

O COTIDIANO DOS VIGILANTES:  
TRABALHO, SAÚDE E ADOECIMENTO

Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Francisco de Paula Antunes Lima  
Maria Elizabeth Antunes Lima  
(orgs.)

Editora

FUMARC

Belo Horizonte  
2010

Copyright © 2010 by Fumarc Gráfica

Os direitos de propriedade desta edição estão reservados à:

Editora FUMARC - Fundação Mariana Resende Costa.

Avenida Francisco Sales, 540 - Bairro Floresta - Belo Horizonte/Minas Gerais

(31) 3249-7400 - <http://www.fumarc.com.br/>

É permitido qualquer reprodução total ou parcial deste livro sem a permissão expressa do Editor e dos Autores.

#### FICHA TÉCNICA:

Editoração e Arte

Aline Medeiros

Copydesk

Maria da Penha G. Souza

Capa

Daniele Luz

Impressão

Fumarc Gráfica

#### FICHA CATALOGRÁFICA

Elaborada pela Biblioteca da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

C844 O cotidiano dos vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento / Carlos Eduardo Carrusca Vieira, Francisco de Paula Antunes Lima, Maria Elizabeth Antunes Lima (org.). Belo Horizonte: FUMARC, 2010. 320p.

ISBN: 978-85-98944-89-0

1. Guardas de vigilância. 2. Condições de trabalho. 3. Saúde. I. Vieira, Carlos Eduardo Carrusca. II. Lima, Francisco de Paula Antunes. III. Lima, Maria Elizabeth Antunes. IV. Título.

CDU: 351.746.3

O COTIDIANO DOS VIGILANTES:  
TRABALHO, SAÚDE E ADOECIMENTO

Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Francisco de Paula Antunes Lima  
Maria Elizabeth Antunes Lima  
(orgs.)



## EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

### **Carlos Eduardo Carrusca Vieira (coordenador)**

Graduado em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (2004). Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (2006). Doutorando em Psicologia pela UFMG. É professor na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, idealizador e cofundador do núcleo de atendimento aos vigilantes vítimas de violência no trabalho (NAPSI).

### **Caroline Alda de Matos**

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais. Especialista em Psicologia do Trabalho pela Universidade Federal de Minas Gerais.

### **Cassiana Machado Freitas Oliveira**

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais. Pós-graduada em Gestão de Negócios pela Fundação Dom Cabral.

### **Francisco de Paula Antunes Lima**

Graduado em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal de Minas Gerais (1981). Mestre em Engenharia Mecânica pela Universidade Federal de Santa Catarina (1985). Doutor em Ergonomia - *Conservatoire National des Arts et Metiers* (1995). Pós-doutorado em Ergologia - *Université de Provence* (2003). Atualmente, é professor associado II da Universidade Federal de Minas Gerais.

### **Maria Andréia Alves Leandro**

Graduada em Psicologia pelo Centro Universitário Newton de Paiva. Pós-graduada em Psicologia do Trabalho pela Universidade Federal de Minas Gerais.

### **Maria Elizabeth Antunes Lima**

Graduada em Psicologia pela Universidade Federal de Minas Gerais (1977). Mestre em Administração pela Universidade Federal de Minas Gerais (1986). Doutora em Sociologia do Trabalho - *Université de Paris IX (Paris-Dauphine)* (1992). Atualmente, é professora associada da Universidade Federal de Minas Gerais.

APOIO

**Sindicato dos Empregados de Empresas de  
Vigilância e Transporte de Valores de Minas Gerais**

**Ministério Público do Trabalho**  
Procuradoria Regional do Trabalho (PRT - 3ª região)



## AGRADECIMENTOS

Ao Ministério Público do Trabalho e, em especial, à procuradora Advane de Souza Moreira, pelo espaço de diálogo sempre aberto, colaboração e empenho na concretização deste estudo, numa iniciativa a ser destacada na atuação do MPT em questões relacionadas à saúde do trabalhador, sobretudo, por assumir claramente uma intenção propositiva.

À Confederação Nacional dos Trabalhadores da Vigilância (CNTV) e à Federação Interestadual dos Vigilantes pelas oportunidades de interlocução com os vigilantes e dirigentes sindicais, oferecidas aos pesquisadores em vários momentos deste estudo.

Ao Sindicato dos Empregados das Empresas de Vigilância e Transporte de Valores de Minas Gerais que, no decorrer destes dois anos de estudo, não poupou esforços para que esta pesquisa pudesse ser realizada. Agradecemos também aos dirigentes sindicais pela confiança depositada no trabalho de cada um dos pesquisadores.

À Superintendência Regional do Trabalho em Minas Gerais pelas contribuições dadas a este estudo, mediante a prestação de informações sobre as condições de trabalho da categoria.

Ao Fundo de Incentivo à Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (FIP/PUC Minas) que, por meio de financiamento, contribuiu para viabilizar a realização da pesquisa quantitativa, realizada junto aos trabalhadores da vigilância de Belo Horizonte.

À professora, Dra. Vanessa Andrade Barros (UFMG), e à bolsista de iniciação científica, Ingrid Habib, que também contribuíram para a realização deste estudo, em vários momentos.

Aos bolsistas de iniciação científica, Gabriel Ferreira Nogueira e Amanda Moraes de Faria, pelas contribuições à realização da pesquisa e o esforço empreendido na aplicação dos questionários.

Aos alunos do curso de Psicologia da PUC Minas São Gabriel, que contribuíram para a consolidação do Núcleo de Apoio Psicológico aos vigilantes vítimas de violência no trabalho (NAPSI): Jaíza Pollyanna Dias da Cruz, Luiz Carlos R. de Souza, Domingos A. dos Santos Júnior, Fernanda Leite Bião, Andréia Ferreira dos Santos, Sara Lopes Fonseca, Cecília Castro Boaventura, Josiane de Souza Lino, Maria Luísa L. Moreira, Danusa

Black Matos, Allison Roberto, Marlene Francisca, Anna Paula, Angélica Pereira, Luana Alves, Luana Goulart, Priscila Pereira das Chagas, Pollyana Diniz, Delia Rita Maia, Washington Dias Silva, Hellder A. dos Santos Moreira.

Aos alunos do curso de Psicologia da PUC Minas São Gabriel, que contribuíram para a coleta de dados da pesquisa em instituições de ensino: Erick Rastelli, Tatiane e Lidiane.

Aos diretores da Escola Brasil de Vigilância, Escola de Formação de Vigilantes (CEPAV), Escola Mineira de Vigilantes e suas respectivas equipes pela atenção e disponibilidade, bem como pelo tratamento cordial que dispensaram à nossa equipe na etapa de aplicação dos questionários.

Em especial, agradecemos aos vigilantes e guardiães que participaram voluntariamente deste estudo, investindo seu tempo e suas emoções no relato de seus dramas profissionais.

Por último, mas não menos importante, aos(as) nossos(as) queridos(as) pais, companheiros(as), familiares, amigos e colegas que souberam compreender as nossas ausências e partilhar das angústias e conquistas desta pesquisa.





## SUMÁRIO

Índice Gráfico .....	15
Índice Tabelas.....	15
Siglas.....	17
Apresentação .....	19

### PARTE I - CONDIÇÕES E SITUAÇÕES DE TRABALHO DOS VIGILANTES

Capítulo I - O percurso metodológico.....	25
A demanda.....	25
A coleta de dados: etapas e instrumentos.....	26
As observações sistemáticas das situações de trabalho e as entrevistas dos vigilantes .....	27
Os estudos de casos individuais .....	29
A análise dos dados qualitativos.....	30
A pesquisa quantitativa .....	30
Cálculo amostral e aspectos metodológicos .....	32
O pré-teste do questionário.....	33
Aplicação do questionário .....	34
O estudo dos temas transversais .....	36
A validação dos resultados.....	37
Capítulo II - Histórico da segurança privada no Brasil.....	39
Evolução da disciplina legal dos serviços de segurança privada no País.....	39
Evolução dos problemas e as reivindicações da categoria profissional .....	41
Leis e propostas de regulamentação em pauta.....	44

Capítulo III - As condições de trabalho dos vigilantes.....	47
As relações de trabalho: “precarização” e terceirização .....	47
Práticas de gestão .....	53
Condições materiais de trabalho.....	57
Capítulo IV - O desafio do trabalho real na vigilância .....	63
A vigilância no setor bancário.....	63
Caracterização do grupo .....	63
O cotidiano de trabalho.....	64
As diferenças entre os bancos e os conflitos no trabalho .....	64
Os conflitos com os clientes.....	66
Os conflitos na porta giratória .....	67
As atividades “informais” e a insuficiência das pausas .....	68
O aumento de guardiãs.....	69
O relacionamento interpessoal e com a empresa da vigilância .....	70
Inadequação dos equipamentos e o risco de assaltos.....	70
Os impactos do trabalho na saúde.....	71
A vigilância em hospitais .....	72
Caracterização do grupo .....	72
As condições de trabalho e o cotidiano da vigilância hospitalar .....	73
A vigilância nos shoppings centers.....	78
Caracterização do grupo .....	78
O cotidiano de trabalho.....	79
As condições de trabalho .....	79
O uso das armas de fogo .....	81
Os paradoxos da vigilância em shoppings: os vigilantes vigiados .....	82
O transporte de valores .....	84
Caracterização do Grupo .....	84
Condições e organização do trabalho .....	84
A vigilância nas indústrias .....	104
Caracterização do grupo .....	104
Condições de trabalho .....	104

A vigilância metroviária.....	108
Caracterização do grupo .....	108
O cotidiano de trabalho.....	108
A atuação das guardiãs na vigilância metroviária .....	118
O relacionamento com as empresas contratantes e de vigilância .....	119
A vigilância em eventos .....	120
Caracterização do grupo .....	120
O cotidiano de trabalho.....	120
Condições e organização do trabalho .....	121
Os diferentes tipos de eventos e os conflitos com clientes.....	122
O uso dos instrumentos de trabalho .....	123
A importância do coletivo profissional .....	124
A vigilância em instituições de ensino .....	125
Caracterização do grupo .....	125
O cotidiano de trabalho.....	126
As condições de trabalho .....	126
A relação com os alunos.....	128
As estratégias de ação .....	129
As relações de ‘gênero’ .....	130
Capítulo V - A saúde dos vigilantes .....	133
Distúrbios mentais e comportamentais relacionados ao trabalho .....	133
‘Com os nervos à flor da pele’: .....	140
tensão e conflitos no cotidiano de trabalho.....	140
Problemas cardiovasculares.....	146
Problemas digestivos e gástricos.....	148
Os problemas decorrentes do “trabalho na posição de pé” .....	152
Conclusões.....	156

## PARTE II - CASOS CLÍNICOS

O Método Biográfico .....	163
Antecedentes teóricos .....	164
Caráter científico do método.....	165
Capítulo I - A história de Evaldo .....	167
Apresentação .....	167
História familiar.....	168
O casamento .....	169
A trajetória profissional .....	169
O trabalho como vigilante.....	170
O primeiro assalto.....	171
O segundo assalto .....	172
O controle do horário, a jornada e as horas extras .....	174
Os conflitos com os clientes .....	174
A relação com a empresa .....	175
As mudanças no comportamento .....	176
Atingindo o limite.....	180
A crise.....	185
Situação atual.....	188
Hipótese Diagnóstica .....	190
Conclusão.....	195
Capítulo II - A história de Ronaldo .....	197
Introdução .....	197
Histórico Familiar e Ocupacional.....	198
O casamento .....	200
O trabalho na vigilância .....	200
O trabalho na vigilância bancária .....	202
O Episódio do Assalto ao Banco .....	205
O momento “pós-assalto” .....	209
As perturbações no comportamento.....	211
O diagnóstico inicial.....	217

Discussão: a relação entre distúrbio mental e trabalho .....	218
A significação traumática do episódio do assalto.....	219
Conclusão.....	228
Capítulo III - A história de Guilherme .....	231
Apresentação.....	231
Infância e vida familiar.....	231
O casamento.....	232
A trajetória profissional .....	232
O trabalho como vigilante.....	234
O último emprego .....	236
As condições de trabalho.....	237
O trabalho no posto 'C' .....	238
O assalto .....	240
Os afastamentos do trabalho .....	245
Hipótese Diagnóstica .....	252
Capítulo IV - A história de Norberto .....	257
Introdução .....	257
A história de Norberto .....	258
Histórico Ocupacional.....	258
O trabalho como vigilante.....	259
Vigilância patrimonial em um shopping center .....	259
Vigilância na Escolta Armada .....	261
Vigilância em eventos .....	263
Os problemas ortopédicos.....	264
A patologia cardiovascular .....	264
O afastamento do trabalho .....	266
Discussão do caso: a relação entre o trabalho e os distúrbios cardiovasculares ..	267
Capítulo V - A história de Rodrigo .....	273
Histórico do trabalho de vigilante em uma indústria mineral .....	273
O acidente de trabalho .....	275

A postura da empresa de vigilância.....	276
A situação atual.....	277
A sentença proferida.....	278
Análise do caso.....	278
Considerações finais.....	281
Da pesquisa à ação.....	281
Os atos de violência enfrentados pelos vigilantes.....	283
Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP).....	284
A valorização dos trabalhadores da vigilância.....	289
Alcances e limites do estudo.....	290
As possibilidades abertas por este estudo.....	291
Referências.....	293

## ANEXO

Apêndice - Recomendações.....	303
Eventos.....	309
Transporte de valores.....	309
Instituições bancárias.....	310
Condomínios residenciais.....	310
Condições Materiais de Trabalho.....	311
Condições específicas do Transporte de Valores.....	314
Relações de trabalho, regulamentação da profissão e gestão do trabalho.....	315
Transporte de Valores.....	316
Vigilância Patrimonial.....	317
Questionário - Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes.....	319
Questionário - Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes do Transporte de Valores.....	335

## GRÁFICOS

Gráfico 1 - Apoio dado pelas empresas de vigilância aos vigilantes, em caso de assaltos..	137
Gráfico 2 - Procedimento das empresas de vigilância em relação aos vigilantes no caso de assaltos.....	138
Gráfico 3 - Sintomas psicológicos relatados pelos vigilantes .....	140
Gráfico 4 - Agressões praticadas pelo público contra os vigilantes .....	141
Gráfico 5 - Relação entre as agressões praticadas pelo público contra os vigilantes e o número médio de sintomas psicológicos relatados pelos trabalhadores .....	143
Gráfico 6 - Problemas digestivos e gástricos que atingem os vigilantes.....	151
Gráfico 7 - Problemas ortopédicos e distúrbios venosos que atingem os vigilantes ..	152

## TABELAS

Tabela 1 - Número de vigilantes entrevistados. ....	29
Tabela 2 - Plano amostral .....	32
Tabela 3 - Amostra final - número de vigilantes que responderam ao questionário, por setor.....	36
Tabela 4 - Indicadores de crescimento do setor de segurança privada no Brasil .....	43
Tabela 5 - Como os vigilantes reagem na maioria das vezes quando são tratados com agressividade pelo público .....	142
Tabela 6 - Apoio da empresa de vigilância para lidar com conflitos com clientes.....	143
Tabela 7 - Apoio da empresa de vigilância para lidar com conflitos com as contratantes..	144
Tabela 8 - Tabela de Contingência: Hipertensão vs. Estresse. ....	147
Tabela 9 - Tabela de Contingência: Hipertensão vs. Nervosismo.....	147
Tabela 10 - Em relação ao uso das cadeiras .....	154
Tabela 11 - Relação entre a qualidade dos coturnos e as dores nas pernas.....	155





## SIGLAS

<b>ACP</b>	Ação Civil Pública
<b>ANVISA</b>	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
<b>CAT</b>	Comunicação de Acidente de Trabalho
<b>CEREST</b>	Centro de Referência em Saúde do Trabalhador
<b>CFP</b>	Conselho Federal de Psicologia
<b>CID</b>	Classificação Internacional de Doenças
<b>CRP</b>	Conselho Regional de Psicologia
<b>CUT</b>	Central Única dos Trabalhadores
<b>DELESP</b>	Delegacia de Segurança Privada
<b>DPF</b>	Delegacia de Polícia Federal
<b>EPI</b>	Equipamento de Proteção Individual
<b>FENAVIST</b>	Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores
<b>FGTS</b>	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
<b>INSS</b>	Instituto Nacional de Seguridade Social
<b>MPT</b>	Ministério Público do Trabalho
<b>MTE</b>	Ministério do Trabalho e Emprego
<b>NAPSI</b>	Núcleo de Apoio Psicológico aos vigilantes vítimas de violência no trabalho
<b>NR</b>	Norma Regulamentadora
<b>OMS</b>	Organização Mundial de Saúde
<b>PAT</b>	Programa de Alimentação do Trabalhador
<b>PCMSO</b>	Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional
<b>PF</b>	Polícia Federal
<b>PIS</b>	Programa de Integração Social
<b>PRT</b>	Procuradoria Regional do Trabalho
<b>PUC Minas</b>	Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
<b>RAIS</b>	Relação Anual de Informações Sociais
<b>RMBH</b>	Região Metropolitana de Belo Horizonte
<b>SAMU</b>	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
<b>SEESMG</b>	Sindicato dos Empregados de Empresas de Segurança e Vigilância do Estado de Minas Gerais
<b>SEJUSP</b>	Secretaria de Estado de Justiça de Segurança Pública
<b>SUS</b>	Sistema Único de Saúde
<b>TEPT</b>	Transtorno de Estresse Pós-traumático
<b>UFMG</b>	Universidade Federal de Minas Gerais





## APRESENTAÇÃO

Esta publicação apresenta os resultados da pesquisa intitulada *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Saúde e Trabalho dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores*, realizada a partir da abordagem de profissionais dessa categoria, atuantes na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Trata-se de um estudo inédito na área da vigilância, o primeiro realizado no Brasil, mediante a conjugação de investigações qualitativas e quantitativas das condições de trabalho e saúde dos seus trabalhadores. Categoria comumente invisível que ganha notoriedade, de tempos em tempos, ao ocupar as páginas dos jornais em decorrência dos atos de violência sofridos por seus profissionais em assaltos e, sobretudo, quando estes agredem algum usuário nos locais onde trabalham. Como teremos ocasião de retomar em vários momentos, os resultados obtidos neste estudo permitem compreender a causa dessa violência por parte dos vigilantes e, também, os desdobramentos da violência que eles enfrentam no dia a dia do trabalho.

O estudo é fruto de uma parceria firmada entre o Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais, o Ministério Público do Trabalho, representado pela procuradora Advane de Souza Moreira, e pesquisadores vinculados à Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e à Universidade Federal de Minas Gerais.

Desde o início, pretendia-se realizar uma pesquisa que fosse além de um estudo de natureza estritamente estatística, baseada na aplicação de questionários. Sendo assim, mais do que mensurar a incidência dos problemas existentes na área da vigilância, buscou-se compreender os “dramas” vivenciados e suas repercussões na saúde física e mental dos vigilantes para, ao final, propor alternativas para a melhoria das condições de trabalho da categoria. Com esse propósito, optou-se por uma abordagem metodológica pluridimensional, que agregou tanto as dimensões quantitativas quanto as qualitativas, sendo que, antes de se pretender *mensurar* aspectos da realidade de trabalho, procurou-se conhecê-la de perto. Isto porque se partiu do princípio de que a realidade é sempre mais rica, enigmática e diversa do que qualquer procedimento estatístico ou *tabulação de dados* é capaz de capturar ou mostrar e, quando se trata da relação saúde/trabalho, é preciso considerar não só os determinantes histórico-sociais, mas também o caráter singular dos processos de saúde/doença, o que exige sempre uma abordagem voltada para múltiplas dimensões.

Os objetivos principais a serem alcançados pelo estudo consistiam em:

- a. identificar as situações-problemas vivenciadas pelos trabalhadores e analisar a sua relação com as condições e a organização do seu trabalho;
- b. identificar possíveis paralelismos e/ou nexos entre os distúrbios psíquicos apresentados por eles e as situações-problemas detectadas no seu trabalho;
- c. reunir, produzir, sistematizar e analisar informações, relacionadas aos quadros de saúde dos trabalhadores da vigilância;
- d. produzir um relatório, apresentando recomendações e encaminhamentos para a melhoria das condições de trabalho e saúde desses trabalhadores, baseando-se nas análises feitas durante o processo de pesquisa.

A pesquisa foi realizada em duas etapas complementares, cumpridas em um período de dois anos. Em um primeiro momento, cumpriu-se a *etapa qualitativa*, a qual durou cerca de oito meses, perfazendo um total de aproximadamente 560 horas de observações sistemáticas das situações reais de trabalho e 202 entrevistas com vigilantes pertencentes a vários segmentos: indústrias, agências bancárias, cemitérios, hospitais, instituições de ensino, metrô, transporte de valores, condomínios comerciais e residenciais. Essas observações ocorreram em momentos diversos, variando-se os dias da semana e os períodos do mês, na tentativa de se cobrir toda a jornada de trabalho e, assim, contemplar uma ampla gama de situações.

A elucidação das situações de trabalho a partir da experiência dos próprios trabalhadores - tônica desta pesquisa - evidenciou a importância de situar a atividade de trabalho como principal objeto de análise, ou seja, não basta observar e analisar o contexto laboral, é preciso ir além, descrevendo e compreendendo o trabalho sob o ponto de vista do sujeito responsável pela sua realização. Assim, esse estudo ofereceu a possibilidade de se conhecer, de fato, as dificuldades vivenciadas pelos trabalhadores, em relação às situações diversas que envolvem conflitos e constrangimentos suscitados pelo próprio trabalho; às estratégias individuais e coletivas, criadas por eles em face das adversidades; às discrepâncias no tratamento dispensado aos homens e às mulheres nessa profissão; à ausência de um suporte psicossocial adequado, nas ocasiões em que os trabalhadores enfrentam assaltos e outros eventos traumáticos.

Realizados junto a vigilantes acometidos por problemas de saúde diversos, os estudos de casos fecharam a etapa qualitativa, revelando os fatores responsáveis pelo adoecimento desses profissionais, com maior exatidão e detalhamento, pois, como esses fatores não apareceram de forma imediata aos pesquisadores, tornou-se necessário recuperar a trajetória biográfica dos trabalhadores para saber como certas experiências se converteram em problemas de saúde, mais ou menos graves.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Esse método será exposto com maiores detalhes na introdução da parte II desta obra, na qual serão também apresentados os casos clínicos.

Após essa etapa, com o objetivo de mapear mais amplamente a incidência das situações de trabalho nocivas e potencialmente nocivas à saúde dos vigilantes, foi realizada a etapa quantitativa da pesquisa. A diferença desta, em relação aos outros estudos, é o fato de seu questionário ter sido elaborado e orientado a partir dos dados obtidos durante as observações e entrevistas feitas com os vigilantes, período em que foram identificados alguns indicadores das condições de saúde e trabalho da categoria.

É relevante registrar também que este estudo permitiu encaminhamentos práticos de notável importância para a categoria dos trabalhadores da vigilância, ainda, durante sua realização. É o caso, por exemplo, dos subsídios fornecidos pelos pesquisadores desta equipe às atividades de fiscalização da Delegacia Regional do Trabalho e às negociações sindicais. Dessa forma, a integração entre pesquisa científica e intervenção foi, sem dúvida, uma das características mais marcantes deste projeto, cujos resultados foram sendo incorporados à prática sindical, na medida em que eram produzidos<sup>2</sup>. Com a publicação deste livro, além da contribuição especificamente acadêmica, cujo valor deixaremos para que nossos pares avaliem, pretendemos oferecer ao movimento sindical, às instituições de defesa dos direitos dos trabalhadores e dos direitos difusos e a cada trabalhador, em particular, um instrumento de apoio à sua atividade de luta por melhores condições de trabalho.

---

2 A título de ilustração, em uma das pautas de negociação do Sindicato dos Vigilantes/MG havia menções a problemas e soluções propostas pelo estudo, que foram entregues à entidade sindical e à PRT da 3ª Região.



PARTE I

CONDIÇÕES E SITUAÇÕES DE TRABALHO  
DOS VIGILANTES









# CAPÍTULO I

## O PERCURSO METODOLÓGICO

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira*  
*Caroline Alda de Matos*  
*Francisco de Paula Antunes Lima*  
*Maria Elizabeth Antunes Lima*

Este estudo possui um caráter quantitativo e qualitativo, o que significa que ele agrega essas duas dimensões, entendendo-as como complementares para a investigação de questões relacionadas à saúde no trabalho. Cronologicamente, tal estudo foi realizado em duas etapas consecutivas, cuja ordem seguida não é casual, ao contrário, obedece a critérios teórico-metodológicos bem definidos.

Em um primeiro momento, a estratégia adotada visou à identificação e à análise dos problemas vivenciados pela categoria dos vigilantes, a partir de uma pesquisa exploratória das situações reais de trabalho, desenvolvida junto aos trabalhadores por meio de entrevistas realizadas em seus locais de trabalho ou com grupos focais. A identificação e a classificação da natureza desses problemas e dificuldades constituíram a base do instrumento quantitativo da pesquisa (questionário), adotado na etapa seguinte da mesma.

### A DEMANDA

Entre 2005 e 2006, foi realizada uma pesquisa sobre a saúde mental dos vigilantes bancários<sup>3</sup>, dentro do programa de pós-graduação *stricto sensu* de Psicologia da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Em 2007, o pesquisador responsável pelo estudo, Carlos Eduardo Carrusca Vieira, contatou os dirigentes do Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais, propondo divulgar os resultados de sua pesquisa entre os trabalhadores e representantes sindicais.

---

3 (VIEIRA, 2006) *Desautorização, paradoxo e conflito: a saúde mental dos vigilantes bancários*. Dissertação de mestrado em Psicologia. UFMG, 2006.

Durante o encontro, o sindicato ratificou seu interesse em discutir a temática da saúde mental dos vigilantes e ventilou a possibilidade de ampliar a pesquisa sobre o assunto. Isso porque a entidade sindical e a procuradora do trabalho, Advane de Souza Moreira, do Ministério Público do Trabalho de Minas Gerais, encontravam-se em entendimento, visando conferir à multa aplicada em ação civil pública, que fora ajuizada contra empresa de transporte de valores, uma destinação que beneficiasse diretamente a categoria profissional, visto que nas conversações anteriores já havia sido registrado interesse na realização de um estudo sistemático, acerca das condições de trabalho e suas repercussões na saúde dos vigilantes.

Assim, ficou sob a responsabilidade do pesquisador Carlos Eduardo Carrusca Vieira traduzir o interesse do Sindicato dos Vigilantes e do Ministério Público do Trabalho de beneficiar a categoria com um diagnóstico mais amplo, a respeito de suas condições de trabalho e saúde. Dessa forma, ainda no primeiro semestre de 2007, numa reunião com o Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais e o Ministério Público do Trabalho, foi apresentada a primeira versão de uma proposta de pesquisa sobre o tema. As duas instituições manifestaram-se favoravelmente à realização do estudo, o que permitiu a composição imediata de uma equipe de pesquisadores, formada por Carlos Eduardo Carrusca Vieira (PUC Minas), Maria Elizabeth Antunes Lima, Vanessa Andrade Barros<sup>4</sup>, Francisco de Paula Antunes Lima (UFMG), além da psicóloga Carolina Alda de Matos, a qual ficou responsável por revisar o projeto e estabelecer suas diretrizes metodológicas, e as assistentes, Cassiana Machado Freitas Oliveira e Maria Andréia Alves Leandro, e a bolsista de iniciação científica, Ingrid Habib Moreira, que ingressaram na equipe em 2008.<sup>5</sup>

Durante o segundo semestre de 2007, foram acertados com o Ministério Público do Trabalho e o Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais os objetivos, o cronograma, os prazos e os recursos necessários (estes provenientes de quatro multas sobre incidentes, referentes a processos titulados pela Procuradora Advane Moreira, sendo três delas devidas por empresas de transporte de valores).

## A COLETA DE DADOS: ETAPAS E INSTRUMENTOS

As informações e os dados apresentados neste estudo foram obtidos com o uso de basicamente três tipos de instrumentos: entrevistas em profundidade realizadas com vigilantes<sup>6</sup>, observações *in loco* das situações de trabalho<sup>7</sup> e pesquisa quantitativa, por

4 A professora Vanessa Andrade Barros trabalhou com a equipe de pesquisa, durante o primeiro semestre de 2008, precisando se desvincular do projeto em função de outras atividades.

5 A bolsista de iniciação científica se desvinculou do projeto em 2009.

6 Assim, recorreu-se à técnica da instrução ao sócia, conforme definida por Clot (2006), pois, de acordo com o autor “o exercício de instrução ao sócia implica um trabalho de grupo no curso do qual um sujeito voluntário recebe a seguinte tarefa: *Suponha que eu seja seu sócia e que amanhã eu deva substituir você em seu trabalho. Que instruções você deveria me transmitir para que ninguém perceba a substituição?*” (p. 144). No decorrer da técnica, o entrevistador focaliza a experiência do trabalhador, visando explicitar detalhes do modo de realização do trabalho, que atravessam tanto as dimensões individuais quanto as coletivas.

7 Evidentemente, a autorização das empresas de segurança privada foi essencial para a obtenção dos dados,

meio de um questionário formulado por nossa equipe (cf. anexo 1). A pesquisa documental foi também utilizada com a finalidade de esclarecer certos aspectos normativos da segurança privada, frequentemente citados pelos trabalhadores nas entrevistas, sendo que a legislação pertinente, normas de trabalho e convenções coletivas, foi estudada para esse fim. Além disso, foram consultadas estatísticas sobre motivos de afastamento dos trabalhadores do setor, junto ao INSS.

A organização do trabalho da equipe de pesquisadores foi um fator crucial para o desenvolvimento deste estudo, já que o número de trabalhadores da área da vigilância é relativamente alto, se comparado às outras profissões, além de ser uma categoria que se divide em variados segmentos, tipos de trabalho e funções. Houve a necessidade de intenso intercâmbio entre os pesquisadores por variados meios de comunicação, além de reuniões mensais, para tratar de assuntos relacionados ao encaminhamento da pesquisa e fazer os ajustes necessários.<sup>8</sup>

## AS OBSERVAÇÕES SISTEMÁTICAS DAS SITUAÇÕES DE TRABALHO E AS ENTREVISTAS DOS VIGILANTES

A observação das situações reais de trabalho constitui o meio mais seguro para conhecer as dificuldades e os problemas vividos pelos trabalhadores, assim como as soluções encontradas para seu enfrentamento. Entre os benefícios desse instrumento se encontra o fato de que ele evita, em grande medida, que o pesquisador seja capturado pelas armadilhas das explicações *moralizantes* e/ou *psicologizantes* a respeito das condutas dos trabalhadores. Aliás, grande parte das explicações e interpretações, feitas sobre os comportamentos nos contextos de trabalho, tende a recair sobre os próprios trabalhadores, com termos pejorativos e/ou de cunho moral, a partir de juízos sobre a sua personalidade e/ou seu caráter.<sup>9</sup>

Os equívocos e as falsas interpretações, produzidos por esse tipo de abordagem dos problemas laborais, sucedem-se e se acumulam muitas vezes por não se reconhecer

---

embora em alguns casos tenhamos sido impedidos de entrevistar e observar os vigilantes em seus locais de trabalho. Nesses casos, em que tivemos de abrir mão das observações, os trabalhadores foram apenas entrevistados.

8 A título de ilustração, tome-se como exemplo o fato de que os pesquisadores trocaram mais de mil correspondências eletrônicas (e-mail's), durante a realização deste estudo.

9 A tendência é afirmar, por exemplo, que a segurança no trabalho é uma responsabilidade exclusivamente individual e, no mesmo sentido, analisar os acidentes que ocorrem nesse contexto prioritariamente sob o viés do 'ato inseguro'. O mesmo parece ocorrer com as questões ligadas à doença, frequentemente associadas ao 'perfil' do indivíduo, às suas ações ou a motivos externos ao trabalho. A partir delas, são feitas afirmações parciais que concentram a responsabilidade no nível individual, tais como: "Para não adquirir varizes, os vigilantes precisam se cuidar mais e fazer exercícios físicos"; "Os vigilantes devem ficar atentos com a sua saúde e se cuidarem mais"; "Os indivíduos que têm o perfil para a profissão tem menos chances de adoecer". Além de outras ideias simplistas, como a exposta por uma profissional da saúde entrevistada por nós: "Os vigilantes bebem muito [...], mas isso não tem relação com o trabalho, pois usam o álcool depois do horário de trabalho". Ou seja, as análises tendem a se centrar no sujeito que trabalha e os problemas que este porventura apresentar serão atribuídos ao seu modo pessoal de atuar e nunca à organização do seu trabalho.

a distância entre o *trabalho prescrito* e o *trabalho real* e suas implicações para as análises e para a própria atividade dos trabalhadores<sup>10</sup>. Recusar a análise das exigências que são impostas pelas situações reais implica desconsiderar a gama de problemas que o indivíduo deve resolver no seu cotidiano laboral e, sem essa consideração, torna-se praticamente impossível compreender que o trabalhador é o verdadeiro *gestor dessas variabilidades* e que a sua atividade é resultado de um processo complexo e dinâmico, no qual dialogam aspectos objetivos e subjetivos. Analisar o trabalho de alguém exige, portanto, considerar os meios disponíveis; a formação e a experiência profissional; as condições em que ele se realiza; a sua organização (ritmo, jornada, hierarquia, comunicação, as relações entre os membros de um coletivo), fatores diversos que afetam a pessoa, ampliando ou restringindo as possibilidades e os modos de agir em certas situações.

Contudo, embora seja um instrumento importante, a observação deve ser complementada pelas entrevistas de explicitação da atividade, nas quais é possível reconstruir, junto aos próprios trabalhadores, a explicação dos seus “fazeres” ou o sentido de seus comportamentos. Trata-se de uma entrevista que possui certas particularidades, já que o interesse é resgatar o *ponto de vista da atividade* e caracterizar as situações reais de trabalho em face de outras. Evidentemente, essa modalidade de análise do trabalho não dispensa a análise das dimensões subjetivas da atividade, uma vez que ela pretende revelar também os afetos, valores e saberes implicados nas ações e decisões dos vigilantes em face de situações concretas.

Assim, as entrevistas dos trabalhadores tiveram por objetivo esclarecer aqueles aspectos que ficaram pouco claros durante as observações, de modo a identificar melhor as dificuldades e as competências exigidas pelas situações que se apresentam no dia a dia. Elas foram realizadas tanto nos postos de trabalho, durante ou após o acompanhamento do trabalho, onde era possível compreender a atividade do trabalho através da explicação imediata dos profissionais, após os eventos observados, quanto nas dependências do Sindicato dos Vigilantes, onde foi possível realizar entrevistas individuais e coletivas, gravadas e transcritas pela equipe. Os vigilantes foram convidados pela equipe e diretores do sindicato, durante as visitas feitas aos seus setores de trabalho e às escolas de formação, bem como nas assembleias realizadas no decorrer da pesquisa.

Sempre que necessário, os pesquisadores retomaram as entrevistas com os vigilantes, visando aprofundar a compreensão de certos problemas e/ou situações ainda obscuros. No

---

10 O **trabalho prescrito** refere-se aos objetivos definidos por uma empresa e/ou organização, cujo cumprimento é solicitado a um indivíduo. É composto por um conjunto de procedimentos e normas formais e informais que estruturam as tarefas a serem realizadas e prescrevem o modo de realizá-las. Em contraponto, o **trabalho real** refere-se ao trabalho efetivamente realizado pelo indivíduo e a tudo aquilo que é necessário fazer, em situação real de trabalho. Implica diretamente o conceito de **atividade de trabalho**, o modo pelo qual um indivíduo alcança certos objetivos e responde à variabilidade das situações reais com as quais se depara. Por sua vez, o intervalo existente entre o trabalho prescrito e o real é “a manifestação concreta da contradição sempre presente no ato de trabalho, entre ‘o que é pedido’ e ‘o que a coisa pede’” (cf. GUÉRIN, 2001, p. 15).

total, o número de vigilantes entrevistados atingiu o montante de 202, distribuído pelos diversos segmentos de acordo com a tabela abaixo:

TABELA I. NÚMERO DE VIGILANTES ENTREVISTADOS.

<b>Segmento da Vigilância</b>	<b>Nº de vigilantes entrevistados</b>
Transporte de valores	50
Vigilância bancária	24
Indústria	11
Condomínio comercial	02
Shoppings	15
Condomínio residencial	11
Instituição Superior de Ensino	17
Cemitério	04
Eventos	21
Metrô	24
Instituições hospitalares	23
Total	202

*Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

Os gestores da área da vigilância das empresas contratantes e das prestadoras de serviço também foram entrevistados, uma vez que, os problemas dessa área passam frequentemente pelas relações entre essas empresas. Por isso, foi importante ouvi-los, em especial, a respeito das dificuldades advindas do modelo de terceirização das atividades de vigilância.

## OS ESTUDOS DE CASOS INDIVIDUAIS

Nesta obra, além dos dados referentes a cada um dos segmentos da vigilância estudados, apresentamos um conjunto de estudos de casos, realizado junto a vigilantes afastados de suas funções devido a problemas de saúde.

Esses estudos representaram uma etapa importante do diagnóstico das condições de trabalho e saúde dos vigilantes, precisamente, porque só se pode compreender a singularidade de cada doença e as suas múltiplas determinações, a partir do resgate e da análise da trajetória biográfica de cada indivíduo. O estudo de casos oferece a possibilidade de articular dados objetivos e subjetivos e explicar de que modo certas experiências acabam se manifestando na forma de distúrbios de saúde. Ao contrário do que professa o mito da cientificidade moderna, o conhecimento objetivo não atinge seu ápice nas leis e

verdades universais ou gerais. Esse é apenas o caminho de ida, que deve ser complementado pelo caminho de concreção, de determinação do concreto pensado. Esse mesmo princípio metodológico nos orienta na articulação de análises qualitativas e quantitativas, de modo que os dados quantitativos cedem prioridade à qualidade e esta antecede a elaboração dos instrumentos de avaliação e também a análise dos resultados<sup>11</sup>.

## A ANÁLISE DOS DADOS QUALITATIVOS

Os dados qualitativos foram submetidos à análise de conteúdo, o qual consiste no agrupamento dos dados extraídos do material que foi colhido durante as observações e entrevistas em categorias (ou grupos temáticos) para, em seguida, identificar as relações entre eles e extrair os principais problemas vivenciados pela categoria estudada. As falas foram analisadas tanto nos seus conteúdos manifestos quanto latentes, levando-se sempre em consideração os lapsos de linguagem, as ideias inacabadas, as contradições, dentre outros aspectos.

Posteriormente, a partir da aplicação do questionário, realizou-se uma análise quantitativa complementar à primeira etapa da pesquisa. Dessa forma, o qualitativo e o quantitativo foram articulados, permitindo o trânsito entre os dois momentos, a fim de alcançar uma compreensão ampla e profunda sobre o universo estudado.

## A PESQUISA QUANTITATIVA

A pesquisa quantitativa consistiu na segunda etapa do nosso estudo, sendo subsequente à pesquisa de campo. Como já foi dito, esta foi uma opção metodológica, pois, do ponto de vista da perspectiva aqui adotada, acreditamos ser impossível formular adequadamente as questões que irão compor um questionário antes de se identificar os problemas reais enfrentados pelos trabalhadores. No nosso entender, as questões formuladas, sem um conhecimento mínimo do campo de estudos, tendem a abordar elementos que fazem parte do universo mental dos pesquisadores e não da realidade efetiva de trabalho, ainda que tenham sido aplicadas e “validadas” em relação a outras categorias profissionais. A adequação do instrumento ao objeto pesquisado é condição necessária para lhe dotar de sensibilidade, tornando-o capaz de promover a apreensão das múltiplas e sutis relações efetivamente existentes, pois, assim, como se calibra um instrumento de medição de

---

11 A inspiração, obviamente, é Marx (1980), para quem o concreto é concreto porque é síntese de múltiplas determinações, cuja compreensão, enquanto concreto pensado, requer o caminho de ida, que produz abstrações e o caminho de volta, de concreção (cf. *Introdução de 1857*). Os raros escritos metodológicos de Marx são tratados de forma mais sistematizada por Chasin (2009), o qual afirma: “[...] o método marxiano, tomado por seus momentos estruturais, pode ser reconhecido e enunciado como o modo de produção de concretos de pensamentos a partir da destilação prévia de abstrações razoáveis” (p. 221).

algum parâmetro físico, também, um questionário deve ser ajustado ao fenômeno que se pretende captar. Todavia, como não dispomos em pesquisa social de um padrão convencional, preservado nos institutos e laboratórios de metrologia, o balizamento só pode ser dado pela própria realidade.

Evidentemente, não defendemos um realismo ingênuo ou sensualismo do saber à la Feuerbach, mas sim uma metodologia reflexiva, cujos momentos predominantes são de natureza qualitativa, pois, como lembra Chasin (2009), não há outro caminho para galgar as escarpas penosas do conhecimento a não ser o

*procedimento no qual a decantação preliminar é, por assim dizer, erradia, um trabalho de sapa [...] a força de abstração confronta de saída e sem qualquer ponto de arrimo a imediatez do todo sensível do objeto, uma aproximação cognitiva, pois, que se defronta com a face lisa, desprovida da textura de mediações que faz do objeto ou de conexões únicas de objetos singularidades efetivas, mas que está oculta na totalidade muda com que os mesmos se apresentam na abstratividade própria e incontornável à relação imediata do sujeito com o concreto indecifrado (CHASIN, 2009, p. 221)<sup>12</sup>.*

Desse modo, mais do que propor questões padronizadas, à medida que avançamos na pesquisa qualitativa, identificamos as particularidades de cada segmento do setor de vigilância, de modo a focalizá-las adequadamente na etapa quantitativa. Não seria suficiente, por exemplo, propor a questão: “Você utiliza a cadeira durante sua jornada de trabalho?”, uma vez que a resposta negativa a tal questão não nos permitiria conhecer as razões que levam os vigilantes a não utilizarem os assentos, mesmo quando estão disponíveis.

Mesmo antes de formular o questionário, percebemos que os vigilantes deixam de utilizar as cadeiras e/ou assentos, às vezes disponíveis, por motivos diferentes. Nem sempre eles deixam de se assentar por serem proibidos pela chefia; a adoção e permanência na postura de pé são também determinadas por outros fatores, alguns deles inerentes à atividade, por exemplo: a) para manter a “autoridade” [perante o público]; b) para não prejudicar o “campo de visão”; c) porque “pega mal”. Esses relatos subjetivos, obtidos por meio das observações e entrevistas, nos permitiram formular adequadamente a questão e as alternativas referentes a esse problema, no momento de conceber um questionário que pudesse fornecer dados quantificáveis.

---

<sup>12</sup> Esse é o momento de trânsito entre a afirmação e a dissolução da certeza sensível imediata, no qual “parece que o correto é começar pelo real e pelo concreto, que são a pressuposição prévia e efetiva”, mas que desemboca numa “representação caótica do todo”, a partir da qual, “através de uma determinação mais precisa, através da análise, chegaríamos a conceitos cada vez mais simples”, ou seja, às abstrações razoáveis, com e por meio das quais se inicia “a viagem ao inverso” (MARX, 1978), isto é, o caminho cientificamente exato da concreção ou particularização, em suma, “a rota seguida pela cabeça no desvendamento da lógica das coisas” (CHASIN, 2009, p.221-2).

Dito de outra forma, para formular propostas de melhoria das condições de trabalho, não basta saber se há ou não cadeiras nos postos de trabalho, mas conhecer também os motivos que levam os vigilantes a não se assentarem, ou seja, não basta disponibilizar uma cadeira no setor, ela deve atender às necessidades e peculiaridades do trabalho do vigilante, de modo a resguardar sua autoridade e não prejudicar o seu campo de visão. E, no nosso entender, é impossível perceber tudo isso, sem ter acesso direto à realidade de trabalho. Poderíamos dar inúmeros exemplos dos problemas decorrentes dessa confiança desmedida em relação aos questionários e procedimentos estatísticos, como forma privilegiada de conhecimento da realidade de trabalho, mas o que importa registrar aqui é a insuficiência dessa preocupação em identificar à distância os problemas do cotidiano, sem aprofundar o seu significado e as suas causas, pois mesmo um “simples” problema, como instalar uma cadeira para uso dos vigilantes, revela-se como uma síntese de determinações diversas e conflitantes.

Foi por tudo isso que, atendendo às particularidades da área da vigilância, decidimos também elaborar um questionário complementar, específico para os trabalhadores do transporte de valores, cujas condições de trabalho incluem outros elementos, ausentes nos demais setores (cf. anexo 2). Da categoria geral às particularidades das subcategorias, chegamos, assim, *de proche em proche*, às determinações que pesam sobre cada indivíduo e como cada um as vivencia...

#### CÁLCULO AMOSTRAL E ASPECTOS METODOLÓGICOS

O plano amostral foi descrito, originalmente, conforme a tabela a seguir:

TABELA 2. PLANO AMOSTRAL

<b>Segmento</b>	<b>Amostra calculada</b>
Bancos	223
Condomínio comercial	18
Condomínio residencial	20
Eventos	30
Hospitais	23
Indústria	282
Instituições de ensino	57
Shoppings	30
Transporte de valores	196
Metrô GESOP	10
Metrô GVIP	08
Outros	18
<i>Total</i>	<i>915</i>



Para o cálculo definitivo do tamanho da amostra, consideramos os seguintes parâmetros:

- população: 13.365 vigilantes na segurança patrimonial, 3.732 vigilantes na segurança do transporte de valores (RAIS 2007);
- o cálculo do tamanho dos estratos que compuseram a segurança patrimonial respeitou a proporção fornecida pelo sindicato dos vigilantes;
- a amostra foi calculada com base na média e no desvio padrão do tempo de serviço do profissional vigilante. O valor foi estimado através dos resultados obtidos no projeto piloto. Não houve acesso à literatura;
- o erro absoluto considerado foi de 5% e o grau de confiança de 95%;
- apesar de o plano amostral ser estratificado por segmento, calculamos a amostra como sendo aleatória simples, sem reposição, uma vez que não tivemos como estimar a média e o desvio padrão de cada um dos estratos do plano piloto, isoladamente.

#### O PRÉ-TESTE DO QUESTIONÁRIO

A aplicação do questionário na amostra estimada, como de praxe, foi precedida por um *pré-teste* com o objetivo de identificar possíveis lacunas, falhas e problemas relativos ao instrumento ou às situações de aplicação. A primeira versão do questionário foi testada em uma amostra de aproximadamente 50 trabalhadores da vigilância e os resultados obtidos revelaram a necessidade de se efetuar uma série de ajustes e correções, sobretudo, porque uma parte significativa das questões não havia sido respondida pelos vigilantes, o que permitiu levantar algumas hipóteses, posteriormente, comprovadas em outros pré-testes:

- a. várias questões não haviam sido respondidas, em função da extensão do questionário, que demandava, em média, uma hora para ser respondido;<sup>13</sup>
- b. certas questões eram de difícil compreensão, pela falta de clareza dos enunciados ou das alternativas;
- c. as condições de aplicação interferiam de forma negativa na realização do pré-teste, uma vez que os vigilantes não eram previamente avisados e o período de aplicação do questionário correspondia ao horário de término do curso de reciclagem, momento em que a maioria esperava ser liberada, após um dia inteiro de estudo.

Dessa forma, para solucionar os problemas identificados no questionário *piloto*, nossa equipe realizou as seguintes mudanças no instrumento:

- a. redução do número de questões do questionário, de 125 para 66;
- b. reformulação das questões (enunciados e respostas) que não obtiveram índice de respostas suficiente e/ou revisão de sua localização no questionário;

---

<sup>13</sup> A primeira versão do instrumento foi composta por aproximadamente 120 questões, o que certamente era um complicador para os vigilantes.

- c. revisão dos aspectos do *layout* do instrumento e das questões para facilitar a sua compreensão, incluindo, quando preciso, recursos gráficos e/ou figuras cujo sentido é compartilhado pela maioria das pessoas;
- d. negociação junto às escolas de formação de vigilantes de horários de aplicação mais adequados, informando com antecedência aos vigilantes sobre a importância da pesquisa.

Na redução do questionário, foi decisivo o conhecimento que a equipe havia acumulado sobre a realidade do trabalho dos vigilantes na etapa anterior, ao longo de um ano, sendo preservadas prioritariamente as questões que permitiriam obter informações sobre aspectos relacionados aos conflitos no ambiente de trabalho e ao processo de adoecimento.

Após as modificações, o questionário foi novamente testado durante o mês de julho/2009 nas escolas de formação e nas dependências do Sindicato dos Vigilantes, apresentando resultados significativamente melhores do que a versão anterior. Ainda assim, certas questões precisaram ser alteradas no sentido de se tornarem mais claras e acessíveis aos sujeitos.

#### APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário elaborado por nossa equipe foi aplicado ao contingente de trabalhadores da vigilância patrimonial e do transporte de valores da Região Metropolitana de Belo Horizonte que frequentava os cursos de reciclagem profissional, oferecidos pelas escolas de formação de vigilantes de Belo Horizonte nos meses de julho, agosto e setembro de 2009. Tal opção se justificou pelas seguintes razões:

- a. nesses cursos, é possível encontrar uma média de 60 a 80 vigilantes, semanalmente, o que certamente viabilizaria atingir a meta de questionários, prevista na amostra estatística;
- b. além do grande número de vigilantes, esses cursos oferecem uma amostra variada de profissionais, provenientes de diversas áreas e setores;
- c. certamente, os vigilantes se encontravam em uma situação menos desconfortável para responder aos questionários, do que se o fizessem nas dependências das empresas de segurança privada e sob a *vigilância* dos supervisores;
- d. descartou-se a ideia de envio de questionários aos vigilantes pelo fato de que essa estratégia não nos permitiria saber, com segurança, as condições em que estes seriam respondidos, as possíveis interferências e, é claro, quem de fato preencheu o questionário. Além disso, seria impossível nessas circunstâncias explicar melhor as questões que, eventualmente, os trabalhadores não compreendessem.

Além dos cursos de reciclagem profissional, os questionários foram respondidos pelos vigilantes que se dirigiam ao sindicato para consultas no departamento jurídico, para homologação de rescisões contratuais, para participação em assembleias e busca de brindes oferecidos pela entidade. Essa estratégia se mostrou eficiente por nos proporcionar uma amostra variada quanto ao setor de trabalho e, também, por propiciar o acompanhamento do preenchimento dos questionários por membros da equipe, o que resultava em um maior número de questionários completamente preenchidos.

No entanto, o acesso a esses locais não foi suficiente para o alcance do número previsto de vigilantes, pertencentes ao setor industrial e de transporte de valores. Ambos os setores alocavam um grande número de trabalhadores, o que proporcionalmente exigia um maior número de questionários respondidos. Dessa forma, a equipe de pesquisadores, acompanhada pelos diretores do sindicato, dirigiu-se aos setores das indústrias metropolitanas e entregou os questionários diretamente aos vigilantes em seus postos de trabalho, recolhendo-os no prazo de uma semana. Por meio dessa ação, foram distribuídos 400 questionários, dos quais foram recolhidos 220 devidamente preenchidos.<sup>14</sup>

No caso do transporte de valores, a aplicação concentrou-se nos cursos de reciclagem das escolas de formação, na participação em assembleias e em visitas às empresas que autorizaram a entrada da equipe. Porém, a aplicação dos questionários nas empresas, só ocorreu quando a equipe foi autorizada a trabalhar de maneira autônoma, sem o controle de qualquer funcionário das mesmas.<sup>15</sup> Dessa forma, a aplicação ocorreu durante o intervalo do almoço para os trabalhadores que voltavam à empresa nesse momento. Nos cursos de reciclagem e nas empresas de transporte de valores, os questionários foram entregues aos próprios vigilantes e recolhidos alguns dias depois, para que pudessem ser preenchidos com tranquilidade, sendo aplicado um total de 1.232, de acordo com a tabela a seguir:

---

14 Cabe ressaltar que muitos dos questionários, que foram entregues diretamente aos vigilantes, não foram respondidos por proibição do supervisor de segurança e por medo de represálias na empresa contratante. Em alguns casos, os questionários preenchidos foram confiscados ou “sumiram”, dentro do próprio setor de trabalho.

15 Uma das empresas de transporte de valores permitiu o trabalho da equipe com a condição de ser acompanhado por um funcionário do departamento de Recursos Humanos, o que entendemos como uma forma de controle, que poderia enviesar as respostas dos trabalhadores, por medo de represálias. Dessa forma, concentramos nosso trabalho em locais onde os vigilantes tivessem mais autonomia.

TABELA 3. AMOSTRA FINAL - NÚMERO DE VIGILANTES QUE RESPONDERAM AO QUESTIONÁRIO, POR SETOR

Segmento	Frequência	%	% Válida	% Acumulada
Não respondeu	52	4,2	4,2	4,2
Banco	226	18,3	18,3	22,6
Condomínio comercial	19	1,5	1,5	24,1
Condomínio residencial	29	2,4	2,4	26,5
Eventos	26	2,1	2,1	28,6
Hospitais	32	2,6	2,6	31,2
Indústria	305	24,8	24,8	55,9
Instituição de ensino	52	4,2	4,2	60,1
Metrô	61	5,0	5,0	65,1
Mineração	9	0,7	0,7	65,8
Outros	91	7,4	7,4	73,2
Repartição pública	78	6,3	6,3	79,5
Shopping	53	4,3	4,3	83,8
Transporte de valores	199	16,2	16,2	100,0
<i>Total</i>	1232	100,0	100,0	

## O ESTUDO DOS TEMAS TRANSVERSAIS

Além dos problemas diretamente relacionados às condições de trabalho e saúde de cada segmento estudado - e que foram identificados ao longo da pesquisa-, constatamos outros que passaram a compor um novo conjunto de temas de estudo, aqui denominados “temas transversais”. São questões que atravessam todo o segmento da vigilância e que também requerem especial atenção, justamente pelos impactos que causam no cotidiano dos trabalhadores e em sua atividade de trabalho, a saber: *a precarização do trabalho, a terceirização e as práticas de gestão*.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> Além disso, constatamos também problemas relativos ao gênero, mas que não puderam ser aprofundados por exigirem uma pesquisa à parte, cabendo, no entanto, registrar aqui a necessidade de se estudar a entrada das mulheres para o setor de vigilância e as inúmeras mudanças que isso tem acarretado na dinâmica das equipes de trabalho.

## A VALIDAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme exposto, as duas etapas deste estudo estavam articuladas, de forma que os dados quantitativos não apenas confirmaram os resultados obtidos por meio da etapa qualitativa, como permitiram que estes fossem observados de outro ângulo.

No decorrer da pesquisa, retornou-se aos resultados obtidos, cotejando-os com os dados que eram coletados, a fim de aprofundar as análises, redirecionar e/ou adequar os instrumentos de investigação quando se fazia necessário. Assim, foram realizadas observações diretas de trabalhadores dos vários segmentos, sendo que as sucessivas observações, além de trazer novos dados para o diagnóstico, permitiam checar os dados obtidos anteriormente. Foram também acompanhadas algumas apresentações de monografias de cursos de segurança privada, visando aprofundar o conhecimento sobre o tema, a partir da percepção de gestores de diferentes setores de segurança, o que permitiu o reexame dos dados obtidos até então, em face de outras perspectivas, além de sugerir novas direções para a nossa própria investigação.

A participação em assembleias sindicais, congressos e seminários, realizados pela categoria, em diferentes regiões e estados, como Mato Grosso, Goiás e Salvador, foram também estratégias utilizadas para ouvir os trabalhadores e validar os dados coletados. Essas participações permitiram inserir na pauta da pesquisa novas situações, indicadas por eles e por membros do sindicato.

Foram acompanhadas algumas assembleias de negociações salariais entre o Sindicato dos Vigilantes e os trabalhadores, além de mesas de negociação entre os sindicatos patronais e dos trabalhadores, o que nos levou à constatação da necessidade de um maior aprofundamento a respeito da Convenção Coletiva da Categoria, visando propor ajustes com base na legislação vigente, de modo a transformá-la em um instrumento de promoção da melhoria do cotidiano de trabalho dos vigilantes.

Em agosto de 2009, foi realizada uma apresentação formal da pesquisa aos vigilantes, com o objetivo de lhes fornecer informações sobre os resultados parciais de nosso estudo, obtidos após seis meses de pesquisa qualitativa. Nessa ocasião, foram confirmadas as análises feitas até aquele momento e incluídos na pauta de pesquisa outros problemas mencionados pelos participantes, tais como: submissão das empresas de vigilância às contratantes, mecanismos de controle do trabalhador e arbitrariedade das punições aplicadas pelos supervisores aos vigilantes.

Finalmente, as recomendações para a melhoria das condições de trabalho e saúde dos vigilantes, que se encontram no apêndice desta obra, também foram submetidas à validação, junto a um grupo de vigilantes, em julho de 2010.





## CAPÍTULO II

### HISTÓRICO DA SEGURANÇA PRIVADA NO BRASIL

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Cassiana Machado Freitas Oliveira  
Francisco de Paula Antunes Lima*

#### EVOLUÇÃO DA DISCIPLINA LEGAL DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA PRIVADA NO PAÍS

A disciplina legal da segurança privada no Brasil se iniciou em 1969, quando a Ditadura Militar, objetivando coibir a obtenção de recursos por parte dos grupos de esquerda através de assaltos a instituições financeiras, baixou o Decreto-Lei n. 1.034, segundo o qual essas instituições foram obrigadas a possuir um “dispositivo de segurança”, composto de sistema de alarme e vigilância ostensiva, realizada por “elementos sem antecedentes criminais” que eram contratados diretamente ou por intermédio de empresas especializadas. Incumbia aos Governos Estaduais, por suas secretarias de segurança, aprovar o sistema de segurança de cada instituição financeira e, por suas polícias, instruir os componentes da vigilância ostensiva, os quais dispunham das prerrogativas de policiais quando em serviço.

Surgiu, portanto, com o Decreto-Lei 1.034/69, a atividade formal que veio a ser denominada vigilância patrimonial.<sup>17</sup> Logo a seguir, em 1970, veio o Decreto-Lei 1.103, que estabeleceu que o transporte de numerário das instituições financeiras, acima de determinado montante, somente poderia ser efetuado através de “carros dotados de

---

<sup>17</sup> Que engloba a **vigilância patrimonial - exercida** dentro dos limites do estabelecimento objeto do contrato, urbano ou rural, público ou privado, com a finalidade de garantir a incolumidade física das pessoas e a integridade do patrimônio no local; **o transporte de valores** - consiste no transporte de numerário, bens ou valores, mediante a utilização de veículos, comuns ou especiais; **a escolta armada** - que visa garantir o transporte de qualquer tipo de carga ou de valores; **a segurança pessoal** - exercida com a finalidade de garantir a incolumidade física de pessoas; **os cursos de formação** - cursos ministrados por escolas especializadas com o objetivo de formar, especializar e reciclar os vigilantes.

requisitos de segurança e policiamento adequados”. Iniciava-se, assim, outro tipo de atividade de segurança privada, o transporte de valores.

Em 1983, foi editada a Lei 7.102, que conferiu disciplina jurídica mais consistente à atividade de segurança privada: o respectivo controle deixou de ser estadual e passou a ser federal. Assim, as instituições financeiras passaram a ser controladas pelo Banco Central e as empresas de vigilância, de transporte de valores e os cursos de formação pelo Ministério da Justiça; o exercício da profissão de vigilante passou a exigir o preenchimento de diversos requisitos, inclusive aprovação em curso de formação de vigilante, ministrado por empresa previamente autorizada pelo Ministério da Justiça; foi assegurado ao vigilante o uso de uniforme especial e o porte de arma quando em efetivo exercício, prisão especial por ato decorrente do serviço e seguro de vida em grupo; passou-se a exigir veículo especial para o transporte de numerário acima de determinado montante e a presença de dois vigilantes em veículo comum, para o transporte de numerário de valor inferior, fixado na lei; foram estabelecidos requisitos para o funcionamento das empresas de vigilância, em especial, a autorização do Ministério da Justiça.

A escolta armada e a segurança pessoal ingressaram no conceito legal de segurança privada em 1994, com a edição da Lei 8.863, que alterou o art. 10 da Lei 7.102/83.

Em 1995, a Lei n. 9.017, também alterando a Lei 7.102/83, concentrou no Ministério da Justiça todo o controle sobre as atividades de segurança privada, isto é, passou ao Ministério da Justiça a incumbência de aprovar os sistemas de segurança das instituições financeiras.

O marco delineado pela legislação estabeleceu, progressivamente, as condições para o exercício das atividades de segurança privada, mas, apesar disso, o controle sobre essas atividades ainda encontra dificuldades para se efetivar no cenário contemporâneo. O problema agrava-se com o aumento do campo de atuação da segurança privada, decorrente do recrudescimento da criminalidade, concomitantemente ao desenvolvimento da economia e o consequente cuidado com o patrimônio acumulado por pessoas físicas e jurídicas, de modo que, conforme Musumeci (1998)<sup>18</sup>, hoje, é possível afirmar que a vida pública é policiada pela segurança privada, em proporções semelhantes ou superiores às daquelas das forças de segurança pública.

---

18 Para Musumeci (1998), a expansão dos serviços de segurança privada pode acarretar uma “segregação espacial e social crescente”, ou “neofeudalismo urbano” (p. 02), com prejuízos para a liberdade e privacidade individuais. Nesse sentido, Offe (1991) mostra como os serviços públicos, por serem secundários para a produção material e por terem produtividade inferior, representam custos sociais que tendem a ser minimizados a fim de aumentar a valorização do capital. Assim, com o retraimento do Estado na oferta de serviços de segurança pública, ganha-se capital duas vezes, com a redução dos custos de segurança pública e com a privatização do mesmo, que passa a gerar lucros para as empresas do setor.



## EVOLUÇÃO DOS PROBLEMAS E AS REIVINDICAÇÕES DA CATEGORIA PROFISSIONAL

Entre os problemas enfrentados na área de segurança privada, a vigilância clandestina<sup>19</sup> é um dos mais frequentes, reconhecido pelas entidades sindicais (patronais e dos trabalhadores) e órgãos públicos responsáveis pela fiscalização do referido setor. A Secretaria de Justiça e Segurança Pública do Estado de São Paulo afirma que a Polícia Federal é incapaz “de fiscalizar a segurança privada em todo o país, o que favorece a multiplicação de vigilantes clandestinos e empresas ‘de fachada’, que prestam serviços irregularmente, sem treinamento específico e sem qualquer padrão de qualidade” (SEJUSP, 2002, p. 79)<sup>20</sup>. Além disso, a falta de um contingente adequado de fiscais da Delegacia de Segurança Privada - DELESP - é sempre apontada como obstáculo à fiscalização e eliminação das atividades clandestinas.<sup>21</sup>

As licitações com “preços podres”<sup>22</sup> também são alvos dos questionamentos sindicais, uma vez que as ofertas feitas por empresas de segurança privada que competem entre si pelo menor preço dificultam o oferecimento de equipamentos e condições importantes aos trabalhadores para a realização do seu trabalho, além de serem determinantes para a ocorrência frequente de “quebras” dessas empresas, as quais suspendem abruptamente suas atividades e deixam inadimplidos os créditos trabalhistas.

Junto à discussão em torno das condições de trabalho, aparecem as questões salariais e as relações de trabalho bastante precárias, uma vez que grande parte dos serviços de segurança privada é terceirizada, o que tem implicações importantes do ponto de vista da atividade de trabalho, de saúde, de segurança e dos direitos trabalhistas.

Apesar dos investimentos em tecnologia (como sistemas de vigilância eletrônica), o setor de vigilância permanece uma atividade intensiva em mão de obra, sendo esta o

19 A vigilância clandestina, vulgarmente chamada de “*pirata*” entre os trabalhadores, é aquela realizada por pessoas que não têm formação em cursos de vigilantes ou que não podem atuar nesse tipo de atividade (p. ex.: policiais).

20 Instituto Cidadania. Projeto Segurança Pública para o Brasil. Disponível em: [http://www.datasafe.com.br/Modulo/Cartilhas/ProjetoSegurancaPublica\\_28022002.pdf](http://www.datasafe.com.br/Modulo/Cartilhas/ProjetoSegurancaPublica_28022002.pdf). Acesso em 20.02.2010.

21 Devido a isso, elaborado pela SUJESP, o Plano de Segurança Pública inclui as seguintes propostas de enfrentamento dos problemas de segurança pública/privada, particularmente, o da segurança clandestina: “viabilizar a proibição do segundo emprego dos agentes de segurança pública [...] na segurança privada, mediante a garantia de condições de trabalho e salários dignos” (p. 81); atribuir ao Departamento de Polícia Federal unicamente a atribuição de fiscalização dos serviços de segurança privada “prestados a órgãos públicos federais e em áreas sob jurisdição da União” (p. 80).

22 São considerados “preços podres” ou “licitações podres” porque os valores oferecidos pelas empresas não condizem com os custos reais da prestação dos serviços contratados, insuficientes tanto para oferecer os materiais para o trabalho e cumprir com os direitos trabalhistas, quanto para manter a prestação desses serviços nas condições acordadas, por um longo prazo. Inevitavelmente, essa prática afeta diretamente as condições de trabalho dos vigilantes e prejudica o devido acompanhamento da prestação de serviços, entretanto, algumas contratantes, ao abrirem processos de licitação, incluem cláusulas que tratam das condições de trabalho, zelando pela sua adequação às necessidades do trabalhador, cuja atitude poderá permitir melhorias para os trabalhadores.

principal componente dos custos operacionais. Se esta característica cria uma forte associação entre crescimento e criação de novos postos de trabalho, o que é benéfico para a categoria, faz também com que a mão de obra seja o principal fator de ajuste das margens de lucro, visto que o mercado, fortemente concorrencial, não comporta a redução de investimentos em novas tecnologias, pois elas servem de diferencial competitivo ou argumento de qualidade dos serviços.

Conforme constatado pela Federação Nacional das Empresas de Segurança e Transporte de Valores (FENAVIST - 2005) e apresentado na tabela 4, embora haja um aumento nominal dos salários médios praticados no setor, as remunerações giram em torno de três salários mínimos, observando-se uma ligeira tendência de queda, o que indica que os salários constituem o principal fator de recomposição da margem de lucros. Além disso, grande parte das autuações do Ministério Público, relativas à segurança privada, refere-se ao descumprimento de pré-requisitos importantes para a prestação desses serviços, tais como: contratar trabalhadores em quantidade inferior ao número mínimo definido; não possuir vigilância ostensiva armada; não fornecer ao vigilante os componentes do uniforme especial, aprovado pelo órgão competente, ou cobrar do empregado o fornecimento do mesmo; contratar pessoa não habilitada para o desempenho das funções de vigilante; deixar de providenciar a reciclagem e renovação dos exames de saúde física e mental dos vigilantes; fornecer armamento e munição imprestável para o serviço de vigilância.

Muitas dessas infrações decorrem da insuficiência de alocação de recursos para a contratação de mão de obra qualificada e compra de equipamentos indispensáveis para o trabalho de vigilância. Quando se analisa o processo de trabalho com suas múltiplas variabilidades, incertezas e eventos imprevisos se torna possível compreender porque essas irregularidades acontecem. Nem sempre se trata propriamente de descaso com as normas, mas de dificuldades de fazer frente a todos os custos operacionais em face dos “preços podres”, antes mencionados. Além disso, como o dimensionamento do quadro de vigilantes efetivos é feito para demandas médias, durante os “picos” de operações será inevitável a sobrecarga de trabalho sobre os mesmos.

Nas discussões sobre o trabalho dos vigilantes, tem sido reclamada a participação de diferentes atores sociais, de entidades públicas e privadas, e a resposta a isso se encontra na presença dos magistrados, advogados, delegados do DPF (responsável pela fiscalização das atividades de segurança privada), auditores-fiscais do MTE, procuradores do MPT, representantes da CUT, das confederações, das federações interestaduais e sindicatos patronais e dos empregados nos eventos propostos. A partir de diferentes perspectivas, a análise dos problemas enfrentados evidencia a complexidade do assunto e sua relevância social. Não por acaso, algumas das questões evidenciadas nessa pesquisa têm sido absorvidas pelas discussões nas instâncias do Poder Legislativo.

TABELA 4. INDICADORES DE CRESCIMENTO DO SETOR DE SEGURANÇA PRIVADA NO BRASIL

	2000	2001	2002	2003	2004	2005*	2006	2007	2008	2009	Fonte
Crescimento do PIB (em %)			1,9	0,5	4,9	3,0					IPEA
Crescimento segurança privada (empregos %)			4,3	5,9	6,6	6,0					FENAVIST
Número de vigilantes em atividade no Brasil (em milhares)			320	338	361	382					PAS/RAIS/CAGED/ FENAVIST
Faturamento do setor (em bilhões)			7,0	8,3	10,5	11,7					INSS/FENAVIST
Crescimento do faturamento (%)				18,7	26,4	11,8					FENAVIST
Relação custo/receita (margens %)	93,30	93,6	98,3								PAS/FENAVIST
Remuneração média (R\$) no Brasil		581,00	623,00	708,00							RAIS
Salário mínimo		180,00	200,00	240,00	260,00	300,00	350,00	380,00	415,00	465,00	MTE
Relação remuneração/salário mínimo		3,2	3,1	3,0							

\* Projeção

## LEIS E PROPOSTAS DE REGULAMENTAÇÃO EM PAUTA

Andrade & Rondon (2003) ressaltam que o agravamento da criminalidade e da violência tem acarretado custos diretos e indiretos não apenas para as vítimas, mas também para os serviços públicos de atendimento<sup>23</sup>. O sentimento de insegurança aparenta-se generalizar no corpo social e, assim, a segurança pública e privada, enquanto modos de enfrentamento diretos, entram na pauta de discussão em espaços políticos importantes, como é o caso da Câmara dos Deputados. Para além da formulação de propostas direcionadas ao controle estatal da atividade e das empresas prestadoras de serviços, encontram-se hoje preocupações relacionadas às condições de trabalho, às quais estão submetidos os vigilantes.

