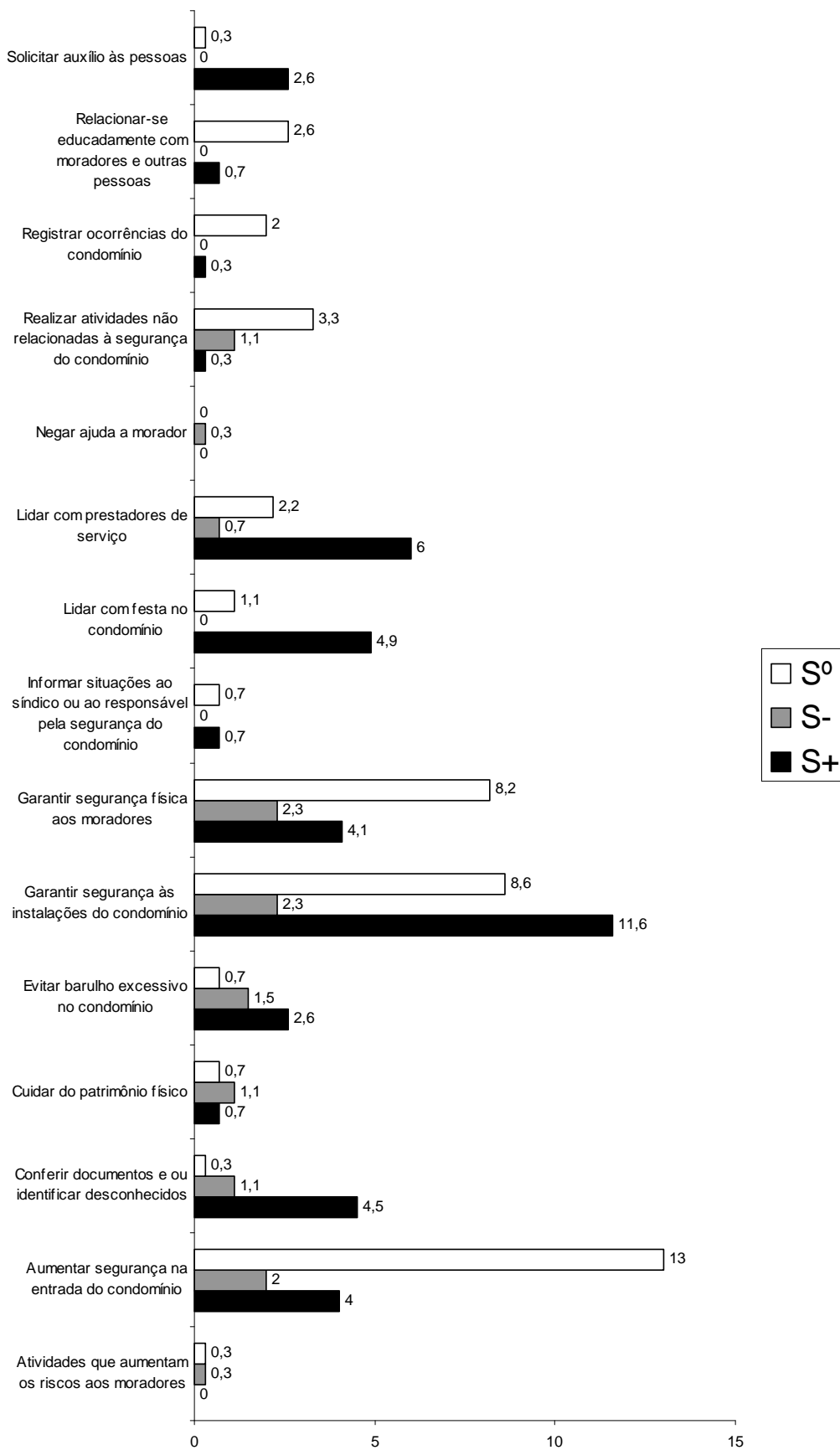


**Figura 31.** Distribuição das porcentagens dos tipos de conseqüências (S+, S- e S<sup>o</sup>) por sujeito (A, B, C, D, E).

A Figura 32 apresenta as classes gerais de comportamento e respectivas porcentagens de ocorrência de cada uma delas com os tipos de conseqüência (S+, S- e So) relatados pelos vigilantes patrimoniais. As classes gerais de comportamento que apresentam maior percentual de sub-classes de comportamento são “Garantir segurança às instalações do condomínio” com 22,4%, distribuídos em 11,6% de conseqüências coerentes com a função (S+), 8,6% de classes com conseqüências não identificadas (So) e 2,2% de conseqüências contrárias à função (S-); “Aumentar segurança na entrada do condomínio” com 19%, distribuídos em 13% de classes com conseqüências não identificadas (So), 4% de classes com conseqüências coerentes com a função (S+) e 2% de conseqüências contrárias à função (S-); “Garantir segurança física aos moradores” com 14,5%, distribuídos em 8,2 % de classes com conseqüências não identificadas (So), 4,1% de classes com conseqüências coerentes com a função(S+) e 2,2% de conseqüências contrárias à função (S-); “Lidar com prestadores de serviço” com 8,5%, distribuídos em 6% de conseqüências coerentes com a função (S+), 2% de classes com conseqüências não identificadas (So) e 0,7% de conseqüências contrárias à função (S-); “Conferir documentos e ou identificar desconhecidos” com 6%, distribuídos em distribuídos em 4,5% de conseqüências coerentes com a função (S+),

1,1% de conseqüências contrárias à função (S-) e 0,3% de classes com conseqüências não identificadas e “*Lidar com festa no condomínio*” com 6%, distribuídos em 4,9% de conseqüências coerentes com a função (S+), 1,1% de classes com conseqüências não identificadas.

As demais classes gerais de comportamento aparecem com valores percentuais inferiores a 5% e são: “*Evitar barulho excessivo no condomínio*” com 4,9%, distribuídos em 2,6% de conseqüências coerentes com a função (S+), 1,5% de conseqüências contrárias à função (S-) e 0,7% de classes com conseqüências não identificadas; “*Realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio*” com 4,7%, distribuídos em 3,3% de classes com conseqüências não identificadas (S°), 1,1 % seguidas de conseqüências contrárias à função (S-) e 0,3 % de classes com conseqüências coerentes com a função (S+); “*Relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas*” com 3,3%, distribuídos em 2,6% de classes com conseqüências não identificadas (S°), 0,7% de conseqüências coerentes com a função (S+); “*Solicitar auxílio às pessoas*” com 2,9%, distribuídos em 2,6% de conseqüências coerentes com a função (S+), 0,3% de classes com conseqüências não identificadas (S°); “*Cuidar do patrimônio físico*” com 2,5%, distribuídos em 1,1% seguidas de conseqüências contrárias à função (S-), 0,7% de conseqüências coerentes com a função (S+) e 0,7% de classes com conseqüências não identificadas (S°); “*Registrar ocorrências do condomínio*” com 2,3%, distribuídos em 2% de classes com conseqüências não identificadas (S°), 0,3% de conseqüências coerentes com a função (S+); “*Informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio*” com 1,4%, distribuídos em 0,7% de conseqüências coerentes com a função (S+), 0,7% de classes com conseqüências não identificadas (S°); “*Atividades que aumentam os riscos aos moradores*” com 0,6%, distribuídos em 0,3% seguidas de conseqüências contrárias à função (S-), 0,3% de classes com conseqüências não identificadas (S°); “*Negar ajuda a morador*” com 0,3%, distribuídos em 0,3% seguidas de conseqüências contrárias à função (S-).



**Figura 32.** Representação percentual dos tipos de conseqüências que se seguiram às classes de comportamento relatadas nas entrevistas

### **3.6 Novas investigações são necessárias para verificar possíveis relações entre as dificuldades enfrentadas pelos vigilantes patrimoniais e as características dos condomínios e seus moradores**

Quando avaliadas as classes gerais de comportamento que apresentam maior quantidade de comportamentos com conseqüências contrárias à função em relação aos demais tipos de conseqüências (Figura 32), é possível identificar que são: “cuidar do patrimônio físico”, relatados pelos sujeitos A e D, e “negar ajuda a morador”, relatado pelo sujeito C. Em algumas situações, os comportamentos relacionados a “cuidar do patrimônio físico” envolvem o relacionamento com os próprios moradores que causam danos ao patrimônio físico, como jogar bola próximo à portaria e sujar o banheiro de uso comum do condomínio. Quando o sujeito C nega ajuda ao morador a transportar as compras, ele está procurando seguir os procedimentos para manutenção da segurança do condomínio, porém as conseqüências são contrárias à função porque o morador não aceita que o vigilante não o ajude. Romero (2003) relata as dificuldades enfrentadas pelos vigilantes patrimoniais ao lidar com clientes, pois “não há um respaldo por parte do cliente, cobra-se muito e nada se dá”. Caso aconteça uma invasão ou algum dano ao patrimônio do condomínio enquanto o vigilante estiver fora da guarita auxiliando o morador a transportar as compras, ainda assim será responsabilizado por abandonar o posto de serviço. Segundo Romero, em casos como esse, a empresa de segurança “não colocará a culpa no cliente (ele está sempre certo), culpará o vigilante” (Romero, 2003).

Convém evidenciar que, ao analisar os relatos dos vigilantes entrevistados, é possível identificar que o sujeito B apresenta o menor percentual de indicação de comportamentos (Tabela 7). Esse sujeito apresenta também o menor tempo de experiência em condomínio (seis meses) e a menor idade (25 anos - Tabela 1), elementos que podem ter influenciado no relato da menor quantidade de comportamentos em relação aos demais sujeitos. Esse vigilante indicou, também (Figura 31), maior quantidade de conseqüências do tipo conseqüência não identificada em relação aos demais tipos de conseqüências, o que poderia estar relacionado ao pouco tempo de experiência

em condomínio e à menor idade em relação aos demais sujeitos, porém essa hipótese é refutada ao compararmos aos dados do sujeito E (que possui a maior idade e o maior tempo de experiência em relação aos demais sujeitos), os quais demonstram que idade e tempo de experiência não são definidores para que o vigilante tenha condições de avaliar as conseqüências de suas ações. O sujeito B foi o único vigilante que não citou comportamentos referentes à “relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas” (Tabela 7). Alguns fatores podem ter influenciado no pouco contato do vigilante com os moradores: o condomínio possui número reduzido de moradores (são 11 unidades residenciais, o que resulta em menor quantidade de moradores e outras pessoas circulando pelo condomínio) e que pertencem à classe social alta (Tabela 2), possuidores de casa de praia (conforme relato do sujeito, que pode ser observado no Anexo F- Transcrição de Entrevista Sujeito B). Como o vigilante atua em escala de folguista (Tabela 1), trabalhando aos finais de semana e feriados, período em que muitos dos moradores estão na casa de praia, o contato com os moradores é menor se comparado aos demais vigilantes sujeitos da pesquisa, que trabalham em dias alternados.

Cumpramos ressaltar ainda que os sujeitos A e E indicaram os maiores percentuais de comportamentos (Tabela 7), sendo os sujeitos que possuem o maior tempo de experiência em condomínios residenciais e cursaram a formação de vigilantes há mais tempo em relação aos demais sujeitos (Tabela 1), o que pode dar indícios de que os tempos de experiência e de formação podem ser definidores para determinar o percentual de indicação de comportamentos.

Além desses dados, foi possível observar que os comportamentos dos sujeitos A e D são os que recebem a maior quantidade de conseqüências coerentes com a função (Figura 31), cuja escolaridade é a menor em relação aos demais sujeitos (Tabela 1). Esse dado é corroborado quando se observa que os sujeitos com os maiores graus de escolaridade (sujeitos B, C e E possuem 2º grau completo) apresentam os maiores percentuais de conseqüência não identificada em relação aos demais sujeitos (Figura 31). Dessa forma, os dados demonstram que o maior grau de escolaridade não é definidor para a obtenção de respostas com conseqüenciação coerente com a função. Esses

dados, ainda que obtidos com poucos sujeitos, contradizem a sugestão de profissionais que trabalham com segurança privada a respeito da necessidade de se alterar a legislação de forma a aumentar a exigência de escolaridade dos vigilantes, que hoje é estabelecida como sendo a quarta série primária.

### **3.7 A escassez de material e a deficiência da literatura existente a respeito do comportamento do profissional de segurança privada apontam para a necessidade de produção de conhecimento na área**

De forma a facilitar a construção do instrumento de coleta de dados e a compreensão dos dados obtidos, foi realizada uma investigação prévia com o objetivo de encontrar material suficiente e apropriado a respeito de segurança privada, porém foi identificado que a literatura existente é escassa e deficitária. Escassa porque existe pouco material disponível, tanto em meio físico, quanto em meio eletrônico. Deficitária porque a maior parte do material existente está restrita a manuais de execução de atividades rotineiras (como os manuais elaborados pelas próprias escolas de formação ou pela Associação Brasileira dos Cursos de Formação e Aperfeiçoamento de Vigilantes) que ensinam apenas o que fazer, sem considerar as variáveis que norteiam esse fazer, as condições ambientais componentes do comportamento. Assim, os manuais ensinam, por exemplo, técnicas de primeiros socorros (como reanimação cardiorrespiratória, transporte de feridos, tratamento de queimaduras), mas não ensinam em que situações os vigilantes utilizarão as técnicas ensinadas ou que aspectos o vigilante precisa considerar antes de agir e que conseqüências deve obter. Nesses manuais estão descritas técnicas de reanimação cardiorrespiratória, porém não estão presentes as instruções a respeito das situações nas quais devem ser aplicadas, nem como identificar uma pessoa que necessita ser reanimada, muito menos as conseqüências que são esperadas do uso dessas técnicas. Os manuais ensinam o vigilante a ficar sob controle apenas da ação: simplesmente fazer, sem considerar as condições do ambiente que antecedem esse fazer nem o que deve obter como conseqüência. Além dos manuais, a pouca literatura que descreve a rotina dos vigilantes não passa de desabafos de profissionais que trabalham ou trabalharam na área de segurança privada, sem



produzir conhecimento científico que sirva de base para geração de novo conhecimento. Essa literatura contém descrições de dificuldades encontradas pelos profissionais que trabalham na área de segurança privada, definindo alguns culpados e muitas vítimas, sem apresentar alternativas para os problemas abordados, como pode ser observado no trecho extraído de Romero (2003, p. 111):

Existem empresas de segurança que fornecem somente o mínimo necessário, e se não fosse a lei exigir, não forneceria nem o fardamento normal. Algumas empresas clandestinas nem a farda oferecem.

E agora, falando do cliente, esse também não se preocupa muito com as noites de frio, quer que os vigilantes façam a ronda completa, porém sua empresa não possui estrutura de proteção ao rondante: cerca de mourões com tela de ferro, nenhuma iluminação por toda extensão dos limites e ainda a empresa está localizada no meio de favelas.

Dessa forma, a pesquisadora precisou buscar alternativas para lidar com a falta de material e a necessidade de produção de conhecimento científico, definindo assim pela utilização da entrevista como o instrumento que possibilitaria a coleta de dados de maneira mais abrangente. A entrevista, orientada por um roteiro semi-estruturado, possibilitou maior abrangência dos comportamentos dos sujeitos em relação a outros instrumentos de coleta de dados, pois as perguntas do roteiro foram organizadas de forma a investigar a maior quantidade de comportamentos abrangendo a rotina de trabalho dos vigilantes, evitando induzir as respostas. Por ser um roteiro de entrevista semi-estruturado, foi possível, durante as entrevistas, investigar aspectos considerados importantes e não explícitos no discurso do vigilante entrevistado, como, por exemplo, elucidar as situações ambientais envolvidas quando o vigilante relatava apenas uma ação. A fala do entrevistador pode ser orientada pela fala do entrevistado, possibilitando a adequação das questões de acordo com o grau de escolaridade e as limitações apresentadas pelo entrevistado.

Nesse sentido, o procedimento de análise dos dados por meio da investigação dos aspectos componentes do comportamento possibilitou a descoberta das situações que controlam a ação do vigilante, as ações emitidas e os tipos de conseqüências obtidos, assim como a relação entre o que acontece, o que o vigilante faz e as conseqüências que obtém desse fazer. Para compreender um comportamento é necessário, além de observar a ação de um organismo, observar também as condições do meio antes da ocorrência da ação e as alterações ocorridas no meio após a ocorrência da ação, as conseqüências. Assim, para compreender o comportamento do vigilante patrimonial que

trabalha em condomínios residenciais, é preciso investigar o ambiente no qual está inserido, as condições que influenciam sua ação e as conseqüências produzidas por essa ação. Dessa forma, foi possível a identificação da percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos seus comportamentos em condomínios residenciais de maneira a facilitar a identificação das variáveis envolvidas no comportamento e as relações entre essas variáveis.

Pesquisar a percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos comportamentos que apresenta em condomínios residenciais é uma tarefa necessária para identificação das situações com as quais o vigilante lida, as ações que toma e as conseqüências que obtém. Mesmo com uma amostra limitada de sujeitos, ao pouco material teórico disponível sobre o assunto e à dificuldade com o processo de produzir conhecimento científico, pode-se afirmar que essa pesquisa possibilitou maior visibilidade do que acontece com esse grupo de vigilantes que trabalha em condomínios residenciais. É necessário que as pesquisas sobre o tema continuem, avaliando o comportamento profissional do vigilante patrimonial por meio de observação direta do comportamento nos mais diversos locais em que o vigilante atua, possibilitando assim a geração de conhecimento acerca desse tema no cenário de violência (amplamente discutido por Nunes [2007], Peixoto, Lima e Durante [2004], entre outros) que se apresenta na atualidade.

## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, C. M. (2001). **O papel complementar da segurança privada em relação à segurança pública**. Monografia (Especialização em Políticas Públicas de Justiça Criminal e Segurança Pública), Universidade Federal Fluminense. Disponível em: <[http://www.segurancahumana.org.br/biblioteca/monografias/rj\\_mono/mono\\_rj\\_carlosantunes.pdf](http://www.segurancahumana.org.br/biblioteca/monografias/rj_mono/mono_rj_carlosantunes.pdf)>. Acesso em 28 ago. 2006.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS CURSOS DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DE VIGILANTES (2007). **Manual do vigilante**: curso de formação.
- BARREIRA, C. (2004) São Paulo em perspectiva. **Em nome da lei e da ordem: a propósito da política de segurança pública**. V. 18. n.1: 77-86.
- BOTOMÉ, S. P. (1987). **Objetivos de ensino, necessidades sociais e tecnologia educacional**. Trabalho não publicado.
- BOTOMÉ, S. P. (1997). **Processos comportamentais básicos em metodologia de pesquisa**: da delimitação do problema à coleta de dados. Chronos v.30(n.1). Caxias do Sul: EDUCS.
- BOTOMÉ, S. P. (2001). **Sobre a noção de comportamento**. Em FELTES, H. P. M e ZILLES, U. (orgs.). Filosofia: diálogo de horizontes. Porto Alegre: EDIPUCRS, Caxias do Sul: EDUCS.
- BOTOMÉ, S. P. e GONÇALVES, C. M. C. (1994). **Redação passo a passo** – um texto programado. Petrópolis: Ed. Vozes.
- BOTOMÉ, S. P. (2001). **Ensino-aprendizagem: uma interação entre dois processos comportamentais**. *Interação*. Revista do Departamento de Psicologia da UFPR. v. 5, jan./dez. 2001. Curitiba: Departamento de Psicologia da UFPR.
- BOTOMÉ, S. P. (2002). **Responsabilidade social dos programas de pós-graduação e formação de novos cientistas e professores de nível superior**: problemas e perspectivas. Em *Desafios e perspectivas do ensino de Pós-graduação no Setor Particular*. Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular. Brasília: Funadesp.
- CANAAN-OLIVEIRA, S. (2002). **Compreendendo seu filho: uma análise do comportamento da criança**. Belém: Paka-Tatu.
- CARVALHO, M. (1982). **Segurança patrimonial: organização, planejamento**. Rio de Janeiro: Agents Editores Ltda.
- COELHO, F. C. (2006). **Análise da Política Institucional de Segurança Privada**: um estudo comparado. Monografia (Especialização em Criminalidade e Segurança Pública) – CRISP, Universidade Federal de Minas Gerais.
- DANNA, M. F., & MATOS, M. A. (2006). **Aprendendo a observar**. São Paulo: Edicon.
- Dicionário Eletrônico *Houaiss da língua portuguesa* – CD-ROM, (2001), São Paulo: Objetiva.
- EMFORVIGIL FORMAÇÃO E TREINAMENTO DE PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA. **Técnicas e Práticas de Segurança**: Manual Básico de Vigilância. São Paulo.

- FAGUNDES, A. J. da F. M. (2006). **Descrição, definição e registro de comportamento**. São Paulo: Edicon.
- FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA PRIVADA E TRANSPORTE DE VALORES (2005). **Segundo estudo do setor de segurança privada**.
- HUXLEY, A. (2000). **Regresso ao admirável mundo novo**. Belo Horizonte: Editora Itatiaia.
- HUXLEY, A (2003). **Admirável mundo novo**. São Paulo: Editora Globo.
- IPONEMA, L. (1991). **Manual do Professor de Segurança Patrimonial**: orientações técnicas e didático-pedagógicas. Porto Alegre.
- KOBER, C. M. (2004). **Qualificação profissional**: uma tarefa de Sísifo. Campinas: Autores Associados.
- KUBO, O. M. e BOTOMÉ, S. P (2001). **Ensino-aprendizagem**: uma interação entre dois processos comportamentais. InterAÇÃO. Curitiba: UFPR.
- MATTANA, P. E. (2004). **Comportamentos profissionais do terapeuta comportamental como objetivos para sua formação**. Dissertação de mestrado não publicada, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC.
- MATOS, M. A. (2001). **Análises de contingências no aprender e no ensinar**. Em Alencar, E. S. (org.). *Novas contribuições da Psicologia aos processos de ensino e aprendizagem*. São Paulo: Contez Editora.
- NUNES, William. A **Evolução da Criminalidade e do Emprego Formal no setor de Segurança e Proteção no Brasil**. *Ar@cne. Revista electrónica de recursos en Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales*. [En línea]. Barcelona: Universidad de Barcelona, nº 96, 1 de mayo de 2007. <<http://www.ub.es/geocrit/ aracne/ aracne-096.htm>>. Acesso em 15 jan. 2009.
- PEIXOTO, B. T.; LIMA, R. S.; DURANTE, M. O. **Metodologias e Criminalidade Violenta no Brasil**. *Revista São Paulo em Perspectiva*. vol.18, no.1 São Paulo Jan./Mar. 2004.
- ROMERO, G. B. (2003). **O mundo real da segurança privada**. São Paulo: CIPA Editora.
- SOARES, L. E. **Segurança pública**: presente e futuro. *Estudos avançados*, São Paulo, v. 20, n. 56, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php>. Acesso em: 17 Set. 2006.
- WAWRZYNIAK, S. I. (1999) XXIII Encontro Annual da ANPOCS. Caxambu, MG. Comunicação de pesquisa: **Os vigilantes e as transformações no mundo do trabalho**. Disponível em: <<http://sindicalismo.pessoal.bridge.com.br/99gt1822.doc>>. Acesso em 25 ago. 2006.
- ZANETIC, A. [200?]. **A segurança privada no Brasil**: disseminação, controle e regulação. Disponível em: <http://www.geocities.com/politicausp/M4-Zanetic.doc>. Acesso em: 18 dez. 2008.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Dados pessoais, escolares e profissionais dos sujeitos da pesquisa, vigilantes reciclados no Centro de Treinamento de Segurança Física e Patrimonial no ano de 2007, com experiência em condomínio residencial.....	<b>18</b>
Tabela 2. Características do local de trabalho dos sujeitos.....	<b>20</b>
Tabela 3. Modelo de utilização do formulário “Análise do fragmento do discurso”..	<b>25</b>
Tabela 4. Definições dos tipos de conseqüências.....	<b>26</b>
Tabela 5. Exemplo da distribuição por sujeito das quantidades de ocorrências de sub-classes de comportamento englobadas pela classe de comportamento “Assumir posto de serviço de vigilante”, com os respectivos tipos de conseqüenciação de cada sub-classe.....	<b>27</b>
Tabela 6. Distribuição de ocorrências e porcentagem das classes de comportamento, distribuição das ocorrências e porcentagens das conseqüências (S+, S- e S°) relativas às classes e porcentagem de cada classe relativa ao total geral das classes classificadas sob a classe geral “Cuidar do patrimônio físico”.....	<b>28</b>
Tabela 7. Classes gerais com as respectivas classes de comportamento.....	<b>28</b>
Tabela 8. Distribuição percentual das classes gerais de comportamento por sujeito (A, B, C, D e E).....	<b>48</b>
Tabela 9. Distribuição das ocorrências e porcentagens dos tipos de conseqüências (S+, S- e S°), considerando o total por sujeito (A, B, C, D e E).....	<b>68</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Conferir documentos e ou identificar desconhecidos”.....	33
Figura 2. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Cuidar do patrimônio físico”.....	34
Figura 3. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Evitar barulho excessivo no condomínio”.....	35
Figura 4. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Garantir segurança às instalações do condomínio”.....	36
Figura 5. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Garantir segurança física aos moradores”.....	38
Figura 6. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio”.....	39
Figura 7. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Lidar com festa no condomínio”.....	40
Figura 8. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Negar ajuda a morador”.....	41
Figura 9. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio”.....	41
Figura 10. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Registrar ocorrências do condomínio”.....	42
Figura 11. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas”.....	43
Figura 12. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de	

vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Solicitar auxílio às pessoas” .....	<b>44</b>
Figura 13. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Aumentar segurança na entrada do condomínio” .....	<b>45</b>
Figura 14. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A, B, C, D, E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Atividades que aumentam os riscos aos moradores” .....	<b>46</b>
Figura 15. Distribuição da porcentagem de indicações, durante a entrevista, das classes de comportamentos apresentadas pelos sujeitos (A,B,C,D,E) na função de vigilantes de condomínios residenciais relativos à classe geral “Lidar com prestadores de serviço” .....	<b>47</b>
Figura 16. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “aumentar segurança na entrada do condomínio” .....	<b>50</b>
Figura 17. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “atividades que aumentam os riscos aos moradores” .....	<b>51</b>
Figura 18. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “conferir documentos e/ou identificar desconhecidos” .....	<b>52</b>
Figura 19. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “cuidar do patrimônio físico” .....	<b>53</b>
Figura 20. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “evitar barulho excessivo no condomínio” .....	<b>54</b>
Figura 21. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “garantir segurança às instalações do condomínio” .....	<b>55</b>
Figura 22. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “garantir segurança física aos moradores” .....	<b>56</b>
Figura 23. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio” ..	<b>57</b>
Figura 24. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “lidar com festa no condomínio” .....	<b>58</b>

Figura 25. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “lidar com prestadores de serviço”.....	<b>59</b>
Figura 26. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio”.....	<b>60</b>
Figura 27. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “registrar ocorrências do condomínio”.....	<b>61</b>
Figura 28. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas”.....	<b>62</b>
Figura 29. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “solicitar auxílio às pessoas”.....	<b>63</b>
Figura 30. Representação percentual dos tipos de conseqüências (S+, S-, S°) descritos pelos sujeitos (A, B, C, D, E), relativos à classe geral de comportamentos “negar ajuda a morador”.....	<b>64</b>
Figura 31. Representação percentual dos tipos de conseqüências que se seguiram às classes de comportamento relatadas nas entrevistas.....	<b>65</b>
Figura 32. Distribuição das porcentagens dos tipos de conseqüências (S+, S- e S°) por sujeito (A, B, C, D, E).....	<b>69</b>



## ANEXOS

### ANEXO A

#### LEI Nº 7.102, DE 20 DE JUNHO DE 1983.

Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

#### **O PRESIDENTE DA REPÚBLICA,**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art.1º - É vedado o funcionamento de qualquer estabelecimento financeiro onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário, que não possua sistema de segurança com parecer favorável à sua aprovação, elaborado pelo Ministério da Justiça, na forma desta Lei. *(Art.1º com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

*\* A competência estabelecida ao Ministério da Justiça será exercida pelo Departamento de Polícia Federal, conforme o Art.16 da Lei nº 9.017, de 30/03/1995.*

Parágrafo único. Os estabelecimentos financeiros referidos neste artigo compreendem bancos oficiais ou privados, caixas econômicas, sociedades de crédito, associações de poupanças, suas agências, subagências e seções

Art.2º - O sistema de segurança referido no artigo anterior inclui pessoas adequadamente preparadas, assim chamadas vigilantes; alarme capaz de permitir, com segurança, comunicação entre o estabelecimento financeiro e outro da mesma instituição, empresa de vigilância ou órgão policial mais próximo; e, pelo menos, mais um dos seguintes dispositivos:

I - equipamentos elétricos, eletrônicos e de filmagens que possibilitem a identificação dos assaltantes;

II - artefatos que retardem a ação dos criminosos permitindo sua perseguição, identificação ou captura; e

III - cabina blindada com permanência ininterrupta de vigilante durante o expediente para o público e enquanto houver movimentação de numerário no interior do estabelecimento.