Tome-se como exemplo o projeto de Lei nº 7.216 (2002), do deputado Crescêncio Pereira Jr., que pretende assegurar aos vigilantes “o uso, em serviço, de colete à prova de bala”:

*Com o passar do tempo, muita coisa mudou no âmbito da segurança privada. Hoje, os altos índices de violência elevaram os riscos da profissão a níveis sequer imaginados há quase vinte anos; o armamento de que dispõem os assaltantes é imensamente superior aos revólveres calibre 32 de antigamente. (Câmara dos Deputados, 2004)*

Nessa linha de pensamento, o projeto de Lei 1.021 (1999), do deputado Neiva Moreira, pretende possibilitar o incremento do poder de fogo aos vigilantes, defendendo que estes deveriam ser “equipados com armas pesadas”, porque “muitos vigilantes morrem em serviço ou são feridos por não possuírem armamentos compatíveis com o desempenho de sua profissão, ou seja, estão vulneráveis ante o poder dos assaltantes de bancos, dos assaltantes de carros forte etc.”.

No tocante às questões salariais, tramitam duas proposições na Câmara dos Deputados. A primeira é o Projeto de Lei nº 1.033 (2003), da deputada Vanessa Grazziotin, que assegura aos “vigilantes e outros profissionais que trabalham com transporte de valores o direito à remuneração adicional de 30% sobre o salário como adicional de periculosidade”. Dentre as reflexões e argumentações expostas na proposição da deputada, destacamos a seguinte:

*Chegamos a tais conclusões num simples exercício de hermenêutica, onde as premissas fáticas e jurídicas de que a profissão de vigilante preenche o fator de enquadramento de atividade de risco, que é o labor com arma de fogo e*

---

<sup>23</sup> Acarretou também um crescente investimento nas atividades de segurança privada, fato que tem modificado o panorama desse setor, nos últimos quinze anos. Essa expansão, do ponto de vista de Heringer (1992), veio a se caracterizar em um mercado particular, próprio à lógica capitalista: uma “indústria da segurança privada”. Outros documentos, como o Plano de Segurança Pública para o Brasil (SEJUSP) afirmam, por exemplo, que “o crescimento da indústria de segurança é um fenômeno mundial” (p.79).

*a responsabilidade de defender, muitas vezes com a própria vida, o patrimônio alheio, num quadro de marginalidade crescente, nos levam às conclusões jurídicas de que a Constituição determinou a proteção a todas as atividades de risco, seja com o direito a aposentadoria especial, já deferida pelo STJ, seja com o direito ao adicional de periculosidade (Câmara dos Deputados, 2004).*

Na segunda, o deputado Carlos Nader propõe, através do Projeto de Lei nº 3.335 (2004), um “adicional de salário para os porteiros, zeladores, vigias, garagistas, vigilantes e guardas de segurança que trabalham em condições de periculosidade”, justificando que:

*Fica flagrante, pois, a injustiça que se comete contra os trabalhadores referidos nesse Projeto de Lei, uma vez que outros profissionais, como frentistas em postos de gasolina e operadores de linhas de alta tensão, por exemplo, há muito já foram contemplados com adicional de periculosidade pelos riscos inerentes ao ambiente de trabalho. No caso dos zeladores, vigias, garagistas, vigilantes e guardas de segurança, o potencial de risco envolvido no exercício do trabalho tornou-se tão elevado que já não é mais possível ignorar que, a exemplo do tratamento dado a outros profissionais, é preciso estender a esses trabalhadores o adicional de periculosidade. (Câmara dos Deputados, 2004)*

As proposições reiteram a ideia de que o exercício da atividade de vigilância implica exposição à violência, o que é potencialmente prejudicial à saúde dos trabalhadores e, por si só, poderia justificar o adicional de periculosidade, entretanto, essa violência é percebida pelos trabalhadores apenas como um dos problemas, dentre os vários vivenciados pela categoria, que podem estar relacionados aos processos de adoecimento que a atinge.





## CAPÍTULO III

### AS CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS VIGILANTES

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira*

*Caroline Alda de Matos*

*Cassiana Machado Freitas Oliveira*

*Francisco de Paula Antunes Lima*

*Maria Andréia Alves Leandro*

*Maria Elizabeth Antunes Lima*

Apesar da diversidade das subcategorias profissionais que fazem parte do setor de vigilância, alguns problemas podem ser considerados comuns. Neste capítulo serão expostas análises do que denominamos temas transversais, abordando as questões mais gerais antes de tratar, em outros capítulos, problemas específicos de cada segmento. As questões de ordem geral podem ser classificadas em termos de relações de trabalho, modelos de gestão e condições materiais (aqui, limitadas ao que é de ordem geral, pois cada subcategoria apresenta condições bastante distintas).

#### AS RELAÇÕES DE TRABALHO: “PRECARIZAÇÃO” E TERCEIRIZAÇÃO

A *precarização* do trabalho é um fenômeno amplo, que compreende uma grande variedade de situações. Geralmente, associa-se a esse termo um conjunto de práticas no âmbito do trabalho, que representam para os trabalhadores uma ameaça aos direitos historicamente conquistados e às suas condições de trabalho e saúde<sup>24</sup>. Fenômeno que encontra raízes em transformações das relações de trabalho de natureza macrossocial, a *precarização* traduz-se no âmbito imediato do local de trabalho em degradação das condições físicas e materiais, bem como das relações interpessoais, estabelecidas entre as empresas de vigilância e os empregados.

---

<sup>24</sup> Por exemplo: desemprego estrutural, trabalho parcial ou temporário, terceirização ou subcontratação, intensificação do trabalho, direitos de organização e representação, jornada, formas de remuneração, entre outros.

Neste livro, o conceito de *precarização* será utilizado para qualificar certas práticas de gestão, modos de organização e contratação do trabalho que repercutem negativamente sobre as condições de trabalho e saúde dos trabalhadores, pois, em nosso entendimento, essas práticas e a terceirização dos serviços são algumas das formas assumidas pela *precarização* do trabalho dos vigilantes, como mostramos a seguir.

### *Terceirização dos Serviços de Vigilância*

De acordo com os dados da FENAVIST, no ano de 2005, o mercado de trabalho do setor de vigilância privada reuniu aproximadamente 382.000 vigilantes em atividade, o que corresponde a um crescimento de 19% entre 2002 e 2005<sup>25</sup>.

A maioria desses trabalhadores é terceirizada, cerca de  $\frac{2}{3}$ . No estado de Minas Gerais, por exemplo, onde o número de vigilantes ativos, em 2005, alcançou o número de 32.300 trabalhadores, os terceirizados representam 66,3% desse contingente<sup>26</sup>.

No processo de terceirização dos serviços, uma empresa transfere as atividades consideradas secundárias, em relação ao foco do negócio empresarial, para outra pessoa (um terceiro). Essa forma contratual é comumente empregada com o objetivo de reduzir gastos e preocupações com o gerenciamento das atividades secundárias, como manutenção, conservação, limpeza e vigilância. Ela permite que a empresa contratante transfira para a empresa prestadora do serviço a administração das questões ligadas ao pagamento de encargos trabalhistas (contribuições sociais, FGTS etc.), às ausências dos empregados (repouso semanal, auxílio enfermidade, férias etc) e à rotatividade de funcionários (substituição, pagamento de verbas rescisórias etc). De modo geral, transfere-se às contratadas todo o ônus, inclusive eventuais passivos trabalhistas, decorrentes da gestão da força de trabalho.<sup>27</sup>

O que se busca na terceirização é, essencialmente, manter estável a mão de obra para aproveitar melhor a experiência do trabalhador, e, ao mesmo tempo, externalizar os problemas decorrentes de sua gestão: controle, disciplina, condições de trabalho, salários etc. É comum (e normal) que os contratos rezem a obrigatoriedade de manutenção do serviço independentemente do absenteísmo, decorrentes de eventuais imprevistos, como greve dos transportes ou de causas diretamente relacionadas à mão de obra (doenças, ausências etc). Nesse caso, a empresa prestadora de serviços deve, a qualquer custo, assegurar a manutenção do serviço (o que, no fim das contas, explica dobras de turnos e horas extras).

Fonte de toda sorte de conflitos, a terceirização tem sido objeto de muitas controvérsias. A regulação oficial desse procedimento foi dada pelo Enunciado nº 331, do

25 Estudo do Setor de Segurança Privada (2º ESSEG, 2005) - FENAVIST (2005, p. 45).

26 Idem (p. 316).

27 Registre-se que existe a responsabilidade subsidiária da contratante perante os créditos trabalhistas devidos ao trabalhador, mas, paralelamente, os contratos celebrados entre as empresas fixam para a contratada a obrigação de ressarcir a contratante de todos os valores pagos eventualmente.



Tribunal Superior do Trabalho - TST, de dezembro de 1993. Com base nessa referência, é possível dizer que qualquer atividade que não se caracterize como “atividade-fim” da empresa pode ser terceirizada, desde que sejam atendidos dois critérios, a saber:

- *A impessoalidade da relação contratual do serviço*: os funcionários terceirizados não podem ser selecionados pela contratante dos serviços, podendo ser indicados apenas pela empresa prestadora de serviços.
- *A inexistência de uma subordinação hierárquica direta*: os empregados terceirizados não estão sujeitos às ordens diretas do quadro hierárquico das contratantes, devendo obedecer às ordens e normas da empresa prestadora de serviços.

No âmbito da segurança privada, a terceirização é reconhecida como prática legal, respaldada pelos ordenamentos jurídicos: Lei 7.102/83 e Enunciado 331 - TST, entretanto, mesmo legalizada, na prática ela assume características que exigem uma análise de suas repercussões para os serviços de vigilância prestados, para os direitos trabalhistas e para a saúde dos trabalhadores.

#### *Relacionamento com a empresa contratante*

Apesar de o Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho ser explícito quanto à proibição da subordinação hierárquica direta e à pessoalidade, constatam-se na área da segurança privada práticas que ferem esses princípios. É possível afirmar que as empresas contratantes dos serviços de vigilância exercem uma grande influência sobre as empresas de vigilância e sobre os próprios vigilantes, interferindo na própria gestão dos serviços de segurança privada, atribuindo aos vigilantes tarefas extras, desviando-os de suas funções e/ou lhes impondo normas de trabalho que, muitas vezes, contradizem as normas da empresa de segurança privada.

Uma evidência de que a autonomia das empresas de segurança privada é apenas formal é o fato de várias contratantes se encarregarem da gestão da segurança em seus estabelecimentos, inclusive fixando procedimentos e normatizando o serviço prestado pelos vigilantes terceirizados. Além disso, o fato de as contratantes, não raro, “escolherem” aqueles que irão prestar os serviços, evidencia uma pré-seleção que contradiz o princípio da impessoalidade.

Por meio dos dados obtidos com os questionários, constatou-se que 24% dos vigilantes recebem ordens contraditórias ‘entre chefes da empresa e da contratante’. Não é por acaso que os trabalhadores dizem que às vezes se sentem ‘perdidos’, sem saberem a que normas devem obedecer. Contudo, cientes de que podem ser facilmente advertidos ou substituídos, caso não cumpram as ordens das contratantes, os vigilantes geralmente atendem às solicitações destas, sempre que possível, tentando conciliá-las com as orientações da empresa com a qual mantêm vínculos empregatícios formais.

Os vigilantes bancários, por exemplo, mencionam que são repreendidos e ameaçados de demissão pelos gerentes, por exigirem que clientes abastados obedeçam às normas de segurança, conforme relatado:

*Você libera... é igual um dos donos da [...] se você não liberar ele, você pode ter certeza... no outro dia você vai ser mandado embora... não vem falar que a empresa é terceirizada, que o gerente não vai mandar na gente não... ele fala com o gerente, e o gerente fala «eu não quero esse menino»... você acha que se um cliente desses fala com o gerente «esse vigilante é um burro, tira esse menino», ocê acha que ele não tira? Então você tem que ter aquela cautela, aquele jogo de cintura mesmo, sabe? (sic)*

Os critérios adotados para a avaliação do desempenho dos vigilantes são, quase sempre, vagos e ambíguos, dando margem para que as empresas contratantes solicitem deles tarefas incompatíveis com a função, sob o pretexto de que devem “mostrar boa vontade” ou “fazer um bom trabalho”. De acordo com dados obtidos pelos questionários, 34% dos vigilantes afirmam ter de realizar tarefas que não fazem parte de suas obrigações - “distribuir panfletos em portarias”, “cuidar da garrafa de café”, “dar recados e atender telefone”, “fechar janelas e organizar salas”, “faxineiro, telefonista, jardineiro”-, além de serem solicitados para empurrar carros, trocar galões de água e recarregar a bateria de automóveis nos condomínios residenciais.

### *Rotatividade dos vigilantes nos postos de trabalho*

As decretações de fálência, demissões, transferências, substituições e afastamentos de vigilantes são fatores determinantes do alto índice de rotatividade desses profissionais nos postos de trabalho<sup>28</sup>, tratando-se, portanto, de uma questão importante a ser considerada na análise dos problemas vividos pelos vigilantes no exercício de suas funções, pela fragilidade que daí advém para os vínculos sociais e profissionais que se criam em torno do trabalho.

Por se tratar de um trabalho que exige relações de cooperação e de confiança, a atividade dos vigilantes é bastante afetada pela rotatividade elevada, que desorganiza e prejudica as relações entre os profissionais de determinado setor<sup>29</sup>. Esse é um dos problemas que

28 Note-se que 41%, dos 1.139 vigilantes que preencheram os questionários, responderam que trabalharam em empresa de vigilância que tenha decretado fálência.

29 Fenômeno semelhante foi observado no trabalho dos garis, cuja atividade depende fortemente de um bom funcionamento da equipe, visto que “a permanência no trecho favorece a convivência entre garis, dando condições mínimas para se construir um coletivo de trabalho que funcione como equipe. O desenvolvimento desse coletivo, por sua vez, cria condições para o estabelecimento de estratégias essenciais para a minimização dos desgastes físicos e psicológicos. Quando o coletivo de trabalho está bem estruturado, gera um sentimento de confiança que se expressa no cuidar um do outro, fundamental para a preservação da saúde” (SANTOS et. al., 2009, p. 209)

acompanham a terceirização de serviços, já que esta confere às empresas contratantes mais liberdade para remanejar os vigilantes, uma vez que elas não precisam se preocupar com jornadas, prazos e custos, que são de responsabilidade da empresa terceira.

Com isso, os vigilantes sentem-se vulneráveis às exigências das empresas contratantes, necessitando atendê-las para manter seus empregos. Quando lidam com o público externo, ficam pressionados entre duas ‘clientelas’ que, como rezam as cartilhas dos programas de qualidade, têm sempre razão. Em situações de conflito, os trabalhadores sabem, *a priori*, que serão constrangidos em seu direito de defesa ou de manifestação de seu ponto de vista.

Pelas razões acima expostas, pode-se afirmar que as relações estabelecidas entre os vigilantes terceirizados e as empresas contratantes são frágeis e precárias<sup>30</sup>. Mesmo nos casos em que os terceirizados convivem com vigilantes “orgânicos” (isto é, contratados diretamente), os primeiros julgam-se mais pressionados e controlados que esses, além de não disporem das mesmas condições de trabalho oferecidas ao “pessoal de casa”. Essas diferenças geram um sentimento de discriminação, que os obrigam a se submeterem às condições impostas, mesmo quando consideradas injustas, para preservarem seus empregos.

### *Os efeitos da rotatividade sobre a atividade dos vigilantes*

O ingresso de trabalhadores novatos nos postos de trabalho, tão comum nas empresas que contratam serviços terceirizados, é fonte de insegurança e de problemas para os gestores de segurança das contratantes e para os vigilantes que atuam nesses setores. Os motivos apresentados pelas empresas contratantes para a substituição dos trabalhadores são diversos, entretanto, as justificativas de alguns gestores chamam a atenção, por serem baseadas em uma avaliação do conhecimento e da competência do vigilante para trabalhar em um determinado posto de trabalho, sendo comum escutar desses profissionais que “os vigilantes oferecidos pelas empresas de segurança privada não atendem aos requisitos do posto de trabalho” ou de “que não dispõem do conhecimento necessário”. Se, por um lado, as empresas contratantes contribuem bastante para esse cenário de elevado índice de rotatividade, por outro, reconhecem que a formação dos vigilantes é

---

30 Clot, (1995) ressalta que “sob a realidade do trabalho terceirizado, flexível, precário, temporário, descobre-se uma atividade permanente, cooperativa, como forma de desenvolver e manter o saber prático necessário à produção com eficiência e qualidade. Dependendo da complexidade do processo técnico de produção e do conteúdo do trabalho, há diversos graus de terceirização, mais ou menos temporários, mais ou menos flexíveis. Como entender o comportamento da enfermeira que mantém vínculos de trabalho temporário com várias empresas fornecedoras de mão-de-obra, a fim de estabelecer uma relação duradoura com a equipe cirúrgica e desenvolver as competências coletivas? Werneck (1997): “Ou trabalhadores terceiros que se aposentaram no interior de apenas uma empresa contratante, mudando de terceira a cada ano? Ou ainda as exigências da empresa-cliente para que a terceira recontrate a mesma equipe, ainda que a empresa administradora de mão-de-obra tenha sido mudada no processo de licitação? Em qualquer desses casos, não há eficiência possível sem se reconstituir a trama social que permite a aquisição e manutenção de experiências concretas, geradas graças ao contato duradouro com o processo produtivo”, cf. Lima (2000).

insuficiente para prepará-los para o cotidiano profissional<sup>31</sup> e que a atuação em determinado local demanda experiência e conhecimentos específicos<sup>32</sup>.

Nesse contexto, a experiência no trabalho assume um papel ainda mais relevante e pode ser percebida como um importante recurso para lidar com as dificuldades e problemas do cotidiano de trabalho, cuja ideia é reforçada por muitos relatos e exemplos colhidos. Um vigilante que atua em um condomínio, por exemplo, sabe até que ponto pode “ser chato” ao cobrar dos condôminos obediência às normas, mas sua forma de trabalhar depende de uma análise da situação e das decisões possíveis, que só ocorrerá com o tempo. Esse conhecimento não é transmitido pelas regras oficiais, mas construído no dia a dia, a partir das relações com outros vigilantes e com os usuários do seu serviço<sup>33</sup>. Da mesma forma, um vigilante mais experiente na vigilância em eventos sabe, por exemplo, que não é necessário recorrer ao uso da força para evitar certas situações. Alguns depoimentos desses trabalhadores evidenciam que a experiência de trabalho possibilita a criação e o emprego de novas formas de agir, como usar a linguagem na resolução de conflitos, por exemplo.

### *Fragilidade das relações sindicais*

Durante este estudo, constatou-se um alto grau de insatisfação entre os trabalhadores da vigilância em relação às entidades representativas da categoria, as quais, segundo eles, não seriam capazes de defender satisfatoriamente os direitos da classe, pesando sobre essa avaliação, duas situações bastante peculiares à referida categoria e que abalam a confiança dos vigilantes no sindicato, enquanto entidade representativa: as constantes falências das empresas prestadoras de serviço e o frequente desrespeito aos direitos dos seus trabalhadores.

Os dados obtidos por meio dos questionários refletem a imagem negativa que os trabalhadores possuem do sindicato dos vigilantes, pois interrogados sobre a atuação da entidade sindical nas negociações, em casos de falência das empresas de vigilância, 22% afirmaram que ela é “ruim”; 15% consideraram-na “regular”, 13% “bom”, 3% “excelente”

31 Um dos relatos colhidos ilustra o fato de que a formação oferecida pelos cursos de vigilante não incorpora as especificidades de cada segmento: “(...) o curso, a formação, este deixa a desejar. A mentalidade de quem dá o curso é de formar vigilante de banco, é muito mecanizada, as informações, o sinal de alerta, a postura para a pessoa não se aproximar. No hospital (...) a diplomacia funciona mais, não existe mais (...) o vigilante Leão de Chácara”. Isso se aplica aos mais diversos setores, até mesmo bancário, conforme citado: “É igual eu tô te falando, no curso eles dão muita teoria, sabe, na prática é completamente diferente... (...) a segurança bancária ela te dá uma posição ‘lá você não pode fazer isso, nem isso...’ mas só que no dia a dia, depende muito da agência, Depende de tudo! Geral, geral!”

32 Não é raro escutar dos gestores exemplos e relatos de que “os novatos não são como os experientes”, ou de que “pra aquele posto de trabalho é necessário um vigilante mais experiente”, os quais reforçam a ideia de que cada posto de trabalho requer saberes específicos, “jogo de cintura” e “macetes”, para tratar certas situações e responder às dificuldades de forma “culturalmente” adequada. A necessidade de acumular esse conhecimento (cultura da instituição, formas de se relacionar, o que se pode ou não fazer) parece ser reconhecida em certo grau pelas próprias contratantes e pelos trabalhadores. Talvez isso explique porque estes são readmitidos, por orientação ou exigência das contratantes, quando aquela para a qual trabalham perde a licitação.

33 Aliás, 55% dos vigilantes afirmam aprender a profissão com os colegas, segundo repostas dadas ao questionário.

e 23,7% dizem ‘não saber’. Tratando-se das campanhas salariais, a maioria (43%) considera ‘ruim’ a atuação do Sindicato dos Vigilantes, enquanto 5% afirmam “não saber”, 23% avaliam como ‘regular’, 17% ‘bom’, 5% ‘ótimo’ e 3% ‘excelente’. Esses dados refletem, em parte, os efeitos decorrentes do cenário contemporâneo do trabalho sobre a categoria e suas instâncias de representação.

## PRÁTICAS DE GESTÃO

As práticas de gestão adotadas na área da vigilância são responsáveis, em grande medida, pelo sentimento de insegurança, tensão e indignação de um enorme contingente de vigilantes. Os problemas identificados são bastante objetivos e podem ser classificados em dois grupos temáticos: desrespeito aos direitos trabalhistas e condutas abusivas praticadas pelos superiores hierárquicos.

### *a. Desrespeito aos direitos trabalhistas*

No que se refere aos direitos trabalhistas, três práticas podem ser apontadas como responsáveis pelo sentimento generalizado de insegurança e insatisfação dos trabalhadores:

- O descumprimento dos compromissos firmados entre os trabalhadores e as empresas, sistematicamente denunciados pelo sindicato dos trabalhadores e pelos próprios vigilantes;
- O inadimplemento dos direitos trabalhistas dos vigilantes, por ocasião da decretação de falência, o que é um problema comum também no setor de segurança privada, e que resulta geralmente no total desrespeito aos direitos trabalhistas<sup>34</sup>. Cabe ressaltar que essas falências possuem características singulares, não representando, portanto, como afirma Santos (2007), “um processo de quebra formal, falência formal etc.; simplesmente desaparece do mercado, com situações em que o trabalhador não sabe nem quem é seu empregador” (p. 200). Há possibilidade dos vigilantes requererem que o pagamento de seus direitos seja feito pelas empresas contratantes, utilizando-se o princípio da “responsabilidade subsidiária”, no entanto, como os trabalhadores desejam permanecer em seus empregos, através da empresa de vigilância que foi contratada em substituição à falida, acabam renunciando aos seus direitos:

*Todos os nossos processos trabalhistas, hoje, sempre fazemos ou recomendamos aos trabalhadores que sempre façam com responsabilidade subsidiária. [...] Na situação de aquele trabalhador continuar prestando serviço para aquele*

34 Cf. (SANTOS, 2007, p. 200) - José Boaventura Santos, presidente da Confederação Nacional dos Vigilantes e Prestadores de Serviço (CNTV-PS).

*tomador, temos, por exemplo, agora, o pessoal no Itaú. Uma empresa com trinta, setenta, oitenta trabalhadores mais ou menos no Itaú, a empresa quebrou, o Itaú contratou outra e a que quebrou não pagou nada a ninguém. Aí, a gente entrou com o processo na Justiça do Trabalho, o sindicato como substituto processual, contra a empresa Bahia Confederal e contra o Itaú. Então, o Itaú, com outra empresa contratada, hoje, chamou os trabalhadores para pressionar, para tirar o nome do Itaú da história. O trabalhador foi lá com um documento manuscrito orientado pela empresa. Então, a gente fez outro documento, colocando: “declaro que a empresa Multiserv chamou a gente e pediu, recomendou, orientou que, se a gente não tirasse o nome do Itaú do processo, a gente perderia o emprego”. Os trabalhadores assinaram e a empresa Multiserv foi lá ao sindicato dizendo: “pelo amor de Deus me tira desse negócio”, etc. Porque senão ela ia entrar no balaio, ela que não tinha nada a ver com a história” (p. 201). (sic)*

Além do temor de perder o posto de trabalho na empresa contratante, milita também contra o exercício do direito de ação dos vigilantes o medo de ser impedido de trabalhar em outra empresa, conforme podemos perceber no relato de um vigilante bancário que, por duas vezes consecutivas, trabalhou em empresas de vigilância que decretaram falência e que não quitaram os créditos trabalhistas:

*Você não vai entrar contra o banco na justiça porque você está trabalhando nele... Você até pode, porque você está prestando serviço pra ele, então você poderia estar entrando com uma ação contra ele e ele tem que te pagar, só que o quê que aconteceu? Você está com uniforme de outra empresa e você continua na mesma agência bancária. Então, se você levar ele (banco) na justiça, além de você não trabalhar mais em nenhum banco daquele, você corre o risco de nem trabalhar mais como vigilante...*

Relatos assim mostram outra face perversa da terceirização. Vimos que, para manter a qualidade e o funcionamento regular dos serviços, existe um acordo tácito que beneficia a todos: em caso de descontinuidade do contrato com uma dada prestadora de serviço, os trabalhadores são “transferidos” para uma nova empresa. Dessa forma, ganha o cliente, que tem a qualidade do trabalho assegurada, graças à manutenção da força de trabalho qualificada; ganham os trabalhadores, que mantêm seus empregos, e ganham as duas empresas terceiras, a que encerrou o contrato e a recém-contratada, as quais ajustam automaticamente seus efetivos à oscilação dos negócios.

Todavia, a desvantagem para o trabalhador se manifesta sempre que a empresa perdedora do contrato entra em falência, pois, nesse caso, a manutenção do emprego se transforma em impedimento à reclamação judicial dos direitos inadimplidos e, como se trata de uma situação recorrente, esses trabalhadores receiam sempre que a empresa de vigilância decreta falência e não se comprometa em garantir seus direitos, o que

certamente se constitui em motivo de ansiedade e angústia para muitos. Além disso, existe ainda a falta de transparência das comunicações nas ocasiões em que a empresa de segurança privada “perde o setor” (licitação), haja vista ser comum as empresas e os contratantes dos serviços de segurança não informarem aos trabalhadores:

- se sua situação financeira terá como consequência a decretação de falência;
- se os trabalhadores serão mantidos, remanejados, incorporados pela empresa vencedora no processo de licitação ou se serão dispensados.

De forma que, essa prática se constitui como fonte de grande sofrimento para o vigilante, que se sente objeto de descaso e injustiça, passando a trabalhar desanimado, nervoso (“estado de nervos”) e a apresentar dificuldade para dormir.

### *b. Condutas abusivas praticadas pelos superiores hierárquicos*

Nossa pesquisa revelou também outros problemas que advêm das práticas adotadas pelos gestores, supervisores de segurança e inspetores das empresas de segurança privada, as quais se caracterizam basicamente pelo autoritarismo, controle excessivo e punições arbitrárias e são consideradas pelos vigilantes como “punitivas”, “ameaçadoras”, “injustas” e/ou “exacerbadas”, tais como:

- transferência de setor e “pingue-pongue”: sem aviso ou justificativa, os vigilantes são transferidos para postos de trabalho considerados “ruins” ou “condenados” à reserva<sup>35</sup>;
- advertências injustificadas: os “balões<sup>36</sup>” e as advertências (verbais/escritas) são práticas, muitas vezes, usadas de forma injustificada, pois, de acordo com os vigilantes, em geral, os superiores hierárquicos não se dispõem a ouvir o ponto de vista dos trabalhadores ou “suas versões a respeito dos fatos”, apressando-se logo em “registrar as ocorrências”. Em grande parte dos casos, essas advertências estão fundamentadas apenas no ponto de vista dos superiores ou em reclamações dos clientes, o que indica uma clara adesão à ideia de que “o cliente tem sempre razão”. Contraditoriamente, em certas situações, é justamente o “cumprimento do dever” e das “normas prescritas” que gera a penalização do trabalhador<sup>37</sup>, conforme será exposto mais adiante, em relação à porta giratória.

35 É quando o vigilante não possui um setor determinado de trabalho, ficando à disposição da empresa de vigilância para ser remanejado para qualquer setor, escala e turno de trabalho, de acordo com a necessidade das empresas contratantes.

36 O “balão” é forma de punição dos empregados, mediante sua dispensa, assim que chegam ao serviço, e corte da remuneração do dia.

37 A situação se agrava se as advertências forem por escrito, o que implica a perda da cesta básica mensal, medida ilegal, segundo considerou a auditora do trabalho, que advertiu os representantes das empresas de vigilância sobre tal punição, uma vez que o Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT) proíbe “à empresa beneficiária do PAT suspender, reduzir ou suprimir o benefício do Programa a título de punição do trabalhador” ou sua utilização como forma de “premiação do trabalhador” (art. 6º, incisos I e II, da Portaria nº 03/2002). A propósito do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), consultar a Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976.

- ameaças de demissão: são utilizadas de forma coercitiva, para controlar os vigilantes e puni-los e, também, para desmobilizar as greves da categoria. Segundo os trabalhadores, já houve casos de empresas que iniciaram o treinamento de outro contingente, pretendendo efetivá-lo no lugar dos trabalhadores que aderiram à greve, em estratégia de flagrante terror psicológico e ofensa ao direito de greve, conforme disciplinado na Lei 7.783/89.
- insultos, acusações, agressões verbais: os maus tratos dispensados pelos superiores hierárquicos aos vigilantes, por meio de ofensas verbais, expressões pejorativas e acusações, são comumente relatados.
- controle disciplinar: vários vigilantes informaram que são obrigados a adotar certas “posturas”, durante toda a jornada de trabalho: além de permanecer na posição de pé, em alguns casos, eles devem manter as mãos e os braços para trás, cuja postura é fonte de dores musculares em variadas regiões do corpo, como ombros e costas. Muitos entendem que esse fato se deve, em parte, à “herança militar” daqueles que ocupam os cargos de supervisão das atividades dos vigilantes.

Condutas coercitivas como as citadas acima, praticadas de forma reiterada, caracterizam aquilo que se convencionou chamar de “assédio moral”, uma forma de violência psicológica capaz de atingir gravemente a subjetividade e a saúde mental dos trabalhadores. Trata-se de uma prática que pode se manifestar de formas variadas, mais ou menos sutis, mas que implica sempre a exposição frequente dos trabalhadores a situações vexatórias e constrangedoras, acarretando para os mesmos sentimentos de menos-valia, insatisfação, desânimo, indignação, e afetando, com o passar do tempo, sua autoestima e saúde mental<sup>38</sup>.

A propósito, ressalte-se que o próprio Ministério Público do Trabalho (MPT) já constatou a existência do assédio moral na área da vigilância, de modo que, em 2009, foi movida uma Ação Civil Pública (ACP) contra uma empresa de vigilância, baseada em denúncias e depoimentos de vigilantes, na qual a procuradora arrolou várias práticas de gestão abusivas, sendo algumas citadas adiante:

- dilatação constante e excessiva da jornada de trabalho;
- uso recorrente de advertências, ameaças de demissão e punições aos vigilantes (como, por exemplo, rebaixamento de posto, transferência de setor);
- exigências de tarefas extras e em tempo exíguo, muitas vezes, incompatíveis com a função de vigilante;

---

Mais informações: [http://www.mte.gov.br/Empregador/pat/Conteudo/Cartilha\\_do\\_PAT\\_responde.pdf](http://www.mte.gov.br/Empregador/pat/Conteudo/Cartilha_do_PAT_responde.pdf)

38 Há controvérsias sobre os fatores que determinam a ocorrência do assédio moral. Segundo uma concepção amplamente difundida, esse assédio é desencadeado por ciúme, inveja e razões subjetivas, no entanto, acreditamos ser preciso ampliar a discussão, retirando-a da esfera estritamente “psicológica”, e analisar também os fatores do próprio trabalho, responsáveis pelos “desentendimentos” e “conflitos”. Para nós, os paradoxos e as contradições presentes no cotidiano de trabalho podem afetar as relações interpessoais, sendo inadequadamente percebidos como “conflitos exclusivamente pessoais”. Pode-se encontrar uma discussão a esse respeito em Vieira (2008).



- emprego de palavras e termos que desqualificam os trabalhadores;
- convocação dos vigilantes para o trabalho nos dias de folga;
- oferta de meios e instrumentos de trabalho em condições precárias;
- exacerbado monitoramento e vigilância dos trabalhadores;
- retaliação dos vigilantes que participam de movimentos grevistas.<sup>39</sup>

Na ACP, a procuradora do Ministério Público do Trabalho da 3ª região, Advane de Souza Moreira, lembra que, apesar de não haver uma lei específica que trate do assédio moral, “a interpretação sistemática de nosso ordenamento jurídico autoriza, sem sombra de dúvidas, afirmar a ilicitude do abuso do poder diretivo do empregador em prejuízo da dignidade e da integridade física, moral e psíquica do empregado” (Processo nº 00995-2009-106-03-00-5).

## CONDIÇÕES MATERIAIS DE TRABALHO

As observações de campo e as entrevistas realizadas com os atores envolvidos na vigilância (os próprios vigilantes e os gestores de segurança das empresas terceiras e das contratantes de serviços) apontam para dois tipos de problemas: os que são comuns à categoria, como um todo, e os que são específicos de cada setor.

De fato, a atividade de vigilância é exercida em diferentes contextos, sendo necessário sempre levar em conta a situação em que o profissional está inserido, dessa forma, as análises apresentadas abaixo levaram em conta, inicialmente, as questões relacionadas às condições de trabalho do vigilante de modo geral, com os devidos ajustes pontuais, dependendo do setor considerado, a saber: bancário, comércio, condomínios, eventos, indústrias, metrô, supermercados e transporte de valores.

### *Qualidade e horário das refeições*

Muitos vigilantes não têm horário definido para as refeições ou não podem se afastar do posto de trabalho para almoçar, realizando suas refeições com interrupções ou apressadamente, casos comuns entre aqueles que trabalham sozinhos ou possuem grande volume de trabalho, de modo que os vigilantes ficam longos períodos sem se alimentarem ou se alimentando de maneira inadequada no próprio posto de trabalho, por exemplo.

Essa situação independe do tipo de jornada (12 x 36, 4x2, 8h/dia), relacionando-se à organização do trabalho e às condições materiais. No setor de eventos, por exemplo, os

---

<sup>39</sup> Apenas para exemplificar, transcrevemos um dos depoimentos registrados na ACP: “Durante o movimento paredista, a atuação da Empresa ‘X’ foi absolutamente desrespeitosa aos direitos humanos dos trabalhadores. Como o movimento se instaurou dentro das dependências da empresa, o pessoal responsável pela segurança da Empresa ‘X’, que tem um passado de alto calão nos corpos das polícias militares, aplicou táticas policiais para cansar os grevistas. Cortaram água, telefone, luz e impediram a entrada de outros trabalhadores. Além disso, suspenderam o funcionamento do restaurante que, em outros dias, funcionava normalmente, impedindo inclusive a entrada de alimentação” (Processo nº 00995-2009-106-03-00-5).

trabalhadores recebem “lanches” de má qualidade, incompatíveis com suas necessidades, o que os levam a pagar as despesas com a alimentação com recursos do próprio bolso, sendo relevante assinalar que o preço das refeições nessas circunstâncias é elevado, principalmente, se considerarmos o valor pago pela hora de trabalho dos vigilantes.

Diante disso, muitos criam horários alternativos para o almoço, antes ou após o expediente, evitando os horários “de pico” no trabalho, como é o caso daqueles que almoçam às 09h ou às 15h, prática comum entre vigilantes bancários, como evidencia o relato abaixo:

*Porque os meninos que trabalham comigo não têm horário de almoço também... um que pega 8 e larga 16:45 e um que pega 10:30 e larga 19:12, eu acho. [...] Tem gente que vai de 8 as 16:45 direto. O gerente sabe disso, então quando a gente quer subir pra urinar, tomar um café rápido, pode, mas dentro da lei não podia ser assim. O dia que tiver lotado, igual por exemplo sexta-feira é dia de pagamento, não precisa esperar que vai fazer o horário, vai direto. Mas dia normal, dá pra você subir, tomar um café, mas **eles não te dá o direito de ficar uma hora, que é o horário pro almoço**. Eles podem subir, tomar um café rápido, uns 10 minutos e voltar logo.*

*No nosso caso do nosso banco aqui não tem. São os três vigilantes direto. Não tem horário de almoço. Igual, eu pego 10:30, o outro também pega 10:30. Nós dois almoçamos antes de pegar o horário. Eu por exemplo almoço às 9hs da manhã. Ai, eu fico até largar... Era pra eu ficar até as 16:30, mas sempre acontece de ter algum imprevisto e você sair no mínimo às 17 e tal.*

Os vigilantes “almocistas”, que se alternam entre vários postos de trabalho para substituir os colegas no horário de almoço, também sofrem com este problema, pois, ao criarem a condição para que seus colegas tenham um horário de almoço, eles próprios ficam impedidos de usufruir desse direito.

Os dados obtidos também indicaram que os locais destinados à realização das refeições nem sempre são adequados, cuja avaliação varia, segundo os vigilantes entrevistados: 8% deles consideram que não existem locais próprios; 14% que os locais existentes são ‘ruins’; 18% que esses são ‘regulares’; 31% ‘bons’, 14% ‘ótimo’ e 12% ‘excelente’, ou seja, para 40% dos vigilantes há problemas quanto ao local oferecido para a realização das refeições.

Além disso, 20% dos vigilantes afirmam que não dispõem de equipamentos para conservarem e/ou esquentarem as marmitas, cuja situação é encontrada em diversos setores, em diferentes graus de precariedade, sendo que, em alguns casos, sequer existem equipamentos para refrigerar os alimentos, como podemos perceber a partir do relato, a seguir, de um vigilante de condomínio residencial:

*Não tinha local pra gente esquentar a refeição da gente, não tinha água pra beber, não tinha nada. Situação crítica mesmo. Eu tinha que levar água ou pedir os moradores que já tavam morando naquelas casinhas água pra beber. A gente esquentava o almoço da gente, tinha uma mata próxima, ia lá, pegava a lenha, fazia uma fornalhinha lá, botava o almoço da gente lá, colocava a lata e colocava areia, areia esquenta rápido a marmita da gente. Colocava os almoço da gente lá. Não tinha banheiro, não tinha água, era uma situação difícil.*

Alimentação irregular ou a sua ausência, durante longos períodos, pode provocar ou agravar vários distúrbios, sendo relatados pelos vigilantes problemas digestivos, males gástricos, dores de cabeça, náuseas, além de casos de intoxicação por contaminação alimentar<sup>40</sup>.

### *A verificação/manutenção das armas e munições*

O porte de armas de fogo pelos vigilantes é objeto de controvérsias, uma vez que, elas podem se constituir em alvos das ações criminosas, principalmente, em locais onde não se encontram outros objetos de valor. Isso acontece, por exemplo, em relação aos postos de trabalho que se situam em locais ermos, sem nenhum atrativo de valor para a ação de criminosos, casos em que a arma passa a ser o seu bem mais valioso, tornando-os alvos fáceis para os criminosos, como percebemos no relato de um vigilante do setor administrativo bancário:

*Lá no meu setor, a gente trabalha armado, a gente tem que ficar atento porque, às vezes, não tem valor, não está correndo dinheiro, mas o bandido, às vezes, quer é a arma da gente... a arma já é alvo.*

A falta de manutenção periódica das armas de fogo é outro problema vivido pelos vigilantes: 27% deles consideram que a manutenção é ‘ruim’, enquanto 29% a avaliam como ‘regular’. Pode-se dizer que a manutenção tem sido realizada de forma precária, sem troca das munições e ajuste da arma ou, ainda, feita com frequência inadequada. Ainda, no que se refere ao armamento, pelo menos 30% dos vigilantes consideram que o calibre de sua arma não é adequado ao exercício de sua função, sendo que destes, 11% o consideram ‘ruim’ e ‘19%’ regular, ou seja, em certos casos, os armamentos dos vigilantes são obsoletos, quando comparados àqueles usados pelos criminosos.

A defasagem no treinamento para manuseio e uso de armas e munição é outro ponto importante. Os dados revelam a avaliação dos vigilantes acerca do treinamento ministrado pelos cursos de formação e, no que se refere ao ‘manejo de armas e munição’, 17% o consideram regular, 6% ruim, 48% bom, 18% ótimo e 9% excelente. Esses percentuais se repetem, praticamente, de forma idêntica em relação ao ‘treinamento de

<sup>40</sup> Os dados a esse respeito serão expostos no capítulo V desta obra.

tiros', sendo que a peridiocidade dos cursos de reciclagem, que é de dois anos, também contribui para deixar os trabalhadores 'enferrujados', como afirmam alguns deles. Dessa forma, caso o vigilante necessite utilizar sua arma, pode ocorrer de a ação ser realizada de maneira insegura, além da possibilidade de punições, em função dessa utilização.

Assim, o porte de armas teoricamente previsto para aumentar a capacidade de defesa do vigilante e do patrimônio a ele confiado, em alguns casos, acaba transformando-se em fonte de risco e de estresse, causando:

- a. preocupação e ansiedade, frente à possibilidade de enfrentar uma situação que demande o uso de armas sem manutenção e/ou obsoletas e sem 'atualização do treinamento';
- b. dificuldades para tomar as iniciativas requeridas pelo serviço de vigilância, principalmente, em reação às situações de agressão e perigo;
- c. punições indevidas, decorrentes do uso impróprio da arma, embora não existam critérios claros de definição do que seria correto, em face das situações reais enfrentadas.

### *A qualidade e quantidade dos coletes à prova de balas*

Somente há pouco tempo, a categoria conquistou o direito de receber o colete à prova de balas<sup>41</sup>, um item de segurança indispensável para o trabalho dos vigilantes armados, caracterizado como um Equipamento de Proteção Individual (EPI), mas, apesar disso, em muitos setores da vigilância ainda é tratado com descaso, sendo que 21% avaliam seu estado de conservação como 'ruim' e 25% como 'regular', ou seja, quase metade dos trabalhadores considera que o seu colete à prova de balas não se encontra em condições adequadas. Esses percentuais se repetem, quase da mesma forma, quando os vigilantes são questionados sobre a higiene desses equipamentos de proteção<sup>42</sup>.

Além de suas condições precárias, em muitos setores, esses equipamentos não são fornecidos em número suficiente, para que todos os vigilantes possam utilizá-los durante a jornada de trabalho. Por isso, há situações em que os vigilantes 'elegem' quem não vai utilizar o colete por um determinado período, para emprestá-lo ao colega. Além disso, alguns são antigos e pesados; outros, não são vistoriados rotineiramente, sendo utilizados mesmo após o término do prazo de validade e muitos são fornecidos sem sequer levar em conta as características do profissional, tais como sexo (como é o caso das guardiãs,

41 Portaria n.º 191, de 04 de dezembro de 2006, por meio da qual, incluiu-se o subitem E. 2, no item E, no Anexo I da Norma Regulamentadora n.º 6, a saber: "E.2 Colete à prova de balas de uso permitido para vigilantes que trabalhem portando arma de fogo, para proteção do tronco contra riscos de origem mecânica."

42 As capas individuais dos coletes também são um problema para os vigilantes: 24% deles afirmaram não receber capas individuais de coletes, tendo de revezar o uso com os colegas, sem que o acessório possa ser higienizado entre uma utilização e outra.

algumas grávidas, utilizando coletes masculinos) e tamanho (pessoas muito grandes utilizando coletes desproporcionalmente menores), criando situações em que o colete não cabe no vigilante ou o incomoda, dificultando ou mesmo inviabilizando sua utilização. Nessas condições, um item essencial à segurança do trabalho, acaba trazendo consequências indesejáveis:

- exposição do trabalhador a uma condição anti-higiênica;
- diminuição da segurança: devido à vulnerabilidade dos vigilantes que não têm ou usam coletes inadequados;
- aumento da carga física, devido aos coletes apertados e/ou muito pesados.

### *A postura exigida nos postos de trabalho*

Como observado em várias situações, na maioria das vezes as empresas não disponibilizam assentos para os trabalhadores e, quando o fazem, estes são colocados em locais expostos às variações climáticas, sem infraestrutura apropriada para sua proteção, sendo comum também a existência de cadeiras velhas e desconfortáveis.

Além disso, mesmo nas situações em que os assentos são disponibilizados, muitos vigilantes optam por não se assentarem, ora porque os assentos são colocados em locais que não levam em conta as exigências do seu trabalho, obrigando-os a se levantarem, a todo instante, para executarem suas tarefas; ora pela possibilidade de sofrerem alguma advertência, visto que ficar assentado pode ser uma conduta recriminada dentro dos locais de trabalho. Há também situações em que ficar assentado pode comprometer a autoridade do vigilante, como é o caso dos que atuam no transporte de valores, os quais ficam mal acomodados devido à altura e às condições dos assentos.

Essa situação é agravada por diversos aspectos, tais como:

- a quantidade de itens portados pelos trabalhadores (colete à prova de balas, rádio, arma de fogo, cassetete) que, somada à longa duração da jornada de trabalho, pode implicar em sobrecarga física;
- quando a postura adotada pelos vigilantes é uma exigência da própria atividade de trabalho, o que não exclui a possibilidade de que lhe sejam oferecidos assentos ou que se efetue o rodízio, a fim de diminuir a fadiga muscular;
- as execuções de tarefas extras: alguns postos de trabalho exigem inúmeras outras atividades do vigilante, que se vê obrigado a permanecer mais tempo de pé para atendê-las.

As principais consequências para a saúde e trabalho, identificadas nessa situação foram:

- a postura estática é também fonte de fadiga e pode gerar problemas específicos na estrutura músculo-esquelética e no sistema circulatório;

- os problemas mais frequentes são as patologias ortopédicas e circulatórias, tendo sido relatados sintomas como varizes, problemas nas articulações (joelhos), hérnias de disco, dores nas pernas e panturrilhas;
- insatisfação devido à permanência na mesma posição durante a jornada de trabalho.



## CAPÍTULO IV

### O DESAFIO DO TRABALHO REAL NA VIGILÂNCIA

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Caroline Alda de Matos  
Cassiana Machado Freitas Oliveira  
Francisco de Paula Antunes Lima  
Maria Andréia Alves Leandro  
Maria Elizabeth Antunes Lima*

#### A VIGILÂNCIA NO SETOR BANCÁRIO

##### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

Durante a fase de observação das atividades no setor de vigilância bancária, foram entrevistados 24 vigilantes bancários, tendo sido realizado também um estudo de caso com um vigilante afastado, enquanto na etapa quantitativa obtivemos o retorno de 226 sujeitos desse grupo, correspondendo a 18,3% do total que responderam ao questionário.

A amostra que respondeu ao questionário apresentou o seguinte perfil: trata-se de um grupo relativamente jovem, cuja faixa etária varia de 30 a 41 anos, correspondendo, em linhas gerais, à faixa etária que prevaleceu na categoria profissional, como um todo. Em relação à escolaridade, encontramos a prevalência do ensino médio completo e, quanto ao tempo de exercício da atividade, os sujeitos desse grupo se encontram na profissão a três e treze anos, com uma média de seis anos.

No que concerne à presença de mulheres, essa subcategoria se destacou por apresentar o maior índice de vigilantes do sexo feminino, quando comparada aos outros segmentos analisados. Esse dado representa, sem dúvida, um diferencial relevante, uma vez que a entrada das guardiãs tem mudado a relação entre os membros das equipes e clientela, conforme está exposto mais adiante.

## O COTIDIANO DE TRABALHO

O trabalho de vigilância no setor bancário é influenciado, direta e indiretamente, por diversas variáveis comuns ao segmento e, também, por outras específicas da agência onde os serviços são prestados. Todos os vigilantes que entrevistamos eram terceirizados e atuavam em instituições bancárias, públicas e privadas, da região metropolitana de Belo Horizonte, tendência confirmada pelo questionário, uma vez que cerca de 80% dos trabalhadores desse setor disseram ser terceirizados.

Em geral, eles percebem uma variabilidade importante, relativa ao período do mês, que afeta a rotina dos bancos: os 10 primeiros dias são os mais movimentados, devido aos pagamentos recebidos por grande parte dos clientes, o que nem sempre é considerado na formação das equipes, gerando, muitas vezes, sobrecarga de trabalho entre os que atuam nesses dias.

A maioria dos vigilantes bancários (83%) percebe seu trabalho como uma atividade que deve ser realizada em equipe. Esse dado corrobora o que havíamos evidenciado, quanto à necessidade de todos os membros de uma equipe estarem sempre bem entrosados para facilitar a realização do trabalho. Assim, a prática bastante comum de alocar vigilantes “feristas”, para substituir os colegas que estão de férias, termina por fragilizar o sistema de segurança do banco, uma vez que o substituto, na maioria das vezes, não se encontra devidamente treinado, nem familiarizado com a equipe.

Nesses casos, mesmo que a segurança possa ser mantida, os outros membros da equipe serão submetidos a uma carga de trabalho maior, devido à perturbação da regulação coletiva. A esse respeito, embora boa parte do grupo tenha respondido no questionário que sua equipe não sofre muitas mudanças, uma porcentagem mais reduzida (10%) chegou a dizer que essas mudanças ocorrem diariamente. Além disso, cerca de 40% desses sujeitos disseram que já foram transferidos de local de trabalho contra sua vontade, o que, além de gerar sofrimento para o vigilante transferido, afeta o funcionamento das duas equipes.

A importância desse bom funcionamento da equipe fica patente também se observarmos um dado que surgiu no questionário: apenas uma pequena minoria dos vigilantes bancários considera satisfatório o treinamento oferecido pelos cursos de formação, prevalecendo, segundo a maioria deles, o aprendizado com colegas.

## AS DIFERENÇAS ENTRE OS BANCOS E OS CONFLITOS NO TRABALHO

No decorrer do estudo ficou claro que existem diferenças importantes entre os bancos, as quais repercutem no trabalho dos vigilantes. Na Caixa Econômica Federal, por exemplo, que é considerada como o “banco do povão”, por atender a muitas pessoas desempregadas ou que vêm do interior para resolverem problemas relativos ao PIS, FGTS, essas diferenças refletem diretamente no trabalho de segurança porque, mudando-se os tipos de conflitos, mudam-se, também, as estratégias para lidar com eles no dia a dia.



Nesse tipo de banco, os vigilantes constataam maior dificuldade em explicar aos clientes os bloqueios da porta giratória, sendo comuns as acusações de que é o vigilante que está travando a porta e não o metal que o cliente está portando, o que torna as agressões mais frequentes, assim como, a necessidade de lidar com as emoções suscitadas.

Vários trabalhadores se referem também aos bancos em que os vigilantes “não abrem a boca”, como no Mercantil e Itaú, onde eles “devem permanecer parados”; dizendo que esse tipo de exigência tolhe sua capacidade de iniciativa e reduz as estratégias de organização informal, que ajudam na redução do desgaste e contribuem para a eficácia da equipe. Ou seja, quando são proibidos de se comunicarem e de se movimentarem, os vigilantes ficam tolhidos na sua capacidade de organização informal, frente às inúmeras dificuldades que se apresentam, o que evidentemente afeta o resultado do seu trabalho.

Além disso, em relação à sua localização, os bancos situados nas regiões mais centrais são considerados mais seguros, uma vez que, na eventualidade de um assalto, os assaltantes podem ficar sem uma rota de fuga livre e segura, casos em que as principais ocorrências são pequenos golpes aplicados aos clientes dentro das agências.

Já os estabelecimentos bancários que se situam nas regiões periféricas são considerados mais vulneráveis, por se localizarem próximos às saídas da cidade, o que facilita a fuga em caso de assalto. Nessas agências periféricas, os conflitos com a clientela são mais frequentes e as agressões piores, uma vez que o público atendido tem mais dificuldade de entender e aceitar as normas de segurança, como o bloqueio da porta giratória, por exemplo. É claro que, também ocorrem assaltos nas agências, cujo público é considerado “de alto nível”, como é o caso da agência do Banco do Brasil do campus da UFMG, sobre a qual os vigilantes se referiram à arrogância de alguns usuários (normalmente professores), que se recusam a retirar metais das bolsas ou pastas, com o argumento de que são pessoas idôneas.

Sobre esse aspecto, o questionário revelou que, embora um número importante de vigilantes bancários tenha respondido que nunca sofreu agressões do público, o que prevaleceu nesse item foi a resposta positiva, ou seja, mais de 50% disseram ter sofrido agressões verbais. Quanto à forma de lidar com essa situação, praticamente, todos disseram que tentam conversar calmamente com o cliente ou se esforçam para se conterem, evitando qualquer reação mais agressiva, sendo que apenas um grupo reduzido afirmou reagir da mesma forma.

O que ficou evidente, por meio dessa pesquisa, é que o trabalho da vigilância bancária se caracteriza pela necessidade constante de “lidar com conflitos”, seja com os clientes (principalmente na porta giratória); seja com os funcionários do banco (que resistem às normas de segurança) ou com os gerentes (que atuam como uma chefia informal, mas com poder de coerção, ignorando, muitas vezes, as exigências de segurança).

Existem também os conflitos com a empresa de vigilância, sobretudo, devido aos inúmeros problemas quanto à correção e pontualidade nos pagamentos, além da falta de

qualidade dos equipamentos fornecidos, sendo as queixas, a esse respeito, generalizadas, uma vez que a maioria dos trabalhadores se sente abandonada e impedida de chegar até a empresa empregadora, mesmo quando necessita obter algo essencial para a realização adequada do seu trabalho, como é o caso dos EPIs; de forma que, a maioria afirmou que sequer sabe qual é o tipo de relação que o banco possui com a empresa de vigilância, apesar de alguns reconhecerem que o banco solicita esses equipamentos, desde que eles se manifestem.

## OS CONFLITOS COM OS CLIENTES

O vigilante bancário deve manter uma postura de autoridade, demonstrando controle da situação e do local, sendo, ao mesmo tempo, cordial e compreensivo com os clientes, no entanto, nem sempre essas atitudes são compatíveis, gerando dificuldades e conflitos interpessoais. Isso ocorre, por exemplo, quando o cliente solicita informações ao vigilante e este é obrigado a se recusar a fornecê-las, não apenas porque não é sua função, mas também porque, ao parar para informar, ele pode deixar de perceber fatos importantes relativos à segurança do banco, ficando claro que isso acarreta conflitos, pois, nem sempre, o cliente compreende essa recusa.

Assim, existe uma forte demanda de orientação por parte da clientela, principalmente, no autoatendimento, uma vez que, em todas as observações realizadas, constatou-se que os vigilantes foram interpelados inúmeras vezes por clientes em busca de informações sobre senhas, atendimento, recebimento de benefícios e operação no caixa eletrônico, em suma, uma grande variedade de solicitações que deveriam ser endereçadas aos funcionários do banco.

Isso se deve ao fato de que, em muitas agências, não há funcionários suficientes para atender a essa demanda e, mesmo quando existe alguém exclusivamente para essa função, os clientes tendem a solicitar auxílio ao vigilante, sempre mais acessível e “disponível” que o funcionário, que não consegue atender a todos.

Esse problema é considerado uma das causas de “estresse”, pois, conforme vimos, segundo as regras dos bancos, os vigilantes são proibidos de darem informações aos clientes, visto que essa tarefa poderia desviar sua atenção e prejudicar a qualidade do seu trabalho<sup>43</sup>, no entanto, ao se recusarem a atender a essas solicitações, acabam provocando atritos com os clientes que, frequentemente, entendem seu comportamento como um sinal de má vontade.

Diante da forte disputa pelo mercado, as agências bancárias, assim como as demais instituições financeiras, têm investido na excelência do atendimento aos clientes, treinando seus funcionários de modo a considerarem que “o cliente tem sempre razão”. Os próprios clientes acreditam que essa máxima é verdadeira, o que acarreta, muitas vezes, fortes atritos com os vigilantes que se vêem na contingência de recusar solicitações incompatíveis com sua atividade.

---

<sup>43</sup> Muitos comentam que, em certos momentos, ficam cercados por clientes que solicitam informações, o que compromete seriamente a segurança do banco, já que ficam impossibilitados de visualizar o que se passa.

Além disso, a premissa de que o cliente tem sempre razão pode trazer graves consequências para a vigilância bancária, haja vista as normas de segurança serem percebidas pelos clientes apenas como constrangimentos desnecessários, o que pode levar alguns vigilantes a flexibilizarem essas normas para agradar a clientela, colocando em risco a segurança.

#### OS CONFLITOS NA PORTA GIRATÓRIA

Um dos focos de maior atrito entre vigilantes, clientes e gerência é a porta giratória. Considerada como um “mal necessário” pelos próprios vigilantes, esse equipamento tornou-se um importante fator de “estresse”. A repetição constante das instruções para a retirada de metais das bolsas e bolsos dos clientes, adicionada às recorrentes reações agressivas geradas pelos bloqueios da porta levam a situações de grande constrangimento e desgaste. Isso porque os vigilantes são quase sempre responsabilizados pelo travamento da porta, sendo agredidos, humilhados ou constrangidos pelos clientes, verbal e até fisicamente, havendo casos de clientes que se exaltam e chegam a quebrar a porta giratória ou a caixa coletora, sendo preciso acionar a Polícia Militar.

Salvo em casos extremos, os vigilantes são instruídos a não revidarem às agressões dos clientes. Por esse motivo, em uma das agências observadas, constatou-se a necessidade de se fazer um rodízio entre eles, de modo que, depois de lidar com clientes estressados e agressivos, o vigilante passasse para um posto menos movimentado, para que pudesse se acalmar e, até mesmo, tivesse oportunidade de chorar, pois muitos têm medo de reagir ou de denunciar os abusos aos superiores, já que isso pode acarretar seu desligamento da agência.

Nada disso tem impedido, no entanto, que os vigilantes agredidos reajam de modo extremo, sendo crescente o registro de agressões físicas e até assassinatos, cometidos contra clientes nas situações de conflito, quase sempre, envolvendo a porta giratória.<sup>44</sup>

Ainda com relação à porta giratória, são comuns os casos em que os chamados “clientes especiais”, pessoas que movimentam grandes montantes na agência, ou que são parentes ou amigos de funcionários, exigem um tratamento especial, criando-se uma situação de impasse, já que o vigilante deve tratar a todos igualmente e de acordo com as normas, o que o leva a ser humilhado ou ameaçado de ser denunciado à gerência.

Além desses clientes, também alguns funcionários públicos, que se consideram autoridades, reivindicam regalias e resistem à apresentação dos documentos de identificação ou a deixarem seus pertences na caixa coletora e passar pela porta giratória, como vimos acima, no caso da agência do Campus da UFMG. No caso das autoridades

---

<sup>44</sup> A mídia tem se encarregado de divulgar esses conflitos, mostrando que alguns vão além das agressões verbais, transformando-se em crimes, como recentemente aconteceu no Rio de Janeiro e em São Paulo. Em ambos os casos, o conflito culminou em reações de extrema violência da parte do vigilante, chegando a matar ou a ferir gravemente os clientes (ver a respeito, Folha de S. Paulo, 23/12/2006, reportagem ‘*Vigilante de banco mata cliente após discussão*’, de Ítalo Nogueira).

militares, o problema fica mais delicado, uma vez que a necessidade de fiscalização se tornou ainda mais necessária, depois que agências bancárias foram assaltadas por bandidos com uniformes da Polícia Militar.<sup>45</sup>

Em todos esses casos, somente o gerente da agência possui autonomia para liberar o acesso dos clientes (em caso de travamentos constantes da porta com os “clientes especiais” ou com as figuras de “autoridade”). Tudo isso é considerado como uma fonte de grande tensão para os vigilantes, pois o gerente geralmente libera a porta, sem nenhum critério, sem avaliar a fisionomia do cliente ou o ambiente do banco, colocando em risco o seu trabalho, já que os obrigam a prestar maior atenção àquele cliente. Além disso, em caso de assalto, ainda que tenha sido o gerente a dar a autorização para a entrada da pessoa, é comum que a responsabilidade recaia sobre o vigilante.

Outro tipo de constrangimento se encontra na necessidade de olhar as bolsas e pertences dos clientes, quando a porta permanece travada, mesmo, após a retirada dos objetos metálicos. Em alguns bancos, os próprios vigilantes podem inspecionar as bolsas, o que faz com que se sintam constrangidos por invadir a privacidade dos clientes; em outros, somente o gerente tem autorização para realizar essa inspeção, muitas vezes, feita à distância, ou seja, da própria mesa onde ele trabalha, liberando o cliente sem saber ao certo o que ele está portando, ao entrar no banco. Nesses casos, nota-se que os vigilantes passam a depender da boa vontade da gerência, o que nem sempre acontece, como fica evidente pela atitude, comum entre eles, de sequer se levantarem para inspecionar as bolsas, liberando os clientes sem, ao menos, olhá-los com atenção.

#### AS ATIVIDADES “INFORMAIS” E A INSUFICIÊNCIA DAS PAUSAS

Os vigilantes são responsáveis “informalmente” por vários aspectos, relativos à rotina do banco, pois, segundo eles, há uma elevada ocorrência de problemas na agência que os obrigam a agir, mesmo que essas ocorrências não façam parte de suas atribuições.

Quando o ar condicionado estraga, por exemplo, eles já sabem que terão muitos casos de desmaios de clientes, devido às quedas de pressão. As escadas também podem ser focos de problemas, havendo muitos clientes que se desequilibram e caem, casos em que os vigilantes também são os responsáveis por amparar e tomar as providências necessárias, para que os acidentados sejam socorridos e, até mesmo, o resgate de clientes presos nos elevadores se torna sua responsabilidade. Assim é que, no questionário, cerca de 40% responderam que têm de se sujeitar a desvios de função, ainda que isso os sobre-carreguem ou os impeçam de realizar adequadamente suas próprias funções.

---

<sup>45</sup> Em um dos casos relatados na Parte II deste livro, um vigilante bancário relata a dificuldade enfrentada em uma agência do Fórum, quando um juiz tentou entrar armado, caso em que ele teve de solicitar a intervenção do gerente da agência, pois não conseguiu de maneira alguma convencer o juiz de que a regra era válida para todos.

Outra fonte de insatisfação é a impossibilidade de os vigilantes irem ao banheiro ou, até mesmo, de fazerem uma pausa para as refeições durante o período de trabalho, devido ao número reduzido de profissionais na equipe. Nesses casos, observados principalmente em agências menores ou muito movimentadas ou com equipe reduzida, eles devem criar estratégias para se alimentarem, o que se dá mediante a realização de lanches rápidos ou de refeições fora do horário habitual. No questionário, um grupo importante dos sujeitos declarou fazer horas extras e, entre as causas disso, encontra-se a ausência de colegas, pois, como as equipes trabalham no seu limite, além da ausência de pausas adequadas para satisfazerem suas necessidades fisiológicas básicas, por vezes, o vigilante é obrigado a fazer horas extras.

Além disso, o tempo de permanência sentado geralmente é pequeno, o que acarreta diversos problemas de saúde e sobrecarrega especialmente as guardiãs, visto que são consideradas mais “flexíveis” com os clientes e, portanto, mais aptas a trabalharem na porta giratória, onde se exige trabalhar de pé, durante todo o tempo. A investigação desse aspecto no questionário revelou que a maioria disse haver cadeiras no local de trabalho (ainda que 15% tenham dito que não existe), mas seu uso depende do rodízio formal ou ocorre apenas durante as pausas ou quando o trabalho permite.

#### O AUMENTO DE GUARDIÃS

O aumento do número de guardiãs nas agências bancárias é considerado um fenômeno novo e justificado pelos próprios vigilantes com o argumento de que as mulheres possuem “mais jogo de cintura”, oferecem um tratamento diferenciado aos clientes e, além disso, são mais observadoras.

Em função disso, muitos bancos têm adotado a estratégia de formar duplas, compostas por um vigilante e uma guardiã, pois, enquanto a guardiã usa seu “jogo de cintura” para lidar com os conflitos na porta giratória, o vigilante atua, sempre que é necessário, inibindo os clientes mais exaltados. Os próprios trabalhadores admitem que a presença do homem vigilante impede a explosão dos clientes nessas situações, ao passo que, quando a guardiã está sozinha, a clientela, principalmente a do sexo masculino, sente-se mais à vontade para agredir e até desrespeitar as mesmas. Assim, a dupla parece funcionar bem, quando o vigilante atua nas situações de conflito e a guardiã nas embaraçosas, como no caso de verificação das bolsas.<sup>46</sup>

46 Nada disso impede os inúmeros conflitos relatados pelas guardiãs, ocorridos não apenas com a clientela, mas também com seus colegas de trabalho. Em muitos casos, esses conflitos denotam um sentimento de ameaça pela presença da mulher, em uma atividade até há pouco tempo considerada estritamente masculina. Isso se traduz, segundo o depoimento de diversas guardiãs, em atitudes explícitas ou veladas de menosprezo ou mesmo em “troles” com as novatas que, muitas vezes, são desafiadas pelos colegas ou são deixadas sozinhas, diante das exigências da tarefa, devendo dar provas de grande capacidade e coragem.

## O RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E COM A EMPRESA DA VIGILÂNCIA

O relacionamento com os funcionários do banco ou mesmo com os colegas é considerado tenso, sendo marcado por discriminação e desconfiança. Há muitos relatos de dificuldades em cumprir as normas de segurança, devido aos inúmeros “chefes” informais que dão ordens, às vezes, conflitantes com as normas de segurança do próprio banco. Além disso, os próprios funcionários do banco tentam criar estratégias para burlar algumas normas, como a exigência de se identificarem na entrada, de passarem pela revista dos seus pertences ou de passarem pela porta giratória, sendo comum, nessas ocasiões, darem à vigilância um tratamento irônico, desvalorizando seu trabalho.

Sobre esse aspecto, o resultado do questionário foi bastante esclarecedor, considerando que a maioria dos vigilantes bancários confirma o recebimento de ordens que se contradizem entre os chefes da empresa contratante, mas, principalmente, entre os da empresa contratante e aqueles da empresa de vigilância.

Um ponto delicado concerne ao relacionamento do vigilante bancário e a empresa de vigilância, tendo em vista que, todos se queixaram da distância entre a empresa e o seu cotidiano de trabalho, afirmando que seus representantes só aparecem no banco para puni-los e o contato telefônico refere-se, geralmente, à resolução de problemas, como vale-transporte, horas extras ou pagamentos. Esse contato, porém, é marcado por uma espécie de reserva da empresa, ou seja, é comum a impossibilidade de o vigilante ser atendido, mesmo quando se trata de um simples telefonema.

Além disso, há muitos casos de falência de empresas de vigilância também no setor bancário, o que leva os vigilantes a se sentirem inseguros quanto ao recebimento dos créditos trabalhistas a que têm direito e, também, quanto ao gozo de férias, sendo que, de uma falência para outra, ou mesmo de uma mudança de prestadora de serviços para outra no mesmo banco, é comum o vigilante permanecer sem férias durante vários anos. Eles nunca estão seguros de que a empresa irá continuar, nem de que irão receber os valores que lhes são devidos pelo período trabalhado, o que ficou claro no questionário, no qual 35% dos vigilantes bancários responderam que já trabalharam em empresas que faliram e que seus direitos não foram respeitados, nessas ocasiões.

## INADEQUAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E O RISCO DE ASSALTOS

Os vigilantes necessitam lidar com as precárias condições de trabalho, traduzidas, por exemplo, pelos equipamentos inadequados, como coletes à prova de balas avariados, sujos e, em número insuficiente. Eles se queixam também da precariedade das armas de fogo e da falta de treinamento para seu manejo, sobretudo, em casos de assalto, sendo muitos os que se referiram às dificuldades que teriam para reagir, adequadamente nessa situação, no sentido de não colocar em risco sua própria integridade física, tampouco a

dos colegas ou das pessoas próximas ao local; manifestando ainda o receio de não serem amparados legalmente, no caso de ocorrência de violência e/ou assaltos, o que é reforçado pela falta de instrução adequada nos cursos.

Eles sabem que o uso da arma é permitido, mas somente em caso de defesa pessoal, sendo que devem dar o primeiro tiro para o alto e dar o segundo apenas em caso de agressão e que, caso haja de forma diferente dessa prescrição, poderá responder judicialmente pelo seu ato. No entanto, todos estão cientes também de que a decisão de atirar ou não, só pode ser tomada, adequadamente, de acordo com a situação.

Assim, fica patente o dilema que têm de enfrentar, quando estão diante de cada problema: obedecer à norma e talvez não oferecer a resposta adequada à situação, ou desobedecê-la, correndo o risco de ser punido, mas resolvendo efetivamente o problema.

Cabe ressaltar que, embora o trabalho de toda a categoria envolva risco de assaltos, sendo esta evidentemente uma das contingências inerentes à atividade de segurança, a subcategoria vigilância bancária foi a segunda que mais relatou ter sofrido assaltos, durante a realização de suas atividades, apresentando registro de 19 incidentes, no total. Dessa forma, ela ocupa o segundo lugar, empatada com o pessoal do transporte de valores e após o da indústria (24 assaltos).

A esse respeito, outro problema citado concerne à desconfiança presente no relacionamento com a polícia, que, em caso de assalto, costuma suspeitar do vigilante, pressionando-o de todas as maneiras para que confesse o crime. Tal atitude pode ter um impacto extremamente negativo na saúde mental do vigilante, sobretudo, se ele foi vítima de grande violência.

As pesquisas mostram que, nessas circunstâncias, torna-se essencial o apoio sócio-emocional à vítima como forma, inclusive, de se evitar a instalação do quadro de transtorno de estresse pós-traumático.<sup>47</sup>

Finalmente, existem casos em que os vigilantes sofrem ameaças e perseguições, quando vivenciam situações de confronto com bandidos e são solicitados a reconhecê-los nas delegacias, sem qualquer tipo de proteção de suas identidades, ficando expostos a todo tipo de retaliação e sentindo-se inseguros, apesar da prática comum entre as empresas de transferi-los de agência.

## OS IMPACTOS DO TRABALHO NA SAÚDE

Tudo indica que o desgaste acumulado pelos conflitos na porta giratória, devido à recepção de ordens conflitantes e às condições de trabalho ruins, descritas no capítulo III, somado às dificuldades encontradas para usufruir férias, ocasionadas pelas falências e sucessões de contratos, contribui consideravelmente para o elevado nível de estresse e fadiga desse grupo.

---

47 Cf. Revista Brasileira de Psiquiatria - Transtorno de Estresse Pós-Traumático. Vol 25. Suplemento 1. São Paulo, Junho de 2003. Essa edição foi dedicada ao exame das múltiplas questões relacionadas ao Transtorno de Estresse Pós-Traumático.

No questionário, a questão do impacto sobre a saúde apareceu de forma preocupante, uma vez que os vigilantes bancários foram os que apresentaram o maior índice<sup>48</sup> de afastamentos do trabalho (36 registros), perdendo apenas (e mais uma vez) para o pessoal da indústria e do transporte de valores, ou seja, 15% dos vigilantes desse segmento responderam que já foram afastados do trabalho, essa mesma porcentagem (15%) revelou que se sentia perseguida e que fazia uso de medicamentos.

Outro dado relevante consiste no uso do álcool por essa subcategoria, pois, embora esse tipo de informação nem sempre apareça de forma fidedigna nos questionários, é interessante considerar que, apesar de a grande maioria dos vigilantes bancários ter declarado não fazer uso dessa substância, cerca de 10% admitiram que passaram a beber mais, depois de entrarem para essa atividade.

Também é relevante o fato de a maioria dos sujeitos desse grupo ter avaliado a quantidade do seu sono como razoável ou insuficiente e a qualidade, como regular ou ruim, sabendo que o sono é um bom indicador de distúrbios psicológicos, como ansiedade, depressão, fadiga, dentre outros.

## A VIGILÂNCIA EM HOSPITAIS

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

Paralelamente à etapa de observação das atividades dos vigilantes hospitalares, foram realizadas entrevistas com 23 vigilantes no próprio posto de trabalho. Na etapa quantitativa deste estudo, obtivemos o retorno de 32 vigilantes desse segmento, correspondendo a 2,6% do total geral de vigilantes que participaram da pesquisa.

A partir desses dados, verificou-se que a população amostral que respondeu ao questionário apresenta características de um grupo relativamente jovem, cuja faixa etária se encontra entre 25 e 45 anos, sendo as guardiãs uma minoria dentro dos hospitais. Nesse segmento predomina a escala de trabalho fixa e os vigilantes estão nessa profissão há sete anos, em média. Os dados revelam, ainda, que a maior parte é casada ou possui união estável e, em relação à escolaridade, há prevalência do ensino médio completo.

O serviço de vigilância desenvolvido dentro dos hospitais tem como finalidade vigiar, proteger e guardar os bens móveis e imóveis, evitando roubos e depredações, assim como prover segurança dentro dos limites da instituição, tanto para os profissionais que nela atuam, como para os pacientes, acompanhantes e visitantes.

Entre os hospitais visitados, encontramos duas formas de contratação dos trabalhadores: o serviço de vigilância orgânico, em que o vigilante é diretamente contratado pelo hospital, e o terceirizado, quando é uma empresa de vigilância que presta o serviço.

---

<sup>48</sup> Considerando o número absoluto de respostas e não o percentual.



## AS CONDIÇÕES DE TRABALHO E O COTIDIANO DA VIGILÂNCIA HOSPITALAR

Em alguns hospitais, as atividades de vigilância e segurança são realizadas por porteiros, agentes de fiscalização e auxiliares de portaria, muitos deles formados nos cursos de vigilância, mas contratados sob registros ocupacionais diferentes, visto que assim os hospitais ficam isentos dos custos com a reciclagem profissional, legalmente exigida dos vigilantes.

O fato de os vigilantes não possuírem uniforme diferenciado prejudica a resolução dos conflitos dentro dos hospitais, pois, sem que portem qualquer sinal que os distingam dos demais funcionários do corpo administrativo, têm sua identificação dificultada e, principalmente, o reconhecimento da sua autoridade, por parte dos usuários.

Nos hospitais, trabalha-se desarmado, o que é considerado adequado pelos próprios profissionais, porque trabalhar armado pode ser um risco sob vários aspectos, conforme o depoimento de um vigilante:

*Arma não me dá uma estrutura e segurança de portá-la, não que não estejamos preparados, a marginalidade está além de nós. A arma abre campo para a marginalidade, o vigilante armado sozinho é um risco para ele mesmo, pois se ele tiver com medo, problemas na família ou depressão ele pode suicidar; existe muito risco pessoal e de terceiro. Há despreparo técnico no manuseio da arma; o curso preparatório é falho; outro ponto que pesa bastante é que a arma traz constrangimento aos doentes; os acidentes acontecem e muitas das vezes não são divulgados. (sic)*

A escala de trabalho comum aos hospitais é de 12 x 36, sendo, normalmente, necessário fazer horas extras quando algum vigilante falta ao serviço. Os revezamentos entre os postos de trabalho podem ocorrer devido às pausas para refeição (às vezes, com o auxílio do vigilante “almocista”), aos conflitos com os pacientes ou às próprias normas do hospital (alguns promovem o rodízio entre os setores, por medida de segurança, em geral a cada quinze dias).

Nos hospitais, percebe-se uma divisão de trabalho baseada no gênero, de forma que, em alguns setores, predomina a presença de vigilantes, em outros, a de guardiãs. Assim, os vigilantes são maioria nas maternidades, ao passo que as pediatrias são geralmente postos de trabalho das guardiãs.

Para os vigilantes, embora trabalhar em maternidades tenha um lado constrangedor, por se tratar de um posto onde mulheres circulam vestidas de camisola, sua atuação se torna necessária junto aos maridos que, diante do sofrimento das esposas causado pelas dores do parto, agem de maneira nervosa e agressiva, exigindo a presença dos médicos. Nestes casos, é papel do vigilante intervir para acalmar esses pais, tentando explicar a eles como ocorre o trabalho de parto e que as dores são normais. Já na pediatria, onde os conflitos envolvem mães, tias e avós, as guardiãs são consideradas mais habilidosas para agirem.

Outro problema para os vigilantes é a ausência de um local apropriado para suas refeições, pois o número de hospitais que possuem uma boa estrutura, contendo fogão, estufa,

refeitório, é pequeno e, além disso, em alguns desses, o acesso dos vigilantes é proibido, mesmo sabendo-se das precárias condições que eles terão de enfrentar para se alimentarem.

Independente de ser público ou privado, cada hospital possui normas próprias, que são elaboradas pela gerência de segurança ou pelo supervisor, em conjunto com os vigilantes. Alguns hospitais elaboram o POP - Procedimento Operacional Padrão, no qual constam todas as atividades e normas, desde ações de rotina, como um simples telefonema, até casos extremos de necessidade de acionamento da Polícia Militar, porém, a função do vigilante não se restringe às normas e aos padrões elaborados *a priori*, porque existem tarefas que fogem ao prescrito, como por exemplo: escutar e consolar as mães, familiares e amigos em desespero, devido à morte de um ente querido; orientar e conscientizar pacientes e acompanhantes quanto ao risco de contaminação, ao transitarem por alas de isolamento; lidar com o nervosismo e até com a revolta das pessoas que aguardam, em virtude da morosidade do atendimento médico; intervir na resolução dos problemas e desentendimentos entre crianças e mães, pacientes e acompanhantes; repassar informações; acompanhar alguns visitantes; verificar a autorização para a saída de pacientes do hospital; recolher os crachás dos visitantes; retirar os visitantes do quarto, após o término do horário de visitas; atender às chamadas de outras portarias e/ou médicos, enfermeiros, atendentes; verificar o portamalas dos veículos de visitantes, funcionários e ambulâncias.

No ambiente hospitalar, exige-se que o vigilante tenha controle de tudo o que acontece, em função disso, ele desenvolve critérios para desempenhar melhor a sua função. Assim, o fluxo de visitantes, pacientes encaminhados ao CTI, morte de pacientes, chegada de novos equipamentos, entre outros acontecimentos, é que irão determinar a permanência ou não do vigilante no andar, o número e a frequência das rondas e a necessidade de acionamento de outro para dar um apoio.

O ritmo do trabalho, portanto, depende das ocorrências do dia. Além disso, o trabalho é necessariamente realizado em equipe, sendo que o vigilante deve interagir com todos, porteiros, profissionais da saúde, pacientes e seus acompanhantes, havendo entre eles constante troca de informações, visando à preservação da segurança de todos e do patrimônio.

São comuns os registros de furtos em que estão envolvidos os próprios empregados do hospital, visitantes e pacientes; ora como vítimas, ora como agentes. Nesses casos, os vigilantes atuam em conjunto, contando com o apoio da equipe referida, da gerência, da supervisão da segurança e dos circuitos internos de TV, investigando os fatos e procurando identificar os suspeitos.

Assim como as demais empresas de prestação de serviços, os hospitais, especialmente os particulares, preocupam-se com a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes, inclusive no que tange à ação da segurança. Diante disso, orgânicos ou terceirizados, os vigilantes são instruídos a atender às mais diversas solicitações dos clientes, mesmo que essas não façam parte do repertório de atividades da segurança: “Para eles, o cliente tem

que ser atendido em suas necessidades, sejam elas quais forem”. Essa exigência na excelência do atendimento implica, em contrapartida, maior vigilância do comportamento dos profissionais, que precisam se adaptar imediatamente às diversas solicitações dos pacientes e acompanhantes:

*Somos vigiados 24h por dia, por todos que passam pela portaria. Eles observam o nosso uniforme, nossa postura e o tratamento que damos as pessoas. Afinal o que acontece é que para cada pessoa temos um jeito de conversar. Sabe por quê? Porque as pessoas têm temperamentos variados e nós lidamos com pessoas formadas e leigas.*

Para exercer essas atividades, os vigilantes precisam apresentar “jogo de cintura” e, principalmente, saber dialogar, de forma que a linguagem ocupa aí um papel central na resolução dos conflitos e na administração das dificuldades ligadas ao trabalho.

Muitas são as situações inusitadas, como brigas de crianças, por causa de um brinquedo no parquinho do hospital; brigas entre mães e acompanhantes; crianças que querem passear no elevador; curiosidade dos pacientes de outros andares quanto aos recém-nascidos. Estas situações exigem que os vigilantes desenvolvam outras habilidades, pois, ao intervirem em uma briga entre crianças, por exemplo, eles devem ter o máximo de cuidado possível, isso porque, na maioria das vezes, essas crianças estão recebendo medicação intravenosa.

Em certos casos, as mães e/ou acompanhantes se juntam para conversar e se “esquecem” das crianças, ficando, muitas vezes, de costas para elas, o que ocorre com frequência, já que, “muitas dessas mães já estão cansadas de ficar no hospital; tem criança que está no hospital desde quando nasceu e hoje tem 2 anos. Tem hora que elas até esquecem do sofrimento e se distraem nas conversas”. Diante dessas circunstâncias, o vigilante deve ficar mais atento e conscientizar as mães do risco que as crianças correm de sofrerem agressões ou de se envolverem em brincadeiras violentas.

Um ponto comum nesse setor é o medo que os vigilantes possuem de se contaminarem com alguma doença e, também, de transmiti-la aos seus familiares. A incerteza sobre a doença do paciente que lhes pede informação e a exposição aos microorganismos nocivos à saúde, sempre presentes nesses ambientes, causam insegurança aos vigilantes.<sup>49</sup>

Com relação à prevenção de doenças, existem alguns cuidados que são repassados a esses trabalhadores, através de reuniões mensais e treinamentos realizados pelos supervisores, como a importância de não tocarem nos objetos dos quartos isolados, onde são mantidos os pacientes contaminados por algum tipo de bactéria rara, doenças infecto-contagiosas, entre outras; não permitirem que pacientes e/ou acompanhantes transitem pelas alas, devido ao perigo de contaminar e de ser contaminado por algum tipo de

<sup>49</sup> Essa exposição causa insatisfação e sentimento de falta de reconhecimento pelo trabalho que realizam, por não receberem insalubridade.

infecção, ressaltando a situação para os acompanhantes dos pacientes dos quartos isolados; de manterem as vacinas em dia; de usarem máscara nos andares/quartos com risco de contaminação; de não tentarem ajudar/auxiliar os pacientes que chegam de ambulância/maca ou carro de polícia, para não agravar e/ou colocar em risco a vida dos mesmos.

Além desses, os próprios vigilantes criaram rotinas de cuidados, na tentativa de se protegerem, tais como: retirar acessórios (aliança, correntinha, pulseira, brincos, relógio), antes de iniciarem a jornada de trabalho; lavar as mãos sempre que tocarem ou forem tocados por alguém<sup>50</sup>; manterem-se distanciado das pessoas, ao darem informações dentro dos hospitais; buscar conhecer bem o local de trabalho, principalmente, onde se localizam os quartos isolados e os dos pacientes presidiários; não levar para suas casas os sapatos utilizados nos hospitais; lavar o uniforme separadamente.

Os hospitais possuem características diferentes, sendo que, em relação aos públicos, por exemplo, onde se realizam atendimentos pelo SUS, os vigilantes relatam atritos constantes, causados pela falta/atraso dos médicos, carência de vagas para internações e pelo sistema de fichas coloridas, segundo o qual, os pacientes são classificados, conforme a gravidade do diagnóstico, o que prioriza o atendimento: vermelho (risco de morte), amarelo (gravidade sem risco de morte), verde (menor gravidade), azul (sem gravidade).

Apesar de respeitar a urgência dos casos, essa classificação faz com que os pacientes, cujas enfermidades não possuem gravidade, tenham seu atendimento postergado, situação que pode exigir dos vigilantes, até mesmo, o uso da força, para segurar/conter os pacientes que, nervosos por ficarem três ou cinco horas à espera de uma consulta, querem agredir enfermeiras e médicos.

*Lá, era uma policlínica perto de vários aglomerados, tinha muita gente agressiva, às vezes, no direito deles precisando de atendimento urgente. Tinha muito conflito nesse sentido. Querer atendimento rápido, querendo discutir com os médicos. Aí, a gente sempre tava em atividade. Sempre segurando as pessoas, barrando as pessoas, pra conter os pacientes. Às vezes, juntava ali, 5, 6 pacientes querendo quebrar, apedrejar os vidros, querendo brigar com os atendentes, achando que eles eram os culpados. Então, a gente tava sempre dando apoio pra eles [...] a gente tentava explicar pros pacientes que o atendimento estava lento e tal, que tá faltando médico, mas uns não entendia e partia pra ignorância. Então, eu tentava segurar, colocar pra fora da unidade, em casos pior chamava a viatura pra dar apoio pra gente.[...] Já tomei mordidas, arranhões, unha... [...] Tentava, mas quando não tinha jeito usava a força física mesmo... pra imobilizar. (sic)*

---

50 Embora essa recomendação possa contribuir para o desencadeamento de certos transtornos, como o caso de uma guardiã que desenvolveu uma compulsão por lavar as mãos constantemente com uso excessivo de álcool e sabonete, ocasionando o ressecamento das mãos.

Outro problema que ocorre nos hospitais públicos e privados concerne ao estado emocional das pessoas. No caso do hospital público, os vigilantes relatam que, na maioria das vezes, as pessoas que já chegam nervosas, ficam ainda mais, seja pela morosidade do atendimento, seja pelas carências do corpo médico e de infraestrutura. Já no hospital particular, como estão pagando pelos serviços, através dos planos de saúde ou de consultas particulares e, geralmente, possuem um nível de escolaridade maior, os usuários sentem-se no direito de exigir e cobrar pelos serviços e pelo atendimento imediato, segundo o relato de um vigilante: “os estudantes de direito e os advogados são os piores, pois falam e citam um monte de lei, como se estivessem por cima de tudo e de todos”.

De acordo com os vigilantes, não é raro que usuários cometam atos ilícitos, independentemente, de se tratar de hospital público ou privado, tais como: fumar escondido e pegar crachá de outro leito/andar diferente, situações em que os vigilantes devem sempre agir com cautela, diálogo e paciência, segundo os mesmos.

Certos trabalhadores deste segmento dizem perceber mudanças em seu comportamento, as quais eles associam ao fato de terem de lidar, mesmo de forma indireta, com as situações de “vida e morte” nos hospitais. Alguns afirmam, por exemplo, que a pediatria é um dos postos mais problemáticos e tristes onde se trabalhar, isso por ser um lugar de tratamento de crianças, muitas vezes, pequenas e portadoras de doenças graves. Outros descrevem os setores de urgência, emergência, centro cirúrgico e maternidade como locais onde o afeto também é suscitado, acabando por se envolverem emocionalmente com as pessoas que aguardam notícias e, em certos casos, o vigilante é o primeiro alvo das descargas emocionais dos usuários e familiares, como evidencia o relato abaixo:

*Até mesmo um bom dia, não pode ser dado da mesma forma para todas as pessoas. O nosso posto de trabalho envolve os dois extremos de nossa existência: vida e morte. Lidamos com um pai feliz, porque o filho acabou de nascer e também convivemos com um pai triste porque o filho acabou de morrer. Como será que este pai vai escutar o tom da nossa voz dizendo bom dia. Na verdade, ele pode pensar, bom dia por quê? (sic)*

Assim como em outras áreas de atuação dos vigilantes, um dos instrumentos de trabalho mais importante nos hospitais é a linguagem - o diálogo e a escuta. Mesmo nos casos de furto; de evasão de pacientes e de desespero das pessoas, devido à morte de parentes e amigos, o vigilante deve recorrer ao diálogo para resolver os problemas, assim, acontece de o vigilante ser chamado a agir para confortar os familiares, como expresso a seguir:

*Uma paciente morreu e o marido dela ficou desesperado, ficou muito nervoso e alterado. Aí, a vigilância foi chamada e o que nós fizemos foi conversar, o diálogo. Então, disse a ele, em voz baixa e sem encostar a mão nele, todo mundo um dia vai morrer, hoje foi o dia dela e Deus vai dar a ela um bom lugar. Ao*

*sair do hospital o homem me agradeceu pelas minhas palavras e disse: quem dera se todo vigilante fosse assim. (sic)*

No entanto, nem todos se sentem preparados para enfrentar esse cotidiano, conforme disse um deles: “nós não fomos formados para lidar com a fragilidade, mas sim como robôs”. Entretanto, nota-se que a sedimentação da experiência de trabalho coletivo supre algumas carências da formação profissional, pois fornece novos instrumentos e conhecimentos, para que possam enfrentar as situações mencionadas.

Além disso, vale lembrar que o envolvimento dos vigilantes é indireto, se comparado aos profissionais da saúde que lidam diretamente com a vida e com a morte e desenvolvem os mecanismos de regulação que lhes permitem, mais ou menos bem, conviver com os dramas das pessoas sob seus cuidados.

Por sua vez, os vigilantes não contam com recursos eficazes para lidar com seu sofrimento, diante da dor do outro (pacientes e familiares), e não escolheram especificamente trabalhar em cuidados de saúde, embora desempenhem suas atividades em hospitais. Eles sofrem, secundariamente, por assim dizer, os efeitos das situações vividas pelo pessoal da saúde, mas sem disporem dos mesmos recursos profissionais. O fato de atuar no setor hospitalar não transforma o vigilante em um profissional da saúde, nem o integra de fato ao coletivo desse gênero profissional, contudo, o expõe a sofrimentos similares. Assim, os vigilantes e as guardiãs compartilham de parte da carga de trabalho dos trabalhadores da saúde, no entanto, sem poderem desenvolver as estratégias e competências que lhes permitiriam enfrentar o sofrimento, que lhes é suscitado pela dor dos outros.

## A VIGILÂNCIA NOS SHOPPING CENTERS

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

A fase de estudo das atividades desse segmento contemplou quinze entrevistas com vigilantes de *shoppings center*, tendo sido efetuado também um estudo de caso de um vigilante afastado e posteriormente falecido, além de observações *in loco* das atividades e das condições de trabalho. Já na etapa quantitativa, obtivemos o retorno de 53 sujeitos desse grupo, correspondendo a 4,3% do total de vigilantes que responderam ao questionário.

Essa amostra se mostrou dividida praticamente de forma igual entre casados (50%) e solteiros (50%) e apresentou o perfil de um grupo relativamente jovem, cuja faixa etária média é de 32 anos. Quanto à escolaridade, os integrantes desse grupo possuem, predominantemente, o ensino médio completo e encontram-se na profissão há quatro e sete anos, com uma média de cinco. Vale ressaltar que esse grupo tem a menor média de tempo de profissão, o que confirma o curto tempo de vida profissional relatado pelos vigilantes entrevistados, como uma característica do setor.

## O COTIDIANO DE TRABALHO

Os vigilantes dos centros comerciais, denominados *shoppings centers*, possuem como atribuição uma variada gama de atividades, como garantir a segurança patrimonial, identificar funcionários na portaria, controlar e vistoriar os veículos de carga, garantir a segurança dos clientes e dos veículos nos estacionamentos. Do mesmo modo que nos outros setores, a função primordial desses profissionais consiste em evitar a ocorrência de delitos, furtos e/ou roubos.

A jornada de trabalho nesse segmento geralmente corresponde à escala 12 x 36, fato explicado pelos postos de vigilância 24 horas localizados nos *shoppings*. Apesar do horário de trabalho pré-definido, os vigilantes são solicitados pelos gestores de segurança a realizar horas extras frequentemente, em virtude da ausência de colegas e/ou das necessidades do próprio estabelecimento. Essa categoria é composta, em sua maioria, por vigilantes terceirizados, situação refletida na amostra estudada, cuja proporção é de cerca de 80%, ou seja, dos 53 trabalhadores que responderam ao questionário, 42 eram terceirizados, restando apenas onze contratados de modo direto.

## AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Assim, como acontece em outros segmentos da vigilância, uma das principais queixas dos vigilantes que atuam em Shopping Centers é a obrigatoriedade de se trabalhar de pé durante toda a jornada, o que causa fadiga e dores nos pés, nas pernas e na coluna. Mais de 50% da amostra respondeu que fica de pé durante o trabalho, mesmo havendo cadeiras disponíveis. Portanto, com intuito de amenizar as sensações de dores decorrentes dessa posição, os vigilantes utilizam meias elásticas compressoras que auxiliam na circulação sanguínea.

Essa condição obrigatória afeta sensivelmente o trabalho, sendo importante notar que os próprios vigilantes percebem a perda de sua capacidade de trabalho, após longos períodos de pé, como esclarece um entrevistado:

*As cinco primeiras horas você é cem por cento, você tem um reflexo, você vê tudo. A partir dessa quinta hora, é assim comigo, acabou. É cinquenta por cento pro trabalho e cinquenta por cento preocupado comigo, pra exercitar minhas pernas, tirar a minha meia, porque eu uso a meia elástica. A partir dessa quinta hora ainda falta mais sete horas. (sic)*

A ausência de locais para assentar ou de guaritas de proteção adequadas, isto é, equipadas para proteção contra as intempéries climáticas (calor, sol, chuva, frio, vento), agrava ainda mais essa situação. Em determinadas circunstâncias, inclusive, os vigilantes ficam impedidos de se abrigarem sob as marquises, devido às normas impostas pelos gestores e, também, às dificuldades que isso acarretaria para a visualização das dependências pelas quais são responsáveis.

Trata-se de uma dupla imposição: por um lado, devem se movimentar apenas nos “perímetros” pré-estabelecidos pelas gerências, monitorados por câmeras de vídeo, durante toda a jornada de trabalho, e, por outro, são exigidos pelo próprio exercício da atividade a respeitarem e/ou transgredirem esses limites para obter melhor visualização e acompanhar suspeitos, por exemplo, mas são obrigados a suportar todas essas condições, sob pena de serem demitidos por abandono do posto de trabalho, como mostra o seguinte relato:

*Vigilante tem que se virar. Tá com frio se enrola no saco de lixo, tem que se virar. [...] Você assumiu ali você tem que ficar no seu posto. Se você sair dali você tá abandonando seu posto, você pode levar uma justa causa. Se tiver chovendo pedra, você tem que ficar ali [...]. Há ameaças, se abandonar vai rodar. Você só pode agir com autorização do seu coordenador. (sic)*

No que se refere à alimentação, os vigilantes não conseguem usufruir da pausa destinada ao almoço, pois o tempo necessário para o deslocamento do posto de trabalho até o refeitório é considerado “grande demais”, muitas vezes, superior a vinte minutos. Eles encontram, ainda, mais problemas quando chegam ao refeitório e precisam “enfrentar uma fila com todos os terceirizados para esquentar sua marmita”, devido à estrutura física limitada, e, por isso “a comida às vezes azeda”, afirma uma guardiã entrevistada. Aqueles que fazem a vigilância noturna encontram dificuldades ainda maiores, pois apenas bebem água e lancham rapidamente.

Os vigilantes desse segmento também encontram problemas quando precisam utilizar os banheiros, devendo solicitar aos inspetores por rádio e aguardar a autorização, o que às vezes “leva tempo demais”, segundo um dos entrevistados. Ressaltando que há um tempo diário de aproximadamente quinze minutos, previsto pelos inspetores, para que os vigilantes possam ir ao banheiro. Ou seja, durante as doze horas de trabalho, eles dispõem apenas de quinze minutos para irem ao banheiro, incluindo-se aí os deslocamentos necessários, o que submete os trabalhadores a situações constrangedoras como, a seguir: “Às vezes, por exemplo, eu tomei um iogurte de graviola, um que descontrolou o intestino, aí tive que usar a lixeira, pois o banheiro fica a 300 metros. Então, eu me viro é no estacionamento mesmo.

Outro problema da categoria concerne à utilização ininterrupta dos rádios de comunicação em frequência aberta<sup>51</sup>, que é referida pelos trabalhadores como fonte de cansaço mental; alguns afirmam, inclusive, que retiram os “plug’s” (fones) do ouvido, por alguns instantes, para amenizar o desgaste provocado pelos rádios, embora isso não seja permitido. Além disso, o depoimento de um dos vigilantes aponta para o fato de que a utilização

---

51 A rede ou frequência aberta é aquela em que a transmissão das mensagens por rádio é compartilhada por vários funcionários e/ou instâncias, nesse caso, a rede é compartilhada com os funcionários que cuidam do estacionamento.



do rádio pode ser fonte de fadiga e futuros problemas de audição: “tem vez que eu sinto um zumbido no ouvido... até coça... às vezes parece que a gente não tá escutando mais”.

Os conflitos entre vigilantes e usuários ou lojistas também estão entre as situações desgastantes do cotidiano desses profissionais, que geralmente são ocasionados pela necessidade de advertirem e/ou exigirem o cumprimento das normas do estabelecimento. Os vigilantes entrevistados relataram, por exemplo, já terem tido atritos com clientes que estacionaram seus automóveis em vagas destinadas às pessoas com deficiências; com pessoas que fumam dentro do shoppings; com policiais militares que tentaram estacionar em locais proibidos.

Assim como ocorre no setor bancário, os vigilantes dos shoppings se veem obrigados a obedecer a vários funcionários da administração: encarregados, supervisores de segurança, coordenadores e outros, o que dificulta o cumprimento das normas e pode acarretar conflitos com clientes e fornecedores das lojas, pois, nem sempre, as regras fornecidas aos vigilantes são as mesmas informadas aos clientes e fornecedores.

O acúmulo de tarefas incompatíveis com a função de vigilante, nas imediações dos shoppings, é tido pelos trabalhadores como razão da sobrecarga de trabalho. Eles relatam que desempenham várias tarefas para as quais não foram contratados, como catar papéis no chão; relatar aos supervisores problemas nas instalações hidráulicas (hidrantes com vazamento) e elétricas (lâmpadas queimadas) e atender aos usuários que encontram problemas para passar com seus veículos pelas cancelas (ou catracas) do estacionamento. Ou seja, executam tarefas que estão totalmente fora de suas atribuições enquanto vigilantes, tornando-se verdadeiros responsáveis pelos “serviços gerais”, como sintetiza um deles:

*A gente fazia tudo ali! Se tem uma lâmpada queimada, a segurança vai. Se tinha uma água derramada lá, a gente tinha que comunicar. Se tinha um sorvete, a segurança tinha que comunicar. Tudo que tinha ali vinha pra cima da gente. [...] Tudo pesado ali caía pra cima da gente. Aquilo ali, eu falei um dia com o superintendente, que eu não entendia se a gente era da segurança ou dos serviços gerais. (sic)*

## O USO DAS ARMAS DE FOGO

No turno diurno, os vigilantes não portam armas de fogo, por recomendação da administração dos shoppings, entretanto, mesmo nos setores e no horário noturno, em que trabalham armados, não se sentem em condições de confrontar infratores armados, por vários motivos.

Em primeiro lugar, eles têm dúvidas sobre o funcionamento de suas armas, pois a manutenção e a reposição de munição não são feitas periodicamente pelas empresas de segurança, como manda a legislação. Alguns trabalhadores mencionaram, inclusive, já terem efetuado alguns disparos com suas armas para se certificarem de seu

funcionamento. Além disso, a própria possibilidade de usarem a arma de fogo é vivenciada, como fonte de intensa ansiedade, pois estão cientes de que o disparo só pode ser feito, atendendo-se às regras formais, sob pena de serem investigados e punidos pela administração do shopping e gestores de segurança.

A decisão sobre a utilização da arma de fogo está relacionada a uma ampla gama de fatores, tais como: às especificidades da situação; às possíveis consequências para as pessoas próximas; ao tipo de abordagem dos eventuais criminosos e à antecipação dos trabalhadores, com relação às condições e à qualidade do armamento; às possíveis dificuldades de se explicarem aos órgãos policiais e à justiça e ao posicionamento das empresas de segurança e da tomadora de serviços.

Por último, quando alguma infração é cometida, o vigilante é instruído a reter o infrator até a chegada da Polícia Militar, sendo que, em vários casos, como não está equipado com algemas, é obrigado a realizar a contenção somente com as mãos, além disso, em grande parte desses locais, não há detectores de metais nas portas de entrada, o que dificulta o trabalho preventivo.

#### OS PARADOXOS DA VIGILÂNCIA EM SHOPPINGS: OS VIGILANTES VIGIADOS

As relações hierárquicas constituem uma importante fonte de constrangimentos para os vigilantes, atuando em dois sentidos negativos, que se reforçam. Nos modelos explicativos do estresse e do sofrimento mental, as relações de subordinação são comumente caracterizadas pela dimensão de controle e de suporte, no primeiro caso, com efeito negativo, e, no segundo, positivamente.

Os vigilantes sofrem pelo excesso de controle e pela falta de suporte, e de modo potencializado, uma vez que, como vimos, estão submetidos a uma dupla subordinação: formal, por parte da empresa que assina sua carteira e informal, por parte da empresa para a qual prestam serviços.

A relação entre os inspetores de segurança da contratante e os vigilantes é caracterizada por todos os entrevistados como “autoritária” e permeada por cobranças excessivas, o que um dos vigilantes sintetiza: “alí, a gente só toma!”. Os trabalhadores se queixam de serem vigiados constantemente e de trabalharem “sob ameaças”, o que configura uma situação bastante paradoxal, em que o próprio vigilante se sente inseguro e alvo de vigilância, conforme sintetiza uma guardiã: “Lá é assim, o vigilante é vigiado o tempo todo”.

Assim, o controle disciplinar, segundo os vigilantes, extrapola os limites “normais” e toleráveis, pois os inspetores exigem que eles fiquem de pé e, ainda, que coloquem mãos e braços para trás, postura que é exigida e fiscalizada pelos mesmos, durante toda a jornada de trabalho, mediante alertas do tipo: “olha a mãozinha pra trás!”. Além disso, os vigilantes dizem que não podem ficar parados em um setor, sendo obrigados a “circular” pelo shopping, sobretudo, para “mostrar aos lojistas que estão por ali”, afirmando que a adoção dessa postura é fonte de dores musculares em variadas regiões do corpo, particularmente ombros e costas.

Os conflitos e os maus tratos dispensados pelos inspetores de segurança da contratante, pelas centrais de segurança do shopping e pelos lojistas também são citados como “grandes problemas” no trabalho. O “tom de voz” dos inspetores é ríspido e os termos que utilizam são pejorativos, mesmo quando tratam de questões de simples resolução, como explicar uma norma ou esclarecer uma dúvida. Um dos vigilantes entrevistados relatou ter presenciado uma situação, na qual um colega foi chamado de “muchiba” por um inspetor, porque não conseguiu compreender a ordem dada, devido aos ruídos presentes na comunicação por rádio.

Conversas com os usuários do shopping também são vigiadas pelos inspetores, mesmo nas situações em que estão fornecendo informações aos clientes, a “conversa” não pode se estender, sob o risco de ser mal interpretada e os vigilantes advertidos. Entretanto, em certas situações, os vigilantes se veem em uma posição difícil, pois sentem ser necessário informar corretamente ao cidadão, o que pode demandar tempo. Trata-se, para alguns, de um ato de solidariedade, pois, muitas vezes, a posse de uma informação pode reduzir bastante os problemas de um usuário, especialmente, nos casos de pessoas com deficiência.

Os vigilantes noturnos também são alvos da “vigilância” dos inspetores, sendo obrigados a realizar uma ronda noturna, controlada por mecanismo eletrônico, similar ao relógio de ponto, que deve ser acionado, a cada trinta minutos aproximadamente, a partir de uma hora da manhã. Aqueles que não conseguem bater o ponto, às vezes, são zombados pelo rádio de “muchibas”, contraditoriamente, já que eles são instruídos a acompanhar os funcionários que atuam em obras ou reparos nas instalações do shopping, tarefa “concorrente” que dificulta, em certas medida, o registro do ponto.

Quando não seguem “à risca” as normas impostas pelos inspetores e/ou contratantes, sendo estes “aqueles que mandam de verdade”, os vigilantes são constrangidos por ameaças de transferência de setor. A subordinação completa das empresas de vigilância às contratantes tem sido uma das condições mais “desestabilizadoras” para esses trabalhadores, pois sentem não poder contar com o respaldo da mesma para resolver eventuais impasses e/ou mal entendidos.

A ausência de apoio por parte dos inspetores é um aspecto que contribui, sobremaneira, para o desgaste mental, pois os vigilantes não se sentem reconhecidos pelos mesmos nem apoiados nos casos de conflitos com lojistas, assaltos e/ou abordagens criminosas e creem que só recebem críticas por detalhes e motivos banais, já que “eles (inspetores) são sempre os últimos a chegar. Só chegam quando já tá tudo resolvido”.

Os relatos desses trabalhadores frequentemente expressam indignação e nervosismo, experimentados nas situações em que não têm o respaldo dos inspetores e da administração para tomarem as medidas de segurança adequadas. Sem o respaldo necessário, sentem-se sistematicamente desautorizados no exercício de sua função. No caso de um disparo, por exemplo, o vigilante nunca sabe se a administração lhe dará respaldo ou

não. O mesmo ocorre naquelas ocasiões em que se faz necessário advertir aos lojistas e/ou usuários, exigindo obediência às normas, nas quais se evidencia a hostilidade dos usuários, devido a essa exigência, através de “palavrões” e “xingamentos”, conforme fica claro no seguinte depoimento:

*O cara chegou pra dar um curso pra loja de perfumes. Porém, a gerente não incluiu o nome dele na autorização pra acessar o shopping. [...] Ele chegou lá e falou comigo assim: «eu vim fazer um serviço, vou dar uma palestra». Aí, eu: «documento de identidade, por favor». Aí, o cara já fecha a cara, fica pensando: «pô, esse cara acha que eu sou vagabundo». Primeiro, eu tenho que saber que você é você, eu preciso desse documento. [...] Ele já tava retido há 15 minutos. A gente já tinha bagunçado tudo procurando o nome dele. Aí, ele começou a me xingar: «você é incompetente, você não sabe trabalhar, é um burro, você não tinha que tá aqui, peão, orelha». Você tem que manter aquela pressão dentro de si, porque se eu explodir eu ranco aquela arma e: «ocê tá falando o que comigo, meu amigo?! Você é louco? Te mato aqui agora! [...] Então, eu tenho que saber lidar com isso. (sic)*

Diante do que foi exposto, fica claro que o cotidiano dos vigilantes que trabalham nos shoppings é marcado pela ‘vigilância’ e ‘controle’ de suas condutas e, também, pelas ameaças de seus supervisores, o que constitui um forte fator de estresse para esses trabalhadores, repercutindo sobre seu trabalho e saúde.

## O TRANSPORTE DE VALORES

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

Durante o período de observação, realizamos também entrevistas com cinquenta vigilantes de transporte de valores, dentro e fora das empresas. Em seguida, aplicamos questionários para complementar a fase qualitativa da pesquisa e obtivemos o retorno de 199 sujeitos desse segmento, o que corresponde a 16,2% do total de questionários respondidos. Os resultados mostram que os vigilantes desse segmento se encontram na faixa etária de trinta a quarenta anos, todos contratados e com uma média de cinco a treze anos de trabalho na área.

### CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Nesse subsetor, não há subcontratação da mão de obra, mas dos serviços, como transporte de valores ou compensação de cheques. Dentre os pesquisados, 9,7% possuem o ensino médio completo e 0,4% curso superior; apenas 14,1% são separados e/ou divorciados. O sexo masculino é maioria, fato que talvez possa ser explicado pelo peso dos malotes, que 47,79% dos vigilantes consideraram muito pesado.

Outra particularidade determinante desse setor é o risco constante e iminente que envolve a profissão, uma vez que, o transporte de valor, por razões óbvias, é alvo privilegiado de assaltos, pois, como as condições de segurança do dinheiro aumentam dentro das agências bancárias, a ação dos criminosos se desloca naturalmente para o seu transporte, que se torna o elo frágil da cadeia. Além disso, por razões de segurança, o estoque de dinheiro diminui nos locais de distribuição (agências, setores de pagamento de pessoal etc.) e passa a transitar nos carros-fortes.

Os vigilantes do transporte de valores lidam, em sua maioria, com condições precárias de trabalho, sobretudo nos carros-fortes, onde passam a maior parte da jornada de trabalho. As condições físicas desses veículos resultam de projetos ainda improvisados, que apresentam inadequações ergonômicas em praticamente todos os seus itens, em geral agravadas por problemas na manutenção.

Com relação ao estado de conservação dos bancos desses carros, 82,07% dos vigilantes responderam que estão em estado regular ou ruim. Também o climatizador foi considerado por 91,03% dos trabalhadores como regular e ruim e, apenas, 1,35% consideraram excelente a direção do veículo. Dentre os pesquisados, 59,91% consideraram ruim e 23,04% regular o escapamento dos veículos, devido à fumaça expelida, que, por ser tóxica, provoca ardência nos olhos dos vigilantes que permanecem no pátio à espera de liberação dos serviços. Por razões de segurança, normalmente esses pátios são fechados e cobertos, aumentando a concentração dos gases do escapamento.

Em relação ao barulho, 79,64% responderam que é ruim, pois os carros possuem um ruído excessivo. Além disso, 43,81% responderam que, somente quando o veículo para de funcionar, portanto, em último caso, é que a empresa realiza sua revisão e conserto, o que evidencia a ausência de um programa de manutenção preventiva para os itens que deveriam assegurar conforto durante o trabalho.

O interior dos carros é revestido predominantemente de chapas de aço, sem estofamento ou proteções, provocando pequenos acidentes no dia a dia de trabalho, como dito a seguir:

*Outra coisa, você pode ver que tudo aqui é ferro, ferro puro e qualquer acidente que você tiver, em qualquer lugar que você bata, você vai machucar. Você vai machucar, entendeu? Qualquer esbarrão é ponta de ferro prá tudo quanto é lado. Olha isso aqui é ferro puro.*

*Imagina um carro desses bater, automaticamente você vai cortar naquelas orelhas ali, você vai bater a cabeça nesses ferros, entendeu? Aqui não tem mole. (sic)*

Os climatizadores, aparelhos responsáveis por refrigerar os veículos, não são eficientes ou não funcionam por falta de manutenção e, como não há outra forma de refrigeração, já que o veículo não possui abertura para circulação de ar, também por razões de segurança, os vigilantes trabalham em elevada temperatura, o que acarreta cansaço excessivo e dificuldade no desempenho das atividades, como afirmado abaixo:

*Um dia desses eu tava trabalhando num blindado sem ar e tava dando 35 graus, eu tava num blindado sem ar, devia estar dando uns 40, 42 graus dentro do blindado. Eu quase desmaiei [...] Eu pensei 'meu Deus, eu preciso trabalhar, mas desse jeito não dá, não dá! Na empresa que eu trabalho tem 13 carros, tem 2 carros com ar bom, com o climatizador bom, o resto tá tudo o climatizador ruim, quando não está funcionando. O que que acontece? [...] aí o ar fica quente, fica parecendo um secador, você fica com um ar quente na cabeça o dia inteiro... (sic)*

Mesmo quando estão em perfeito estado, ao resfriar o ar externo que circula no interior do carro-forte, os climatizadores trazem junto os odores do ambiente e, como não há outra fonte de refrigeração, os vigilantes são obrigados a inalar todo o mau cheiro, “quando passa perto de uma coisa fedendo, uma carniça, [o climatizador] puxa tudo aquilo pra dentro do caminhão... e pra sair dali é uma dificuldade... (...) pra sair, nó, demora demais, se você está almoçado tem que parar...” (sic)

O motor e a bateria do veículo sofrem com a mesma ineficiência ou ausência de manutenção, fazendo com que os vigilantes fiquem expostos à ação de marginais, ao aguardarem por socorro nas vias, sem nenhuma cobertura e sem condições de se alimentarem ou de realizarem suas necessidades básicas, como evidenciado a seguir:

*Os carros estragam nas ruas, você fica a ermo na rua, já tive caso de colega meu ficar 12 horas na rua esperando socorro... O carro quebrado, em tempo de ser assaltado, ou, né, sofrer qualquer tipo de... na verdade, você tem que ficar dentro do carro... até chegar o socorro.(sic)*

Até mesmo os freios, itens de segurança fundamentais para o funcionamento dos veículos, recebem manutenção precária, sendo que:

*A maioria dos carros aqui, você pode perguntar, aqui é raridade você fechar uma semana sem um carro não perder o freio aqui, o freio do carro que eu tô nele hoje não tá funcionando. Ele parou no horário de almoço agora pra arrumar, vão ver se vai arrumar até a hora d'eu voltar. E os carros que perde o freio direto aqui, perde freio é todo dia, já faltou umas duas vezes com ele. (sic)*

Além das condições mecânicas dos motores provocarem interrupções do trabalho, o ruído proveniente de seu funcionamento é elevado e muitos trabalhadores relatam dificuldades para escutar e a necessidade de falar excessivamente alto:

*Eu tenho 23 anos de transporte de valor e esse negócio é rabo, o barulho de caminhão. Você andar num caminhão desses 12 horas igual a gente anda é rabo. [...] dentro do caminhão, já vi caso de colega meu que teve problema na garganta de tanto fazer força pra conversar. Tem casos que um pergunta alguma coisa e você*

*não escuta direito, devido ao barulho dentro do caminhão que é tanto que a gente... até pra conversar fica difícil... porque fica uma pressão dentro do ouvido. [...] o barulho não tinha jeito não, eu dormi, eu custei pegar no sono por causa do barulho do caminhão, a tampa aberta batendo no negócio lá, tá..tá...tá... (sic)*

A visibilidade pelo vidro dianteiro desse tipo de veículo é ruim, devido ao grau de distorção que provoca uma espécie de “mancha”, gerando dores de cabeça que, segundo um dos vigilantes, “não se resolvem nem com uma cartela de Neosaldina”.

A direção do carro-forte é considerada por muitos como “pesada demais”, o que dificulta as manobras necessárias para o seu estacionamento e, diante disso, as queixas de dores na coluna e formação de “bico de papagaio” são comuns.

As condições dos veículos influenciam diretamente no trabalho e na saúde de todos os vigilantes da equipe, mas principalmente dos que atuam como motoristas, visto que sofrem diretamente com as distorções provocadas pela blindagem dos vidros, pela embreagem e direção ‘duras’, como relatado a seguir:

*Tem caminhão que o motorista fica tão ali ligado, porque o caminhão não dá pra ele visão tão boa, ele fica nervoso lá dentro, chega no final do dia o cara não tá nem aguentando, a embreagem dura igual um pau, movendo aquilo o dia inteiro, dia inteiro, chega de tarde o cara estressa mesmo. O cara fica nervoso mesmo, a gente até reconhece, né. (sic)*

Os bancos dos veículos também são motivos de insatisfação, devido ao mau estado de conservação ou pelos próprios materiais utilizados em sua fabricação:

*Outra coisa também, banco, coluna, a maioria dos problemas de transporte de valores hoje, em relação a doença é a ... todo médico que examinar um vigilante de carro forte... ele vai falar assim: você tem a postura incorreta por causa dos bancos.*

*A única coisa que ele faz, é isso aqui, ele só reclina, tá certo? [...] aqueles carros lá 223, 205, os carros mais velhos... [...] Faz posicionar uma postura mais inadequada ao trabalhador entendeu? Além daquela pressão que ele tem e tudo ele vai ter que combater esta situação. [...] o camarada... a hora que chega a noite... ele tá com problema, com a coluna doendo.*

Os vigilantes afirmam que o interior do carro-forte é sujo e cheira mal, devido à falta de higienização dos malotes, das cédulas e dos próprios veículos e relatam que é comum adoecerem em decorrência dessas condições:

*E o dinheiro... já... em si... já é contaminado enquanto pega... já teve gente.. no caso... de já mexer no numerário e tal e esquecer de fazer a higienização da mão e tal... passar no olho... pegar uma doença no olho... e ficou tratando disso anos e anos, doença na gengiva por causa de quê, bactéria no numerário.*

*O risco de infecção... você pega em malote sujo, dinheiro, depois você esquece... passa a mão na boca, pega num alimento sem querer... por mais atento que você seja... Um amigo meu pegou uma bactéria, [...] ele machucou o dedo, e foi meses sem conseguir curar o dedo dele... começava a cicatrizar, estourava... começava a cicatrizar, estourava... foi várias vezes ao médico até conseguir curar... O médico perguntou com o que ele mexia, e ele disse que provavelmente não cicatrizava por causa desses malotes sujos que a gente mexia todos os dias...*

*Às vezes, você não tem tempo pra voltar pra base pra almoçar, você come dentro do caminhão, o climatizador sujo, [...] o caminhão sujo por dentro e [...] todos aqueles micróbios de notas que você já pegou, assim comendo com aquilo tudo, ou seja, todo esse comportamento adicionado a uma avalanche de compromissos, que você tem e de responsabilidade que você tem que executar, em prol da empresa, você acaba sendo doutrinado a deixar de precaver com alguns cuidados que você deveria ter feito e causando, danos drásticos, não a pequeno prazo, mas, longo prazo. E nós vamos vê o resultado, é depois. (sic)*

Os pátios das empresas de transporte de valores são frequentados pelos vigilantes, diariamente, no início e no término da jornada de trabalho, o que aumenta os problemas, pois como dito anteriormente, os pátios são fechados por medida de segurança e os exaustores que são instalados para a retirada da fumaça proveniente dos veículos, não são suficientes para impedir a ocorrência de desconforto e de problemas de saúde, como constatam os próprios trabalhadores:

*Lá onde a gente trabalha, onde a gente sai com os carros e prepara para pegar as remessas e de lá já sai pra rua é completamente fechado, não pode ter fresta, janela nenhuma aberta, não pode ter nada aberto, por causa da segurança, que é o caixa forte. [...] De manhã, o galpão ali, liga 40 a 50 carros é só fumaça, a gente chora, é fechado, chora né, o olho igual brasa, trabalhando e olho escorrendo água.*

*É lá que o bicho pega, é lá dentro, seu olho fica vermelho igual uma brasa de tanto ficar ardendo. Quer dizer, é uma coisa que te prejudica por dentro. Eles colocaram aquele negócio lá, como é que chama? O exaustor lá, puxa.. mas parece que não adianta. (sic)*

Existem também reclamações a respeito do peso e a da quantidade de malotes, transportados diariamente, principalmente em relação ao transporte de moedas. Ao montarem os malotes, as empresas contratantes parecem não se preocupar com o peso dos malotes, já que “pagam pelo serviço”, e as empresas de vigilância, contratadas para tal tarefa, se posicionam a favor dos clientes:



*Eu recebi crítica do pessoal lá, por não ter pegado aqueles malote lá de Pará de Minas, parece que o tesoureiro lá não tem ciência do peso que ele faz, porque não é ele que pega. [...] não aguentei não, tava pesando mais de 50 quilos. [...] eu falei ó minha senhora, a senhora me desculpa, mas esse malote aí eu não vou levar não. E ela falou: Mas a empresa é paga. Eu respondi que a empresa é paga pra transportar o valor, a senhora tá certa disso, só que não é paga pra transportar peso não. Olha o peso disso aqui, [...] e ela: não quero nem por a mão.*

*[...] tem muita gente afastada por causa disso aí, peso. Eu mesmo próprio, tô afastado por causa disso, entendeu? Saco de moeda no Ceasa... tem um banco lá que dá moeda demais, demais da conta. Saco de moeda que eu peguei lá eu tô com problema de coluna e tô até hoje, eu não aguento pegar peso nenhum. (sic)*

Tanto no carro-forte quanto no pátio da empresa, os vigilantes lidam com altas temperaturas, que são agravadas pelo colete à prova de balas, utilizado sobre o uniforme, o qual é ainda, em algumas empresas, de uso comunitário e não higienizado apropriadamente, possuindo mau cheiro e causando incômodo no trabalho:

*eu trabalho dia sim, dia não, o meu colete hoje tá sendo usado por outro. Esses dias mesmo fui pegar meu colete, tava fedendo um trem esquisito lá, aí depois a empresa quer te punir porque não tá usando colete. O ar do caminhão não funciona direito... colete fedendo. (sic)*

As armas utilizadas são avaliadas como ultrapassadas, principalmente, diante do poder bélico dos bandidos, dessa forma, alvos de quadrilhas especializadas e bem armadas, os vigilantes trabalham com armas obsoletas e enfrentam condições de trabalho que os tornam vulneráveis, como relatam:

*Você tá ali totalmente exposto, porque você está uniformizado [...] o cara tá no meio da multidão, você não sabe se é ele o bandido, **sua arma não é compatível com a do bandido**,[...] Você não tem preparo psicológico nem físico pra tal coisa, porque você tem medo. Uma coisa que a [Polícia] Federal podia fazer pro carro forte é **colocar nem que seja um fuzil dentro do carro, pelo menos no carro de viagem, aqui dentro não, pelo menos no carro de viagem, na estrada**. Por causa de quê, sempre os maiores sinistros que estão acontecendo aí, é na estrada, entendeu? **Você com um 38 dentro do carro ou então com um calibre 12, entendeu? E os cara com uma ponto 50, ponto 30**. Uma arma dessa [ponto 50] é muito cara, só que pra bandido não. (sic)*

É prática comum nas empresas de transporte de valores a troca diária de equipes e mudanças das escalas de trabalho. Essas alterações são informadas verbalmente ou por informativos no final da jornada ou à noite, por telefone, quando os vigilantes ligam

para saber a que horas irão trabalhar no dia seguinte. Essa mudança diária de equipes, segundo os vigilantes, além de prejudicar o trabalho, por não conseguirem desenvolver regras coletivas (ou “rotina” como dizem), não permite que sejam criadas relações de confiança entre os trabalhadores, fundamentais para o exercício da atividade, já que a atitude de um componente compromete toda a equipe.

Os vigilantes, então, trabalham nesta contradição: não conseguem confiar, por não terem uma rotina que lhes permita se conhecerem e terem que confiar, para que consigam desempenhar suas atividades. Dessa forma, uma medida tomada sob o argumento de propiciar aumento da segurança, acaba por gerar, nesses trabalhadores, exatamente o oposto:

***Você não pode confiar em ninguém... Todo dia você está num roteiro diferente, com pessoas diferentes...** coincide, às vezes, de você trabalhar com alguém, no outro dia, mas geralmente você está sempre rodando... todos os dias você trabalha com três pessoas diferentes, num carro diferente, roteiro diferente...*

*E quando você trabalha [...] com aquela pessoa todos os dias, você conhece o trabalho daquela pessoa... você sabe qual é o temperamento dela, o que ela gosta e o que ela não gosta... **agora... você todos os dias trabalha com pessoas diferentes, você não tem como entender às vezes a situação do colega... é complicado, só quem trabalha mesmo sabe como essa situação é difícil...** Às vezes um não vai com a cara do outro, às vezes, você trabalha com uma pessoa que não conversa com a outra, às vezes, você trabalha dobrado porque você trabalha com uma pessoa que não faz o serviço pra ajudar aquele que ele está com raiva... (sic)*

A jornada de trabalho nesse tipo de transporte é considerada muito exaustiva, com frequentes horas extras, exigindo dos vigilantes dedicação, praticamente, exclusiva ao trabalho:

***O horário é muito puxado... a carga horária é puxada demais... igual, quando a pessoa começa a trabalhar na área de transporte de valores, ela não tem mais tempo de fazer mais nada na vida dela. [...]** Você tem um horário de pegar, mas não tem um horário de largar [...] na empresa anterior tinha escala até de 5 horas da manhã. Todo dia você pega a escala pra saber no outro dia qual é a escala que você vai trabalhar. (sic)*

*É, então você pega serviço às 6 da manhã; [...] **na segunda feira passada peguei serviço as sete horas da manhã e larguei as dez e meia da noite... Cheguei em minha residência meia noite. Isso é uma constante, isso sempre acontece, não é um dia ou outro do mês... eu tenho sempre trabalhado doze, treze horas por dia sem horário de almoço...** (sic)*

**O real, o real você trabalha 13 horas, 14 horas, aí beleza quando é final de semana você trabalha, é de escala você no horário de manhã, no horário de 07:55hs... você teria até às 19:55hs para cumprir as 12 horas. Aí eles liberam mais cedo, aí não tem serviço, a gente por conta deles, porque a gente tá por conta deles, e aí abate naquelas horas excedentes, que você trabalhou a mais na semana. (sic)**

A fim de minimizar a frequência das horas extras, algumas empresas começam a promover modificações, como o aumento do efetivo e o estabelecimento de novas jornadas de trabalho, como citado a seguir:

*Teve caso lá de trabalhar lá 20 horas, vinte e tantas horas direto, [...]. Teve uma portaria agora aí, de uns tempos pra cá, que aumentou o efetivo lá no horário de 12 x 36 no seu caso né?! Seis por um, o cara trabalha 6 horas e folga 48 horas, aí amenizou um pouco.*

*O 6x1, geralmente não tá funcionando direito porque eles pegam de manhã e teriam de largar um pouco mais cedo, porque a escala deles é reduzida, é 7 horas e pouquinho, só que às vezes, eles dobram, não toda a equipe, mas, 2 da equipe dobra, às vezes, 1 só dobra. Igual o 12 x 36... só tem esse problema das horas de final de semana... que no meu particular eu não acho justo... num dia você se estressar de trabalhar demais, só que no outro você tá por conta da empresa pra cumprir suas 12 horas e ela libera por conta dela, mesmo você tendo a consciência de que tem que ficar 12 horas lá, entendeu? Claro que todo mundo no final de semana gosta de ir embora cedo, mas ninguém gosta de perder no bolso por isso. (sic)*

Como os vigilantes fazem horas extras regularmente, é comum realizarem um controle paralelo para a conferência das horas pagas pela empresa:

*Eu anoto, anoto, mas eu deixo guardado lá... todo dia, a entrada e o horário da saída. [...] Eu anoto, num cartão meu, anoto num cartão particular meu, que pra evitar, que quando vem o espelho de ponto. [...] Todo mundo tem o cartão dele, entendeu, e aí a gente não quer misturar a gente faz um, bate o cartão e lança aquela hora e na hora de saída a mesma coisa. [...] Porque sempre no final do mês dá diferença se checa o seu cartão se bateu e vai pegar contra empresa espelho, não bate nunca. [...] Tá pra menos. [...] Aí, você fica naquela né o que é certo e quando chega no seu representante lá, no nosso caso, dá ideia nele, pra vê o que ele acha tal, mostra o que tá escrito pra ele. Porque sei lá, bater de frente na empresa por causa desse horário, às vezes, eles pode até tá errado e corrige aquilo ali. Mas, aí fica com aquele pezinho atrás, por ser mixaria, o que dizer para ele é mixaria, mas pra nós faz falta. Sempre vem faltando. (sic)*

Nessa mesma lógica, para muitos vigilantes, as pausas para refeições ou não são possíveis, cabendo aos vigilantes almoçarem dentro do carro-forte, durante o trajeto entre um cliente e outro, ou são feitas em horários imprevisíveis e irregulares, o que pode acarretar problemas de saúde, como a gastrite e outros:

*[...] no transporte de valor tem vez que eu vou almoçar é 11:00 horas, você não tem um horário padrão tem vez que a gente chega 12:00, 12:30, 13:00, 13:30, 14:00, 14:30.*

*Devido às rotas, é o cliente que estipula o horário, e às vezes aquela rota que sai no carro e não tem como o carro voltar no horário certo. Existe rota que sai de manhã e só volta à noite.*

*[...] é um trabalho escravo, você só tem hora pra pegar, não tem hora pra largar, você não tem hora pra ir no banheiro, não tem hora pra você fazer uma refeição, entendeu? [...]*

*Carro forte não tem hora certa não. Na hora que ele chega, se tiver tranqüilo você faz uma hora, se não tiver você chega, almoça na rua... A gente almoça do jeito que dá... no carro quente, em movimento, cai comida no chão, barata andando no caminhão... O risco da gente pegar uma infecção é muito grande... os malotes são imundos... Eles arrastam, pisam em cima... um malote daquele, quando você pega nele, tem a sensação da mão imunda... (sic)*

A rotina de trabalho (a rigor, a falta de uma rotina previsível) dificulta não só a realização das refeições em condições apropriadas, como também a satisfação das necessidades básicas e os cuidados com a higiene. Os vigilantes relatam que frequentemente, por não poderem interromper a rota, veem-se obrigados a urinar em garrafas *pet*, que eles depositam nos pátios das empresas no fim da jornada.

Contrastando com as precárias condições de trabalho oferecidas pelas empresas, os vigilantes lidam diariamente com as cobranças, quanto à qualidade do trabalho e à realização das múltiplas funções, sendo essa uma nova exigência do mercado, principalmente, em virtude da terceirização de diversos serviços pelas instituições bancárias, em especial os relacionados aos caixas de autoatendimento. Dessa forma, em vez de contratar pessoal especializado para essas tarefas, as empresas de transporte de valores passaram a exigir dos vigilantes, antes responsáveis exclusivamente pela segurança e transporte de numerário, o atendimento a tal demanda:

*O vigilante do carro forte hoje ele é vigilante, ele é tesoureiro, ele entende um pouco de eletrônica, informática... Ele [o mercado] está exigindo uma polivalência do trabalhador. (sic)*

*Antigamente o transporte de valor era entrega e coleta, hoje não é só isso. [...] chegava lá... o preposto do banco tava lá pra abastecer. Você simplesmente dava cobertura pra ele fazer o serviço. Hoje é a gente que faz o serviço que ele fazia e ele ganha como tesoureiro e ganha muito bem, e a gente ganha só como vigilante fazendo o serviço de tesoureiro. E terceirizar o serviço... pra eles sairia mais barato... entendeu?... do que pagar três, quatro pessoas pra abastecer determinados terminais. Pagam uma empresa terceirizada [...] que faz o serviço por um valor menor. (sic)*

*Por que a gente trabalha com caixa eletrônico, você trabalha com o dinheiro mesmo, contabiliza os valores. [...] Você pega o malote, você abre, pega as cédulas, coloca no cassete, retira do cassete. [...] Eles tiraram o funcionário bancário e hoje basicamente os vigilantes é quem desempenham muitas funções que seriam do lado bancário. Então isto aí, aumenta muito mais o risco, igual a muitas operações que nós fazemos que requer muita observação. Porque o bandido... ele é o seguinte... ele nos vê, mas nós não vemos ele, essa é a verdade. Então, a polícia vai atrás do bandido e o bandido vai atrás da gente. (sic)*

Exercer essas atividades extras traz muitas implicações, visto que, ao manusear o numerário, os vigilantes passam a se responsabilizar diretamente pelo dinheiro contido nos malotes e nos caixas eletrônicos abastecidos, entretanto, como os malotes são lacrados na tesouraria da empresa, não há uma conferência prévia do montante pelos trabalhadores, e, no momento do abastecimento dos caixas, somente é possível fazer uma “contagem superficial”, ou seja, contar “cabeças” (agrupamentos de cédulas e não o valor de cada pacote), seja pelo tempo destinado ao abastecimento, seja pela vulnerabilidade em contar dinheiro diante da população, o que comprova o relato, a seguir:

A gente recebe o malote lacrado, ou seja, você pega na tesouraria o malote lacrado com uma guia, você confere automaticamente o valor do numerário, guia e lacre, só isso. Ao chegar no local é que você abre o malote e faz aquela contagem superficial. (sic)

*A pior coisa que eu acho que acontece no transporte de valor, é a segurança que a empresa não preocupa. Nós temos um caixa eletrônico ali no mercado, a gente é que tem que tirar o dinheiro e contar lá mesmo. E assim... tá passando gente pra lá e pra cá... e a gente igual otário... lá... contando o dinheiro. Em tempo de ser assaltado. A empresa não tá nem aí pra nós, porque nós somos descartáveis. Se a gente tomar um tiro hoje pela manhã, amanhã tem outro no lugar, eles não tão nem aí pra nós não. [...] Você tem que contar ali o dinheiro, o pessoal passando, fazendo piadinhas né, não tem um lugar adequado né? (sic)*

Diante disso, o caso dos vigilantes do transporte de valores é bem ilustrativo da incapacidade de regulação social da terceirização, onde se coloca em questão o próprio nome da atividade: o transporte tornou-se apenas uma das funções das empresas, que passaram

a assumir diversas outras. Assim, com as noções de atividade-fim e atividade-meio, como traçar fronteiras entre o que cabe aos bancos e o que cabe às empresas prestadoras de serviço de vigilância? Certamente, os bancos definem-se pelos serviços financeiros que prestam aos seus clientes, para cujo oferecimento se organizam e efetivam uma série de atos materiais, como a negociação de empréstimos ou a disponibilização de serviços em caixas automáticos. Onde, então, situar o limite entre as atividades-fim e as atividades-meio?