Parágrafo único - *(Revogado pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995)*

Art.3º - A vigilância ostensiva e o transporte de valores serão executados: *(Art.3º, "caput", com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

I - por empresa especializada contratada; ou

II - pelo próprio estabelecimento financeiro, desde que organizado e preparado para tal fim, com pessoal próprio, aprovado em curso de formação de vigilante autorizado pelo Ministério da Justiça e cujo sistema de segurança tenha parecer favorável à sua aprovação emitido pelo Ministério da Justiça.

Parágrafo único. Nos estabelecimentos financeiros estaduais, o serviço de vigilância ostensiva poderá ser desempenhado pelas Polícias Militares, a critério do Governo da respectiva Unidade da Federação. *(Parágrafo único com redação dada pela Lei 9.017, de 30/03/1995).*

Art.4º - O transporte de numerário em montante superior a vinte mil UFIR, para suprimento ou recolhimento do movimento diário dos estabelecimentos financeiros, será obrigatoriamente efetuado em veículo especial da própria instituição ou de empresa especializada. *(Art.4º com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995)*

Art.5º - O transporte de numerário entre sete mil e vinte mil UFIR poderá ser efetuado em veículo comum, com a presença de dois vigilantes. *(Art.5º com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

Art.6º - Além das atribuições previstas no Art.20, compete ao Ministério da Justiça: *(Art.6º, "caput", com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

I - fiscalizar os estabelecimentos financeiros quanto ao cumprimento desta Lei;

II - encaminhar parecer conclusivo quanto ao prévio cumprimento desta Lei, pelo estabelecimento financeiro, à autoridade que autoriza o seu funcionamento;

III - aplicar aos estabelecimentos financeiros as penalidades previstas nesta Lei.

*\* A competência estabelecida ao Ministério da Justiça será exercida pelo Departamento de Polícia Federal, conforme o Art.16 da Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

Parágrafo único. Para a execução da competência prevista no inciso I, o Ministério da Justiça poderá celebrar convênio com as Secretarias de Segurança Pública dos respectivos Estados e Distrito Federal. *(Parágrafo único com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

Art.7º - O estabelecimento financeiro que infringir disposição desta Lei ficará sujeito às seguintes penalidades, conforme a gravidade da infração e levando-se em conta a reincidência e a condição econômica do infrator: *(Art.7º com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

I - advertência;

II - multa, de mil a vinte mil UFIR;

III - interdição do estabelecimento.

*\* A aplicação das penalidades referidas neste artigo é da competência do Ministério da Justiça - Departamento de Polícia Federal -, conforme o Art.16 da Lei nº 9.017, de 30/03/1995.*

Art. 8º - Nenhuma sociedade seguradora poderá emitir, em favor de estabelecimentos financeiros, apólice de seguros que inclua cobertura garantindo riscos de roubo e furto qualificado de numerário e outros valores, sem comprovação de cumprimento, pelo segurado, das exigências previstas nesta lei.

Parágrafo único. As apólices com infringência do disposto neste artigo não terão cobertura de resseguros pelo Instituto de Resseguros do Brasil.

Art. 9º - Nos seguros contra roubo e furto qualificado de estabelecimentos financeiros, serão concedidos descontos sobre os prêmios aos segurados que possuírem, além dos requisitos mínimos de segurança, outros meios de proteção previstos nesta lei, na forma de seu regulamento.

Art. 10 - São considerados como segurança privada as atividades desenvolvidas em prestação de serviços com a finalidade de: *(Art. 10, caput alterado, incisos e parágrafos incluídos pela Lei nº 8.863, de 28/03/1994).*

I - proceder à vigilância patrimonial das instituições financeiras e de outros estabelecimentos, públicos ou privados, bem como a segurança de pessoas físicas;

II - realizar o transporte de valores ou garantir o transporte de qualquer outro tipo de carga;

§ 1º - Os serviços de vigilância e de transporte de valores poderão ser executados por uma mesma empresa.

§ 2º - As empresas especializadas em prestação de serviços de segurança, vigilância e transporte de valores, constituídas sob a forma de empresas privadas, além das hipóteses previstas nos incisos do caput deste artigo, poderão se prestar ao exercício das atividades de segurança privada a pessoas; a estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e residências; a entidades sem fins lucrativos; e órgãos e empresas públicas.

§ 3º - Serão regidas por esta lei, pelos regulamentos dela decorrentes e pelas disposições da legislação civil, comercial, trabalhista, previdência e penal, as empresas definidas no parágrafo anterior.

§ 4º - As empresas que tenham objeto econômico diverso da vigilância ostensiva e do transporte de valores, que utilizem pessoal de quadro funcional próprio, para execução dessas atividades, ficam obrigadas ao cumprimento do disposto nesta lei e demais legislações pertinentes.

§ 5º - (Vetado)

§ 6º - (Vetado)

Art. 11 - A propriedade e a administração das empresas especializadas que vierem a se constituir são vedadas a estrangeiros.

Art. 12 - Os diretores e demais empregados das empresas especializadas não poderão ter antecedentes criminais registrados.

Art.13 - O capital integralizado das empresas especializadas não pode ser inferior a cem mil UFIR. *(Art.13 com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

Art. 14 - São condições essenciais para que as empresas especializadas operem nos Estados, Territórios e Distrito Federal:

I - autorização de funcionamento concedida conforme o Art. 20 desta lei; e

II - comunicação à Secretaria de Segurança Pública do respectivo Estado, Território ou Distrito Federal.

Art. 15 - Vigilante, para os efeitos desta lei, é o empregado contratado para a execução das atividades definidas nos incisos I e II do caput e parágrafos 2º, 3º e 4º do Art. 10. *(Art. 15 com redação dada pela Lei nº 8.863, de 28/03/1994).*

Art. 16 - Para o exercício da profissão, o vigilante preencherá os seguintes requisitos:

I - ser brasileiro;

II - ter idade mínima de 21 (vinte e um) anos;

III - ter instrução correspondente à quarta série do primeiro grau;

IV - ter sido aprovado em curso de formação de vigilante, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos desta lei; *(Inciso IV com redação dada pela Lei nº 8.863, de 28/03/1994).*

V - ter sido aprovado em exame de saúde física, mental e psicotécnico;

VI - não ter antecedentes criminais registrados; e

VII - estar quite com as obrigações eleitorais e militares.

Parágrafo único. O requisito previsto no inciso III deste artigo não se aplica aos vigilantes admitidos até a publicação da presente lei.

Art. 17 - O exercício da profissão de vigilante requer prévio registro na Delegacia Regional do Trabalho do Ministério do Trabalho, que se fará após a apresentação dos documentos comprobatórios das situações enumeradas no artigo anterior.

Parágrafo único. Ao vigilante será fornecida Carteira de Trabalho e Previdência Social, em que será especificada a atividade do seu portador.

Art. 18 - O vigilante usará uniforme somente quando em efetivo serviço.

Art. 19 - É assegurado ao vigilante:

I - uniforme especial às expensas da empresa a que se vincular;

II - porte de arma, quando em serviço;

III - prisão especial por ato decorrente do serviço;

IV - seguro de vida em grupo, feito pela empresa empregadora.

Art.20 - Cabe ao Ministério da Justiça, por intermédio do seu órgão competente ou mediante convênio com as Secretarias de Segurança Pública dos Estados e Distrito Federal: *(Art.20, "caput", com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995).*

I - conceder autorização para o funcionamento:

a) das empresas especializadas em serviços de vigilância;

b) das empresas especializadas em transporte de valores; e

c) dos cursos de formação de vigilantes.

II - fiscalizar as empresas e os cursos mencionados no inciso anterior;

III - aplicar às empresas e aos cursos a que se refere o inciso I deste artigo as penalidades previstas no Art.23 desta Lei;

IV - aprovar uniforme;

V - fixar o currículo dos cursos de formação de vigilantes;

VI - fixar o número de vigilantes das empresas especializadas em cada Unidade da Federação;

VII - fixar a natureza e a quantidade de armas de propriedade das empresas especializadas e dos estabelecimentos financeiros;

VIII - autorizar a aquisição e a posse de armas e munições; e

IX - fiscalizar e controlar o armamento e a munição utilizados.

X - rever anualmente a autorização de funcionamento das empresas elencadas no inciso I deste artigo. (*Inciso X acrescido pela Lei nº 8.863, de 28/03/1994*).

Parágrafo único. As competências previstas nos incisos I e V deste artigo não serão objeto de convênio. (*Parágrafo único com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995*).

Art. 21 - As armas destinadas ao uso dos vigilantes serão de propriedade e responsabilidade:

I - das empresas especializadas;

II - dos estabelecimentos financeiros quando dispuserem de serviço organizado de vigilância, ou mesmo quando contratarem empresas especializadas.

Art. 22 - Será permitido ao vigilante, quando em serviço, portar revólver calibre 32 ou 38 e utilizar cassetete de madeira ou de borracha.

Parágrafo único. Os vigilantes, quando empenhados em transporte de valores, poderão também utilizar espingarda de uso permitido, de calibre 12, 16 ou 20, de fabricação nacional.

Art.23 - As empresas especializadas e os cursos de formação de vigilantes que infringirem disposições desta -align:justify'>II - multa de quinhentas até cinco mil UFIR; (*Inciso II com redação dada pela Lei nº 9.017, de 30/03/1995*).

III - proibição temporária de funcionamento; e

IV - cancelamento do registro para funcionar.

Parágrafo único. Incurrerão nas penas previstas neste artigo as empresas e os estabelecimentos financeiros responsáveis pelo extravio de armas e munições.

Art. 24 - As empresas já em funcionamento deverão proceder à adaptação de suas atividades aos preceitos desta lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data em que entrar em vigor o regulamento da presente lei, sob pena de terem suspenso seu funcionamento até que comprovem essa adaptação.

Art. 25 - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 26 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 27 - Revogam-se os Decretos-leis nº 1034, de 21/10/1969, e nº 1103, de 06/04/1970, e as demais disposições em contrário.

Brasília, 20 de junho de 1983; 162º da Independência e 95º da República.

## ANEXO B

### Roteiro de entrevista

*“Essa pesquisa tem como objetivo identificar comportamentos ou componentes do comportamento profissional do vigilante patrimonial em condomínios residenciais. Para auxiliar nessa descoberta, farei algumas perguntas para identificar o que acontece em seu ambiente de trabalho quando você lida com pessoas nessas situações”.*

1. Qual a sua idade?
2. Qual o seu horário de trabalho e escala?
3. Há quanto tempo você trabalha no condomínio?
4. Até que série você estudou?
5. Qual a data do seu curso de formação de vigilante?
6. Qual a data da sua última reciclagem?
7. Quando você chega ao trabalho, o que você faz? (De acordo com a resposta, investigar os componentes do comportamento que não tenham sido citados - em que situações, as ações e os resultados decorrentes das ações).
8. Fale sobre sua rotina de trabalho. O que acontece quando você está se relacionando com pessoas no condomínio?
9. Em que situações você considera que os condôminos estejam expostos ao risco?
  10. O que você faz quando acontece algo que coloque em risco a segurança do condômino?
  11. Você sabe que suas ações produzem conseqüências? Que conseqüências (resultados) você obtém quando faz X (de acordo com a resposta à pergunta anterior)?
12. Quais as dificuldades que você enfrenta ao lidar com pessoas em situações que possam oferecer risco ou perigo (exceto crime) aos condôminos residenciais?
13. Quantos vigilantes trabalham no condomínio, no total?
15. Quantas unidades residenciais existem no condomínio?
16. Os vigilantes são contratados por empresa terceirizada ou diretamente pelo condomínio?
17. Quantas ruas e avenidas possibilitam o acesso ao condomínio? Essas ruas e avenidas são pavimentadas?
18. Existem quantos acessos ao condomínio (portas, portões, com ou sem guarita)?
  19. Todos os acessos possuem vigilante ou algum sistema auxiliar de segurança (como câmera, interfone)?
20. Qual o valor da taxa de condomínio?

Data da entrevista:

## ANEXO C

### Formulário Análise do fragmento do discurso

<b>Fragmento do discurso</b>	<b>Classe de estímulos antecedentes</b>	<b>Classe de respostas</b>	<b>Classe de estímulos consequentes</b>	<b>Classe de comportamento</b>

## ANEXO D

### Formulário análise do comportamento

Denominação do comportamento	Classe de estímulos antecedentes	Classe de respostas	Classe de estímulos conseqüentes

## ANEXO E



### *Termo de Consentimento Livre e Esclarecido*

Meu nome é Jehan Carla Zunino Lückmann Medeiros e estou desenvolvendo minha pesquisa de Mestrado na área de Psicologia intitulada “Percepção de vigilantes patrimoniais a respeito dos componentes dos comportamentos envolvidos na classe de comportamentos “proteger patrimônio privado””, sob orientação do professor Doutor José Gonçalves Medeiros. A pesquisa tem como objetivo identificar a atuação do vigilante patrimonial em condomínios residenciais.

O presente estudo é relevante socialmente, pois permitirá um panorama da atuação do vigilante patrimonial, o que possibilitará reflexões a respeito da atuação e possíveis implicações e possibilidades para a profissão. Cientificamente, a pesquisa justifica-se pela escassez de estudos a respeito da atuação do vigilante especificamente em condomínios residenciais.

Para que a pesquisa seja realizada, solicitamos sua permissão para realizar uma entrevista com o objetivo de conhecer aspectos de sua atuação em condomínios residenciais, tais como as atividades que realiza em condomínios residenciais, as dificuldades que enfrenta nessas situações, e os aspectos que avalia configurarem exposição a risco, além de outras informações acerca de sua atuação.

A pesquisa não trará riscos aos envolvidos. Esperamos que esse estudo possa trazer-lhe benefícios na medida em que terá a oportunidade de refletir a respeito de sua atuação como vigilante patrimonial. Se você tiver alguma dúvida em relação ao estudo ou não quiser mais fazer parte do mesmo, pode entrar em contato pelo telefone (48) 91049557 ou pelo e-mail [jehancarla@terra.com.br](mailto:jehancarla@terra.com.br). Asseguro que você não será identificado (a) e todas as informações por você fornecidas serão confidenciais, sendo utilizadas somente nessa pesquisa.

\_\_\_\_\_  
Jehan Carla Zunino Lückmann Medeiros  
(pesquisadora principal)

\_\_\_\_\_  
José Gonçalves Medeiros  
(pesquisador responsável)

### **Consentimento pós-informação**

Eu, \_\_\_\_\_, fui esclarecido (a) sobre a Pesquisa e concordo que meus dados sejam utilizados na realização da mesma.

Florianópolis, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2007.

Assinatura: \_\_\_\_\_ Registro Geral (RG): \_\_\_\_\_



## ANEXO F

### Transcrição das entrevistas

#### • Entrevista Sujeito A

**E: Entrevistadora**

**S1: Sujeito A**

E – Qual a tua idade?

S1 – Tenho vinte e oito, vou fazer vinte e nove, agora, em outubro.

E – Qual o teu horário de trabalho e a tua escala?

S1 – Ó, meu horário de trabalho é das dez, das dezenove às sete...

E – E a escala, doze por trinta e seis?

S1 – Doze por trinta e seis.

E – Há quanto tempo trabalhas no condomínio?

S1 – Há seis anos.

E – Até que série tu estudaste?

S1 – Até a sétima.

E – Sétima série?

S1 – Hum, hum.

E – Qual a data do teu curso de formação, o ano...

S1 – Foi dois mil e um, acho que foi em outubro, ou novembro de dois mil e um, aí o mês seguinte eu peguei na Back.

E – Certo.

S1 – É, uns vinte e nove dias, se não me engano.

E – A tua reciclagem, foi quando...

S1 – A última foi agora...

E – Foi julho, né?

S1 – Foi esse mês agora, julho, acho, não sei se foi dia oito, por aí... Deixa eu (-me) ver. Eu peguei férias, voltei, é acho que foi dia oito, dia nove, nesse meio aí.

E – Certo. Quando tu chegas no trabalho, o quê que tu fazes?

S1 – Ó, eu chego no trabalho, eu pego a chave da zeladoria, que eu me arrumo lá, né? Me arrumo, tomo banho lá, me arrumo. Aí desço à portaria, recebo o posto do outro VGT (vigilante), aí olho os material(is) que tem dentro da portaria ali, ele passa o serviço pra mim, aí depois ele sai e eu assumo o cargo.

E – E como é a tua rotina de trabalho?

S1 – Minha rotina de trabalho? Como é que eu vou dizer? Bem, a rotina de trabalho... é normal: é entrada de moradores, entrada de visitantes, saída de morador, saída de visitantes, entrada de morador pelo portão pequeno, a pé, saída também.

E – Quando chega um morador a pé, o quê que tu fazes?

S1 – A pé, quando eu conheço eu libero o portão. Aí quando eu não conheço e, quando tem algum morador e esse visitante junto, eu pergunto se o visitante tá acompanhado com ele. Aí, se o morador dizer (disser) que sim, aí eu libero o portão.

E – E se é morador e tu não conheces?

S1 – Morador que eu não conheço?

E – É.

S1 – Acho que lá eu conheço todo, todos os moradores. Só, a hora que é morador novo, que a gente procura saber se é morador ou não. Diz assim, “não, nós somos moradores novos”, agora, há pouco tempo, entrou a Dona... Jaqueline. “Não, sou moradora.” “Ah, seja bem-vinda ao condomínio então.” Aí eu só falei pra ela providenciar o selinho DG (iniciais do nome do condomínio) no vidro do carro, né, à, à direita, fica mais fácil de identificar, né, quando pára o carro. Tem uns que têm controle, tem outros que não.

E – Quando eles chegam de carro; quando é morador e ele chega de carro. Tu identificas o carro? Tu já conheces os carros...

S1 – Conheço o carro pelo selinho, no vidro, tem uns que (es)tão com vidro fumê, não tem?, eu peço pra dar uma descidinha, pra realmente... Se é morador mesmo que tá no carro, ou pode ser... Eles, às vezes, diz “não, tá jóia”. Tem uns que têm controle.

E – Hum, hum. E chega alguém, no carro, com vidro fumê. É o carro do morador, com vidro fumê, tem controle mas tu não consegues ver quem (es)tá dentro.

S1 – Não consigo ver...

E – Aí, entra mesmo assim, porque ele tem o controle.

S1 – Exatamente.

E – Tu não tens um controle pra barrar... (interrompida pelo S1)...

S1 – Tem morador que abre o vidro e tem morador que não, né.  
E – Tá. No caso de ele não ter controle, ele chegou, num carro (de) vidro fumê, ele não tem controle, vai pedir pra tu abrir(es). Só vais abrir depois que ele abrir o vidro...  
S1 – Abrir o vidro, descer o vidro, pra realmente ver quem...  
E – É.  
S1 – Pra identificar.  
E – Pra identificar o carro.  
S1 – Exatamente. Exato. Claro.  
E – Esse teu procedimento, de procurar identificar as pessoas que chegam, moradores ou visitantes. Por que tu fazes isso?  
S1 – Segurança minha e segurança dos... próprios moradores.  
E – Certo. Pra garantir a segurança.  
S1 – Exatamente.  
E – E quando chega um entregador de alguma coisa?  
S1 – Entregador com uma pizza, com uma massa, essas coisa(s)...  
E – Isso.  
S1 – Eles informam o número do apartamento, eu interfono, pergunto pra moradora: - Dona Jaqueline, a senhora pediu farmácia, ou pizza? - Ah, pedi. Aí disse o nome da pizzaria. - Não, pode mandar subir, Hamilton. Aí uma vez, entrar com a caixa, a caixa fica dentro da portaria, só leva a pizza e o refrigerante na mão, e sem o capacete.  
E – Ah, eles não podem levar nem o capacete nem a caixa.  
S1 – Exatamente.  
E – E por que tu fazes isso?  
S1 – Segurança minha também. Eles (es)tando com o capacete, fica ruim da pessoa, do morador... ver a fisionomia do rosto (sic), (es)tá entendendo?  
E – Hum, hum. Certo. E acaba também que ali dentro pode ter uma arma...  
S1 – Ou arma, ou eles pode(m) até pegar uma coisa de dentro do condomínio, (es)tá entendendo? Alguma coisa de valor.  
E – E tu tens alguma dificuldade com essas pessoas, com esses entregadores?  
S1 – Não, eu já logo, eu já falo pra eles assim, ó: - A ordem é a seguinte: tem que deixar caixa, tirar o capacete. Tem uns que “ah, eu não sei o quê, é palhaçada do síndico”. “Não, tem que cumprir ordem, cara. Eu tô cumprindo ordem deles. Às vezes vocês saem daqui belo e formoso (sic) e eu... me estrepe com o síndico.  
E – E quando tem festa, por exemplo?  
S1 – Ah, quando tem festa, o morador faz uma listagem, de visitante e carro e placa.  
E – Os carros podem entrar, quando tem festa?  
S1 – São doze vagas que tem no condomínio. Aí só tá liberada (sic) as doze. O restante, mando lá pra frente do condomínio, do outro lado da rua. E, no caso, a segurança minha é dentro do condomínio, fora do condomínio, fora à parte.  
E – Hum, hum. Em que situações tu achas que os condôminos, né, os moradores estão expostos ao risco?  
S1 – (pausa) Ah, repete, repete.  
E – Em que situações tu achas que os moradores (es)tão correndo risco?  
S1 – Ó, entrar no carro, eles pode(m) parar o carro numa sinaleira, alguém pode (a)bordar, entrar dentro do carro. Já faze(m) tudo. Obriga(m) o morador abrir o portão. Aí já faz(em) a festa. Pula(m) o muro, é um risco também.  
E – E os muros são altos, são baixos...  
S1 – São, acho que tem uns dois metros, fora um metro de grade, grade curvada.  
E – Mas, pode acontecer...  
S1 – Lá onde eu trabalho, são dois vigilantes, um na ronda e um na portaria, no caso, eu, né. Que, no caso, eu fico cuidando das duas lateral (sic), tanto da esquerda como a direita e a central onde fica a portaria. E o ronda fica circulando ao redor do condomínio.  
E – E tem mais alguma situação em que tu consideras que existe risco pros moradores?  
S1 – (hesitação)  
E – No caso de festa, por exemplo, tu achas que os moradores (es)tão correndo algum risco, quando entram...  
S1 – (Es)tão, (es)tão correndo risco também. Pode ter algum amigo de, de parente do morador, acompanhado, pode (es)tar com... ó vou dizer, drogas, (es)tá entendendo, ainda mais, assim, adolescente, em salão de festa lá no condomínio...  
E – E daí como é... (interrompida)  
S1 – Um arma, também.  
E – Hum, hum. Porque tu não podes fazer revista!  
S1 – Exatamente.  
E – Se o pessoal entrar, né. Então entra, por exemplo, um convidado com uma outra pessoa, que não (es)tá na lista. Ele pode entrar, essa outra pessoa?  
S1 – Ó, o nome de relação dos convidados (es)tá ali. Tem morador que bota as pessoa(s) que...  
E – (ajuda) Vêm junto.

S1 – Que vêm junto. Tem morador que não coloca, só coloca o nome das pessoa(s) que (es)tá (sic) convidada pra entrar no condomínio.

E – E nesse caso, como é que tu fazes. Tem uma lista com só o nome das pessoas. Chegou uma pessoa com um acompanhante, que o nome não (es)tá na lista.

S1 – Eu interfono pro salão. Assim ó, tal pessoa, tal fulano (es)tá listado aqui, só o que a outra (sic) acompanhante não (es)tá listada aqui. Autoriza a entrar? Aí, o morador autorizando...

E – Hum, hum. Geralmente eles autorizam?

S1 – Exatamente. E também na entrada do portão tem uma câmera também, focada pra entrada do portão. Sai lá no salão de festa, lá, que no canal três pega, o morador já...

E – Ele vai identificar.

S1 – Exatamente.

E – E nessas festas, que tipos de problemas acontecem?

S1 – Barulho, principalmente ali no bloco A, às vezes os morador(es) reclamam, interfonam lá pra portaria, sabe, Hamilton, o barulho (es)tá demais, não sei o quê, não sei o quê. Aí já passo um rádio pro ronda, pro morador baixar o volume, ou o pessoal que (es)tá ao redor da piscina entrar pra dentro (sic) do salão, fechar as janela(s), baixar um pouco o volume, que o horário ali é até as dez hora(s).

E – E o que acontece quando tu fazes isso? Tu passas um rádio pro ronda, o ronda vai lá, conversa com eles...

S1 – Aí, os ronda(s) que trabalha(m) ali, são novo(s), não têm experiência muita, assim, com os morador(es). Aí vão lá, fala(m) com os morador(es), eles dão uma (a)baixadinha, eles vira(m) as costas e já... Aí, o quê que eu faço, assim... Andrei, então tu fica(s) na portaria, toma o meu lugar aqui, que eu vou lá dar um pulo.

E – Aí o quê que tu faz(es)?

S1 – Ah, lá eu já... converso com eles, assim ó, é assim, assim, só (es)tou dando um toque pra vocês, seu Nelson vai dar a multa pra vocês. Dá uma advertência, mais outra advertência, depois vem multa. Vai pesar no bolso do pai de vocês. Vocês tem que raciocinar.

E – Geralmente a festa que dá mais barulho é de...

S1 – Adolescente. Dezoito, dezenove, agora assim, aniversário de adulto ou alguma outra janta, tem aquele limitinho, de vez em quando dá(s) uma extrapolada, tu dá(s) uma interfonada, eles entende(m) mas...

E – Hum, hum. Aí é mais fácil.

S1 – Exato.

E – E o quê que tu fazes quando tu identificas algo que pode trazer risco aos moradores.?

S1 – Ó, hum... Foi esses dia(s) que deu um carcaço (sic) de chuva, (es)tava vertendo água no muro nos fundo(s), ali, antigamente ali era uma residência, passava uma vala. Falei pro seu Nelson (es)tava rachado, (es)tava vertendo água, aí depois deu outro carcaço (sic), estorou o muro, veio aquela aguaceira, entrou dentro da piscina, sujou a piscina toda, ao redor...

E – Tu tinhas avisado...

S1 – Exatamente.

E – E ele, não fez nada...

S1 – É coisa da natureza, né?

E – Mas foi no mesmo dia?

S1 – Foi, foi no mesmo dia. (Eu) tinha avisado.

E – E, na verdade, não tinha o que... (interrompida)

S1 – Não tinha o que fazer, é, tu ia(s) te meter no meio daquela água, não tem como, né. Já vai fazer uns dois... uns dois anos que acontece esse tipo de coisa aí. É que tem água do morro, aí pára ali, ali tem uma boca de lobo, não tem?, muita folha nova pulando ali, aí estoura. Quando a dona Maria Eugênia era síndica estourou, a piscina ficou uma lameira. “Ó, Hamilton, como é que pode deixar isso acontecer”. “Como é que pode? É coisa da natureza, dona Maria Eugênia. Não tem como, estourou o lobo (a boca de lobo)”. Aí eu mostrei pra ela a água, “não, a água estourou o muro ali, ó”. Eles têm que fazer isso aí de concreto pra evitar de coisar (sic). E essa água que tem nos fundo(s), eles (têm que) fazer um caimento, quando vim (vir) chuva é pra chuva ir pra pegar na estrada...