Um dos vigilantes entrevistados analisa a terceirização do abastecimento dos caixas eletrônicos como uma manobra dos bancos, para que as empresas de transporte de valores se responsabilizem por quaisquer riscos durante o abastecimento dos caixas e pelas diferenças no numerário contido nos malotes, responsabilidades essas que são repassadas aos vigilantes, apesar de os malotes serem lacrados nas tesourarias das empresas:

*A gente abastece... eu mexo com o Banco do Brasil... naquelas máquinas caixa eletrônico... aqueles caixas são muito vulneráveis, pode sumir dinheiro, tanto de quem faz a tesouraria, o dinheiro fica guardado na tesouraria e os blindados pegam o dinheiro... o malote! Se alguém estiver de má fé lá na tesouraria e pegar um valor, uma cédula lá, já vem faltando, a gente não vê, o malote tá fechado. A gente chega, abre o malote, o que já é extremamente perigoso... porque fica 3, o motorista dentro do blindado, desce o chefe de equipe e os dois coberturas, vai no caixa eletrônico ali para abastecer, você já fica ali a mercê de qualquer tentativa de assalto, você vai abastecer, já vai pegar em dinheiro, você vai pegar no dinheiro para abastecer os caixas... Então se tiver faltando alguma cédula ali você é o principal suspeito... (sic)*

*A maioria dos bancos, igual aconteceu [...], o tesoureiro foi baleado, dentro do [banco] 24h abastecendo o caixa eletrônico. Ai, pro banco é melhor, né?. Ele paga uma empresa terceirizada que acaba fazendo o serviço todo. Também não tem essas questões das diferenças, entendeu? Que aí a empresa vai ter que se responsabilizar em caso de diferença. O banco fica isento de qualquer responsabilidade. (sic)*

A pesquisa revelou que 33,6% dos vigilantes desse segmento já tiveram problemas em relação às diferenças de valores nos malotes ou no abastecimento dos caixas eletrônicos e 72,12% deles afirmaram que foram acusados nessas ocorrências. Eles relatam também que há casos em que as diferenças nos malotes são identificadas somente no momento do abastecimento dos caixas:

*Já aconteceu do dinheiro chegar até faltando, você abrir o malote, contar as cabeças, por exemplo, dez mil só tinha nove. Ai você não vai fazer um abastecimento que tá falando que tem dez, sendo que tem nove. (sic)*

Alguns entrevistados relatam mudança nos procedimentos, quanto à conferência de valores nos malotes em algumas empresas de transporte de valores, dando oportunidade aos vigilantes de conferirem o numerário antes de sair da empresa:

*O que acontece... pegava a pessoa que não era da equipe, não é? Conferia aquela remessa... e aí nós tinha que assinar como se tivesse tudo ok! E às vezes chegava... em determinado cliente... com o malote "furado"... às vezes faltava numerário, e nós tinha que responder por isso. Quer dizer, é eu que acho. Hoje mudou, de tanto a gente pegar no pé deles, mudou. Agora todo mundo confere a sua remessa e, não tem problema, porque a gente conferindo, a gente tem certeza daquilo que a gente tá levando. O procedimento dela [da empresa]... dessa forma... é o fato também da gente pegar serviço às 07h45, né? (sic)*

As empresas de vigilância realizam auditorias nos caixas eletrônicos para se certificarem de que os valores depositados pelos vigilantes coincidem com os valores dos malotes. Por meio dessas auditorias, elas identificam as diferenças de numerários após o abastecimento e investigam as causas dessas diferenças:

*Isso é igual eu falei pra vocês, é feita uma auditoria no terminal. E tem uma pessoa dentro da empresa que é responsável pelas diferenças, que existe no terminal... ou a maior... ou a menor. Essa pessoa é que vai correr atrás dessa diferença [...] Se foi na tesouraria, se foi extraviado no trajeto, ou se foi problema de saque, ou se a máquina pagou a mais ou a menos [...] Este é um processo mais demorado. (sic)*

Apesar de haver uma investigação das possíveis causas da diferença de numerário nos caixas eletrônicos, as empresas agem com desconfiança em relação aos trabalhadores, que são interrogados e constrangidos, identificados *a priori* como os primeiros suspeitos de possíveis furtos:

*Eu mesmo tô numa situação aí, que eu fui abastecer uma máquina e o quê que acontece? Logo que abastecemos a máquina, a empresa foi fazer uma auditoria na máquina e todo mundo que abasteceu o malote veio, nós contamos direitinho e colocamos na máquina. **Aí, fizeram a auditoria na máquina e tava faltando dez mil reais. O quê que eles fizeram? Colocaram a gente dentro da empresa nu, com polícia lá entendeu? E nisso eu fiquei oito meses afastado... esperando a polícia investigar... e até hoje eles não deram parecer do que aconteceu.** (sic)*

*Aconteceu o roubo de um caixa e os quatro é que abasteceram o caixa... Aí, no mesmo dia que abasteceu roubaram o caixa... agora os quatro estão parados, nenhum está trabalhando, tem uns dois meses já! Está recebendo, mas só que tá... a polícia está investigando...até resolver... mas eles vão ser mandados embora mesmo... tão tentando ver se conseguem descobrir alguma coisa pra prender, né? **Porque você nunca sai de uma empresa de valores bem não... ou você sai preso ou pede conta, né?** (sic)*

As empresas de vigilância, em geral, e as de transporte de valores, em particular, são caracterizadas por seus trabalhadores pela falta de diálogo e pela desconfiança imediata que recai sobre eles em casos de assaltos, roubos e diferenças nos numerários. Fato é que 72,12% dos vigilantes disseram ser acusados de diferença nos valores, pois, é comum que as empresas iniciem as investigações acusando e pressionando psicologicamente toda a equipe de vigilantes que atuou nessas situações, a qual acaba sendo presa, quando se consegue provar seu envolvimento com o roubo, ou demitida, mesmo quando nada é esclarecido, conforme os relatos abaixo:

*Preso... é mandado embora, se não conseguem provar... mandam os quatro embora... Se sumir um já era, os quatro são mandados embora, são presos... O problema é esse... se um errar os quatro pagam... Está acontecendo isso lá... (sic)*

***Você não consegue nem dormir, você chega na empresa e pô, você roubou o dinheiro, é uma pressão.*** (sic)

*Já passamos por isso... Um amigo nosso foi mandado embora por causa disso... Não conseguiram provar quem pegou, mandam duas, três equipes embora... (sic)*

Todavia, essa diferença de numerário pode decorrer de inúmeros fatores, em situações e momentos diversos, muitos deles fora de controle dos vigilantes. A começar pelos malotes, lacrados pela tesouraria e abertos somente no momento do abastecimento. Conforme já dito, a conferência no momento do abastecimento é superficial, podendo os valores anotados na planilha, ou mesmo, em cada ficha do pacote ou “cabeça”, divergirem do numerário efetivamente existente no pacote ou “cabeça”. Além disso, os próprios funcionários dos bancos têm acesso aos caixas, podendo usurpar valores:

*E outra coisa, a gente abastece o caixa eletrônico, o pessoal do banco também sabe mexer naquelas máquinas, e aí? Como que você sabe o que vai surgir depois lá? O pessoal também sabe mexer lá... têm acesso às máquinas. E, aí, é muita coisa, é complicado. (sic)*

Essa atividade extra é fonte de estresse para os vigilantes, não só pelas diferenças nos malotes e no abastecimento dos caixas eletrônicos, mas também pela vulnerabilidade a assaltos durante a mesma:

*Aconteceu um fato com ele em Betim... que perdeu o serviço lá justamente por isso... os vigilantes foram abastecer a máquina, tinha dois camarada lá dentro do banco 24hs, os caras foram e deram um gogó no vigilante e assaltaram ele, entendeu? Então, se fosse um tesoureiro, tinha três pra fazer a segurança do tesoureiro, tinha três, mas não, é um só, praticamente um camarada só que faz a segurança de dois lá em cima da máquina lá. (sic)*



As pressões no abastecimento dos terminais resultam em preocupações que se manifestam fora da jornada de trabalho, quando os vigilantes tentam se lembrar se fizeram todos os procedimentos de abastecimento corretamente, inclusive o fechamento das máquinas:

*Eu cismeí que tinha deixado uma máquina daquelas aberta, fiquei a noite inteira pensando nos detalhes da operação pra ver se eu tinha deixado a máquina aberta. Porque a responsabilidade é demais, sô.*

*Vamo por cinqüenta mil na máquina, setenta mil, cem mil, pode por lá na máquina. Nós já acostumamos tanto a trabalhar com aquilo ali que tanto faz. Ai ocê pega lá, põe na máquina, pra você é um material que você está colocando pro consumo de outros. Ai, ocê chega lá, será que eu fechei aquele trem direito, sô. Pô, como é que você dorme sô. É difícil.*

Outra implicação dessa atividade se refere ao atraso no cumprimento da rota, uma vez que, além de abastecerem, os vigilantes realizam os primeiros procedimentos técnicos para o conserto das máquinas, o que demanda tempo da equipe:

*É que o problema também dos abastecimentos dos caixas eletrônicos, às vezes você vai abrir uma máquina e ela não abre de jeito nenhum, é trem errado, é uma máquina problemática, você fica ali lutando. Eles quer que o negócio dá certo, se fica ali tentando por uma coisa que tem a previsibilidade de 40 minutos, dura duas horas, três horas e a empresa de transporte de valor põe na cabeça que o chefe de equipe, a equipe que tá dentro daquele carro tem a obrigação de abastecer e ser técnico ao mesmo tempo. Ele tem que consertar a máquina, só em último caso que chama o cliente para arrumar. (sic)*

Esses atrasos, porém, são tão impactantes quanto comuns no cotidiano de trabalho, haja vista os vigilantes não possuírem controle sobre as condições dos caixas eletrônicos; sobre o trânsito; sobre os atrasos dos próprios clientes para os receberem; sobre as atividades extras, que são incorporadas ao plano de trabalho diário; sobre as rotas estabelecidas e sobre as condições mecânicas do próprio carro-forte. Os dados da pesquisa permitem generalizar essa situação, pois, dentre os 199 vigilantes que responderam ao questionário, 195 afirmaram que o trânsito é lento/engarrafado, 125 falaram da dificuldade de estacionar, 102 da alteração das rotas, 96 da lentidão da contratante na identificação dos vigilantes, 86 da distância entre os pontos da rota e 73 dos problemas no reabastecimento dos caixas eletrônicos. Assim, os achados da pesquisa vêm ao encontro dos relatos dos vigilantes:

*[ele pergunta] 'Onde é que vocês tão, e aí? E a rota? Como é que tá o horário. Oh! O cliente tá cobrando' [...] Mas essa cobrança deles [dos clientes] a gente entende também, porque eles também têm horário pra cumprir, né? Só que às vezes o caminhão que você está não te dá um suporte pra poder executar aquele*

*horário. E nem sempre o programador... que faz a programação das rotas... não sabe os locais, entendeu? Ele te programa você às 12hs vamos supor aqui no centro, aí pega te põe você 12:05hs lá em Venda Nova, entendeu? (sic)*

*[...] uma coleta para você fazer aqui 10 horas, o cliente chega e fala não dá só daqui a 20 minutos e aí ocê vai para o outro já atrasado pro outro, já saindo pro outro atrasado, e chega no outro atrasado e ele também quer os 10 minutos e vai virando uma bola de neve. (sic)*

O desrespeito da população, em relação aos locais reservados à parada de veículos de transporte de valores, é outro fator de estresse para os vigilantes, provocando inevitáveis atrasos na rota de trabalho:

*É a distância né. [...] Ocê chega na sua vaga, a vaga de embarque e desembarque de transporte de valores, carga e descarga tá ocupada, aí, ocê pede auxílio, alguém auxilia, algum órgão de trânsito para te auxiliar e ele não pode fazer nada. Aí, o quê que acontece? Aí, taca na dupla, a única coisa que posso fazer é multar o caminhão, entendeu? (sic)*

Os conflitos com os clientes são constantes devido aos atrasos, sendo os vigilantes responsabilizados, mesmo quando as causas são devidas a fatores absolutamente independentes de suas vontades, tais como: o trânsito, o estabelecimento de rotas em tempo inexecutável, e, até mesmo, a solicitação da empresa de vigilância para cumprimento da atividade, já fora do prazo estabelecido pelo cliente:

*[...] você vai no cliente ele tem 15 minutos pra te dar a remessa. 15, 20 minutos. Aí, o que acontece? Você fica 20 minutos ali você já atrasa o roteiro todo! Aí, começa os outros clientes a ligar para a empresa, aí essa central começa a entrar em contato com você o tempo todo 'tá garrando? Por que que tá garrando em tal lugar?' Aí, você fala 'calma, é porque tá acontecendo isso...' aí você começa, **agarrou um serviço, agarra o restante todo. Aí, você vai chegar no último, uma hora, uma hora e meia atrasado... Aí, esse último está irritado, às vezes você escuta coisas que não é pra você escutar... Às vezes é como se você tivesse culpa... Tá lá o cliente estressado.** Às vezes a gente fala 'o telefone da empresa é esse, liga pra lá e reclama, a gente não tem culpa não, uai! (sic)*

Os conflitos entre vigilantes e clientes não se devem apenas aos atrasos no transporte, mas também às solicitações dos clientes para que eles transgridam as normas, a fim de facilitarem o trabalho dos bancários, assegurados pela máxima de que “o cliente tem sempre razão”:

*Existe uma regra num banco que você não pode entrar no setor de trabalho do tesoureiro. [...] eu chego no Itaú... como o cara é muito esperto e vivo...ele abre*

*a cancela prá gente entrar. [...] falei com ele assim: segundo a legislatura do Itaú eu não posso entrar aí dentro. Então daqui prá lá é o senhor que leva. [...] Então, o cliente às vezes não quer saber, ele quer que você faça ultrapassando as regras. Então eu falei: quando a gente precisa usar banheiro, vocês não deixam. Agora quando é peso você quer que eu entre aí dentro, negativo. Daqui prá dentro é você que leva. Quando você levar, se é duzentos reais que vai dar, aí é questão sua. Então, o cliente não quer saber, ele quer que você executa. (sic)*

*Até pro cliente a gente tem procedimento. O cliente pega a remessa, confere e assina a guia. Tem cliente que não, pega a remessa e some lá prá dentro, pega o malote, fecha a porta e some lá prá dentro e depois vem assinar a guia. O que que acontece... se falta dinheiro, aí nós que vamos ser penalizado, porque deixamos ele assinar a guia depois que ele conferiu. A empresa sabe que ele faz isso, mas prá manter o cliente. Se ele levou prá lá e deu problema nós que somos penalizados. Se o cliente liga prá lá reclamando... nós somos penalizados da mesma forma. Quer dizer se correr o bicho pega e se ficar o bicho come. Então essa é a situação nossa. (sic)*

Além das atividades comunicadas no início da jornada de trabalho, no decorrer do dia, os vigilantes são solicitados para o desempenho de novas tarefas, para atender às demandas urgentes de clientes. Dentre os pesquisados, 9,5% responderam que a escala não é fixa, sendo-lhes repassada, de última hora. Apenas 1,7% responderam que as rotas são fixas e definidas, com antecedência. 84% responderam que ficam sabendo da rota quando chegam para trabalhar, pois a escala muda todos os dias; 45% disseram que a rota é definida pela empresa e não há possibilidade de a alterarem e 26,9% já receberam advertência verbal por a terem alterado, sem permissão. Com esta forma de organizar as rotas, novos clientes e, conseqüentemente, novos conflitos são adicionados à jornada de trabalho:

*É, assim, a gente não pode, costuma cumprir a nossa rota, mas eles passam mais algum serviço. A gente pega a nossa rota de manhã, aí você vai lá no último serviço, tá lá o último serviço às 19:00h, quer dizer 19:00h no centro, aí, você calcula mais ou menos de lá aqui 15min, quer dizer, então eu vou largar às 19:15min., mas não acontece isso, porque quando você termina o último serviço, você fala assim: terminado o último serviço. Aí, ele pode dar mais um, mais dois, mais três, ou então o trânsito tá ruim, demora muito a chegar. Muito difícil mesmo, você tá aqui às 20h00min e ir embora. Aí, geralmente é difícil cumprir o horário que tá ali na rota e ir embora no horário que tá ali. (sic)*

Os vigilantes relatam a rigidez com que são cobrados no cumprimento dos prazos para a execução das atividades, apesar de as empresas estarem cientes das dificuldades e dos atrasos no trabalho, sendo que 35% afirmaram que o tempo previsto para a realização

das tarefas de sua rota é insuficiente; 38% alegaram que o tempo seria suficiente, se não fossem acrescentadas várias tarefas durante o decorrer da jornada e 30% afirmaram que a empresa sempre liga e passa mais tarefas. Os trabalhadores são, dessa forma, pressionados a compensarem os atrasos, “agilizando” as rotas, sendo que essas compensações têm implicações diretas na segurança do trabalho, como relatado, a seguir:

*[...] o chefe de equipe fala: Ô! Central nós estamos liberados no cliente tal e estamos seguindo para o tal. Eles já têm conhecimento desse procedimento já. [...] Mas, não deixa de pressionar, às vezes por problemas e o equipamento não abrir, porque nós mexemos com o abastecimento recolhimento de envelope, recolhimento de numerário, às vezes você tem problema para abertura do cofre e atrasa, certos procedimentos que é praticado no momento lá, atrasa. Isto tudo faz com que a pressão em cima do trabalhador [...]. Às vezes causa até erros nas operações, causa trabalho, operação mal feita na rua, aí, passa a não ter segurança mais. Você desce com três, dois cobertura e o chefe de equipe, você passa, muitas vezes o chefe de equipe passa a fazer as operações de qualquer maneira, não preservando e não prevenindo a segurança, a vida. É fazer pra ganhar tempo, não faz a vistoria normal, o rastreamento da área, a varredura com segurança, colocando em risco eles, as pessoas, terceiros na rua. Você imagina você fazer uma operação de qualquer maneira, pode facilitar um ataque, no caso de ser pressionado, entendeu? O camarada quer fazer o que a empresa..., o camarada fala assim "Oh, professor agiliza a rota tal, que o cliente tá cobrando". Aí, o motorista, ele vê aquela cobrança via rádio, ele começa a agilizar. Se ele tem a via de 60 km ele passa andar 70 Km, 80 km. Aí, já chega atrasado, todo mundo quer descer de uma vez, sem fazer a observação da área, a varredura na área. Através desta pressão, você deixa de cumprir uma norma de segurança. Isto tudo faz com que as coisas passa a ter uma... passa a fazer as coisas desordenada, sem segurança. E, o trabalhador, aonde que causa problemas nas operações erradas, ou aliás até recolher errado um equipamento, ou não conseguir abrir um equipamento e ir só atrasando, atrasando. Você imagina se a hora que chegar a noite, esse camarada, depois de dez, doze, treze horas de operação, o quê tá passando na cabeça desse trabalhador, entendeu? Às vezes ele nem consegue dormir achando que fez coisas erradas, às vezes fez coisas erradas, é isto que acontece no dia a dia do trabalhador. (sic)*

As pressões para que cumpram os horários estabelecidos fazem com que os trabalhadores negligenciem não só as condutas de segurança, como também os cuidados com a saúde:

*Igualzinho o que ele falou, com uma esquemática de roteiro apertada e nisso você tem que carregar moeda, não vai trabalhar com postura adequada, sobe escada de qualquer jeito, porque, você precisa cumprir aquilo ali, aquilo que foi determinado porque, se você não cumpre, vai existir as penalizações morais. (sic)*

Além de a rota do transporte ser definida diariamente pela empresa, da qual os vigilantes tomam conhecimento somente no início de sua jornada, e das alterações frequentes impossibilitarem o planejamento do uso do tempo, identificam-se inúmeras falhas na elaboração das mesmas, a começar pela impossibilidade de cumpri-las nos prazos pré-definidos:

*O negócio é, mais ou menos assim, cravado já as rotas, todos os roteiros já cravados no cliente. O máximo de tempo que eles trabalham é em cima de quinze minutos. É igual eu citei prá vocês no início aí, se o primeiro cliente atrasar, acabou. Você vai ter que arrumar correria prá colocar em dia, entendeu? Esse é o dia a dia do trabalhador. Eles estipulam o horário acreditando que vai fazer aquilo, mas vem o trânsito, o cara tem que andar muito mais, aí vem o risco. (sic)*

Uma das principais críticas relacionadas às rotas é a falta de conhecimento prático do programador, isto é, do empregado que estabelece o itinerário que os carros deverão seguir, quanto aos locais pelos quais os vigilantes irão trafegar, tornando-as pouco eficazes, o que implica perda de tempo e, conseqüentemente, aumento da pressão por agilidade no trabalho:

*[...] Eles não tem ciência dos locais não. O programador lá é o seguinte, ele vai programar, mas não conhece a área operacional que eles indicaram. [...] Contrata o cara, programa lá a viagem pro cara. [...] Ai eles coloca 19:30 aqui e 19:40 lá. Ai o horário, aquele horário de pico tumultuado o cara pó não pensa, [...] é o seguinte, o programador ele programa a rota e tudo mais, o da central executa os horários, ele te passa pra executar os horários. Só que é o seguinte, nem sempre tanto o programador como o rapaz que fica na central, ele tem conhecimento de bairro, ocê fala bairro Coqueiros pra ele, ele fala que é lá no Barreiro. Então não conhece, não tem aquela noção de localização de bairros. (sic)*

Além das dificuldades de realizar o trabalho no prazo estipulado pela empresa, em função das rotas estabelecidas, é importante considerar que, segundo os vigilantes, as rotas refletem o objetivo de lucratividade da empresa, que trabalha com um número reduzido de carros e empregados, o que implica excesso de volume de trabalho e um número excessivo de clientes, por veículo:

*Às vezes acontece mesmo o caminhão quebrar... o trânsito... são casos esporádicos, mas na maioria das ocasiões é o que ele falou: são os roteiros que são programados pra se ganhar dinheiro e não pra se cumprir um contrato mesmo. Faz o roteiro pra se ganhar dinheiro, quanto mais coleta eu tiver no carro, menos eu gasto. O que eu deveria fazer com dois caminhões eu faço com um. [...] É o famoso contenção de gastos e acúmulo de serviço. (sic)*

Além dos inúmeros problemas, listados pelos vigilantes, que afetam suas atividades no cotidiano de trabalho, é importante ressaltar a insegurança com a qual eles convivem diariamente, em função da evolução das ações criminosas e da vulnerabilidade dos carros-fortes, visto que, portando armamento inferior ao dos criminosos que têm de enfrentar, a principal arma que utilizam para garantir a segurança das operações é a observação, chamada por eles de “varredura” que, no entanto, pode ser prejudicada pela pressão temporal:

*Eles usaram no BH Shopping, até uma Falcão, quer dizer até Fuzil. O que nós temos aqui, uma calibre 12. E, lá eles usaram Fuzil, com um poder muito forte. Então, a melhor arma que nós temos sem dúvida é a varredura. Olhar bem antes de tá fazendo a operação. Agora se a pessoa tem um período muito pouco para fazer uma operação, aí fica perdido. Nós somos cobrados, temos 5, 10 min. prá fazer a operação. Mas, se nós não fazer a nossa vigilância bem feita, a nossa varredura, vai ficar mal feita e vamos ficar perdendo vidas e perdendo valor. Um dia antes eu tava na mesma operação, e o chefe de equipe virou e falou: vamos olhar para cima, para os lados, para baixo, para os carros, porque a gente sai do banco com a remessa e vamos tá passando no meio dos carros. Porque é fácil demais o cara esconder debaixo dos carros. Por isso, ele falou: olha prá cima, pros lados, prá baixo. (sic)*

Nesse cenário de trabalho excessivo e de precárias condições de trabalho, pressão psicológica, falta de apoio da empresa de vigilância, dentre outras questões, não é de se espantar que os vigilantes apresentem elevado desgaste físico e psicológico, o qual pode desencadear formas diversas de adoecimento, conforme podemos perceber nos relatos abaixo:

*O cara já vai sair para trabalhar, já vai sair sob pressão, já começa aí psicologicamente sob pressão. Então, existe aí, toda uma desestrutura causada por esse circuito de trabalho. Gasta a saúde do vigilante, e hoje, por exemplo, nós temos uma soma de funcionários que estão doentes mentais e que estão afastados nesta empresa. (sic)*

*Quantos companheiros já afastados, entre 2004, 2003, nós tínhamos 40 a 50 funcionários afastados pelo INSS e tinha mês que a gente tinha 4 carros por mês explodido em assalto. Em 2003, 2004, teve um ano que a gente teve 14 assaltos nesta empresa, nós tivemos cinco vítimas fatais, foram duas pessoas que ficaram sem isto aqui no braço, tem cara afastado hoje com pedaço do intestino cortado.*

*Problema de estômago, você não sabe nem falar a quantidade de vigilante que tem problema de estômago, por causa de úlcera nervosa, gastrite crônica, e vai embora, morre. (sic)*

A falta de apoio das empresas de vigilância, já demonstrada em diversas situações no contexto do transporte de valores, também se faz presente quando os vigilantes apresentam os primeiros sintomas de adoecimento: deixando clara a exigência de empregados saudáveis no quadro funcional e a ‘inutilidade’ de empregados doentes:

*Teve um dia que eu cheguei na empresa lá e fui falar pro chefe... o negócio é o seguinte ó, a empresa precisa de você enquanto você tá bão, depois que você tá encostado não interessa pra ela não, e tem outro aí pra colocar no seu lugar, entendeu, é descartável. Igual uma vez, que eu fiz vasectomia eu pedi pra mim pegar e colocar na escala diferente, porque eu sabia que na escala que eu tava eu ia pegar muito peso entendeu, e eu não podia pegar peso, aí eu falei... o negócio é o seguinte, ou você tá bom pra trabalhar ou então você dá lugar pra outro. Nós precisamos de você aqui bom, entendeu. O quê que eu tive que fazer, eu tive que ir pra minha escala, e dentro do caminhão eu conversei com o chefe de equipe entendeu. E falei pra ele, aí meu serviço ficou todo nas costas dele porque eu não podia pegar peso. Se eu pegasse peso ia complicar tudo. (sic)*

Assim, as falas dos vigilantes indicam que há inúmeros fatores estressantes, incidindo sobre seu cotidiano de trabalho, não sendo difícil perceber que eles são vítimas de problemas decorrentes da relação com o trabalho, evidenciando-se aí um elo de causa e consequência, o que é minimizado desde que sejam escutados.

Apesar de dramática, essa condição chega a ter traços irônicos: os vigilantes sofrem e se queixam da falta segurança para realizar seu trabalho, uma vez que, as empresas de vigilância e os bancos, principais interessados, não se preocupam o suficiente com as condições de segurança, como no caso em que atribuem a eles funções de tesoureiros, reduzindo a capacidade de reação da equipe a assaltos, ou os obrigando a contar dinheiro em ambientes públicos.

Essas situações nos revelam dois aspectos antagônicos do cotidiano de trabalho dos vigilantes: evidentemente, porque manipulam muito dinheiro, os vigilantes são objetos de uma vigilância permanente e os primeiros suspeitos sempre que aparece alguma diferença no numerário e dificilmente se desenvolvem relações de confiança entre os trabalhadores e a empresa, o que restringe, de um lado, a possibilidade de os vigilantes se sentirem engajados no trabalho e, de outro, que seja aproveitada sua experiência para planejar, organizar e melhorar o trabalho de vigilância. Último escalão na cadeia do processo da atividade de vigilância, esses trabalhadores do transporte de valores poderiam contribuir para tornar o trabalho mais eficiente e seguro, para os clientes e para eles próprios, protegendo o dinheiro que transportam e suas vidas, no entanto, por não serem escutados, sofrem constrangimentos da própria empresa que deveria dar apoio a eles.

Não procurar fazer o máximo para garantir a segurança no transporte de valores parece contraditório com os objetivos e interesses das empresas, tanto das prestadoras desse

serviço quando das contratantes. No entanto, essa aparente contradição se resolve desde que esse serviço seja tratado como qualquer outra produção que, em condições de mercado, deve passar por cálculos financeiros. Como em qualquer processo de produção regido pelo capital, o balanço de custos e benefícios na segurança de valores está distante do ótimo técnico. Isso quer dizer que, melhorar a segurança implicaria aumentar custos e, portanto, reduzir a margem de lucros de todas as empresas envolvidas, contratantes e contratadas. De acordo com essa lógica financeira estrita, melhorar a segurança implicaria também aumentar custos e reduzir a lucratividade no curto prazo. Investir em segurança, para além da média social, penalizaria a empresa individualmente. Como as perdas são cobertas por seguros, equalizam-se os custos pela socialização dos riscos, mantendo-se a segurança, de valores e das pessoas, aquém do que seria possível tecnicamente e desejável socialmente.

Os vigilantes encarregados do transporte de valores sofrem, assim, em todos os aspectos, as consequências nefastas do dinheiro: contaminam-se com a sujeira do papel-moeda; sofrem com a violência do controle e com a desconfiança dos proprietários capitalistas e da polícia; servem de anteparo, frágil, aos ataques dos criminosos, e, finalmente, funcionam como massa de manobra da lógica financeira que se orienta apenas por cálculos de custos e benefícios em termos de lucratividade dos negócios.

## A VIGILÂNCIA NAS INDÚSTRIAS

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

Durante a pesquisa, foram realizadas entrevistas com vigilantes que prestam serviços em empresas industriais, terceirizados e orgânicos, sendo também aplicados questionários, obtendo-se um retorno de 305 respondidos, o que representa 24% do total geral aplicado.

Os resultados apontam que os vigilantes desse segmento encontram-se na faixa etária de 30 a 43 anos, sendo que a maioria é terceirizada e possui de 03 a 14 anos de trabalho na área de vigilância. Dentre os pesquisados, 44% possuem o ensino médio completo e 35% possuem curso superior. Embora o sexo masculino predomine, esse segmento apresenta o segundo maior índice de presença feminina. Comparativamente com o segmento de transporte de valores, os vigilantes patrimoniais das indústrias dispõem de uma organização bem mais estável. Em relação à equipe de trabalho, 50% responderam que não há mudanças, 67% disseram fazer hora extra, 65% afirmaram que elas são pagas em dinheiro e 32% responderam que a hora extra decorre de ausência dos colegas no posto de trabalho.

### CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os vigilantes do setor industrial falam de um ambiente de trabalho ruim, muitas vezes, sem abrigo para chuva ou sol, e ausência de lugares para se sentarem, o que os obriga



a permanecerem por longas horas de pé, algumas vezes, durante toda a jornada. Dentre os vigilantes que responderam ao questionário, 47% responderam que não recebem os EPIs necessários e 19% afirmam que mais de um vigilante usa a mesma capa do colete à prova de balas. Eles não utilizam equipamentos especiais para se protegerem do contato com produtos químicos e outras substâncias presentes nas indústrias em que fazem vigilância, como poeira e fumaça de caminhões, pó de minério (mineradoras), pó químico, gases (lixão). A poluição sonora também foi apontada por eles como um fator causador de estresse, desgaste físico e psicológico: “tem poluição sonora, ambiental e lá onde eu trabalho é indústria então é muito caminhão, é descarga de caminhão, é cheiro de pó químico.”

Muitos relataram terem tido contato com produtos resultantes dos processos realizados nas indústrias, cujos nomes desconhecem. Segundo eles, não recebem, nem da empresa contratante, nem da empresa de vigilância, qualquer equipamento de proteção, o que os fazem temer seus efeitos na saúde. Apenas os demais empregados das indústrias recebem tais equipamentos, como máscaras, luvas, guarda-pó:

*Por exemplo, o pessoal que trabalha direto na fábrica tem todos os preparativos pra não respirar muita poeira, pó de alumínio. A gente vê passando a poeira no ar, ela brilha. Quer dizer, os funcionários têm a proteção, pra gente nada, não tem nenhum tipo de material pra nós. (sic)*

Mesmo nas muitas vezes em que são solicitados para realizar alguma tarefa dentro da indústria, os vigilantes não têm acesso a equipamentos de proteção. Alguns disseram ter sofrido problemas respiratórios, após começarem a trabalhar nesse tipo de setor, onde ficaram expostos a poeiras e substâncias tóxicas. Os novatos são os que mais sentem os efeitos desses produtos, não se acostumando com facilidade com o trabalho. Os mais antigos, no entanto, já teriam se acostumado: “A gente é porque já tá impregnado, já tá curtido”.

O acúmulo de funções é frequente, o vigilante se vê obrigado, pela empresa contratante, a assumir funções de porteiro, telefonista, recepcionista, carteiro, motorista, manobrista e, até mesmo, de técnico de manutenção elétrica e hidráulica. Tais tarefas, segundo eles, aumentam o risco de acidentes, a exposição a imprevistos e dificultam a boa execução das tarefas da vigilância.

Esse acúmulo de funções ocorre mais no período diurno, quando os vigilantes têm mais contato com os chefes dos serviços gerais da empresa, o qual acaba delegando tarefas diversas. Um deles se expressou de forma contundente, a esse respeito: “[...] acham que podem usar a gente pra fazer tudo [...] se você vai fazer e aí acontece alguma coisa, a empresa fala que foi abandono de posto e te culpa.”<sup>52</sup>

52 No estudo de caso do vigilante Rodrigo, apresentado também nesta obra, poder-se-á ter ideia dos riscos a que estão expostos os trabalhadores quando têm de realizar tarefas extras.

Nas indústrias de maior porte, os postos de trabalho são equipados com sistemas de segurança eletrônica, com os quais os vigilantes devem interagir para realizar suas funções. Em várias dessas indústrias, a responsabilidade de fiscalizar se a carga transportada pelos caminhões corresponde ao que está declarado na nota fiscal é atribuída aos vigilantes, tarefa que exige grande esforço físico, além de expô-los a situações delicadas, quando se constata divergências. Nas grandes indústrias, principalmente, eles executam um número de tarefas administrativas superior às tarefas específicas de vigilância, conforme explica um desses trabalhadores: “A gente é mais auxiliar administrativo que vigilante”.

A distante relação entre a empresa contratante e a de vigilância também contribui para esse acúmulo de funções, já que a contratante se sente ainda mais livre para atribuir tarefas aos vigilantes. Em vários casos, verificou-se, por exemplo, que a empresa de vigilância deixa a critério da contratante a definição das tarefas que deverão ser executadas pelos vigilantes.

No exercício diário de suas funções, os vigilantes também encontram dificuldades com os empregados da empresa que, muitas vezes, se recusam a cumprir as normas, como é o caso dos diretores das fábricas, que não se submetem às regras como: a obrigatoriedade de usar crachá ou de estacionar em locais específicos.

A relação com os clientes e prestadores de serviços das indústrias também se revela bastante complicada para os vigilantes, uma vez que a indústria atribui a eles a função de conter e disciplinar as atitudes consideradas inadequadas, como a circulação de veículos em velocidade não permitida no seu pátio ou a chegada em horário indevido. Alguns disseram já terem sofrido ameaças de caminhoneiros e clientes durante a abordagem, sendo que um deles desabafou:

*Às vezes, um caminhoneiro faz alguma coisa errada é você quem tem que abordar ele e conversar. Às vezes, eles querem apelar com você, querem brigar, a vontade que tem é tirar a tonfa e bater nele, mas a gente sabe até onde tem que agir, a gente recua, mas não deixa de sentir aquela raiva e é o dia inteiro. (sic)*

Os vigilantes industriais noturnos apontam como vantagem o menor contato com os encarregados da empresa contratante, mas o trabalho solitário parece causar desconforto emocional. Muitos admitem sentir medo de que algo aconteça com eles no período em que estão sozinhos e que ninguém os socorra. A relação com os fiscais da empresa de vigilância não parece ser uma solução para essa dificuldade, já que consideram que estes normalmente não se preocupam em estabelecer uma relação de ajuda, mas, ao contrário, querem “se dar bem nas costas do vigilante, querem fazer o nome”.

O uso de armas não ocorre em todas as empresas e, por gerar menor custo, muitas optam pela vigilância desarmada. O trabalho desarmado é uma questão polêmica entre os vigilantes, dividindo as opiniões. Para alguns, é melhor, pois não atrai a atenção de “vagabundos” que possam querer suas armas ou coletes. Esse ponto de vista foi constatado

nas indústrias em que os produtos não são de fácil transporte, como setor refratário e de mineração. Já nos setores em que os produtos são bastante visados para roubos, como o farmacêutico e o de informática, os vigilantes acham necessário o uso de armas.

As rondas no setor da indústria fazem parte da rotina de todos os vigilantes. Tal atividade é executada, muitas vezes, em áreas sem iluminação, com vegetação espessa e, em épocas de chuva, com as botas encharcadas, já que as que lhes são fornecidas não são impermeáveis:

*Você molha o pé e passa a noite toda com o pé molhado... aí, você tem que guardar dentro do armário e usar no dia seguinte e não tem uma outra nem nada. [...] Como é que vai fazer ronda com o pé molhado, ficar a noite toda com o pé molhado? (sic)*

Concomitante à atividade de ronda noturna pelos pátios das indústrias, os vigilantes desse setor percebem que as empresas contratantes têm aumentado a fiscalização de suas dependências e do próprio trabalho exercido por eles, por meio do uso de dispositivos eletrônicos (câmeras, pontos eletrônicos).

Desse modo, fica claro que os vigilantes do segmento industrial vivenciam adversidades bastante consideráveis em seu cotidiano. Apesar de estarem expostos aos riscos ambientais, por vezes, semelhantes aos trabalhadores industriais, os vigilantes não gozam dos mesmos recursos para se protegerem. A ausência de suporte por parte das empresas prestadoras de serviço de vigilância, as tarefas extras e o trabalho solitário, fonte de ansiedade para muitos, agrava ainda mais o sentimento de abandono, como sintetiza bem um dos entrevistados, dizendo que “o vigilante é a terceira pessoa depois do cachorro, todo mundo da empresa quer mandar na gente.”

## A VIGILÂNCIA METROVIÁRIA

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

O setor metroviário de Belo Horizonte possui duas gerências que abrigam vigilantes, a saber: Gerência de Segurança Patrimonial (GEVIP), responsável pela preservação do patrimônio, e Gerência de Segurança Operacional (GESOP), responsável por ações de cunho preventivo e social, com contato direto com os usuários do sistema, sendo que na pesquisa apresentada se priorizou os vigilantes lotados na GESOP, realizando observações de campo e entrevistas com 24 trabalhadores.

Na etapa quantitativa, foram respondidos 61 questionários<sup>53</sup>, o que equivale a 5% do total geral dos questionários aplicados. Essa amostra possui uma média de idade de 34,5 anos, variando entre 23 e 53 anos. A escolaridade predominante foi o ensino médio completo e o tempo de exercício na atividade variou de 01 a 23 anos, com uma média de 08 anos. Apenas duas guardiãs responderam ao questionário, retratando a tímida presença de profissionais do sexo feminino nesse setor, que não ultrapassa os 5% do total do efetivo. Na etapa qualitativa, foram realizadas pesquisas de campo e entrevistas com 24 trabalhadores e 04 gestores da área de segurança.

### O COTIDIANO DE TRABALHO

Os vigilantes metroviários trabalham sob escala diferenciada dos demais, sendo quatro dias de trabalho para dois dias de descanso, divididos em dois turnos: o primeiro começa às 5h30 e termina às 14h20 e o segundo vai das 14h30 às 23h30, sendo nove horas de trabalho por dia. Dessa forma, os vigilantes vivem em dois extremos: ou saem de casa muito cedo ou retornam muito tarde. As escalas de trabalho são fixas (75,41% das respostas ao questionário) e, quando há variação, os vigilantes dizem ser informados com antecedência suficiente (18,03%).

O trabalho é realizado nas estações metroviárias, em contato direto com o público. Os vigilantes trabalham em duplas ou em equipes maiores, de acordo com o volume de passageiros que circulam nas estações, e quinzenalmente ocorrem revezamentos, tanto entre as estações quanto entre as equipes de trabalho - para que não fiquem “marcados” pelos usuários nas mesmas estações e não se acomodem com seus pares-, informam os supervisores. Essa estratégia, porém, é contrária à concepção da forma como a maioria dos vigilantes metroviários percebe seu trabalho, já que, para eles, o trabalho deve ser necessariamente realizado em equipe (93,4% das respostas ao questionário), em função do dinamismo da atividade e da intensidade da demanda para a área de segurança, decorrente da grande circulação de pessoas.

---

53 O montante de questionários aplicados nesse segmento foi equivalente a 3,4 vezes a amostra prevista.

Durante as observações de campo, uma equipe de vigilância observada exercia diversas atividades simultâneas: verificação da linha, instrução aos usuários, condução de deficientes visuais pela estação, orientação à população, acompanhamento do embarque de passageiros e do acesso de pessoas à estação.

A necessidade de trocar os vigilantes de estação, com o objetivo de os proteger de possíveis “marcações” de usuários, reflete a realidade vivenciada nesse setor. Por se responsabilizarem pela segurança dos passageiros, desde o embarque até o desembarque do sistema, ocorrem diversos atritos, sendo comuns relatos de agressão. A pesquisa quantitativa revelou que 66,2% da amostra de vigilantes metroviários já sofreram agressões do público, sendo 39,9% agressões verbais, 6,6% agressões físicas e 19,7% agressões físicas e verbais, sendo a principal causa desses atritos a exigência do cumprimento das normas de circulação do metrô:

*Eles [usuários] xingam a gente demais, tudo bem. Engraçado, o povo tá correndo, só anda correndo, e a gente escuta muita coisa mesmo. Elogios são poucos: ‘seu filho d’uma égua, vou arrebentar sua cara, vou te pegar lá fora’. Isso é porque eles não gostam de ser reprimido. Por exemplo, não é permitido cê ficar após a faixa amarela. A pessoa já se sente constrangida só de você chegar perto dele: ‘Ah, você é um safado, cê não faz nada, cê fica inventando serviço pra você.’ (sic)*

Em contrapartida, ao reagirem a essas agressões, 45,9% tentam conversar de forma não agressiva e 34,4% “se segura” e não reagem de forma agressiva. Os principais artifícios utilizados pelos vigilantes são o diálogo e a discricção, sem “levar em conta outras questões”, pois como relatam, além das agressões, eles são frequentemente ameaçados pelos usuários do metrô:

*A segurança, quanto mais discreta for pra nós é melhor. Segurança de metrô é isso, o cara é discreto. **Quanto mais discreto ele for, quanto mais discreto for o andamento da ocorrência melhor é.** Aqui é assim, ele é ensinado a isso, a ser discreto, objetivo, educado, questões pessoais, questões outras não se deve levar em conta. Já fui ameaçado 483 vezes inclusive, ameaçado de morte, já xingaram a minha mãe mais do que a de juiz de futebol, mantive a postura correta porque o que eu ganho com isso? **Não tem nenhum processo, nada contra mim. E é esse o objetivo.** (sic)*

*Jurado de morte nós somos jurados todos os dias. (...) A maioria são pessoas embriagadas, a maioria, te ameaça: “Você vai ver, eu vou te encontrar na rua”. “Ah, você vai ver, você não usa colete não, passa um aí, te mata, cê nem vê.” (sic)*

As agressões e ameaças de que são vítimas podem estar relacionadas ao alto percentual de respostas positivas ao questionário, quanto à sensação de estarem sendo perseguidos: 37,7%, sendo que 8,2% possuem arma em casa.

Nesse segmento, os vigilantes também são solicitados a desempenhar múltiplas tarefas, que são vistas como fora da área de sua atuação. Este depoimento, feito por um vigilante que trabalha há quatro anos nas estações metroviárias, reflete a diversidade de tarefas realizadas no cotidiano de trabalho:

*Quando a gente assusta a gente tá fazendo tanta coisa que não é da nossa alçada, mas é depois que você vai ver, nossa, fiz isso, isso e isso, mas nem sei se fiz direito, eu não sou um profissional dessa área. (...) Não há treinamento, é tudo no instinto. (sic)*

Para “saber o que ele vai fazer lá”, os vigilantes contam com a própria experiência, tanto no setor quanto com sua bagagem profissional. Como grande parte das demandas é peculiar à vigilância metroviária, o curso de formação de vigilantes não é suficiente para orientar a atuação nas ocorrências diárias, sendo que nem as empresas terceiras nem a CBTU ministram treinamentos formais aos trabalhadores<sup>54</sup>. Ao final, resta aos vigilantes recorrerem à sua própria experiência e aprender com os colegas de trabalho, o que 65% confirmam fazer<sup>55</sup>. Por ser esse um setor com atividades peculiares, a CBTU tende a conservar o mesmo quadro funcional nas trocas de empresa prestadora de serviços, para que não seja afetada a qualidade dos serviços nas estações, cujo fato justifica a elevada média de tempo na profissão, que foi de quase 08 anos, variando entre 01 e 23 anos.

Em função da especificidade das tarefas realizadas, não existem reservas nas equipes, cabendo aos próprios vigilantes do setor cobrir a ausência de colegas de trabalho ou reforçar o efetivo quando necessário, conforme as respostas de 14,8% da amostra. Isso, juntamente com o fato de o metrô fazer parte de um sistema responsável pelo transporte de milhares de pessoas diariamente<sup>56</sup>, torna frequente a realização de horas extras: 49,2% dizem realizar horas extras com frequência.

Além das ausências de colegas de trabalho, as demandas de um grande centro urbano influenciam diretamente no trabalho do setor e, conseqüentemente, o trabalho dos vigilantes. Festas, como Carnaval, exigem dos vigilantes habilidades para lidarem com usuários alcoolizados e jogos de futebol levam torcedores, por vezes, exaltados às estações, por exemplo. Tais eventos mudam a rotina de trabalho nas estações: exigem previsão específica da forma de atuação, aumento de efetivo, com convocação para realização de horas extras ou trocas de turnos, e parcerias com órgãos externos, principalmente com a polícia militar. Em

54 A CBTU alega que não é de sua responsabilidade treinar funcionários terceirizados, pois não há condições ou verbas para isso. A empresa terceira, por sua vez, poderia contratar esse treinamento (material e instrutores) da própria CBTU, mas não o faz, apesar de constar em contrato.

55 A CBTU possui uma espécie de manual de conduta para o corpo de segurança, que aborda as ocorrências mais comuns e as normas da empresa na condução das ocorrências, para orientar a atuação dos profissionais, principalmente os novatos. Segundo os vigilantes do setor: “É uma apostila pra ele [novato] ler e saber como as coisas acontecem aqui. O treinamento, mesmo, é do dia a dia.”

56 Estima-se que a média mensal de usuários passa de 3,4 milhões de pessoas. (fonte: <http://www.metrobh.gov.br/cbtu/v2/final/sobreometro/sabia/sabia.htm>, acessado em 19/10/2009).

todos os casos, exige-se que o vigilante atue com “jogo de cintura”, para impor as regras mais importantes de funcionamento do metrô, especialmente as que visam à segurança, de maneira discreta, educada e persuasiva, sem maiores conflitos com os usuários.

Uma atividade constante dos vigilantes metroviários é o atendimento ao público, seja nas ocorrências de “mal súbito”, de “presença de pedestres na via” e de “acidentes”, seja informando aos usuários sobre o funcionamento do sistema, ou esclarecendo dúvidas diversas. Apesar de existirem placas informativas e pessoas designadas para essa função, os vigilantes percebem que a população se sente mais segurança em perguntar ao empregado fardado. Os vigilantes chegam a ficar longos períodos, principalmente nos horários “de pico”, dando informações aos usuários, o que prejudica o trabalho, propriamente, de vigilância, já que deixam de prestar atenção no que se passa ao redor. Essa demanda é considerada uma fonte de estresse, principalmente durante o trabalho nas estações grandes, onde o volume de perguntas é maior:

*Em relação ao estresse, você tá ali, o dia inteiro, no seu posto, você não fecha a boca. Porque muitas pessoas pegam o metrô pela primeira vez. Toda hora você tem que estar informando. Então ‘o embarque é ali, ali você compra tal bilhete’, tudo o que poderia ser informado mais à frente. As pessoas... parece que têm segurança em perguntar pra uma pessoa fardada. Passa segurança pra pessoa, entendeu? Então, você tem que ter calma, muitas das vezes, em Eldorado, parceiros lá estressando ‘Ah, não. Vou sair daqui, eu não agüento mais falar não’. Porque é toda hora, não tem como. Às vezes, faz fila pra te perguntar. Então, você vai deixar de responder? Não pode. Então, ocê tem que ser educada, a pessoa tá precisando de uma ajuda, e não custa. É muito complicado. (sic)*

Além de responderem às dúvidas da população, os vigilantes são chamados a intervir nos conflitos entre os usuários, o que exige novamente o ‘jogo de cintura’ para controlar a situação, visto que atuam no limite entre a preservação da ordem na estação e o respeito à intimidade das pessoas. Em situações envolvendo conflitos conjugais, carícias entre casais homossexuais e imobilização de pessoas em público, por exemplo, os vigilantes sentem-se inseguros quanto ao modo de atuação, por entenderem que serão julgados e criticados pela população e pela “vítima”, independentemente do que fizerem, como esclarecem:

*Casal começa a discutir na plataforma, dali eles partes pras vias de fato. Aí, o cara começa a agredir a mulher. Aí, cê tem que intervir naquilo ali, cê não pode deixar. **Todo mundo começa ‘oh segurança, oh segurança’.** Aí, quando você chega, interfere. Geralmente o marido não aceita a abordagem. Ele vai partir pra cima de você. Você não vai poder deixar ele fazer isso, vai ter que usar um pouco de força moderada com ele, né. Aí, você tem que imobilizar pra algemar ele. **Aí, a mulher toma as dores dele ‘não precisa de fazer isso***

*com ele não, seu ingrato!’ Aí, ela já vai contra você. Olha a situação que você fica. Ela tava apanhando, pediu socorro. **Você foi socorrer, o rapaz te agrediu, você vai dominar o rapaz, a mulher diz ‘você não precisa de bater no meu marido não’.** No final é ela que começa a te agredir, cê arranha todo! ‘Quer saber? Cês dois vão brigar lá fora’, aí cê põe os dois pra fora. Depois o cara pegou a mulher de porrada de novo. **Aí, veio duas mulheres ‘segurança, cê não ta enxergando não?’** (...) dois homens se beijando na plataforma. Veio um ‘oh, segurança, constrangedor, toma uma atitude ali, isso não tem respeito pela minha família’. (...) Aí, eu falei ‘pega seus filhos e vai um pouquinho lá pra frente, lá na plataforma, embarca no primeiro carro que eu ponho eles no último aqui. Quer dizer, até nisso a gente tem que ter esse jogo de cintura, porque por causa de uma coisinha boba, agrava. Por isso que muitos travestis são agredidos na rua. (sic)*

*Cê tem que ver o estresse quando a gente precisa imobilizar uma pessoa que tá fazendo bagunça na estação, que tá resistindo... a gente segura a pessoa, enche de gente: “Larga ele, seu monstro!” Nem sabe quem é, o quê que tava fazendo, sabe de nada. Mas se é os segurança, só pode ser injustiça. É isso que eles pensa. (sic)*

A condução de portadores de necessidades especiais é também uma responsabilidade dos vigilantes, que atuam tanto no embarque quanto no desembarque desses usuários, monitorando a movimentação de todos que circulam no sistema, cujo monitoramento começa quando esses usuários chegam à linha de bloqueio (roletas de entrada) de qualquer estação, onde a vigilância é acionada e os mesmos são acompanhados até à plataforma e guiados até o primeiro vagão do trem. Assim que tiverem embarcado, os vigilantes da estação em que irão desembarcar são acionados, para que os recepcionem e os guiem até a saída da estação, sendo esse um procedimento de segurança, para que esses usuários utilizem o sistema sem riscos.

No dia a dia de trabalho, a atenção dispensada aos portadores de deficiências se torna um dificultador do trabalho específico de vigilância, pois o número desses é significativo, devendo o vigilante deslocar-se com esses usuários, várias vezes, durante a jornada de trabalho, o que acarreta um acúmulo de tarefas, como relatado:

*Olha o tamanho dessas estações, a gente fica o dia inteiro conduzindo visual. É muito cansativo subir e descer essas escadas o tempo todo. (sic)*

*Tô lá em Vilarinho, partiu um deficiente visual em Eldorado. Eu tô no momento de embarque de funkeiro em Vilarinho, como todo domingo tem. Eu tenho que lembrar do trem que sai lá de Eldorado, o número dele, o horário que ele saiu. Eu tenho que prestar atenção naqueles funkeiros que estão ali, fazendo*



*bagunça, aquela agitação total deles. De repente, uma ligeira confusão na plataforma, eu vou e me insiro naquela confusão pra amenizar aquilo ali, isso aí, eu esqueci do [deficiente] visual. Aí, ele chega na plataforma, o usuário conduz ele lá em cima. Aí, os próprios usuários falam 'ele tava esperando, mas ninguém buscou ele não'. Quem escutou já passa pro meu supervisor: 'O GESOP não pegou o visual'. [...] Eles vão entender que eu tava em outra ocorrência lá? Uns até que entende, outros não tão nem aí. Eles falam 'a obrigação era pegar o visual'. Porque é nossa responsabilidade conduzir ele. (sic)*

O cumprimento das normas, as quais impedem a entrada de pessoas nas estações sob determinadas condições, é sempre fonte de conflito com os usuários. Impedir o embarque de pessoas nas estações, muitas vezes, é confundido com impedimento ao exercício do direito de ir e vir, estabelecido na Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU). O usuário do metrô, porém, tem regras a seguir<sup>57</sup>, dentre as quais a proibição de embarcar e permanecer alcoolizado nas estações. Isso porque, com reflexos reduzidos e desequilíbrio corporal, um usuário embriagado coloca em risco sua segurança e a dos demais usuários, podendo cair e se acidentar nas escadas e, principalmente, nas plataformas, onde ainda há risco de atropelamento.

Várias estratégias são utilizadas para identificar e abordar os usuários alcoolizados, mas, nem sempre, elas são suficientes para impedir as reações daqueles que são impedidos de utilizar o sistema. Por isso, fazer cumprir essa norma é, para os vigilantes, fonte de conflitos com a população e estresse no trabalho. A abordagem inicial do usuário é realizada pelos chefes das estações, a segurança é acionada quando a situação de conflito entre o usuário e esses chefes já está estabelecida. Portanto, opinar sobre as condições ou não de embarque do usuário implica se indispor ou com o chefe da estação ou com o usuário, conforme exemplificado a seguir:

*A primeira avaliação quem faz é a pessoa que está nas roletas. Se ele não resolver, ele tem que chamar o chefe da estação. (...) [ele] sempre pergunta: 'o senhor fez uso de bebida alcoólica?' 'ah, então o senhor não tem condições de embarcar não'. Às vezes a pessoa, você vê claramente a pessoa, tem condições de embarque. Mas o chefe de estação barra. (...) Se o chefe da estação não resolver, ele passa essa ocorrência pra nós. E aí, a gente avalia. Se o cara consegue embarcar, a gente deixa embarcar e monitora ele até onde ele vai desembarcar. Ou então, ele não embarca. E nessas saem as confusões... Se eu falar com ele 'não, ele tem condições de embarcar' [ele fala] 'então você vai se responsabilizar por ele [usuário], a responsabilidade é sua'. Então, a gente fica com aquele pesar*

57 Algumas dessas regras, do Regulamento do Usuário, estão disponíveis no site <http://www.metrobh.gov.br/cbtu/v2/final/usuarios/regulamento/regulamento.htm>, acessado em 19/10/2009.

*também (...) vai que nesse intervalo, acontece alguma coisa, a pessoa passa mal, vai pesar pra quem? Pro vigilante.*

*São diversos tipos de reações, porque nenhum bêbado é igual ao outro. Alguns se sentem constrangidos, uns entendem, uns vão embora, tranquilo.*

*A maioria das ameaças são pessoas embriagadas, a maioria... 'você vai ver, eu vou te encontrar na rua' 'ah, você vai ver, você não usa colete não, passa um ai, te mata, cê nem vê.*

*A maioria chama [a polícia], porque fala que estamos infringindo o direito dele de ir e vir... pode ir e vir, só não pode de metrô. (sic)*

Outro momento em que é frequente o atrito com usuários é na atuação em casos de mal súbito, registrada como a ocorrência mais atendida pelos vigilantes<sup>58</sup>. Atuar nesses casos é uma obrigação dos vigilantes e, para tanto, aqueles que têm mais tempo de trabalho no metrô, fizeram cursos de resgate e primeiros socorros. Os demais contam somente com as instruções de atendimento de primeiros socorros, disponibilizadas pelo curso de formação de vigilantes. Em ambos os casos, os vigilantes concordam que somente com a prática, no dia a dia das estações, conseguiram aprender a lidar com essas situações.

O objetivo do atendimento é prestar os primeiros socorros até a chegada do SAMU e do corpo de bombeiros. Todos os vigilantes trabalham com uma pequena pochete acoplada ao cinto, contendo luvas descartáveis para usarem nessas ocorrências. São realizados diversos procedimentos na tentativa de diagnosticar o estado de saúde da pessoa, dentre eles a realização de perguntas ou o toque no corpo das pessoas, sendo que, quando é necessário tocar ou expor parte do corpo das vítimas, eles lidam com o constrangimento e com as reações da população:

*(...) é uma situação difícil pra nós. O estresse é muito. Porque se você tá socorrendo uma pessoa, você tem que expor o corpo da vítima, dependendo do acidente, e realmente isso existe, às vezes a pessoa não sabe, as pessoas acham que você fazendo aquilo ali... Principalmente se for uma mulher. A pessoa tá aproveitando, tá abusando daquilo ali, da situação. É uma situação... Por exemplo, o tombo na escada... No primeiro degrau você desequilibrou da escada e desceu rolando... Eu não sei qual foi a gravidade do seu tombo, se você tá lá, desfalecida, desmaiada no chão lá. O que a gente tem que fazer? A gente tem que apalpar você da cabeça aos pés. Isso é de praxe. Se tem um tumor aqui, a gente é obrigado a deslocar uma parte da sua blusa, ver o máximo que você*

58 São inúmeras as causas de mal súbito, principalmente porque, segundo os vigilantes, nas regiões periféricas, a população procura o metrô porque sabe que, se passar mal, será socorrida e encaminhada por ambulância para um hospital, já que encontra dificuldades em ser atendida nos postos de saúde, pela superlotação ou falta de médicos.

*puder, ao mesmo tempo preocupando com sua integridade física e moral também. Só que sempre tem as pessoas que falam 'ah, não tem nada, tá abusando'. Vai que você está com uma hemorragia interna e a gente não sabe? Como a gente vai saber isso? Só apalpando... é assim que a gente tem que fazer. (sic)*

Muitos vigilantes se sentem inseguros e despreparados para agir nessas situações. Quando a ocorrência é aparentemente simples, como uma queda de pressão, eles conseguem atuar com certa tranquilidade, o que já não ocorre em caso de desmaio ou de um idoso com dores no peito:

*Eu não vou mentir não, dependendo da situação, eu fico tranquila. Uma queda de pressão, ocê sabe que... precisa de conduzir até um hospital? Precisa. Mas a pessoa já tá mais tranquila, ocê vai conversando ali, a pessoa vai te ouvindo. É mais fácil. Agora, quando se trata de um idoso, dor no peito, eu não sei muito o que fazer. Nós não temos esse treinamento. Nós temos 'se vira!', você vai tentando manter o usuário acordado até a chegada de uma ambulância. Então, a gente aciona a nossa [ambulância], aciona a do corpo de bombeiros, aciona o SAMU, porque, imagina se a gente perde uma vida ali na nossa mão? (sic)*

Há casos em que os vigilantes, ao tentarem fazer os atendimentos de primeiros socorros, acabam presenciando o falecimento do usuário, por isso, as ocorrências de mal súbito são vistas com tensão e medo:

*Já aconteceu de usuário sofrer infarto e não ter como... então aquilo ali pro vigilante fica complicado, por que aquilo não é todo dia. Se a gente fosse enfermeiro, trabalhasse num hospital, a gente ia acostumar. Mas não é rotineiro assim. Você perder uma vida no metrô... aí é mais complicado, você fica traumatizado, com medo. Tanto é que os colegas que atenderam e perderam o 'paciente' lá, eles quando falam assim 'mal súbito', eles já vão tremendo, com medo, entendeu? Sente, a pessoa sente. Não conhece o usuário, mas sente. É uma vida. Que a gente tá lá pra defender pra ajudar. Então é complicado, a gente se preocupa. (sic)*

Os vigilantes atuam também nos casos em que pessoas utilizam as dependências do sistema para praticar suicídio, sendo o risco desse tipo de ocorrência, portanto, já bastante conhecido por todos. Um dos vigilantes expôs seu modo de lidar com o problema, deixando claro que, além da proximidade com o trabalho do médico, do policial e do bombeiro, muitas vezes, deve agir como “psicólogo”:

*[suicídio] é uma situação que eu enxergo dessa forma... A gente faz um trabalho de psicólogo também. Porque às vezes, chega um cara ou uma garota, chorando lá, e você vê ela sentada lá, chorando; sei lá se ela tá passando mal... Quando você chega pra conversar com essa pessoa, ela começa a colocar aquelas*

*coisas dela pra fora, aquelas situações. Aí, o que você faz? Você não vai virar as costas, você vai amparar aquela pessoa, vai parar, escutar, ouvir. Por menos que você consiga entender ou fazer alguma coisa, pelo menos você dá ouvido pra essa pessoa, que ela vai se sentir melhor depois, e vai conseguir seguir a viagem dela, chegar no destino direitinho. O interessante pra nós é aquela pessoa que entra ali, sai lá e vai embora. E que dentro deste percurso não aconteça nada. E se for preciso, a gente acompanha essa pessoa. Embarca no trem com ela, até onde que ela vai... Mas não de perto, de longe, porque às vezes, ocê tá ali de pertinho, acompanhando ela, ocê constrange.... (sic)*

É responsabilidade da CBTU a vedação de todo o sistema, para que a população não tenha contato com os locais por onde transitam os metrô. Além de impedir a permanência e trânsito de pessoas nessa área de risco, a vedação tem o objetivo de proteger o patrimônio da empresa. Em seus quarenta quilômetros de faixa metroviária, são utilizadas grades, blocos de concreto e cercas vivas para essa vedação, porém, isso não tem sido suficiente para conter as invasões de pedestres e animais na via, sendo nesses casos que a vigilância atua<sup>59</sup>. Pedestres adentram o sistema por diversos motivos: pessoas desatentas, que deixam de utilizar as passarelas e tentam acessar as estações pela via férrea; tentativas de suicídio; fugitivos que tentam escapar das perseguições policiais, adentrando o sistema; usuários de drogas; ladrões de cabos de cobre e materiais de ferro para venda em ferros-velhos, dentre outros.<sup>60</sup>

Nos pontos com maior incidência de invasão de pessoas na via, foram criados “postos de trabalho”, nos quais os vigilantes ficam de pé, com uma garrafa d’água, sem abrigo contra qualquer tipo de intempérie, comunicando por rádio as ocorrências de invasão de pedestres, para que os trens diminuam a velocidade e uma equipe de vigilantes desça à via para conter o invasor. Nesse setor não há assento, proteção contra as variações climáticas, água ou banheiro. Caso necessite utilizar o banheiro, o vigilante tem que acionar um substituto na estação. Os vigilantes que atuam nesses postos são fixos, ou seja, não revezam de setor como os demais vigilantes metroviários.

Ao atuarem nas ocorrências na via, os vigilantes não podem utilizar arma de fogo, embora sejam obrigados a utilizar o colete à prova de balas, por isso, sentem-se, vulneráveis: “Aí, a gente tá trabalhando na via, lá, no meio do mato... a gente trabalha desarmado. Quer dizer, quando precisa de alguma coisa, a gente tem que pegar o cara é na unha mesmo.”

Atropelamentos, quase sempre fatais, são algumas das consequências dessas invasões e, nesses casos, a vigilância é a primeira a chegar, para avaliar a situação e realizar os primeiros procedimentos antes da chegada da polícia e do resgate:

59 A fim de tentar controlar essa situação, em determinados pontos onde a invasão é mais frequente, foram criados “postos de trabalho”, nos quais os vigilantes ficam de pé, com uma garrafa d’água, sem abrigo contra qualquer tipo de intempérie, comunicando via rádio as ocorrências de invasão de pedestres, para que os trens diminuam a velocidade e uma equipe de vigilantes desça à via para conter o invasor.

60 A quantidade de pessoas nas vias aumenta nos casos de greves dos servidores da CBTU. Como não há movimentação de trens, pessoas aproveitam para tentar adentrar o sistema, o que faz com que um grande número de vigilantes seja deslocado para as vias.

*Geralmente, 99% é vítima fatal. O primeiro a chegar no local é a segurança. O maquinista não abre a porta entre vias, só na estação. Ele não pode abrir. Ele não desce da cabine porque ele tá em estado de choque. Você tem que chegar, avaliar a situação do acidentado. (sic)*

A atuação dos vigilantes, portanto, é fundamental para que os metrô contínuem operando após um acidente. O maquinista não pode sair do trem e é fundamental que a via seja liberada o quanto antes, para evitar que os usuários, por desespero ou curiosidade, tentem abrir as portas e fiquem nos trilhos. Além disso, é preciso que o movimento seja retomado para não congestionar os trilhos, o que implicaria o fechamento das estações<sup>61</sup>. Dessa forma, os vigilantes são autorizados a alterar a “cena do crime”, retirando os restos mortais dos trilhos e colocando-os na lateral da via cobertos por sacos, para assim liberar o fluxo e aguardar a chegada da perícia:

*Ali é o seguinte: é um crime. E o local do crime não pode ser alterado até chegar a perícia, né? Mas ali dentro, o trem não pode parar, e não pode ficar parado naquele local, então a gente tem permissão pra alterar o local do crime ali. Então, o que a gente faz? Retira o que está sobre a via, e o trem, se o maquinista tiver condição, ele conduz o trem até a próxima estação ali. Se ele não tiver condição e ele não conseguir fazer isso, vem outro maquinista pra conduzir. Porque geralmente o maquinista fica em estado de choque, né? Ah, a gente retira aquilo ali, o trem vai pra lá e depois vem a perícia, aquele procedimento todinho. (sic)*

Embora sejam minoria, há casos em que a vítima de atropelamento não vai a óbito imediatamente e, em casos assim, os vigilantes se deparam com a agonia e a dor das vítimas, exigindo deles um grande controle emocional para lidarem com a situação:

*Se eu chegar lá e encontrar aquela pessoa despedaçada e agonizando, é muito pior. Se ela tiver morta, pra mim é melhor. Agora se ele tiver agonizando... Igual aquela senhora que cortou a perna. Cheguei lá e ela tava agonizando. Uma andarilha, o trem passou na perna dela, cortou a perna dela, quando o pessoal chegou lá, ela tava agonizando, gritando, agonizando ainda... como é que você vai fazer pra estancar aquele sangue ali? Não tem como. Ela vai sangrar até morrer, e ocê vai ficar parado ali escutando ela gritar, ver ela morrer. Por isso é que eu falo, quando ocê chega lá e tá morto, ocê só vem com a pazinha. (sic)*

Mesmo tendo de enfrentar situações como essa, os vigilantes não recebem qualquer tipo de assistência psicológica, ou seja, após lidarem com um atropelamento ou terem de recolher restos mortais sobre os trilhos do trem, muitas vezes, eles retornam ao trabalho

<sup>61</sup> Um atraso de cinco minutos pode fechar a estação, exigindo o bloqueio das roletas para impedir que algum passageiro entre no sistema. Por isso, é importante a rapidez na resolução de ocorrências na via.

“normalmente”, como se nada tivesse acontecido, o que tem sido motivo de desconforto e insônia, como relatado a seguir:

*A gente, como nós somos terceirizados, né, como terceirizado não tem direito a nada, a gente que é o primeiro a chegar no local, que vê aquela situação toda, quem sente aquele cheiro de sangue queimado, né, faz aquilo tudo... você não tem um acompanhamento psicológico. No mesmo dia ocê tem que voltar pra trabalhar. E no outro dia também. O funcionário do governo, ele vai, sai dali, faz um acompanhamento psicológico, recebe uns dias, transfere pra outro setor, até o cara se recuperar, direitinho, né? Nós não, a gente vai dormir, coloca a cabeça no travesseiro, a gente enxerga uma cabeça, ou um pedaço duma víscera, ou um pedaço caído lá do outro lado, um olho preso na terra. Eu peguei dois atropelamentos sérios. Foi no dia 23/12, às 23:10min. Foi um suicídio. (sic)*

#### A ATUAÇÃO DAS GUARDIÁS NA VIGILÂNCIA METROVIÁRIA

O trabalho das guardiãs da equipe de segurança da CBTU foi estudado, a partir de entrevistas realizadas com uma guardiã, quatro vigilantes e dois supervisores de segurança da empresa. De imediato, cabe dizer que elas são pouco numerosas, ou seja, em um universo de 340 profissionais de segurança, há apenas doze guardiãs. Na visão dos gestores de segurança do metrô, predomina na vigilância a necessidade de força bruta e, por isso, a maioria dos trabalhadores deve ser do sexo masculino.

Elas são alocadas na gerência de segurança operacional (GESOP), voltada para o atendimento ao público nas estações<sup>62</sup>. O trabalho das guardiãs se concentra nas grandes estações e, a cada quinze dias, há rodízio de setores, mas elas transitam somente entre essas estações, o que se justifica, segundo os gestores, pela demanda de habilidade no trato com crianças, mulheres e idosos, e porque é preciso inseri-las em equipes maiores (que só existem nas grandes estações), sob pena de tornar mais vulnerável a estação:

*As guardiãs ficam somente nas estações centrais. Elas demonstram muita habilidade nas questões relacionadas à ação social, auxílio a crianças, idosos, mulheres... E isso é essencial num sistema desse tamanho.*

*Se ocorre uma ocorrência de segurança pública, o marginal vai se sentir mais encorajado em descobrir que é uma dupla mulher e homem. Por isso, a gente coloca só nas grandes estações, com equipes maiores. (sic)*

No entanto, é justamente o trabalho nas grandes estações que é visto como penoso por toda a equipe, pois, como há um grande fluxo de pessoas, o número de ocorrências

<sup>62</sup> A divisão do trabalho será tratada em detalhes adiante.

é muito maior do que nas demais estações e, sendo as guardiãs preferidas nas situações que exigem habilidades com o público, elas trabalham “no limite”, como os próprios vigilantes definem, porque “O salário é igual [entre vigilantes e guardiãs], mas o trabalho é diferente: elas só trabalham no limite, nas estações maiores.”

A prescrição do trabalho realizado nas estações é comum aos vigilantes e às guardiãs, mas percebe-se uma divisão informal de tarefas: as guardiãs atuam preferencialmente nas ocorrências com mulheres, crianças e deficientes físicos, enquanto os homens se envolvem nas ocorrências que exigem força bruta ou averiguações nas vias férreas.

#### O RELACIONAMENTO COM AS EMPRESAS CONTRATANTES E DE VIGILÂNCIA

O relacionamento com a empresa contratante é considerado tenso, visto que, os vigilantes sentem-se pressionados, permanentemente vigiados e, em muitos casos, desvalorizados pela mesma, relatando serem comuns punições e ameaças de substituição. Além disso, a pressão, no sentido de agirem com perfeição, e a forma de cobrança dos gestores são percebidas como causas de estresse no trabalho:

*Segurança nenhum é reconhecido. (...) ‘você tá aqui pra isso, se você não fizer isso, tem 1.000 currículos pra por aí no seu lugar’. A gente escuta isso! E isso aí vai mexendo com o psicológico. E a gente fica com medo de ficar desempregado, ocê precisa de trabalhar, pagar aluguel, tem filho, entendeu? Como é que fica desempregado? Ai você se sujeita. É o que acontece. (sic)*

*(...) é seu trabalho, você tem que fazer, mas a forma como é cobrada, isso estressa! Porque, por exemplo, ninguém é perfeito, uma hora você erra, uma hora você vacila, entendeu? Ai, quando você erra, vem aquela cobrança forte em você. Ai, o que acontece? O cara vai ao médico, o cara afasta, e quando o cara volta: ‘Oh, ocê vai descer lá na empresa [de vigilância], de lá eles vê o que faz com você’. Se eu sair de lá... eu não tô mais novo... ninguém me aceita em lugar nenhum mais não. Porque minha idade já tá... vai ser difícil. (sic)*

A sensação de desvalorização é percebida, principalmente, quando ocorrem situações de conflitos entre orgânicos e terceirizados, como a seguir:

*Por exemplo, tem uma ocorrência, a gente vai atuar. Se um chefe de estação chegar e falar que eu tô errada, todo mundo vai entender que eu tava errada, todo mundo vai acreditar na palavra do orgânico. A não ser que eu tenha testemunha. Mas se for a palavra dele contra a minha, a minha não vai servir não.*

O relacionamento com a empresa de vigilância é difícil, sendo comuns as queixas de distanciamento e de falta de atenção e respeito pelos vigilantes, quando precisam de atendimento, principalmente, quando são constatadas diferenças salariais.

O setor metroviário também possui histórico de falências de empresas de vigilância, sendo que a última, ao decretar falência, deixou de pagar os direitos trabalhistas, e muitos vigilantes relatam que permaneceram sem usufruir férias durante vários anos, em virtude da troca de empresas prestadoras. Essa situação gera insegurança entre eles, o que ficou comprovado pelo questionário, no qual 47% dos vigilantes avaliaram a empresa atual como instável.

Além do histórico de falências e da sensação de insegurança quanto à situação da empresa atual, os vigilantes metroviários temem perder o setor de trabalho, em virtude das discussões acerca da ilegalidade da terceirização da segurança metroviária.<sup>63</sup>

## A VIGILÂNCIA EM EVENTOS

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

Foram entrevistados aproximadamente oitenta vigilantes do setor de eventos, ao longo da observação das atividades desse segmento, englobando inclusive eventos de grande porte. A etapa quantitativa obteve retorno de 26 sujeitos desse grupo, correspondendo a 2% do total de vigilantes que responderam ao questionário.

As respostas dadas delinearam o seguinte perfil do grupo: faixa etária jovem, variando de 25 a 40 anos; tempo de exercício na profissão entre dois e dez anos, com uma média de seis anos de trabalho nesse segmento. A presença das mulheres ocupou aproximadamente ¼ da amostra, o que revela considerável avanço na inserção feminina nesse setor. No que se refere à escolaridade, detectamos a prevalência do ensino médio completo.

### O COTIDIANO DE TRABALHO

O cotidiano dos vigilantes que atuam em eventos é marcado por uma grande variedade de situações, a começar pela natureza do evento, o número de pessoas envolvidas e o tipo de público, com o qual têm de lidar. A vigilância em eventos abrange a atividade realizada pelos vigilantes em estabelecimentos e/ou espaços com diferentes configurações (aberto ou fechado, amplos ou reduzidos), onde são promovidos espetáculos artísticos, feiras, exposições, casamentos, etc.

As funções desempenhadas nesse segmento visam à proteção do patrimônio e da integridade das pessoas e abrangem o controle de entrada e saída de pessoas, verificação de convites e/ou de adequação dos trajes ao local e a realização de revistas nos participantes do evento, além de exigirem do público obediência às normas impostas pelo contratante, o que, muitas vezes, ocasiona conflitos.

---

63 Lei. 6149/ 74 - Dispõe sobre a segurança do transporte metroviário e dá outras providências. Art 3º- Para a segurança do transporte metroviário, a pessoa jurídica que o executa deve manter corpo próprio e especializado de agente de segurança com atuação nas áreas do serviço, especialmente nas estações, linhas e carros de transporte.



## CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A escala de trabalho é comunicada, em geral, com dois dias de antecedência, mesmo quando o evento é realizado em outra cidade. A falta de autonomia para escolha da escala e dos dias de folga são queixas frequentes entre esses trabalhadores. O período de trabalho e as escalas de trabalho variam de acordo com a duração e a natureza do evento, aspecto que afeta a remuneração desses trabalhadores, já que o valor pago a eles é diretamente proporcional ao número de horas trabalhadas<sup>64</sup>.

A contrapartida financeira é calculada pelas empresas de vigilância, antes da realização dos eventos, com base em uma “previsão” de sua duração, entretanto, na maior parte das vezes, os eventos duram mais do que o previsto e, mesmo tendo de permanecer no trabalho até “quando o último cliente deixa o local”, os vigilantes recebem apenas o valor correspondente às horas previstas. São comuns jornadas de trabalho que vão das dezesseis às seis horas da manhã, totalizando quatorze horas de trabalho, mas ocorrem também jornadas ainda maiores. Em geral, tanto as horas extras quanto o tempo gasto no deslocamento, entre a empresa e o local de realização do evento, não são contabilizados para fins da remuneração<sup>65</sup>.

O trabalho é realizado, na maioria das vezes, na posição de pé. Mais de 50% dos pesquisados afirmam não terem ou não poderem utilizar cadeira, durante o trabalho. Os alojamentos destinados a eles, tanto de permanência (durante o dia) quanto os de pernoite (nos casos de eventos realizados fora da cidade), apresentam uma infraestrutura inadequada, com condições de acomodação e higiene precárias. Por vezes, sequer há água tratada e, normalmente, o número de vestiários disponíveis não atende às suas necessidades.

Quando o local de realização do evento, não apresenta cobertura adequada contra intempéries climáticas (chuva, frio, calor, vento), para o que os vigilantes recebem capas de chuva, pouco eficazes, conforme disse um deles: “aquela capa molha mais que a chuva”.

Alguns dos vigilantes entrevistados relataram situações de trabalho extremamente precárias, nas quais tiveram que permanecer expostos ao sol e a altas temperaturas, durante nove horas ininterruptas, resultando em fortes dores de cabeça, seguidas de desmaio. Foi também relatada a permanência em locais insalubres, como em meio a excrementos de animais, durante uma exposição agropecuária em uma cidade do interior de Minas Gerais. Nesses casos, geralmente os vigilantes têm que utilizar os mesmos banheiros disponibilizados ao público do evento, o que os expõe ao risco de serem abordados, enquanto satisfazem as suas necessidades.

---

64 De acordo com a CCT (2010), o piso salarial/hora dos vigilantes que atuam em eventos é de R\$7,02 (sete reais e dois centavos), estando incorporado nesse valor o adicional noturno.

65 É relevante notar que, em certos casos, os deslocamentos realizados são longos, como ocorre na prestação de serviços em outras cidades do estado de Minas Gerais.

Outra característica prejudicial do setor de eventos é o fato de se utilizarem neles equipamentos de grande potência para sonorização e apresentações audiovisuais, casos em que os vigilantes permanecem expostos a ruídos intensos por períodos prolongados, sem protetores auriculares, situação que prejudica ainda mais aqueles que se posicionam próximo aos equipamentos e caixas de som.

A comunicação entre os membros da equipe de vigilância nos eventos, fundamental para a realização desse trabalho, é realizada por rádio, sintonizados em volume elevado ou máximo, por exigência das próprias circunstâncias. Evidentemente, essa situação pode acarretar problemas auditivos, que podem se manifestar e agravar, ao longo do tempo, tendo alguns dos vigilantes entrevistados relatado que perceberam mudanças no volume de sua voz, um indicativo dos problemas auditivos a que estão sujeitos em decorrência dessa situação.

As refeições e lanches oferecidos pelas empresas de segurança não são satisfatórios e, em muitas ocasiões, são os próprios vigilantes que arcam com o custo de sua alimentação, durante os eventos. Entretanto, sabe-se que alimentos e bebidas nos eventos são geralmente comercializadas com preços mais elevados, o que se apresenta como mais um problema, se considerarmos que um vigilante recebe aproximadamente sete reais e dois centavos por hora trabalhada em um evento (já incorporado o adicional noturno)<sup>66</sup>.

De acordo com esses profissionais, as condições de trabalho nos eventos são vistas e organizadas de modo satisfatório, somente quando órgãos públicos, geralmente o Ministério do Trabalho ou a Polícia Federal, realizam inspeções *in loco*, sendo apenas nessas situações que algumas de suas reclamações são ouvidas.

Os vigilantes que trabalham nesse setor geralmente são contratados por prazo determinado e, por isso, remunerados apenas pelo evento em que atuam. As empresas prestadoras de serviços observam as leis trabalhistas durante o curto período em que há a prestação de serviços. Tudo isso contribui para que muitos trabalhadores recorram a esse trabalho, apenas como uma segunda fonte de renda, acumulando assim longas horas de serviço e poucas de repouso.

#### OS DIFERENTES TIPOS DE EVENTOS E OS CONFLITOS COM CLIENTES

A natureza do evento e o perfil do público influenciam diretamente na quantidade e na qualidade dos “conflitos” e das “brigas” e, portanto, interferem diretamente na atuação da equipe de vigilância. Os vigilantes dessa categoria consideram que “passar segurança e confiança” aos clientes e ao público é uma de suas obrigações, o que implica modificar seu próprio comportamento a fim de legitimarem sua autoridade, como afirma um entrevistado:

*Vigilante não pode dar muita ideia. Se a gente for muito sorridente eles tomam conta de você. A gente faz a ronda pra impor presença, evitar brigas. Mas a cara fechada assim é só no começo, até passar a confiança. Se o vigilante não tiver corpo, os caras não te respeita. (sic)*

<sup>66</sup> Dados da CCT (2010).

Como se pode perceber, a ‘atitude preventiva’ é um traço característico e importante do trabalho de vigilância. A proteção física das pessoas, nesse sentido, tem ganhado destaque, já que, em muitos eventos, principalmente os de grande porte, como shows de “rock” e “axé”, os vigilantes precisam garantir a segurança do público, principalmente feminino, contra o abuso físico e verbal, por parte dos homens.

Em eventos de música baiana (“Axé”) exige-se para a entrada a apresentação do ingresso e dos trajes específicos (abadá) e os vigilantes devem realizar os procedimentos de “revista” do público, já que a entrada de armas, bebidas e drogas não são permitidas. A revista é feita com detectores de metais e também pelo “tato”. Já em eventos religiosos ou voltados para a família, o procedimento de revista dos clientes não é, em geral, demandado pelos contratantes.

O consumo de drogas, lícitas e ilícitas, por parte do público, é muito intenso em grande parte dos eventos, conforme afirmam os vigilantes, o que provoca o aumento da agressividade e irritabilidade, e, por conseqüência, aumenta o número dos conflitos. Assim, muitos frequentadores, de acordo com os relatos, “arrumam briga” (física e verbal), sempre com postura de desrespeito frente à segurança, obrigando o vigilante a adotar atitudes drásticas como a de expulsá-los do local, prática bastante comum, segundo eles.

Os vigilantes ainda possuem a função de prevenir pequenos furtos, sendo essa, do seu ponto de vista, uma das tarefas mais importantes em qualquer tipo de evento. As ações preventivas contra furtos ocorrem mediante a identificação de possíveis suspeitos até a captura de culpados, quando flagrados com o(s) objeto(s) furtado(s).

#### O USO DOS INSTRUMENTOS DE TRABALHO

Na maior parte dos eventos investigados, os vigilantes trabalham sem armas de fogo, por solicitação dos contratantes, decisão endossada pelas empresas de vigilância. Em certos casos, utilizam apenas a tonfa<sup>67</sup> para exercerem sua função. No entendimento dos gestores, trata-se de uma opção que reduz o custo do serviço e evita possíveis tragédias, devido a eventuais condutas “impulsivas” ou “abusivas” por parte dos vigilantes, em situações de conflito.

É importante ressaltar que os vigilantes de eventos vivenciam situações capazes de suscitar fortes emoções, que eles devem administrar, conforme explica um dos entrevistados: “você tem que contar de um até dez pra não perder as estribeiras!”. Ao contrário da ideia de que a força é o único recurso ao qual recorrem esses trabalhadores, não é a “brutalidade” que aparece como forma de ladear conflitos, mas a linguagem.

Os dados obtidos por meio dos questionários revelam que os vigilantes do segmento de eventos tendem a privilegiar atitudes não violentas, quando são agredidos, física ou

---

67 A tonfa é um bastão utilizado como arma de defesa e contenção por profissionais da área da segurança.

verbalmente pelo público. Dessa forma, 50% dos que atuam em eventos afirmam que tentam conversar de forma não agressiva quando são agredidos, enquanto 30% dizem se conter e não reagir agressivamente.

Isso evidencia que o trabalho dos vigilantes nos eventos exige certa competência para lidar com o público e conhecimento prático, não apenas das técnicas de imobilização, mas dos instrumentos de ‘negociação’: Em algumas situações fica evidente que esse recurso da linguagem e da negociação ocupa uma posição fundamental e talvez seja um dos principais instrumentos dessa atividade.

*Aconteceu foi lá na UFMG... Foi calourada... teve um negócio... Um rapaz mexeu com a namorada do outro... Aí, o cara foi pra agressão. Eu tava vendo, mas tava só esperando... Aí, eu cheguei e falei: ‘oh, grande, o cara tá meio ruim, o senhor tá vendo... o senhor vai brigar? Tá certo, eu sei que ele tá errado, ele mexeu com sua esposa...’. Fui lá, conversei com ele: ‘oh, o marido da mulher tá ali, você fica na sua, porque senão vai trazer complicação pra gente. Fica tranquilo aí e curte o show. Se isso voltar a acontecer, eu vou ter que retirar você pra fora.’ Acabou, foi pro outro lado e ficou tranquilo... (sic)*

Todavia, mesmo nas situações em que se faz necessário utilizar técnicas de imobilização, pode-se constatar que as ações são conduzidas por uma racionalidade própria daqueles que conhecem o trabalho, visando evitar possíveis efeitos indesejáveis, como mostra o seguinte relato:

*O senhor tá com a tonfa, se o senhor bater aquilo na cabeça, na coluna, qualquer coisa... é prejudicial. Por que na hora da raiva o senhor não sabe como vai bater, né? Você tem que imobilizar pra poder retirar ela com maior segurança também. Eu tô com a tonfa, eu vou e ponho a tonfa no braço do senhor, **se eu puxar demais quebra ele. Tem só que colocar ela pra imobilizar ele, pra ele não mexer, acompanhamos até sair na portaria.** Isso quando há agressão dele, porque quando não há... O cara tem que saber pegar. Pra imobilizar a pessoa **tem que saber pegar, né? Porque se não souber pegar, se fizer errado até machuca ela.** Se não souber pegar no lugar certo... Por isso, a gente trabalha de dois. Tá um do lado e um do outro. (sic)*

#### A IMPORTÂNCIA DO COLETIVO PROFISSIONAL

Sendo a atividade dos vigilantes essencialmente coletiva, a desestabilização do coletivo profissional, por meio de rodízios e modificações constantes na equipe, pode abalar as estratégias construídas por eles para lidarem com as situações de trabalho. Os ‘códigos profissionais’, as ‘regras’ e o ‘repertório de ações possíveis’ para cada situação só podem ser construídos e partilhados se o coletivo profissional se encontra estável no tempo e espaço.

Nesse âmbito de prestação de serviços de vigilância em eventos, o fortalecimento do coletivo profissional é fundamental, uma vez que possibilita aos profissionais se apoiarem na experiência dos colegas para tomarem suas decisões, evitando a ocorrência de certos incidentes, como relata um dos entrevistados:

*Tem uns que não sabe conversar... já vai pegando o cara e colocando pra fora. Eu mesmo vi um vigilante fazer um negócio lá em Lavras que eu mesmo me senti assim... incomodado. O menino saiu, e depois de sair não tem retorno. Ele saiu e quis voltar. Ele ficou lá falando... Ai ,o vigilante não deixou. O vigilante saiu daqui no menino e num conversou não, já foi dando um tapa na cara do menino. Falei: «não, não é assim que vigilante trabalha, não». Deu um tapa na cara do menino e ele foi embora. Tava xingando era o outro vigilante que não deixou entrar, nem era com ele, não. Eu mesmo me senti assim constrangido. Pela forma... o cara chegar de uniforme e bater na cara da pessoa. (sic)*

Pode-se perceber que o vigilante entrevistado reprova abertamente o comportamento de um colega que, segundo ele, desconhece as regras básicas de como o trabalho deve ser desenvolvido. Ademais, é possível dizer que o vigilante não avalia seu colega apenas a partir de uma ‘perspectiva individual’, mas a partir de um ‘referencial’ comum aos vigilantes, motivo pelo qual fala pela ‘categoria’, dizendo que ‘isso não é coisa **de vigilante**’.

Por fim, além dos problemas expostos, os vigilantes que atuam em eventos convivem em certas situações com a vigilância clandestina, exercida por pessoas que não cumprem os pré-requisitos legais para o exercício da profissão e, por vezes, os atos praticados por esses vigias clandestinos acabam sendo creditados aos vigilantes, o que é feito inclusive pela mídia, o que afeta negativamente a imagem da categoria profissional.

## A VIGILÂNCIA EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

### CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

O estudo desse segmento baseia-se em 35 entrevistas individuais com os vigilantes, bem como em observação direta do local de trabalho. Na etapa quantitativa, obtivemos o retorno de 52 indivíduos, correspondendo a 4% do total de vigilantes que responderam ao questionário nessa pesquisa, sendo que 43 deles eram homens e 09 mulheres, o que mais uma vez revela a prevalência do gênero masculino na atividade.

A faixa etária média dos que responderam ao questionário é de 35 anos e a maioria é casada. Sobre a escolaridade, encontramos o ensino médio completo como prevalente e, quanto ao tempo de exercício da atividade, possuem em média sete anos de profissão.

## O COTIDIANO DE TRABALHO

As modalidades de contratação dos serviços de segurança privada nas instituições de ensino variam entre os serviços terceirizados e os orgânicos<sup>68</sup>. Nas instituições públicas, os vigilantes orgânicos coexistem ao lado de vigilantes terceirizados, sendo possível constatar diferenças em relação aos benefícios e à remuneração concedida aos trabalhadores, bem como nas jornadas de trabalho e atribuições. Na amostra estudada, em um total de 52, 42 trabalhadores são contratados de modo terceirizado e apenas dez possuem contratação orgânica.

Durante seu trabalho, os vigilantes lidam com públicos de diferentes estratos socioeconômicos e culturais (alunos, professores e comunidade em geral), o que exige deles competência para se relacionarem, aspecto marcante do trabalho nesse segmento.

Nesse setor, a prestação dos serviços de vigilância é efetuada sem o uso de armas de fogo e de colete à prova de balas, por orientação da própria contratante, por isso, os vigilantes trabalham desarmados, mesmo nos setores em que há bens de certo valor, como computadores e projetores multimídias.

## AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

As condições de trabalho não são diferentes daquelas que identificamos em outros segmentos. Da mesma forma, que na maioria dos setores, os vigilantes que atuam em instituições de ensino permanecem expostos às intempéries climáticas (sol, vento, chuva) durante longos períodos. A inadequação do material de proteção, fornecido pelas empresas, também é ressaltada por eles, como esclarece um dos entrevistados: “Essas capas de chuva são baby-look, sabe? Fedem chulé quando molham também”. Muitos dos postos de trabalho não parecem terem sido planejados para atender às necessidades mais básicas desses trabalhadores, situação responsável por um sentimento de indignação e insatisfação com o trabalho: “eles te oferecem um fusca e querem uma BMW”.

Em face dessas condições, os vigilantes improvisam, criando estratégias para contornar as adversidades. As observações evidenciaram, por exemplo, que, para evitar os longos períodos de exposição ao sol, na portaria das instituições, às vezes, pendura-se um “guarda-chuva” na parte superior dos portões. Essa estratégia só foi possibilitada porque houve autorização prévia da instituição de ensino e dos inspetores de segurança, mas é importante lembrar que nem todas as instituições permitem que os trabalhadores façam esses ajustes e improvisos nos locais de trabalho.

Além do trabalho executado sem os equipamentos e/ou locais adequados para se protegerem das variações climáticas, esses trabalhadores permanecem por longos períodos

---

68 Os serviços orgânicos de vigilância se referem às empresas que constituem o seu próprio organismo de segurança, em vez de contratarem empresas prestadoras desse tipo de serviço.

de pé e fazendo rondas, como também constatado em outros segmentos da vigilância: “a gente anda o dia inteiro”. Em certas instituições, eles fazem um rodízio mensal entre as portarias e os postos de trabalho, o que percebem positivamente, uma vez que isso contribui para reduzir o desgaste de se ficar “no mesmo trabalho o tempo todo”.

Na amostra estudada, aproximadamente 50% dos vigilantes não utilizam as cadeiras, mesmo que estas existam no posto de trabalho. Muitas vezes, os gerentes ou os próprios clientes os recriminam ao vê-los assentados, como se nada estivessem fazendo, de modo que, a disponibilidade da cadeira não garante o seu uso.

A “falta de autonomia” é uma queixa comum entre os vigilantes que atuam em instituições de ensino superior, seja de caráter público ou privado. Embora recebam orientações e devam obedecer às normas administrativas, não dispõem da autonomia necessária para fazê-las “valer” junto à comunidade acadêmica, sentindo-se sistematicamente desautorizados para agirem. Ou seja, eles se encontram em uma situação paradoxal, já que devem impor o respeito às normas e regras da instituição, mas não contam com o respaldo institucional necessário para assegurar sua atuação.

Os vigilantes se ressentem, por exemplo, de não terem autoridade para barrar certos alunos sem documentação, o que acaba por transformar a prática de “solicitar a carteira de estudante” em “mera burocracia”, pois qualquer um, a princípio, pode entrar sem identificação. Por isso, alguns trabalhadores sugerem a instalação de catracas eletrônicas, como forma de reduzir os conflitos e ampliar a segurança institucional, sem que eles sejam culpados de “impedir a entrada dos alunos”.

No caso de comércio de mercadorias e/ou uso de drogas, a tarefa dos vigilantes é identificar os envolvidos e repassar aos seus coordenadores as informações, as quais geralmente são repassadas às instâncias administrativas, embora isso não resulte em medidas preventivas e/ou providências, segundo a percepção dos vigilantes. Em vários casos, os vigilantes receiam que sua tarefa de cobrar obediência às normas seja mal interpretada pela comunidade acadêmica, gerando insatisfação e queixas que, eventualmente, possam acarretar a sua substituição, cuja insegurança é reforçada pelo discurso institucional, de que o “cliente tem sempre razão”.

Em instituições particulares, eles são proibidos de registrarem ocorrências e, além disso, na maior parte dos casos, não recebem, na forma de um impresso, as normas que devem observar e sobre as quais devem exigir obediência, o que os impede de respaldar suas ações e justificarem, diante das pessoas e da própria instituição, certas intervenções, tornando passível de discussão boa parte de seus atos. Mais do que isso, nesse modelo de contratação, os próprios inspetores de segurança se veem com pouco poder de negociação, assim, os trabalhadores podem ser facilmente substituídos e/ou remanejados, bastando haver uma solicitação da contratante.

A submissão das empresas de vigilância às contratantes se evidencia em vários aspectos, visto que a fixação da jornada e da escala de trabalho, das diretrizes e normas do serviço

e dos procedimentos para resolução de problemas se submetem à sua normatização. Há escalas de trabalho variadas, conforme demandado pelas contratantes, como por exemplo: 6x1 (folga nos domingos e feriados), 5x2 (com a folga no sábado e domingo) e 12 x 36. Assim, as escalas de trabalho podem, mesmo sem a aceitação do vigilante, serem modificadas pela contratante, acarretando, muitas vezes, problemas para sua vida pessoal e familiar ou resultando em uma concorrência entre eles pelos melhores horários de trabalho.

A confusão entre as atribuições de porteiro e vigilante é um aspecto característico desse segmento. Em certas situações, é possível constatar vigilantes e porteiros realizando tarefas idênticas, tais como: a liberação de entrada e saída de alunos e veículos, abertura de portões, fornecimento de informações e outros. Outras tarefas menos específicas, como carregar cavaletes e cones de sinalização de estacionamento, também têm sido efetuadas pelos vigilantes.

Em uma instituição pública, observou-se, por exemplo, que os vigilantes desempenham o controle do tráfego interno e do trânsito de pessoas, de contenção de tentativas de invasão (inclusive em casos de greves) ou de depredação do patrimônio e do comportamento de alunos.

#### A RELAÇÃO COM OS ALUNOS

Com frequência ocorrem conflitos entre alunos e vigilantes, devido às sistemáticas recusas a seguirem as orientações e normas institucionais, cujo cumprimento os vigilantes devem assegurar. Mais de 50% dos vigilantes já recebeu algum tipo de agressão verbal dos alunos. Eles afirmam que os estudantes se recusam a acatar e obedecer às normas sob o argumento do “direito estudantil” e “direito à livre permanência”. Nessas instituições de ensino, principalmente as públicas, os vigilantes têm que lidar com alunos que estacionam veículos em locais proibidos, que consomem drogas e que transitam em velocidade não permitida nas dependências da instituição.

De forma semelhante, nas instituições privadas de ensino, a cobrança de obediência às normas institucionais também suscita, em certos casos, conflitos mais ou menos intensos entre vigilantes e estudantes. Em algumas portarias, por exemplo, os vigilantes devem solicitar aos alunos a apresentação do documento de identificação, próprio da instituição (carteira de estudante), para liberar seu acesso. Contudo, há situações em que os alunos, ao serem abordados, contestam a sua ação e, em alguns casos, chegam a ofendê-los verbalmente, com termos que desqualificam esses profissionais.

A “diplomacia” é uma atitude necessária, segundo os trabalhadores, para negociar e conversar com os alunos, quando precisam inibir e/ou impedir certas condutas. Mais do que isso, essa capacidade de negociar e ladear conflitos evidencia uma evolução das estratégias utilizadas por esse coletivo profissional para fazer face às adversidades do cotidiano:



*E tem também a postura da linguagem. O vigilante do século XXI não é aquele vigilante mais, grosseiro, da força né?... E hoje a gente aprende uma coisa no curso, que chama tecnologias não letais, e técnicas de abordagens, diálogo, a própria questão dos direitos humanos. Eu não posso simplesmente chegar e tocar em você, então é aquela postura não só corporal mas também lingüística. Então, o vigilante do século XXI tem que dominar, senão, ele vai ficar fora do exercício do trabalho. (sic)*

#### AS ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

O trabalho de vigilância não é uma mera reprodução de técnicas ou procedimentos formais. A atividade dos vigilantes é fruto de um constante embate de valores e saberes, como se pode perceber na conduta daqueles que trabalham na portaria de uma das instituições de ensino pesquisadas.

Em geral, nas instituições privadas, o trabalho de identificação do público é feito mediante a solicitação do documento estudantil ou correlato, que comprove a autorização para entrada, contudo, se os vigilantes tivessem que adotar esse procedimento para cada indivíduo que passa pela portaria, em veículos e/ou a pé, as portarias ficariam congestionadas no período de entrada, atrasando e prejudicando os compromissos dos estudantes e professores. Por isso, em muitos casos, aqueles que atuam há mais tempo na instituição utilizam a memória como um dos recursos de sua atividade. A identificação passa então por um registro pessoal dos trabalhadores, por seu “acervo mnemônico”. Dessa forma, eles não só cumprem com a tarefa de identificar os transeuntes, mas conseguem agilizar o procedimento de entrada, evitando prejuízos.

Entretanto, apesar de conhecerem grande parte dos alunos e, às vezes, até os fornecedores, pode-se observar que não dispensam a cobrança das carteiras de identificação. Em algumas situações, eles exigem a identificação até mesmo de alunos que já conhecem, o que faz com que alguns estudantes se indisponham (“mas você me vê aqui todo dia!”), embora o procedimento se justifique, de acordo com eles, por várias razões.

Em primeiro lugar, argumentam que, nas situações em que o vigilante está diante de uma longa fila de alunos, se não fizer a cobrança do documento de identificação de todos, aqueles que forem solicitados poderão se sentir injustiçados ou discriminados. Por isso, nessas circunstâncias, uma guardiã opta por pronunciar em tom de voz alto: “carteirinha na mão pessoal”, pois, embora pareça que essa atuação nada mais seja do que a realização de um procedimento “formal”, do ponto de vista de sua atividade é possível dizer que, a adoção dessa conduta aparentemente “fria” e “impessoal” possui outro sentido subentendido: agindo assim ela não só realiza a identificação dos alunos (tarefa), mas trata a situação de forma “pessoal” e “afetiva”, baseada em valores, sobretudo, o de

igualdade no tratamento, de modo a evitar o constrangimento daqueles que ela não conseguiria identificar pelo recurso da memória. Sem dúvida, por isso, se pode dizer, como afirma Clot (2006) que a atividade de trabalho se dirige não apenas ao objeto da tarefa, mas aos outros, em referência às suas atividades.

A segunda justificativa é de que a solicitação da carteira de estudante ou documento similar, que comprove a relação do indivíduo com a instituição, mostra às “pessoas mal-intencionadas” que a instituição está sendo resguardada, o que pode ser dito também em relação à postura do vigilante no posto de trabalho, cuja manutenção, além de ser uma exigência física, comporta uma dimensão simbólica, tratando-se de um recurso estratégico utilizado pelos trabalhadores que traduz uma forma de comunicar ao público e a eventuais suspeitos que “o segurança está atento” e “alerta”.

Assim como ocorre em outros segmentos, os vigilantes que atuam nas instituições de ensino superior têm se especializado em observar e reconhecer os comportamentos típicos que caracterizam e diferenciam os estudantes das “pessoas mal-intencionadas” ou eventuais “infratores”. Os trabalhadores mais experientes observam aspectos específicos do comportamento de certas pessoas no âmbito acadêmico e, às vezes, conseguem identificar possíveis infratores por certos sinais: “o jeito de olhar do cara”, “você tem que observar o grau de ansiedade, se ele tá nervoso ou não, se tá suando”, “quantas vezes ele fica olhando para os vigilantes”.

#### AS RELAÇÕES DE ‘GÊNERO’

Nas instituições de ensino, há indícios de que o tratamento dispensado aos vigilantes e às guardiãs difere em certos aspectos, o que pode ser compreendido sob uma perspectiva de gênero. As guardiãs sentem que seu trabalho e suas atividades não são reconhecidos ou incentivados, pois os chefes e mesmo os colegas vigilantes veem a profissão como tipicamente masculina. Os uniformes e coturnos utilizados são os mesmos para homens e mulheres, assim, as guardiãs se queixam de que os uniformes, não adaptados, ficam grandes e geram desconforto tanto pela estética, quanto pela funcionalidade.

Apesar dos poucos momentos de conversa entre colegas, ou mesmo com o público, essa prática não é incentivada pelos fiscais de segurança que, eventualmente, até advertem os vigilantes e os repreendem por conversar, mesmo quando eles estão provendo informações requisitadas por alunos e clientes. No caso das guardiãs, o assunto torna-se mais delicado, pois, conforme relatos, quando elas conversam com homens, o seu comportamento é considerado como inapropriado, por atribuírem uma conotação afetivo-sexual: “Ela que é mulher sofre ainda mais né? Se ela tá conversando com um homem, eles já falam que ela tá é arrumando namorado”.

Ao mesmo tempo em que a sobrecarga de trabalho é ressaltada, as guardiãs afirmam que desempenham as mesmas funções que os homens, ou seja, não possuem privilégios

pelo fato de serem mulheres<sup>69</sup>. Além disso, relatam que são consideradas “esnobs” ou são malvistas, quando não correspondem aos “gracejos” dos homens e outros empregados da instituição: “no começo, aqui, eu recebia cantada demais e, aí, como eu não dava trela, todo mundo me achava metida e me excluía de certa forma”.

---

69 O único relato existente, que evidencia algum privilégio no tratamento dispensado às guardiãs, refere-se ao fato de serem escaladas para o trabalho somente no turno diurno, evitando assim que elas não fiquem nos pontos de ônibus à noite.





## CAPÍTULO V

### A SAÚDE DOS VIGILANTES

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Francisco de Paula Antunes Lima  
Maria Elizabeth Antunes Lima*

*“Depois de admitidos somos esquecidos, não se preocupam com nossa saúde e bem estar.”*

*(relato de um vigilante)*

Neste capítulo, estão expostos os problemas de saúde mais frequentes entre os trabalhadores da vigilância. A análise das relações entre os distúrbios de saúde e as condições e organização do trabalho será feita com base numa articulação dos dados obtidos, durante as etapas qualitativa e quantitativa desse estudo<sup>70</sup>.

#### DISTÚRBIOS MENTAIS E COMPORTAMENTAIS RELACIONADOS AO TRABALHO

Entre os distúrbios mentais identificados em trabalhadores da vigilância, o *Transtorno de Estresse Pós-Traumático* (TEPT) certamente pode ser referido como um dos mais presentes. Trata-se de uma perturbação psíquica, definida pelo Ministério da Saúde (2001, p. 181) como “uma resposta tardia e/ou protraída a um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica<sup>71</sup>”.

Esse distúrbio mental se caracteriza, segundo a Organização Mundial de Saúde (1994), pelo “desenvolvimento de sintomas característicos após a exposição a um extremo estressor traumático, envolvendo a experiência pessoal direta de um evento real ou ameaçador que envolve morte, sério ferimento ou outra ameaça à própria integridade física”. Isto

---

70 Em relação aos dados quantitativos, quando forem citadas informações acerca de uma questão que não tenha sido respondida por todos os vigilantes entrevistados por questionário (1.232), faremos referência ao total de respondentes nas notas de rodapé, preferencialmente.

71 De acordo com o Ministério da Saúde (2001), são exemplos de catástrofes: “os desastres naturais ou produzidos pelo homem, acidentes graves, testemunho de morte violenta ou ser vítima de tortura, estupro, terrorismo ou qualquer outro crime” (p. 181).

é, “o paciente experimentou, testemunhou ou foi confrontado com um evento ou eventos que implicaram morte ou ameaça de morte, lesão grave ou ameaça da integridade física a si ou a outros”, conforme documento do Ministério da Saúde (2001, p. 181).

Os prejuízos desse distúrbio para a vida social e profissional são inegáveis e frequentemente incapacitantes. Os trabalhadores vítimas do TEPT não conseguem dar continuidade aos seus projetos de vida e vivem aprisionados na ‘lembrança do evento traumático’, reduzindo drasticamente a sua participação em situações sociais que eram significativas. Trata-se de um transtorno mental cuja sintomatologia abrange os seguintes elementos (empregados também para a formulação dos diagnósticos):

- revivescência repetida do evento traumático sob a forma de lembranças invasivas (*flashbacks*), de sonhos ou de pesadelos;
- esquiva persistente de estímulos associados ao trauma e ao embotamento da responsividade geral;
- sintomas persistentes de excitação aumentada;
- sofrimento ou prejuízo clinicamente significativo no funcionamento social, ocupacional ou em outras áreas importantes da vida do indivíduo (Organização Mundial de Saúde, 1994).

Entretanto, em função do desconhecimento da etiologia e das características desse transtorno (MELLO & FIKS, 2006), muitos trabalhadores têm sido diagnosticados incorretamente por médicos psiquiatras, psicólogos e peritos, judiciais ou do INSS,<sup>72</sup> que confundem o TEPT com quadros de ‘síndrome do pânico’, ‘depressão’ ou ‘psicose paranóide’. Em vários casos, ao invés de analisar como o indivíduo vivenciou uma dada situação, considerada por ele ‘traumática’, os psiquiatras e psicólogos limitam-se a emitir laudos que indicam a ‘estrutura da personalidade’.

Assim, conforme ressalta o Ministério da Saúde (2001), a tendência é explicar o transtorno mental com base na postulação de uma ‘personalidade pré-mórbida’, deixando de lado o pressuposto de que, nos casos de TEPT, os fatores predisponentes da personalidade não são necessários, nem suficientes para explicar o aparecimento do mesmo. Evidentemente, abordagens dessa natureza, que consideram a personalidade de forma ‘estática’, apresentam várias limitações, porque negligenciam os efeitos das experiências reais sobre o indivíduo, ignorando o ‘vivido’, e tratando os relatos dos trabalhadores sobre o trabalho como ‘mero indicativo’ de um conflito psíquico, sempre anterior ao ingresso no trabalho<sup>73</sup>.

72 Ver: VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. O nexa causal entre o transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, v. 34, p. 150-162, 2009. O artigo trata dos equívocos cometidos por peritos judiciais e assistentes no diagnóstico de trabalhadores da vigilância, vítimas de distúrbios mentais.

73 Ver: LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Esboço de uma crítica à especulação no campo da saúde mental e trabalho. In: CODO, Wanderley; JACQUES, Maria da Graça (orgs.). *Saúde Mental & Trabalho: leituras*. Petrópolis: Vozes, 2002.

Mas quais são as razões do Transtorno de Estresse Pós-Traumático? Como se pode explicar seu aparecimento? Quais são as suas relações com as experiências de trabalho vividas pelos vigilantes? Respondendo a essas perguntas, os resultados da pesquisa indicam que os episódios de assalto à mão armada aos bancos, carros fortes, indústrias e outros estabelecimentos, onde os vigilantes atuam, apresentam-se como uma situação traumática, fator de risco para a saúde mental desses trabalhadores<sup>74</sup>. Frequentemente, os vigilantes que foram vítimas dessas situações relatam terem experimentado uma sensação de ‘impotência’, ‘desamparo’, ‘falta de controle sobre a situação’, ‘diminuição do poder de agir’, como fica visível nos seguintes depoimentos:

*Num dos setores que eu trabalhei aconteceu um assalto. E **nesse assalto, eles até me agrediram**. Eles me agrediram e levaram o dinheiro do banco todinho. Chegaram e mandaram eu deitar no chão, **deram uma coronhada aqui** (mostra uma região do pescoço), tanto que ficou até um hematoma aqui, entendeu? Não saiu, não. Ele me deu uma revólveda aqui assim, com o cabo do revólver, né? **Aí, eu fui e apaguei**. **Aí, depois de meia hora mais ou menos eu fui e retornei**. Ele já tinha levado o dinheiro todinho do banco e foi embora. **Nesse dia, quase que eu não consegui nem ir embora**. (sic)*

(relato do vigilante Evaldo, vítima do TEPT).<sup>75</sup>

*(No assalto) **Você fica, fica na mão deles mesmo, acabou. Você não tem o que fazer não**, você tem que ficar é rezando por dentro de você ali, rezando. Aquilo, naquela hora ali, só vinha na cabeça meu menino, que eu só tinha visto ele duas vezes, tinha trinta dias de nascido*. (sic)

*... **você é um objeto na mão deles. Eles faz de você o que eles quiser**. Mandaram eu sentar, mandaram eu encostar na parede, “sai daí, sai daí e vem pra cá”. Você passa a ser um móvel, [eles] põem você onde eles quiser*. (sic)

*... sua vida naquele momento tá nas mãos deles. Porque pra eles chegar e puxar o dedo, pra eles ali é três reais uma bala. E pra eles é um segundo, foi mais um*. (sic)

(relatos do vigilante Ronaldo, vítima do TEPT)<sup>76</sup>

74 Não são somente as situações extremas, como assaltos à mão armada, que explicam os traumas que sofrem os vigilantes. Como bem anota Vieira, C. em vários escritos (2006, 2008 e 2009), nem sempre o distúrbio decorre de um único evento, que pode apenas ser a gota d’água que faz “derramar” os pequenos traumas acumulados cotidianamente. A análise de situações de normalidade tem um alto potencial de esclarecimento dos TEPT, assim como a perda de controle de alguns vigilantes, em situações de conflito com clientes. Para se ter uma ideia do potencial da análise da atividade cotidiana em situações de normalidade e esclarecer situações extremas em diversos registros, além de Vieira (2008), que trata do caso de um vigilante, pode-se recorrer ao caso das irmãs Papin, domésticas que assassinam brutalmente a patroa e filha, como apresentado por Le Guillant (2006) e à análise de um acidente aéreo em Clot (2006).

75 cf. caso clínico constante na segunda parte desta publicação.

76 cf. idem.

Sem dúvida, aumenta o sentimento de insegurança dos vigilantes, o fato de, na maior parte dos casos, eles trabalharem armados e uniformizados e, por isso, serem os primeiros alvos da ação criminosa, conforme verbaliza um vigilante bancário:

*A linha de frente da agência bancária é o vigilante. Qualquer tipo de agressão dentro da agência é o vigilante que toma conta, é responsável por aquilo, discussões... **Um assalto dentro duma agência bancária o primeiro a ser pego é o vigilante. Ele tem que ser pego e ser desarmado e é o primeiro a ficar na custódia dos vagabundos... é o vigilante** (sic)*

(idem)

Além disso, identificamos que os assaltos muitas vezes são sucedidos por uma abordagem inadequada por parte das empresas de vigilância e contratantes, o que é **decisivo para o surgimento e agravamento dos distúrbios mentais**. Ao invés de prestarem apoio especializado, psicológico e psiquiátrico aos vigilantes, como estabelece a Convenção Coletiva de Trabalho (CCT)<sup>77</sup>, os supervisores e gestores recriminam suas condutas diante dos assaltos, mesmo sem oferecerem respostas e critérios objetivos para que eles possam lidar com esses incidentes. Em muitos casos, esses vigilantes se tornam alvos das acusações dos supervisores e dos gestores de segurança, além de figurarem como suspeitos nos inquéritos policiais, o que fica evidente no depoimento dos entrevistados:

*(...) Na hora que gritou 'É um assalto', ela correu pro banheiro. **Ficou seis meses em casa. Os outros ficaram uma semana, quinze dias... eu e os colegas no outro dia tava ali com a arma na cintura e a mesma farda.** (...) **A empresa não ofereceu um acompanhamento igual vocês...***

*(...) quem passa por um assalto é difícil. Ai no decorrer lá, fizeram as perguntas que tinham que ser feita. Esta agência fechou quatro e meia, não tivemos um acompanhamento da empresa... psicológico, não tivemos três horas de folga, não tivemos um dia de folga, não tivemos nada. No outro dia você tava ali de novo, com outro revólver na cintura no mesmo local. (sic)*

(idem)

*Na época do assalto, eu passei bastante tempo, até trabalhar normal. Demorou porque **não teve um acompanhamento psicológico nem nada. Tive que ir trabalhando, não podia faltar de serviço que senão eles mandavam embora.***

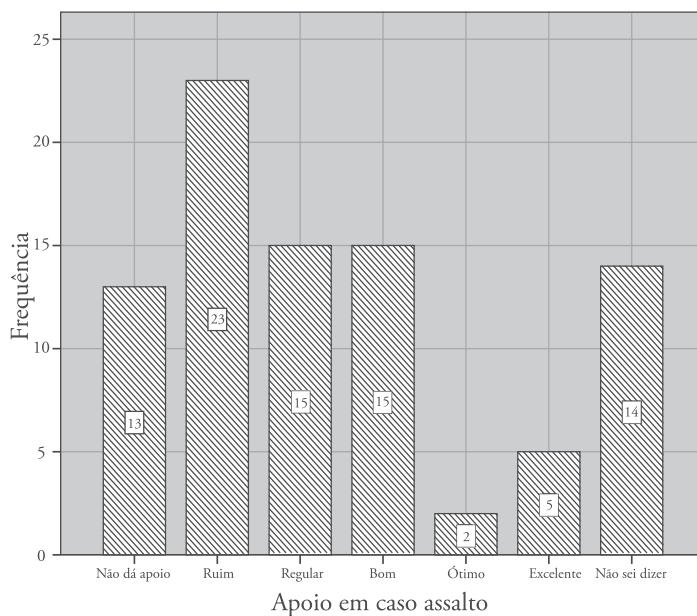
(relato do vigilante Evaldo, vítima do TEPT)

<sup>77</sup> Ver a cláusula quinquagésima primeira: acompanhamento psicológico, registrada e arquivada na Delegacia Regional do Trabalho de Minas Gerais, em 2004.



Essas situações explicam os sentimentos de ‘fracasso’, ‘culpa’ e ‘autorrecriinação’ manifestos pelos vigilantes e, também, a presença de sintomas relacionados à depressão, como tristeza, ideias de culpabilidade ou indignidade e de suicídio, diminuição da autoestima e da autoconfiança.

De acordo com o questionário, 7% dos vigilantes, ou seja, 95 trabalhadores pertencentes, em sua maioria, aos segmentos do transporte de valores, bancos e indústrias, afirmaram terem enfrentado ações criminosas no contexto de trabalho<sup>78</sup>. Os dados obtidos pela análise estatística (gráfico 1) indicam o que os vigilantes pensam sobre o apoio oferecido pelas empresas de vigilância nas situações em que eles enfrentam assaltos:



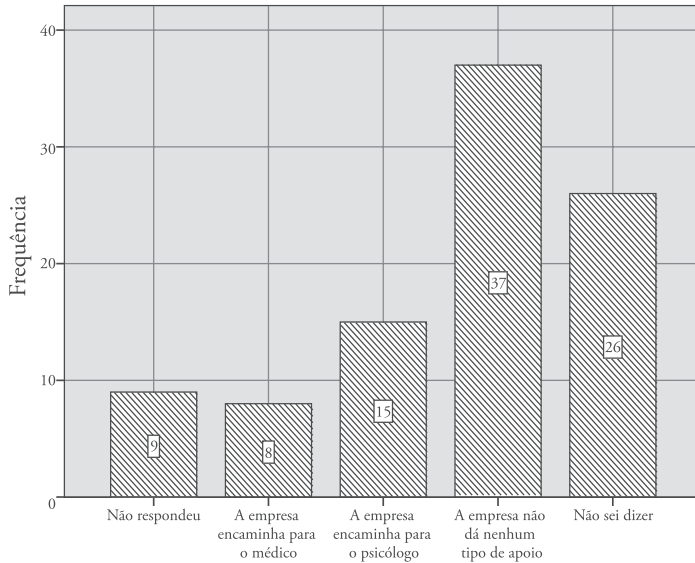
Análise: Saúde & Stat.

Gráfico 1 - Apoio dado pelas empresas de vigilância aos vigilantes, em caso de assaltos<sup>79</sup>

Não é difícil notar que o apoio das empresas de vigilância é avaliado em níveis insuficientes (ruim e regular) por pelo menos 40% dos vigilantes, sendo que 13% afirmam que não há apoio de espécie alguma por parte das empresas. Todavia, ainda mais contundentes são os dados provenientes das avaliações do apoio oferecido pelas empresas de vigilância, feitas por vigilantes **que já enfrentaram situações de assalto no trabalho** (gráfico 2):

78 O Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e região também possui informações a esse respeito. Em 2007, foram registrados pelo menos 16 assaltos, em 2008, foram 15 e, em 2009, o número subiu para 21 registros, sendo que 16 deles foram praticados na região de Belo Horizonte.

79 Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)



O que sua empresa de vigilância faz quando algum vigilante é vítima de assalto?

Análise: Saúde & Stat.

Gráfico 2 - Procedimento das empresas de vigilância em relação aos vigilantes no caso de assaltos<sup>80</sup>

Os dados acima indicam que pelo menos 38,9% dos vigilantes, que disseram ter enfrentado assaltos, não receberam qualquer tipo de apoio por parte das empresas de vigilância. Além disso, vale ressaltar que, em 33% dos casos de assaltos, não foram emitidas as CATs e 61% dos trabalhadores afirmam não terem sido afastados do trabalho, após o episódio potencialmente traumático. Essa informação leva a crer que, os episódios de assalto à mão armada não são caracterizados por boa parte das empresas como acidentes de trabalho, nem como uma situação que afeta a saúde mental dos profissionais.

Desse modo, a ausência do apoio psicossocial por parte das empresas e contratantes pode e deve ser classificada como um dos fatores de risco que contribuem para a susceptibilidade ao TEPT e evolução crônica do transtorno<sup>81</sup>, cujo fato é confirmado pela literatura científica especializada de Barlow e Durand (2008); Mingote, et. al. (2001) e Vieira Neto (2005). Na maior parte dos casos, em que os vigilantes são acometidos pelo TEPT, contrariando a ‘regra

80 Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)

81 Para que o leitor possa se aprofundar nesta temática e tirar suas próprias conclusões, recomendamos a leitura dos estudos clínicos apresentados na segunda parte desta obra. Outros estudos científicos também constataram que a ausência de apoio psicossocial por parte das empresas de vigilância e contratante pode ser caracterizada com um fator de risco para a saúde dos vigilantes, por exemplo: “O transtorno de estresse pós-traumático em contextos de trabalho: reflexões em torno de um caso clínico” (Dorigo e Lima, 2007); “O nexos causal entre o transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial” (Vieira, 2009); “Transtorno de Estresse Pós-traumático: a importância da rede de apoio à vítima” (Matos, 2009).

geral<sup>82</sup> certamente, não por acaso, o distúrbio agravou-se com o transcurso do tempo e houve uma dilatação do tempo de duração do quadro clínico<sup>83</sup>.

As consequências para a saúde também são indicadas pela análise estatística de modo significativo. Do total de vigilantes que foram vítimas de assalto, 28% avaliam que o seu tempo de sono é insuficiente e 38% o consideram apenas razoável, sendo que 15% fazem uso de medicamentos, número superior ao percentual obtido na amostra total (9%), representado pelos vigilantes que enfrentaram assaltos, mas que utilizam medicamentos. Além disso, 37% têm ou já tiveram a sensação de estarem sendo perseguidos, percentual também superior ao evidenciado pelos questionários (20%), quando consideradas as respostas daqueles que não enfrentaram assaltos.

Um dos fatores que dificultam o encaminhamento dos vigilantes aos profissionais de saúde, imediatamente após os eventos traumáticos, é a crença de que, por serem profissionais treinados para a função, estariam imunes à ameaça da doença mental. Isso explica, em parte, a diferença entre os tratamentos dispensados aos vigilantes e aos outros trabalhadores, envolvidos no evento violento. Enquanto aqueles são abandonados à própria sorte<sup>84</sup>, a Justiça do Trabalho tem reconhecido a gravidade dos episódios criminosos e indenizado os demais trabalhadores atingidos por esses incidentes, como se pode perceber abaixo:

*Em ação promovida pelo departamento Jurídico do Sindicato, o Tribunal Regional do Trabalho (TRT-MG) condenou a CAIXA a pagar uma indenização de R\$ 80 mil a uma bancária afastada em decorrência de síndrome do pânico adquirida após tentativa de sequestro. Para o TRT, por explorarem uma atividade de risco, os bancos tornam-se responsáveis pelos danos derivados de assalto. Assim, mesmo que o banco adote todas as medidas de segurança necessárias para minimizar os riscos de assaltos, deverá indenizar os seus funcionários que sofrerem algum abalo físico ou psicológico em virtude da ação de criminosos. (Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, 2010)<sup>85</sup>.*

82 De acordo com a OMS (1993), os casos de TEPT tendem a evoluir para a cura. De acordo com a OMS (1993, p. 146), “o período que separa a ocorrência do traumatismo do transtorno pode variar de algumas semanas a alguns meses. A evolução é flutuante, mas se faz para a cura na maioria dos casos. Em uma pequena proporção de casos, o transtorno pode apresentar uma evolução crônica durante numerosos anos e levar a uma alteração duradoura da personalidade (F.62.0)”. Na área da vigilância, a tendência parece ser a de uma evolução crônica, não sendo raro encontrar trabalhadores com TEPT, cuja duração é superior a dois anos.

83 Essa ausência de apoio por parte das empresas de vigilância e contratante, na ocasião de eventos traumáticos, foi uma das razões pelas quais foi constituído o Núcleo de Apoio Psicológico aos vigilantes vítimas de violência no/do trabalho (NAPSI), fundado em março de 2010 <<http://napsi-trabalho.blogspot.com>>.

84 Ver os estudos de casos constantes na segunda parte desta obra e, também, Vieira (2008; 2009).

85 Dados extraídos do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região. Disponível em: <<http://extranet.bancariosbh.org.br>>, acesso em 20.04.2010.

## ‘COM OS NERVOS À FLOR DA PELE’:

### TENSÃO E CONFLITOS NO COTIDIANO DE TRABALHO

A análise dos dados quantitativos também comprovou que o cotidiano de trabalho dos vigilantes é realmente fonte de tensão e problemas emocionais. Note-se, por exemplo, o alto número de menções a sintomas psicológicos, por parte dos vigilantes que responderam ao questionário sobre as condições de trabalho e saúde:

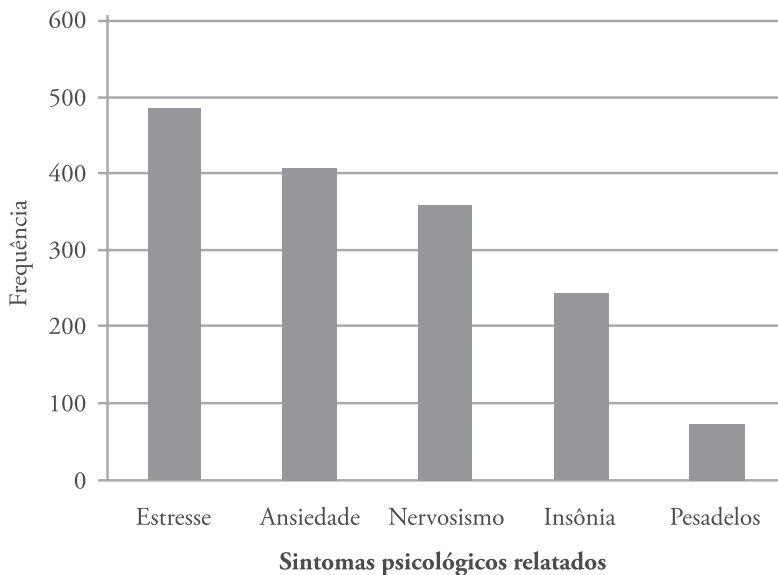


Gráfico 3 - Sintomas psicológicos relatados pelos vigilantes<sup>86</sup>

Como se verifica, as dificuldades psicológicas estão presentes no cotidiano dos vigilantes, afetando direta ou indiretamente sua saúde. Vários fatores podem contribuir para esse quadro, a saber: a exigência constante de horas extras; os conflitos na relação com o público; as ameaças de demissão, feitas pelas empresas de vigilância; as práticas abusivas de gestão da força de trabalho e a exposição à violência criminosas. Diante disso, não é de se espantar que 20% afirmem ter a sensação de estarem sendo perseguidos.

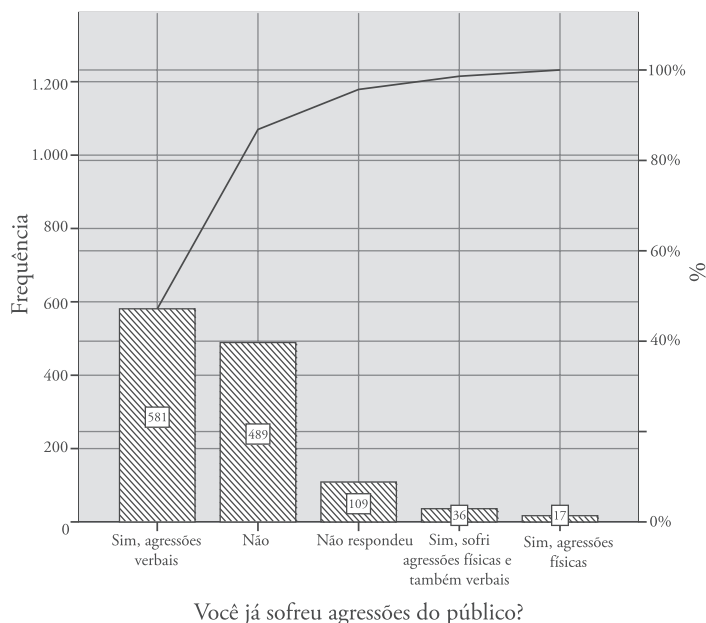
A exigência de horas extras, por exemplo, é referida por trabalhadores de todos os segmentos da vigilância. Quanto aos motivos que os obrigam a realizar essas horas extras, pode-se afirmar que, para 36%, a ausência de colegas é o principal, as solicitações após o expediente representam 13%, a composição da equipe em número insuficiente responde por 9% dos casos e 21% afirmam haver outros motivos<sup>87</sup>.

<sup>86</sup> Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)

<sup>87</sup> Através dos 1.232 questionários, constatamos que 589 vigilantes responderam à questão sobre a realização das horas extras, o que corresponde a um percentual de 47,80%.

No caso dos vigilantes do transporte de valores, 80% afirmam fazer horas extras, o que pode estar relacionado ao acréscimo de tarefas (relacionadas às 'rotas'), imposto a esses operadores. Aliás, 38% dos respondentes do questionário afirmaram que o tempo previsto para a realização do trabalho seria suficiente, se não fossem acrescentadas várias tarefas durante a jornada. Esse parece ser um dos motivos pelos quais os vigilantes do transporte de valores se sentem prejudicados quanto à quantidade e qualidade de seu sono. Dentre eles, 43% avaliam como regular a qualidade de seu sono, enquanto 37% a consideram 'ruim'; e 33% consideram que dormem menos tempo do que o necessário para se recuperarem. Assim, os distúrbios do sono podem estar relacionados à forma de organização temporal do trabalho, conforme indicado na análise qualitativa desse setor, haja vista que 73% dos vigilantes do transporte de valores (108) afirmaram que a escala de trabalho não é fixa e, geralmente, é informada 'de última hora'.

Outro aspecto importante no tocante à saúde se refere às agressões por parte do público. Dos 1.232 vigilantes respondentes, 1,3% afirma já ter sofrido 'agressões físicas', 47% sofreram 'agressões verbais' e 2,9% foram vítimas de 'agressões físicas e também verbais', ou seja, mais da metade dos vigilantes, que responderam ao questionário, já sofreu algum tipo de agressão por parte do público, como ilustra o gráfico abaixo:



Análise: Saúde & Stat.

Gráfico 4 - Agressões praticadas pelo público contra os vigilantes<sup>88</sup>

<sup>88</sup> Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)

A maior parte desses conflitos parece estar relacionada à necessidade de se exigir dos clientes e usuários obediência às normas de segurança. Tome-se, por exemplo, o caso dos vigilantes bancários, que relatam uma alta frequência de conflitos nas situações de travamento das portas-giratórias, como exposto na análise desse segmento.

Mas é relevante notar que, mesmo em face das agressões (físicas ou verbais) do público, a tendência dos vigilantes é a de não reagir de forma agressiva. Na maior parte dos casos, eles tentam ‘conversar de forma não agressiva’ (44,9%) ou ‘se seguram e não reagem de forma agressiva’ (41%). Assim, é possível afirmar que as agressões por parte de vigilantes constituem casos isolados, que representam menos de 5% das situações, como se verifica na tabela ab.

TABELA 5. COMO OS VIGILANTES REAGEM NA MAIORIA DAS VEZES QUANDO SÃO TRATADOS COM AGRESSIVIDADE PELO PÚBLICO

<b>Reações dos vigilantes quando são agredidos por clientes</b>	<b>Frequência simples</b>	<b>Frequência relativa</b>
Tento conversar de forma não agressiva	554	44,97%
Me seguro e não reajo de forma agressiva	506	41,07%
Reajo com agressões físicas	05	0,45%
Reajo com agressões verbais	30	2,70%
Reajo com os dois tipos de agressão (verbal e física)	13	1,17%

Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

Diante disso, uma possível conclusão é a de que a atividade dos vigilantes implica uma carga de trabalho específica, composta pelo *esforço para controlar e conter suas emoções*, o que é necessário para contornar os conflitos com os clientes, sobretudo, nas ocasiões em que têm de exigir a obediência às normas<sup>89</sup>. Cabe notar também que os vigilantes que sofreram agressões do público, físicas ou verbais, manifestam mais sintomas de problemas psicológicos, conforme indicado pelo gráfico abaixo. Esse trabalho emocional se prolonga, como vimos, durante todo o dia, afetando as relações familiares e mesmo o sono desses trabalhadores.

89 Não pretendemos afirmar que os vigilantes têm sempre razão, por estarem do lado da norma, mas, sim, que sua posição os expõe a conflitos, sempre que o sistema apresenta alguma disfunção, pois, como estão colocados na linha de frente, as disfunções e ineficiências são atribuídas a eles, sem que tenham meios e autonomia para resolver essas situações. Reconhecer e expor à luz do dia o sofrimento dos vigilantes não resolve os conflitos, mas evidencia que eles devem ser reconsiderados como objeto de debates, para a elaboração de normas e valores diferentes.

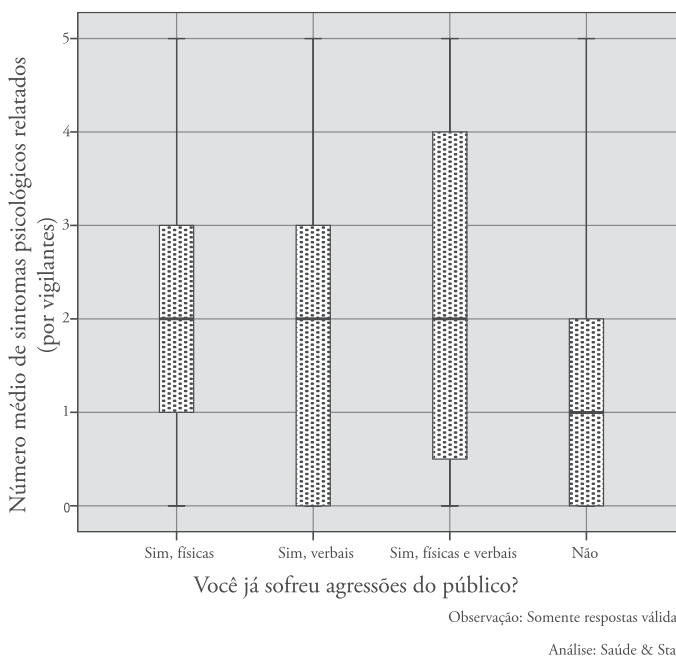


Gráfico 5 - Relação entre as agressões praticadas pelo público contra os vigilantes e o número médio de sintomas psicológicos relatados pelos trabalhadores<sup>90</sup>

A ausência de suporte aos vigilantes por parte das empresas de vigilância para lidarem com os conflitos com clientes e contratantes, a postergação do período de férias e a vivência prolongada de situações de tensão são fatores de risco que predispõem esses profissionais a uma maior susceptibilidade aos distúrbios psicológicos. As tabelas seguintes apresentam, em particular, a avaliação que eles fazem do apoio das empresas de vigilância nas situações de conflito com clientes (tabela 6) e contratantes<sup>91</sup> (tabela 7).

TABELA 6. APOIO DA EMPRESA DE VIGILÂNCIA PARA LIDAR COM CONFLITOS COM CLIENTES

Apoio da empresa de vigilância	Frequência relativa
A empresa 'não dá apoio'	16,49%
O apoio é 'ruim'	27,26%
O apoio é 'regular'	24,97%
O apoio é 'bom'	22,33%
O apoio é 'ótimo'	6,87%
O apoio é 'excelente'	2,06%

Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

90 Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

91 20,22% dos vigilantes disseram não saber avaliar o 'apoio' da empresa de vigilância, nos casos de conflito com a contratante.

TABELA 7. APOIO DA EMPRESA DE VIGILÂNCIA PARA  
LIDAR COM CONFLITOS COM AS CONTRATANTES

Apoio da empresa de vigilância	Frequência relativa
A empresa 'não dá apoio'	14,11%
O apoio é 'ruim'	20,69%
O apoio é 'regular'	19,47%
O apoio é 'bom'	19,37%
O apoio é 'ótimo'	4,32%
O apoio é 'excelente'	1,78%

*Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

É importante destacar que as análises estatísticas evidenciaram uma relação entre a qualidade do apoio das empresas de vigilância nas ocasiões de conflitos e a quantidade de sintomas psicológicos relatados pelos vigilantes. Em geral, isso significa que, quanto menor o apoio oferecido pelas empresas, maior a chance de se manifestarem problemas de ordem emocional.

A ameaça ao emprego por parte das empresas de vigilância é fonte de preocupações e de instabilidade emocional e também referida pelos vigilantes com frequência. Pelo menos 47% daqueles que responderam ao questionário acreditam que há ameaças ao emprego na empresa de vigilância para a qual trabalham. Sobre isso, vale destacar que a ameaça ao emprego é considerada pelo próprio Ministério da Saúde (2001) como fonte de sofrimento mental, pelo valor social do trabalho, pelo lugar que ele ocupa na vida das pessoas e, é claro, por ser fonte de seu sustento<sup>92</sup>.

Os dados da pesquisa qualitativa evidenciaram que as ameaças são utilizadas como estratégia de punição e controle da conduta dos vigilantes, além de serem mecanismos empregados para desmobilizar as greves, como já mencionado, favorecendo o adoecimento.

No que se refere ao tratamento dispensado pelas empresas de vigilância e pelas contratantes, a maior parcela dos vigilantes (mais de 55%) não respondeu às questões, mas, mesmo tendo evitado responder a essa questão, por receio, medo ou outros motivos, outros dados quantitativos podem ser tomados como indicadores das formas de gestão adotadas no setor da vigilância. É o caso, por exemplo, das transferências de setor, muitas vezes, utilizadas pelas empresas como 'medida punitiva' ou de segurança. Note-se que, dos respondentes<sup>93</sup>, 33,8% afirmaram já terem sido transferidos de setor, sem seu consentimento.

Os dados qualitativos também indicam que os vigilantes são vítimas de maus-tratos por parte de seus superiores, expressos pelas ofensas verbais, expressões pejorativas

92 Conferir a categoria 'Z-56' da Classificação Internacional de Doenças (1994), que trata dos problemas relacionados ao emprego e desemprego.

93 1.126 vigilantes responderam a essa questão.



e acusações, havendo casos, em que os vigilantes se queixam de serem alvos do controle disciplinar de algumas empresas e setores, sendo obrigados a adotarem certas ‘posturas’, além de permanecerem de pé por longos períodos, devendo os mesmos, em alguns casos, manter as mãos e os braços para trás, cuja postura, como já nos referimos, é fonte de várias dores musculares, especialmente, nos ombros e nas costas.

Os vigilantes que responderam ao questionário também registraram suas opiniões e comentários, acerca dos modos de gestão da força de trabalho, praticados pelas empresas de vigilância e contratantes, sendo que os relatos de dois trabalhadores chamam a atenção:

*Gostaria de comentar e expressar minha indignação pelo **desprezo das empresas de vigilância e contratantes** para com os funcionários. Somos ignorados pela empresa e não recebemos nem sequer uma bala no final do ano como gratificação, enquanto os donos das empresas nos exploram e ganham fortunas.*

*Gostaria que fossem respeitados em nosso ambiente de trabalho, pois sofremos pressões psicológicas pelos clientes, empresas, empregadores. Já tenho até mesmo colegas **sem condições psicológicas de trabalhar**. Somos pessoas antes de sermos vigilantes. Ficamos armados para proteger o patrimônio. Gostaríamos de ser respeitados por todos.*

A postergação dos períodos de férias até o limite legal de 23 meses e, principalmente a total ausência de gozo de férias por vários anos seguidos, revelaram-se um fator de risco para a saúde mental desses trabalhadores. O desrespeito aos períodos de repouso semanal e de férias, necessários para garantir e restaurar o equilíbrio mental e físico, dificulta o atendimento das exigências físicas, cognitivas, afetivas e mentais de seu trabalho, caracterizadas por períodos prolongados de tensão, agressões por parte do público e possibilidade de ‘eventos traumáticos’.

As análises estatísticas indicam também que, dos vigilantes que fumam (233), 26% consideram que, depois de ingressarem na vigilância, passaram a “fumar mais”, 12% a “fumar menos” e 20% “não perceberam alteração” na quantidade de cigarros consumidos, ou seja, é maior a porcentagem dos que aumentaram o consumo de tabaco.

Nos casos dos distúrbios de saúde, os trabalhadores afastados se queixaram do modo como são tratados pelas empresas de vigilância, o que consta nas análises estatísticas da seguinte forma<sup>94</sup>: 10% afirmam que a empresa de segurança ‘não dá apoio’, 19% consideram o apoio ‘ruim’, 23% avaliam o apoio como ‘regular’, ou seja, cerca de 40% dos vigilantes avaliam que o apoio oferecido aos trabalhadores, vítimas de problemas de saúde, é regular ou ruim.

Enfim, se consideradas as condições de trabalho e suas exigências, é possível perceber a pertinência dos problemas expostos e suas consequências para a saúde desses

94 1.082 vigilantes responderam a essa questão.

trabalhadores, que se manifestam em doenças específicas e inespecíficas, cujo estabelecimento da relação com o trabalho requer sempre uma análise aprofundada das mediações entre a atividade laboral e os processos de adoecimento.

## PROBLEMAS CARDIOVASCULARES

No âmbito da literatura científica da cardiologia, pressupõe-se não haver uma causa única para os distúrbios cardiovasculares. Em geral, a doença pode estar relacionada a uma diversidade de fatores de risco<sup>95</sup>, como: idade, sexo, hereditariedade, hábitos de alimentação e de vida (uso de fumo, álcool, sedentarismo, obesidade, colesterol elevado e pressão arterial elevada)<sup>96</sup>, mas, além dos fatores de risco já citados, vários estudos têm admitido a possibilidade de se pensar em uma correlação entre as situações emocionais intensas, causadoras de estresse, e suas consequências fisiopatológicas, particularmente aquelas que afetam o sistema cardiovascular, como defendido por Dimsdale (2008), Filho e Júnior (2003), Loures *et. al.* (2002), Lipp *et. al.* (2007) e Shen *et. al.* (2008). Essa constatação é particularmente importante para o estudo em questão, já que, como se pode verificar, a menção de sintomas psicológicos é frequente entre os vigilantes, sendo que esses podem estar associados aos problemas de saúde referidos pelos mesmos.

É o caso, por exemplo, da hipertensão, citada por 162 vigilantes (13% dos respondentes). A literatura científica indica que as “situações de estresse agudo acompanham-se de elevação transitória de pressão arterial” (FILHO e JÚNIOR, 2003, p. 324), e, embora não se saiba com precisão se “a repetição continuada dessas situações pode, por si só, elevar permanentemente a pressão arterial...” (p. 324), alguns estudos epidemiológicos sugerem que isso possa ocorrer (*idem*).

Desse modo, uma parcela da literatura científica, como referido por Filho e Júnior (2003, p. 324), permite pensar em uma relação entre trabalho, estresse e problemas cardiovasculares, sendo possível caracterizar algumas situações potencialmente estressantes para os trabalhadores, tais como: “carga de trabalho; insatisfação, alienação, monotonia e frustração (...); conflitos interpessoais, falta de influência e competição (...); insegurança no emprego; falta de oportunidade de promoção; grau de responsabilidade (...); horário de trabalho irregular; (...) trabalho noturno”, considerando-se que vários desses fatores apareceram na pesquisa realizada, o que reforça nossa hipótese de uma possível relação entre os sintomas relatados e a atividade de vigilância

Assim, Filho e Júnior (2003) consideram que “fatores como o estresse e a exposição ocupacional ou ambiental a substâncias tóxicas” podem estar relacionados a um número significativo de casos de doenças cardiovasculares, embora essa proporção não tenha sido estimada. Mas acrescentam que o motivo, pelo qual seria difícil estabelecer o nexo entre

95 Os fatores de risco podem ser considerados como aquelas “condições ou hábitos que agridem o coração ou as artérias”. Disponível em: <http://www.pgr.mpf.gov.br/pgr/saude/doencas/dcardio.htm>. Acesso em 20.10.09.