E – E eles fizeram isso?

S1 – (Es)tão pra fazer isso aí. Um estouro é...

E – (Es)tão esperando estourar de novo...

S1 – (Risos)

E – Certo. Porque tu me falastes, né, que... (interrompida)

S1 – É, hum, hum. Isso aí que aconteceu também foi a piscina que tinha entrado um rato dentro...

E – Dentro da piscina?

S1 – Dentro da piscina. Aí passei pro seu Nelson, no outro dia, aí o seu Nelson mandou desvaziar (sic) a piscina e desinfetar ela e tornar a enchê-la de novo. Porque isso é pra todos os moradores, né? Até os visitantes que vão ali... os adolescente(s), os morador(es) que vão pra tomar banho eu já corto eles tomar banho que eles pode(m) trazer um... como é que é, uma frieira, pode trazer uma ceborréia ou uma sarna, se entrar nessa piscina ali eles transmite(m) pros nossos moradores.

E – Isso é norma?

S1 – É a norma do condomínio. E eles pedem também é aquela... como é a...

E – Carteirinha de saúde?

S1 – Exatamente.

E – Isso eles mostram pra ti?

S1 – Não, isso aí eles... trazem com o morador depois apresentam pro síndico.

E – Certo. E no verão que tipo de coisas acontecem?

S1 – No verão ali... É normal que nem qualquer outro dia. Todos os dias nós tem(os) que colocar cloro na piscina, que isso aí nem é serviço nosso, mas a gente faz esse tipo de coisa só pra não... (es)tá entendendo? A gente quebra esse galho aí. Tem vez que o ronda faz, tem vez que eu faço.

E – Aí tu colocas cloro na piscina. Isso o ano todo ou só no verão?

S1 – Só no verão.

E – Só no verão que tu colocas cloro na piscina.

S1 – Só no verão.

E – Situações dentro do condomínio, tu também cuidas tipo risco de pessoas dentro do condomínio?

S1 – Ah, quando eles (es)tão brincando de bola perto da portaria, já aconteceu isso aí, não no meu plantão, no outro plantão do outro vigilante. Eles (es)tava(m) brincando com a bola, jogando um no outro, bateu no vidro, quebrou, aí o VGT (vigilante) lançou no livro, passou pro seu Nelson, aí o síndico foi lá e cobrou dos pais. Eu sempre procuro ajudar os próprio(s) morador(es), eu tenho essa beneficência, eu já logo digo assim, ó, “evita de fazer (sic) esse tipo de coisa que só vai dar problema pro pai de vocês”. Só isso que eu falo. Pra eles se tocar(em) e não fazer. Esses dia(s) eles vinheram (sic) da quadra, vinheram (sic) com a bola, ficara(m) ali perto da portaria, um jogando a bola no outro, sabendo que não podia. “De quem é essa bola?”. “É minha”. Eu disse : “Me dá (sic) essa bola aqui”. Botei na portaria, assim, ó... “Só vais pegar a bola a hora que tu subir(es) pra dormir”. Vai que eles quebra(m) o vidro, ou quebram o vidro de um carro, quebra um retrovisor...

E – Daí o quê que aconteceu, quando tu fizeste isso? Tu pegaste a bola...

S1 – Aí ficou comigo lá na portaria. Eles começara(m) a “reinar”, né? Sabe como é, a gurizada. Aí eles ficara(m) ali conversando, aí depois um outro subiu, outro foi pro outro apartamento, outro foi pro outro bloco, aí “tá, Hamilton, vim pegar a bola”. Entreguei e falei: “Ah, então, a próxima (vez) tu deixa(s) a bola no apartamento, se vier com a bola pra cá, vai ficar aqui na portaria.

E – Porque tem quadra, o condomínio tem quadra?

S1 – Tem, tem.

E – E lá eles podem jogar...

S1 – Antes era gramado, agora eles fizera(m) quadra. Tem quadra, tem bocha, tem parquinho, tem dois salões, e tem duas piscina(s), uma pra adulto, outra pra criança, só que ela é numa só, no caso.

E – E tu já tiveste algum problema de risco aos condôminos na piscina? Alguém...

S1 – Não, graças a deus, nunca. Eu já cansei de ir em festinha ali dos morador(es) que eles me convidava(m), eu levava os meus pequeno(s), eu ficava perto deles, perto da piscina. Às vez(es) cai dentro da piscina, a piscina é funda.

E – Então é uma coisa que tu cuidas também.

S1 – Exato, claro.

E – Quando tem gente na piscina, tu também ficas cuidando pra evitar...

S1 – Exato, claro.

E – Embora, ainda bem que nunca tenha acontecido.

S1 – Graças a deus, nunca. Espero que nunca aconteça. (risos)

E – E situações entre moradores. Tu vê algum risco entre eles, eles brigarem, eles se desintenderem?

S1- Houve uma vez, eu... Que isso aí não faz parte da minha área, a minha área é dar segurança ao condomínio, aos moradores. Evitar de (sic) alguém pular o muro ou mexer em alguma coisa nas garagem(ns), do morador pedir pro... interfona pra portaria, assim, “ah, Hamilton, dá de interfona(r) pro 203, 304, não, 103, 303, pede pra interfonar pro 303 que o barulho (es)tá demais, (es)tão andando de salto alto...” Eu fui fazer esse favor e o morador de cima “veio com uma ponta de língua”. (riso) Baixar o som, essas coisa(s), falou alto tem que bater pro síndico. Aí depois acho que o síndico conversou com o morador e disse pra nunca mais fazer isso.

E – Problema entre eles... Na verdade ele não vai no apartamento, manda pra baixo.

S1 – Ele interfona pra portaria, exatamente. Aí vou lá, como sou educado, graças a deus sou educado, eu já evito de... (es)tá entendendo, extrapolar mais. Eu já falo, assim ó, o seu Nelson manda tal advertência, depois dá multa, vai pesar no bolso. E esse negócio nem é meu, de (es)tar falando com morador, baixar o som, de andar de salto alto...

E – Não é tua função, mas tu auxilias.

S1 – Exato. Eu procuro fazer meu máximo, lá no condomínio.

E – Quantos vigilantes trabalham no condomínio? Tu falaste que no total são quatro, então?

S1 – (Es)pera aí, são quatro... são cinco... seis.

E – Seis?

S1 – São quatro, doze por trinta e seis (horas), e dois ronda(s). São, no caso... tem o ronda fixo e tem o ronda que tira a folga do ronda fixo.

E – No mesmo horário que tu tem mais um?

S1 – Não, eu pego às dezenove (horas) e o sete por um (dias?) pega às dez (horas).

E – Ah, tá.

S1 - (Es)tá entendendo? Que é seis hora(s) que ele faz, o sete por um.

E - Certo. Então, trabalhas tu na portaria e um fazendo ronda...

S1 - É, começa às dez hora(s).

E - São quantos blocos?

S1 - São seis blocos.

E - Os vigilantes são contratados por empresa terceirizada, né, não tem nenhum que é do próprio condomínio, todo mundo pela Back...

S1 - Antes era tudo pela Back, era só o zelador que era pelo condomínio. Aí, eles tirara(m) o zelador, botaram um da limpeza como zelador, aí não deu certo, aí o seu Nelson contratou um que era da Back, saiu da Back, o Zé, agora (es)tá de zelador.

E - Ali só tem uma avenida que passa em frente ao condomínio, né?

S1 - Exatamente.

E - Só aquela ali que tu precisas cuidar...

S1 - E a rua ao lado, à direita, no caso...

E - Ah, tem uma rua ali do lado que precisa cuidar...

S1 - Exatamente.

E - Esse fato de ter uma rua na frente, uma rua do lado, isso facilita o teu trabalho ou dificulta?

S1 - (pausa) Ó... como é que vou te dizer... É arriscado. Lá pros fundo(s) é arriscado.

E - Nessa do lado, né?

S1 - Exatamente. E, à esquerda, tem a academia Garra. A academia Garra, ela é do mesmo comprimento do condomínio, do terreno.

E - É mais difícil de alguém pular, dessa área pra cá.

S1 - Exatamente. E o pessoal quando entra na academia só entra pela entrada, tem um portão pelo lado, só que é dos portão(ões) de zinco, não tem... E é alto, acho que deve ter uns dois metro(s) e pouco.

E - Quantos acessos existem ao condomínio? São quantos portões?

S1 - Eram dois. Um era no fundo, quando tinha material, agora vai fazer, acho que vai fazer uma semana que eles tirara(m) o portão, e fica, no caso, dentro da quadra, né, fica na parede. Aí de tanto a gurizada jogar bola, bater no portão, aí foi entortando o zinco, daí o seu Nelson mandou tirar o portão e fechou de material.

E - Fechou. Daí ficou só uma entrada aberta, pra carro...

S1 - Ficou só a entrada da portaria.

E - As duas que tu cuidas...

S1 - Exatamente.

E - E isso te facilita... Porque aí tu não precisas te preocupar...

S1 - Exatamente. Aí eu tenho que ficar mais "ligado" na direita e na esquerda, né?, tem a porta, o local onde nós trabalha(mos) é muito venenoso..., como é que eu vou dizer... Como é...

E - Visado...

S1 - Não, não.

E - Ah, vulnerável!

S1 - Vulnerável! (risos) No caso, (es)tou na portaria, (es)tou de frente pra estrada, aqui é a janela, ó, (es)tá entendendo, e tem, quem (es)tá pro lado de fora mais ou menos uma altura assim, ó... É arriscado, vai que vem um com uma arma, um pedaço de pau... Eu já deixo... Durante a madrugada eu já deixo a janela assim aberta e fico de olho à direita e à esquerda, pra evitar de (sic) alguém pular, (es) tá entendendo, que mais pra baixo tem obstáculo, no caso à esquerda, que é a academia. Agora, à direita, tem aquela estrada ali...

E - Hum, hum. Pra chegar na portaria não tem nenhum portão? Quem (es)tá na rua não pode chegar na portaria?

S1 - Não. Não tens uma folhinha aí...

E - Tenho... Aqui... (dá o papel)

S1 - (desenha no papel) É assim, ó: aqui tem a rua do condomínio; aqui é um bloco, dois bloco(s), a portaria fica aqui assim, ó. Aqui onde fica a entrada. Só que o portão, ele é aberto aqui, (es)tá entendendo? Aí, no caso, o morador entra com o carro, para aqui pra poder abrir o portão, e entrar. Só (es)tou mostrando pra ti (sic) como é que é aqui, (es)tá entendendo? Aí isso aqui fica vulnerável, ó. (Por)que se a portaria fosse mais alta de que (sic) a pessoa, ficava melhor da (de a) gente conversar, (es)tá entendendo?

E - E o quê que tu fazes pra que isso não aconteça?

S1 - Exatamente.

E - O quê que tu fazes pra que isso não aconteça?

S1 - O quê que eu faço?

E - É, se tu maténs o vidro fechado, né...

S1 - Exatamente. Fechado assim pra...

E - Ver...

S1 - Evitar de alguém que vagabundo assim com um pedaço de pau ou até com uma arma, (por)que ali onde nós ficamos é vulnerável. Se o portão fosse pra fora, dava mais segurança pra nós também, (es)tá entendendo?

E - Com certeza. E esse vidro, ele é blindado?

S1 – Não, ele é com...

E – Película?

S1 – Película.

E – Certo. Então quem (es)tá de fora não vai saber quantas pessoas tem ali dentro, se o vidro...

S1 – Ó, quem (es)tá fora sabe quantas pessoas (es)tá(ão) ali dentro.

E – Consegue ver...

S1 – É que fica ligada a luz da portaria, é a norma. Fica ligada. E quem (es)tá dentro pra fora não dá de ver quase nada. Agora, só durante o dia. Durante o dia, quem (es)tá fora não dá de ver quem (es)tá dentro.

E – (Por)que tu trabalhas à noite, né? Então, isso dificulta pra ti, né?

S1 – Exatamente.

E – Deveria ser ao contrário: quem (es)tá dentro ver quem (es)tá fora...

S1 – Exatamente. E quem (es)tá fora não ver quem (es)tá dentro.

E – E tu já tentaste ver alguma coisa pra mudar isso?

S1 – Ó, isso aí (es)tá pra mudar, (mas) até agora, nada...

E – Invertendo-se (?) as lâmpadas já dava efeito contrário: se a de dentro ficar apagada e a de fora acesa, quem (es)tá dentro vê quem (es)tá fora, mas quem (es)tá fora não vê quem (es)tá dentro.

S1 – Exatamente. Isso aí, o fiscal também, quando passa com o carro, ele quer ver a gente. Ele identifica, ali ele já “fica ligado” o vigilante que (es)tá atento e que não (es)tá atento. Com a lâmpada apagada... (risos) Ele não sabe se (es)tá acordado ou dormindo. (risos)

E – É, esse é um critério que as empresas até adotam pra ter uma garantia que o vigilante (es)tá acordado mas, ao mesmo tempo, dificulta pro vigilante, né?

S1 – Exato, claro.

E – (Por)que se a luz de dentro (es)tivesse apagada tu, muito melhor, ia ver o que (es)tá fora.

S1 – Ao redor...

E – Ao redor. Então... Mas são aquelas coisas (com) que a gente tem que lidar...

S1 – Exatamente, claro.

E – E... Tu me falaste que tem câmera, né?

S1 – Tem. Só tem ali na portaria, ali. Isso aí também (es)tá em assembléia, (es)tá pra vir botar (sic) nos ponto(s) vulnerável(eis) do condomínio, pra colocar isso aí. Só não sei quando.

E – E na portaria, é só pra ver as pessoas que entram... Na verdade [só o que o vigilante (es)tá vendo?], né?

S1 – Exatamente.

E – Só que grava(-se) estas imagens, daí?

S1 – Ó, eu não sei... Não sei se gravam. E tem morador que no apartamento vê as pessoa(s) circulando ali na... portaria.

E – Portaria... E tu também tens um monitorzinho...

S1 – Não, não tenho.

E – Não tens...

S1 – Tem condomínio que tem, tem uma tela. Aí quando eles bota(m) aquelas câmera(s) nos ponto(s) mais vulnerável(is), aí fica passando, aparecendo na telinha.

E – A câmera, então, te ajuda ou não faz diferença pra ti ter essa câmera?

S1 – Não sei como te explicar. Pra mim não...

E – Só te ajuda no sentido em que a pessoa que (es)tá lá, sei lá, no salão de festas consegue ver se conhece ou não...

S1 – Exatamente.

E – Só isso. (Por)que te dar uma garantia a mais, também não...

S1 – (risos)

E – Na verdade inibe o bandido, porque ele não vai querer mostrar a cara, né?

S1 – Exatamente.

E – Então isso acaba te ajudando de alguma forma, né?

S1 – Hum, hum (afirmativamente).

E – É portão eletrônico?

S1 – É.

E – São dois, um pros carros e um pras pessoas?

S1 – Eu só libero, aperto o botão e ele abre automaticamente ou o morador tem a chave e abre o portão.

E – Hum, hum. Ainda pouco tu falaste que às vezes tem amigo de morador que reclama de se identificar, né? Isso é um problema que tu enfrentas também, né?

S1 – É, mas eu “levo na maciota”. Interfona pro morador, “assim, assim, assim”, “não, pode deixar entrar, Hamilton”. Já que o morador autorizou, aí deixo entrar. Eu já conheço bem, assim, o, o, os visitante(s) que entra(m) lá no condomínio. Agora quando é um visitante estranho, aí sim, eu já entro mais em detalhe(s), telefono pro morador, aí o morador desce, vai na portaria, “não, pode deixar entrar, Hamilton”.

E – Ah, tá. Aí o morador desce.

S1 – Exatamente.

E – Perfeito. E que situações tu passaste em relação a isso? Tem alguma situação que tu lembres, de (em) que era uma pessoa estranha, tu pediste identificação e ele não quis se identificar, ficou brabo?

S1 – Não isso aí foi o morador: (o) filho da dona Eneide. Acho que não fazia um mês. Eu acho que ele (es)tava na casa de praia, aí veio pro apartamento, ele chegou “dá de abrir o portão”, eu perguntei assim, “pois não, posso te ajudar?”. “Ah, eu moro aí”. “Mora aí? Seu nome, bloco e apartamento!”. Aí ele já deu uma alterada. Aí eu disse: “Não, colega, é segurança pra mim e pra você. Como é que vou liberar o portão pra ti se eu não te conheço, se agora (es)tou só te conhecendo, pô? Eu sou novo aqui. Tem que entender, pô.

E – E ele?

S1- Aí ele passou o nome dele direitinho, “agora, sim”. Liberei o portão, entrou. Aí ficou um mês, um mês e meio assim, bicudo, aí depois a mãe dele veio com ele, “ah, Hamilton, é assim, assim, assim”. “Não, (es)tá jóia, dona, é (por)que eu não conhecia e eu sempre falava pra ele se identificar, qual o apartamento e ele achava ruim. Aí depois daquilo dali, eu trato...

E – Tranqüilo...

S1 – Tranqüilo. Cumprimento. Sai à pé, cumprimento, ele de carro, cumprimento. É conversando que se entende, né?

E – Sim, com certeza. E hoje tem alguma situação de risco, tu achas, tu identificas, isso aqui é um risco pros moradores, é um risco pra mim...

S1 – Ó, risco é nos fundo(s). No fundo do condomínio.

E – (Por)que não tem nada, né? É um morro, né?

S1 – Exatamente. É um morro. E é muro... Se tu pula(r) do condomínio deve ter uns três metro(s) de altura, e pro lado inverso deve ter um metro e meio ou dois metro(s) de altura. Acho que tem um metro, um metro e meio, se não me engano. É, um metro e meio. Aí depois tem a grade de um metro. Que, no caso, ela é apontada pra dentro do condomínio. Ela é assim, ó. (gestual)

E – Então ali é um risco...

S1 – É um risco. (Por)que, no caso, das sete até umas dez hora(s), fica assim... Um ponto assim... Como é que eu vou dizer...

E – Ah, porque aí não tem o ronda, né?

S1 – Não tem o ronda, é, depois às dez hora(s) que chega o ronda.

E – Esse ronda trabalha só à noite?

S1 – Só à noite. Ele trabalha todos os dias, no caso. O certo em condomínio deveria ser dois vigilantes “pegando”, dois vigilante(s), doze trinta e seis (turno em horas).

E – No teu caso, tens um período que fica...

S1 – É, até ele chegar, lá atrás não fico sabendo o quê que o morador (es)tá fazendo, ou o visitante (es)tá fazendo, ou quem (es)tá pulando o muro, agora se tivesse câmara nos ponto(s) mais “coisa”, aí sim.

E – E quando tu chegas, tu fazes uma ronda ou só ele que faz ronda?

S1- Não, durante a madrugada eu faço uma rondazinha também.

E – Daí ele fica na portaria...

S1 – Exatamente. Eu fico conhecendo um pouco do serviço dele e ele fica conhecendo um pouco do meu serviço.

E – Hum, hum. Isso é uma orientação da Back ou vocês é que resolveram fazer isso?

S1 – Ó, nós é que resolvemos fazer isso aí.

E – Melhor, porque daí quando precisar...

S1 – Melhor. Exatamente. Vai que um dia eu falto, eles bota(m) um vigilante que não sabe nada, o outro já (es)tá... Já conhece o morador, já conhece os visitante(s). Vai que bota(m) um vigilante estranho que nunca trabalhou ali, aí vai “pode entrar, pode entrar”. (risos)

E – Tem polícia ali perto?

S1 – Ó, agora (es)tá passando policial a pé. A pé.

E – (Por)que antes tinha um posto policial ali pertinho, não tinha?

S1 – Tinha, tinha ali na área do colégio, ali, uma sede, uma sedezinha.

E – Hum, hum. E agora não tem mais...

S1 – Agora não tem mais. Agora de vez em quando (es)tá passando um policial a pé.

E – Tá. E isso pra ti é bom?

S1 – É bom? É ótimo, tanto pra mim como pros morador(es). A redondeza ali, né?

E – Certo. E tu sabes o valor da taxa de condomínio, lá?

S1 – Com a nossa segurança tudo (sic)?

E – É, quanto que os moradores pagam da (pela) taxa de condomínio, tu sabes?

S1 – Mas, no caso assim, fora a vigilância, no caso?

E – Não, tudo que eles pagam.

S1- Vai ficar entre nós dois: deve ser uma faixa de treze a quatorze mil.

E – Tá, de condomínio. E tu sabes quanto cada morador...

S1 – Não, não. Isso é da vigilância.

E – Ah, da vigilância.

S1 – Da vigilância e do pessoal da limpeza.

E – Porque é assim: os condomínios, os moradores têm que pagar uma taxa todo mês pro condomínio.

S1 – Acho que deve ser uns quatrocentos e pouco, quinhentos. Aí, juntando todos eles, dá um “monte”. (risos)

E – Essa informação é só porque, assim: eu vou analisar se tem diferença o teu condomínio, com pessoas de classe média, classe média-alta, e pegar um condomínio de uma classe diferente...

S1 – Mais alta ainda, no caso.

E – E a taxa de condomínio é uma forma de se ver. Porque pela taxa de condomínio tu já tem(ns) idéia do poder aquisitivo das pessoas que moram. Por isso que eu peguei essa questão.

S1 – Hum, hum.

E – E tem alguma situação que tu achas que dificulta o teu trabalho?

S1 – (pausa) Que dificulta... É quando dá problema no HT (sigla para rádio intercomunicador). Esses dia(s) o carregador tinha arrebentado o fio, aí passei um telefonema pra Back pra mandar um carregador novo, aí o atendente foi lá e pegou um carregador, eu lancei em livro, aí ficou umas duas, quase três semanas sem o carregador...

E – Sem HT...

S1 – Não, o HT ficou. Só levaram o carregador.

E – Daí, dava pra usar?

S1 – Descarregou! Se o HT depende do carregador. Aí levaram o carregador. Acho que ficou umas três semana(s). E de vez em quando telefonava pra lá pra saber se ia demorar. Agora, essa noite que eu trabalhei lá no lugar do André, que é sete por um (turno de trabalho – dias), o supervisor daqui trouxe o carregador novo. Agora esse daqui, sim.

E – Isso te dificulta, porque tu não consegues te comunicar com o ronda, né?

S1 – Exatamente. Vai que... uma coisa assim de emergência (es)tá acontecendo ali, ele já tem como “passar um rádio” rapidinho. E o telefone tu tem(ns) que...

E – Discar...

S1 – Discar, e depois tem que discar mais dois número(s) pra ver se libera, depois discar o telefone. Aí nesses dois, cinco minutinho(s) já aconteceu muita coisa, né?

E – E o quê que tu achas que é mais perigoso pros moradores?

S1 – Mais perigoso? Bom, pra mim, é entrar gente dentro do condomínio, pelos fundo(s).

E – Pela frente, tu garantes?

S1 – Ali na frente, onde eu trabalho, ali, eu garanto. Graças a deus nunca aconteceu de alguém pular ali na frente, ali. Mas, se pular, “toco-lhe o pau”. (risos)

E – Tu trabalhas armado?

S1 – Não.

E – Não. Mas tu tens o quê, uma tonfa...

S1 – Era pra ter tonfa ali, mas não temos.

E – Não tem nada?

S1 – Tem é lanterna e o HT, se não me engano, é o HT. E o “pen” (XXX).

E – E o ronda, também não (es)tá armado, nada?

S1 – O ronda é só o “pen”.

E – Então, se pular alguém, tu vais ter que pegar no braço?

S1 – Se tu achar o... (gestual)

E – O que tiver por perto... Embora o bandido, ele, na verdade, vai procurar o mais fácil. Pra ele é mais fácil um local que seja (tenha) um vigilante só, que não tenha todo esse recurso que vocês têm.

S1 – É, (por)que o ladrão, ele sempre pesquisa, né? Ele vê que hora que a gente sai, que hora que a gente entra. Fica pesquisando, pesquisando, até ver um ponto fraco...

E – E tu já identificaste alguma coisa desse tipo, assim, tu notaste que tinha alguém rondando, alguém de olho...

S1 – Ó, quando passa gente descendo (d)o condomínio ali, tem muitos que passam olhando, tem outros que não. Eu fico mais atento naqueles que passam observando dentro do condomínio, pra dentro do condomínio. Na frente é grade, as lateral(is) que é (são) murada(s), a frente, “de fora a fora”, de uma extrema a outra é grade. Agora eles (es)tão deixando crescer o pé de arvorezinha, não tem, eles (es)tão podando mais alto de (do) que a pessoa que passa ali na frente. Aí evita deles (de eles) (es)ta(rem) focando (sic) pra dentro do condomínio.

E – Aí, quando passa alguém olhando muito pra dentro do condomínio, o que tu fazes?

S1 – Eu fico observando. Eu saio dali da portaria. Eu fico observando até ele sair fora do foco de vista.

E – Então tu cuidas da pessoa e, ao mesmo tempo, deixas que ele te veja?

S1 – Não! Eu fico mais...

E – Escondidinho...

S1 – Fico mais escondido, é. (risos)

E – Então, (es)tá certo. Não sei se tu tens alguma dúvida ou alguma coisa que possa ser importante no teu serviço que, de repente, a gente não falou aqui...

S1 – Ó, é (preciso) respeitar as pessoas, no caso. (Por)que ali onde trabalho, ali, é sempre sorrindo, sempre agradando os moradores... Isso.

E – E quando tu trata as pessoas assim que retorno tu tens?

S1 – Só tenho gratificação.

E – As pessoas te respeitam também?

S1 – Hum, hum (afirmativamente)



E – E quando eles (es)tão com algum problema... tu procuras resolver!  
S1 – Eu procuro... resolver fora da minha área, (es)tá entendendo? Tem aquele negócio, ganhar multa, não sei o quê, vai pesar no bolso, aí eles já vão...  
E – E quando vem esse pessoal que vem fazer serviço dentro do condomínio, por exemplo, um encanador veio trocar lá uma torneira...  
S1 – Isso aí tem horário, mudança, negócio de arrumar máquina de lavar, encanador, vidraceiro, isso aí é das oito ao meio-dia, das duas às seis.  
E – Então contigo não acontece?  
S1 – Não. Já cansou de ir gente da NET lá, assim “vou (em) tal apartamento, bloco”, aí interfono pro morador, aí “não, Hamilton, eu que pedi”. Só que, em seguida, eu interfono pro síndico. “Ó, seu Nelson, veio um cara da NET, foi feito no bloco C, (apartamento) 502, pra arrumar o negócio da rede”. Aí “ó seu Nelson, é meia hora (12:30). O horário é das oito ao meio-dia, do meio-dia (confundi-se) às seis”. Aí o seu Nelson, de vez em quando, manda liberar. Eu peço o crachá antes pra identificar. Ele vai até o apartamento, depois ele sai e...  
E – Mas sempre com a identificação da pessoa...  
S1 – Exatamente.  
E – No caso de mudança também?  
S1 – É sempre bom, né? Exato, claro.  
E – (Por)que no caso de mudança entra o caminhão.  
S1 – Exatamente. Aí o caminhão fica ali, perto da portaria, nos fundo(s).  
E – Pra vocês poderem olhar.  
S1 – Hum, hum. Tanto descarrego mudança, como bota(m) mudança pra dentro. Vai que um deles vai botando a... como é que é...  
E – A mudança.  
S1 – A mudança do morador, vai que pega uma bicicleta de um outro morador (e) bota pra dentro do caminhão.  
E – Como é que tu sabes isso, como é que vocês identificam isso?  
S1 – Isso aí é durante o dia.  
E – Ah, tá. Durante a noite não tem.  
S1 – Hum, hum.  
E – Certo. Então (es)tá certo.  
S1 – O zelador, quando o caminhão pára pra descarregar alguma coisa, o zelador sempre (es)tá atento.  
E – Ele acompanha também...  
S1 – Exatamente.  
E – É, essas coisas, tem que cuidar.  
S1 – Exato.  
E – Então (es)tá certo. Obrigada, Hamilton.  
S1 – (De) nada. Se precisar, deus que ajude tu... (fim da gravação)

[Fim da entrevista]

## Transcrição de Entrevista

### • Entrevista Sujeito B

**E:** Entrevistadora

**S1:** Sujeito B

E – Qual a tua idade?

S1 – Vinte e cinco.

E – Quando tu trabalhavas no condomínio qual era o teu horário de trabalho e a tua escala?

S1 – Era finais de semana e feriado. Das sete da manhã até as dezenove horas.

E – Quanto tempo tu trabalhaste no condomínio?

S1 – Seis meses.

(ininteligível)

S1 – (...) Alguma coisa, assim, de anormal (?) pela manhã e geralmente a gente verificava se (es)tava(m) as chaves, tudo ok, realmente é verificado isso, o portão da garagem... Coisas assim, que (es)tá tudo ok, que não (es)tá faltando nada pra outra pessoa poder ir embora. Ver se (es)tá tudo ok.

E – E quando faltava algum material o que é que tu fazias?

S1 – Anotava no livro.

E – Tudo tu anotavas no livro?

S1 – Isso.

E – Se faltasse alguma coisa tu anotavas no livro e eles têm que dar conta disso...

S1 – Isso.

E – E como é que era a tua rotina de trabalho?

S1 – Geralmente assim, quando chegam né os visitantes, aí eles chegam na portaria... No prédio onde (em que) eu trabalhava era assim ó: eles chegavam, interfonavam pra mim e eu entrava em contato com a pessoa do apartamento. A pessoa autorizando a entrar aí eu abria o portão, no caso. Tinha caso, assim, que a gente anotava, tinha uma listagem pra anotar o nome da pessoa que subiu. Mas depois disso foi meio esquecido e aí não... Geralmente era isso. E às vezes tinha(m) moradores que o que a gente fazia, ali, era abrir o portão da garagem porque o morador, ele tem um controle, mas geralmente é o vigilante que abre pra comodidade pro morador. Mas é errado, não tem.

E – Sempre que chegava um carro de um morador... Por exemplo, chegava um carro de um morador tu já abrias o portão ou tu tinhas algum outro procedimento.

S1 – Geralmente... Porque tinha que esperar ele abrir. Se ele não abrisse, saísse do carro e falar assim “não, abre o portão pra mim”, aí a gente tinha que, realmente, abrir o portão.

E – Mas aí tu vias que era ele...

S1 – Sim. E nós tínhamos, também, câmeras. (?) Tinha câmera da garagem, porque tem elevador na garagem. Tinha câmera no elevador e na frente do prédio, assim. E o carro também tem uma identificação, geralmente um selinho.

E – Um selinho. Porque se chegar um carro com um selo mas tu não ver que é um morador, aí tu não abrias...

S1- Não, aí não pode.

E – E quando chegava, por exemplo, um morador que não tinha chave do portão, o que é que tu fazias?

S1 – Não lembro de isso ter acontecido, né, mas se acontecesse isso... É porque a gente tinha uma listagem com o nome da pessoa. Aí acho que o procedimento certo seria confirmar o RG da pessoa.

E – E o morador...

S1 – Ele ia achar ruim, com certeza, porque a pessoa fica sem paciência, assim, né. É a mesma coisa quando... Já aconteceu de filhos da pessoa achar(em) um absurdo de (eu) pedir a identificação, né, pra subir.

E – Mas se chegasse o filho de um morador, sem...

S1 – A identidade...

E – Tu não conhecias e ele não tinha a chave do portão....

S1 – Tinha que interfonar pra pessoa confirmar antes de abrir.

E – Porque se tu não conheces...

S1 – Aí não tem como. Já aconteceu uma vez, (por)que tinha(m) os fiscais da empresa que, geralmente eles testam, né, a pessoa. Então já aconteceu uma vez, eu não conhecia o fiscal e ele chegou lá e queria entrar e fez assim, tipo um escândalo pra entrar, entendeu, no prédio. Aí eu disse “não, o senhor não tem autorização e o senhor não vai entrar”. Não deixei. Aí depois ele voltou devidamente identificado, aí, né, era um teste.

E – Então aconteceu de chegar alguém, sem identificação, de o fiscal chegar...

S1 – Mas daí eles ficaram testando, né, pra ver como que (es)tava(s) te comportando no teu serviço: se tu ia(s) deixar a pessoa entrar e subir ou se tu ia(s) barrar mesmo, né.

E – E o que é que tu fizeste?

S1 – Não, eu barrei. Porque ele disse “não, eu quero entrar pra falar com a pessoa”. “Qual pessoa?” Ele não sabia dizer, entendeu. “Ah, mas deixa eu entrar pra falar contigo”. É uma coisa totalmente fora do padrão, né.

E – E tu não deixaste?

S1 – Não, porque a gente tem dois portões: o portão que tem o interfone lá fora e mais outra porta que é da recepção. Então tem duas portas até chegar em mim, né. Então, automaticamente, eu falava lá de dentro, em nenhum momento lá fora, porque aí eu fico, eu, à mercê dele.

E – E quando chegava entregador... De pizza, floricultura...

S1 – Geralmente eles interfonam direto. Isso é uma coisa que aí, automaticamente, eles sobem.

E – Porque o morador consegue abrir...

S1 – É. Eles sobem, vão até o andar da pessoa, né, e geralmente o morador (es)tá lá já esperando com o dinheiro certinho.

E – Mas, por exemplo, se era um motoboy. Ele entrava com o capacete, com a caixa, como é que era?

S1 – É, vamos supor, ele vai entregar uma pizza. Às vezes, assim, a gente até pedia pra ele deixar o capacete ali na recepção pra eles subir(em). Mas quando, às vezes, o morador vinha buscar a pizza ali na recepção, aí eles (es)tavam com o capacete na cabeça, assim, mas não colocado...

E – Dava pra identificar quem era?

S1 – Até dava. Geralmente eles tiram, né.

E – Em que situações tu achas que os moradores estavam expostos ao risco? Estavam correndo perigo?

S1 – Assim, quando entrega, eu acho que daí já é um grande perigo, né. E quando fazem mudança, essas coisas, assim, eles abrem o portão da garagem e tem que manter aberto. Porque aí fica aquele entra-e-sai.

E – E tu tinhas como ter algum controle disso?

S1 – Na realidade não tinha, porque eles tinha(m) que... Eles tinha(m) que sair ali e o morador geralmente, às vezes, pedia até pra gente colocar o portão no manual, (por)que tem como mudar, né. Colocar no manual até mesmo no caso se outro morador não apertasse o controle pra evitar né... O pessoal carregando coisas, ali. E na situação assim também, quando ia o pessoal colocar o lixo pra fora, lá no fundo.

E – Isso aí era o pessoal do condomínio... Empregado do condomínio...

S1 – É. O zelador, a faxineira, (por)que às vezes no fim de semana, no sábado, eles vinham. E colocar o lixo pra fora, e coisa... (N)aquele horário eu ficava, bem dizer, mal porque lá atrás ficava aberto o portão e eu ali na frente. Podia alguém entrar lá por trás.

E – Quando o pessoal ia botar o lixo pra fora, tu achas que era risco?

S1 – Ou quando chegava pra... O pessoal do gás, pra abastecer, também, eles abriam o portão de trás, lá. O risco é assim, ó, porque a gente da recepção, ali, (es)tava controlando mas lá no fundo, nesse portão que dava acesso, ficava aberto porque a mangueira do gás (es)tava circulando, né, então poderia muito bem entrar alguém... Eu não poderia ficar lá e na recepção, né?

E – Então ficava vulnerável...

S1 – Isso. E uma coisa errada também, os moradores gostavam de utilizar aquele portão para não fazer a volta na rua, porque era na Beira-Mar, ali, (em) que eu trabalhava. Então eles vinham pra Almirante Lamego e eles queriam entrar por ali, não queriam vir pela Beira-Mar.

E – E tu achas que se alguém abordasse...

S1 – É, não (ir)ia ter como defender aquela pessoa, né?

E – E tem a câmara, alguma coisa?

S1 – Tinha uma câmara naquele portão, sim. Mas até tu chegar(es) lá, aquela pessoa podia chegar com outra pessoa, até armada, alguma coisa e forçar ela (forçá-la) entrar por ali.

E – E tu trabalhavas armada?

S1 – Não.

E – Não. Desarmada.

S1 – Desarmada.

E – Tinhas alguma coisa que te ajudava...

S1 – É, tinha um... Aquele pra dar choque, assim...

E – E quando tu sabias que estava acontecendo alguma situação em que os moradores poderiam ficar expostos ao risco, o que tu fazias?

S1 – Ah, sim, aconteceu. Sabe o que aconteceu uma vez? Um cara, ele, porque ocorre muito, como a pessoa estaciona ali, por causa do El Divino, tinha aquela movimentação. E tem umas pessoas que ficam pra cuidar (d)os carros, pessoas assim, “flanelinha”, né, pra cuidar (d)o carro. Então aquilo ali, às vezes, incomodava os moradores. Porque tinha senhora de idade, (por)que às vezes eu tinha que ajudar a abrir a porta pra ela, (por)que vinha táxi receber ela (recebê-la) ali, né, então eu tinha que levar até a escada, né. Não era o meu serviço, mas eu fazia em consideração a uma senhora de idade, né, podia alguém abordar ela. Aí, por duas vezes, assim, eu entrei em contato com a polícia, porque eles ficavam não só olhando os carros, (por)que os moradores têm garagem, mas estacionam na frente. E eles ficavam cuidando, colocando panfletinho na porta, e coisa, entendeu, aí às vezes eu pedia pra polícia dar uma voltinha ali, aí eles vinham...

E – Pra passar...

S1 – Pra passar. Porque eles ficavam bem... E quando se aproximava das sete horas, que é (era) o horário que eu saía, eles ficavam bem por ali, mesmo. Encostado(s) na árvore, cuidando o movimento, assim, né? Isso aí era ruim. Porque assim como saía aquela senhora de idade, chegava netos, às vezes, criança pequena...

E – Hum, hum. E alguma vez teve alguma situação, até que tu vistes que alguém tentou assaltar alguém do condomínio, ou só o risco?

S1 – Só o risco. Pelo período (em) que eu trabalhei ali, só o risco.

E – Aí tu ficavas cuidando.

S1 – Sim. Ficava olhando...

E – Quando tu ficavas mais atenta, né. Numa situação dessas, tu identificaste o risco, ficaste mais atenta. Que consequência tu tinhas disso?

S1 – Eu assim?'

E – Isso.

S1 – Ah, principalmente a ronda é perigo, né. Porque a gente é como mulher, né. Trabalhar na recepção, assim, e chega uma pessoa, um cara maior, por mais que tu tenha um conhecimento de qualquer coisa, tu não... Então, a tua reação na hora é reação de medo, também e, assim, tu já quer(es) é ligar pra polícia mesmo, né. Tu quer(es) achar uma forma de se proteger... (Por)que senão se torna mais grave ainda, que tu não consiga mais sair daquela situação.

E – E quando tu ligavas pra polícia. A polícia vinha, fazia a ronda, e esses caras se afastavam?

S1 – É, geralmente, assim... Tinha uns que já trabalhavam ali, na realidade, mas como eu não conhecia bem eles, né. Teve (tiveram) dois caso(s): um ele (es)tava realmente rondando ali, o outro, ele trabalhava, ele já era conhecido do pessoal do El Divino, só que ele nunca tinha ido pra aquele lado do prédio, por isso que eu estranhei. Mas ele era conhecido...

E – Aí a polícia, quando vem, ela aborda esses caras?

S1 – Não! Geralmente pára, fica fazendo ronda... Dá uma voltinha... Só se ela ver que (es)tá muito suspeito, assim, ou que (es)tá tentando alguma coisa, aí ela aborda.

E – E como é que tu sabes que esse cara estava rondando o condomínio, a polícia te falou alguma coisa?

S1 – Não, porque fica bem em frente ao prédio, tá, tem uma visão bem ampla. E eu fico só olhando o movimento, mesmo. Então eu vi que ele (es)tava com uma atitude suspeita pra mim.

E – E com que dificuldades tu enfrentavas ao lidar com pessoas nessas situações que podiam causar risco. Como nas mudanças, quando o pessoal vinha repor o gás, levar o lixo pra fora... Que tipo de coisas aconteciam? Que dificuldade tu enfrentavas com isso?

S1 – De não poder sair dali da recepção. Porque se eu sáisse, eu ia ser cobrada, (por)que eu não (es)tava na recepção. (Por)que tinha uma pessoa que (ir)ia interfonar, “cadê (onde está) a vigilante daqui”, “cadê a porteira daqui”.

E – Tu trabalhavas sozinha?

S1 – Sim.

E – Sem ninguém pra fazer ronda, nada?

S1 – Não. Tinha só as câmeras e ali na frente. Tipo pra almoçar, assim, era um sacrifício, às vezes eu tinha que pegar e...

E – Almoçava ali mesmo...

S1 – Ali mesmo! Porque se eu fosse pra lá eles (ir)iam dar uma reclamação que o funcionário não (es)tava ali.

E – E tu tiveste algum problema, assim, de eles te cobrarem pelo fato de tu não cuidar do portão de trás e tu ter que ficar na portaria?

S1 – Sim, eu fui cobrada pela sub-síndica, uma vez. Mas aí o síndico veio e ele entendeu a situação, que eu não, né... Aí ele, no caso, passou tipo uma norma pro pessoal do condomínio que não poderia utilizar aquele portão pra acesso... Deveria entrar...

E – De morador...

S1 – Isso. Que se eles utilizassem, tipo assim, eles (es)tavam tomando pra eles a responsabilidade e o condomínio não se responsabilizava(zaria). Então ele colou no elevador pra todo mundo (es)tar ciente, colou em cada prédio, cada apartamento uma norma dessa em relação ao gás assim, aí depois vinha sempre o zelador, que não morava ali, o zelador vinha pra atender o gás.

E – Ah, tá. Daí ele vinha...

S1 – Porque antes eu tinha que ir lá correndo, abrir o portão e voltar pra recepção. E ficava olhando pela câmera. Aí quando ele vinha, ele dizia “ó, moça, (es)ta pronto”. Aí eu ia lá, ele tirava a mangueira, eu fechava o portão e eu voltava e pronto. E, nesse tempo, a minha recepção (es)tava sem ninguém.

E – Mas nessa recepção, ninguém chegava diretamente em ti... Chegava...

S1 – Primeiro no portão...

E – Primeiro no portão, pra depois, se tu abrisse...

S1 – Chegar na outra porta, e pra mim (eu) abrir a outra porta também. São (eram) duas portas que eu abria.

E – Ah, então era seguro.

S1 – Era seguro. Pra mim era seguro.

E – Tu trabalhavas sozinha, então...

S1 – Isso.

E – Era um condomínio só, era um bloco só, um prédio só...

S1 – E um apartamento por andar.

E – Tá. E tu eras terceirizada, né?

S1 – Terceirizada.

E – Tem três ruas que dão acesso àquele condomínio, né? A Beira-mar...

S1 – A Almirante Lamego e...

E – E a do lado...

S1 – Não, a do lado não é a dele, porque tem um outro apartamento ao lado: um azul. Esse (em) que eu trabalhava era um marron, assim.

E – Então só na frente e...

S1 – E atrás.

E – E atrás, que tinha acesso. Tinha um portão na frente, o portão dos carros e um portãozinho atrás: eram três acessos...

S1 – Isso são três acessos.

E – Sendo que o acesso das pessoas ficavas tu como vigilante, o dos carros tinha câmera?

S1 – Tinha, lá na garagem tinha.

E – E o lá de trás também tinha câmera?

S1 – Tinha.

E – Os dispositivos de segurança que tinha no condomínio, eram... O quê, era a câmera, o portão eletrônico...

S1 – Isso. E o negócio pra choque, assim, que é o... Tipo uma confa (?), né?

E – Hum, hum.

S1 – Seria isso.

E – Tinha telefone na portaria? Se vocês precisassem pedir ajuda pra polícia...

S1 – Isso, eu tinha acesso, como se fosse(m) ramais direto(s), sabe? Aí, caso contrário, eu tinha que entrar em contato com o síndico, solicitar pro síndico fazer a ligação ou passar... Geralmente a gente tinha que entrar em contato com o síndico pra ele, que ele resolvia. Ou, mais grave, ligar pra empresa da gente, né?

E – E quando tinha, por exemplo, uma festa. Chegavam os moradores e...

S1 – Convidados.

E – Convidados. Como é que era a entrada desses convidados? Tu liberavas todo mundo, tinha uma lista...

S1- Como ali não era muito movimentado pelo fato (de) que não morava muita gente, né, e o salão de festa era bem na recepção: do lado, assim, do elevador entrava para o salão de festas. Então, geralmente, quando acontecia isso eu chamava a pessoa responsável pela festa pra ir recepcionar ali na frente, porque eles pediam...

E – Eles desciam...

S1 – É, nem desciam, eles estavam bem dizer ali, né?

E – Era o salão de festas embaixo.

S1 – Tinha interfone direto ali na churrasqueira. Aí interfonava, “ah, fulano (es)tá aqui”, “ah, (es)tou indo aí”. Geralmente era assim.

E – E se chegasse uma pessoa que não estava na lista? O morador vinha do mesmo jeito?

S1 – É, se fosse na churrasqueira, assim, vinha. Porque quando era festa, assim, mais íntima, que era nos apartamentos, aí geralmente era à noite, né, aí eu já não estava mais. Depois das sete horas.

E – Ali perto tem posto de polícia?

S1 – Não, perto não. O que tinha antes era o que fechou ali na Mauro Ramos, não sei se você lembra. Já fechou, agora não é mais.

E – Então não tinha tão perto. E ônibus passa ali na frente...

S1 – Passa, passa no trapiche, ali.

E – Eram... O quê, são onze andares?

S1 – Onze. O décimo primeiro, no caso, é cobertura.

E –Então eram onze moradores, assim, onze responsáveis pelos apartamentos.

S1 – Exatamente.

E – Tu achas que isso era mais fácil ou mais difícil (do) que um condomínio que tem muitos apartamentos, muitos moradores?

S1 – Acho mais fácil, porque todos que moravam ali eram adultos, então não tinha criança, (em) nenhum dos andares tinha criança. Isso aí facilitava muito. Porque quando tem criança em apartamento, assim, eles saem, sabe, e amiguinhos e coisa e aquilo ali prejudica. Às vezes tinha o neto dessa senhora que morava no primeiro andar, mas sempre vinha acompanhado dos pais e coisa... Como o apartamento assim que, pode-se dizer assim, de classe social mais alta, né, eles tinham casa na praia e coisa, passavam, não passavam todo o tempo ali, então era bem tranqüilo, assim, pra trabalhar.

E – Tu tens idéia de quanto mais ou menos era a taxa de condomínio que eles pagavam?

S1 – Não sei.

E – Mas tu sabes que era um condomínio de classe média-alta...

S1 – Isso.

E – Isso eu (es)tou pegando pra ter um parâmetro.

S1 – Mas era alta. Ali morava desembargador, bem assim...

E – E tivesse algum problema assim, como tentativa de seqüestro, tentativa de assalto aos apartamentos, que tu viste que (es)tava pra acontecer...

S1 – Ah, realmente, assim, não ocorreu ali naquele prédio, comigo não, não aconteceu.

E – Os riscos que eles corriam eram coisas do portão de trás...

S1 – Isso, (por)que quando faziam mudança... Porque assim, ó, tinha uma senhora mesmo que ela gostava de ficar mudando os móveis. Então sempre ia montador, essas coisas assim, né, então isso que dava movimento, que era quando ela ia mudar os móveis, que automaticamente tinha que ser pela garagem, (por)que era(m) coisa(s) grandes, né, e não pode utilizar o elevador de servi... o elevador social, tinha que ser o de serviço, e geralmente era pela garagem. E aquilo ali, às vezes o morador dava o controle também, quando não descia, para as pessoas ficar abrindo pra transitar com os móveis, e coisa...

E – E esses montadores, eles se identificavam na guarita?

S1 – Não, nem sempre.

E – Se ele entrasse pela garagem, se ela abrisse a garagem pra ele entrar...

S1 – É porque era como se fosse um convidado da pessoa, né. No caso, o morador (es)tá tomando pra si a responsabilidade, né. Geralmente, às vezes, tem coisa que tu vai(s) interferir e leva “esporro” (risos).

E – O que é pior... Na verdade eles colocam todo mundo em risco, né?

S1 – Em risco. Mas aí tu vai(s) tentar ajudar a pessoa e ainda leva “esporro”, (por)que “não, eu (es)tou... o que você tem a ver com isso, com essa situação.

E – E tinha algum outro tipo de coisa que acontecia que tu achas que era perigo pros moradores?

S1 – (pausa) Não me passa nada agora na cabeça, assim. Sinceramente... Seria mais isso aí mesmo, as entregas...

E – De eles não se identificarem, entrarem...

S1- É, seria mais isso...

E – Tem alguma coisa que tu acha que era, assim, a grande dificuldade que tu enfrentavas lá?

S1 – É mais quando a pessoa, assim, não queria, vamos supor, se identificar, né, aí ficava aquela luta, às vezes o morador não (es)tava no apartamento, “ah, mas é minha vó, eu vou esperar”, e queria esperar ali dentro. Isso aí também acontecia.

E – E deixavas entrar?

S1 – Não podia, é a norma, eu avisava que não podia. Porque aí eu podia (es)tar abrindo a porta pra a pessoa me render ali e fazer qualquer coisa no apartamento, né.

E – E se tu conhecesse essa pessoa, tu deixavas entrar e esperar ali?

S1 – Ai, sinceramente, assim, ó, como eu só trabalhava (em) finais de semana, e coisa...

E – Tu não conhecias ninguém...

S1 – Eu não conhecia ninguém! Mas, tinha uns que eu conhecia, tinha uma senhora, mesmo, essa senhora, né, o neto dela gostava de deixar o carro na garagem, o carro dele na garagem dela, no caso, pra ir pro El Divino. Só que aí acontecia o seguinte: ela sempre, no caso de a gente entrar em contato com ela, ela sempre (es)tava em casa, ela autorizava, “ah, o meu neto pode entrar”, daí eu abria. Só que teve uma vez que ela não (es)tava e ele queria deixar o carro. Nós não tínhamos como entrar em contato com ela. Aí eu passei pro síndico, (por)que ele morava no prédio, aí como ele era muito amigo dela, eu sei que num prédio pequeno, todo mundo se conhece, sabe bem quem é quem e aí autorizou. Mas eu sempre buscava fazer as coisas sendo autorizada por alguém. Eu nunca tentava tomar a decisão por mim, porque se eu tomasse por mim depois não ia ter ninguém, “mas como que você decidiu, se isso aí não foi passado, quem foi que te autorizou (a) fazer isso”.

E – Aí tu sempre perguntavas pro síndico ou outro morador...

S1 – Isso. Pra poder, se alguém viesse cobrar de mim, dizer “não, mas tal pessoa me autorizou a fazer isso”.

E – Tu te resguardavas...

S1 – Claro, dessa forma assim que eu tentava não colocar minha cara a tapa, né. (risos)

E – O vigilante acaba sempre se complicando, né...

S1 – Claro. Isso geralmente tem que buscar o superior, porque por mais que (es)teja “enchendo o saco” da pessoa ali, né, tipo assim, se ele faz tal coisa, toda hora perguntando, toda hora pedindo... Mas eu prefiro ser insistente do que depois, né, “ah, porque você não me perguntou”, “como é que você deixou subir”. Não, aí depois vem essa cobrança assim.

E – Então (es)tá certo, Joyce, obrigada...

S1 – Espero que tenha ajudado, né.

[Fim da entrevista]

## Transcrição de Entrevista

### • Entrevista Sujeito C

**E: Entrevistadora**

**S1: Sujeito C**

E – Qual a tua idade?

S1 – Tenho vinte e sete anos.

E – Vinte e sete. Quando tu trabalhavas no condomínio qual era o horário de trabalho e a tua escala?

S1 – Bom a minha escala é doze por trinta e seis, né, o horário, das dezoito às seis da manhã.

E – Certo. Trabalhavas no período da noite, uma noite sim, uma noite não.

S1 – Hum, hum. (afirmativamente)

E – Por quanto tempo tu trabalhaste no condomínio?

S1 – Trabalhei sete meses.

E – Até que série tu estudaste?

S1 – Eu tenho o segundo grau.

E – Qual a data, tu lembras do ano do teu curso de formação?

S1 – Dia vinte e três de janeiro... São dez dias...

E – Até o comezinho de fevereiro...

S1 – Isso.

E – Tu lembras o ano?

S1 – Foi em dois mil e três.

E – Essa é segunda reciclagem que tu fazes?

S1 – É.

E – Quando tu chegavas ao trabalho o que tu fazias?

S1 – Bom, eu chegava quinze minutos antes do horário, conversava com o vigilante, perguntava o que tinha acontecido no dia e anotava (?), guardava minhas coisas e ele ia embora, eu assumia o posto, no caso. Bom, dali por diante já era noite, né, sempre aquele movimento de pessoas (?), e eu não podia sair de dentro da guarita. O que eu fiquei mais chateado é assim, quer ver ó, na madrugada, sempre na madrugada, (por)que o pessoal, em si, não incomodava o vigilante, o vigilante tem que ficar sempre tranqüilo, sempre atento. A gente corria muito risco pelo seguinte: eu ficava numa guarita de costa pra praia, então muitos marginais passavam por trás do muro, às vezes com objeto roubado, e o

muro ali não dava condição pra gente, um muro de um metro de altura. Então quer dizer que a gente (es)tava ali pelas costas, convivendo com o risco, né. A gente pedia mais segurança, (n)uma época, um cacete, uma lanterna, (por)que era escuro, ah eles não davam, não tinha como. Eu cheguei a ter confronto com um bandido, uma vez, ele com faca, ele entrou por trás, ele queria roubar a cadeira pra vender, ladrão de droga, assim né, aí teve que sair correndo, dando pedrada nele... A gente comunicava, “ah, aconteceu...”, “relata aí”, o pessoal da administração não “dava bola”. Agora eu sei que mudou. Agora tem outro tipo de segurança, de sistema: é com câmera, mais vigilância. Mas, mesmo assim, lá onde eu trabalhava (es)tá do mesmo tipo, não tem câmera, o vigilante (es)tá exposto, com as costas pra trás da praia, onde mora o perigo.

E – O vigilante fica numa guarita, fechada...

S1 – Fechada!

E – Essa guarita é de vidro...

S1 – De vidro!

E – Mas esse vidro é blindado?

S1 – Não, é vidro simples, né.

E – Certo. E essa guarita, dá pra praia?

S1 – Dá pra praia. Ali mora o perigo.

E – Que tipo de perigo tu identificas?

S1 – O vigilante tem que estar sempre atento, certo? Não são todos, não vou dizer que é cem por cento. Porque no primeiro dia de trabalho meu, comecei como vigilante, das sete à meia-noite, no décimo-quinto dia eu cochilei durante dois minutos. Nesses dois minutos o cidadão entrou. Por trás do muro que não oferecia segurança pra mim, entendeste? Foi um (?) ali. Ele entrou, aí como tinha bastante pedrinha, quando ele entrou eu escutei o sapato dele, eu ouvi o sapato dele fazendo barulho na brita, né, onde foi que eu saí, eu levantei assustado, aí comecei a olhar pro canto e eu vi, dava pra ver da janela, ele já tinha visto primeiro. Ele puxou assim, pegou a faca e pediu uma cadeira pra mim, pediu pra levar a cadeira. Eu digo “não, cara, aqui tu não podes levar nada... vou chamar a polícia agora, pra ti”. “Então chama”. Quando ele viu que eu chamei a polícia ele veio pra mim, daí eu tive que correr. Tive que correr, que gritar pra alguém me ajudar, porque o outro vigilante que (es)tava a quase dez metros de distância, muito mais do que isso, não tinha visão pra mim, né. Naquele momento ali foi o pior pra mim.