96 *Idem*.

as situações de estresse e os distúrbios cardiovasculares, é o fato de que “geralmente, não existem características clínicas e/ou anatomopatológicas que diferenciem as doenças cardiovasculares de origem profissional das de origem não profissional”. (p. 313)

De toda forma, o próprio Ministério da Saúde do Brasil dialoga com Dias (2001), reconhecendo que o trabalho pode estar relacionado a algumas doenças do sistema circulatório como hipertensão arterial, angina pectoris, infarto agudo do miocárdio, parada cardíaca, arritmias cardíacas e doença aterosclerótica do coração e síndrome de Raynaud. E, como pontuam Chor (1998), Souza (2001) e Martins (1997), essa correlação é também sugerida pelos níveis mais elevados de mortalidade por doenças circulatórias, observados na faixa etária de 30 a 69 anos, considerada como idade economicamente ativa, além de ser a primeira causa de óbito na população adulta, embora tal correlação possa ser confundida com fatores relacionados ao envelhecimento natural.

Os dados estatísticos desse estudo também reforçam a existência de uma relação entre os problemas de hipertensão e o estresse. Note-se, na tabela abaixo, que 22% dos 486 vigilantes que se sentem estressados, também relatam possuir problemas de pressão alta.

TABELA 8. TABELA DE CONTINGÊNCIA: HIPERTENSÃO VS. ESTRESSE.

		Estresse		Total
		Não	Sim	
Pressão alta (hipertensão)	Não	559	377	936
	Sim	53	109	162
Total		612	486	1098
Qui-quadrado (com correção de continuidade) = 39,738 / 1 gl / P-Valor = 0,000				

Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

No caso do nervosismo, dos 361 vigilantes que admitiram possuir essa sensação, 24% afirmaram ter também problemas de pressão alta, como se pode perceber pela tabela adiante:

TABELA 9. TABELA DE CONTINGÊNCIA: HIPERTENSÃO VS. NERVOSISMO.

		Nervosismo		Total
		Não	Sim	
Pressão alta (hipertensão)	Não	665	271	936
	Sim	72	90	162
Total		737	361	1098
Qui-quadrado (com correção de continuidade) = 43,089 / 1 gl / P-Valor = 0,000				

Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

Há indicações, portanto, de que o cotidiano dos profissionais da vigilância impacta a sua saúde geral, cujos mecanismos foram evidenciados na análise qualitativa, em especial, no que se refere aos processos psíquicos que se manifestam em sofrimento, medo, impossibilidade de expressão da raiva etc. Essa dimensão psicológica ajuda a entender como as condições de trabalho dessa categoria contribuem para a produção de doenças inespecíficas.

## PROBLEMAS DIGESTIVOS E GÁSTRICOS

Em função das normas de segurança a que devem obediência, os vigilantes não podem se afastar de seu posto de trabalho, sob pena de serem acusados de ‘abandono de posto’. A existência dessa norma restringe sua liberdade, até mesmo, para a satisfação de necessidades mais básicas, como sintetiza um dos vigilantes entrevistados:

*Vigilante tem que se virar. Tá com frio se enrola no saco de lixo, tem que se virar. [...] Você assumiu ali você tem que ficar no seu posto. Se você sair dali você tá abandonando seu posto, você pode levar uma justa causa. Se tiver chovendo pedra, você tem que ficar ali [...]. Há ameaças, se abandonar vai rodar. Você só pode agir com autorização do seu coordenador (relato de um vigilante de Shopping). (sic)*

Para satisfazerem suas necessidades fisiológicas, os vigilantes devem requerer a autorização dos supervisores, o que pode levar um “tempo muito grande”, como afirmam, e, quando finalmente conseguem ir ao banheiro, têm de cumprir os tempos exíguos, previstos pelos superiores. Em alguns casos, dispõem de quinze minutos diários para isso, incluindo-se aí os deslocamentos necessários, o que pode ser absolutamente inviável sob certas circunstâncias, como afirma um vigilante de shopping Center em um depoimento já citado, mas que deve ser repetido pelo absurdo da situação que este trabalhador denuncia: “Às vezes, por exemplo, eu tomei um iogurte de graviola, um que descontrolou o intestino, aí tive que usar a lixeira, pois o banheiro fica a 300 metros. Então eu me viro é no estacionamento mesmo”. Sendo importante observar ainda que, às vezes, os vigilantes sequer são autorizados a irem ao banheiro, porque os gestores “se esquecem” de suas necessidades: “você sobe [para o posto de trabalho] e vai ficar lá até amanhecer o dia. Só que ele esquece que você tem necessidades, que você tem que ir no banheiro, tem que beber água...” (vigilante de condomínio residencial).

Além das dificuldades para satisfazerem suas necessidades básicas, os vigilantes também se deparam com problemas para realizarem suas refeições. Os que atuam sozinhos em locais com grande fluxo de pessoas são interrompidos durante suas refeições, para atender as demandas do setor (condomínios, indústrias, hospitais, eventos). Outros necessitam da autorização dos supervisores para deixarem os postos de trabalho, o que muitas vezes não ocorre oportunamente. Assim, em função dessas condições, eles se mantêm em jejum,

antecipam ou adiam os horários das refeições, o que se tornou um hábito para muitos, como evidenciam os relatos seguintes, de dois vigilantes de condomínio residencial:

*[...] lá, a gente não tem horário de janta. Se a gente for jantar, a gente tem que jantar dentro do carro. Se acontecer alguma coisa e a gente vai jantar, a gente tem que parar, ir lá, resolver, pra depois voltar a jantar.*

*Pra quem não tem conhecimento do serviço nosso, acha que a gente pode comer, né? [Mas tem de ser] Ali, na hora e [e assim dizem] que [você] tá fazendo horário de janta. E, na verdade, horário de janta é o seguinte: é fora de situação... [tem de ser fora do local de trabalho] (sic)*

As dificuldades para realizarem as refeições estão presentes em todos os segmentos da vigilância, embora apresentem certas particularidades. Nos eventos, por exemplo, os vigilantes se queixam da qualidade e da quantidade da alimentação oferecida pelas empresas de vigilância. Já os vigilantes do transporte de valores, em razão dos constrangimentos peculiares de sua atividade, representados pelas normas e metas de produção, alimentam-se dentro do próprio carro-forte, permanecendo em contato com os malotes, cédulas de dinheiro, sujeira e insetos que circulam no interior do veículo, portanto, “tem dia em que é possível almoçar 12 horas, outros às 14 ou 15 horas”, como afirmou um vigilante desse segmento.

Aqueles que trabalham nas agências bancárias também encontram dificuldades para se alimentarem e, nem sempre, conseguem fazê-lo de forma adequada, como comprovado pelos relatos já apresentados.

O fracionamento das refeições, como qualquer pessoa sabe, por experiência própria, garante a normalidade metabólica e a sensação de fome normal. Por sua vez, os jejuns prolongados, assim como as grandes ingestões de alimentos em uma única refeição, podem comprometer o desempenho e, em longo prazo, a saúde. Prolongados períodos de jejum podem ocasionar quadros de hipoglicemia e, por sua vez, a ingestão de um grande volume de alimentos pode resultar em sobrecarga do aparelho digestivo e mudanças no metabolismo celular, sendo importante observar que ambas as práticas comprometem o desempenho profissional<sup>97</sup>.

Substituir as refeições por lanches rápidos pode saciar temporariamente a fome, em alguns casos, mas não fornece os nutrientes necessários para a realização das atividades profissionais. Contudo, em muitos postos de trabalho, a substituição das refeições por esses lanches é a única alternativa encontrada pelos vigilantes para se alimentarem nos intervalos na jornada, o que tem como consequência direta a baixa resistência imunológica e a maior susceptibilidade aos processos infecciosos. Sem contar que os lanches rápidos são geralmente

---

<sup>97</sup> Os dados que relacionam problemas metabólicos aos prejuízos do jejum prolongado e da grande ingestão de alimentos foram informados por Izabella Scalabrini Saraiva Diniz, graduada em Biologia pela PUC Minas, mestre em Biologia pela UFMG, docente da PUC Minas, a quem agradecemos a contribuição.

fritos e gordurosos, o que pode acarretar um aumento nos percentuais de gordura no corpo, levando ao aumento dos níveis de colesterol e, conseqüentemente, da pressão arterial.

A situação é agravada pelo fato de que, geralmente, os postos de trabalho não possuem uma infraestrutura adequada para o armazenamento, conservação e aquecimento das refeições levadas pelos vigilantes<sup>98</sup>. Nessas circunstâncias, devido à falta de refrigeração, eles são obrigados a ingerir refeições impróprias para o consumo humano, as quais ocasionam diarreias e mal-estares gástricos, sendo esse um dos motivos que os levam a recorrer aos lanches rápidos.

As dificuldades de se realizar pausas para a refeição são também comuns nos locais, em que o vigilante não pode se ausentar ou se distanciar do posto de trabalho. Essa situação é ainda mais crítica no período noturno, uma vez que os trabalhadores prolongam os períodos de jejum, já que não há substitutos nesse turno, como ocorre com os ‘almocistas’ do diurno, sobretudo, para os que trabalham sozinhos e em locais ermos.

Considerados por muitos gestores como a “solução dos problemas para a alimentação na vigilância”, os “almocistas” merecem atenção especial, pois a “solução” gera o mesmo problema, pois, assim como os demais vigilantes, eles ficam longos períodos em jejum, almoçando antes ou depois do horário habitual de refeição. De posto em posto, o “almocista”<sup>99</sup> assume o trabalho para que os colegas possam almoçar, tendo, portanto, de adequar seus horários aos daqueles que irá substituir. Portanto, de uma forma ou de outra, os vigilantes têm de almoçar em horários irregulares, existindo também uma escala de almoço, em função da disponibilidade do “almocista”, que deve começar a substituição bem cedo pela manhã e terminar no meio da tarde, período em que deverá substituir cinco ou seis colegas, não podendo, ele próprio, almoçar em horários regulares.

A escala de trabalho 12 x 36 também tem sido fonte de problemas para os vigilantes, já que a Convenção Coletiva da Categoria não prevê um intervalo para alimentação. Dessa forma, os vigilantes, muitas vezes, não são autorizados a realizar uma pausa para a alimentação e isso se traduz em dificuldades para se ausentarem dos postos de trabalho para as refeições, em longos períodos de jejum e na impossibilidade de interromperem o trabalho, enquanto se alimentam.

Esses problemas podem explicar as queixas apresentadas por esses trabalhadores, durante as entrevistas e as observações feitas nos locais de trabalho, tais como: perda de apetite, alterações de peso, mal-estar gástrico, dores de cabeça, tonturas, diarreias,

---

<sup>98</sup> De acordo com os dados da pesquisa quantitativa, 8,81% dos vigilantes afirmam que não há locais para a realização das refeições, 14,73% considera os locais oferecidos ‘ruins’ e 18,20% avaliam que esses regulares, contabilizando um percentual maior que 40%. Outro dado importante refere-se à disponibilidade e qualidade dos equipamentos para conservação e preparo dos alimentos (geladeira, estufa, fogão): 19,98% dos vigilantes dizem não haver equipamentos para esse fim, 10,17% afirmam que são ‘ruins’ os equipamentos existentes e 16,85% os avaliam como ‘regular’.

<sup>99</sup> A forma de contratação do almocista, por hora, é prevista na Convenção Coletiva da Categoria, mas representa, na prática, uma perda salarial, uma vez que, os vigilantes assim contratados não possuem descanso semanal remunerado.

constipações e gastrite, cujos dados, provenientes da análise quantitativa, permitem visualizar o quadro de saúde desses trabalhadores:

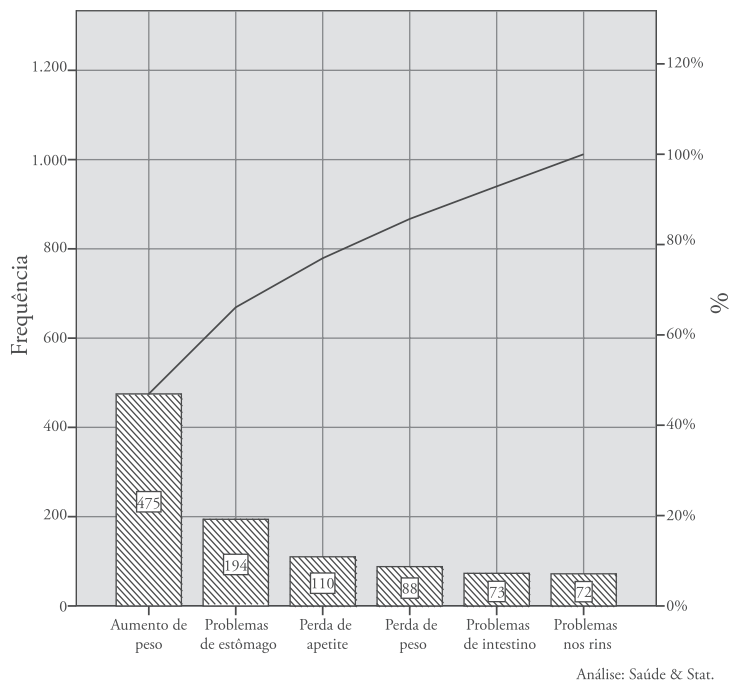


Gráfico 6 - Problemas digestivos e gástricos que atingem os vigilantes<sup>100</sup>

Como se pode notar, grande parte dos vigilantes afirma ter ganhado peso após o ingresso na profissão, o que pode ser a confirmação de que as restrições impostas pelo trabalho contribuem para desencadear problemas no metabolismo. Podemos pensar, inclusive, que o aumento de peso seja devido ao aumento nos percentuais de gordura no corpo, em função da má qualidade da alimentação, conforme explicitado acima, o que se soma aos períodos de imobilidade forçada nos postos de trabalho. De acordo com os dados obtidos, verifica-se que pelo menos 38,55% dos trabalhadores da vigilância sofreram alterações de peso, o que pode também contribuir para o surgimento ou agravamento de doenças venosas, como, por exemplo, as varizes.

Essa situação dos vigilantes, privação das condições elementares de alimentação, nos faz sonhar com o trabalhador que Chaplin tão bem retratou na linha de montagem de *Os Tempos Modernos*, que pelo menos recebia sua ração de forma regular. No entanto, se o absurdo da linha de montagem salta aos olhos, a realidade, muitas vezes, desumana dos vigilantes não nos choca, apesar de convivemos cotidianamente com eles, em nossos condomínios e locais de trabalho.

<sup>100</sup> Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)

## OS PROBLEMAS DECORRENTES DO “TRABALHO NA POSIÇÃO DE PÉ”

Desde o início deste estudo e durante toda a pesquisa, foi possível constatar que a permanência na posição de pé, durante longos períodos de trabalho, era uma das dificuldades mais comuns para os vigilantes, fonte de inúmeras queixas de dores nas pernas, na coluna, articulações e câibras entre esses trabalhadores, como é possível constatar adiante:

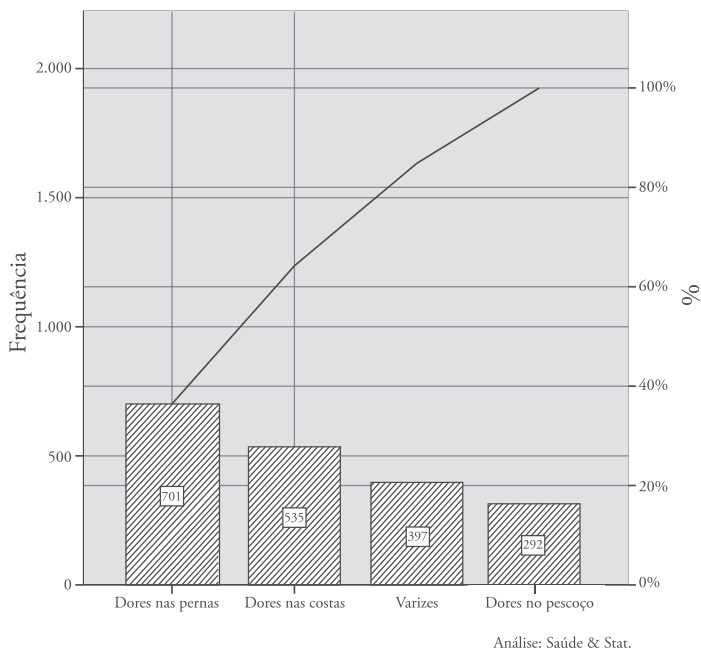


Gráfico 7 - Problemas ortopédicos e distúrbios venosos que atingem os vigilantes<sup>101</sup>

O problema de saúde mais comum na área da vigilância, apontado tanto pelo Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais, quanto pelos trabalhadores, são as varizes. De acordo com a definição da Sociedade Brasileira de Angiologia e Cirurgia Vascular<sup>102</sup> (2010), as varizes são “veias dilatadas e tortuosas que se desenvolvem sob a superfície cutânea”, que podem ser de pequeno, médio ou de grande calibre, dependendo do estágio em que se encontram, sendo acometidas pela doença varicosa, em geral, as veias dos membros inferiores: pés, pernas e coxas.

O fator principal das doenças varicosas é a hereditariedade, sendo que as mulheres são as mais propensas ao desenvolvimento desse distúrbio de saúde, em função “dos hormônios femininos - principalmente a progesterona que favorece a dilatação das veias” (*idem*). Sendo assim, como explicar a alta incidência das dores nas pernas, costas, pescoço e das varizes em

101 Fonte: Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)

102 Dados da Sociedade Brasileira de Angiologia e Cirurgia Vascular do Rio de Janeiro, extraídos de: <<http://sbacvrj.com.br/saude-vascular/varizes.htm>>, acesso em 13.04.2010.



uma categoria profissional, na qual 87% são homens, quando o comum é justamente o oposto, ou seja, a probabilidade de uma prevalência maior desse distúrbio em mulheres?

Sem dúvida, para responder a essa questão é necessário considerar o relato dos próprios trabalhadores e outros fatores de risco já conhecidos pela literatura científica, como, por exemplo, Pitta, Santos e Fonseca (2003): obesidade, calor do ambiente e ortostatismo (postura de pé).

Na maior parte dos casos, os vigilantes cumprem jornadas de oito horas diárias ou mais, como ocorre nas escalas 12 x 36. Além de expostos a situações que podem provocar a fadiga geral, como intempéries climáticas, ausência de água potável e de condições adequadas para refeições, tensão e conflitos com o público, fazendo com que permaneçam na postura de pé durante todo ou a maior parte do turno de trabalho, cuja postura é uma das razões principais, devido às quais a jornada de trabalho é considerada como fonte de fadiga<sup>103</sup> pelos vigilantes, que afirmam terem de “Ficar 12 horas em pé não é brincadeira, não. Não é pra qualquer um, não” - (supermercado), “praticamente o tempo inteiro em pé” - (metrô) e que a “dor na perna faz parte do cotidiano” - (supermercado), entre outras situações, exemplificadas adiante:

*Eu tenho muitas amigas que já fizeram a cirurgia de ponte de safena na perna. Sentem muita dor na perna, varizes. Tenho uma [amiga] recente que foi operada. Ela (...) não queria fazer cirurgia, essas pessoas que morrem de medo de perder o emprego, sabe?*

*(guardiã de banco)*

*O certo seria ter uma cadeira pro cara descansar pelo menos uns cinco minutos.*

*(vigilante de shopping)*

*As cinco primeiras horas você é cem por cento, você tem um reflexo, você vê tudo. A partir dessa quinta hora... é assim comigo... acabou. É cinquenta por cento pro trabalho e cinquenta por cento preocupado comigo, pra exercitar minhas pernas, tirar a minha meia, porque eu uso a meia elástica. A partir dessa quinta hora ainda falta mais sete horas.*

*(idem)*

Os relatos e queixas dos vigilantes não deixam dúvidas de que o trabalho é um fator de risco para o aparecimento ou agravamento das varizes. Além disso, vale lembrar que,

103 Cf. Grandjean (1998, p. 142 e 143), a fadiga caracteriza-se por “sensações subjetivas”, tais como, “sonolência, lassidão e falta de disposição para o trabalho, dificuldades para pensar, diminuição da atenção, lentidão e amortecimento das percepções, diminuição da força de vontade, perdas de produtividade em atividades físicas e mentais”. Sua forma crônica ou clínica se caracteriza por um quadro que se instala “após prolongadas e repetidas exigências diárias”, cujos sintomas são irritabilidade, indisposição para o trabalho e predisposição para doenças. As causas da fadiga são de natureza variada: “intensidade e duração do trabalho físico e mental, ambiente, doenças e dores, alimentação, ritmo (noite e dia), causas psíquicas (responsabilidade, ansiedades ou conflitos)”.

conforme apresentado por Bertoldi e Proença (2008), existe um consenso atual na área médica de que o trabalho pode agravar seriamente o desenvolvimento de doenças venosas.

Do total de vigilantes que responderam ao questionário, **40,9%** (504) percebem o ‘calor’ como uma variável de desconforto no local de trabalho, um dos fatores de risco para as varizes, conforme dito anteriormente, além da ausência de cadeiras e as restrições quanto à sua utilização, quando existem, também indicadas por eles como um dos problemas relacionados às varizes e às dores nas pernas. Os dados quantitativos confirmam as afirmações feitas, evidenciando que, pelo menos **30%** dos vigilantes (378) relatam problemas, relacionados à disponibilidade e/ou uso das cadeiras<sup>104</sup>, como demonstra a tabela a seguir:

TABELA 10. EM RELAÇÃO AO USO DAS CADEIRAS

	Frequência	%	% Acumulado
a) Não respondeu	219	17,8	17,8
b) Não existem cadeiras no meu posto de trabalho	174	14,1	31,9
c) Existe cadeira, mas "pega mal" ficar sentado	81	6,6	38,5
d) Existe cadeira, mas o trabalho não permite	86	7,0	45,5
e) Existe cadeira, mas a gerência não permite	37	3,0	48,5
f) Existe cadeira e é utilizada em rodízio formal	130	10,6	59,0
g) Existe cadeira e é utilizada em rodízio informal	26	2,1	61,1
h) Existe cadeira e é utilizada sempre que o trabalho permite	327	26,5	87,7
i) Existe cadeira e é utilizada durante as pausas previstas	152	12,3	100,0
Total	1232	100,0	

Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

Vale ressaltar que mesmo aqueles que afirmam utilizar a cadeira, “quando o trabalho permite” ou “durante as pausas”, podem estar expostos a longos períodos de trabalho na posição de pé, uma vez que, a maior parte dos vigilantes atua em postos onde há fluxo de pessoas, podendo, então, serem raras as oportunidades em que ‘o trabalho permite’ que se assentem. Mais uma vez, assim como não basta instituir uma norma para que as condições de trabalho mudem, também é insuficiente criar condições materiais, como disponibilizar uma cadeira, efetivando uma medida preventiva.

A melhoria das condições materiais de trabalho devem vir *pari passu*, com condições organizacionais que permitam seu usufruto. Mais ainda, sem que a dinâmica da atividade o permita, condições materiais e organizacionais não podem beneficiar os

<sup>104</sup> Referimo-nos àqueles vigilantes que assinalaram as respostas ‘b’, ‘c’, ‘d’, ‘e’, em que o uso da cadeira denota problemas explícitos.

trabalhadores na regulação de sua carga de trabalho: no caso dos vigilantes, não se fica assentado quando a atividade exige uma postura simbólica de autoridade e, assim por diante. Por isso, toda análise do trabalho que pretenda de fato transformar as condições de trabalho e promover a saúde deve começar e terminar pela atividade.

No caso dos vigilantes do transporte de valores, o peso dos malotes também deve ser considerado para fins de avaliação da carga física de trabalho, visto que o carregamento de peso inadequado pode contribuir para desenvolver ou agravar as doenças venosas e também as doenças relacionadas à coluna vertebral. Pelo menos 47% desses trabalhadores consideram os malotes ‘pesados’ e 19% ‘muito pesado’, contabilizando um percentual superior a 60% dos sujeitos desse segmento. Vimos que alguns deles conseguem usar as próprias normas dos bancos, por exemplo, a interdição de acesso a certos locais, a fim de diminuir a carga de trabalho, decorrente do peso dos malotes de moeda, mas essa estratégia, mais comum entre os vigilantes com militância sindical, não pode ser generalizada a todos, sob pena de perderem o emprego.

Os coturnos oferecidos pelas empresas de vigilância também acarretam problemas para os vigilantes, tais como: ‘calosidade’, ‘dores nos pés’ e nos ‘membros inferiores’. De acordo com os depoimentos e análises feitas, além de muito “duros”, esses calçados possuem a parte posterior mais elevada, impedindo um melhor posicionamento dos pés. Um vigilante sintetiza o sentimento expresso pela maior parte da categoria, quando afirma: “Esse coturno que eles dão pra gente é igual ferradura!”.

Aliás, quando interrogados sobre a qualidade do calçado oferecido pelas empresas de segurança, pelo menos 60% dos vigilantes avaliam que o coturno não é ‘bom’, ‘ótimo’ ou ‘excelente’, sendo que 18% afirmam que ‘não há coturnos disponíveis’, 23% consideram-no ‘ruim’ e 18% o avaliam como ‘regular’. Na tabela abaixo, fica visível o fato de que quanto pior a qualidade do coturno, mais frequentes são os relatos de dores nas pernas:

TABELA 11. RELAÇÃO ENTRE  
A QUALIDADE DOS COTURNOS E AS DORES NAS PERNAS

		Dores nas pernas		Total
		Não	Sim	
Coturno	Não há	58	138	196
	Ruim	76	182	258
	Regular	63	135	198
	Bom	128	153	281
	Ótimo	38	42	80
	Excelente	21	18	39
Total		384	668	1052
Coeficiente de Contingência = 0,168 / P-Valor = 0,000				

Fonte: *Análise Ergonômica e Psicossocial das Condições de Trabalho e Saúde dos Vigilantes Patrimoniais e do Transporte de Valores (2010)*

A situação dos vigilantes é agravada pela quantidade de itens portados por eles (colete à prova de balas, rádio, arma de fogo, cassetete), que, somada à longa duração da jornada de trabalho, pode caracterizar sobrecarga física. Além disso, as solicitações diversas para a realização de atividades que extrapolam as funções típicas da vigilância levam o vigilante a permanecer mais tempo de pé, como, por exemplo, na organização do tráfego interno em instituições de ensino e no resgate de clientes que ficam presos nos elevadores dos bancos.

A análise da atividade de trabalho dos vigilantes também contribuiu para elucidar de que forma as exigências específicas do trabalho de segurança podem agravar ainda mais essa situação. A manutenção de uma postura preventiva exige que os vigilantes conservem uma das mãos na arma de fogo, em cima do coldre, evitando que sejam rendidos com suas próprias armas. Para manter essa posição, ele deve elevar um dos ombros, gerando um desequilíbrio postural que pode provocar dores em diversas regiões, nuca, pescoço e costas. A tensão, advinda da postura preventiva e da atenção constante, parece ser um dos fatores que acarretam a contração dos músculos, gerando desconforto.

Por último, não se pode deixar de dizer que, além das dores nas pernas, as dores na coluna, costas e pescoço são também queixas comuns entre os vigilantes e, ao contrário da ideia de que problemas como esses são causados por posturas incorretas, adotadas de forma negligente pelos trabalhadores<sup>105</sup>, o nosso entendimento é de que, as condições de trabalho e as exigências da atividade dos vigilantes são os fatores responsáveis pela adoção dessas posturas, de modo que, é evidente que não basta apenas orientar os trabalhadores ou prescrever posturas corretas, devendo-se, portanto, modificar o próprio trabalho.

## CONCLUSÕES

Os resultados expostos na primeira parte desta obra revelam que os saberes necessários para se realizar o trabalho de vigilância vão além dos saberes formais e das exigências técnicas. Não é por acaso que 55% dos vigilantes afirmam que o ofício é aprendido com os colegas, pois as situações reais com as quais esses trabalhadores se deparam exigem competências e habilidades que não são suficientemente desenvolvidas nos cursos de formação<sup>106</sup>. Dessa forma, cabe a cada um aprender a lidar e a se adaptar às mais variadas

---

105 O 'mito da postura correta' é discutido de forma bastante pertinente por Assunção (2004), onde a autora "contesta a abordagem tradicional sobre as posturas adotadas pelos trabalhadores durante a realização de suas tarefas, a qual procura identificar e prescrever a postura correta sem considerar a ação humana durante o cumprimento dos objetivos da produção" (p. 41).

106 Note-se que a 'insuficiência' pode ser dividida em duas categorias: uma parcela é decorrente da qualidade dos cursos de formação e pode ser sanada; a outra é correspondente àquilo que nenhum curso poderia ensinar sobre o trabalho, já que certos conhecimentos, saberes e competências só são passíveis de aprendizagem em situações reais de trabalho. Daí, a importância de se preservar os coletivos de trabalho, ao invés de se utilizar o sistema de rodízio ou de interdições de comunicação entre colegas, conforme vimos acima.

circunstâncias, administrando as tensões e os conflitos, à medida que surgem, para evitar problemas de maior gravidade. E isso, sem contar com o apoio das instituições onde trabalham e sem coletivos profissionais estáveis, no âmbito dos quais poderiam compartilhar experiências e desenvolver competências.

Os dados apresentados permitem-nos pensar na importância dos mecanismos coletivos de gestão dos conflitos no trabalho, que sempre aparecem nos rodízios informais, na divisão de tarefas entre homens e mulheres (sem desconsiderar que estas são sobrecarregadas) e nos momentos de entressada e cooperação espontânea. Também em todos os segmentos se evidenciou o caráter essencialmente coletivo da atividade de vigilância, o que a maioria admitiu, falando da importância do entrosamento da equipe e do estabelecimento de laços de confiança entre seus membros, como condição para o êxito no trabalho.

Nesse sentido, o conceito de gênero profissional, como defendido por Clot (2006), possibilita um aprofundamento das análises sobre o impacto da rotatividade no trabalho dos vigilantes. O gênero profissional é a “parte subentendida da atividade”, um “estoque de possibilidades conhecido somente por aqueles que participam da mesma situação” (Lima, 2007, p. 100), que só pode ser construído e partilhado se o coletivo possuir estabilidade. Constitui-se num importante elemento para as decisões dos trabalhadores, diante de situações reais de trabalho, uma vez que ele [o gênero profissional] serve como suporte da ação dos indivíduos, instruindo quanto ao que é desejável, proibido, aceitável, inadequado etc.

Desse modo, a ‘fabricação’ e renovação do gênero profissional, por parte dos coletivos, cumpre papel decisivo na realização da atividade de trabalho, uma vez que “trata-se de uma memória que não se refere apenas ao passado, mas que serve para prever o futuro, para antecipar, permitindo evitar possíveis erros no exercício da atividade” (Lima, 2007, p. 100).

Por isso, a rotatividade intensa das equipes de trabalho, informada por 27% dos vigilantes, acarreta dificuldades para os trabalhadores, restringindo e, em muitos casos, impedindo que os vigilantes acumulem experiências e conhecimentos necessários para saberem antecipar problemas e construir uma relação de confiança com os colegas, aspecto fundamental dessa atividade. Ao se modificarem as equipes constantemente, impede-se que os trabalhadores estabeleçam e partilhem as ‘regras do ofício’, os ‘códigos’ e o ‘saber-fazer’ que são necessários para a ação, em face da diversidade de situações de trabalho. Sendo certo que a própria segurança do vigilante depende também das decisões dos parceiros, fica evidenciada a gravidade dessa questão para o trabalhador.

Assim, cabe repensar não apenas o problema da rotatividade, mas também algumas práticas corriqueiras do setor, como a figura do “ferista”, ou seja, um vigilante contratado especialmente para substituir os colegas que se encontram de férias, a grande frequência das transferências compulsórias e as mudanças constantes na composição das equipes, medidas essas que interferem claramente no funcionamento do coletivo, podendo dificultar ou até mesmo impedir um bom resultado no seu trabalho.

Os problemas expostos anteriormente, tanto aqueles referentes às condições quanto aos que se referem mais diretamente à organização do trabalho do vigilante, parecem afetar sua saúde, conforme vimos em cada segmento analisado e no capítulo anterior, mas é importante acrescentar que as informações obtidas junto ao INSS fortaleceram as análises feitas neste estudo, sugerindo a possibilidade de uma relação entre distúrbios mentais e cardiovasculares e a profissão de vigilante. Entre as causas de afastamento dos vigilantes, as doenças depressivas ocupam o primeiro lugar, a hipertensão arterial, o segundo, e as cardiopatias, o terceiro - dados coerentes com os levantados neste estudo. Quanto aos afastamentos que ocorreram a partir do ano de 2006, com benefícios ativos em 2007, foi encontrado que 98% são homens, com idade entre 24 e 60 anos, sendo a maioria entre 30 e 45 anos, e 80% são casados<sup>107</sup>.

Em particular, o Transtorno de Estresse Pós-traumático (TEPT) aparece entre os vigilantes, de modo inegável. Estudos científicos recentes (Dorigo e Lima, 2007, Vieira, 2009, Matos 2009) identificaram vigilantes com sintomas característicos do TEPT, os quais surgiram após o enfrentamento de violência criminosa, somado à negligência por parte das empresas de vigilância e contratantes em amparar os profissionais<sup>108</sup>.

Em face de um cotidiano de trabalho repleto de contradições, pressão e violência, conforme foi exposto anteriormente, não é difícil vislumbrar que o consumo de medicamentos por parte dos vigilantes esteja relacionado ao exercício da profissão, servindo como uma estratégia para amenizar os impactos de sua experiência profissional. Note-se que eles se referem ao consumo de “calmantes”, medicamentos para controle da hipertensão e analgésicos para dores de cabeça, entretanto, na listagem de medicamentos que consomem, aparecem com frequência os antidepressivos e os ansiolíticos. Considerando o conjunto de vigilantes que responderam à questão sobre o consumo de medicamentos (981), pelo menos 11,6% (114) afirmaram fazer uso de remédios<sup>109</sup>.

No que se refere às varizes, vimos também que estudos recentes têm confirmado a existência de uma relação entre as condições de trabalho e a prevalência de doenças

---

107 Dados fornecidos pela GEX Contagem OL 11.922 e extraídos do SUIBE (Sistema Único de Informações de Benefícios) da Previdência Social. A Gerência Executiva de Contagem possui uma zona de abrangência populacional de 2.323.850 (dois milhões, trezentos e vinte e três mil, oitocentos e cinquenta). Nesse cálculo, foram considerados os habitantes dos municípios de Betim, Brumadinho, Contagem, Matozinhos, Pedro Leopoldo, Ribeirão das Neves, Santa Luzia, Sete Lagoas, Vespasiano, Ibirité, Esmeraldas, Lagoa Santa, Pompéu, Paraopeba e Jaticatubas. Esse quantitativo alcança a marca aproximada de 2,5 milhões, considerando que outros municípios de população pequena não foram mensurados nessa contagem. Os dados quantitativos da população foram extraídos do IBGE (2007).

108 Na parte II desta obra, serão expostos pelo menos dois estudos de casos em que o TEPT fica bem caracterizado, tanto nos sintomas que o compõem, quanto na sua relação com a atividade de vigilância.

109 Tais como: analgésicos (neosalina e paracetamol), psicofármacos (fluoxetina, sertralina, amitriptilina), medicamentos para controle da pressão (captopril, enalapril), para problemas gástricos e/ou estomacais (omeprazol) e outros. Em relação aos psicofármacos, vale ressaltar que todos eles são indicados para casos de depressão, sendo que a sertralina é utilizada também para o tratamento de transtornos obsessivo-compulsivos, estresse pós-traumático e transtorno do pânico.

varicosas<sup>110</sup>. Após uma extensa revisão da literatura sobre o tema e partindo de dados coletados pela Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e da volumetria<sup>111</sup> dos membros inferiores, Luz (2006) verificou em uma unidade de alimentação e nutrição hospitalar que:

*(...) independentemente das particularidades de cada um (trabalhador), quando os operadores são submetidos às mesmas condições de trabalho que comprovadamente têm influência no desenvolvimento de doença venosa, quais sejam, a postura parada em pé por períodos prolongados, a temperatura e a umidade relativa do ar elevados, o carregamento de peso e a exigência de alta produtividade em condições desfavoráveis, acabam apresentando quadros sintomáticos e clínicos positivos semelhantes para transtornos circulatórios de membros inferiores” (p. 159).*

Assim, mesmo considerando que o histórico familiar de doença varicosa é o principal fator destacado na literatura científica, não se pode desconsiderar o fato de que o trabalho na posição de pé, durante longos períodos, pode contribuir para o aparecimento precoce ou agravamento de problemas dessa natureza.

Cabe ressaltar, no entanto, que a relação entre esse distúrbio e as atividades que exigem tal postura não é uma novidade. Ela tem sido estudada desde 1700, como se verifica nos estudos do médico italiano Bernadino Ramazzini (2000), o qual apresenta, em sua obra *As doenças dos trabalhadores*, um estudo sobre as ‘doenças dos que trabalham em pé’. Ele adverte aos médicos que: “Nas artes que têm de ficar de pé, os operários estão propensos, sobretudo, às varizes. Pelo movimento tônico dos músculos, é retardado o curso, quer fluente, quer refluxo, do sangue que então se estanca nas veias e válvulas das pernas, produzindo aquelas tumerações chamadas varizes” (p. 160).

Mais do que isso, Ramazzini afirmou que o trabalho na posição de pé poderia acarretar maiores consequências para a saúde dos trabalhadores, já que “as profissões que obrigam a permanência de pé também podem ocasionar úlceras nas pernas, fraqueza nas articulações, perturbações dos rins e urina sanguinolenta” (*ibidem*). Explica o autor que:

---

110 A escassez de evidências, acerca da relação entre as varizes e as condições de trabalho, talvez possa ser explicada pela “falta de revisões bibliográficas sistemáticas sobre insuficiência venosa crônica que considerem os fatores de risco relacionados ao tipo de trabalho realizado” (Tüchsen et. al., 2002, citado por Luz, 2006, p. 28). De todo modo, há referências de alguns estudos que conseguem estabelecer uma correlação entre certas profissões ou tipos de trabalho e as doenças varicosas: SAPIA, Tatiana; FELLI, Vanda Elisa Andres e CIAMPONE, Maria Helena Trench. Problemas de saúde de trabalhadores de enfermagem em ambulatórios pela exposição a cargas fisiológicas. *Acta paul. enferm.* [online]. 2009, vol.22, n.6, pp. 808-813; Ascar, O. Emara, A. *Varicose veins and occupation.* *J. Egypt Med Ass.* 1970; 53:341; Abramson, J.H., Hopp, C., Epstein, L.M. *The epidemiology of varicose veins. A survey in western Jerusalem.* *J Epidemiol Comm Health* 1981; 35:213; Mekky, S., Schilling, R.S.F, Walford, J. *Varicose veins in women cotton workers. And epidemiological study in England and Egypt.* *Br Med J* 1969; 2:591; Recoules-Arché, J. *Importance du sédentarisme debout dans l'évolution et les complications des varices.* *Étude Statistique.* *Angéiologie* 1965; 17:17.

111 cf. Luz (2006, p. 159) ‘o método de avaliação da volumetria’ é um método ‘sem muita complexidade de execução e relativamente de baixo custo’, que se baseia na submersão dos membros inferiores em um recipiente com água, para serem volumetricamente avaliados.

*para manter o corpo ereto necessariamente devem estar em tensão as fibras dos músculos lombares, condição que compromete os rins, não seguindo o sangue seu curso natural tão livremente, nem dele se separa o soro, do que derivam os distúrbios mencionados. Também o debilitamento do estômago está na dependência da posição de pé; nos eretos e parados, o estômago fica suspenso, o que não se verifica nos sentados que dobram o corpo e fazem descansar o estômago sobre os intestinos[...] (op. cit., p. 160-161).*

Ao finalizar esse estudo, Ramazzini faz uma recomendação para aqueles que trabalham em pé, válida também para a área da vigilância, para que “tanto quanto possível, interrompam a posição contínua, seja se sentando, de quando em quando, seja caminhando ou movimentando o corpo de qualquer forma” (idem).

Desse modo, acumulamos evidências suficientes para concluir que a obrigação de trabalhar de pé, por longos períodos, pode ser nociva para a saúde dos vigilantes, predispondo-os à fadiga e a outros problemas, como é o caso das doenças varicosas.



PARTE I I  
CASOS CLÍNICOS





No decorrer da investigação, foram realizados vários estudos de casos junto a vigilantes que foram afastados de suas funções devido a problemas de saúde, cujos resultados serão expostos nesta segunda parte da obra. Esses estudos também representaram uma etapa importante para o diagnóstico das condições de trabalho e saúde da categoria profissional, uma vez que, ao permitir o resgate da trajetória pessoal e profissional da cada indivíduo, deram-nos a possibilidade de entender o processo de singularização da doença, evidenciando como interagem suas múltiplas determinações, algumas das quais foram identificadas e discutidas na primeira parte.

Julgamos essa etapa essencial para qualquer diagnóstico de problemas de saúde nos contextos laborais, por ser aquela que de fato oferece a possibilidade de articular dados objetivos e subjetivos, pois, além de explicitar a forma pela qual as experiências vividas nesses contextos acabam se traduzindo em problemas de saúde, tanto físicos quanto mentais, ela permite, acima de tudo, o alcance das mediações, revelando mais concretamente como se dá a passagem entre, de um lado, as condições de trabalho e exigências da atividade e, por outro, as experiências pessoais e o adoecimento propriamente dito.

Assim, os casos clínicos expostos nesta parte tiveram por finalidade identificar as possíveis relações e/ou nexos entre os problemas de saúde, em especial os distúrbios mentais, e as situações vivenciadas por esses profissionais. Isso exigiu dos pesquisadores um minucioso exame da trajetória ocupacional e pessoal dos trabalhadores, o que sem dúvida demandou um árduo e longo esforço de investigação. Em contrapartida, essa estratégia metodológica ofereceu a possibilidade de se “mergulhar” no cotidiano dos vigilantes, aprofundando a compreensão das reações e dos sentimentos suscitados por certas situações, de modo a explicitar melhor os fatores responsáveis por seu adoecimento.

## O MÉTODO BIOGRÁFICO

No campo da Saúde Mental e Trabalho, a primeira exposição sistematizada desse método foi a de Le Guillant (2006) com a apresentação do ‘Caso de Marie L’, o qual se trata de uma análise pormenorizada da trajetória pessoal e profissional de uma paciente que fora atendida pelo psiquiatra francês em um hospital parisiense, nos anos 50.

A intenção de Le Guillant era expor concretamente como se deu a passagem entre as experiências vividas por sua paciente e o quadro de adoecimento que ela apresentou, cujo objetivo ele admitiu não ter alcançado, mas, apesar disso, considera ter colocado em evidência um paralelismo estreito entre os acontecimentos marcantes de sua vida e a emergência ou agravamento dos sintomas apresentados por Marie L.

Nos casos que serão expostos a seguir, provavelmente o leitor irá identificar a mesma dificuldade, ou seja, a passagem entre as vivências e o adoecimento não foi posta em evidência. No entanto, não se pode negar a riqueza das informações que eles contêm e

a presença de mediadores importantes entre a experiência profissional dos sujeitos e os sintomas por eles apresentados.

## ANTECEDENTES TEÓRICOS

Ao procurar os antecedentes do Método Biográfico, encontramos-lo impreterivelmente em George Politzer (1928/1968), em especial no seu esforço de desenvolver uma psicologia concreta ou materialista. Em seguida, deparamo-nos com o esforço admirável de Lucien Sève (1969, 1974) no sentido de dar continuidade e aprofundar a obra de Politzer, fazendo da biografia “uma categoria antropológica fundamental” (Sève, 2000). Mais ainda, se nos dirigirmos à fonte comum de onde todos esses autores partem e na qual buscam recursos para suas reflexões, chegaremos inevitavelmente às reflexões marxianas, sobretudo, àquelas que permitem um avanço na compreensão dos processos de *individuação*.

É o que faz Sève (1969, 1974), ao citar Marx nos ‘Grundrisse’ e ao concluir que toda formação social implica uma formação individual correspondente. Partindo dessa premissa, o autor concluiu ser possível construir uma teoria da personalidade sobre as bases do materialismo histórico, pois, segundo ele, as dinâmicas biográficas refletem as contradições inerentes às relações constitutivas de uma dada sociedade.

Assim, para Sève (1969), o coração da psicologia só poderia estar na “biografia pessoal” ou na “personalidade biográfica”, ou seja, segundo ele, “no processo evolutivo, desde o *homo sapiens*, salvo deficiências cerebrais importantes, a idiossincrasia biológica de cada um não decide previamente, por si só, quase nada no que concerne ao desenvolvimento de suas capacidades psíquicas superiores, pois estas são sobredeterminadas pelas dinâmicas sócio-pessoais de uma biografia”.

De forma sintética, trata-se, de acordo com o autor, de pensar sobre “o que um homem faz de sua vida e o que a sua vida faz dele” (Sève, 1974). Para isso, ele se inspira em Politzer, tomando como ponto de partida a crítica sobre a psicologia existente, que a qualifica como “uma ciência do psiquismo impessoal”. Ao formular essa crítica, Seve propõe uma teorização, a partir da qual se torna possível conceituar a personalidade biográfica, ou seja, a identidade psíquica global, tal como ela se forma e se transforma no decorrer da biografia pessoal.

Dessa forma, ele propõe que a personalidade deixe de ser reduzida a uma formalidade psíquica, traduzida por conceitos como “temperamento”, “caráter” ou “estilo cognitivo” para ser apreendida em todo seu conteúdo de vida, visto que sua base não pode se reduzir a conceitos como traços, funções, comportamentos, condutas, mas deve abarcar a prática de atos do seu mundo social, do qual recebem múltiplas determinações.

Em outros termos, na formulação de Sève (1969), a personalidade deixa de ser concebida “estaticamente como uma topologia para ser entendida em uma cronologia, inscrita

em uma história”, devendo ser entendida, na sua base, como “o sistema temporal de atividades que configura e transfigura o curso da vida singular no mundo social concreto”. Com isso, ele pretende estabelecer um divisor de águas “entre as psicologias dominantes, mais ou menos fechadas na visão naturalista mistificadora de individualidade psíquica e as psicologias emergentes, mais ou menos voltadas para uma socio-historicidade.”

Mas é importante ressaltar, e o leitor poderá constatar isso nos estudos de casos expostos adiante, que o termo biografia é tomado aqui no seu sentido objetivo (curso de vida) e não apenas subjetivo (relato de vida), sendo seu conceito nodal o de “emprego do tempo” (Sève, 1969/1974) e toda a questão é saber o que se colocar nele. Ou seja, nosso esforço foi no sentido de obter o relato do sujeito, dentro da cronologia dos acontecimentos, mas sempre levando em conta os dados concretos, extraídos do seu contexto de vida, o modo como ocupa seu tempo, as tarefas que compõem seu dia a dia, uma vez que, Sève propõe que considerar o “emprego do tempo” consiste na análise das atividades que o estruturam, as relações temporais entre essas, os efeitos que elas induzem no desenvolvimento psicológico, enfim, o próprio curso da vida.

## CARÁTER CIENTÍFICO DO MÉTODO

Finalmente, caberia discutir aqui, ainda que brevemente, a importância dos estudos de casos no que concerne ao seu poder de esclarecer as formas de adoecimento que têm acometido os vigilantes. Esse método é questionado por aqueles que acreditam que só há ciência do geral, considerando cientificamente inválida a busca de compreensão dos processos singulares, no entanto, sabemos hoje ser impossível compreender o singular, sem nos remetermos ao coletivo, e que os indivíduos mudam nas suas maneiras de ser, segundo os tempos e os lugares. De forma que, ao contrário do que afirma a concepção hegemônica da ciência, o conhecimento efetivo não se expressa em leis gerais (cuas expressões máximas são a matemática e a estatística), mas sim na concretude dos casos singulares, a qual requer o trabalho intelectual de evidênciação de “abstrações razoáveis”, mas também o percurso de volta às concreções (Chasin, 2009).

Vimos que Sève considera ter sido Marx o primeiro a teorizar adequadamente essa questão, ao concluir que, a cada formação social correspondem processos de *individuação* diferentes. Isso significa que não é possível pensar a biografia individual sem a remeter às formações sociais de onde emergiu. Trata-se, portanto, de pensar os indivíduos a partir do contexto, aqui entendido como relações sociais de produção, no qual seus atos se efetivam.

Foi exatamente esse o nosso esforço, ao resgatar a trajetória de alguns sujeitos da nossa pesquisa, já que entendemos não ser possível compreender seu adoecimento, sem nos remetermos às suas origens sociais e, sobretudo, ao fato de que fazem parte de uma dada categoria profissional. Não podemos nos esquecer também de que o estudo partiu

de uma demanda, em torno de formas específicas de adoecimento que vêm acometendo os vigilantes, sugerindo que aquilo que foi detectado em cada trajetória singular aparece também como uma manifestação de desgaste coletivo. Cabe esclarecer também que esses processos de adoecimento, embora não decorram diretamente da função de prover a segurança à propriedade privada, são evidentemente determinados por ela, a qual se constitui como uma fonte de disputas sociais violentas.

Ainda que o alvo das ações da segurança sejam os marginais, como as medidas de segurança são preventivas, todas as pessoas acabam tendo de se submeterem a elas, generalizando-se, então, em maior ou menor intensidade, a violência. Com essa generalização, ao migrar dos marginais aos suspeitos e destes à população em geral, a ação dos vigilantes perde legitimidade social, fazendo-se necessário o “jogo de cintura” dos vigilantes, no sentido de se criar distinções para evitar a aplicação do rigor das normas a todo e qualquer um.

Essa é a contradição fundamental do trabalho dos vigilantes, decorrente da função de controle social que lhes foi atribuída, em especial de serem guardas da propriedade privada em uma sociedade marcada pela diferença e exclusão. Como marginal não tem sua identidade estampada na testa, os vigilantes são obrigados a aplicar as regras a “alhos e bugalhos”, acirrando-se os conflitos sempre que se deparam com “pessoas honestas”, que devem ser tratadas como se fossem suspeitas. Como fazer entender que a eficácia do trabalho de vigilância depende de manter a vigilância constante, tratando a todos como se fossem potenciais marginais, se sua função é proteger a “boa sociedade” daqueles que são antissociais? Como pessoas honestas, de boa-fé, podem não se sentirem ultrajadas quando são tratadas como potenciais marginais por aqueles, cuja função é precisamente protegê-las?

Assim, colocados no centro da guerra social em sua feição civil, os vigilantes concentram as contradições de uma sociedade clivada e se ressentem da tarefa impossível que lhes foi atribuída, pois, se, por um lado, ser tratado como suspeito é desagradável, ver todos como suspeitos acaba se tornando uma patologia profissional.

Esse é um, dentre os muitos problemas vividos por esses profissionais e que serão expostos, em maior ou menor grau, nos casos relatados nos próximos capítulos.



## CAPÍTULO I

### A HISTÓRIA DE EVALDO<sup>1</sup>

*Maria Elizabeth Antunes Lima*

#### APRESENTAÇÃO

Evaldo foi vigilante bancário por sete anos e foi localizado pela nossa equipe no decorrer do diagnóstico inicial, mencionado na primeira parte desta publicação. Quando o encontramos, estava com 38 anos e afastado pelo INSS por incapacidade laboral, após uma “crise de agitação psicomotora e de confusão mental no contexto de trabalho”.

Ocorrida algum tempo antes, tal crise consistiu em um episódio protagonizado por ele, em uma sexta-feira, momentos antes da abertura da agência na qual trabalhava, cuja manhã ele descreve como mais um dia normal de trabalho, apesar de ter sido encontrado semi-acordado, após ter descarregado toda a sua arma na parede de uma pequena copa da agência, onde geralmente os empregados faziam suas refeições. A forma que encontrou para se defender dessa situação, que lhe parece intolerável, foi bloqueá-la de sua memória, assim, ele relata ter acordado no hospital, para onde foi levado de ambulância, e sobre o incidente daquela manhã só é capaz de reproduzir o que lhe foi relatado pelas pessoas que o socorreram.

Neste capítulo, tentaremos reproduzir o mais fielmente possível o relato de Evaldo a respeito de sua experiência como vigilante bancário, buscando, ao mesmo tempo, compreender os motivos pelos quais essa experiência culminou em um acontecimento tão dramático.<sup>2</sup>

---

1 Para preservar a identidade dos sujeitos, adotamos nomes fictícios para todos os relatos de casos

2 Além do depoimento do vigilante, foram realizadas entrevistas com sua esposa, um irmão e a colega que estava presente na agência no dia da crise.

## HISTÓRIA FAMILIAR

A família de Evaldo veio de Conceição do Mato Dentro, cidade do interior de Minas Gerais, onde nasceram cinco dos nove irmãos, sendo ele o sexto na ordem dos nascimentos, nascido então em Belo Horizonte, em 14/04/1970. Desde o período em que morava no interior, sua mãe trabalhava como professora primária, atividade que ela continuou a exercer, após sua vinda para a capital mineira, em uma escola do Bairro Letícia, onde residia com a família. Foi ela quem incentivou o marido a mudar para Belo Horizonte, onde via mais oportunidades para todos. Sempre foi dedicada ao seu trabalho e, mesmo quando teve oportunidade, recusou-se a ser diretora porque gostava do contato com os alunos.

Quando sua mãe morreu de parto, aos 45 anos, Evaldo estava com apenas quatorze anos de idade e, segundo ele, essa foi a “pior coisa” que poderia ter acontecido, pois todos os filhos eram muito apegados a ela, uma vez que o pai trabalhava com a venda de animais (frango, cabrito e gado), viajando a maior parte do tempo para o interior, onde os comprava para revender. Dessa forma, era ela quem estava sempre presente, tendo sua morte gerado um grande sentimento de desamparo nos filhos. A perda, no entanto, fez com que ficassem mais unidos e sentissem necessidade de se apoiarem mutuamente.

Ele descreve seu contexto familiar como muito bom, dizendo que sempre foram muito unidos e, para ilustrar isso, cita o problema que teve recentemente, quando a empresa onde trabalhava faliu e atrasou seu pagamento. Como sempre foi muito correto, Evaldo estava preocupado com o pagamento de suas contas e seu irmão, sabendo de suas dificuldades, emprestou-lhe dinheiro, dizendo que ficasse despreocupado e pagasse quando pudesse. Acrescenta ainda que, quando ocorreu o incidente no trabalho que levou ao seu afastamento, recebeu total apoio dos irmãos.

Cerca de dois anos após o falecimento de sua mãe, seu pai se casou novamente e teve mais um filho, fato que não parece ter afetado a harmonia familiar, considerando que Evaldo sempre ressalta o bom convívio entre os irmãos, o que foi confirmado por José, o irmão com quem compartilhou o mesmo quarto durante mais tempo, que frisou a forma pacífica adotada pela família para resolver os eventuais problemas.

Sobre sua vida escolar, Evaldo afirma que nunca gostou de estudar, embora tenha sido incentivado pela mãe, tendo ficado ainda mais despreocupado com essa questão, após a morte da mesma, e, como o pai não era exigente a esse respeito, acabou interrompendo os estudos, aos 18 anos, quando ainda cursava a sétima série, passando então a se dedicar apenas ao trabalho.



## O CASAMENTO

Evaldo manteve-se solteiro até os 35 anos de idade, quando conheceu Elisa, uma moça doze anos mais jovem. Ela tinha ido à agência onde ele trabalhava para resgatar seu FGTS e Evaldo, que estava na sua hora de almoço, interessou-se por ela, começando a conversar. Um ano depois, após algumas idas e vindas no namoro, decidiram morar juntos, em um apartamento que adquiriu há algum tempo. Ela estava desempregada e, como sua família reside no interior, acharam que a melhor solução seria tentar morar sob o mesmo teto. Desde então estão juntos, sendo que, quando da realização deste estudo, ela já estava trabalhando.

Elisa aceitou prontamente nosso convite para uma entrevista, mostrando-se sincera e espontânea. Deixou claro seu amor por Evaldo, mas dizendo também que, desde que o conheceu, achou-o agressivo e grosseiro ao lidar com as pessoas, o que foi motivo de discussões entre ambos e, até mesmo, de ameaça de rompimento. Apesar disso, conseguiram superar as dificuldades e continuam juntos. Ela deseja ter filhos, mas o marido vem se mostrando pessimista, após seu problema de saúde, dizendo que não terá condições de criá-los.<sup>3</sup>

## A TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

Ainda adolescente, Evaldo começou a ajudar seu pai no comércio de animais, o que, na verdade, todos os irmãos faziam, mas, pouco a pouco, passaram a exercer outras atividades: um se encaminhou para a advocacia, outro se tornou policial e outro passou a trabalhar como vigilante.

Quando estava aproximadamente com dezenove anos, Evaldo tirou sua carteira de motorista e começou a trabalhar com um caminhão de um amigo e aos vinte anos de idade, desejando trabalhar com carteira assinada, resolveu comprar uma moto e trabalhar como *motoboy*, exercendo essa atividade durante dez anos, sendo que somente nos últimos quatro conseguiu trabalhar com carteira registrada, como desejava.

Ele afirma ter gostado dessa atividade, dizendo que nunca teve maiores problemas, abandonando-a somente porque estava cansado daquele tipo de trabalho e queria mudar, visto que começou a achar “tudo muito rápido” e o trânsito cada vez mais violento, embora nunca tenha sofrido nenhum acidente grave, apesar de ter caído algumas vezes, pois sempre foi muito prudente, como ele próprio observa:

---

<sup>3</sup> Conforme veremos, mais adiante, Elisa já conheceu Evaldo em uma fase difícil do seu trabalho como vigilante, quando os efeitos dessa atividade já afetavam seu comportamento, tornando-o impaciente ou mesmo agressivo com as pessoas mais próximas. Veremos também que ela compreendeu isso e, com o passar do tempo, constatou que o trabalho do companheiro o estava prejudicando e, mostrou-se disposta a permanecer ao seu lado, ajudando-o como fosse possível. Foi com esse intuito que aceitou ser entrevistada, sendo que os pontos mais importantes do seu depoimento serão expostos posteriormente.

*(...) eu tinha muita prudência, tanto que eu nunca fui parar no hospital. Nunca quebrei dedo. Já cai bastante. Não tem como trabalhar 10 anos de motoqueiro e falar que nunca caiu, não. É mentira. Então, eu já cai bastante, mas graças a Deus nunca machuquei grave, não. (sic)*

Dessa forma, decidiu aceitar a oferta de um amigo, que se ofereceu para lhe arrumar uma vaga em um curso de segurança. Assim, após ter realizado esse curso, pediu demissão no restaurante onde trabalhava, sendo que o proprietário lamentou o perder, mesmo admitindo que o trabalho como vigilante seria melhor para ele.

Evaldo afirma que estava em perfeitas condições de saúde, ao iniciar a nova atividade, não apresentando qualquer problema, com exceção de uma dor de cabeça que sentia às vezes, segundo ele, devido à poluição a que estava exposto nas ruas. Acrescentou que não se sentia nervoso na antiga atividade e que seu ex-patrão não tinha nada a reclamar dele. Na época, ganhava na faixa de R\$1.300,00, trabalhando durante o dia na entrega de marmiteix e, à noite, na entrega de pizzas. Ou seja, embora trabalhasse em dois lugares e exercesse uma atividade considerada de risco, não apresentou qualquer problema de saúde ou manifestação de nervosismo, pelo contrário, estava satisfeito com o trabalho e com seu rendimento, tendo conseguido comprar um lote e o apartamento onde mora, atualmente, sendo a busca de uma situação ainda melhor e mais estável sua motivação para trabalhar na área de vigilância.

## O TRABALHO COMO VIGILANTE

Após o curso, Evaldo passou por entrevistas e testes psicológicos, além de vários exames médicos, sendo considerado apto para o trabalho na área, iniciando suas atividades como vigilante bancário, em 2001. A cada dois anos no exercício da profissão, tinha de passar pelos mesmos exames, pois, segundo a empresa, era necessário verificar se não havia ocorrido alguma alteração importante, que o impediria de continuar atuando como vigilante. Tal medida se justificava pelo fato de ser uma profissão de grande responsabilidade, na qual se trabalha armado.

A primeira empresa que o contratou foi a C., em seguida, passou para a R. e, finalmente, após a falência da R., retornou para a C., ou seja, em apenas sete anos, mudou três vezes de empresa, o que revela a instabilidade do setor, motivo de queixa da categoria.

Inicialmente, foi designado para atuar em uma agência bancária no Tribunal de Alçada, depois foi para o Fórum e, finalmente, para uma agência da CEF, no bairro Venda Nova. Seu horário de trabalho era das 07h30 às 17h30, mas sempre chegava à agência às 07h da manhã, sendo que o horário de saída ultrapassava, com frequência, as 17h30.

Enquanto esteve na C., ou seja, nos dois primeiros anos, recebeu seu salário regularmente e conseguiu usufruir dois períodos de férias, no entanto, após ser transferido para a R., não conseguiu mais ter férias até a falência desta. Assim, em um total de sete anos

trabalhando como vigilante, Evaldo ficou cinco sem férias, sendo esse um dos fatores que mais contribuíram, de acordo com sua própria avaliação, para o seu problema de saúde.

Embora tenha adoecido na atividade de vigilante, ressalta que gostou de atuar nessa área, sendo sempre dedicado, pontual e assíduo ao trabalho. Segundo ele, os problemas maiores que encontrou nessa área estão relacionados à tensão permanente, decorrente do dever de vigilância; aos conflitos com os clientes na porta giratória e às dificuldades para usufruir férias regularmente.

Ao comparar essa atividade com sua experiência anterior, disse que na atividade de *motoboy* ficava “solto” e, como vigilante, tinha de permanecer “preso” no seu posto de trabalho. Quanto ao risco, não via muita diferença, dizendo considerar as duas profissões bastante arriscadas, no entanto, acrescentou que o *motoboy*, quando é assaltado, dificilmente é agredido, pois o ladrão só visa levar a moto; enquanto, no caso de assaltos a bancos, o vigilante é visado pelo assaltante em primeiro lugar, sofrendo sempre algum tipo de violência. De fato, Evaldo ressalta que, quando sua agência foi assaltada, conforme veremos a seguir, embora ele tenha se rendido, foi agredido violentamente pelo assaltante e acrescentou que já soube de colega que resistiu e morreu nesse tipo de situação.

Além disso, enquanto atuou como *motoboy*, Evaldo usufruiu regularmente de suas férias e, algumas vezes, viajava nos feriados ou “emendava” o feriado com o fim de semana, bastando para isso combinar com o patrão. No trabalho de vigilância, isso não era possível, sendo que a única tentativa que fez, viajando certa vez no carnaval, não teve bom resultado, pois, segundo ele, embora tivesse telefonado para a empresa, obtido o consentimento para a viagem e ajustado que iria compensar o tempo de ausência no mês seguinte, os dias foram descontados no seu salário, além disso, a rigidez quanto à pontualidade era maior e qualquer atraso era descontado no salário, o que não ocorria na sua antiga atividade.

## O PRIMEIRO ASSALTO

Evaldo relata que sofreu um assalto no seu bairro, há cerca de cinco anos: os assaltantes colocaram a arma em sua cabeça e pediram-lhe que entregasse sua moto:

*Eu lembro que eles chegaram com o revólver e pegaram a moto e levaram ela, tanto que eu não achei ela até hoje. Falaram que era pra eu descer da moto e pegaram os capacetes e foram embora. (sic)*

Essa experiência teve um impacto importante sobre ele, mas tudo indica que foi mais pela perda material do que pelo assalto em si, pois a moto era o único bem que possuía na época. Decidiu procurar um farmacêutico do bairro e solicitar a indicação de

um calmante, já que passou a ter dificuldade para dormir, no entanto, deixou claro que sua perturbação era, sobretudo, pelo fato de ter perdido seu único bem, sem ter qualquer esperança de o reaver. Apesar disso, em pouco tempo, retomou suas atividades normais e interrompeu o uso do medicamento.

## O SEGUNDO ASSALTO

Cerca de seis meses, após essa primeira experiência, Evaldo sofreu um segundo assalto, dessa vez, na agência do Tribunal de Alçada, descrevendo, assim, o que viveu:

*Num dos setores que eu trabalhei aconteceu um assalto. E nesse assalto, **eles até me agrediram**. Eles me agrediram e levaram o dinheiro do banco todinho. Chegaram e mandaram eu deitar no chão, **deram uma coronhada aqui** (mostra uma região do pescoço), tanto que ficou até um hematoma aqui, entendeu? Não saiu, não. Ele me deu uma revolvada aqui assim, com o cabo do revólver, né? **Aí, eu fui e apaguei**. **Aí, depois de meia hora mais ou menos eu fui e retornei**. Ele já tinha levado o dinheiro todinho do banco e foi embora. **Nesse dia, quase que eu não consegui nem ir embora**. (sic)*

Um ponto importante a ser analisado, nesse segundo episódio, concerne à sensação de segurança que parecia ser comum a todos naquela agência, sobretudo, por estar localizada dentro de um tribunal, ficando evidente a enorme surpresa de Evaldo diante daquela situação inesperada, chegando a se perguntar se era mesmo verdade o que estava acontecendo:

*O cara foi e chegou com a touca na cabeça: **'deita no chão, deita no chão!'** E ele tava sem fisionomia, a aparência dele não tinha nada. E eu tô assim: 'será que eu tô é...?' 'O que que tá acontecendo?' E ele: 'não mexe, não! Deita no chão'. **Aí, eu olhei assim e vi... Percebi que era assalto, porque eu não acreditava que ia ter assalto naquele lugar, não dava pra acreditar, não** (...) Quanto mais no Tribunal de Alçada, eu ia achar que eles ia fazer isso? Fiz até assim no olho (movimento de esfregar os olhos). Eu não acreditava, não. Eu não acreditava que o cara tava querendo assaltar o banco logo ali. **Aí, o cara já chegou com o revólver**. Lembro como se fosse hoje. O revólver dele era cromado, grandão assim, cromado. E ele 'deita, deita, deita! **Na hora que eu deitei, ele foi e bateu na minha cabeça**. (...) Lá, não tem porta giratória. Lá, o cara já entra direto no banco. **Aí, ele foi e mandou eu deitar no chão e, já em seguida, já me agrediu**. **Aí, eu apaguei**. (sic)*

Dessa vez, o impacto foi mais forte, sendo que Evaldo ainda apresenta sequelas da experiência, lembrando com frequência a cena, a qual surge com "aquele flash" na cabeça, que o faz rever o assaltante se aproximando, com o rosto coberto pela touca.

Apesar disso, continuou normalmente suas atividades, pois não queria correr o risco de ser demitido e, como não recebeu qualquer tipo de atendimento psicológico, explica que demorou a voltar a “trabalhar normal”:

*Na época do assalto, eu passei bastante tempo, até trabalhar normal. Demorei porque não teve um acompanhamento psicológico nem nada. **Tive que ir trabalhando, não podia faltar de serviço que senão eles mandavam embora.** (sic)*

No entanto, tratava-se de uma aparente normalidade, pois ele começou a sentir muito medo de retornar ao trabalho e ser novamente assaltado:

*Eu sentia calafrio, uma dor no peito e medo. **Eu sentia medo de trabalhar, por que ficava com medo deles assaltar de novo, né? Porque o cara me agrediu. Então, eu nem comentei nada com ninguém, não.** (sic)*

Apesar de estar vivendo essas sequelas psicológicas da violência que sofreu, Evaldo evitava falar sobre o assunto, sobretudo, com os colegas, pois se sentia envergonhado pelo fato de ter sido dominado e agredido pelo assaltante, já que, conforme ele esclarece, os vigilantes que passam por essa experiência costumam ser ridicularizados pelos colegas:

*(...) sobre a agressão eu não gostava de comentar, não. **Não me sinto bem de falar que fui agredido, não. Porque eu cheguei até desmaiar, então, eu não gosto de ficar falando.(...) (Se eu contasse) eu ia ser criticado, né? ‘O cara te apagou ocê’. Na área de vigilante, os outros gostam de ficar zoando a gente.** (sic)*

Mesmo em casa, ele evitou relatar tudo o que ocorreu, dizendo apenas que foi assaltado, sem entrar em detalhes e, sobretudo, sem deixar sua família perceber que a experiência o tinha afetado. Tudo indica que conseguiu disfarçar bem, pois seu irmão não percebeu qualquer mudança significativa, dizendo que ele reagiu bem ao assalto, até conseguindo brincar com a situação:

*(...) do assalto ele chegou até tranquilo. Ele chegou até brincando, rindo e falando assim: ‘o cara mandou eu deitar, eu deitei.’ O cara já tinha ido embora, ele já tava quase lá no centro e eu ainda tava deitado!’ O outro cara, chegou e falou assim: ‘pode levantar que o ladrão já foi embora deve ter uma meia hora’. Ele falou: ‘eu fiquei tranquilo, eu vi que o cara tava armado, me pegou de surpresa, eu ia tentar reagir?’ ‘Eu vou caçar confusão para tomar tiro?’ Daquele negócio ele não teve nada, não. (sic)*

Mas, na verdade, desde o assalto, Evaldo passou a se sentir mal no banco e, por mais que se esforçasse, não conseguia trabalhar como antes, sempre temendo que ocorresse novamente:

*(...) eu queria fazer o serviço como sempre fiz. Então, **eu tentava fazer meu serviço de toda...da melhor maneira possível.** Só que foi e chegou numa época (...) que **minha cabeça ficava com medo de ter outro assalto dentro do banco.** Eu ficava com medo e falava com meus colegas: 'oh, gente vamos trabalhar direito... vamos trabalhar direito'. Tinha vez lá que **eu achava que ia acontecer outro assalto, aí, eu tinha que descer e ficar lá embaixo até eu voltar ao normal pra trabalhar de novo.** O que eu sempre fiquei foi com medo de ter assalto no banco. Eu já saía do banco **olhando pra ver se tinha alguém na rua querendo assaltar o banco ou querendo me pegar de novo.** (sic)*

Além disso, foi a partir dessa época que ele realmente passou a ter problemas de sono e a se perceber diferente do que era:

*(...) depois do assalto que **eu não consegui dormir.** Depois desse assalto, **parece que foi agravando minha situação...** Eu não tava conseguindo dormir mais, **eu não era o mesmo sujeito, não conseguia dormir direito.** (sic)*

## O CONTROLE DO HORÁRIO, A JORNADA E AS HORAS EXTRAS

No caso dos vigilantes bancários, o controle não é feito através de relógio de ponto e, sim, por outro funcionário da empresa de vigilância, responsável pela abertura da agência e por comunicar à empresa os atrasos dos colegas. Evaldo informa que, durante os sete anos em que atuou na área, só faltou ao trabalho quando esteve doente e nunca chegou atrasado, mas, ao contrário, sempre chegou adiantado. Quanto ao horário de saída, por mais que tentasse sair às 17h30, horário previsto para o término de sua jornada, frequentemente precisava ficar mais tempo, por solicitação do gerente. Isso ocorria, por exemplo, quando ainda havia muitos clientes no banco, porém essas horas extras não eram pagas.