E – Então, tu cochilaste, ele entrou...

S1 – Ele entrou.

E – Quando tu viste ele já estava entrando no condomínio...

S1- Já (es)tava dentro. Eu ouvi (?) na pedra, quando ele entrou, né. Ele não entrou suavemente, ele entrou fazendo barulho.

E – Ele pulou o muro?

S1 – Pulou. Murinho de um metro.

E – Fácil de pular.

S1 – (?) de vidro, né.

E – Ele veio pela praia, pulou o muro e tu ouviste o barulho...

S1- Aquele cochilo meio de leve, assim, né, porque mal-acostumado, nunca tinha trabalhado na área, doze por trinta e seis, à noite, que é o pior que eu acho.

E – Sim, até acostumar, demora. E daí o que aconteceu? Ele te ameaçou com a faca...

S1 – Ele me ameaçou com a faca, eu corri, né, o outro vigilante veio me ajudar, aí nisso aí ele não pegou nada, saiu correndo também, se apavorou também, foi chamada a polícia, “assim, assim, assim”, eles foram à captura, não acharam nada, foi feito um boletim na hora, ali, aí falei com o proprietário, “é, tem que ter cuidado”, ele só falou assim, “tem que ter cuidado”, entendeste? Ele não disse, “ó, vou te dar um porrete pra ti, dar uma lanterna pra ti”, né, alguma coisa, ele queria que ficasse ali. Ali parecia uma casinha de cachorro, tinha que ficar ali dentro. Bem assim que (?) falou.

E – Desarmado...

S1 – Desarmado, sem nada. Só com o coração.

E – Sem cacete, sem rádio...

S1 – Sem nada.

E – Tinha telefone na guarita?

S1 – Não, não tinha telefone na guarita, não tinha nada.

E – Pra se comunicar com o outro vigilante tinha que gritar...

S1 – Tinha que gritar ou ir até lá onde ele (es)tava pra falar com ele. Agora mudou. Isso faz um ano e meio. A segurança da frente é o pior que tinha, também. Agora acho que mudou. É que o pessoal do condomínio, todos eles têm um controle do portão. Só que esse controle, ele era colocado em mãos erradas. É que nós ali não tinha(mos) como barrar ninguém. A pessoa vinha de longe e (es)tava com o controle apertado, então quer dizer, se fosse pra pegar alguém na estrada e vir pra dentro do condomínio, no caso, não tinha o que fazer. Ele ia entrar, não tinha controle

nenhum, aí o dono do condomínio não dava pra olhar (?), “só olha, se tiver controle, entra”. A gente corria risco. Aí eu completei sete meses de trabalho e disse “ó, vim me despedir (?)”. Antes de pedir tinha um administrador, certo, o Valmir. Ele (es)tava estudando pra administração. Aí tinha a moça que era auxiliar de, de vendas. Aí houve um caso, lá, que mandaram o homem embora, que é o nosso chefe, o administrador do condomínio, botaram a moça, que não tinha conhecimento de nada de segurança. Então, quer dizer, era toda noite aquela berraceira, ela falava pra nós assim, que a segurança nossa à noite não “prestava”.

E – Baseada em que ela falava?

S1 – Olha, talvez ela queria fazer “uma limpa”, né, tirar o pessoal todo, trocar, entendeste, (por)que não sei, ela falava que a segurança (es)tava uma porcária. Na minha presença, ali, em seis ou sete meses, nunca levaram nada. Aí foi, foi, até que eu cheguei pra ela e digo “ó, você não (es)tá gostando do trabalho, você sabe o que fazer, né”. Essa moça estragou a equipe inteira, meu colega saiu, todos saíram e ela continua lá. Não entendendo nada e não tendo um curso pra trabalhar no ramo dela.

E – Sem entender de segurança... Porque tu falaste em uma situação de pessoas que tinham o controle do portão...

S1 – Isso.

E – Se acontecesse que tu estavas trabalhando e tu vias que tinha alguém entrando que era uma pessoa que não era conhecida, não era morador. Como é que era esse condomínio, né, deixa eu entender um pouquinho melhor. Ele era... Tinha moradores fixos ou pessoas que só passavam a temporada?

S1 – Tinha a temporada e moradores fixos, né na empregada(?). Então, assim: tinha a entrada, a entrada muito grande, até chegar no portão principal dentro do condomínio. Nós tinha(mos) um controle, pra nós, pra quando o morador não conseguisse abrir, nós abrisse(mos). Então, quando vinha a pessoa nós chegava(mos) perto, já conhecia o carro. Só que, muitas vezes, não dava pra ver quem (es)tava no do carro: uma situação meio complicada. Eu, dentro da portaria da frente, ali, às vezes, quando me deixavam ali, eu ficava com receio, né, era caminhão entrando, às vezes não era pra entrar e a pessoa do prédio mandava, “não, entra que eu (es)tou mandando”. Aquela hora (?) não podia entrar mais caminhão. Uma mudança ou até supermercado. Tinha um horário definitivo ali mas a administração não tinha curso, né, pra chegar aquele horário e dizer “não, tal horário é tal horário, pode fechar”. Não tinha. “Não, mas depois eu resolvo com a administradora”, “ah, entra”, então a gente (es)tava ali meio...

E – E o que tu fazias numa situação dessa?

S1 – Nessa situação eu falava direto com o dono, o proprietário, né.

E – O proprietário do condomínio todo...

S1 – Do condomínio. Eu chegava pra ele, eu falava assim, “tal, tal, tal”. “Ah, quem é, era a pessoa tal, de tal apartamento, tal”. Eu queria pedir uma identificação, só que ele falava, “não, não, pode deixar entrar, pode liberar”. Daí eu não sabia do que se tratava, mas eu tinha que abrir pro caminhão número tal, tal, placa tal, ou a moradora de tal, só que... “Não, deixa entrar”.

E – Isso o dono do condomínio, “deixa entrar”...

S1 – Do condomínio. Na parte da noite. E a administração trabalhava até às cinco, então quer dizer, não tinha controle mais nenhum, aquela parte das dezoito horas pra frente. Pessoal estranho que entrava depois das dezoito, ficava lá dentro a noite toda botando gesso, até um certo controle a gente tinha, certo, (por)que a gente conhecia quem era quem. Sendo dono, proprietário, ou sabendo quem viesse falar de dia que (es)tava ali de serviço (?) à noite. Mas tem certas coisas assim que... Depois que eu saí mexeram lá, também; por causa dessas coisas, mexeram.

E – E quando... Porque tu falaste que às vezes chegava morador, na verdade carro de morador, e tu não consegues identificar quem (es)tá dentro. Se essa pessoa chegasse ali e pedisse pra que tu abrisse o portão. O carro pára e fica esperando que tu abras o portão. Só que tu não conseguiste ver quem (es)tá dentro. O que tu fazias?

S1 – Eu, essa situação aconteceu comigo. Eu não abri, o portão. O que eu fiz? Eu ligava lá pro dono do condomínio, eu digo “ó, o carro tal, tal, tal, não tem nome, não tem nada, e aí o que eu faço”, dizia pra ele. Ele falava, “não, que carro que é, ô...”, “a marca de carro tal, placa tal”. Só que o nome da pessoa, nem ele sabia. Dia de chuva, ele mandava liberar. A segurança bem... Olha, aquilo não se chama segurança: aquilo ali podia entrar quem quisesse. A gente tentava fazer, né, a segurança, entendeste, mas naquele momento a gente era barrado, eles passavam por cima do que a gente falava. “Não, mas é assim, assim”, “não, mas eu (es)tou falando, deixa entrar”. Naquele momento, se acontecesse alguma coisa... A corda sempre arrebenta do lado mais fraco, né. Ia arrebentar do meu lado. Então eu passei (por) várias situações assim...

E – Sempre que acontece uma situação dessa em que tu identificavas risco. O que tu fazias quando tu identificavas risco?

S1 – Olha, numa situação assim... Eu deixava entrar. Só que eu ficava preparado, né. Preparado pelo seguinte: quem liberou foi o homem, o que é que eu vou fazer. (?) é correr. Se der tempo pra correr, né. Negócio (?). Eu liberei muita coisa na porta, no portão principal.

E – Mas sempre com a autorização de alguém...

S1 – Eu falava até pro dono, né, “é assim, assim, assim, o que eu faço”. Eu não conheço, não tem identificação, não sei quem é, dia de chuva, o cara nem do carro não saía. Só usava sinal de luz pra que o portão seja aberto. Segurança nota zero. Pra resumir: nota zero.

E – Então, quando era morador e tu conhecias, se chegasse tu abrias o portão, sem problemas...

S1 – Eu sempre procurava saber quem (es)tava no carro, né. Tinha muita gente que eu conhecia, como empresário (?).

E – E como tu fazias isso, assim?



S1 – Eu chegava perto do portão, antes de abrir. Eu olhava pro motorista, olhava pro “carona”, quer dizer, meio de longe, assim, não tinha como ver muito, aquele “solão”, olha quem (es)tava trás.

E – E que tipo de problemas tu enfrentaste com os moradores do condomínio?

S1 – Olha, os moradores do condomínio, pra mim, nunca deram problema nenhum. Eles chegavam e “ah, ajuda a levar essa compra aqui”. Eu sei que aquilo ali não era minha função, só que assim, se não fizesse eles iam “reinar” com o homem. O homem ia chegar, “ah, mas porque tu não ajudou”. Pra não queimar teu filme, né, pra mandar embora, a gente tinha que ajudar. “Ah, leva essa caixa lá em cima pra mim”, tinha que levar.

E – E nisso...

S1 – E nisso ficava o portão lá, ficava “a Deus dará”, né, porque só tinha dois, era muita distância, longe um do outro. Aí ficava o portão lá. Quem quisesse vir, abria assim, ou olhar, o vigilante (es)tar olhando, a pessoa entrava, depois que (es)tava na garagem que eu sabia quem tinha chegado a pessoa.

E – Eram dois vigilantes em duas guaritas?

S1 – Eram dois vigilantes. Um não tinha guarita, não. Um ficava no “hall” de entrada.

E – Só tinha guarita o que ficava na praia.

S1 – Na praia. Aí nesse momento aí que a gente (es)tava assim, eu já (es)tava também mais triste por causa do salário, a gente trabalhava doze por trinta e seis, ganhava seiscentos reais, com desconto, já (es)tava meio triste por causa disso aí também e por causa da segurança que era bem frágil. Aí eu disse, “ó me manda embora (por)que eu não (es)tou mais a fim de trabalhar”. Perguntaram por que, e tal, né, eu expliquei, “assim, assim, assim”. Aí “não, tu que(m) sabe”. Não falaram o que eu ia fazer pra melhorar o sistema de segurança. Agora melhorou, eu sei que melhorou, (por)que eu passei por lá, já: sistema de segurança eletrônica, tudo “nos conforme”. Mas aquela guarita (em) que eu trabalhei (es)tá lá, ó, com aquele murinho, ainda, que dá pra entrar. E o vigilante fica de costas, (es)tá aquele murinho de um metro, lá.

E – E por que o vigilante fica de costas pra praia?

S1 – Porque a cadeira é assim, ó... (gestual) A cadeira fica aqui e a mesa ficava na frente. Uma mesinha de botar papel, lá, de visitante (?). A gente ficava aqui. Agora não sei se mudaram, porque botaram câmera, né. Tem a televisãozinha, agora. Não sei se mudou o jeito. Mas era sempre de costas.

E – Na época não tinha câmera...

S1 – Não tinha nada.

E – Não tinha rádio de comunicação...

S1 – Não tinha nada.

E – A segurança eram dois vigilantes...

S1 – Dois vigilantes e aquele (?)

E – Portão eletrônico, inclusive da praia, do condomínio, era portão eletrônico?

S1 – Não. Portão de vidro. Eu tinha essa (?) chave.

E – Mas era com chave. Então o morador tinha que ter chave pra entrar.

S1 – Tinha que ter. Se não tivesse, tinha que abrir. Era arriscado. Dos dois lado(s) era arriscado, porque por cima ele passava, o ladrão passava, o assaltante, o bandido, que seja, aí nem precisava de chave, né, o morador sempre abria, né, porque não tinha chave, o morador sempre tinha chave também (?), todos têm.

E – Quando chegava um morador sem chave ele te pedia, tu ias lá e abrias o portão?

S1 – Se eu conhecesse, eu abria, a pessoa. Eu pedia pra ver qual apartamento que é. Aí eu ligava pro apartamento, (pra) ver se é algum conhecido, algum parente.

E – Quando era alguém que tu não conhecias...

S1 – Isso. Porque era assim, ó: o pessoal do apartamento é que levava colegas, amigos de fora, certo? E essa pessoa sempre vinha pela praia, pelo lado de trás. E eu tinha que ligar pra ver quem é o tal fulano, tal. Só que a gente não tinha autorização pra pedir identidade, (pra) comprovar quem é a pessoa. Então tinha que liberar.

E – Perguntavas, se ele dissesse, acertasse o nome do morador ele...

S1 – Ou o apartamento, o número... A gente que trabalha na segurança tem que ser mais alerta. Eu ligava antes; eles não tinham que me ligar; eu ligava.

E – Isso não era orientação do condomínio, mas tu fazias...

S1- Não; fazia.

E – E por que tu fazias isso?

S1 – Eu fazia porque era o seguinte: eu (es)tava correndo o risco, né? Então podia acontecer tentativa de roubo. Eu (es)tava cuidando da (parte de) trás e sabia na frente podia passar, no lado da frente. Se fosse um roubo, talvez, a pessoa ia tentar entrar por trás, o caminhão vinha pela frente, no portão lá, era acesso livre, podia entrar. Então, quer dizer...

E – O portão na frente fica aberto, não, as pessoas têm controle?

S1- Todos têm controle, mas sempre têm uns que diz(em) que esqueceu(eram) o controle, quebrou alguma coisa... Aí é obrigado a liberar.

E – Tanto na frente quanto atrás, tu sempre ligavas pra confirmar a informação que a pessoa (es)tava te passando.

S1 – Hum, hum. (afirmativamente)

E – Certo. Esse condomínio, ele fica... A parte de trás ele fica pra praia, é isso? Ele tem ruas do lado, que passam do lado?

S1- Tem duas. Não, só um lado, só.

E – E do outro lado o que é que era?

S1 – Do outro lado é terreno.

E – Terreno vazio...

S1- Não.

E – São casas...

S1 – Hum, hum. (afirmativamente)

E – Ele tem quantas entradas? Tem uma entrada atrás...

S1 – Tem duas, no caso.

E – Uma atrás que tu cuidavas e a outra na frente. Certo.

S1 – (???) tinha telefone... Só que eu usava algumas vezes, porque botaram lá no hall de entrada. Tinha que ser no hall de entrada, porque tinha porta. Só que onde eu (es)tava não tinha telefone, pra mim. No hall de entrada, às vezes. Eu ficava poucas vezes na guarita, então podia acontecer isso aí sem eu (es)tar na guarita.

E – Aí, no hall de entrada tinha um telefone que podia acessar os ramais, internos?

S1 – Só dos moradores.

E – Tipo interfone, ligava...

S1- Ligava, confirmava.

E – E se acontecesse alguma emergência e tu precisasses ligar pra polícia, por exemplo?

S1 – Na época (em) que eu trabalhava lá não tinha precisão de ligar pra polícia. Eles não deixavam ligar pra polícia. Não tinha telefone.

E – E daí... Se precisasses ligar... Como nessa situação, se tu precisasses ligar pra polícia...

S1 – Teria que sair do condomínio, ir até no orelhão, ligar.

E – E como é que foi nessa situação. Porque vocês chamaram a polícia naquela situação que o cara invadiu e tu tivesses que correr.

S1 – Como eu não tinha telefone, o meu colega tinha celular, né?

E – Aí ele ligou do celular dele...

S1 – Ligou do celular. Até dizer quem é quem, chegar a polícia, demorou um monte ainda. Nós fizemos boletim de ocorrência, né? Botamos no livro-ponto pro próximo dia (?) A gente pediu (?), lanterna a gente pediu, mais segurança pra nós, né? Ele falou assim, “ó, daqui a noventa dias vai ter câmera”. Só que em noventa dias a gente tem que ficar ali, esperando a câmera chegar, esperando o (?) chegar, esperando a lanterna chegar...

E – E era terceirizado por alguma empresa...

S1 – Não, era direto no prédio.

E – Direto com o condomínio. Todos os acessos do condomínio tinham vigilante?

S1 – Eram duas portarias: da frente e detrás. Eram dois vigilantes. Sempre tinha.

E – Os dispositivos de segurança, tu me disseste que não tinha nenhum, né? Só o portão eletrônico, na frente, mas que a maioria das pessoas tinha controle...

S1 – Entrada.

E – Câmera, (es)ta tendo agora...

S1 – Não tinha. (Es)ta tendo agora.

E – Rádio de comunicação vocês não tinham...

S1 – Não tinha nada.

E – E tem algum posto policial, algum bombeiro por perto?

S1 – Não. É um lugarzinho bem deserto, esse condomínio. Tinha que correr um pouco pra chegar no orelhão, no telefone.

E – Tinha que sair do condomínio pra ligar pra polícia... Certo. Passa ônibus perto do condomínio?

S1 – Na frente, passa circular, né? Eu ia de carro, então...

E – E tu tens idéia do valor da taxa de condomínio? Quanto cada morador paga de condomínio?

S1 – Tenho: uma base de quinhentos reais, por aí.

E – Então é um condomínio de classe média pra alta...

S1 – Diz(em) que é o melhor do sul do país, agora.

E – Então as pessoas que moram lá têm um alto poder aquisitivo.

S1 – O preço é altinho, só que não é como falam assim, quer ver, ó. A gente é vigilante, a gente trabalha porque a gente precisa, certo? Tenho minha filha pra criar, minha mulher, minha casa. Então acho que ali, a gente, quando eu cheguei pra trabalhar, no primeiro dia, chegou o administrador e falou bem assim pra mim, ó, “Lourival, aquela coisa lá não é tua, senta lá e fica”. Então, assim, a gente, eu fui tratado como um cachorro, um gato, vai lá, fica lá. Nos primeiros dias, né? Acho que a gente ali é visto como... como ninguém, né? A gente (es)ta ali pra ocupar lugar. Eu me senti assim, né?

E – E que dificuldades tu enxergas nisto, nessa forma de tratarem o vigilante?

S1 – Bom, olha, a gente (es)tá ali trabalhando, honestamente, né? Eu ignoro, eu faço meu trabalho, a pessoa não (es)tá nem aí, acha que não tem ninguém ali, mas a pessoa que (es)tá a minha volta eu procuro compreender bem, olhar bem, mesmo quem não (se) interessa pelo que eu (es)to fazendo, a pessoa não se interessa, mas eu faço questão, eu como vigilante, eu sou a primeira pessoa a não (es)tar nem aí pra segurança, pro vigilante? “ah, cara de pau que (es)tá ali”, eu procuro sempre ter atenção com o pessoal, né? Mesmo assim, me sentindo assim, né?

E – E quando chegava, por exemplo, um entregador de pizza, entregador de algum material que tinha sido encomendado, como é que tu fazias? Chegava um, por exemplo, um “motoboy” pra entregar pizza, o que tu fazias nessa situação?

S1 – Nessa situação, o seguinte: ele “ah, apartamento tal, número tal”, “pode entrar que tem telefone”, dizia o dono, daí muitas vezes chegava pizza, o dono lá, eu digo “oh, pizzaria tal, (es)tá na caixinha o número lá, como é que eu faço? Muitas vezes, coisa que eu não gostava, eu mandava ele subir. Eu gostaria que a pessoa viesse na porta, ali, pegar, no portão. Como a gente era mandado, né? “Não, deixa ele entrar”. A gente corria muito risco, porque muitas pizzarias, na caixinha não diz de onde que é a pizza, nada, aí o motoqueiro, ali, de capacete, aquela jaqueta preta e lá por trás, sabe quem é?. Muitas vezes, com o capacete na cabeça, ali assim, aquela caixinha, às vezes uma sacola grande (?), era obrigado a deixar passar.

E – A moto ficava fora do condomínio?

S1 – A moto fora, e o motoqueiro vinha com as coisas. Sem uma identificação, sem nada, sei que é pizzaria, “é da pizzaria tal, tal”, “é da lanchonete tal, tal”, só dizia assim, a gente...

E – Tu identificavas algum risco nessa situação? Que tipo de risco?

S1 – Seqüestro-relâmpago, né? Até, cobrança de dívida. Tem que ficar muito esperto nisso. Só que não adiantava, porque uma pessoa podia entrar e sair. Têm vários fatores, né, nessa área, assim, que a pessoa chega sem identificação, “ah, é pizza”, “sobe”, lá em cima (es)tá o maior do barulho, a gente vai saber o que é que era? Era pizza. Então (es)tá. Graças a deus, nessa situação assim nunca me aconteceu. Às vezes (?) o pior, né?

E – E quando chegava o pessoal pra mudança?

S1 – Ó, quer ver, ó. Ainda mora uma mulher, lá, bem gente ruim. Ela... É, assim, chegada com o dono. Aí, chegava à noite, seis horas, tal, ela me avisava assim “ó, vai chegar um caminhão aí de mudança e você só libera pra mim”. Eu aviso: vou pedir pro homem lá. “Não precisa pedir que eu já falei com ele”. Lógico, eu deixava meio quieto, mas sabia que eu tinha que pedir. “Tudo bem, não, beleza, eu vou liberar”. Eu ligava pro dono. “Seu tal, fulano, vai chegar um caminhão aí, pra tal apartamento, a pessoa tal. Só que já passa do horário das seis, como é que eu faço, não posso liberar”. “Pra quem que é?” “Ah, pra fulano de tal”. “Ih, pode liberar, libera”. Então, quer dizer, eu ali não (es)tava valendo nada. Liberava, dois, três caminhão(ões), ali. Às vezes era essas Fiorino vinha ali. Alguns se identificavam, mas mesmo assim a gente pedia. O portão (es)tá aberto, a gente pedia. Lá pra cima, “ó, tal, tal, vai chegar aí, chegou aí, quer entrar, nesse horário não é permitido”. Aí, uma vez, um homem lá “renou”: “ó, o senhor vem amanhã cedo, de dia, porque agora já é dezoito horas, não dá mais pra entrar com esse carro aí”. “Não, mas eu quero entrar aí. Eu quero falar com o homem aí, com o dono”. Eu chamava, lá. “Deixa o homem entrar aí, o rapaz entra”. Então quer dizer que tinha norma, mas não era cumprida... Eu (es)tava ali pra... Estorvar o lugar, porque... Eu falava uma coisa e o chefe falava outra...

E – E quando tinha festa, no condomínio?

S1 – Tinha uma certa listagem das pessoas, né? Mas vinha muitos amigos, parentes juntos, que não faziam parte da lista. Onde me incomodei bastante, também. Aí só que antes da liberação do pessoal pra entrar, sempre o homem tinha que falar com eles primeiro(amente).

E – Sempre falava com o dono do condomínio...

S1 – Com ele primeiro(amente) tinha que falar, não podia ser nada sem ele saber. “Ó, (es)tá vindo um casal aí, parente de tal, só que ele (es)tá com dois amigos”. “Não, pode liberar, pode liberar”. Sempre liberava: eram dez pessoas, vinham vinte na festa. Uma vez fizeram uma “rave” lá, ah, vinte, trinta pessoas, na lista estavam dez. Entraram.

E – E, nessa hora, tu não ligavas pro dono da festa, tu ligavas por dono do condomínio?

S1 – Do condomínio. Porque daí ele deveria entrar em contato, naquela hora (?), com o pessoal. Ele só mandava esperar cinco minutinhos e ligar de novo. “Ó, pode liberar”.

E – Então ele fazia esse contato com o morador.

S1 – Algumas vezes, né? Muitas vezes, não. Muitas vezes tinha que liberar. O pessoal chegava ali a hora que chegasse. (?) dentro.

E – E nessas situações tu identificavas risco também?

S1 – Identificava. Com certeza, né? Uma festa “rave”, né...

E – Que tipo de risco tu identificavas?

S1 – Primeiramente passava (?) droga, ali dentro. Então a gente tinha que ter uma vista meio cega, pra não enxergar essas coisas. Senão a gente era ruim. Aí ninguém era revistado. O pessoal entrava como queria. “Ah, seu guarda”. Liberava. Risco de briga, risco de... Muitos fatores, né? Podia acontecer muita coisa. Depois que o portão (es)tiver aberto, pra entrar é... Tudo podia acontecer. Mandou liberar, libera, né?

E – Alguma outra situação de risco que tu identificaste?

S1 – Foi a hora de... O extintor de incêndio e mangueira. Colocar pra quem não tinha. Na hora do apuro tinha que correr pra rua. Uma coisa que eu falei e que hoje já arrumaram, também. Colocaram.

E – Porque não tinha o número suficiente de extintores nos locais adequados...

S1 – Isso, não tinha. Quando eu trabalhava, não tinha. Quando eu ficava na guarita, não tinha. Extintor de incêndio, mangueira, nada. Tudo como tem que ter, né?

E – E tu passaste por alguma situação de princípio de incêndio...

S1 – Graças a deus, não.

E – E o condomínio, era um prédio só ou eram diversos prédios?

S1 – Na época (em) que eu entrei, eram quatro prédios. Agora tem doze.

E – Tens idéia de quantos apartamentos por prédio?

S1 – São... Dois por andar. Cada apartamento tem quatrocentos e nove metros quadrados.

E – Grande...

S1 – Uma “luxúria”. Tendo uma “luxúria” daquela ali, o pessoal que tem dinheiro. Empresário, né? Com uma segurança nota zero. Ter dinheiro e não ter segurança não adianta.

E – E são prédios de quantos andares?

S1 – Treze.

E – Treze, cada um? Nossa, é muita gente, então, pra dois vigilantes.

S1 – Eram dois de dia e dois à noite. Agora ampliou, né?

E – Agora eles aumentaram?

S1 – Aumentaram.

E – O que eles colocaram, mais um vigilante?

S1 – Tem um, dois, tem três agora. Um atrás, um no meio e um na frente.

E – É, porque agora são doze prédios que tu falaste, né?

S1 – Ainda é pouco; eu acho pouco. Acredito que a câmara ajuda bastante, mas o olho humano é mais.

E – Aí, tu pediste pra sair...

S1 – É, foi assim: quando tinha um administrador, tudo bem, a gente seguia tudo certinho. Mesmo entrando essa menina, que ela era auxiliar de escritório da corretora, ela entrou já... Ela tem um estilo diferente, ela é “briguenta”, ela não sabe conversar, bem “briguenta”. Ela sempre chegava dizendo que não tava bom, não sei o quê. O que ela queria, era trocar tudo. Ela entrou pra trocar tudo, pra fazer o nome. Aí fazia reuniões, insinuava coisas... Aí o pessoal já foi... Eu me irritava, né, porque ela não ajudava, atrapalhava. Ela não dizia, “ó pessoal”, ela não incentivava a segurança da noite. O de dia (es)tava bom, que (es)tava nos olhos dela, o da noite não (es)tava bom. Então eu falei pra ela, “ó, o negócio é o seguinte, se quiser me mandar embora, pode me mandar embora”.

E – E tem mais alguma coisa que tu achas que seria interessante, que acontecia em condomínio, que tu achas que seria interessante de eu ter nessa pesquisa?

S1 – Olha... O que eu tenho pra falar é só isso. Eu só acho que esses condomínio que “teje” (estejam) começando, ou que já tão feito, acho que a segurança desse condomínio tem que ser bem feita. Porque é tal de assalto-relâmpago, de assalto, seqüestro, né, acho que em primeiro lugar tem que tratar bem, o vigilante tem que ser bem tratado em primeiro lugar. Tem muito lugar (em) que o vigilante é feito um pedaço de pau que (es)tá ali. Não pode falar, não pode nada. É isso aí que eu tenho pra falar.

E – Então está certo. Obrigada.

[Fim da entrevista]

## Transcrição de Entrevista

### • Entrevista Sujeito D

**E: Entrevistadora**

**S1: Sujeito D**

E – Qual a tua idade?

S1 – Vinte e seis anos.

E – Quando tu trabalhavas em condomínio qual era o teu horário de trabalho e a tua escala?

S1 – Das dezenove às sete. Doze por trinta e seis.

E – E quanto tempo tu trabalhaste no condomínio?

S1 – Dois anos e três meses.

E – Até que série tu estudaste?

S1 – Até oitava. Primeiro grau completo.

E – Em que ano tu fizeste teu curso de formação de vigilante?

S1 – Eu fiz dia doze... dezembro de 2003.

E – Então já fizeste uma reciclagem e agora, em 2007, estás fazendo a segunda.

S1 – A segunda.

E – Quando tu chegavas ao teu trabalho, no condomínio, o que tu fazias?

S1 – Eu... A moça que era recepcionista passava o serviço pra mim, né, “ó, isso, isso”, pra entregar ou pra passar algum recado, alguma coisa. Logo em seguida que ela saía eu ia fazer uma vistoria, né, no local, pra ver se (es)tá tudo em ordem mesmo. Porque a maioria das vezes o que acontece não é isso, né. Eles pegam pra ti na recepção e falam “ó, (es)tá tudo ok”. Na realidade porta que é pra (es)tá fechada, (es)tá aberta, uma série de fatores. Então eu fazia sempre isso aí... Em todo posto (em) que eu trabalho é isso aí. Chegava, esperava passar o serviço e depois eu ia fazer uma geral, “tudo ok, beleza”. E quando eu saía, também, antes de eu sair, do parceiro chegar, ou a parceira, daí eu registrava tudo pra passar o serviço como eu queria que (es)tivesse ok, eu também entregaria ok.

E – E o que é receber o serviço?

S1 – Receber é... Passar o serviço pro outro. Como eu falei pra ti: passar as informações, o que aconteceu no local, se teve alguma ocorrência, se não teve, entregar algumas correspondências urgentes, porque algumas vezes o morador (es)tá viajando ou vai chegar naquela hora (em) que eu vou assumir o posto. Isso seria o procedimento.

E – E quando tu dizes que férias, o que tu fazias?

S1 – Verificava as portas, ia lá verificar realmente, né, não é só olhar, verificar porta por porta, verificar se tinha alguma coisa quebrada, extintor usado ou não, tudo que era responsabilidade nossa, era pra fazer isso, né? Então isso eu achava fundamental. Porque às vezes tinha coisa quebrada que eles não passavam, ou esqueciam, né, e sobrava pra quem ia assumir o posto.

E – E porque tu fazias essa verificação?

S1 – Porque... Eu sou muito desconfiado. Mesmo que a pessoa fale pra mim “não, (es)tá ok” eu não... Eu ia verificar com os meus olhos mesmo, realmente, se (es)tava ok.

E – Tu consideravas que isso era importante pro teu serviço?

S1 – Importante. Acho que isso é fundamental. Tu assumir o posto tendo a certeza que (es)tá ok, mesmo, não (es)tá assumindo “pepino” dos outros.

E – E como era a tua rotina de trabalho?

S1 – Uma rotina boa, tipo, a gente chegava, né, passava o serviço que tinha, aí escurecia, tinha essas luzes pra acender, à meia-noite apagava as luzes que não tinha necessidade de... Fazia a ronda, eram dez rondas por noite. Verificava a cerca elétrica, se (es)tava rompida ou não, os fios cortados, se tinha cerca elétrica no local. A cada ronda que a gente saía e voltasse tinha que verificar a porta. No nosso condomínio, eu falei dois anos e três meses, eles não consertaram a porta. Eu falei...

E – Porta de entrada?

S1 – Porta de entrada, principal. Eu sempre falava pro pessoal: “ó, pessoal, segurança não é só dos moradores, são vários”. Porque tu fazendo a parte tua, né, “porque tem um vigilante aqui que vou cruzar os braços”, não, se cada um fazer um pouquinho vai ajudar muito pra segurança do condomínio. Porque não é só o vigilante que faz. Eu acho que os moradores, também, sendo morador tem que verificar a porta quando chega, a principal porta, o portão... O regimento interno era assim, ó, “todo condômino, ao entrar e sair do condomínio, por gentileza, feche, não espere que o portão se feche automaticamente”. Porque o tempo demora muito. Quando o carro chegava lá atrás que ele ia fechar. Então dava tempo tranqüilo... Se eu não (es)tivesse ali, (es)tivesse no banheiro ou fazendo ronda, entrava alguém e eu não via, né? Então tinha certos assim que a gente “puxava as orelhas” deles... Muitos não gostavam, daí eu chegava no síndico e falava “ó, Valter, o pessoal não (es)tá gostando que a gente (es)tá chamando a atenção então vou “lavar as minhas mãos”.

E – Porque... Já tinha normas de eles fecharem o portão...

S1 – Regimento interno, né?

E – E quando eles não fechavam, tu chamavas a atenção...

S1 – É. Com toda a educação, e tudo, “ó, é pra segurança do senhor, e assim, assim”. Muitos não gostavam, sabe? O condomínio é complicado.

E – Aí, se eles ficassem chateado, tu avisavas o síndico...

S1 – Isso. Eu falo “ó, se o senhor não gostou, desculpa, mas eu acho que é pra segurança nossa, nós como a gente trabalha com segurança, acho que é fundamental a gente chamar a atenção desses erros, não (es)tou querendo “botar ordem”, só (es)tou tentando melhorar a segurança do condomínio.

E – E quando tu conversavas com o síndico, o que ele fazia?

S1 – Às vezes ele disse que o pessoal, geralmente, não gostava ele falava “não, deixa, esse pessoal que não gosta, nem, nem, “cutuca”, deixa eles quieto”. Então, eu fazia isso. Eu gostava de fazer porque é fundamental, sabe, eu acho que o mínimo que a gente tem que fazer é, com educação, claro, porque (em) condomínio tem que ter “jogo de cintura”.

E – Em que situações tu consideras que os condôminos, os moradores estão expostos ao risco?

S1 – Esse seria um, né: entrar e não fechar. Porque é a lei, né? Então, lá dentro do condomínio, eles não faziam isso. Também é exposto, porque numa dessas tu errou, e eu (es)tou utilizando o banheiro, eu não vejo se o morador entrou e logo entra alguém atrás. O morador vai estacionar o carro, quando sai do carro, que eles vêem, é abordado. Então seria uma, também. E a outra que eu achava que eles faziam muito é, tarde da noite, porque como eu falei pra você, tinha a ronda, então a gente não podia ficar vinte e quatro, doze horas ali. Então eles ficavam ali “dando sopa”, tipo, uma hora, duas horas da manhã conversando em frente, do lado de fora do condomínio. Eu acho que de madrugada, na cidade de Joinville, é uma cidade perigosa, então eu achava... Então seria(m) esses dois fatores.

E – E o que tu fazias nessa situação? As pessoas ficavam conversando dentro do carro ou na rua?

S1 – Na rua. A pé. Eu chamava a atenção; eu orientava eles, “ó, pessoal, tem a partezinha da recepção ali do condomínio, vocês entram ali, eu fico mais à vontade, fico mais seguro, não é legal”. É aquela coisa, né, chamava a atenção, com educação e tudo, pra sempre orientar eles, porque a segurança, não pode “dar bobeira” hoje em dia.

E – E o que eles faziam?

S1 – É interessante que a maioria concordava. Concordava, elogiava pelo caso de chamar atenção. Sempre tem a minoria que não ia, “ah, não vai acontecer nada”.

E – E daí o que tu fazias quando eles achavam que não ia acontecer nada?

S1 – Eu falei assim ó, “a gente sempre acha que nunca vai acontecer com a gente”, falava, e não é por aí. Eu deixava eles, não vou pegar pelo braço, nem trazer, não são crianças. Eu ia fazer meu trabalho, ia fazer a ronda ou ia... O tempo (em) que não fazia a ronda, eles ficavam em frente, né, na guarita.

E – E que tipo de situações aconteceram quando estavas te relacionando com pessoas, no condomínio?

S1 – Assim, situações que... Teve um caso, uma vez, que até me afastaram onze dias, né, pra dar “baixada na poeira”. Foi assim ó: a gente chegava, verificava se (es)tava tudo limpo, tudo ok. Daí eu “peguei” um dia, fui verificar, o banheiro (es)tava limpinho. Aí veio uma moradora, a filha de uma moradora, que era moradora também, né, foi utilizar o banheiro com os colegas lá e, “meu”, deixou numa nojeira. Daí eu chamei, ó, “aconteceu isso, isso, isso, (es)tava limpo, vocês deixaram sujo...”. Aí eu falei pra ela, “eu não sei se tu queres limpar”, fui bem claro, “ou se tu queres que a tua empregada limpe”. Ela “pegou”, “não, deixa que eu limpo”. Ela “levou” pra mãe dela que eu obriguei ela a limpar o banheiro. Aí deu um “ba-fá-fá”, um transtorno que, olha, meu deus! Daí eu fiquei afastado onze dias, pra “baixar a poeira”, né? Mas a síndica gostava muito de mim. Daí, na época, chamou eu de novo e “não, a gente só afastou o Claudemir pra amenizar um pouco a situação”. Então foi coisa assim que, sabe, eles entendem uma coisa e acham que a gente obrigou, então é complicado mesmo. Seria esta, foi o único, assim, problema que eu tive. Mas, fora isso, graças a deus, foram três anos e três meses... O pessoal gostava bastante de mim, pelo menos o que parecia, né? O cara nem sabe, às vezes, se eles falam a verdade, né?

E – E outras situações com pessoas? Quando chegava um entregador, por exemplo.

S1 – Aí, tipo assim, o entregador, geralmente, eles vinham no interfone. O entregador de pizza não subia: a ordem do condomínio, entregador nenhum não subia, eles iam direto no interfone. Outros vinham até a mim porque, geralmente, a janela da guarita ficava fechada, né, por motivo de segurança, mas em situações, assim, quando a gente ia receber o serviço, (es)tava aberta, antes de a gente fechar vinha alguém, “não, a gente entrava em contato com o morador normal(mente).” Tinha anotado o apartamento, tudo, a gente informava o morador, “ó, tem pizza, tem remédio da farmácia”. A pessoa vinha e...

E – Aí o morador descia?

S1 – O morador era obrigado a descer e receber. Não podia deixar ninguém subir. Se subisse era nós, mas nós nem podia(mos) fazer, sabe? Mas quando a pessoa (es)tava doente, alguma coisa, a gente “quebrava um galho”.

E – Por exemplo: chegou remédio e o morador (es)tava doente, não podia descer. Aí tu subias?

S1 – Isso. Não era o nosso serviço, sabe? A gente até orientava eles, “ó, a gente vai fazer pro senhor porque o senhor pediu e coisa e tal (es)tá doente, não tem como descer”. Então a gente ia e fazia isso. Mas é bem pouco, né? Quase raro, entendeu?

E – E como é que era: quantas entradas tinham no condomínio?

S1 – Tinha(m) só duas: o pessoal que entrava a pé e o pessoal que entrava de carro.

E – A de carro ficava perto da guarita? Da guarita tu conseguias ver quem estava entrando de carro?

S1 – Mesmo assim, ó. (aponta para fora) Como se eu (es)tivesse olhando pra rua agora ali, ó. Passava encostadinho, o carro. Todo carro que entrava, eu olhava, e todo que saía eu ficava cuidando. Porque, numa dessas, no intervalo, como eu falei: se não obedecesse a ordem do condomínio de, no intervalo, fechar o portão, (tinha) facilidade de entrar dois, três carros tranqüilo. O tempo permitia entrar outros carros, né?

E – E a guarita ficava mais alta?

S1 – Isso, dava uns dois metros e meio de diferença do chão. E é fundamental isso, né, pelo menos na minha opinião, né?

E – E a guarita, ficava próxima à rua, ou tinha algum portão antes?

S1 – Interessante o que ela tinha: (mostra a disposição espacial) como aqui entrava(m) os carros, e ela fazia isso aqui, ó, um triângulo, né, quase um triângulo. Só vinha carro de lá, assim, ó. Ela tinha essa visão aqui e tinha a visão do morador que entrava e saía de carro.

E – Tinha a visão de quem estava chegando ou saindo?

S1 – Isso.

E – Quantas ruas de acesso tinha esse condomínio?

S1 – Só tinha uma, a principal.

E – Só a da frente?

S1 – Só.

E – Só uma mão também, sozinha.

S1 – Hum, hum (afirmativamente).

E – Certo. Ao redor do condomínio, tinham outros condomínios?

S1 – Tinha... No lado direito tinha uma residência e no lado esquerdo era... Tipo uma recreativa, né.

E – Uma associação?

S1 – Isso, é. Na realidade é uma Liga Joinvilense, né. Fazem eventos, várias quadras de esporte...

E – O muro é alto?

S1 – O muro é alto, mas eu achava... O condomínio, se quisesse realmente, o acesso era fácil. Não pelo lado da Liga, mas pelo lado da residência, (por)que ela tinha uma garagem e a garagem era baixa. Então, a pessoa que ia, né, tinha acesso fácil, subia... Até, no caso, uma vez entrou um cara fugindo da polícia, mas aí, graças a deus, não aconteceu nada, né, foi pego e tudo, e resolveram botar a cerca. Depois que esse cara entrou, resolveram botar a cerca. Mas ele entrou pra fugir da polícia... (interrompido)

E – Ele entrou pela residência e conseguiu pular pro condomínio...

S1 – Isso. Nessa residência... Antes da residência tem uma locadora de vídeo. Até tem um estacionamento ali. Aí ele veio pelo estacionamento, subiu em cima do telhado, subiu no condomínio. Mas ele vinha fugido, ele não veio, entrou pra roubar o condomínio.

E – E nessa situação tu estavas trabalhando?

S1 – (Es)tava. (Es)tava no dia. Só que, daí, eu entrei junto com a polícia. Eu entrei na frente, que a polícia (es)tava armada, né, e como eu conhecia o local... Eu entrei, (es)tava escuro, ele se escondeu no banheiro. Quando eu entrei eu já vi... Por isso que é fundamental fazer uma vistoria antes de começar o trabalho. A gente vê o motivo: eu entrei (es)tá tudo ok, quando eu fui fazer a ronda com o policial, (es)tava marca de mão, assim, na parede suja. Quer dizer, se eu não tivesse feito isso... (Por)que ali na piscina, no local da piscina, não era local de ronda. Então, quer dizer, podia ter deixado. Por isso eu acho que é fundamental, todo vigilante que assumir o posto fazer a vistoria antes, mesmo a pessoa dizendo ok. Foi onde eu vi, ó, ainda comentei com ele, “não, isso aqui não tinha antes”. Aí, depois, deu um chutezinho na porta, entrou, o cara (es)tava escondido atrás da porta. Mas não reagiu, nada, sabe? Não tinha como reagir, também, nós (es)tava(mos) em cinco, daí. (Es)tava(mos) eu, o vigilante local, dois polícia(s) militar e dois atendente da Back (trabalham na empresa). Foi bem tranqüilo, assim.

E – Mas tu consideras que o fato de tu teres verificado antes... (interrompida)

S1 – Foi fundamental, porque eu ia entrar no local, não ia ter nada “operado”... Quando entrei já vi a mão, porque ele foi, decerto, apagar a luz, acender a luz, (es)tava escuro. Então, quer dizer, ali já foi um ponto fundamental de nós entrar(mos) no local já esperto, “ligado”, né? A gente já entrou ligado, mas isso favoreceu ainda mais a gente ficar esperto, “ele (es)tá aqui mesmo, ele entrou”. Por isso que eu falo... Até foi bom que aconteceu isso, né, pra gente reforçar.

E – E que outras situações tu consideravas que eram risco pro morador?

S1 – Não só pro morador, mas mais pra mim, né? Tipo, eles desciam com o lixo, botavam na lixeira, ia lá no horário, pegava o carrinho e botava pra fora do condomínio. É a norma, o condomínio não tinha lixeira. Quer dizer, eu (es)tou indo, ficando fora, na rua. Chegava lá, claro, mas eu sempre fazia (faz gesto)...

E – Olhando pros lados...

S1 – Sempre olhando. Nas minhas costas não tinha preocupação, porque era o condomínio. Então o condomínio ali (faz o gesto). Eu tinha essa visão aqui, só pra rua. Quem vinha de carro, quem vinha a pé, quem vinha de bicicleta... Então eu ficava sempre assim, ó (faz o gesto). Ficava com o lixo aqui, ó (indica a posição).

E – Olhando. E porque tu olhavas?

S1 – Porque era um local de muita movimentação: era ao lado de um *shopping*. O *shopping* era em frente do condomínio. Então a gente tinha muitas pessoas. Aqueles “flanelinhas” cuidando de carro... Apesar (de) que eu fazia amizade com eles, sabe, mas sempre com “um pé atrás”. Porque eu me refiro assim, ó. O pessoal, os moradores, “Claudemir, chama a polícia”. Aí eu explicava pra eles: “quando a pessoa não (es)tiver incomodando, não há



necessidade de “mexer” com eles”. Eles (es)tão ali, deixa eles ali. Quanto menos a gente “mexer” com eles, melhor. Eles (es)tão ganhando o dinheirinho deles, não (es)tão incomodando nós, entendeu? A partir do momento (em) que tu começa(s) a implicar com essas pessoa(s), e teve caso de condomínio, dos meus amigo(s), tudo, de o pessoal incomodar eles, apedrejaram o condomínio, um transtorno que, olha! Não tem motivo. A gente só chama a polícia, a gente só chama a atenção de alguém quando tiver, realmente, incômodo, né? Tanto pros moradores como pra nós. A gente tem que lidar assim, ó. Antes, aconteceu o problema. Aquela coisa: sempre tinha antes de evitar.

E – E em caso de festa?

S1 – Festa era complicado (sic). Geralmente a ronda era cancelada. Daí, a gente pedia e o síndico autorizava cancelar a ronda, porque era muito entra e sai e a porta, eles não fechavam a porta. Porque a porta, ela fechava automaticamente, mas ela estava estragada... Eles “viviam” regulando. Ela desregulava, sabe? E a festa, era gente estranha, entrando e saindo do condomínio, que a gente não conhecia. Então a vigilância seria dobrada com a gente na portaria, né?

E – E como é que era? Chegava uma pessoa pra festa: o portão ficava liberado?

S1 – Não, o interfone tocava. Ou tocava na guarita ou tocava no apartamento do morador. O morador tinha acesso de abrir, sem a nossa interferência. A maioria. E, quando eles não sabiam o número do apartamento, falavam pra nós, “ó, Claudemir, a gente vai pra festa do tal, tal, meu nome é tal, tal”, aí eu interfonava pro morador e falava “ó, tem uma pessoa aqui se dizendo o nome tal, tal, tal, libero a porta?”. “Não, libera”. Liberava. Ninguém podia liberar a porta sem a autorização do morador. Nós não tinha(mos) essa permissão. Ninguém, jamais. Podia ser o presidente Lula que chegasse ali. Se não tivesse autorização pra entrar, ele não entrava.

E – Então sempre solicitando a autorização do morador...

S1 – Sempre, sempre. Por mais que tu conheça(s) a pessoa, às vezes a pessoa não quer receber ela e tu vai(s) abrir a porta... Ih, dá uma dor de cabeça, olha!

E – Então tu sempre perguntas antes.

S1 – Sempre, sempre. Fundamental. Quem trabalha em condomínio, até outra empresa, também. Só que condomínio é mais essas coisas, né. Às vezes a pessoa, “ah, eu te conheço”, “tu já (me) viu(viste) entrando aqui”, mas não é assim. A pessoa, às vezes, pode (es)tar com dor de cabeça, pode (es)tar um dia com o “pé esquerdo” e não quer receber a visita. Tu vai(s) e libera...

E – E, em caso de festa, além desse entra-e-sai de pessoas, alguma outra situação que gerava transtorno nas festas?

S1 – Barulho. Os moradores reclamavam bastante do barulho. Aí, o procedimento nosso é o quê? Ir lá, “pegar” o responsável da festa e falar assim ó, “tem morador reclamando, pod(er)ia baixar o tom da voz, o tom da música”.

E – E daí o que eles faziam?

S1 – É aquela coisa: a maioria respeitava, né? Sabe que é regra, já, então... E tinha essa de final de semana, de sexta pra sábado e de sábado pra domingo se estendia até a meia-noite. Os outros dias da semana, até às dez, o barulho. De sexta pra sábado e de sábado pra domingo se prolongava um pouquinho mais, até a meia-noite. Mas, aí, acabava o barulho.

E – Quanto vigilantes trabalham no condomínio?

S1 – Hoje não trabalho mais no condomínio.

E – Está certo.

S1 – Mas, trabalhavam dois: uma noite, eu, uma noite outro parceiro.

E – Então era um por noite. E de dia era recepcionista.

S1 – Um por noite. Duas recepcionistas, também, doze (horas) por trinta e seis.

E – Quantas unidades residenciais, tinha...

S1 – Quarenta e oito.

E – Um bloco só?

S1 – Quatro apartamentos por bloco.

E – Quatro por andar ou por bloco?

S1 – Quatro por andar.

E – Era um bloco, um edifício só?

S1 – Isso.

E – Os vigilantes eram contratados por empresa terceirizada?

S1 – Exatamente.

E – Então, era uma rua só que possibilita o acesso ao condomínio?

S1 – Uma rua só.

E – São dois acessos ao condomínio, um de carro e um a pé?

S1 – Só esses dois acessos

E – Todos os acessos tinham algum tipo de sistema de segurança?

S1 – Tinha a senha, né, só a porta a pé, tinha a senha e a chave que o pessoal utilizava. O carro, só o controle mesmo. Se o morador tivesse algum problema com o controle, alguma coisa, que a gente... Ou ele não tinha, que a gente (es)tava sabendo, a gente abriria a porta pra ele. Mas a regra era pra não abrir. Só em últimas situações, né?

E – Aí o que tu fazias: chegou um morador... Na verdade tu vê que é carro de morador, né, e ele pede pra abrir o portão...

S1 – Aí eu perguntava o motivo, porque ele (es)tava pedindo. “Ah, não, meu controle (es)tá estragado, levei pro conserto”. Ou “a pilha (es)tá fraca, acabou a pilha”, daí a gente abria normal(mente). Mas sempre tem um que não era bom, né? Porque, às vezes, tinha aquele que é (era) folgado, que mesmo que o controle dele (es)teja bom, ele quer(ia) que tu abre(isse), sabe. Mas isso não é trabalho, é o que o síndico falava: “não é trabalho de vocês, então não faça(m)”.

E – E se chegasse um carro do morador. Pedia pra tu abrires o portão e tu vias que quem estava dirigindo não era o morador, o que tu fazias? Ou tu não conhecias, tu não sabias se era morador ou não.

S1 – Pedia pra ele se identificar. Geralmente o morador (es)tava do lado, ou atrás, de carona, geralmente. Ó, um exemplo bom é as visitas. Visitas era assim, ó: “ah, eu quero ir no apartamento do fulano de tal”. “Ah, o que o senhor é”? “Não, sou primo, sou tio”... “Só um minutinho, o senhor aguarde”. Interfonava pro morador, aquele procedimento de segurança, né, “ó, tem um senhor aqui dizendo que é seu parente, carro assim, assim... Libera?”. “Não, pode liberar, Claudemir”.

E – Mas tu pegavas alguma identificação da pessoa também?

S1 – Da pessoa. Mas só falava.

E – Ele falava: “eu sou fulano de tal, eu sou tio do ...”?.

S1 – Isso, é. Porque aí a gente (es)tava confirmando já com o morador, né, se desse algum problema, o morador que mandou liberar, não fui eu.

E – E tu vias algum risco nesse tipo de procedimento?

S1 – Seria o fato de estar esperando, né, ali, esperando, (por)que até interfonar e o morador vir atender, às vezes demorava. Seria um risco pra ficar esperando.

E – Pra ficar esperando, (es)tá. E tinha câmara, no condomínio?

S1 – Não.

E – Algum outro dispositivo de segurança...

S1 – A cerca elétrica, no caso.

E – Tinha telefone, na guarita?

S1 – Não. Tinha. Mas só os nossos, tipo chamar eletricista, chamar encanador.

E – Só alguns números que poderia.

S1 – Isso, hum, hum.

E – E tinha rádio, HT [rádio inter-comunicador]...

S1 – Tinha HT, no posto.

E – O posto era armado?

S1 – Não.

E – E tinhas lanterna, tonfa, algum outro material?

S1 – Tinha lanterna, mas tonfa não tinha. Até a gente pedia pra empresa, mas a empresa não providenciava... No caso, a lanterna e a tonfa eles achavam que não era preciso, sabe? “No meu condomínio tem mais segurança”. Mas eu não acho isso. Sempre que tiver equipamento de segurança que sobre, é melhor. Até tinha, na época, um cacete, mas não era da empresa, era um cacete que tinha ali, o dia que precisava, a gente usava, mas graças a deus nunca usei.

E – Certo. Então, era portão eletrônico pra entrar nos dois portões, não tinha câmara e, aparelhos de comunicação, tu tinhas o interfone e o telefone pra serviços de emergência. Tinha postos de polícia ou de bombeiros próximos ao condomínio?

S1 – Tinha o Corpo de Bombeiros bem pertinho, “dava” o que, cem metros, que é bem no centro, né, e tinha o posto de policial que seria no “shopping”, daí uns duzentos metros longe, o posto policial. E o bombeiro. E é uma região, área central, então passava muito o pessoal do GRD [Grupo de Resposta ], o pessoal da PM [Polícia Militar]. Por isso que é bom trabalhar em local no centro, assim, que a segurança é melhor, né.

E – E passa ônibus perto do condomínio? Em frente?

S1 – Passa. Em frente do condomínio.

E – E tu sabes o valor da taxa de condomínio, em média?

S1 – Na época, variava... Varia, né, variava de 350 a 500 (reais).

E – Tinha alguma outra situação que era comum de acontecer no condomínio, que tu achas que poderias me dizer?

S1 – Eu achava comum, que eu também achava errado, assim, o morador ia e liberava a entrada de pessoas sem ver quem era, porque mesmo a gente falando, eu achava que ele deveria descer e verificar se era mesmo essa pessoa. Porque poderia acontecer de ter uma pessoa ali na rua e ah, escutou a pessoa que ia entrar, escutou ele falar, acontecia muito isso, a pessoa que (es)tava passando na rua ou mesmo os flanelinha(s) cuidando dos carro(s), eles ouvia(m) a pessoa falar “não, sou o fulano de tal, parente de fulano de tal”, e o morador liberando, ele podia ele mesmo entrar com o carro e “ó, sou o fulano de tal”. E a gente ia liberar, porque o morador liberava... Eu achava fundamental o morador descer e verificar, sabe? Porque, hoje em dia, olha, se for pra colaborar com a segurança, vale. Eu falava, mas eles diziam que não precisava.

E – E a visita entrava com o carro?

S1 – Entrava com o carro ou a pé. Se ela (es)tivesse a pé...

E – Tinha lá um local pra estacionamento de visita, também?

S1 – Era assim: não tinha visita. São duas garagens por apartamento, então, se o morador tivesse garagem sobrando, ele utilizava, senão, eles pediam, porque, geralmente, tinha apartamento vago, “ó, Claudemir, tem como tu deixar”, “não, beleza”. Deixava em vaga. Mas depois eles cortaram, porque virou, o pessoal quis folgar demais, aí ele começou a cortar.

E – Bem, a princípio é isso... Tens alguma dúvida, de repente alguma coisa que a gente não falou e tu gostarias de dizer...

S1 – Não...

E – Então (es)tá certo, Claudemir.

[Fim da entrevista]

## Transcrição de Entrevista

### • Entrevista Sujeito E

**E: Entrevistadora**

**S: Sujeito E**

E – Qual a tua idade?

S – Quarenta e cinco.

E – Qual o teu horário e escala de trabalho?

S – Meu horário é das dezoito às seis e minha escala é doze por trinta e seis [horas].

E – E atualmente tu trabalhas em condomínio?