## OS CONFLITOS COM OS CLIENTES

Logo após o assalto, Evaldo foi transferido para uma agência situada no interior do Fórum Lafayette, pois, de acordo com a norma da empresa, todo vigilante deveria mudar de local de trabalho, caso sofresse um assalto. Nessa agência havia uma porta giratória, o que inicialmente fez com que se sentisse satisfeito, já que atribuiu à ausência desse equipamento a facilidade com que foi efetuado o assalto no Tribunal de Alçada. Como se tratava de uma agência tranquila e que atendia apenas aos funcionários do fórum, não teve de enfrentar muitos problemas com a porta.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> O incidente mais grave que ocorreu foi com um juiz que queria entrar armado na agência e que ele teve de impedir. Apesar da insistência do juiz, o gerente acatou sua decisão de impedi-lo de entrar e resolveu o problema diretamente com o cliente, sem lhe causar maiores desgastes.

No entanto, quando foi transferido para uma agência da Caixa Econômica Federal, em 2005, Evaldo logo percebeu que ali a porta giratória seria difícil de administrar e que teria de enfrentar problemas inexistentes nas duas experiências anteriores. Desde então, os conflitos com os clientes aumentaram, pois, segundo ele, tratava-se de uma agência muito movimentada, com uma clientela de baixa renda e baixa escolaridade, o que dificulta consideravelmente o contato e a compreensão, por exemplo, do funcionamento da porta giratória.

A colega entrevistada relatou que era guardiã há três anos e que trabalhou com Evaldo dois anos e meio nessa agência. Ela relatou que os dois formavam o que chamam de “dupla de portaria”, cujas funções eram controlar as três portas giratórias, sendo uma para cadeirantes, e vigiar a “caixinha coletora”, onde os clientes depositam seus pertences.

Para a execução dessas atividades, eles estabeleceram informalmente um rodízio, de modo que, em alguns dias, um cuidava apenas de uma porta e, em outros, cuidava de duas, isso porque, apesar de admitir que esse equipamento proporcionava mais segurança para o próprio vigilante, facilitando, em certa medida, seu trabalho, Evaldo não tardou a perceber que ele acarretava também conflitos difíceis de administrar, observando que, durante todo o período em que trabalhou nessa agência, o travamento da porta giratória foi motivo de constantes conflitos entre os clientes e os vigilantes, dando margem a inúmeras situações de agressividade e de humilhações por parte da clientela.<sup>5</sup>

A colega de Evaldo também se declarou “*estressada*” e descreveu vários incidentes do seu cotidiano no banco, com riqueza de detalhes: ela se referiu às tentativas da clientela de obter informações junto aos vigilantes, insistindo, muitas vezes, com agressividade, mesmo quando era dito que não podiam dar informações ao público e que sua função era fazer a vigilância do local. Além disso, citou várias situações conflituosas na porta giratória, que sempre terminavam em agressões aos vigilantes, deixando claro que a maior fonte de “estresse” na sua área se encontrava nesses conflitos com os clientes.<sup>6</sup>

## A RELAÇÃO COM A EMPRESA

O relacionamento com a empresa é distante e, muitas vezes, o vigilante não consegue sequer ser atendido, mesmo quando está necessitando de algo importante para a execução do seu trabalho. Devido a isso, alguns instrumentos de trabalho - como o cinturão ou a jaqueta - não são repostos quando necessário, além de ocorrerem outros problemas que aumentam o desgaste do trabalhador, como os erros no pagamento, que dificilmente eram resolvidos tendo em vista esse entrave na comunicação.

---

5 Seu irmão relatou que, ao ir certa vez a essa agência da CEF se encontrar com Evaldo, ficou chocado, pois, durante o curto período em que esteve lá, presenciou duas situações envolvendo conflitos com os clientes. Ele diz que, ao retornar para casa, comentou com seu irmão mais velho que aquele banco “era um inferno”.

6 Ela chegou a atribuir a esses conflitos a impaciência crescente que vinha apresentando no relacionamento com os filhos em casa. E citou o caso do seu marido, também vigilante bancário, que preferia trabalhar à noite e correr todos os riscos de um trabalho noturno, exatamente para evitar o contato com a clientela.

## AS MUDANÇAS NO COMPORTAMENTO

Ao ser solicitado a descrever, em linhas gerais, sua personalidade, Evaldo manifestou uma grande dificuldade, pois se vê como duas pessoas: uma anterior e outra posterior ao trabalho como vigilante. Ele explica que antes possuía uma vida normal, saía de casa sozinho, não entrava em conflito com os outros por qualquer motivo. Nessa época, era uma pessoa calma que convivia bem com todos, não tinha conflitos no trabalho e levava uma vida tranquila, entretanto, após o incidente, tornou-se uma pessoa agressiva, desconfiada e, muitas vezes, descontrolada. Ressaltando ainda que, ao entrar para esse setor, jamais imaginou que iria se transformar tanto:

*(...) nunca pensei isso, não. Pra mim, o serviço ia ser igual eu sempre trabalhei nos outros. Pra mim, o serviço ia continuar da mesma forma, eu não ia chegar a ficar a ponto de ficar tão assim explosivo. E aconteceu o que aconteceu. **Porque até hoje eu não acredito no que eu fiz.** (sic)*

Portanto, ao se descrever, ele sempre coloca o trabalho na vigilância bancária como um marco na sua vida, dizendo que nunca teve comportamentos violentos, até iniciar essa atividade e, embora admita ter enfrentado outros conflitos antes, afirmou que nunca agiu violentamente, como passou a fazer na época, em questão:

*(...) brigar eu já tinha brigado, mas coisa normal. Discussão assim... A gente briga, **mas a ponto de ir pra cima da pessoa e querer enforcar a pessoa, não tinha tido, não.**(...) No passado, na minha vida, eu posso falar que eu nunca fui agressivo. Agora, **o Evaldo de hoje, eu vou falar com a senhora... Eu, no próprio banco mesmo, eu já parti pra cima dos outros porque a pessoa xingou e eu já parti nele.** (sic)*

Além de reafirmar o bom convívio que tiveram, durante os anos em que viveram mais próximos, o irmão de Evaldo também afirma ter percebido essa mudança em seu comportamento:

*(...) o Evaldo era assim, ele era tranquilo. Já tem mais tempo que eu tava com ele no quarto e ele nunca foi de briga nem nada. **Ele começou ficar meio nervoso mesmo de uns dois anos para cá.** (sic)*

Ele considera que o irmão, enquanto trabalhou como *motoboy*, era “tranquilo”, arriscando, inclusive, uma explicação para isso: o fato de não haver muita cobrança nessa atividade. Segundo ele, as mudanças no comportamento de Evaldo ocorreram depois de certo tempo trabalhando como vigilante, quando começou a se mostrar “nervoso” e a ficar distante da família, deixando de visitar os irmãos, conforme era seu hábito.



Embora algumas pessoas da família tenham atribuído essa mudança ao fato de Evaldo ter se casado, ele disse que percebeu que a causa era outra, sobretudo, após os incidentes que presenciou na agência onde trabalhava. Ao conversar com uma colega de trabalho do irmão, teve essa percepção reforçada, já que ela disse que esse nervosismo era bastante comum entre os vigilantes:

*(...) ele começou a mudar, mudar, e realmente todos os vigilantes... Tem uma moça que trabalhava lá (...) Ela falou assim: 'o Evaldo tá num estado de nervo, qualquer dia ele vai matar um aqui, porque todo mundo aqui tá trabalhando num estado de nervo'. (sic)*

Portanto, ele confirmou que, antes de se tornar vigilante, Evaldo era uma pessoa calma, carinhosa e preocupada com o bem-estar da família, tendo, inclusive, cuidado dele quando a mãe faleceu. Como a diferença de idade entre ambos é de cinco anos, e ele tinha apenas sete anos quando perdeu sua mãe, foi Evaldo que passou a cuidar dele, levando-o à escola e mostrando-se sempre preocupado com seu bem-estar. Além disso, ele confirmou que o irmão sempre fez pouco uso da bebida, dizendo que beber não é um hábito da família e acrescentando que ele não era de “caçar confusão”, sendo querido por todos no seu bairro.

Dessa forma, podemos concluir que as mudanças no comportamento de Evaldo começaram após sua entrada para a atividade de vigilante, especialmente quando começou a trabalhar na agência onde ocorreu o incidente que gerou seu afastamento, sendo, sobretudo, a partir dessa transferência que ele começou a se queixar de excesso de serviço e das cobranças dos usuários. Ele passou também a se queixar dos atrasos no pagamento e a dizer que foi obrigado a assumir dívidas.

José observou também que o nervosismo do irmão ficou ainda mais visível cerca de oito meses antes da crise que culminou no seu afastamento. Ele ilustrou com exemplos do dia a dia as mudanças percebidas no seu comportamento, dizendo que passou a se mostrar impaciente, cobrando das irmãs que o jantar estivesse pronto tão logo chegasse do trabalho, o que nunca havia ocorrido. Antes, costumava chegar do trabalho e esperar tranquilamente o jantar enquanto assistia à televisão, o que sugere que ele começou a mudar suas atitudes no cotidiano, sinalizando que algo não ia bem, embora ninguém jamais pudesse imaginar o que viria em seguida.

O próprio Evaldo admitiu essa mudança, dizendo que antes de trabalhar como vigilante tinha um bom convívio com os irmãos, mas quando seu nervosismo foi aumentando e, por mais que se esforçasse, não conseguia se controlar passando a perder a paciência com a família, tendo tido, inclusive, desavenças mais sérias com uma tia e uma irmã.

Como compartilhava o quarto com Evaldo, José começou a notar mudanças também no seu padrão de sono, percebendo que ele passou a se levantar mais durante a noite para tomar água, além de pedir que deixasse a luz acesa.

A esposa de Evaldo, embora o conhecesse há apenas três anos e meio, percebeu que seu comportamento, constantemente agitado, era devido ao trabalho, sobretudo, porque, após se afastar, tornou-se mais calmo. Segundo ela, desde que o conheceu, achou-o agitado, nervoso, com dificuldade para dormir, chegando a ter atitudes que assustavam as pessoas:

*(...) eu achava ele meio..., não sei se é o modo certo de falar, mas ele demonstrava pra gente uma pessoa ignorante, sabe? No jeito dele conversar, uma pessoa grossa. **As pessoas assustavam um pouco com o jeito dele** porque ele passava isso pra gente (...) No começo da nossa relação, quando eu fui pra companhia dele, morar junto dele, **ele nem dormia direito, ele acordava muito, ele era muito agitado.** (sic)*

Como ela já o conheceu em uma fase de grande nervosismo, inicialmente, pensou que isso era uma característica sua e não algo relacionado com seus problemas profissionais. Apenas com o passar do tempo é que foi percebendo tal relação:

*(...) eu achava que poderia ser dele mesmo, não achava que poderia ser do serviço. **Aí, depois que aconteceu esse ocorrido, foi onde ele ficou afastado e ele melhorou muito. **Aí, eu entendi que realmente era o serviço, que deixava ele muito estressado, ele acordando de noite. Nossa! Ele ficava muito depressivo, demais, sabe? Era muito estranho, a convivência nossa melhorou 100% depois que ele afastou.**** A gente discutia sempre, tudo devido ao serviço, ao stress que ele tinha. Nossa, ele reclamava demais! Falava com ignorância (...) **qualquer coisinha ele estourava** (...) eu tentando explicar e ele: ‘não, eu quero desse jeito e pronto’. E já resolvia colocando um ponto final com ignorância e ponto. Eu tinha que aceitar. **Hoje, não, hoje, ele melhorou demais! Parece que aprendeu a ouvir mais, tá mais tranquilo, mais paciente.** (sic)*

Ela fez uma interessante análise da família do marido, dizendo que a falta da mãe gerou em todos os filhos uma carência afetiva, embora tenha feito também com que ficassem muito unidos, no entanto, percebeu que o comportamento mais agressivo de Evaldo estava gerando um desequilíbrio no contexto familiar, uma vez que “**ele levava o problema pra casa**”.

A colega que fazia parceria com Evaldo na CEF também percebeu que ele estava “muito estressado”, relatando algumas situações em que isso ficou mais evidente:

*Nesses dois anos, eu tive que defender ele um dia com um colega e eu corri o risco de ser trocada da agência. Porque lá, você ouve muito assim: ‘ladrão entra, ladrão faz isso e aqui vocês não fazem nada’. Quando falava isso com o Evaldo, ele ficava tremendo de raiva. **Aí, eu falava: ‘gente, vamos fazer o seguinte, no dia que o Evaldo tiver na portaria que falar isso, vem outro colega fica um***

*tempinho até ele se acalmar'. Um dia, o cliente estressou lá, ele desceu e começou a passar mal, ele tava com uma falta de ar. Eu falei: 'Evaldo, o que foi?' E ele: 'eu vou enfartar'. Fui lá, peguei um bicarbonato e dei pra ele. Mas era o tempo todo, qualquer coisinha ele começava a tremer. (sic)*

Essa colega também se encontrava sem férias há três anos e, conforme já foi dito, estava se sentindo estressada, ilustrando isso com seu comportamento em casa, o que se assemelhava bastante com o que ocorreu com Evaldo:

*(...) por exemplo, eu chego em casa, tudo me irrita. Tenho que ensinar o 'para casa' pro meu menino, (...) mas o dia a dia da gente é muito sobrecarregado. Não tenho paciência pros meus meninos, não tenho (...) Tanto, que um dia eu xinguei tanto minha menina que eu tive que pedir desculpa: 'a mamãe tá estressada'. (...) Meu menino falou: 'mãe, três anos que você trabalha no banco, nunca tirou férias? Ah, não, você tem que sair desse serviço'. (sic)*

Ela resumiu assim as principais fontes de estresse de sua atividade, coincidindo com as queixas de Evaldo: “a informação (solicitada pelo cliente), a falta de férias, o descaso da própria empresa com a gente.”

Um dado importante na avaliação de José sobre os motivos da agressividade crescente do irmão concerne à sua percepção de que a própria gerência do banco incentivava e aprovava esse comportamento mais agressivo, uma vez que nunca tomou qualquer atitude punitiva, solicitando, por exemplo, sua transferência. Ao contrário, mesmo percebendo que ele estava perdendo o controle da situação, a direção da agência decidiu promovê-lo, colocando-o como uma espécie de supervisor informal de segurança, sendo, inclusive, responsável pelos colegas.

Assim, embora o comportamento de Evaldo já denotasse uma mudança importante, seu irmão achava que a gerência do banco aprovava suas atitudes, ou, pelo menos, não fazia nada para impedir sua manifestação. Evaldo parece concordar com essa interpretação, ao dizer que sempre sentiu que esperavam mais dele do que simplesmente proteger o patrimônio, sendo que, em várias situações, percebia que ultrapassava suas atribuições, exercendo um papel que seria mais adequado a um policial. Ele citou situações em que, diante de atitudes de violência dos clientes, o gerente olhava na sua direção, esperando uma atitude sua, embora o problema exigisse, na verdade, uma intervenção policial, momentos em que “se você fala que você não trabalha com isso não, eles já começam a desfazer do serviço da gente”.

Em um desses incidentes, ele tentou conversar calmamente com o cliente, mas a sequência dos acontecimentos revela que já não suportava mais esse tipo de reação agressiva:

*Eu cheguei pra ele: ‘olha pra você, todo mundo olhando, isso não é coisa de fazer no banco, não.’ O gerente chegou, depois que eu tava conversando com ele e o cara começou: ‘esse vigilante palhaço, o que ele tá fazendo aqui? Ninguém chamou ele aqui.’ Aí, aquilo ali, vou falar com a senhora a verdade, **eu já não aguentava mais essas coisas**. Eu fui e esperei ele e... o gerente foi embora, esperei ele e falei: ‘você me chamou de palhaço’. Aí, eu já peguei ele, falei: ‘vão ali fora que você vai ter que me chamar de palhaço de novo. Agora eu quero que você me chama.’ **Não vou falar que eu fiz certo não, mas eu não tava agüentando mais**. Aí, como ele não me chamou, eu falei: agora, você vai ter que chamar de um jeito ou de outro e eu parti pra cima.’<sup>7</sup> (sic)*

Dessa forma, ele sentia o peso da responsabilidade por ser o chefe de segurança, concluindo que, diante de tais situações, cabia a ele reagir: “eu era o chefe de segurança deles lá, se eu não fosse ninguém ia. Eu tinha que ir. Então, **ficava tudo nas minhas costas, qualquer confusão eu tinha que resolver.**”

## ATINGINDO O LIMITE

O assalto que sofreu na agência do Tribunal de Alçada, os conflitos com os clientes, as humilhações cotidianas, o longo período sem férias, as noites sem dormir, a instabilidade dos contratos de trabalho, a necessidade de se endividar e o medo de ficar desempregado, colocaram Evaldo em uma situação insuportável, muito bem resumida por ele no seguinte trecho do seu depoimento:

*A porta giratória, pelo amor de Deus, **o vigilante sofre demais com essa porta!** O gerente cobrando, empresa cobrando... **Eles querem serviço de primeira, mas eles não olham também que o vigilante tá há cinco anos sem férias**. Eu já tava...Eles mesmos já tavam percebendo que eu já tava pra baixo, mas eles deixavam eu trabalhar. **Não tava com vontade de trabalhar**. Vou falar a verdade pra você: do jeito que eu tava lá, **eu não dormia. Chegava com o olho todo roxo no banco**. Não conseguia dormir, não. (sic)*

Nessa ocasião, ele teve que se submeter aos exames médicos e psicológicos, exigidos pela empresa a cada dois anos, época em que todos esses problemas foram detectados, o resultado do seu psicotécnico não foi considerado bom e o médico solicitou que ele retornasse para nova consulta. No entanto, como a empresa já estava em processo de falência, acabou não sendo chamado para realizar outros exames, continuando a trabalhar, mesmo sem estar mais suportando:

<sup>7</sup> Felizmente, assim que Evaldo imobilizou o cliente, jogando-o no chão, a polícia chegou. Segundo ele, esse cliente continuou a frequentar a agência, mas nunca mais criou problemas.

*Eu fiz um exame pela Ronda, que eu não consegui passar no exame psicotécnico. Não consegui passar. O médico foi e falou comigo que eu tinha que voltar. Aí, a empresa foi e não falou nada. **Eu continuei trabalhando do mesmo jeito.** Eu preciso trabalhar, ué! **No final do mês tenho que pagar minhas contas. Tem que trabalhar!** (sic)*

É importante acrescentar que, entre todos os problemas citados, o que Evaldo mais ressaltou foram os cinco anos sem férias, pois, segundo ele, embora solicitasse sempre ao gerente que lhe permitisse usufruir de um período de férias, jamais obteve êxito: “eu pedia, pedia e pedia férias, e o gerente cobrando coisa, pra trabalhar direito. Aí, eu não aguentei, não!” Ou seja, embora todos os fatores acima citados tenham sido importantes, a impossibilidade de descanso parece tê-lo levado a uma situação limite, impedindo qualquer forma de regulação dos conflitos. Suas reações estavam chegando ao extremo e Evaldo já não conseguia mais se controlar:

*Tudo, pesou, tudo! **Eu queria descansar e eles não davam descanso.** Os clientes não respeitavam a gente na hora da porta. **Eu só não enforcei um lá, porque eles não deixaram.** Um, não, um tanto. De vez em quando, eu ia pra cima mesmo, mas eles não deixavam. (sic)*

Sua colega revela que percebeu bem esse problema, dizendo que temia pelas suas reações, porque constatava nele um nervosismo crescente, sugerindo, muitas vezes, que seria capaz de agredir fisicamente um cliente:

*Quando ele ficava nervoso, ele até começava a chorar. **A tremura dele, parecia que ele ia voar na garganta do cliente.** Eu ficava com medo porque ele era meu parceiro de porta. Às vezes, um cliente dizia: ‘ah, ladnrã, pode entrar’ e **ele comprava um briga que era minha. Ele ficava nervoso!** ‘Entra mesmo, entra até na sua casa. Entra onde ele quiser, basta ele querer, mas aqui não entra’. Mas assim falando alto, falando agressivo entendeu? Eu falava: ‘Evaldo, calma, deixa que eu resolvo’. Muitas das vezes acontecia, dele ficar nervoso por minha causa ou por outros colegas (...). Às vezes, o cliente fala assim: ‘olha lá, devia tá lá no fogão, lá lavando vasilha e tá aqui no lugar de homem’. E ele ficava nervoso com o cliente. (sic)*

O depoimento do próprio Evaldo deixa claro que o receio manifestado por sua colega não era infundado. Ele estava realmente no limite, não suportando mais as agressões dos clientes e prestes a cometer um ato de extrema violência:

*Na porta giratória, igual esse banco que eu trabalho agora, ali mesmo já aconteceu caso da pessoa chegar e falar comigo assim, que queria entrar dentro do banco e eu explicando que não. ‘Ah, que você faz isso’...xingando a gente. **Eu já ia pegar a pessoa, eu não tô brincando, tô falando sério, eu ia pegar***

***a cabeça dele e bater na porta até quebrar a cabeça dele todinha na porta. Meus colegas que me segurou. Porque não tava mais agüentando esse povo, pelo amor de Deus!* (sic)**

Os colegas é que passaram a impedi-lo de reagir violentamente às provocações dos clientes, mas essas situações se tornaram tão frequentes e de tal forma agressivas que Evaldo diz não saber o que realmente o impediu de matar alguém. O relato de alguns incidentes do dia a dia ajuda a compreender melhor os problemas levantados pelos clientes e as reações que suscitavam em Evaldo:

*(...) ele (o cliente) falou que (o vigilante) é folgado, que não deixa ele entrar dentro do banco. Aí, eu falei: ‘eu que sou folgado? Então, espera aí que ocê vai ver o que é folgado’. ‘Olha, se sou eu aqui, olha a porta!’. ‘Ocê que tá parando com esse negócio, com o controlezinho na mão aí, oh’. Aí, eu falei: ‘ô velho, vou fazer o seguinte: você tá tirando onda com a minha cara e você tá vendo que eu tô trabalhando direito. Você vai ver.’ Mas meus amigos não deixava não. Porque eu não tenho culpa de nada, não fui eu que inventei a porta. Quem inventou a porta é que foi o culpado, ué. Outra vez, o cara chegou pra mim porque a porta tava parando ele por causa da bota de bico de aço. Aquelas botas não passam. O cara chegou pra mim e falou assim: ‘ah, é você que tá parando a porta’. Eu falei que não era eu, não. Ele falou que era sim, que é você que tá parando, porque você tá com esse revólver, você tá parando’. Aí, eu falei: ‘vamo fazer o seguinte: agora, eu tô sem revólver’. Dei o revólver pro meu colega e fui lá. Aí, ele foi e não quis vim não. Aí, meus colega me segurou porque eu ia pra cima dele. Muitas vezes, eu ia mesmo, porque não tava agüentando mais não. **Cinco anos sem férias, eu não tava agüentando. Graças a Deus que eu não matei ninguém.**<sup>8</sup> (sic)*

José observou também que as reações do irmão estavam cada vez mais exacerbadas, ressaltando que, se é verdade que na sua família ninguém “leva desaforo para casa” e, portanto, era esperado que Evaldo não suportasse calado as reações agressivas da clientela, além do mais, ocorreram fatos que foram bem além de uma reação normal de defesa, revelando que ele já estava demasiadamente nervoso. Evaldo parece concordar com essa opinião, dizendo que seu comportamento seria totalmente diferente, caso estivesse em dia com suas férias e realizando seu trabalho sem tanto nervosismo e cansaço.

Uma evidência de que tal avaliação está correta se encontra na sua atitude no início de suas atividades com a porta giratória, bem mais tranquila e conciliadora:

---

<sup>8</sup> Pode-se observar que boa parte dos conflitos que ocorrem na porta giratória se refere à percepção dos clientes de que é o vigilante que está bloqueando a porta e não o fato de estar portando algum objeto metálico.

*No início, tinha esses problemas assim na porta só que, aí, eu falava assim: ‘é meu serviço’. (...) **Eu já aceitava mais a pessoa calado. A pessoa falava, eu já não ficava nervoso, não tinha intenção de querer discutir com ela também.** Ela falava, eu já deixava. Falava assim: ‘então, tá bom, qualquer coisa você pode reclamar com o gerente, aí’. (sic)*

Portanto, um dos maiores problemas vividos por Evaldo nessa atividade e que parece ter contribuído muito para a mudança no seu comportamento foi a impossibilidade de usufruir férias, durante cinco anos. Ele explica que nas duas vezes em que conseguiu liberação de férias, jamais aceitou “vender” dez dias, ou mesmo, dividi-las em dois períodos, de quinze dias, conforme a empresa sugeria, pois logo percebeu que, na área de segurança, após seis meses de trabalho, o vigilante já começa a dar sinais de nervosismo e fadiga, sendo que um ano é o limite para necessitar de uma pausa, de pelo menos um mês.

Como era coordenador e devia fazer reuniões com os colegas, foi possível constatar que esse limite de um ano para se “suportar” a atividade, sem adoecer, era comum na sua equipe, uma vez que, quando estavam próximos de um ano sem férias, os vigilantes já começavam a reclamar e a pedir que ele ligasse para a empresa, solicitando um período de descanso.

Apesar da fadiga extrema, Evaldo continuou a comparecer diariamente ao seu trabalho, esforçando-se para realizá-lo satisfatoriamente, sem jamais deixar de insistir para que lhe concedessem um período de férias. Ao invés disso, chegou a notícia de que a empresa havia falido, sendo que todos os empregados sofreriam prejuízos com isso.

A R. decretou falência e todos os empregados ficaram prejudicados. Evaldo diz que seu irmão, que é advogado, fez os cálculos e concluiu que, considerando as férias atrasadas, as horas extras não pagas, o 13º salário e o tempo de casa, ele teve cerca de R\$ 15.000,00 de prejuízo. Então, ele voltou para a C., uma empresa que considera melhor que a R., mas já se encontrava totalmente esgotado. Os sintomas mais evidentes do seu adoecimento não tardaram a aparecer, chegando ao ponto de, algumas vezes, ter sido liberado do trabalho por falta de condições de permanecer no banco:

***Minha mão adormecia, eu ficava com a mão dormente. Doía meu peito. Eu começava a suar.** Dentro do banco, com ar condicionado, suando... Não sei nem como. **Qualquer coisinha que a pessoa falava comigo, eu já tinha vontade de brigar.** Qualquer coisinha. (sic)*

*(...) eu suava demais! **Teve um dia que eu tive que ir embora, eles me liberaram pra ir embora porque eu comecei a passar mal, lá.** Eu cheguei em casa 4 horas da tarde e eu tinha que trabalhar até sete. Ela (a esposa) até estranhou, perguntou se aconteceu alguma coisa no banco e eu falei que tive que ir embora porque passei mal. (sic)*

Sua esposa complementa a última informação, dizendo como percebeu Evaldo naquele dia:

*tava falando embolado. Não tava falando coisa com coisa. Perguntava uma coisa e ele respondia outra totalmente diferente.(...) Começava a falar coisa que não tinha nada a ver, entendeu? Ficava embolando as palavras, parece que a língua ficava presa. Pelo o que eu fiquei sabendo, né? Ai, mandaram ele pra casa. (sic)*

Evaldo constata uma diferença no seu nervosismo, em relação à quando estava em casa e quando chegava ao banco, dando a entender que a chegada ao banco já mudava seu estado interno.

*Olha, em casa, sobre nervo eu não ficava, não. Agora, quando eu colocava o pé dentro do banco e o pessoal já começava a cobrar, na hora que a porta abria... Porque lá, é muito movimentado, muito cheio mesmo. (...) Eu tinha vontade de matar um. (sic)*

Ele deixa claro que vivia sobressaltado e, até mesmo, os pequenos furtos, que ocorriam com certa frequência no banco, eram entendidos por ele como uma grande ameaça, gerando reações de medo de um novo assalto:

*Eu achava que ia ter outro assalto (...) O cara roubou dinheiro da mulher. Pulou no caixa, no dinheiro da mulher e saiu correndo. Ai, eu tive que pegar ele. Ai, nós deu uns pega nele. Ai, ele falou: 'não não, tô precisando, eu sou doido'. A mulher foi e chamou a polícia e levou ele preso. (Tinha) ladrão toda hora. Ai, eu ficava com mais medo ainda, achando que o cara tava armado. (sic)*

No início de 2008, pouco antes do carnaval, Evaldo procurou um médico para falar sobre todos esses sintomas, sobretudo, a insônia. Esse médico lhe prescreveu um remédio para dormir e dez dias de afastamento do trabalho, acrescentando que ele não se encontrava em condições de trabalhar. Evaldo rejeitou essa possibilidade, pois a R. tinha acabado de decretar falência e ele temia ser recusado pela nova empresa ao comunicar que estava com problemas de saúde. O médico sugeriu, então, que ele tomasse os remédios, apenas durante o período do carnaval, interrompendo seu uso quando retornasse ao trabalho, já que era incompatível com sua atividade.

Dessa forma, o receio de ser punido o fez continuar, apesar de sua esposa achar que deveria verificar melhor seu problema de saúde:

*(...) nós voltamos pro trabalho dia seis, eu tava bem pra baixo mesmo. Eu chegava em casa e até conversava com ela (a esposa). Eu falava com ela e ela*



*falava comigo, que eu tinha que olhar isso, mas eu falava que tinha que trabalhar, que eu não posso chegar atrasado. Se eu chegar atrasado no serviço...Um dia que você chega atrasado, eles te dão advertência, corta sua cesta básica. Então, eu ia assim mesmo. (sic)*

Toda essa sequência de acontecimentos preparou o terreno para a eclosão da crise, que não tardaria a ocorrer.

## A CRISE

No dia oito de fevereiro de 2008, uma manhã de sexta-feira, quase três anos após a chegada de Evaldo àquela agência e um total de cinco anos sem férias, ocorreu a crise que levou ao seu afastamento do trabalho. Ele estava no andar inferior da agência, antes de sua abertura, trocando de roupa e fazendo a ronda, como de hábito, quando descarregou sua arma na porta da copa, desmaiando em seguida. A colega que sempre estava com ele antes da abertura da agência diz que ouviu vários tiros no subsolo e, ao descer para verificar o que havia ocorrido, percebeu que ele estava caído e que seu corpo impedia a abertura da porta da copa. Não sabendo o que ocorria, ligou para a empresa.

Evaldo foi levado pelo SAMU e só se deu conta do que havia ocorrido quando voltou a si, já em um hospital. Desde então, encontra-se afastado pelo INSS por incapacidade laboral. Seu relato sobre o ocorrido é repleto de lacunas, deixando claro que bloqueou da sua memória tudo o que se passou no momento em que descarregou sua arma, preservando apenas as lembranças de alguns fatos anteriores e posteriores ao incidente daquela manhã:

*(...) no dia oito, eu fu, assumir o setor. Lembro que cheguei com a colega e ela me perguntou: 'cê tá nervoso?' Eu respondi: 'normal, porque cê tá perguntando isso?'. Fardei, peguei a arma e fui fazer a ronda no banco. Fui em cima primeiro, liguei o ar, depois eu lembro que desci a escada pra olhar lá embaixo. Quando cheguei no corredor, na cozinha da caixa, não lembro de mais nada. Eu só lembro que...eu lembro que eu acordei no hospital. Eu acordei no hospital... é,...acordei no hospital com o médico perguntando o telefone que podia entrar em contato. Eu não lembrava do tele...de telefone nenhum. Não lembrava. E ele: 'calma, calma, fica nervoso não'. E eu nervoso pra caramba porque eu não lembrava de nada. Não conseguia lembrar de nada, o telefone de lá de casa, nenhum. (sic)*

Felizmente, quando estava sendo conduzido pelo SAMU, Evaldo foi reconhecido por um amigo da família que comunicou aos seus irmãos. Estes vieram procurá-lo no hospital e o conduziram de volta para casa, após um período de observação. Segundo ele, passado algum tempo, contaram-lhe o que ocorreu, mas, ainda assim, não se lembrou de nada.

A colega que estava com ele no dia do incidente relatou que, naquela manhã, tudo parecia normal, não percebendo nada de diferente no seu comportamento:

*(...) no dia que ocorreu o fato, nós chegamos normal pra trabalhar, lá em cima... Porque é a empresa que abre a agência bancária agora, né? A empresa chega põe a gente pra dentro e vai embora. Nós ficamos lá fora um tempo e o Evaldo tava tranquilo. Só que quando a gente entra, um desce e já vai pegar armamento, já vai uniformizar e fazer a ronda de uma parte da agência e o outro, eu, por exemplo, abro as portas giratórias, passo pela outra parte, ligo o ar condicionado e desço. Quando eu desço, praticamente o vigilante já tá armado, uniformizado e já pega a arma de todo mundo. E nesse dia, eu bati na porta, ele falou: 'espera aí que eu tô acabando de arrumar ainda'. Eu fui na copa guardar a minha marmitta e voltei. Quando eu voltei, ele já estava no banheiro. Eu entrei no quartinho pra trocar também e, aí, quando eu entrei no quartinho eu só ouvi os disparos. Eu falei: 'meu Deus!' Aí, eu olhei assim da porta porque foi na porta da copa assim. Eu falei: 'tem alguém aqui?' Aí, eu liguei pra empresa, vi que não tinha assim nada sangrando nem nada, liguei pra empresa. (sic)*

Ela acrescenta que, ao olhar para dentro da copa, percebeu que Evaldo estava deitado, segurando a arma, mas, como não conseguia entender o que havia acontecido e o pânico já estava instalado lá fora, uma vez que os funcionários do banco começavam a chegar, ela também perdeu a calma e desesperou-se:

*(...) ele tava deitado, segurando a arma assim e eu: 'calma, calma, calma'. E nisso, já tinha funcionários do lado de fora porque a gente desce, veste o uniforme, você só pode abrir a porta lá depois que você está uniformizado e armado. Aí, os funcionários ficaram doidos lá fora, eles acharam que tinha assaltante lá dentro. Aí, eu liguei pra empresa e eles falaram: 'calma, calma, calma, a gente tá indo pra aí'. Só que, nisso, o funcionário já acionou a polícia porque eu comecei a gritar ele: 'Evaldo, Evaldo, Evaldo e ele não me respondia'. Como é que eu vou fazer? Alguém tem que chegar pra me ajudar, né? Aí, o que eu fiz? Abri a porta do auto-atendimento pro pessoal entrar, vesti a roupa, me armei e tava assim desesperada: 'gente, o que aconteceu com o Evaldo?' (sic)*

Como a colega não teve coragem de entrar na copa, já que não tinha certeza do que havia acontecido, foi a polícia que abriu a porta e se deparou com Evaldo, meio desacordado:

*(...) não, não tive coragem (de abrir a porta). Eu chamei, chamei, ele não me respondeu. Eu falei: 'alguém tem que entrar comigo pra ver o que está acontecendo'. Nisso, eles acionaram a polícia. A polícia já estava por coincidência fazendo uma ronda lá por perto. Aí, a polícia veio e viram ele. (Evaldo) tava*

*parece que desmaiado, babando, babando, e a gente tentando conversar com ele. A única coisa que ele pediu foi água: 'quero água, quero água, tô com sede'. Aí, eu fui e busquei água. (sic)*

O local foi isolado e até a polícia federal foi acionada, enquanto eles chamavam o SAMU para buscá-lo. Evaldo estava meio desacordado, apenas pedindo água, mas mal conseguia se fazer entender, conforme informa sua colega: “(Ele) tava desacordado, a única coisa que ele pediu foi água. **Ninguém tava nem entendendo o que ele tava falando, eu entendi que era água.**”

A recusa de Evaldo em aceitar o incidente foi de tal forma, eficaz que ele o bloqueou de sua memória e, no dia seguinte, tentou ir para o trabalho, comportando-se como se nada tivesse ocorrido. Ao ser informado pela esposa sobre o que havia feito, reagiu com incredulidade, achando tudo sem lógica, pois não se lembrava de nada:

*Aí, no outro dia, eu levantei, eu queria trabalhar ainda. Ela (a esposa) é que me falou: 'não, Evaldo, você não pode trabalhar, não'. Eu queria trabalhar, ué. Ela que falou comigo assim: 'você não pode trabalhar não, você deu tiro no negócio, lá'. Eu perguntei o que aconteceu e ela não quis falar não. Depois, que ela falou. Eu falei assim: 'como? Eu não lembro o que aconteceu isso, não'. Eles falaram lá que eu dei tiro na porta, mas eu vou falar com você que eu não lembro de nada. Meu irmão falou que eu descarreguei o revólver na porta (...) e eu falei que não tem lógica. Eu descarreguei, não sobrou nenhuma munição. Aí, se eu falar com você o que aconteceu eu não lembro, eu não lembro. (sic)*

Até hoje, Evaldo não consegue compreender o que aconteceu, sendo que a defesa que encontrou foi a de bloquear a lembrança do incidente. Assim, limita-se a repetir aquilo que lhe foi relatado pela colega que estava com ele na agência e pelas pessoas que o socorreram. Segundo ele, ficou em observação em um posto de saúde durante quase um dia e só se lembra do momento em que os irmãos chegaram para buscá-lo.

As pessoas, ao seu redor, também reagiram com incredulidade. Sua esposa, embora fosse testemunha do progressivo nervosismo do marido, ficou surpresa com o que ocorreu, dizendo que jamais imaginou que algo assim pudesse suceder. Da mesma forma, seu irmão disse que nunca poderia imaginar uma crise tão grave: “Eu não ia imaginar, não. **Porque o Evaldo não era uma pessoa nervosa, eu sou mais nervoso que o Evaldo. O Evaldo sempre foi calmo.**”

Embora algumas pessoas tenham dito que Evaldo havia atirado para o alto, dizendo que tinha alguém na agência, que ia matar alguém, ele próprio não sabe dizer o que ocorreu, afirmando sempre não se lembrar de nada. Como a única pessoa que estava no local não ouviu nada a respeito da presença de alguém - real ou imaginário - no momento

em que ele disparou sua arma, tudo indica que essa versão é fantasiosa e, provavelmente, decorre da necessidade que essas pessoas têm de encontrar uma explicação que considerem mais lógica para sua atitude, o que parece ser também a percepção do próprio Evaldo:

*(...) No serviço, todo mundo ficou falando assim: 'ele deve ter visto alguma coisa na porta'. Porque eu atirei foi na porta. 'Ah, ele deve ter visto alguma coisa na porta'. Por isso, que surgiu esse assunto. (sic)*

*Mas o fato é que ele não se lembra de absolutamente nada: "(...) Segundo o médico, foi vulto que eu vi, mas se eu falar com cê que eu vi, eu não lembro o que aconteceu." (sic)*

Ao ser questionada sobre o que entendeu a respeito desse incidente, a colega o atribuiu à situação de trabalho, dando o próprio exemplo, ao dizer que estava há três anos nessa atividade e ainda não tinha usufruído de qualquer período de férias. Disse que isso se somava ao fato de atuarem em uma agência "tumultuada", onde os conflitos com os clientes eram constantes e a cobrança muito grande, mas quando lhe perguntamos se imaginava que Evaldo pudesse ter aquele tipo de crise, respondeu que percebia seu nervosismo crescente e que, na verdade, sempre teve medo de que ele atirasse em algum cliente no decorrer do dia, mas nunca supôs que algo assim poderia ocorrer, sobretudo, por ter sido no início da manhã: "eu tinha medo no decorrer do dia a dia, de um cliente estressar ele, e ele sacar a arma e atirar. **No decorrer do dia, mas de manhã eu não imaginava, não.**"

Assim, para os colegas, familiares e para o próprio Evaldo, o incidente daquela manhã é algo até agora incompreensível e surpreendente, sendo que, ao tentarem buscar uma explicação minimamente plausível para o que ocorreu, só conseguem encontrá-la na situação intolerável que ele estava vivendo no seu trabalho como vigilante.

## SITUAÇÃO ATUAL

*"nunca bebi, nunca fumei e hoje sou um drogado".*

*Evaldo*

Atualmente, Evaldo continua afastado do trabalho e passa a maior parte do tempo em casa, pois teme não controlar seus impulsos, caso tenha de enfrentar qualquer situação de conflito. Na verdade, tornou-se uma pessoa extremamente desconfiada, percebendo intenções agressivas, até mesmo, nos olhares das pessoas comuns com quem cruza nas ruas. Devido a isso, abandonou, inclusive, as atividades rotineiras, como a prática de ginástica, temendo perder o controle e agredir alguém.

Um acontecimento recente serve para ilustrar que esse receio não é infundado: ele aceitou o convite de um irmão e saiu com ele de moto para resolver um problema bancário.

Uma discussão no trânsito foi motivo para agredir violentamente um motorista que alegava ter tido seu carro “fechado” por eles e reclamava grosseiramente dos condutores de moto, ocasião em que foram necessárias várias pessoas para separá-lo desse motorista e impedir que algo mais grave acontecesse. Ele próprio admitiu que, quando trabalhava com moto, essas agressões eram constantes, mas nunca reagiu dessa forma, o que é, sem dúvida, revelador da transformação que sofreu, após se tornar vigilante: “Quando era motoboy tinha esse tipo de agressão. Com motoqueiro isso acontece com mais frequência ainda. **Nunca reagi dessa forma. Do jeito que fiquei não me reconheci.**” (sic)

Fica evidente que o uso constante de medicamentos não é suficiente para o controle dos seus impulsos, além de o levar a sentir-se um dependente químico, conforme disse em um dos momentos mais marcantes do seu depoimento: “**nunca bebi, nunca fumei e hoje sou um drogado**”.

De fato, ele se mostra bastante contrariado com a necessidade de tomar medicamentos tão fortes, já que não possui hábito de se medicar, mas não vê outra saída:

*O remédio é forte pra caramba, mas o médico falou que eu tenho que tomar. Eu não queria tomar. Eu tô tomando dois tipos de remédio: um pra dormir, que eu acordava de noite, acordava e achava que tinha gente dentro de casa. (...) Aí, eu tô dormindo agora, mas mesmo assim, **tem hora que eu acordo e acho que tem gente dentro de casa, acho que eles tão...** Só que na hora que eu levanto e procuro eu não vejo nada. Nunca vi (ninguém). Não consigo dormir. **Acordo doidinho! Fico com o barulho na cabeça. Parece que eu tô escutando coisa, gente na porta, mexendo na porta e mexendo na janela.** (sic)*

Evaldo também revive, durante a noite, a experiência do assalto no banco, sobretudo, o momento em que foi obrigado a se deitar no chão e que foi agredido pelo assaltante: “(...) tem hora que eu imagino o cara falando: ‘**deita no chão!**’ E **vem na minha cabeça de novo, o cara me agredindo**, eu sinto isso tudo... Aí, eu não consigo dormir mais.” Assim, ele dá a entender que o assalto sofrido no Tribunal de Alçada jamais saiu de sua cabeça: “sempre tô (com o assalto na cabeça). **Eu acho que tô sendo perseguido**”. Outro sintoma importante tem sido a perda significativa de peso, chamando a atenção o fato de que, no decorrer dos últimos meses, sem conseguir se alimentar adequadamente, Evaldo passou de oitenta para sessenta e quatro quilos. Ele resumiu assim sua atual condição, deixando claro seu descontentamento e o vazio que sente:

*Minha vida agora, tá doído! Eu não consigo... Agora, que eu tô conseguindo dormir um pouquinho, **mesmo assim acordo achando que tem ladrão dentro de casa. Agora, não posso andar sozinho mais, o médico me proibiu de andar de carro, de moto, não posso mais. Minha vida o que que virou? Virou, resumindo, foi é nada mesmo. Tá doído, não quero isso, não.** (sic)*

Além disso, conforme já foi dito, Evaldo não sabe mais se quer ter filhos, pois teme não ter saúde para criá-los, sendo esse dado revelador de sua perda de perspectiva e de confiança no futuro.

Cabe ressaltar ainda que seu afastamento do trabalho é por doença comum, sendo que, até 2009, a empresa não havia lhe concedido a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), o que o deixa mais inseguro, pois teme retornar ao trabalho e ser demitido, já que, sem esse documento, não há o reconhecimento do nexa entre seu problema de saúde e seu contexto laboral:

*Eu fui na empresa pedir pro cara abrir a CAT pra mim e ele falou que eu não tenho o direito disso. Eu falei assim: 'oh, você acha que por mim eu tava aqui? Eu não queria tá aqui não, sô. Eu queria tá trabalhando, eu nunca faltei de serviço. Olha se eu faltei serviço alguma vez na vida, aí. Eu não queria tá aqui do jeito que eu tô, não, sô. Agora, você não quer abrir (a CAT)?'. (sic)*

*Meu irmão é advogado, ele falou que se não abrir a CAT, eu não tenho segurança nenhuma e, se eu chegar na empresa e não tiver segurança e eles me mandar embora, só Deus sabe que eu vou fazer dentro daquele negócio ali. Só Deus sabe o que eu vou fazer. **Porque eu não queria tá desse jeito. Eu fiquei desse jeito por causa do agravante que aconteceu no meu setor de trabalho... Eu não era desse jeito.** (sic)*

## HIPÓTESE DIAGNÓSTICA

Evaldo foi atendido por um psiquiatra, quatro dias após o incidente, sendo que, no primeiro laudo, ele propôs dois CID's: F39 (Transtorno de Humor Não Especificado) e F43 (Reação a Estresse Grave e Transtorno de Ajustamento). Posteriormente, no segundo atendimento, no dia oito de abril de 2008, o mesmo psiquiatra propôs novos CIDs: F31.6 (Transtorno Afetivo Bipolar, episódio atual misto) e F33.9 (Transtorno Depressivo Recorrente Não Especificado), cuja diversidade de hipóteses diagnósticas revela, por si só, a dificuldade encontrada para se realizar um diagnóstico preciso para o caso desse vigilante. Valendo a pena reportar aqui o primeiro laudo:

*O paciente E, submeteu-se hoje a avaliação psiquiátrica, sob meus cuidados profissionais. O mesmo relata que em 08/02/2008, minutos antes de iniciar sua jornada de trabalho (vigilante armado da CEF), apresentou crise de agitação psicomotora e confusão mental, seguida de ato impulsivo, quando descarregou a sua arma, atirando numa porta de vidro do banco e apresentando desfalecimento e "desmaio" imediatamente. Relata o paciente humor deprimido e facilmente irritável, associado à dificuldade de relacionamento profissional com baixa*

*tolerância às reclamações dos clientes, devido a falhas eletrônicas da porta giratória. Paciente refere-se a comportamento agressivo, impulsivo, explosivo, oscilações do humor, alterações do sono, insônia e sono não reparador, inapetência e dificuldade de relacionamento familiar. O quadro clínico apresentado pelo paciente é compatível com CID (10) F39, CID(10) F43.0. (sic)*

Na segunda consulta, dois meses depois, o mesmo psiquiatra constatou “irritabilidade, associada a desânimo acentuado e comportamento impulsivo-explosivo”, concluindo que o quadro clínico apresentado é compatível com a CID 10 “F-39”; “F31.6(?)” e “F.33.9(?)”, sendo que essa diversidade de hipóteses, além das interrogações que coloca diante de duas delas, atestam suas dúvidas sobre o que efetivamente estava ocorrendo com o seu paciente.

Ao ser questionado sobre seu problema de saúde e os fatores que o provocaram, Evaldo falou sobre o assalto que sofreu na agência do Tribunal de Alçada, a falta de férias durante cinco anos e a insônia que o acometeu, sobretudo, nos dois anos que antecederam a crise. Ele parece ter compreendido que seu problema de saúde resultou de uma somatória de acontecimentos e não de um fato isolado, isto é, várias experiências se acumularam e culminaram no que ele chama de “surto psicótico”:

*(Meu problema veio) do assalto e também de ficar cinco anos sem férias. A empresa não deu férias, se você faltasse um dia, dava advertência, cortava tudo que eles podiam. As férias foi depois. O assalto foi bem antes. Em agosto agora, vence cinco anos. **A minha dificuldade de dormir veio de uns dois anos para cá.** Aí, eu não consegui dormir mais. Segundo o médico falou comigo, foi isso que aconteceu, isso tudo, e deu o surto psicótico em mim. (sic)*

Seu irmão, José, também arriscou uma explicação para o problema, referindo-se aos cinco anos sem férias e aos atrasos no pagamento do salário, sugerindo que tudo resultou de um processo cumulativo:

*Porque o Evaldo trabalhou quase cinco anos sem tirar férias e ele comprou o apartamento dele financiado. Aí, casou, a esposa não trabalhava, quer dizer o cara precisava do dinheiro. E lá não tinha dia certo pra receber, eles ficavam enrolando e ele precisando do dinheiro. **Foi juntando uma coisa e outra.** (sic)*

Além disso, ele não tem dúvida de que a origem do transtorno do irmão está no seu trabalho como vigilante, dizendo que ele estava com trinta e sete anos quando tudo ocorreu e que, antes disso, nunca teve qualquer problema de saúde e jamais necessitou fazer uso de medicamentos, além disso, seus colegas apresentavam as mesmas queixas:

*Ele (Evaldo) **nunca foi de tomar remédio, ele tem trinta e sete anos, ele nunca foi de aprontar, de ter confusão.** Depois desse emprego... Eu acho que foi pelo serviço pelo que eu conversei com os outros vigilantes lá. Os outros*

*vigilantes até falou: ‘ob, José, aqui tá todos do mesmo jeito’, não tá aguentando mais, de tão nervoso que tá, por causa de cobrança. (sic)*

Assim como José, a esposa de Evaldo também tem certeza de que os problemas de saúde do marido estão relacionados com seu trabalho como vigilante. Em primeiro lugar, porque ele sempre se queixava do trabalho, dizendo que não suportava mais aquela situação e, em segundo, porque, após ser afastado, tornou-se outra pessoa, bem mais calma, como registrado a seguir:

*(...) eu tenho (certeza) porque **depois que ele afastou, ele melhorou, posso dizer 100%**. (Vivia) estressado, ele não tinha paciência. Hoje, ele tem paciência. Às vezes, chegava em casa falando a mesma coisa, eu já até sabia o que ele ia me falar: ‘ah, eu não aguento mais! Nossa, não tô aguentando mais aquele serviço! Nossa, tá difícil demais! **Qualquer hora eu mato um lá**’.*

A nossa conclusão, a partir dos dados acima reportados, é a de que o transtorno desenvolvido por Evaldo, que culminou na crise de fevereiro de 2008, resultou de sua condição de trabalho como vigilante. O primeiro problema grave que viveu, nessa atividade, foi o assalto, ocorrido cinco anos antes, quando possuía dois anos de profissão.<sup>9</sup> Isso porque, embora tenha se sentido muito mal com a agressão que sofreu, ele não contou com qualquer tipo de ajuda psicológica e, além disso, temendo ser ridicularizado pelos colegas, tentou camuflar seus sentimentos, fazendo um esforço para continuar trabalhando normalmente e não falar sobre o assunto.

Ocorre que falar sobre a situação traumática, sobretudo, no contexto de uma escuta clínica, é uma das formas mais eficazes de prevenir o Estado de Estresse Pós-Traumático, um transtorno muito comum após experiências como aquela que ele viveu na agência do Tribunal de Alçada. A ausência de um espaço no qual se sentisse seguro para expressar seus medos e falar de outros sintomas, como a rememoração constante e involuntária da agressão que sofreu, só contribuiu para que eles se tornassem crônicos.

Finalmente, sua experiência posterior como vigilante em outras agências serviu apenas para agravar seus problemas, através dos inúmeros conflitos que enfrentou no controle da porta giratória e do longo período sem férias, após a falência da empresa na qual trabalhava, portanto, entendemos a crise apresentada por Evaldo, como o ponto máximo de uma sucessão de problemas que foram se acumulando.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Cabe ressaltar que, embora algum tempo antes ele tenha sofrido um assalto fora do trabalho - na ocasião em que teve sua moto roubada - esse evento não parece ter tido grande importância, a não ser pela perda material. Isso fica comprovado pelo fato de que ele sequer se refere a esse episódio, ao enumerar os fatores que estariam na origem do seu transtorno, ao contrário desse assalto ocorrido no contexto de trabalho, que aparece sempre.

<sup>10</sup> Se considerarmos a forma “escolhida” por ele para dar vazão às emoções acumuladas há meses, poderemos até mesmo pensar que foi a saída mais saudável que poderia encontrar naquelas circunstâncias, uma vez que o risco maior era o de ferir ou matar alguém, conforme ele próprio admitiu e várias pessoas próximas temiam. Ao descarregar sua arma na parede, Evaldo acabou encontrando, ainda que inconscientemente, uma forma menos grave de afastar-se daquela situação cada vez mais perigosa.



Quem trata dessa questão com muita propriedade é o psiquiatra francês Louis Le Guillant (2006)<sup>11</sup>, que recorre a Claude Bernard para fundamentar sua percepção de que transtornos como o que estamos tratando aqui, embora pareçam súbitos, decorrem, na verdade, de um processo cumulativo, ressaltando que: “Todos os acontecimentos que, em nosso entender, são súbitos e instantâneos, não passam da consequência de efeitos acumulados antecipadamente, de forma lenta e gradual(...)” (pp. 285-6). Para ele, o distúrbio mental pode ser entendido como o resultado de “determinadas variações quantitativas” que “conduzem a uma variação qualitativa, a uma nova ordem das coisas” e, mais do que isso, ele é a “própria expressão do drama humano” (p. 285), que só pode ser apreendido a partir da compreensão da existência cotidiana do sujeito.

Foi buscando essa compreensão que nos esforçamos em expor o mais detalhadamente possível a trajetória de Evaldo, esperando, dessa forma, explicitar a sequência de acontecimentos que, ao se somarem, deram origem ao seu transtorno, o qual seria apenas o ponto de chegada de uma história profissional, repleta de agressões, conflitos, humilhações e de atitudes de desrespeito aos direitos mais elementares do trabalhador.

Ademais, não podemos negligenciar um dado importante de sua trajetória: o fato de ele ter trabalhado em uma área considerada também muito desgastante durante dez anos, sem adoecer, revela sua capacidade de lidar com as dificuldades impostas por um trabalho particularmente penoso. Além disso, a possibilidade de gozar suas férias regularmente e de estabelecer pausas para descanso, com certa frequência, foram as principais diferenças que percebeu entre as atividades de *motoboy* e de vigilante.

Se formos basear nossa hipótese diagnóstica na CID 10, a categoria que melhor expressa o caso de Evaldo é a F-43 - Reações ao “Stress” Grave e Transtornos de Adaptação, visto que a definição dessa categoria não repousa exclusivamente sobre a sintomatologia e a evolução, mas igualmente sobre a existência de um ou outro dos dois fatores causais seguintes: um acontecimento particularmente estressante desencadeia uma reação de estresse aguda ou uma alteração particularmente marcante na vida do sujeito, que comporta consequências desagradáveis e duradouras e levam a um Transtorno de Adaptação.

Para os transtornos reunidos sob F43 (F43.0 - Reação aguda ao estresse; F43.1 - Estado de estresse pós-traumático; F43.2 - Transtornos de adaptação; F43.8 - Outras reações ao estresse grave; F43.9 - Reação não especificada a um estresse grave), admite-se que sua ocorrência é sempre a consequência direta de um “stress” agudo importante ou de um traumatismo persistente. **Nesse caso, o acontecimento estressante ou as circunstâncias penosas persistentes constituem o fator causal primário e essencial, na ausência do qual o transtorno não teria ocorrido.** Tais transtornos podem, assim, serem considerados respostas a uma situação de estresse grave e/ou persistente.

No caso aqui analisado, tudo indica que Evaldo desenvolveu um quadro de Estado de Estresse Pós-Traumático (F.43.1) que não foi tratado no momento em que

---

11 Cf. *Escritos de Louis Le Guillant - da Ergoterapia à Psicopatologia do Trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2006.

desencadeou, ou seja, no período imediatamente posterior ao assalto, agravando-se com os acontecimentos posteriores. Esse transtorno constitui “uma resposta retardada ou protraída a uma situação ou evento estressante (de curta ou longa duração), de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica, e que provocaria sintomas evidentes de perturbação na maioria dos indivíduos”. É importante ressaltar que “fatores predisponentes, tais como certos traços de personalidade ou antecedentes do tipo neurótico, podem diminuir o limiar para a ocorrência da síndrome ou agravar sua evolução, mas não são necessários ou suficientes para explicar a ocorrência da síndrome”.

Dentre os sintomas típicos desse transtorno, incluem-se “a revivescência repetida do evento traumático sob a forma de lembranças invasivas (“flashbacks”), de sonhos ou de pesadelos, ocorrem num contexto durável de “anestesia psíquica” e de embotamento emocional, de retraimento com relação aos outros, insensibilidade ao ambiente e de evitação de atividades ou de situações que possam despertar a lembrança do traumatismo. Os sintomas precedentes se acompanham habitualmente de uma hiperatividade neurovegetativa, com hipervigilância, estado de alerta e insônia, associadas frequentemente a uma ansiedade, depressão ou até mesmo ideação suicida. O período que separa a ocorrência do traumatismo e a emergência do transtorno, pode variar de algumas semanas a alguns meses.”<sup>12</sup>

Alguns dos sintomas descritos acima estão bem evidentes nas queixas apresentadas por Evaldo, em especial, a “revivescência repetida do evento traumático sob a forma de lembranças invasivas (“flashbacks”)”. Tudo indica também que a crise, sofrida em fevereiro de 2008, constituiu-se em um segundo evento traumático, pois ele manifesta, dentre outros sintomas, uma forte rejeição em retornar ao local onde tudo se passou. Vejamos como expressou isso:

*Eu não voltei lá dentro, eu não sinto bem voltando lá dentro. **Eu não consigo voltar, lá.** Tanto que eu tenho que ir lá fechar minha conta e não fui lá até hoje. (...) **Sinto mal demais! Sinto uma coisa ruim, não voltei lá mais não.***

O Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho, publicado pelo Ministério da Saúde, em 2001, cita outros sintomas do Estado de Estresse Pós-Traumático também presentes no relato de Evaldo, a saber:

*(...) esforços para evitar pensamentos, sentimentos ou conversas associadas ao trauma; incapacidade de lembrar, parcial ou completamente, alguns aspectos importantes do período de exposição ao estressor; interesse ou participação significativamente diminuída em atividades importantes; sentimento de distanciamento ou estranhamento dos outros; sentimento de futuro curto (por*

---

12 Todos os aspectos relativos à definição do transtorno foram extraídos do Relatório da Conferência Internacional para a Décima Revisão da Classificação Internacional de Doenças - Centro Colaborador da OMS para a Classificação de Doenças em Português (Centro Brasileiro de Classificação de Doenças) - Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo/Organização Mundial de Saúde/Organização Pan-Americana de Saúde.

*exemplo, não esperar mais ter uma carreira, filhos, etc); sintomas persistentes de estado de alerta exacerbado; dificuldade para adormecer ou permanecer dormindo; irritabilidade ou explosões de raiva; dificuldade de concentração; hipervigilância; resposta exagerada ao susto. (p. 182).*

O manual informa também que “o risco de desenvolvimento do transtorno de estresse pós-traumático relacionado ao trabalho, parece estar associado a trabalhos perigosos” e que, entre os fatores que relacionam esse transtorno ao trabalho se encontra a “reação após acidente de trabalho grave ou catastrófico, ou **após assalto no trabalho**”.<sup>13</sup> Esse documento acrescenta ainda que:

*(...) em trabalhadores que sofreram as situações descritas no conceito da doença, em circunstâncias de trabalho, o diagnóstico de transtorno de estresse pós-traumático, excluídas outras causas não-ocupacionais, pode ser enquadrado no **Grupo I da Classificação de Schilling, em que o trabalho desempenha o papel de causa necessária** (p. 182)*

À luz dessas premissas, conclui-se que todos os dados acima reportados sugerem que as duas situações traumáticas, vividas por Evaldo no trabalho, sobrepuseram-se, sendo uma potencializada pela outra, acarretando o conjunto de sintomas expostos anteriormente, que se encontra claramente identificado no quadro descrito acima.

## CONCLUSÃO

Evaldo é uma pessoa articulada, consciente e capaz de expor com clareza suas dificuldades. Com exceção do incidente ocorrido em fevereiro e os momentos imediatamente anteriores e posteriores a ele, os quais foram bloqueados de sua memória, expôs todas as suas experiências como vigilante, revelando capacidade crítica e uma boa compreensão da sequência dos acontecimentos que culminou na crise, responsável por seu afastamento do trabalho.

Embora, em alguns momentos, ele se refira a um “surto psicótico” que o teria acometido naquela manhã, não há qualquer indício de um quadro desse tipo, pois, em nenhuma circunstância apresentou delírios ou alucinações, sintomas típicos dessa patologia. Quando se refere à impressão de ouvir ruídos de pessoas tentando entrar em sua casa à noite, percebe-se que sua crítica permanece intacta e que ele possui consciência de que tudo isso é fruto de sua imaginação e da condição na qual se encontra.

O caso de Evaldo não é isolado, uma vez que, no contexto do diagnóstico realizado junto à sua categoria profissional - e que está exposto na primeira parte desta publicação -, encontramos outros casos de afastamentos que foram motivados por queixas semelhantes às que ele apresentou. Além disso, não raramente, a mídia divulga situações graves

---

13 Grifo nosso

ocorridas no contexto da vigilância bancária, as quais culminam em agressões ou em assassinatos cometidos por vigilantes.<sup>14</sup>

Finalmente, quando solicitamos sugestões de melhoria no contexto de trabalho, Evaldo sugeriu que as férias anuais fossem respeitadas e que todos os vigilantes pudessem ter um acompanhamento psicológico a cada seis meses, cuja necessidade ele justificou, dizendo que, mesmo usufruindo normalmente dos seus períodos de férias, após seis meses contínuos de trabalho, o vigilante começa a ficar nervoso e, por isso, necessita ter alguém com quem conversar. Tais sugestões tocaram em, pelo menos, dois pontos presentes na gênese do seu transtorno: a impossibilidade de descansar e a falta de um espaço seguro, no qual pudesse expor suas angústias e medos.

---

<sup>14</sup> Evaldo não foi o único da categoria a apresentar esse tipo de problema de saúde, sendo que outros colegas também têm se afastado do trabalho com queixas de ordem psíquica, conforme está exposto em vários momentos desta publicação. Ele mesmo citou o caso de um colega afastado devido a sintomas de estresse e que, no período que antecedeu seu afastamento, passou a liberar a porta sistematicamente. Ao ser questionado sobre o motivo dessa atitude, ele respondeu que não suportava mais a pressão e que preferia liberar todo mundo, evitando, assim, os conflitos. No entanto, mesmo com esse recurso, ele precisou se afastar, ou seja, o fato de optar por deixar as pessoas entrarem, evitando os conflitos, não foi suficiente para impedir um desgaste maior nem o seu afastamento.



## CAPÍTULO II

### A HISTÓRIA DE RONALDO

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Maria Andréia Alves Leandro*

#### INTRODUÇÃO

O presente estudo de caso tem por objetivo analisar a relação entre as experiências de trabalho que foram vividas por um vigilante bancário e seu processo de adoecimento. Trata-se do caso do vigilante Ronaldo<sup>15</sup> de quarenta e nove anos, o qual trabalhou na área de segurança privada por dezessete anos, contando nove destes no setor bancário, em uma agência situada na Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Em 2004, Ronaldo enfrentou um assalto na agência onde trabalhava, o que o perturbou emocionalmente, entretanto, não chegou a ser afastado de sua função, ao contrário, o vigilante foi mantido em sua atividade pela empresa de segurança, sem qualquer suporte psicológico ou psiquiátrico, o que dificultou a identificação de um distúrbio mental frequente entre os trabalhadores da vigilância, denominado Transtorno de Estresse Pós-traumático (TEPT).

Algum tempo depois de ter vivenciado o episódio do assalto, o vigilante também foi vítima de problemas cardiovasculares e precisou ser internado. De acordo com os critérios da Classificação Internacional de Doenças (OMS, 1994), seu diagnóstico foi taquicardia supraventricular (I-47. 1), taquicardia ventricular (I-47.2), síncope e colapso (R-55). Apenas nessa época, cinco anos após ter sofrido o assalto, é que ele foi afastado de sua função, tendo recebido os diagnósticos de transtorno de adaptação (F43. 2) e transtorno misto ansioso e depressivo (F41.2), iniciando o tratamento. Contudo, conforme iremos discutir neste caso, o distúrbio tratava-se, na verdade, de um transtorno de estresse pós-traumático, relacionado ao trabalho.

Nosso primeiro contato com esse vigilante aconteceu em 2009, por intermédio do Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais. Assim, de 2009 a meados de 2010, realizamos

---

<sup>15</sup> Todos os nomes são fictícios.

um total de oito entrevistas com o mesmo, as quais tiveram a duração aproximada de 1h30, cada uma. No decorrer do estudo, as entrevistas foram transcritas e analisadas, permitindo que chegássemos às categorias analíticas mais importantes para a compreensão de seu caso e, sobretudo, dos fatores responsáveis pelo aparecimento do transtorno mental, do qual ele foi vítima.

## HISTÓRICO FAMILIAR E OCUPACIONAL

Ronaldo nasceu em 1961, na cidade de Belo Horizonte. Ele é o quarto na ordem dos treze filhos de Francisco e Dalila, seus pais. Os cinco primeiros filhos desse casal nasceram em Divinópolis, onde eles se casaram, sendo que dois deles faleceram precocemente, sendo um, vítima da meningite e, outro, de causas ‘desconhecidas’. Os demais, assim como Ronaldo, nasceram em Belo Horizonte, onde a família havia se estabelecido.

Na percepção de Ronaldo, sua educação foi rígida, pois seu pai era uma pessoa severa e exigia dos filhos obediência aos valores da Igreja Adventista, com os quais foram educados. Os sábados sempre eram reservados aos estudos bíblicos, mas a família também realizava atividades religiosas nos dias de semana, à noite, nas residências do bairro e no entorno e, além disso, os filhos tinham de usar ternos e as filhas, cabelos compridos.

O trabalho apareceu cedo na vida de Ronaldo e permaneceu presente em toda sua infância e adolescência. Aos oito anos de idade, ia de trem para a escola da Igreja Adventista, e, na volta, vendia paçoquinha e pirulitos feitos pelo pai, para comprar seu material escolar.

Quando estava com treze anos, sua família mudou-se para o município de Betim. Nessa época, seu pai trabalhava como corretor de imóveis, o que contribuiu para a construção da primeira Igreja Adventista da região. Após o feito, a família passou a ser conhecida por todos da região, devido à dedicação religiosa.

Aos sábados, Ronaldo e seu irmão mais velho, Donizete, levantavam-se ainda de madrugada para entregar pão e vender verduras. Como eles moravam num conjunto de residências de militares, chamado “Chácara”, lá fizeram sua clientela. De forma que, diariamente passavam com um carrinho, onde recolhiam os sapatos dos policiais militares que moravam na vila, engraxando, em média, oitenta pares aos domingos.

Em Betim, a família residia em uma casa com um grande quintal, onde se reuniam aos sábados com os membros da igreja para almoços e cultos religiosos. Com a ajuda dessas pessoas, essa família conseguiu comprar bancos para colocar no quintal, onde almoçavam pelo menos sessenta pessoas.