S- Trabalho em condomínio, no centro da cidade.

E – Há quanto tempo tu trabalhas em condomínio?

S – Olha, já vai fazer nove anos. Eu trabalhei cinco [anos] num condomínio de classe média baixa e agora to ali no centro, vai fazer quatro anos agora em dezembro, de classe alta.

E – Até que série tu estudastes?

S – Eu tenho segundo grau.

E – Segundo grau completo?

S – Hum, hum [afirmativamente].

E – Qual o ano do teu curso de formação de vigilante?

S – Foi em 2000.

E – E a tua reciclagem agora em outubro de 2007?

S – Isso, isso.

E – Quando tu chegas ao trabalho, o que tu fazes?

S – Bem, o rapaz passa pra mim as informações que tem ou se ele não passar eu já procuro saber, olhar no livro, né, se eu trabalho armado, agora eu trabalho armado, como os condomínios exigem, então eu já vou ver o armamento se está tudo OK, rádio, central telefônica que é informatizada ali no nosso posto, né, então a gente procura saber tudo que, o que que tem passado se a pessoa não passa a gente pergunta, né. Todo o básico ali pra gente seguir o... entrar na noite, no caso.

E – E por que tu fazes essa conferência?

S – Seria pro meu, pra mim ficar seguro de que tô, tô ali, tô tranqüilo, vou ficar tranqüilo, e o pessoal, os condôminos que vierem ver alguma coisa, precisar de alguma coisa, né, alguma informação, alguma coisa, o pessoal pede alguma coisa ou liga pra gente, a gente tá preparado ali, né. Pra gente não ficar: ah, esqueci aqui, esqueci outro e ter que perguntar pra pessoa, né. Então a gente tem que chegar e já se informar, né. Tomar posse ali do ... ficar tranqüilo.

E – E como é a tua rotina de trabalho?

S – Como assim?

E – O que acontece quando tu estás te relacionando com pessoas?

S – É normal ali, né. A gente recebe o pessoal, as pessoas que querem alguma coisa, então, alguns condomínios ficam com a gente, né. Nesse caso, nesse prédio, nesse condomínio ali é bem raro o pessoal vir falar com a gente, eles entram e saem de carro, né. Então, mais por interfone (...), algumas visitas, né, então a gente recebe o pessoal bem, né. No caso, antes de ser vigilante eu trabalhei em hotelaria, né. Trabalhei seis anos em hotelaria ali no centro da cidade e agente tem uma certa experiência pra tratar com pessoas, né. A gente teve bastante treinamento, né. Então, no caso eu esse é um treinamento que eu tive, não vou dizer que sou mais que um outro vigilante, mas eu trabalhei na área de hotelaria e hotelaria tem como tratar o cliente, o hóspede, fazer o marketing do prédio, no caso do hotel, então a gente tem uma certa...Então nessa parte pra mim isso serviu, né.

E – No que te ajuda esse treinamento?

S – Ah, tratar as pessoas bem, no caso, né. Do modo que vem conversar com a gente, já sabe como conversar com ele, tratar bem.

E – O que é tratar bem pra ti?

S – No caso a pessoa vem falar com a gente, né, (...) eu digo assim, eu cumprimento ele, pergunto o que ele tá precisando, pergunto se tem alguma coisa que vou saber responder, fazer algum favor, é difícil fazer, mas é a pessoa estar sempre à disposição. Nisso a gente faz de tudo para estar sempre à disposição da ... deles, no caso se eles pedem pra gente alguma coisa: “ah, liga a sauna pra gente?” eu digo: “Claro”. O morador pede...

E – Ele interfone?

S – Ele interfone, às vezes vem ali, né, tem os mais jovens que passam por ali: “Dá uma ligadinha na sauna pra gente?” Então a gente faz, porque a gente tem que fazer.

E – Isso já é norma?

S – Isso, isso. Eles pedem, né. Lógico, nisso a gente pensa que a segurança não é cem por cento, porque a gente vai lá pra trás, tem a ronda, fecha tudo ali e vai lá pra trás.

E – Que horas tu fazes ronda?

S – Começo às vinte duas e trinta e vai até as quatro e quarenta e cinco.

E – De quanto em quanto tempo?

S – Mais ou menos de hora em hora. Tens um que tem um intervalo menor, né,

E – Enquanto isso, a guarita fica sozinha?

S – A guarita fica sozinha, a gente fecha tudo certinho, verifica os portões, tem o portão grande e o portão pequeno, né.

E – Tu falastes que às vezes chega visita. O que tu fazes quando chega um visitante?

S – Eu... a pessoa se identifica, né, certinho, eu dou uma interfonadinha, digo “ó, fulano ta aqui, né.”

E – Tu interfonas para o morador?

S – Eu dou uma ligadinha, eles dizem” ah, sim senhor, pede pra aguardar ou pede pra ele aguardar no hall”, a pessoa já está identificada. “Ah, pede pra aguardar no hall” Digo: “o senhor pode ficar à vontade, aguardar no hall ali”. Encaminho a pessoa. E o outro a gente diz “ta aqui”, ele diz “já tô descendo”, então a pessoa fica do lado de fora aguardando, vai aguardar ali, né, se o morador não autoriza a entrada, né.

E – E quando chega entregador de algum material?

S – No meu horário, das dezoito às seis [horas], é bem difícil chegar entregador, é mais o pessoal de dia, no caso. Mas como deve ser feito eu já sei, pedir pro pessoal esperar Interfono pro morador “oh, entregador de água”, um mercado, é difícil, mas o pessoal sempre aguarda ali fora.

E – Não chega entregador de pizza?

S – Perdão, entregadores de pizza chega bastante. O pessoal vem, desce, porque ali o pessoal desce pra pegar, né. O máximo que abre é o portão de fora, vem até o portão pequeno, ele [entregador de pizza] aguarda naquele local, né.

E – Ele entra, mas não chega...

S – Não, não, fica fora na cerca, mas por dentro, fica naquele intervalo, são duas cercas. Ele fica naquele local ali esperando, daí o pessoal [moradores] desce prá pegar.

E – Então o entregador chega, interfona pra ti...

S – Isso, se identifica, eu ligo pro cliente, pro morador, né, ele desce pra pegar.

E – O morador desce pra pegar. Enquanto isso, o entregador entrou no primeiro portão...

S – É, ele fica no caso preso, ali, né.

E – Ele não consegue nem sair, mas também não consegue entrar no condomínio?

S – Depois é pessoa conhecida já, né. Que tem uma pizzaria bem perto dali, né, no caso a gente já conhece os entregadores. Lógico, a gente não deixa entrar, não é permitida a entrada, eu trabalhei num outro condomínio, nesse eu vou fazer quatro anos, no outro eu trabalhe cinco anos, naquele o pessoal entrava, era mais classe média baixa, né, o pessoal tinha essa liberdade “ah, pode mandar subir”, eles levavam lá em cima, então não era aquilo tudo.

E – E qual a diferença que tu achas entre deixar subir e não deixar subir?

S – É a segurança, né no caso esse aqui tem mais segurança, o outro lá tinha mais liberdade, mas não tinha segurança, era cinquenta, sessenta por cento. Tinha isso, então, lá era mais trabalhoso, cuidava de criança, pessoa bêbada às vezes tinha que levar pra cima, fechar e abrir parquinho, era abrir e fechar lixeira, lixeira grande, né, um monte de coisas, um pessoal mais povão assim, tem, no caso, mais serviço.

E – E qual a diferença entre trabalhar num condomínio de classe baixa e num de classe alta? Onde tem mais risco?

S – Olha, no meu modo de pensar é meio a meio, no classe baixa tinha mais risco porque o pessoal entrava à vontade, o pessoal dizia “deixa subir, deixa subir, deixa subir”. Ali no caso onde tem pessoal mais classe alta é tudo fechado, tem cerca elétrica, alarme, tudo, mas é mais risco porque dentro a pessoa tem mais visão, né, “oh, ali mora gente mais rica”, então os riscos são iguais, né. Porque a pessoa mais rica sai com esses carros importados, então, no meu modo de ver, tanto um ou outro tem riscos, né. Eu acho num ponto ali [no condomínio classe baixa] o risco é maior porque (...) é melhor se não tem aquele entra e sai, né.

E – Em que situações tu consideras que os moradores estão expostos ao risco?

S – No entrar, no caso, parar o carro no portão. O portão abre, lógico que o morador chega, nós já saímos fora da guarita e já damos o apoio, né, vemos quem ta dentro do carro, e na hora de sair também, porque o portão na hora do portão abrir sai tranqüilo, tem que parar pro trânsito passar e na ronda porque geralmente a gente vem da ronda, tá vindo lá embaixo, tá vendo o morador que tá entrando ou já entrou e o portão tá aberto. Então a gente vê lá de longe, tem câmera, mas o portão fica aberto. Então, esse é um risco que tem. Por isso que eu digo “não é cem por cento, porque tem a ronda”.

E – E quando chega um carro de morador, o que tu fazes?

S – Carro de um morador? Chegou no portão, o portão abre.

E – Quem abre o portão?

S – É automático, o morador abre, eu já tô ali dando apoio, o morador parte com o carro, eu espero o portão fechar e vou pra dentro da guarita. Ou algum morador coloca seu carro estacionado num espaçozinho que tem, que às vezes sobe e desce imediatamente, né.

E – Um estacionamento fora?

S – É um pequeno estacionamento que tem, eles deixam o carro ali, sobem rapidinho, descem e saem de novo. A gente tá sempre ali pra dar um apoio, né. O portão abriu, a gente tá ali até fechar, da guarita, que daí tem um monitor pra ficar avistando as câmeras, né.

E – Quando tu dizes “dar apoio”, o que é?

S- Apoio, no caso, não deixar ninguém entrar, se tem alguém perto do carro ficar olhando, olhar dentro do carro se tem alguém diferente, que esse aí é o nosso medo, né. Se tem alguém lá dentro, no caso de seqüestro, se entrou, o que nós vai fazer, né? Então é um porém, é uma situação que a gente trabalha com a mente, se tiver alguém lá dentro, a gente torce pra que nunca aconteça. Então isso aí a gente tá sempre ligado ali, né. (...) De dia o pessoal recebe muito parente, o pessoal que vem almoçar, né, então a gente fica de olho.

E – E o que tu fazes: chegou o carro de um morador, tu identificas que o morador está dentro do carro, mas tem uma pessoa que tu não conheces dentro do carro, também. O que tu fazes?

S – Geralmente, ali, esse carro, esse morador vai estacionar nessa área ali fora. Porque a garagem entra e vai lá atrás a garagem. Se essa pessoa estacionou o carro naquele local [fora do condomínio], daí eles saem ali, a gente olha, geralmente é mais conhecido, já tô quatro anos ali e já conheço quem vem sempre, né. Então o pessoal às vezes estaciona o carro ali, sobe, a gente não, no caso, identifica, assim, não vai perguntar se a pessoa está acompanhada, né.

E – Por que está com morador?

S – Esse é o porém também, né, se tá com morador a gente não vai lá perguntar: “ Por favor, o seu nome”, não tem, não existe essa identificação. A gente só fica olhando, fica olhando.

E – Certo. E quando tu identificas uma situação de risco aos moradores, o que tu fazes?

S – Uma situação de risco? (...) Pergunta, no caso se é umas duas pessoas a mais no carro, né, fala com o morador, chama ele assim, dá uma conversada, ele diz “não, tá tudo tranqüilo”.

E – Chama separado?

S – Separado é, dá uma disfarçada, né, porque na pergunta que você falou, chegou um carro ali, se tem alguém meio perto do carro eu já vou perto do carro, fico mais perto do portão, já fica mais tranqüilo, né, acho questão de risco se a pessoa tá meio camuflada atrás do carro, daí a gente dá uma perguntada ou fica ali nessa, né, se a pessoa tá de passagem ou tá de má intenção. Já fico mais esperto, mais colado no portão, colado no carro, espero o morador entrar, fico ali, espero o portão fechar, né, e a pessoa também já vê que tô presente ali. Essa é uma situação que pode ser ou não ser de risco, né. E o morador vê que a gente tá dando um apoio. Hoje em dia tá meio perigoso, mora ali no bem no centro, tá muito perigoso.

E – Certo. E que dificuldades tu enfrentas ao lidar com pessoas em situações que possam oferecer algum risco aos moradores?

S – Olha, geralmente, ali no portão, quando é risco no portão eu faço assim, eu identifico já de longe a pessoa, tem o portão de fora, tem o portão grande, o portãozinho de pedestres e mais outro aqui, eu identifico daqui já, já pergunto de longe, a pessoa fica lá longe, eu fico perguntando, entendeu? A pessoa vai se identificar, se for entrar eu vou pegar a documentação, identidade, se tiver de carro eu vou pegar a placa eu vou pegar bem certinho, pra tá tudo certinho, pra que não possa surgir um acontecimento maior, né, no caso se ele entrar o morador que exige né “pegou isso, pegou aquilo?” digo: “não, peguei identidade, pode até ser telefone, a documentação certinha, placa do carro” então a gente tem tudo anotado pra não dar problema.

E – Certo, e quantos vigilantes trabalham no condomínio, no total?

S – Comigo, trabalha quatro. É doze por trinta e seis, no caso um hoje, um amanhã e de dia...

E – A cada turno trabalha um só?

S – Um só.

E – E quantos blocos tem esse condomínio?

S – Um só. É onze andares, tem um apartamento por andar.

E – Os vigilantes são contratados por empresa terceirizada ou é diretamente pelo condomínio?

S – É terceirizada.

E – Quantas ruas possibilitam o acesso ao condomínio?

S – Duas ruas.

E – Ele fica numa esquina?

S – Ele fica bem numa esquina.

E – A guarita fica?

S – Bem aqui ó [sinaliza com a mãos que fica bem na esquina das duas ruas].

E – Bem na esquina?

S – Bem exposto, dá até medo, que o carro vem “queimando” [em alta velocidade] assim, passa [sinaliza que passa próximo à guarita], acidente a gente vê direto não muito grave, mas sempre tem. A gente fica bem exposto aqui, o carro vem do centro...

E – Então tu tens visão das duas laterais?

S – Tem visão, isso. Não tem muito é daqui pra trás. Eu tenho dessa, dessa e dessa [sinaliza de forma a mostrar que tem visão da frente e laterais do condomínio]. Daqui pra trás não tenho tanto, mas tem câmera.

E – Mas atrás passa rua também?

S – Não, é assim, tem a rua principal, que vem, daí tem outra aqui [sinaliza que a rua passa ao lado do condomínio], fica bem no trevo, bem na esquina.

E – E quantas entradas tem esse condomínio?

S – Tem uma que fica fechada que é do zelador, né, fica sempre fechada, tem do carro, automóvel e tem uma de pedestre.

E – Então são três entradas?

S – Uma fica fechada, melhor, geralmente fica duas fechadas, a gente trabalha só com o de carro.

E – E a de carro, para entrar, tem que ter o controle?

S – Controle.

E – Se não tem o controle?

S – A gente identifica, se é morador a gente identifica certinho, é morador às vezes não tem controle, o controle não tá funcionando, a gente abre pra ele.

E – Se chega um morador, tu vê que é um carro de morador, ele tá sem o controle, e, por exemplo, buzina pra que tu abras o portão, o que tu fazes?

S – Eu identifico, vou lá naquele espaço ali [próximo ao portão de automóveis], identifico certinho, sendo assim, eu abro normal.

E – A identificação é visual?

S – Visual, eu conheço o cara, conheço a placa, né. Já conheço as placas todas dos carros, a gente conhece todos os carros e placa e morador.

E – Aí tu vê quem é que tá dentro do carro, se for morador, tu abres?

S – Isso. Fica bem de frente, dá pra identificar certinho. Até quando vem no cruzamento a gente já conhece o carro, é bem visualizado.

E – E se chega o carro do morador, não tem o controle, tu vais verificar e não é o morador que está dirigindo?

S – Geralmente, tem, falou bem agora, o pessoal da lavação. A gente conhece o pessoal da lavação, tem dois mais uma senhora, que sempre traz os, tem alguns moradores, não são todos, né. São dois, três moradores que deixa o carro. A gente vai, pega, identifica certinho, tem um negão, mais um novinho e mais uma moça. A gente já conhece a pessoa, daí ele pega, tem a autorização do morador, né, leva na garagem com controle, às vezes sem controle também, leva lá, estaciona lá e vem, deixa a chave com a gente e a pessoa vem pegar.

E – Ele pega o carro e depois devolve?

S – É, no caso, no meu horário eu sempre recebo, né. (...)

E – Todos os acessos têm algum sistema de segurança? Câmera, interfone...

S – Tem, no portãozinho tem a câmera, no portão de carros tem uma câmera, no outro portãozinho tem mais uma câmera, tem o interfone, nesse portãozinho do zelador tem mais uma câmera, que aqui tem o portãozinho pra rua e tem o portão pequeno só de serviço também com a câmera.

E – Certo, e tu tens um monitor pra visualizar as imagens das câmeras?

S – Monitor, sim.

E – Então tem portão eletrônico, câmera...

S – Cerca elétrica...

E – Cerca elétrica, alarme... E algum aparelho de comunicação?

S – Rádio HT [rádio intercomunicador].

E – Que daí tu te comunicas com a tua empresa?

S – Isso. Fica sempre ligado ali. Depois tem o sistema de, no caso se for abordado, seqüestrado (...), a gente tem um número que a gente disca pra central ficar sabendo, é um código, né, que a gente tá sendo seqüestrado ou ...

E – Então vocês têm uma senha para avisar isso... Tem botão de pânico?

S – Não, esse é o sistema de pânico.

E – E já te aconteceu alguma situação assim?

S – Não, espero que nunca aconteça.

E – E vocês têm telefone então na guarita também?

S – Hum, hum [afirmativamente]

E – É uma guarita?

S – Uma guarita.

E – Que fica virada pra rua?

S – Fica pra rua, dentro do cercado.

E – E o prédio é todo cercado, então?

S – Todo cercado.

E – Tá, e porque tu fazes a ronda?

S – Porque os moradores pediram, né, a gente tem a pen, a caneta pen [dispositivo para controle da ronda] e os moradores exigiram, né, exigiram armamento, exigiram arma, a ronda, dez ronda por noite, e a gente faz, né. É opção deles, a gente faz.

E – O posto é armado...

S – Armado.

E – Tem posto de polícia ou de bombeiro próximo ao condomínio?

S – No centro, bem no centro tão reformando um agora, fica bem, fica à direita, no caso. Tem um posto, uma guarita assim. E a gente tem o número certinho pra ligar, no caso.

E – Fica próximo?

S – Não fica tão próximo, mas...

E – Quantos quilômetros?

S – Menos de três...

E – E passa ônibus perto do condomínio?

S – Passa, uma linha de ônibus.

E – Então passa em frente ao condomínio?

S – Passa. Tem um ponto logo adiante.

E – E tu sabes o valor da taxa de condomínio?

S – Olha na verdade, a gente recebe o boleto, mas fechado, né. Eu não sei ao certo.

E- Mas dissestes que é um condomínio de classe alta?

S – É, de classe alta. É caro, porque teve um empresário que saiu devido a taxa ser alta. Tem morador lá que tem dois, três apartamentos ali. Então é gente que tem bastante dinheiro.

E – E tem alguma outra situação que tu consideres que seja risco pros moradores?

S – Bem, nos fundos tem a cerca elétrica, né, mas o muro é baixo, isso aí pra mim, sempre que eu olho aquilo ali eu acho não um risco grande, mas devia ser alto, né, pra pessoa... pra no caso eles que querem segurança devia ser bem alto aquilo ali, né. O muro é baixo e tem um terreno baldio pra trás assim... aquilo ali, sempre que eu faço ronda, eu vejo que aquilo ali é um risco porque quando não tiver funcionando a cerca elétrica? O pessoal ali é um terreno baldio, bemdizer uma...

E – Então: duas laterais são a avenida, uma tem a cerca elétrica...

S – Aqui é a frente [sinaliza], aqui atrás de mim é a avenida, o muro, cerca e alarme. A frente tem muro e alarme, né, a lateral tem muro alto, cerca, só a parte dos fundos que é mais crítico, né.

E – A parte do terreno baldio?

S – É, a parte mais crítica que eu acho ali, não é crítica, é o sistema da ronda, quando eu faço ronda e o pessoal vai entrar, essa é a situação de risco maior. A gente tá lá pra trás, tá lá dentro da garagem, lá no fundão, é grande lá pra trás, aí o morador entra e o portão fica aberto. Quando eu chego no portãozinho, olho e o portão está esgaçado. Isso aí que é o maior risco.

E – As pessoas saem e deixam o portão aberto?

S – Saem, deixam. Esse morador que saiu, ele entrava, parava o carro, esperava o portão fechar. Os outros não, os outros já descem na garagem e o portão fica aberto. Isso aí é o risco maior, isso aí.

E – Então, quando tu vês isso, o que tu fazes? Quando tu vês que o morador entrou e deixou o portão aberto?

S – Eu só tenho que vir rapidinho de lá, esperar ele fechar, né. Eu apenas cuido, apenas fico de olho.

E – E tu cuidas pra quê?

S – Pra que o portão feche, pra que ninguém entre, verificar se não entrou alguém...

E – Certo, tem alguma outra coisa que aconteça no condomínio que tu aches que seja interessante comentar?

S – Olha, no condomínio, no caso de festas, né... festas no caso ali eles cortaram um pouco né, tinha um morador que assim que ele chegou, ele comprou o apartamento, reformou e assim que ele chegou ele fez um pagode, começou umas oito, seis horas, então ali perto do deck da piscina montaram um palcozinho lá e começaram seis, sete, oito horas. Daí oito e meia da noite o pessoal já me ligou assim “de quem que é a festa?”, começaram a perguntar, e o condomínio, na portaria, a gente tem muito, a gente concentra todas as reclamações, né, isso aí que eu acho um negócio bom pra ti, o que o vigilante passa, a recepção passa no condomínio. Porque toda reclamação cai em cima dele, porque tem que ter uma certa jogada de cintura pra explicar, no caso ali deu nove e meia, o síndico disse “oh, verifica isso aí, não pode ficar esse barulho”, passou de carro, quando ele viu o som tava demais, quando ele chegou ele já perguntou: “até que horas vai isso aí?, de quem que é a festa?” Então eu tenho que já explicar tudo ali, dizer “pode deixar que a gente vai dar um toquezinho lá, o som vai manerar”. Vou indo, dou uma ligada, né. Então a gente tem uma sobrecarga ali de tá ligando pro morador lá da festa para diminuir, até nesse caso eu fiquei ligando várias vezes, umas cinco vezes mais ou menos, mas mesmo assim o som foi até a meia noite, ele foi baixando um pouquinho, mas continuava sempre com barulho e a sacada, as janelas dá tudo pra piscina. Nessa noite tinha um outro prédio que se incomodou, chamou a polícia, eles vieram na frente do prédio, me chamou, perguntei se eles queriam entrar “não, não, só chama o responsável”, liguei lá pra festa, até o pessoal atender, chamei lá na frente, até o pessoal não gostou de ter que conversar com a polícia, mas até os policial foram bem educados.

E – E nesse caso: tem uma festa, o barulho tá muito alto e alguém reclama, daí o que tu fazes?

S – Ah, eu ligo pro responsável da festa, no caso, na churrasqueira ou no salão de festas, digo “oh, o pessoal vão reclamar”, o pessoal são bem bacana, mais jovens...

E – E o que eles fazem?

S – Eles pegam e dão uma diminuída no som, mas aí fica acostumado naquele somzinho e vai um lá e dá uma levantadinha, o pessoal bebe e daí já tão tudo alterado...

E – E daí o que tu fazes quando aumenta o som de novo?

S - Ligo de novo, a gente nunca vai lá, fica chato, né. Até chato fica ligar, né, mas o pessoal tá pedindo, né, isso aí, no caso, não me incomodei tanto, mas nesse outro prédio de classe baixa meu Deus, não sei como é que agüentei cinco anos, deu caso de polícia, lá nesse prédio tinha três prédios de onze andares, o pessoal gritavam com a gente, ameaçavam, então tinha todo tipo de morador, tinha o pessoal do caixa eletrônico que morava, tinha prostituta, vários tipos de pessoas, né. Então a gente tinha uma jogada, eu tinha jogada boa de corpo lá, agüentei cinco anos lá e a empresa saiu, mas agüentei, o pessoal gostava de mim... Mas no caso de festa, quando tinha festa eu pensava “vou me preparar, vou me preparar porque tem que ter paciência”.

E – Se aumentava o volume tu tinhas que pedir pra baixar...

S – Pedir por favor ou tinha que ir lá pessoalmente porque nesse prédio não tinha interfone no salão de festas. Então tinha que ir lá pessoalmente, chamar a pessoa, né, se humilhar, pelo amor de Deus, pra pessoa...

E – E eles baixavam o som?

S – Baixavam, mas reclamavam, às vezes metiam a boca na gente, pessoal mais de classe baixa...

E – Aí o que tu fazias quando eles metiam a boca em ti?

S – Ficava quietinho, né. Dizia pra quem reclamou “oh, acharam ruim lá”, ele “ah, tá bom, deixa eu ir lá então”, mas sempre ameaçavam e eles cansavam e baixavam. Mas eles sempre vinham... tinha um livro de ocorrência, de reclamação, eles vinham lá, viam aquele jornal ali no livro de ocorrência.

E – A pessoa que reclamava?

S – Que reclamava... E tinha a multa no caso, não era direto festa. Tinha um outro problema nesse condomínio que trabalhei antes era a inadimplência, né. Então o síndico pediu “oh, pra esse morador inadimplente vocês não podem: tocar interfone, deixar subir as pessoas, visita, correspondência vocês deixam aqui na portaria. Então era uma coisa que eu tava assim, tava se infiltrando, se metendo na vida deles, né. E nossa área é outra área, nossa área é vigilância, então o morador, o síndico, eles faziam nós de “gato e sapato”. Naquele prédio passei bastante incômodo, mas mesmo assim fiquei um tempinho lá.

E – E nesse agora é mais tranqüilo?

S – Nesse agora, nem se fala... Esse eu sempre digo pro pessoal que vai treinar lá, o pessoal que vai cobrir férias “sempre interfona, nunca deixa ninguém (que agora é código no elevador), deixa a pessoa aqui, interfona certinho, se comunica, em primeiro lugar a comunicação. A pessoa interfona, identifica a pessoa, manda a pessoa aguardar, fala com o morador, não deixa nem entrar”. É esse o toque que eu dou pra pessoa depois não ficar ouvindo, né.

E – Então, está certo, João, obrigada.

S – Só sei que não é fácil.

[Fim da entrevista]



## ANEXO G

Tabelas das classes gerais de comportamento com as classes de comportamento e as respectivas subclasses por sujeito

### Classe geral: Atividades que aumentam os riscos aos moradores

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
<b>PERMITIR MORADOR FICAR FORA DO CONDOMÍNIO EM HORÁRIO DE RISCO</b>	Permitir morador ficar fora do condomínio após orientar a respeito do risco				X <sub>S°</sub>	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	
<b>ABRIR O PORTÃO PARA PESSOAS NÃO AUTORIZADAS POR MORADOR</b>	Abrir o portão sem autorização de morador				X <sub>S-</sub>	
	<b>TOTAL</b>				<b>1</b>	

### Classe geral: Aumentar segurança na entrada do condomínio

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
<b>ABRIR O PORTÃO PARA PESSOAS IDENTIFICADAS</b>	Abrir o portão para fiscal de empresa de segurança		X <sub>S°</sub>			
	Abrir o portão para automóvel de morador com trabalhadores da lavagem de automóvel identificados					X <sub>S+</sub>
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>ABRIR O PORTÃO PARA PESSOAS OU AUTOMÓVEIS IDENTIFICADOS E AUTORIZADOS POR MORADOR, SÍNDICO OU PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO</b>	Abrir o portão para prestador de serviço identificado e com entrada autorizada por síndico do condomínio	X <sub>S+</sub>				
	Abrir o portão para visitante autorizado por morador	X <sub>S°</sub>	X <sub>S°</sub>		X <sub>S°</sub>	X <sub>S°</sub>
	Abrir o portão para filho de morador autorizado por morador		X <sub>S°</sub>			
	Abrir o portão da garagem para automóvel de visitante autorizado por morador		X <sub>S°</sub>			
	Abrir o portão para automóvel autorizado por proprietário do condomínio			X <sub>S°</sub>		
	Abrir o portão para pessoa autorizada por proprietário do condomínio			X <sub>S°</sub>		
	Abrir o portão da praia para visitante autorizado por morador			X <sub>S°</sub>		
	Abrir o portão para entregador de mercadoria autorizado por proprietário do condomínio			X <sub>S-</sub>		

	Abrir o portão para entregador de mudança autorizado por proprietário do condomínio			X S-		
	Abrir o portão para entrega de material fora do horário permitido autorizada por proprietário do condomínio			X S-		
	Abrir o portão para acompanhante de convidado para a festa autorizado por proprietário do condomínio			X S°		
	Abrir o portão para convidado de festa com autorização de morador				X S°	
	Abrir portão para entregador de material autorizado por morador					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>ABRIR PORTÃO PARA MORADOR</b>	Liberar o portão para morador	X S°				
	Abrir portão para morador idoso que aproxima-se do portão do condomínio		X S°			
	Abrir o portão do condomínio para morador			X S°		
	Abrir o portão da praia para morador			X S°		
	Abrir o portão para morador que esqueceu o controle			X S°		
	Abrir o portão para morador que solicita abertura e justifica a solicitação				X S°	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	
<b>ABRIR PORTÃO PARA PESSOA QUE SE IDENTIFICA COMO MORADOR</b>	Abrir o portão para pessoa identificada como morador do condomínio	X S°				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>				
<b>IDENTIFICAR VISITANTES NO PORTÃO ACOMPANHADOS DE MORADOR</b>	Solicitar identificação de visitante a morador que o acompanha	X S+				
	Liberar o portão para visitante identificado acompanhado de morador	X S°				
	Abrir o portão para visitante acompanhado e autorizado por morador	X S°				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>3</b>				
<b>RELACIONAR-SE COM MORADORES QUE ENTRAM DE CARRO NO CONDOMÍNIO</b>	Solicitar a morador que providencie selo de identificação do condomínio para automóvel	X S+				
	Solicitar que motorista abra o vidro do automóvel	X S+				
	Abrir o portão para automóvel de morador com ocupantes identificados	X S°				
	Abrir o portão da garagem para automóvel de morador identificado		X S°			
	Abrir o portão para automóvel com morador			X S°		X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>

<b>SOLICITAR JUSTIFICATIVA A MORADOR QUE SOLICITA ABERTURA DO PORTÃO</b>	Questionar morador a respeito do motivo da solicitação de abertura do portão				X S+	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	
<b>ABRIR O PORTÃO PARA VISITANTE EM AUTOMÓVEL</b>	Abrir o portão para automóvel de visitante				X S°	
	Abrir o portão para visitante dirigindo automóvel de morador				X S°	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>2</b>	
<b>ORIENTAR VISITANTES QUE CHEGAM AO CONDOMÍNIO</b>	Orientar visitante que aguarde no portão do condomínio				X S+	
	Informar visitante da possibilidade de aguardar por morador no hall do condomínio					X S°
	Avisar a visitante que morador está descendo					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	<b>2</b>
<b>RELACIONAR-SE COM DESCONHECIDOS QUE SE APROXIMAM DO PORTÃO</b>	Oferecer ajuda a pessoa desconhecida que aproxima-se do portão do condomínio	X S+				
	Solicitar identificação a pessoa desconhecida que afirma ser morador do condomínio	X S-				
	Explicar normas de segurança do condomínio à pessoa desconhecida que fica alterada	X S+				
	Impedir a entrada de visitante desconhecido		X S°			
	Abrir a porta para visitante não identificado		X S-			
	Dirigir-se ao portão de trás do condomínio de modo a impedir entrada de pessoa não autorizada		X S°			
	Impedir a entrada de pessoas sem identificação		X S°			
	Perguntar a pessoa não identificada qual morador ou número de apartamento que deseja visitar			X S+		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		
<b>PERMANECER NA PORTARIA DO CONDOMÍNIO</b>	Ficar protegido na portaria do condomínio			X S°		
	Permanecer na recepção do condomínio			X S°		
	Ficar na guarita				X S°	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>			<b>2</b>	<b>1</b>	

**Classe geral: Conferir documentos e/ou identificar desconhecidos**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
-------------------------	-----------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

<b>CONFERIR DOCUMENTAÇÃO DE PESSOA QUE PRETENDE ADENTRAR NO CONDOMÍNIO</b>	Conferir nome de morador na listagem do condomínio		X S-			
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		<b>1</b>			
<b>IDENTIFICAR DESCONHECIDOS QUE SE APROXIMAM DO PORTÃO</b>	Solicitar identificação à pessoa desconhecida que se aproxima do portão do condomínio	X S+				X S+
	Solicitar identificação a pessoas desconhecidas que solicitam a abertura do portão	X S+				
	Solicitar identificação aos visitantes		X S+			
	Identificar morador desconhecido		X S+			
	Identificar pessoas não identificadas que solicitam a abertura do portão		X S-			
	Identificar visitante com auxílio do morador			X S+		
	Aproximar-se de automóvel de modo a identificar pessoas dentro do automóvel			X S+		
	Identificar ocupantes de automóvel que aproxima-se do portão da garagem do condomínio					X S+
	Caminhar até local que possibilite a visualização dos ocupantes de automóvel de modo a identificar pessoas					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>		<b>3</b>
<b>SOLICITAR IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS QUE PRETENDEM ADENTRAR NO CONDOMÍNIO</b>	Pedir identificação a prestador de serviço com entrada autorizada por síndico	X S+				
	Solicitar identificação a amigo de morador	X S-				
	Solicitar identificação a visitante que aproxima-se do condomínio				X S+	
	Pedir documento de identidade à pessoa que deseja entrar no condomínio					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>IDENTIFICAR PESSOA DESCONHECIDA EM AUTOMÓVEL DE MORADOR</b>	Solicitar identificação a motorista não identificado em automóvel de morador				X S+	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	

**Classe geral: Cuidar do patrimônio físico**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
<b>IMPEDIR MORADOR DE JOGAR BOLA PRÓXIMO À</b>	Impedir jogo de bola próximo à portaria	X S-				

<b>PORTARIA</b>	Devolver bola ao proprietário	X S°				
	<b>SUB- TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>				
<b>INFORMAR MORADOR QUANTO ÀS CONSEQUÊNCIAS DE JOGAR BOLA PRÓXIMO À PORTARIA</b>	Orientar pessoas para não jogarem bola perto da portaria	X S-				
	Informar proprietário de bola das conseqüências de jogá-la perto da portaria	X S°				
	<b>SUB- TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>				
<b>RELACIONAR-SE COM FILHO DE MORADOR QUE SUJOU ÁREA DE USO COMUM DO CONDOMÍNIO</b>	Chamar filho de morador que sujou banheiro do condomínio				X S+	
	Orientar filho de morador a providenciar limpeza do banheiro				X S+	
	Orientar filho de morador a providenciar limpeza do banheiro				X S-	
	<b>SUB- TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>3</b>	

**Classe geral: Evitar barulho excessivo no condomínio**

<b>Classe de comportamento</b>	<b>Sub-classe de comportamento</b>	<b>SUI. A</b>	<b>SUI. B</b>	<b>SUI. C</b>	<b>SUI. D</b>	<b>SUI. E</b>
<b>AVISAR SÍNDICO SOBRE EXCESSO DE BARULHO PRODUZIDO POR MORADORES</b>	Comunicar situação ao síndico	X S+				
	Informar síndico que solicitará redução do barulho excessivo em festa					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
<b>RELACIONAR-SE COM MORADORES CUJA FESTA PRODUZ BARULHO MUITO ALTO</b>	Pedir ao vigilante ronda que oriente o responsável pela festa a reduzir o barulho	X S+				
	Assumir a função do vigilante ronda e solicitar redução do barulho em festa	X S+				
	Interfonar para morador responsável por festa de modo a solicitar redução do barulho em festa de morador	X S+				X S-
	Interfonar para responsável pela festa de modo a solicitar redução de barulho recorrente em festa					X S-
	Interfonar para responsável por festa de modo a informar reclamação de barulho excessivo					X S+

	Interfonar para responsável por festa de modo a informar existência de reclamação de barulho excessivo recorrente					X S°
	Interfonar para local da festa de modo a solicitar que responsável pela festa compareça à portaria do condomínio para conversar com policiais					X S-
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>3</b>				<b>5</b>
<b>ORIENTAR MORADOR QUE PRODUZ EXCESSO DE BARULHO</b>	Interfonar para morador de modo a pedir que reduza o barulho em apartamento	X S-				
	Orientar morador acusado de gerar barulho excessivo	X S+				
	Sair da portaria de modo a ir até a festa solicitar redução do barulho				X S+	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>			<b>1</b>	

**Classe geral: Garantir segurança às instalações do condomínio**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
<b>EXERCER A FUNÇÃO DE VIGILANTE RONDA</b>	Trocar de serviço com o vigilante ronda	X S+				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>				
<b>COMUNICAR-SE COM OUTRO VIGILANTE</b>	Comunicar-se com outro vigilante do condomínio			X S+		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>			<b>1</b>		
<b>COMUNICAR-SE COM MORADORES POR MEIO DOS RAMAIS DO CONDOMÍNIO</b>	Ligar para os ramais do condomínio para comunicar-se com moradores		X S°			
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		<b>1</b>			
<b>PREPARAR-SE PARA ASSUMIR A FUNÇÃO DE VIGILANTE</b>	Chegar ao local de trabalho	X S°			X S°	
	Pegar chave da zeladoria	X S°				
	Arrumar-se para o serviço	X S°				
	Aproximar-se da portaria	X S°				
	Receber informações referentes ao posto de serviço	X S+				

	Verificar presença das chaves		X S°			
	Verificar portão da garagem		X S°			
	Verificar material no posto de serviço		X S°			
	Verificar as condições de instalação do posto de serviço		X S°			
	Registrar falta de material antes de assumir posto de serviço		X S°			
	Antecipar-se ao início do trabalho			X S°		
	Obter informações com o vigilante do turno anterior			X S+		
	Anotar no livro de ocorrências informações referentes ao turno anterior			X S°		
	Guardar material pessoal em local apropriado			X S°		
	Fazer vistoria no posto de serviço				X S+	
	Prestar atenção às informações do posto de serviço				X S+	
	Registrar informações referentes ao posto de serviço				X S°	
	Conferir quesitos do posto de trabalho					X S+
	Buscar informações do posto de serviço					X S+
	Verificar condição do armamento antes de assumir posto de serviço					X S+
	Verificar condição de rádio intercomunicador antes de assumir o serviço					X S+
	Verificar central telefônica antes de assumir posto de serviço					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>RELACIONAR-SE COM PESSOA NÃO AUTORIZADA DENTRO DO CONDOMÍNIO</b>	Negar pedido de pessoa não autorizada			X S-		
	Avisar à pessoa não autorizada que vai chamar a polícia			X S-		
	Defender-se de pessoa não autorizada no condomínio			X S+		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>			<b>3</b>		
<b>VIGIAR ÁREAS FÍSICAS DO CONDOMÍNIO</b>	Cuidar das laterais e da área perimetral do condomínio	X S+				
	Voltar para recepção de modo a monitorar as imagens do portão detrás do condomínio		X S+			
	Observar movimentação no portão detrás do condomínio		X S+			

	Abriu a janela de modo a possibilitar a visualização das áreas à direita e esquerda do condomínio	X S+				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			
<b>REALIZAR RONDA NO POSTO DE SERVIÇO</b>	Fazer ronda na área perimetral do condomínio de modo a verificar cerca elétrica e fios				X S+	
	Fazer ronda na área perimetral do condomínio				X S+	
	Fazer vistoria no condomínio acompanhado de policiais que procuram pessoa suspeita				X S+	
	Verificar condição da porta do condomínio				X S+	
	Fazer ronda no condomínio					X S+
	Fazer ronda armado					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>4</b>	<b>2</b>
<b>ASSUMIR POSTO DE SERVIÇO DE VIGILANTE</b>	Conferir os materiais que estão na portaria ao assumir posto de serviço	X S°				
	Assumir o posto de serviço	X S°		X S°		
	Fazer ronda ao assumir o posto de serviço				X S°	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>PASSAR O POSTO DE SERVIÇO</b>	Sair do posto de serviço				X S°	
	Passar o serviço para recepcionista do turno seguinte				X S°	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>2</b>	
<b>COMUNICAR-SE COM EMPRESA DE SEGURANÇA OU PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO SOBRE FALTA DE EQUIPAMENTO OU CONDIÇÕES DE TRABALHO</b>	Telefonar para empresa de segurança de forma a solicitar equipamento de trabalho	X S+			X S-	
	Telefonar para empresa de segurança de modo a pedir informações acerca da reposição do equipamento de trabalho	X S+				
	Solicitar ao proprietário do condomínio melhores condições de trabalho e segurança				X S+	
	Pedir mais segurança aos responsáveis pela segurança do condomínio				X S-	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	
<b>ORIENTAR VIGILANTES EM TREINAMENTO</b>	Informar vigilantes em treinamento					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>					<b>1</b>



<b>COMUNICAR-SE COM POLICIAIS A RESPEITO DE ALTERAÇÃO IDENTIFICADA NO POSTO DE SERVIÇO</b>	Informar alteração identificada em área comum do condomínio aos policiais que procuram por pessoa suspeita				X S+	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	
<b>COMUNICAR-SE COM POLICIAIS QUE APROXIMAM-SE DO CONDOMÍNIO</b>	Perguntar a policiais se desejam entrar no condomínio					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>					<b>1</b>
<b>SOLICITAR BOLETIM DE OCORRÊNCIA</b>	Solicitar boletim de ocorrência a policiais			X S°		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>			<b>1</b>		
<b>SOLICITAR A PRESENÇA DE POLICIAIS NO CONDOMÍNIO OU PRÓXIMO AO CONDOMÍNIO</b>	Chamar polícia para verificar pessoa suspeita próxima ao portão do condomínio		X S+			
	Chamar a polícia para verificar pessoas em atitudes suspeitas próximas ao condomínio e aos automóveis dos moradores estacionados fora do condomínio		X S+			
	Chamar a polícia para retirar pessoa não autorizada do condomínio			X S-		
	Utilizar telefone público de modo a ligar para polícia e solicitar a presença de policiais no condomínio			X S+		
	Utilizar telefone celular de modo a ligar para polícia e solicitar a presença de policiais no condomínio			X S+		
	Chamar a polícia para retirar guardadores de automóveis próximos ao condomínio				X S-	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**Classe geral: Garantir segurança física aos moradores**

<b>Classe de comportamento</b>	<b>Sub-classe de comportamento</b>	<b>SUJ. A</b>	<b>SUJ. B</b>	<b>SUJ. C</b>	<b>SUJ. D</b>	<b>SUJ. E</b>
<b>ORIENTAR MORADOR QUANTO A RISCOS</b>	Orientar morador que abre portão para prestador de serviço		X S-			
	Chamar atenção de morador que deixa o portão fechar no modo automático				X S-	
	Orientar morador que conversa fora do condomínio em horário noturno				X S+	
	Orientar morador que conversa fora do condomínio em horário noturno				X S-	

	Orientar moradores da necessidade de conferir identificação das pessoas antes de liberar a entrada				X S-	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		<b>1</b>		<b>4</b>	
<b>COMUNICAR-SE COM SÍNDICO SOBRE POSSIBILIDADES DE RISCO A MORADORES</b>	Avisar ao síndico a possibilidade de risco aos moradores	X S°				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>				
<b>IMPEDIR O USO DA PISCINA PELOS VISITANTES</b>	Impedir que visitantes utilizem a piscina do condomínio	X S°				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>				
<b>PROPICIAR AUMENTO DE SEGURANÇA A MORADORES</b>	Propiciar segurança ao condomínio e aos condôminos	X S°				
	Ficar atento a pessoas que olham para dentro do condomínio	X S+				
	Fechar o portão detrás do condomínio		X S-			
	Fechar o portão detrás do condomínio		X S°			
	Observar ação dos policiais que abordam pessoas suspeitas próximas ao condomínio		X S+			
	Auxiliar morador abordado por pessoa não autorizada		X S°			
	Observar morador que se aproxima do portão da garagem do condomínio		X S-			
	Observar automóveis que entram no condomínio				X S+	
	Observar automóveis que saem do condomínio				X S+	
	Observar a movimentação de pedestres, automóveis e bicicletas que transitam próximos ao condomínio				X S+	
	Ficar atento	X S+			X S°	
	Dar apoio aos moradores que entram na garagem					X S°
	Observar movimentação no portão da garagem					X S°
	Dar apoio aos moradores que saem da garagem					X S°
	Retornar à guarita após fechamento do portão da garagem					X S°
	Dar apoio a morador que estaciona fora do condomínio					X S°
	Observar movimentação no portão da garagem enquanto portão está aberto					X S°

	Observar movimentação próxima a automóvel de morador estacionado fora do condomínio					X S°
	Observar ocupantes de automóvel de morador					X S°
	Ficar atento aos acontecimentos que produzem risco ao condômino					X S°
	Observar visitantes que aproximam-se do condomínio					X S°
	Observar morador e visitante que se aproximam do condomínio					X S°
	Observar placa de automóvel não identificado por vigilante					X S+
	Observar o fechamento do portão do condomínio					X S°
	Chamar morador acompanhado de pessoas não identificadas no seu automóvel de modo a perguntar se está tudo tranquilo					X S+
	Aproximar-se de automóvel de morador que aproxima-se do condomínio					X S°
	Observar muro de modo a identificar situação de risco durante a ronda					X S°
	Caminhar em direção ao portão do condomínio de modo a visualizar morador que transita					X S+
	Ficar próximo ao portão quando automóvel de morador entra no condomínio					X S°
	Esperar o portão do condomínio fechar de modo a evitar entrada de pessoas não autorizadas					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>3</b>	<b>5</b>		<b>4</b>	<b>19</b>
<b>ORIENTAR MORADORES QUANTO AO RELACIONAMENTO COM GUARDADORES DE AUTOMÓVEIS</b>	Orientar moradores de que não há necessidade de chamar a polícia para retirar guardadores de automóveis					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	

**Classe geral: Informar situações ao síndico ou ao responsável pela segurança do condomínio**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUI. A	SUI. B	SUI. C	SUI. D	SUI. E
<b>INFORMAR SÍNDICO SOBRE RECLAMAÇÃO DE MORADOR</b>	Avisar síndico sobre reclamação de morador				X S+	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	
<b>INFORMAR DANOS FÍSICOS OU OCORRÊNCIAS</b>	Informar situação ao síndico	X S°				

<b>CRIMINOSAS AO SÍNDICO, AO RESPONSÁVEL PELA SEGURANÇA OU AO PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO</b>	Comunicar ocorrência aos responsáveis pela segurança do condomínio			X S°		
	Comunicar ocorrência ao proprietário do condomínio			X S+		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		

**Classe geral: Lidar com festa no condomínio**

<b>Classe de comportamento</b>	<b>Sub-classe de comportamento</b>	<b>SUI. A</b>	<b>SUI. B</b>	<b>SUI. C</b>	<b>SUI. D</b>	<b>SUI. E</b>
<b>RELACIONAR-SE COM CONVIDADOS DE MORADORES E SEUS ACOMPANHANTES EM SITUAÇÃO DE FESTA NO CONDOMÍNIO</b>	Abrir o portão do condomínio para automóvel de convidado para festa de morador	X S+				
	Orientar o estacionamento fora do condomínio de automóvel de convidado para festa de morador	X S+				
	Interfonar para morador de modo a confirmar informação sobre acompanhante de convidado	X S+				
	Liberar a entrada de acompanhante de convidado autorizado por morador	X S°				
	Abrir a porta para convidado de festa		X S°			
	Liberar a entrada de pessoas portando drogas na festa			X S°		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
<b>AVISAR MORADOR OU PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO SOBRE VISITANTES OU CONVIDADOS PARA FESTA QUE PRETENDEM ADENTRAR AO CONDOMÍNIO</b>	Falar com morador de modo a comunicar situação	X S+				
	Telefonar para morador de modo a informar situação	X S+				
	Informar ao morador a chegada de convidado para festa no condomínio		X S+			
	Interfonar para morador de modo a comunicar chegada de visitante		X S+			
	Informar ao proprietário do condomínio as características de automóvel que aproxima-se do portão do condomínio			X S+		
	Ligar para proprietário do condomínio de modo a informar chegada de visitante com convidados para festa			X S+		

	Interfonar para morador de modo a informar identificação de convidados que chegaram para festa				X S+	
	Interfonar para morador de modo a informar a identificação de visitante				X S+	X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>SOLICITAR CANCELAMENTO DA RONDA EM DIA DE FESTA</b>	Pedir ao síndico cancelamento da ronda em dia de festa no condomínio				X S+	
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>				<b>1</b>	

**Classe geral: Lidar com prestadores de serviço**

<b>Classe de comportamento</b>	<b>Sub-classe de comportamento</b>	<b>SUI. A</b>	<b>SUI. B</b>	<b>SUI. C</b>	<b>SUI. D</b>	<b>SUI. E</b>
<b>COMUNICAR-SE COM MORADOR, SÍNDICO OU PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO SOBRE PRESTADORES DE SERVIÇO</b>	Comunicar-se com morador de modo a confirmar solicitação de serviço	X S+				
	Comunicar-se com síndico de modo a informar chegada de prestadores de serviço fora do horário estipulado nas normas do condomínio	X S+				
	Informar proprietário do condomínio da chegada de caminhão/automóvel de prestadores de serviço fora do horário estipulado para entregas			X S+		
	Entrar em contato com proprietário do condomínio de modo a comunicar chegada de material			X S+		
	Interfonar para morador de modo a informar chegada de material solicitado				X S+	X S+
	Interfonar para morador de modo a confirmar se solicitou material	X S+				
	Informar ao morador características de material e de empresa entregadora	X S+				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>4</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>COMUNICAR-SE COM MORADORES OU PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO A RESPEITO DE CHEGADA DE MATERIAL FORA DO HORÁRIO PERMITIDO</b>	Avisar morador que comunicará a situação ao proprietário do condomínio			X S+		
	Avisar morador que liberará a entrada de mudança fora do horário permitido			X S°		
	Ligar para morador que solicitou entrega de material de modo a avisar chegada de entrega de material fora do horário permitido			X S°		
	Ligar para proprietário do condomínio de modo a informar que entregador de material fora do horário permitido deseja falar com ele			X S+		

	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>			<b>4</b>		
<b>ORIENTAR ENTREGADOR A DEIXAR CAPACETE E MOCHILA NA PORTARIA</b>	Orientar entregador a deixar equipamentos na portaria	X S+				
	Guardar o equipamento do entregador em local apropriado	X S+				
	Orientar entregador a deixar equipamentos na portaria	X S-				
	Orientar entregador a respeito das conseqüências do não cumprimento das normas do condomínio	X S°				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>4</b>				
<b>RELACIONAR-SE COM ENTREGADOR DE MATERIAIS</b>	Permitir a entrada de entregador de material solicitado por morador	X S+				
	Identificar entregador de material		X S°			
	Observar o entregador de mercadoria		X S°			
	Orientar entregador de material quanto aos horários de entrega			X S-		
	Solicitar informações a entregador de material				X S+	
	Impedir a entrada de entregador de material				X S°	
	Orientar entregador de material a aguardar enquanto vigilante entra em contato com morador					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

**Classe geral: Negar ajuda a morador**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUI. A	SUI. B	SUI. C	SUI. D	SUI. E
<b>NEGAR AJUDA A MORADOR</b>	Negar ajuda a morador que solicita auxílio para carregar materiais			X S-		
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>			<b>1</b>		

**Classe geral: Realizar atividades não relacionadas à segurança do condomínio**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUI. A	SUI. B	SUI. C	SUI. D	SUI. E
<b>REALIZAR ATIVIDADES NO CONDOMÍNIO QUE NÃO SÃO PRÓPRIAS DA FUNÇÃO DE VIGILANTE</b>	Manter piscina com cloro no verão	X S°				
	Abrir o portão detrás do condomínio solicitado por zelador		X S°			
	Abrir o portão detrás do condomínio solicitado por zelador		X S-			
	Acompanhar morador idoso em escada do condomínio		X S°			

Ajudar morador a carregar materiais			X S+		
Ajudar morador a carregar materiais			X S-		
Abrir portão de modo a levar o lixo para fora do condomínio				X S°	
Sair da guarita de modo a levar material para morador				X S°	
Acender as lâmpadas do condomínio				X S°	
Apagar as lâmpadas do condomínio				X S°	
Sair da guarita de modo a ligar a sauna					X S-
Sair da guarita de modo a ligar a sauna					X S°
Retornar à guarita após ligar a sauna					X S°
<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

**Classe geral: Registrar ocorrências do condomínio**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
<b>REGISTRAR INFORMAÇÕES EM LIVRO DE OCORRÊNCIA OU LISTAGEM APROPRIADA</b>	Registrar no livro de ocorrência a solicitação de equipamento	X S°				
	Anotar no livro de ocorrência informações referentes à situação que resultou na quebra do vidro da portaria	X S+				
	Registrar identificação dos visitantes		X S°			X S°
	Registrar informações em livro de ocorrências			X S°		
	Registrar dados da placa de automóvel não identificado por vigilante					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>2</b>

**Classe geral: Relacionar-se educadamente com moradores e outras pessoas**

Classe de comportamento	Sub-classe de comportamento	SUJ. A	SUJ. B	SUJ. C	SUJ. D	SUJ. E
<b>DAR BOAS-VINDAS A NOVOS MORADORES</b>	Dar as boas-vindas a novos moradores	X S°				
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>				
<b>RELACIONAR-SE EDUCADAMENTE COM</b>	Tratar com respeito as pessoas que circulam pelo condomínio	X S+				

<b>PESSOAS QUE CIRCULAM PELO CONDOMÍNIO OU NAS PROXIMIDADES DO CONDOMÍNIO</b>	Conviver sem conflitos com o administrador do condomínio			X S°		
	Conviver sem conflitos com as pessoas que circulam pelo condomínio			X S°		
	Fazer amizade com guardadores de automóveis				X S°	
	Tratar bem as pessoas					X S°
	Perguntar o que pessoa identificada deseja					X S+
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>RESPONDER À SOLICITAÇÃO DE MORADOR</b>	Informar a morador que ligará a sauna					X S°
	Informar a morador que verificou a identificação dos visitantes					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>					<b>2</b>

**Classe geral: Solicitar auxílio às pessoas**

<b>Classe de comportamento</b>	<b>Sub-classe de comportamento</b>	<b>SUJ. A</b>	<b>SUJ. B</b>	<b>SUJ. C</b>	<b>SUJ. D</b>	<b>SUJ. E</b>
<b>SOLICITAR AUXÍLIO A MORADOR, SÍNDICO, PROPRIETÁRIO DO CONDOMÍNIO, OUTRO VIGILANTE OU EMPRESA DE SEGURANÇA</b>	Interfonar para síndico de modo a solicitar que faça ligação externa		X S+			
	Pedir auxílio ao síndico do condomínio		X S+			
	Interfonar para morador de modo a solicitar autorização para abertura do portão para visitante		X S+			
	Interfonar para síndico ou morador do condomínio de modo a solicitar auxílio		X S+			
	Interfonar para morador de modo a solicitar que identifique pessoa que chegou afirmando ser filho de morador		X S+			
	Pedir ajuda contra pessoa não autorizada no condomínio			X S+		
	Ligar para proprietário do condomínio de modo a solicitar orientação			X S+		
	Comunicar-se com empresa de segurança de modo a discar código de segurança para solicitar auxílio					X S°
	<b>SUB-TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>		<b>5</b>	<b>2</b>		<b>1</b>