Nessa época, a família de Ronaldo também realizava estudos bíblicos à noite, utilizando velas e lanternas, já que não dispunham de energia elétrica. No caminho, seu pai, Francisco, seguia à frente em uma bicicleta, com um farol que acendia quando se pedalava. Mais tarde, conseguiram também ligar um retroprojeto antigo à bicicleta e

projetar imagens durante os estudos bíblicos. Ronaldo se lembra dessa época com satisfação e percebe que essas ocasiões possibilitaram a união e a colaboração entre os irmãos e os membros da igreja: “Com a coisa da bicicleta, todos os filhos tinham que pedalar para que as imagens fossem projetadas nas paredes e que quando um se cansava o outro ocupava o lugar e até mesmo os irmãos da igreja pedalavam.” (*sic*)

Seu pai era um líder com fortes valores religiosos, seguia rigorosamente os ensinamentos bíblicos, objetivando tornar-se pastor um dia, entretanto, a igreja o impediu de realizar esse desejo, alegando que ele já havia sido ‘médium espírita’. Esse acontecimento frustrou Francisco, sua esposa e filhos e, depois dessa desilusão, o pai de Ronaldo conseguiu ser admitido na rede ferroviária e passou a viajar muito, permanecendo longe de casa por longos períodos.

Desse modo, sem o controle do pai, aos poucos, os filhos foram se desviando da igreja e dos cultos, até romperem com a religião. Francisco viajava muito e culpava a esposa por deixar que as filhas abandonassem a religião. A situação já estava insustentável, quando uma de suas filhas engravidou, o que foi a gota d’água para o casal, que se divorciou.

Nesse período, Ronaldo estava com dezesseis anos e começou a trabalhar no Mercado da Barroca, como carregador de mercadorias e, às vezes, puxando carrinho para os clientes. Ele se lembra desse período com alegria, em função do reconhecimento de seu trabalho, pois era conhecido como “recruta zero” pelas pessoas que frequentavam o local e pelos companheiros de trabalho, devido ao fato de ser muito magro e usar um uniforme verde e o dinheiro que ganhava era repassado ao pai, para ajudar nas despesas da casa.

No mercado, Ronaldo conheceu uma senhora de origem japonesa, dona de uma banca de verduras, e foi convidado por ela para trabalhar na banca, ganhando mais. Ele conta que “gostava muito de trabalhar na banca, levava sacola cheia de verdura pra casa” e chegou a aprender a falar algumas palavras em japonês, para atender alguns dos clientes japoneses que frequentavam a banca. Trabalhou ainda como trocador de ônibus coletivo, por quatro anos, e também como montador de máquinas de costura.

Nesse ínterim, a família mudou-se para Belo Horizonte, onde possuía alguns imóveis alugados, contudo, Francisco adoeceu e gastou tudo o que tinha com tratamentos médicos. Além disso, sofreu um acidente de trabalho na rede ferroviária, no qual fraturou o braço, tendo necessitado de intervenção cirúrgica. Esse acidente o motivou a encerrar suas contas com a empresa ferroviária, época em que recebeu um cheque no valor correspondente ao tempo de serviço prestado, uma espécie de ‘aposentadoria’.

No entanto, na mesma semana, logo após ter descontado o cheque no Banco Mercantil, Francisco foi assaltado por dois indivíduos armados, que lhe colocaram dentro de um carro e o jogaram próximo à Praça Sete, no centro da capital mineira, fato que foi relatado aos filhos no hospital. Devido a isso, durante algum tempo, ele permaneceu ‘paralisado’, sem se alimentar e com semblante triste. Ronaldo se lembra de ter se sentido muito fragilizado

e entristecido nessa época, sentimento esse que foi compartilhado por seus familiares. Após esse episódio, a família passou por necessidades e teve de morar ‘de favor’ na casa de parentes.

Aos poucos, o pai de Ronaldo foi se recuperando, até conseguir retornar ao trabalho, atuando como gerente em um hotel no centro de Belo Horizonte. Candidatou-se a vereador e a deputado estadual, na época do Presidente Figueiredo, e chegou a ser preso, em razão do *slogan* de sua campanha: “Sou Francisco, mas não sou Figueiredo, tô na luta porque não tenho medo”. Chegou a fundar partidos políticos e liderou a criação da Primeira Associação dos Vigilantes de Minas Gerais, atualmente Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais.

## O CASAMENTO

Ronaldo casou-se pela primeira vez, aos vinte e cinco anos de idade. Sua esposa era seis anos mais nova e adepta da religião Adventista. Durante o namoro, Ronaldo fazia o possível para ir aos cultos, mas como era trocador de ônibus tinha de seguir as escalas, o que deixava sua sogra ‘revoltada’. Após o casamento, segundo o mesmo, sua sogra passou a querer controlar as pessoas que frequentavam sua casa, o que foi motivo de grande insatisfação. Ele comenta ainda que sua esposa apresentava dificuldades para engravidar e chegou a sofrer um aborto espontâneo. Esse fato provocou o desgaste da relação entre eles, ficando a situação ainda mais complicada, devido ao fato de a esposa ter a “obrigação” de ir todos os dias à casa da mãe, o que Ronaldo tentou modificar, explicando a ela que eles eram casados e que a mãe estava sendo inconveniente, entretanto, mesmo assim, o casamento não durou mais de dois anos.

Após a separação Ronaldo ficou muito ‘chateado’ e resolveu dar um ‘tempo em sua vida’, indo morar com o pai num quarto de hotel no centro de Belo Horizonte, local onde conheceu a sua atual esposa e mãe dos seus dois filhos, com quem namorou um ano e três meses, casando-se novamente aos trinta e cinco anos.

## O TRABALHO NA VIGILÂNCIA

Ronaldo decidiu fazer o curso de vigilante em 1992 e, imediatamente, foi contratado para cobrir férias de outros trabalhadores, em cidades do interior de Minas Gerais. Atuou também em diferentes segmentos da vigilância, em um Cemitério da Região Metropolitana de Belo Horizonte, no Pronto Socorro João XXIII e em agências de veículos automotores.

Durante esses anos, viveu experiências diversas na área de vigilância, enfrentando diferentes problemas em cada um dos locais onde trabalhou. Na época que atuou no setor hospitalar, Ronaldo teve de lidar com situações difíceis, que o envolviam emocionalmente: pessoas doentes, acidentadas, familiares e acompanhantes agressivos. Ele conta que andava pelos corredores vendo as pessoas deitadas nas macas e sempre se colocava no lugar delas: “e se fosse comigo, com um dos meus filhos, meus parentes?”



Em função disso, Ronaldo não aceitava ver pessoas caídas no chão do hospital ou sentindo dores. Quando via situações como essas, ele apertava insistentemente o botão de emergência para chamar a equipe de enfermagem, o que ocasionou sua transferência para o ‘corredor do necrotério’:

*Várias vezes eles me chamaram atenção por facilitar a entrada dos outros no hospital. É um absurdo, a gente fica falando pras pessoas ‘aguarda aí, que eles já vão te atender’ e nada de médico. O povo ficava bravo com a gente. A pessoa ficava passando mal esperando por horas e os médicos sumiam lá prá dentro. Aí eu falava ‘finge que tá desmaiando, cai no chão, que eu vou lá chamar o pessoal. Vou quebrar o galho de vocês. Por pouca coisa eu chamava o médico e por isso eles chamavam muito a minha atenção. (sic)*

Ele diz não se arrepende das vezes em que deixou pessoas entrarem no hospital, já que não as considerava uma ameaça à segurança, pois, em seu entendimento, a maior parte dessas pessoas queria apenas ter notícias de seus amigos ou familiares:

*Eu falava no rádio que ia ao banheiro, dizia pro pessoal que aguardava atendimento ‘na hora que eu sair e virar o corredor, vocês entram prá dentro. Abri brechas para paciente como também para cliente no banco. Por que eu via os médicos rindo e batendo papo enquanto um monte de gente precisando de atendimento e no caso do banco coisas simples de resolver, como abertura de conta, um funcionário manda pro outro e a pessoa indo prá lá e prá cá com todos os documentos na mão. (sic)*

Para ter mais oportunidades na área de vigilância, Ronaldo resolveu se qualificar: fez curso de defesa pessoal; obteve também autorização de porte de arma; graduou-se em várias artes marciais, tendo obtido o que se convencionou chamar de Primeiro Dan<sup>16</sup>, nas seguintes modalidades de luta: *Kickboxing*, *Full Contact*, *Semicontato* e *Muay Thai*.

Ele relata ser bastante conhecido como um “um bom profissional” pelos próprios colegas de trabalho e pelas chefias, o que explica o fato de ter sido indicado, várias vezes, para oportunidades no ramo de vigilância. Por uma dessas indicações, trabalhou na residência oficial do então Prefeito da capital mineira, para o qual prestou serviços, por quase três anos, tendo saído desse emprego devido aos atrasos no pagamento dos salários. Pouco tempo depois, voltou a trabalhar na residência oficial como segurança do novo Prefeito eleito, onde permaneceu por mais um ano, desligando-se por não querer compartilhar ou presenciar as situações que ocorriam nas festas que eram organizadas nessa casa, por contrariarem os seus valores.

---

<sup>16</sup> Dan é uma graduação utilizada em artes marciais japonesas. Atingir o nível de dan, significa ultrapassar o nível de kyu, a partir daí o praticante geralmente usa a faixa preta, e, em algumas artes marciais, pode tornar-se instrutor.

Logo, Ronaldo foi indicado por um sargento, que era fiscal da empresa em que trabalhava, para trabalhar como segurança pessoal da família de um jogador de um grande time de futebol da capital. Ele relata que, pela empresa, teria que trabalhar em dias alternados, mas o atleta decidiu o contratar para trabalhar todos os dias, em sua casa. Assim, no dia em que estava trabalhando pela empresa, Ronaldo usava a arma na cintura e cumpria as tarefas que ela determinava e, nos outros dias, fazia o que o atleta determinava, acompanhando sua família aos *shoppings*, aos restaurantes, aos jogos e realizando outras tarefas, como limpar a piscina, brincar com os filhos do jogador, cuidar dos cães etc. Ronaldo relata ainda que possuía um bom relacionamento com toda a família do jogador, mas, quando este foi vendido para um clube carioca, ele deixou o emprego, uma vez que não queria se mudar para o Rio de Janeiro.

Após sair da casa do jogador, Ronaldo foi trabalhar em uma agência da Caixa Econômica como vigilante noturno, função que exerceu durante quatro anos, entretanto, após cobrir a ausência de um vigilante no turno da manhã, Ronaldo acabou sendo convidado pelo gerente a permanecer definitivamente nesse turno. Contudo, durante muitos anos, antes de se casar, Ronaldo preferiu trabalhar como vigilante noturno, porque assim dispunha de mais tempo para treinar e, também, para causa do adicional noturno, ressaltando que não gosta de ficar parado e nunca teve problemas de saúde.

## O TRABALHO NA VIGILÂNCIA BANCÁRIA

O cotidiano profissional do vigilante Ronaldo revela muitas semelhanças com aquele que fora identificado em outros estudos sobre o trabalho dos vigilantes bancários (Vieira, 2006; 2008; 2009) e na análise que fizemos desse setor. De forma que, as situações de conflito entre os vigilantes e os clientes, por ocasião de travamento da porta giratória, detectora de metais, e a frequência dos atritos com clientes irritados e agressivos ocupam lugar central em seu depoimento. Em algumas situações, esse vigilante necessitou chamar a Polícia Militar para lidar com certos indivíduos exaltados que ameaçam os trabalhadores do banco.

Entretanto, como temos percebido, por meio da análise das situações reais de trabalho, a paciência e o bom senso são elementos constituintes desse “gênero profissional”<sup>17</sup> e necessários para a resolução dos conflitos, evitando sua exacerbação e a instalação do caos, como nos casos de travamento da porta giratória, nos quais os vigilantes precisam se conter e agir com prudência, adotando medidas que visem a segurança de todos, como evidencia Ronaldo, nos relatos a seguir:

---

17 O gênero profissional é um conceito da Clínica da Atividade (Clot, 2006) e refere-se a um ‘repertório de pré-atividades’ criado, sustentado e modificado pela experiência de um coletivo profissional que compartilha situações profissionais de trabalho.

*(...) eu sou muito... era muito tranquilo, pra contornar situação, eu sempre quando tinha confusão dentro da agência, a primeira coisa que eu fazia... desarmava, colocava meu revólver dentro do coldre dentro do colete, e ia conversar com o caboclo. O quê que eu posso te ajudar, assim, assim, e falava com os meninos, deixar pra lá. 'Ah! Que vocês pensam que vocês tão armado!' Não, não tá armado não! não! Vim conversar com você numa boa! Sempre tentei tirar o tumulto de dentro da agência, porque às vezes o tumulto faz aquela aglomeração toda, pra chamar a atenção de todo mundo, e proceder um assalto, na hora. (sic)*

*Eu sempre quando eu fui abordar dentro da agência alguém que tá nervoso eu nunca deixei a minha arma aparecer, porque se ele pular né mim, nós vamos entrar em luta corporal, é perigoso.*

*Quando tem tumulto, quando eu vejo que onde eu estou vai haver tumulto, a primeira coisa que eu faço, é virar pro canto pegar minha arma e enfiar dentro do meu colete. (sic)*

*Com o tumultuado lá, aí eu falo ô gente, você deixa que eu resolvo com o rapaz. O quê que é que tá acontecendo com você? Tá precisando de um copo d'água? Quer tomar um café? Tá nervoso porque, né? Escutar a situação deles: "É mas, já vim cá quatro vezes, pra resolver o meu problema, e a agência não resolve, eles fica me empurrando com a barriga, e tudo..." Então eu falei: então tá: isso aí não te dá o direito de ficar gritando, vão fazer o seguinte, eu vou te levar você numa pessoa responsável da agência, você vai sentar, vai conversar, pra tentar resolver seu problema. Eu sempre levo no gerente geral, eu sempre tive essa liberdade (...) Esse rapaz tá com dificuldade lá embaixo, (...) Aí eu deixo lá na mão do gerente, depois passa, 'ó muito obrigada', resolveu lá tranquilo, tal. Sempre consegui manter esse padrão, esse nível de tranquilidade, de abordagem. (sic)*

Por ser considerado pelos gestores um vigilante experiente e qualificado em várias artes marciais, Ronaldo era designado como “linha de frente” e responsável pelo acompanhamento e pela instrução dos vigilantes novatos e inexperientes que passavam pela agência:

*[eu disse a um colega] Ô Vanderlei cê tá trabalhando assim, tá muito vulnerável, tá conversando demais com as meninas, cliente chega aí cê tá abraçando, isso tá errado. 'Ah! cuida da sua vida, que da minha eu vou cuidar'. Então eu vou cuidar da minha, a primeira coisa que vou cuidar da vida é ir lá em cima e conversar com o gerente do que tá acontecendo, eu vou cuidar da minha, ó fulano tá assim, assim, assim, mandou eu cuidar da minha vida, vocês tem que tomar providência. Eu nunca cheguei por trás de um colega ir lá e falar não, ó*

*eu tô pedindo um conselho, tenho experiência, já tô na área há muitos anos, o garoto é novo tem muito que aprender... [se ele diz] 'Ah! fôda-se...', aí eu vou lá em cima e vou conversar com o gerente. (sic)*

*[em outra ocasião disse] Devair, as câmeras tão pegando, tá abraçando demais as menina que chega, os cliente chega aí você pega na mão, batendo papo, tá atendendo telefone. Eles [os gerentes] estão vendo isso aí. Tá ficando muito vulnerável a agência, fica fácil do pessoal [os bandidos] entrar aqui. Porque hoje eu sei vê, essa menina aí, aquela colega sua aí, todo dia você vai e libera a porta pra ela, o vagabundo tá ali. O vagabundo trabalha em cima do erro da gente. O vagabundo pega a arma põe dentro da sua bolsa, cê vai entrar com essa arma, eu sei que o cara vai liberar a porta procê, e eu vou entrar logo atrás doce e vou pegar a arma. Aí de você [da menina amiga do vigilante] de falar que tá, com arma dentro dessa bolsa. Então o vagabundo trabalha, ele entra dentro da agência, desse jeito, quando eles não entra no pulão, as vezes o cara já saca uma arma lá dentro. Como é que ele passo com essa arma? É o vigilante às vezes por ter conhecimento com fulano libero a porta, mas, não sabe se a pessoa foi abordada lá fora. (sic)*

No entendimento de Ronaldo, a relação com os gerentes pode contribuir ou prejudicar o trabalho dos vigilantes, dependendo da importância que eles atribuem às normas de segurança. Ronaldo relata, por exemplo, ter convivido com gerentes que tentaram contribuir para a segurança dos funcionários, concedendo autoridade aos vigilantes, que, por já haverem sido vítimas de sequestro, acreditavam ser necessário que todos os funcionários respeitassem as normas, segundo as exigências dos vigilantes. Evidentemente, essa situação acarretou conflitos, já que boa parte das funcionárias do banco não aceitava mostrar o conteúdo de suas bolsas, em função do constrangimento. Mesmo assim, esses gerentes mantiveram suas posições, conforme relatado por Ronaldo: “quem tá satisfeito bem, quem não tiver..”, cuja decisão fora fortalecida por outros gerentes: “Tá travando, deixa lá fora, manda chamar a polícia, não libera a porta não, se eu pegar um d’ocês liberando porta pra colega ou pra funcionário aqui dentro, eu peço pra trocar na hora. Então às vezes a gente pega um gerente que a gente tem suporte”. (sic)

O tempo de trabalho na vigilância e a formação profissional possibilitaram a Ronaldo a aquisição de competências fundamentais para sustentar seu “estilo profissional”<sup>18</sup> e sua conduta preventiva na área da vigilância. Tais competências se tornam evidentes, quando ele explica que instruía seus colegas quanto à forma de agir nas situações em que os clientes eram vítimas de “desmaios” ou “mal-estares súbitos”, advertindo-os, por

---

18 O estilo profissional é também um conceito desenvolvido pela Clínica da Atividade (Clot, 2006) e refere-se a uma produção singular dos trabalhadores, criada a partir do gênero profissional, trata-se de um desenvolvimento do gênero.

exemplo, de que jamais deveriam correr para socorrer a vítima, sem antes guardarem devidamente suas armas dentro do colete ou confiá-la a outro vigilante.

Um dos problemas enfrentados no trabalho na vigilância bancária era justamente a rotatividade de vigilantes na agência, o que dificultava o estabelecimento da confiança e dos ‘códigos profissionais’ necessários para a realização do trabalho. Além disso, muitas vezes, os vigilantes encaminhados à agência eram absolutamente inexperientes ou haviam sido remanejados por “confusões” e “conflitos” nos postos de trabalho anteriores, o que ameaçava a qualidade do serviço de vigilância naquela agência, como afirma o vigilante entrevistado: “O camarada já chegava com aquele ar: ‘Ah, eu já xinguei o gerente pra tudo quanto é nome’. Aquele ali pra mim eu já ficava de antena nele, aquele alí tava pra qualquer hora arrumar uma bagunça”.

## O EPISÓDIO DO ASSALTO AO BANCO

No dia do assalto, o funcionamento da agência era normal, pois não parece ter havido qualquer indicativo que permitisse prever a ação criminosa, de forma que, nesse dia, o vigilante Ronaldo mantinha sua “postura preventiva” e as precauções de costume, como evidenciado a seguir:

*Este dia na agência tava normal, trânsito normal, o pessoal passando normal, tal. Eu nunca fui de ficar assim muito próximo da gaveta [porta-objetos] não, eu sempre fico, dou as costas sempre um espaço assim da parede, porque em caso de haver alguma reação e nego querer dar o pulão. Costuma chegar esses cara meio bêbado querendo dar o pulão. Então tem como você se esquivar. (sic)*

Entretanto, ainda no período da manhã, clientes e vigilantes foram surpreendidos pela ação de um grupo de, aproximadamente, sete pessoas. Ronaldo foi rendido por dois homens armados, que se encontravam antes da porta giratória, no autoatendimento e, simultaneamente, por dois envolvidos que haviam adentrado na agência, desarmados:

*Em 2004 às 11h22min. Tem aqui no relatório aqui, eu fui surpreendido por dois elementos dentro da agência, com arma de fogo. Apontando a arma para o vidro, me abordando e anunciando o assalto. Mediante ele apontando, a hora que eu olhei para ele, ele bateu as armas no vidro, já tinha dois comparsas desarmado dentro da agência. Foi onde ele chegou me enquadrando **daquele jeito carinhoso deles**, né. (sic)*

Em todos os depoimentos do vigilante, o que fica mais evidente é o caráter traumático dessa experiência, devido aos momentos de tensão vivenciados no contexto de trabalho, sobre o que ele explicita que as agressões verbais e as ameaças, feitas pelos criminosos no momento do assalto, foram motivo de muita ansiedade, como descreve:

*[Eles ficaram] metendo a mão no meu coldre, me botando o revólver no ouvido [e dizendo]: “você vai tomar tiro pela cabeça”, pegou a automática do outro pela gaveta também me tacando no ouvido e falando palavrões: “Se você apertar esse botão de pânico aí, você vai tomar tiro na cabeça, safado, filho da puta”.*

*Aí, se você tiver com vontade de urinar, você urina. Se você tiver com vontade de fazer vômito, você faz. Se você tiver como se diz, com vontade de fazer o número dois, você faz. Porque a pressão é grave. Você ficar com dois revólver ali. Você não poder mexer com a mão. Aquilo eu com o rádio ligado, o colega lá no estacionamento chamando eu no rádio. “Ronaldo... na escuta?”, aquele trem ali e tal. “Desliga esta porcaria aí, merda”, aí eu tive que desligar. “E levanta esta mão, se você meter a mão nesse controle de pânico aí, cê vai tomar um tiro na cabeça!”.*

*O que bateu lá no vidro: só bateu e apontou a arma e fez assim..., a hora que eu fiz assim... ao meu lado tinha um guichê de informação, e eu não sei donde que saiu aqueles dois camarada que já chegaram e gritando: ‘perdeu’. Aí eles começa: “desgraçado, seu filho da puta, se você meter a mão nesse controle de pânico você vai tomar um tiro na cara seu pôrra. Você não tem família não? Pensa na sua família, pensa nos seus meninos, seu filho da puta”. (sic)*

*(...) ficou dois e um ficou do lado de fora, como se fosse um psicólogo, conversando com os clientes, fica tranquilo, não vai machucar ninguém, olhava pra mim, mandava eu abaixar a mão, pode abaixar a mão, fica tranquilo, ó! Num vai não! nocês não, fica tranquilo, nós só qué dinheiro, o cara parece um psicólogo sabe. O que comanda, todo barbeadinho, bonitinho, todo arrumadinho, é só vocês ficar tranquilo, pode, faz o depósito da senhora lá tranquilo, ô vigilante! o pessoal tá chegando aí pode deixar entrar, tá normal, nós não vamo atira em ninguém não. É uma sensação de medo e insegurança. Porque você num sabe se ele tava falando sério ou se ele tava pronto pra agir, você entendeu? (sic)*

Contribuiu para a instalação desse **sentimento de medo e insegurança** o fato de os vidros da agência bancária, os que separam o autoatendimento do interior da agência, não serem resistentes a disparos de arma de fogo, o que reduzia a possibilidade de se pensar em um confronto com o indivíduo armado:

*Porque esses vidros da Caixa Econômica é igual esses vidro comum, se jogar uma bala jujuba neles é perigoso quebrar, não é blindado, nem nada. Então duas automáticas ali na minha frente, o que que eu vou fazer? Levanto a mão e pronto. (sic)*

Assim, apesar de dominar técnicas de combate e defesa pessoal, que lhe possibilitariam render os criminosos, o vigilante acredita ter feito o que era mais sensato naquela

situação, afirmando que: “a primeira coisa que eu fiz foi abaixar a cabeça e agradeci a Deus, da minha esposa ter ido ganhar menino no norte de Minas. Meu menino tinha 30 dias de nascido e eu só tinha visto ele duas vezes”. A decisão de não reagir estava relacionada a uma série de fatores relatados, como: a impossibilidade de ver o que ocorria nos outros setores da agência, nesse momento de tensão, e de saber a quantidade de envolvidos na ação criminosa. Sendo assim, qualquer ação poderia acarretar maiores problemas para os clientes e vigilantes, preocupação essa que Ronaldo demonstrou, afirmando que:

*Eu imaginei assim: Será que tá batendo em alguém? Será que machucou alguém? Será que alguém reagiu? Tô vendo gente gritando? O cara gritando, falando palavrão lá dentro, “senta aí, levanta aí, num mandei”... (sic)*

Nesse momento, Ronaldo sentiu-se **sem controle da situação** e temeu por uma eventual tentativa de reação de seus colegas e por sua própria vida, estando essas sensações estreitamente relacionadas à experiência de se sentir um “objeto”, incapaz de agir, como mostrado a seguir:

*Eu fiquei pensando não na minha reação, porque eu já venho mexendo com artes marciais já venho trabalhando o psicológico, né. Porque a gente faz treinamento com arma e tudo, dou aula de defesa pessoal também. Eu fiquei pensando nos outros dois colega. [tive medo] da reação deles, porque **em hipótese nenhuma eu ia reagir a assalto. Eu não tô ali pra apertar o gatilho, eu tô ali pra proteger vida, principalmente a minha.** Porque depois que ele me desarmou ele andou uma distância de 8 metros com arma em punho, gritando com os outros vigilantes, é um assalto. (...) Então quer dizer naquele momento eu tava desguarnecido mesmo, né?(...) [fiquei com receio de um dos vigilantes...] é, assustar, sacar a arma e... ia ficar complicado porque eu com duas armas na cabeça, o primeiro que ia dançar ali ia ser eu. (sic)*

*(...) **você é um objeto na mão deles. Eles faz de você o que eles quiser.** Mandaram eu sentar, mandaram eu encostar na parede, “sai daí, sai daí e vem pra cá”. Você passa a ser um móvel, [eles] põem você onde eles quiser. (...) **sua vida naquele momento tá nas mãos deles. Porque pra eles chegar e puxar o dedo, pra eles ali é três reais uma bala. E pra eles é um segundo, foi mais um.** (sic)*

Ronaldo relata que um dos momentos de maior tensão, vividos no episódio do assalto, aconteceu quando os criminosos terminaram a ação e estavam fugindo da agência, uma vez que, um deles correu em direção à porta giratória, na tentativa de sair, mas seguiu para o lado errado da porta, o que ocasionou o seu travamento e, revoltado com

a situação, voltou-se contra o vigilante, apontando-lhe a arma já engatilhada, gritando “desgraçado”, conforme relatado:

*Foi o pior momento, porque a hora que ele saiu, primeiro ele parou na porta, e falou com o pessoal, ô gente vocês desculpa o transtorno, nós só queremos o dinheiro, isso aqui é do governo, de vocês tá garantido, e saiu ao contrário, e a porta foi e travou ele, e ele tomou uma cabeçada na porta, na hora ele tirou a automática e puxou, no que eu vi que ela tava engatilhada, porque ela tem um sinal vermelho a 380 (arma de fogo), eu falei: “calma irmão, na hora de ir embora você vai fazer besteira, você saiu do lado errado, é por aqui óh, vai com Deus”. Eu bati no ombro dele. (...) na hora que ele travou na porta, eu falei: ‘Tomei tiro agora’. As funcionárias que estavam sentadas nas mesas que tinha em frente à porta assim... que quando a porta travou e o cara gritou “desgraçado”... elas fizeram assim... (se abaixando) tudo em cima da mesa assim... (abaixadas) eu falei calma irmão pera aí....elas abaixaram a cabeça, eu falei calma....você saiu do lado errado, tem que sair por aqui ó, aí você entro, tem que sair aqui ó, que era uma porta só nesta agência. Tem que sair por aqui ó, vai, vai, vai com Deus. Vai embora não perde tempo não! (sic)*

O entrevistado esclarece que, nessa situação, o medo se intensificou e provocou uma forte emoção, justamente pela iminência de ser assassinado, já que o criminoso acabara de engatilhar a arma, apontando-a em sua direção:

*Se ele metesse a mão no revólver e mandasse eu abrir a porta, eu já ficaria mais tranquilo: (eu diria) “não, você saiu pro lado errado, não é por aqui”. Aí minha saúde tava mais confortável, tava mais tranquilo, mais confiante. Mas ele tirou ela (a arma) debaixo da camisa e puxou o gatilho. Eu falei aquele dali tá disposto a atirar em mim. Aquilo ali, eu cheguei escorrer lágrima assim, meu Deus do céu será que chegou a minha hora? Eu cheguei: “não pera, calma, você saiu do lado errado, vai por aqui, a porta tá aberta, vai com Deus”. Naquela hora que ele tirou ela na porta, tem a filmagem na agência, que ele tirou e apontou pra mim assim. Eu tava um metro e meio longe dele, que ele pediu pra mim acompanhar ele até na porta, “eu vou sair e você vai comigo até perto da porta, e se você meter a mão nesse controle aí, vou te meter tiro”. Eu falei, não, fica tranquilo, se eu não apertei esse controle até agora, eu não vou apertar mais não, pode ir embora tranquilo. Então são três horas que você fica pressionado, uma hora durante o assalto, uma hora da evasão todo mundo querendo sair, e na hora que chega a polícia. (sic)*



Até agora, descrevemos as situações referentes ao momento traumático da ação criminosa e as emoções vividas pelo vigilante, entretanto, os eventos posteriores ao assalto também são relevantes para a análise do aparecimento do TEPT.

## O MOMENTO “PÓS-ASSALTO”

Assim que os assaltantes fugiram da agência, Ronaldo acionou a Polícia Militar para comunicar o incidente, como afirma:

*Aí, liguei pro 190, a moça lá ‘que cor que é a roupa deles, que cor que é o carro, quantos são, tinha tatuagens’. Aí desliguei o telefone sai na porta giratória e fui lá pra Tito Fulgêncio que a agência era lá. Sai fardado pro meio da rua olhando, aí eu vi uma viatura no semáforo, aí eu corri fardado la bati na lateral da viatura e aí falei que a agência acabou de ser assaltada tem uns três minutos, aqui agora. (sic)*

Em função da quantidade de perguntas feitas pela atendente, o vigilante optou por desligar o telefone e sair do banco, em busca de ajuda. Ao sair deparou-se com uma viatura policial parada no semáforo e comunicou aos policiais que o banco havia sido assaltado, naquele momento e, então, a viatura saiu em busca dos fugitivos.

Ronaldo relata que, ao retornar à agência, percebeu que as pessoas reclamavam da atuação dos vigilantes: “além da gente ser assaltado, a gente agora é prisioneiro?”, “vocês não tiveram competência de segurar os bandido, vão querer prender a gente aqui?”, que tentou explicar, várias vezes, porque que os vigilantes não poderiam ter reagido, dizendo, por fim, disse aos clientes:

*Vocês tão vendo aí o delegado falando aí, todo mundo viu quatro elementos. Mas, olha o tanto de roupa que eles acharam no carro lá em cima, tinham 11 elementos. Imagina se eu desse algum disparo aqui dentro. Vocês têm que colocar isto na cabeça, é um assalto, é um constrangimento vocês passarem por isso. Vocês acham que eu tô calmo aqui? Só não urinei na roupa porque não tinha urina pronta. Eu tô conversando com vocês aqui porque é minha função manter vocês calmo. Porque atrás de mim, aqui agora, devia tá um psicólogo e um psiquiatra pra conversar comigo, porque eu tô pior do que vocês. (sic)*

No decorrer do dia, Ronaldo foi questionado por vários policiais, que exaustivamente queriam tirar dele o maior número de informações sobre o ocorrido:

*Se tem trinta soldados lá, trinta quer saber do assunto, como é que foi que aconteceu e tal, eu falei, não eu só vou falar com o oficial e vou falar uma vez só, já me perguntaram trinta vez aqui e agora eu só vou falar só com o oficial. Aí eu relatei pro oficial direitinho o que aconteceu. (sic)*

Ronaldo foi questionado pelo Delegado de Polícia sobre os motivos que o levaram a não acionar o “botão de pânico”, o que ele explicou, dizendo que, além das ameaças que eram feitas pelos criminosos durante o assalto, o acionamento desse botão faria com que a polícia chegasse com menos de um minuto, ou seja, no meio da ação criminosa, o que aumentaria a gravidade da situação, uma vez que, a presença da polícia deixaria os criminosos mais nervosos e propensos a fazerem reféns os vigilantes e/ou os clientes.

Mediante essas explicações, o fato de o vigilante não ter acionado o botão de pânico não pode ser visto como mero esquecimento ou negligência, mas como uma ação preventiva, de modo que, sua não-reação deve ser considerada aqui como uma ação, efetivamente planejada, que se antecipou aos problemas decorrentes de uma ação catastrófica, evitando-os, como fica evidente em um de seus depoimentos:

*Se depender de mim, com a agência cheia de refém, eu apertar o controle de pânico, eu não aperto. Isto eu falei com o delegado federal no dia que ele me entrevistou no dia do assalto. Ele falou: mas vocês não têm o controle de pânico? Tem, tem o controle de pânico tava dentro do meu colete. Você não lembra que você me perguntou eu abri e ele tava dentro do colete? Porque você não apertou o controle? Ah! **Eu não tô lá pra proteger dinheiro, tô lá pra proteger vida, principalmente a minha. E eu vou apertar o controle de pânico, vocês vão chegar lá todo mundo armado e vai virar uma bagunça.** Vai acontecer igual aconteceu no banco Safra, igual aquela vez que a faxineira de dentro do banheiro chamou a polícia, de dentro do banheiro, pelo celular. Ficou seis horas de tensão ali, no Banco Safra. Então eu falei com ele que eu prefiro que meu dedo cai, do que eu apertar o controle de pânico. (sic)*

Durante a abordagem policial, Ronaldo tentou demonstrar tranquilidade, mas não suportou a situação por muito tempo e, ao ir ao banheiro para tentar se ‘refazer’, começou a chorar, como ele nos confidenciou:

*Eu fui pro banheiro chorar e eles tiveram que ir me buscar. Parece que aquela hora é que caiu a minha ficha. Cê fica com aquele trem na consciência: Será que eu falhei? Falhei em quê? Passou na minha cabeça, eu falhei. Em quê eu falhei foi culpa minha? Eu falei com o gerente, com o delegado, “Gente foi culpa minha. Em que eu falhei, eu falhei em quê?” (sic)*

Ronaldo foi intimado pelos policiais a comparecer na delegacia para fazer o reconhecimento dos assaltantes. Afirma não ter sido difícil fazer o reconhecimento, pois acredita que não será capaz de esquecer os semblantes dos assaltantes: “Jamais eu me esqueceria do rosto do rapaz que ficou segurando a automática na minha cabeça, e também do outro que ao sair do banco ficou travado na porta giratória”, contudo, após ter

reconhecido alguns indivíduos, Ronaldo ficou muito abalado devido às lembranças do episódio. O medo e a insegurança se instalaram e desestabilizaram sua vida e seu convívio no trabalho, com a família, na academia onde treinava e na igreja que frequentava.

É importante ressaltar que, após o assalto, esse vigilante não teve qualquer tipo de suporte por parte da empresa, o que pode ter contribuído para a evolução do seu atual quadro clínico. Ao invés de ter sido encaminhado para acompanhamento profissional, no dia seguinte ao incidente, o vigilante ‘estava trabalhando com a arma na cintura’, sendo que, apenas, o gerente do banco lhe perguntou, uma vez, se ele estava bem:

*Esta agência fechou quatro e meia, não tivemos um acompanhamento da empresa, psicológico, não tivemos três horas de folga, não tivemos um dia de folga, não tivemos nada. No outro dia cê tava ali de novo, com outro revólver na cintura no mesmo local. A primeira coisa que o gerente fez foi [falar] ‘O Ronaldo como você tá?’ Não... é... tô bem, tô normal, eu já tava preparado pra isso. A gente tá na função, a gente tá preparado pra isso. Eu subo no ringue pra disputar o campeonato, eu sei que eu vou tomar chute, tomar soco, né? Então eu tô tranquilo. (sic)*

## AS PERTURBAÇÕES NO COMPORTAMENTO

Entretanto, apesar de ter negado seus sentimentos naquele momento, aos poucos, Ronaldo se deu conta deles. Para ele, o dia seguinte após o assalto “não foi calmo, parecendo até que foi pior do que o dia do assalto, pois “estava mais tenso e suspeitava de todos”. Para se proteger, ele parou de dar informações para os clientes do banco, através da porta giratória. Ele não saía do banco para resolver nenhuma situação com clientes, em nenhuma ocasião e nem pela porta giratória e para voltar para casa sempre saía pelo estacionamento, como relembra:

*Eu já tava andando com o meu coldre aberto e com a mão no revólver pra baixo e pra cima. Porque todo mundo que entrava ali procê era suspeito. Você vê um camarada assim, bem barbeado, bem arrumadim assim, chegar perto docê e meter duas automática. Aí depois cê vê aqueles camaradas que não tem muito estudo, sujo, aqueles cabeludo, barbudo. Você não sabe quem é quem. Os três dias após o assalto são os piores que tem. (sic)*

Evidentemente, o assalto foi marcante na vida do vigilante: “olha, aquilo dali é como se diz, eu vivi aquela tensão, eu vivi de novo. Porque naquele horário eu tive assim, paciência e calma de segurar aquela situação”, desse modo, os dias, os meses e os anos seguintes ao assalto deixaram profundas sequelas, pois ficou ‘perturbado’ e, frequentemente, tenta evitar os ‘tumultos’, que o fazem lembrar do episódio, cujas experiências

foram, aos poucos, restringindo o seu convívio social. Enfim, ele admite que, a partir desse assalto, não consegue mais ver as pessoas senão como ‘suspeitas’.

Ronaldo mostra-se ressentido, ao lembrar que o tratamento dispensado aos funcionários do banco foi muito diferente daquele oferecido aos vigilantes, visto que, enquanto alguns bancários foram afastados do trabalho, por algum tempo, ele sente ter sido tratado com absoluto descaso:

*A menina da tesouraria, tava indo pra tesouraria com R\$ 40.000,00 na mão, no plástico. Eles tiveram que tirar ela do banheiro assim, abraçada com a sacola de dinheiro assim ó. Ela ficou seis meses afastada, outros ficou três dia, uma semana. Eu mais o Joaquim, vigilante lá. O Joaquim, todos casos, já tinha passado pelo um assalto já. Depois que acabou tudo ele falou comigo assim: agora você pode preparar, cê tá com a boca seca, ce tá tremendo. Cê seca a boca mesmo, ce vai ficar uns três, quatro dias sem comer. Eles compraram marmítex pra nós lá. Nós tentando comer, quem diz que a gente comia? Botava a gente pra andar, a gente tava assim ó [andar ‘robótico’]. O pessoal da empresa lá, vendo a gente, do jeito que a gente tava, não teve um acompanhamento psicológico, não teve nada, teve que terminar o dia trabalhando. A agência fecha põe todo mundo pra fora. Até os peritos vai pegar onde é que os cara pôs a mão e fazer o trabalho deles, e, nós ficamos lá até a agência fechar. No outro dia 7h da manhã, a gente tava ali e com a arma na cintura. (sic)*

Ao relatar o episódio do assalto e os seus sentimentos, Ronaldo fala que, nos momentos de intensa angústia, é como se ele tivesse “que sofrer alguma coisa, um tapa, um soco, ou qualquer outra coisa”; como se ele tivesse que ser punido, como se fosse culpado pelo assalto. Em uma das entrevistas, ele chegou com os braços apresentando marcas de faca, que ele mesmo havia feito, na tentativa de ‘apaziguar a angústia’ que estava vivendo, afirmando que somente após ter se cortado é que conseguiu dormir.

Após o assalto na agência, ele passou por vários médicos que lhe deram encaminhamentos para que fizesse um tratamento com um psiquiatra. No intervalo, entre 2004 e 2009, Ronaldo procurava sempre pelo mesmo médico, um clínico geral, que lhe receitava Rivotril<sup>19</sup>. Ele afirma que somente assim ele suportou continuar trabalhando. O médico sempre lhe dizia: “Olha, vou te encaminhar pra uma psiquiatra”, porém, devido ao fato de o plano de saúde não cobrir as consultas com psicólogo e psiquiatra e o custo das consultas particulares ser muito elevado, ele foi impedido de sequência ao tratamento.

---

19 O rivotril (clonazepam) é um anticonvulsivo e ansiolítico indicado isoladamente ou como adjuvante no tratamento das crises epilépticas mioclônicas, acinéticas, ausências típicas (petit mal), ausências atípicas (síndrome de Lennox-Gastaut), sendo também indicado para o tratamento do distúrbio do pânico, com ou sem agorafobia.

O tempo foi passando e os problemas gerados pela vivência do assalto, culminaram no infarto que Ronaldo sofreu no seu posto de trabalho, isto é, dentro da agência bancária na qual trabalhava. Somente após esse episódio é que Ronaldo teve acesso aos especialistas antes mencionados, como ele relata: “Agora que eu passei pelo CTI e tive esses problemas todos que eu consegui, que eu tô passando pelo plano de saúde, tanto o psicólogo, como o psiquiatra”.

Na época em que aconteceu o assalto, Ronaldo estava se preparando para graduar-se no 2º Dan das Artes Marciais, porém, necessitou interromper essa e outras atividades. Aos poucos, ele se afastou do convívio social, em função da dificuldade em permanecer em locais onde havia muitas pessoas. Diz não suportar também andar de ônibus e irrita-se com questões que antes achava simples de resolver. Ele também reconhece que, se não fosse o esforço de sua esposa para fazer as coisas fluírem, sem que os filhos se sentissem chateados, pelo fato do pai não lhes fazer companhia nos passeios, a situação poderia estar pior.

Frequentemente, Ronaldo sente-se invadido por lembranças do assalto. Na igreja, nas sessões de psicoterapia e no ônibus, as reminiscências do trauma perturbam-no ao ponto de ele deixar esses lugares. Ele relata várias situações nas quais precisou, por exemplo, descer do ônibus e andar a pé, longas distâncias para chegar em casa.

Os colegas da academia insistiram para que ele continuasse com suas atividades, mas ele chegou à conclusão de que não daria conta: “eu tento, eu gosto, mas não consigo”. Durante uma das entrevistas, Ronaldo mencionou uma frase que ele diz carregar consigo e cuja autoria atribui a Bruce Lee: “Vence a luta, aquele que vence sem lutar, mesmo tendo condições de vencer lutando”, mostrando-se, nesse momento, bastante emocionado e falou do desejo de voltar a vestir o kimono, apertar a faixa preta na cintura, pontuando que: “como se diz na linguagem do lutador, estou pronto para voltar aos ringues, estou pronto pro que der e vier”.

Ronaldo sempre foi um vigilante reconhecido e elogiado pelos gerentes e companheiros de trabalho, como quem tinha o melhor preparo físico, melhor trato com clientes e gerentes: “O gerente te apresentar para outro gerente com elogios, engrandece. Meu salário nunca subiu, mas ser reconhecido vale mais que dinheiro”, porém, após o assalto, o comportamento de Ronaldo se modificou bastante e ele passou a não conseguir se controlar, diante de certas situações:

*Naquele momento foi pesado, sempre depositaram confiança em mim... O gerente falou ‘ainda bem que era você quem estava na porta’. As coisas embolaram, mas em 2009, pesou mais pelos meus atos. **Não consigo ter mais controle. Antes eu era uma pessoa tranquila, tudo tava bom, resolvia os problemas. Hoje sou explosivo, agressivo.** (sic)*

Nos anos que sucederam o assalto, Ronaldo indispunha-se com os clientes, agindo de forma agressiva e impulsiva: “O pessoal é que é enjoado mesmo. Se der bom dia, eu dou bom dia. Se me mandar uma pedra eu mando um tijolo”. Em uma ocasião, relata ter pedido a uma jovem que colocasse seus objetos de metal no porta-objetos, a qual, ao entrar na agência, reclamou de o vigilante ter lhe chamado de senhora, afirmando que ele tinha idade para ser seu pai. Ronaldo respondeu imediatamente: “quem sabe, já andei muito pro este mundo afora, quem sabe eu não saí com a sua mãe”, sendo necessária a interferência do gerente para contornar a situação e evitar maiores conflitos. Em outra ocasião, ao travar a porta giratória devido à fivela de seu cinto, um rapaz perguntou ao vigilante: “Você quer que eu tire a calça também?”, ao que Ronaldo afirma ter respondido, assim: “Você é quem sabe se você tem facilidade de tirar calça prá homem, fique a vontade”. Diante dessa resposta, o rapaz se exaltou e também solicitou a presença do gerente, que novamente precisou contornar a situação e pedir um pouco mais de calma ao vigilante para lidar com os clientes.

Manifestando uma reação persecutória, Ronaldo passou a suspeitar não apenas dos clientes que entravam na agência, mas de todos a sua volta: ‘todo mundo pra mim é suspeito’, vivenciando impaciência e inquietude na maior parte dos lugares, em que se encontra: **“E depois que eu passei pelo assalto, aí que você fica mais tumultuado. Eu dei sorte que meu porte de arma venceu. Porque se nego olhasse pra mim na rua eu atirava.”** Essas perturbações em seu comportamento logo ficaram visíveis para seus companheiros de trabalho e familiares, deixando claro, em suas avaliações, a percepção de que Ronaldo sofreu uma mudança radical em seu jeito de ser:

*Mudou, mudou completamente o meu jeito de ser e de conversar, até dentro da agência mesmo, o pessoal... Aí passou uns mês, ‘Ôh Ronaldo você não é aquele camarada igual era, tem oito anos que ocê tá com nós, agora você mudou’. Pôxa, eu já passei por um assalto, arma na cabeça, chute na canela, tenho quatro ameaça de morte (...) (sic)*

Segundo Ronaldo, a mudança de comportamento se explica pela situação do assalto e dos conflitos na porta giratória da agência bancária, exemplificando que, em uma dessas situações, um cliente chegou a ameaçar a eles e aos seus colegas:

*(...) fui pra delegacia (...) eu tomei a briga de um colega. O cara [cliente] tava tentando passar, o outro [vigilante] como era novato, não tinha experiência né? Eu falei assim dá licença: “Boa tarde, posso ajudar o senhor?”. [O cliente disse] O camarada [vigilante] não quer deixar eu entrar, e eu vou entrar aqui qualquer hora atirando em vocês, meter bala em tudo. Eu falei: “não, não precisa disso não, tira as coisas que o senhor tá no bolso”. Aí ele virou tudo lá no chão lá, olhei e vi. Agora muito bem, agora o senhor pega tudo põe dentro da bolsa*

*de novo, 'Ah! Eu não vou catar isso não' [disse o cliente]. Vai sim, porque foi o senhor que jogou. O Senhor pega tudo põe dentro da bolsa pendura na porta aí, eu pego a bolsa do senhor e o senhor passa. (...) Aí ele entrou com o celular tirando foto de nós, [dizendo] 'eu vou entrar aqui qualquer hora e atirar nos cês tudinho'. Eu falei vai lá resolver os problemas que você tem pra resolver e não esquentar a cabeça não. Ai a Lígia a chefe da segurança tava lá na agência. Eu cheguei, ô seu Ronam o senhor me dá licença? Ele falou: Pois não. 'Entrou um rapaz aí nesse tumulto que o senhor escutou lá embaixo, foi contornado parcialmente, mas, o rapaz entrou tirando foto nossa aí com o celular e falou que vai entrar aqui e vai atirar na gente. 'Ele falou: o que que você vai fazer Ronaldo'. Eu falei assim: a hora que ele sair eu vou prender ele, vou convidar ele pra si manter na agência, até a chegada da polícia militar, se caso ele recusasse o meu convite eu ia prender ele. A Lígia falou assim, pode prender ele, pode chamar os seus colegas policiais e prender ele. (sic)*

A festa de final de ano do banco, que sempre frequentava e que era motivo de alegria e satisfação, tornou-se insuportável para Ronaldo e, nem mesmo, a insistência de seu gerente foi suficiente para que ele comparecesse à mesma, pois já não mais conseguia se juntar aos amigos:

*A festa é barulhenta mesmo. Outra hora um vem, joga você na piscina e aquilo se me pegar pra fazer isso vai dar é confusão. Igual no ano passado já deu, porque eu já tava entrando num estado que eu não tava agüentando mais tapinha nas costas e brincadeiras. Mesmo estando afastado desde abril de 2009, Ronaldo recebeu a ligação do gerente para participar da festa de Natal, mas a resposta dele foi a seguinte: "eu não vou, você sabe que o meu problema, eu não tô agüentando ver multidão".*

*Ronaldo eu como gerente do banco, a minha família foi seqüestrada, eles fizeram eu abrir a porta do banco'. Sim, você por conta da caixa, providenciou tratamento, a sua família e tudo. Eu não, no outro dia eu tava lá. A caixa te deu todo suporte, todo suporte necessário que você precisava naquela hora. Te trocou de moradia, te trocou você de setor, você tava em Ibirité e te trouxeram pra cá, pro Jardim Industrial. Já mudou a sua trajetória todinha e eu não, continuo a mesma coisa.*

Como o próprio Ronaldo afirma, sua situação não poderia ser equiparada à de outras vítimas de assalto. No seu caso, a ausência de apoio, após o evento traumático, agravou sua situação. Assim, as alterações em seu comportamento foram privando-o de se relacionar, chegando ao ponto de ele suspeitar de todos que se aproximavam para

pedir informação. Ele que era o vigilante mais qualificado da agência para contornar os problemas advindos do dia a dia no trabalho, passou a se afastar e a se esquivar dos clientes, além de deixar o coldre do revólver sempre aberto, de forma que, se fosse preciso, estaria preparado para sacar a arma, a qualquer momento.

Devido a isso, houve uma ocasião em que ele comunicou à gerência uma atitude recorrente do *office-boy* da agência, ou seja, constantemente, ele chegava por trás de Ronaldo, colocava o dedo em suas costas e anunciava um assalto, o que se repetiu durante cinco meses, mesmo sendo advertido pelo vigilante de que esse era um comportamento perigoso, visto que ele poderia reagir, devido ao estado de tensão em que se encontrava:

*Tinha hora que eu tava andando muitas vezes, na Caixa, eu dou três, quatro passos e olho pra trás, não ando, se eu saio daqui e vou lá, eu não ando direito sem olhar pra trás não. Enquanto eu tô de serviço, não. Eu dou dois, três passinhos pra quebrar, dou uma paradinha e sigo em frente. Aí esse boy toda hora chegava pra mim “isso é um assalto”. Aí eu fui falei e avisei a gerente, fala pra ele pra parar com essa brincadeira. Aí na hora que ele meteu a mão em mim “é um assalto”! Eu dei nele uma cotovelada que o nariz dele sangrou.*

*Eu avisei ela que eu ia dar nele um tapa uma hora, pra ele ficar alegre, dei mesmo. Dei mesmo, então quando chega em mim por detrás assim, eu já vou estourado. Mesmo se eu tiver pra lá assim eu tenho defesa de chute, de chutar pra trás, eu viro rápido, eu bato em você rápido. Então se a pessoa falar comigo é um assalto eu já tô virando e metendo a mão. E com essa eu falo: não brinca comigo por trás, porque se brincar vai apanhar, vai tomar mesmo. De tão assustado que a gente anda. (sic)*

Ronaldo também encontra dificuldade para suportar o trânsito de veículos na cidade, “porque o trânsito fica ruim, o pessoal começa a gritar: Ô.... ô filho da puta, ô sei lá o quê...”, cuja situação o faz relembrar o ‘tumulto’ dentro da agência, no dia do assalto.

Esse desconforto o afeta de várias maneiras, pois, mesmo em casa, Ronaldo afirma sentir-se ‘perturbado’ e com receio de que algo ruim possa lhe acontecer, explicando que a ansiedade e a angústia não o deixam em paz e que, nessas ocasiões, procura extravasar a tensão, ainda que seja de uma forma extrema, como evidenciam os relatos seguintes:

*Eu fico perturbado. Com o meu revólver debaixo da cama assim, e eu dei Graças à Deus, da minha esposa ter ido pro norte de Minas ganhar o menino, porque o cachorro latia, já tava metendo a mão na arma e já tava assim, fiquei transtornado uns quatro dias, tanto que cheguei perto do gerente e falei, eu vou ficar uma semana longe dessa porta. Todo mundo que entra pr’ocê na agência, durante uns 60 dias é suspeito, todo mundo, que passa na porta, bate no vidro*



*“faz favor” aí eu: (faço sinal que não e falo) ‘resolve com a menina aí fora’. A primeira coisa que eu fazia era desabotoar o meu coldre. (sic)*

*Eu me cortei em casa à noite. Eu tomei remédio pra dormir e não conseguia dormir. Eu ia lá fora, andava, voltava, ia lá fora andava, voltava e não conseguia nada. Deitava, minha esposa, pra não incomodar ela, eu ia pra sala, vê televisão, mas não funcionei. E nada, sentei lá fora e nada, uma angústia danada. Peguei um pneu velho que eu tenho lá, comecei a socar aquele pneu, socar aquele trem velho. Nesta casa que eu moro agora, que eu tava comprando, mas o dono vendeu tem uma piscina de 7 metros, eu pulava dentro da água, sai, porque eu não agüento ficar muito tempo por causa da respiração, não consigo. Antes eu ia e voltava umas três, quatro vezes, hoje eu só vou por baixo da água. Eu fui peguei uma maçã e comi, sentei lá perto da piscina lá, fiquei comendo a maçã. Aí, depois eu peguei a faca, tava brincando de furar a minha perna e dei dois furinhos. Na minha perna tem até dois furinhos assim ó. Aí eu peguei fiz assim, assim. Não vou passar aqui não que vai dar cicatriz. Aí eu peguei ela e passei ela aqui assim (antebraço), e passei e fui passando. Eu não sinto, não sinto, pode pegar uma aí agora que eu passo aqui. Depois fui lá lavei meus braços, deitei. E já é a segunda vez que eu faço isso, aqui ó. (sic)*

Ronaldo declara ainda que, após ter se cortado, sentiu-se aliviado e tranquilo, como verbalizou:

*É, é como se tivesse uma pessoa perto de mim e eu tinha que esmurrar aquela pessoa. Eu tinha que bater naquela pessoa. Eu tinha que sofrer alguma coisa, um tapa, um soco, ou qualquer outra coisa. Aí eu fui puxei dum lado assim, puxei do outro, depois eu fui descendo devagarzinho assim ó, depois eu fiz assim ‘ziz’... Aí eu deitei na beirada da piscina, dei aquela recuperada assim... é... parece que agora aliviou. Parece que agora eu aliviei. (sic)*

## O DIAGNÓSTICO INICIAL

Conforme citado anteriormente, no ano de 2009, após sofrer um infarto na agência onde continuava a trabalhar, o distúrbio de Ronaldo foi diagnosticado pelos médicos, de acordo com os critérios da Classificação Internacional de Doenças (OMS, 1994), como Taquicardia supraventricular (I-47.1), Taquicardia ventricular (I-47.2), Síncope e colapso (R-55). Além disso, nesse mesmo ano, foi atendido por uma psiquiatra que identificou e classificou suas perturbações emocionais como “Transtorno Misto Ansioso e Depressivo” (F. 41-2) e “Agorafobia” (F. 41.0), como permitem constatar os seguintes registros da avaliação psiquiátrica:

*Relato de sintomas depressivos/ansiosos iniciados após assalto em ambiente de trabalho há 4 anos. Descreve até hoje revivências dos momentos do assalto à noite. Insônia. Após últimos 2 meses houve acentuação dos sintomas ansiosos com sinais de liberação adrenérgica chegando a ser internado em unidade coronariana. Vinha em uso de Sertralina sem melhora. Trabalha armado e tem apresentado varias crises ansiosas no ambiente do perigo. Atualmente em uso de Sertralina 100 mg e Clonazepam 40 mg. 06/06/09.*

*Apresenta sintomas depressivo/ansiosos iniciados após assalto em ambiente de trabalho. Vem apresentando insônia, tristeza, angústia, isolamento social associados a importantes sintomas ansiosos (taquicardia, sudorese, tremores, quando em ambientes fechados e cheios). Apresenta ainda alteração em teste ergométrico e foi encaminhado para cardiologia. Em uso de Sertralina 100 mg + Clonazepam 40 mg sem melhora clínica. Trabalha armado. As crises ansiosas tem causado isolamento social. Aumentar sertralina para 150 mg. HD: F. 41.2 + F. 41.0. Sugiuro manutenção do afastamento. 14/08/09.*

No último atendimento, a psiquiatra redefiniu sua avaliação, classificando os transtornos mentais do vigilante, conforme os registros, como transtornos ansiosos (F.41) e transtorno de adaptação (F.43.2):

*Paciente com quadro depressivo ansioso iniciado após assalto em ambiente de trabalho. Após o ocorrido desenvolveu ansiedade importante em crises com esquiva de ambiente com outras pessoas, além de humor rebaixado, hipomodulado e irritável. Paciente com arritmia cardíaca em definição diagnóstica. Em uso de Sertralina 150 mg/dia sem resposta adequada, porém aguardando definição diagnóstica para avaliar troca da medicação. Solicito avaliação da capacidade laboral e sugiuro manter afastamento. HD: F.41 + F.43.2. 09/10/09.*

No entanto, em nosso entendimento, a sintomatologia de Ronaldo corresponde ao quadro do TEPT (Transtorno de Estresse Pós-Traumático), com sintomas de ansiedade e depressão, pois, além de ter sido exposto a um evento potencialmente traumático, após o qual desenvolveu o distúrbio mental, o trabalhador relata vários dos sintomas mais comuns desse quadro clínico, a saber: *flashbacks*, revivências traumáticas e invasivas; esquiva de situações sociais que relembrem o incidente traumático, entre outros.

## DISCUSSÃO: A RELAÇÃO ENTRE DISTÚRBIO MENTAL E TRABALHO

Nesse caso, admitimos a hipótese de que o surgimento do TEPT esteja relacionado às experiências cotidianas do trabalho e, particularmente, ao episódio do assalto, no qual os sentimentos de impotência, desamparo e falta de controle, bem como a ausência

de um suporte psicossocial adequado, no momento posterior ao incidente, devem ser considerados determinantes.

Os estudos relativos a esse transtorno, que se pautam pela descrição da Classificação Internacional de Doenças, consideram que ele resulta de “um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de uma natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica, a qual provavelmente causa angústia invasiva em quase todas as pessoas” (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 1994, p. 145).

Entretanto, o fato de algumas pessoas se tornarem vítimas de distúrbios mentais em face de certas situações, enquanto outras, em circunstâncias aparentemente semelhantes, não adoecem, evidencia a necessidade de se identificar os fatores determinantes da significação traumática da experiência. A abordagem etiológica do TEPT, realizada por Mingote e cols. (2001) e a fórmula criada pelos autores, para explicar as razões da incidência desse transtorno, revelam que vários fatores precisam ser considerados e analisados, quando se trata de explicitar o seu surgimento:

$$\text{Incidência de TEPT} = \frac{\text{situação estressora} + \text{vulnerabilidades pessoais}}{\text{recursos de proteção} + \text{autoestima} + \text{suporte social}}$$

No caso do vigilante Ronaldo, especialmente, não nos parece plausível imputar o surgimento do transtorno às vulnerabilidades pessoais, uma vez que, toda sua história de vida testemunha o contrário. Considerando ainda que, ele já havia sido vítima de assaltos, fora de seu contexto profissional, não tendo adoecido por isso, aliás, nessas situações, ficaram visíveis os seus recursos pessoais e técnicos<sup>20</sup>.

Entretanto, quando foi vítima da abordagem criminosa armada, no contexto de trabalho, a situação afetou sobremaneira a sua saúde, por isso, a nossa abordagem da doença mental se pautou pela investigação de aspectos da história de vida do vigilante, dos sentidos que ele atribui ao episódio do assalto e das vivências subjetivas, originadas naquela circunstância. Mais do que isso, foi necessário esclarecer a especificidade do episódio do assalto, no contexto de seu trabalho, pois, em nossa perspectiva, há elementos específicos do trabalho - considerado como uma relação - que contribuíram para constituir o caráter traumático daquela experiência, sendo, por isso, possível relacioná-la com o surgimento do distúrbio mental.

## A SIGNIFICAÇÃO TRAUMÁTICA DO EPISÓDIO DO ASSALTO

Não parece haver dúvidas sobre o potencial traumático da experiência vivida por Ronaldo. Ele relata se lembrar com frequência do momento do assalto, dos gritos dos clientes, dentro da agência bancária, situação que ele percebe como momento de grande tensão.

<sup>20</sup> Em vários casos relatados, Ronaldo descreveu como dominou criminosos em outras situações em que sofreu assaltos (fora do banco), casos em que ele reagia confrontando os agressores com técnicas das artes marciais.

A impossibilidade de prever quais seriam as futuras ações dos criminosos fortaleceu ainda mais o sentimento de insegurança e de medo do vigilante, naquela circunstância, que se perguntava se eles poderiam atentear contra a sua vida e a dos outros. O fato de se encontrar em uma posição de ignorância, em relação às ações dos criminosos, parece tê-lo deixado em uma situação ainda mais vulnerável e de desamparo, em face dos perigos e riscos presentes, fazendo-o refletir se aquele seria seu último instante de vida.

Mais que isso, é possível perceber que, apesar de ser um lutador, graduado em modalidades de artes marciais e capaz de reagir a situações de assalto, que outras pessoas poderiam considerar traumáticas, Ronaldo sentiu-se **impotente** naquele momento, tendo a sensação de “estar na mão” dos criminosos, sem controle sobre sua própria vida.

A impotência nessa circunstância está, por sua vez, relacionada à falta de controle sobre a situação, à impossibilidade de visualizar o que estava ocorrendo dentro da agência e de prever o desfecho do episódio. Em seus depoimentos, fica claro que o caráter traumático daquele momento se deve principalmente à iminente ameaça à sua vida e à dos outros, mas também fica claro que as acusações e verbalizações dos clientes, logo após o evento, e a ausência de um suporte especializado desempenharam um papel importante na instalação do quadro do TEPT.

A ausência de uma intervenção especializada, após o incidente, foi relatada pelo vigilante como um dos problemas relativos ao tratamento que é dispensado aos vigilantes, sendo que apenas um dos gerentes parece ter perguntado, como ele estava se sentindo após o acontecido. Ainda perplexo com a situação, Ronaldo respondeu que estava tudo bem, mas como foi relatado anteriormente, ele ainda não havia sentido a “ficha cair”.

Mingote e cols. (2001) indicam também que, em aproximadamente 75% dos casos, há recuperação das vítimas do TEPT, entretanto, no caso do vigilante Ronaldo, o TEPT tornou-se crônico. Em nosso entendimento, o agravamento desse transtorno se deve justamente à ausência de um suporte adequado após o incidente, uma vez que, estudos recentes (Vieira Neto, 2005; Barlow & Durand, 2008) indicam que intervenções terapêuticas, efetuadas logo após as situações potencialmente traumáticas, podem prevenir o surgimento desse transtorno ou seu agravamento, conforme exposto a seguir:

*A intervenção rápida e eficaz de profissionais de saúde mental após um desastre permite que a dor sofrida não se transforme em uma patologia. O papel do profissional é o de reinstalar funções mediadoras, de contenção e holding necessárias quando a subjetividade pessoal foi invadida pela realidade externa (Vieira Neto, 2005, p. 235).*

Dessa forma, o amparo e a segurança oferecidos pelo auxílio profissional especializado constituem fatores de prevenção do surgimento e/ou da cronificação do transtorno, pois Vieira Neto (2005, p. 236) afirma que “a presença de alguém reconhecido como

quem ‘sabe o que fazer’ já é elemento importante para a segurança psíquica das pessoas afetadas pelo desastre“.

A indicação dessa necessidade é, sistematicamente, reiterada pelos vigilantes afastados do trabalho devido aos distúrbios mentais, que entrevistamos. Da mesma forma, quando questionado sobre o que poderia ter sido feito, após o assalto, para impedir seu adoecimento, Ronaldo responde, prontamente, que:<sup>21</sup>

***Isto que vocês estão fazendo. Três dias fora daquele local. Três dias sendo acompanhado, conversando, explicando a situação, tentando... Eu acho que se isto tivesse acontecido comigo na época eu não teria chegado no limite que eu cheguei. Porque dessa época pra cá passei a trabalhar sob pressão, sob medo. Todo mundo pra mim é suspeito, pra quem andava sempre com a arma na cintura, sempre confiante na rua, pra quem trabalhou 4 anos ali tranquilo e numa boa, depois daquele momento, você passa a trabalhar diferente. Todo mundo que entra procê, bate no vidro “faz favor”, vou não. (...) Muitos colega que já passou por assalto e no outro dia tava igual eu. Igual eu falei se tivesse tirado nós três dias daquele ambiente ali, cê entendeu, ia pelo menos 50% daquilo ali sair da sua cabeça. Você ia conversar, igual nós tamos fazendo aqui, e expor, te responder, você ia me perguntar. (sic)***

*Você vê funcionárias da Caixa lá ficou seis meses afastada. Não viu o assaltante. Ela tava na tesouraria foi pegar 40 mil quando ela escutou “É um assalto”, ela correu pro banheiro com os 40 mil, o empresário tava ali pra pegar o dinheiro na boca do caixa dela. Na hora que gritou “É um assalto”, ela correu pro banheiro. Ficou seis meses em casa. Os outros ficaram uma semana, quinze dias. Eu e os colegas no outro dia tava ali com a arma na cintura e a mesma farda. Ninguém ligou pra perguntar; “Como é que cê tá aí, tá tranquilo? Ninguém te ofereceu um comprimido pra dor de cabeça. A empresa não ofereceu um acompanhamento igual vocês. Se eu tivesse ficado três dias, você sair fora daquele ambiente ali pra você sentar ali. Oh você não vai trabalhar esses três dias, mas você vai ficar aqui conversando com a doutora e o doutor. (sic)*

Não apenas no caso de Ronaldo, mas em outros, os trabalhadores chegam mesmo a afirmar que se tivessem sido apoiados, após o momento traumático, não teriam adoecido, o que evidencia o peso da ausência do suporte especializado. Em situações como essa, é necessário que as vítimas tenham um espaço para falar livremente sobre suas experiências e tomar contato com seus próprios sentimentos. No entanto, após o

---

21 Da mesma forma, em outro estudo realizado com os vigilantes bancários (VIEIRA, 2008), um dos entrevistados afirmou a necessidade de receber apoio, após o assalto do qual foi vítima no banco onde trabalhava, dizendo que a ausência desse suporte e as críticas sofridas foram decisivas para seu adoecimento.

incidente, o trabalhador não foi afastado do trabalho nem encaminhado para uma consulta profissional, para que fossem verificadas as suas condições de saúde, o que revela o descaso com o qual esses trabalhadores têm sido tratados.

Os relatos do trabalhador permitem ainda considerar que o sentimento de fracasso e culpa, mesmo difícil de ser captado, pode também estar relacionado à vulnerabilidade ao transtorno mental, sendo que, em alguns momentos, Ronaldo dá pistas de que esses sentimentos se originaram na situação do assalto:

*E ce fica naquele trem na consciência. Será que eu falhei, falhei em quê? Passou, pela minha cabeça, eu falhei, em que eu falhei, foi culpa minha? Eu falei com o gerente, com o delegado, gente...foi culpa minha? O quê que eu falhei, eu falhei em quê? (sic)*

Além disso, a transferência para outra agência bancária, onde a porta giratória fora instalada em um local anterior ao autoatendimento, contribuiu para que Ronaldo chegasse ao seu limite, já que, assim, intensificou-se a frequência de travamentos e, consequentemente, os conflitos com os clientes, situação que se tornou insuportável para o vigilante.

Somente, após cinco anos, quando atingiu seu limite e sofreu um infarto, é que o vigilante foi afastado e encaminhado a um profissional da saúde. Nessa época, o custeio do acompanhamento psicológico, após o afastamento por TEPT, ocorreu por conta do próprio trabalhador, em desacordo com o pactuado na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), que assegura o acompanhamento psicológico aos “(...) vigilantes envolvidos em incidentes no exercício de suas funções e que demandem acompanhamento psicológico”<sup>22</sup>.

No caso do vigilante Ronaldo, parece ser mais pertinente falar em defasagem dos recursos de proteção e da ausência de um suporte psicossocial adequado do que focalizar apenas a “estrutura de personalidade”, de modo que, consideramos não ser plausível, nesse caso, atribuir às vulnerabilidades pessoais a responsabilidade pelo surgimento do TEPT. Aliás, nos casos de trabalhadores acometidos pelo TEPT, tem-se considerado, conforme defendido pelo Ministério da Saúde (2001), que os:

*fatores predisponentes, tais como traços de personalidade ou história prévia de doença neurótica, podem baixar o limiar para o desenvolvimento da síndrome ou agravar seu curso, mas não são necessários nem suficientes para explicar sua ocorrência (p. 181).*

O Ministério da Saúde (2001) também considera factível a relação causal entre o “Estado de Estresse Pós-Traumático” e o trabalho, como apresentado nos trechos, a seguir:

---

<sup>22</sup> Registrada e Arquivada na DRT/MG sob o n. 093, em 04.02.2004. Cláusula quinquagésima primeira: Acompanhamento Psicológico.

*Em trabalhadores que sofreram situações descritas no conceito da doença, em circunstâncias de trabalho, o diagnóstico de transtorno de estresse pós-traumático, excluídas outras causas não-ocupacionais, pode ser enquadrado no Grupo I da Classificação de Schilling, em que o trabalho desempenha o papel de causa necessária (p. 182).*

*A relação entre o transtorno de estresse pós-traumático crônico e o trabalho pode ser atribuída a diversas razões, entre elas: “dificuldades físicas e mentais relacionadas ao trabalho; reação após acidente do trabalho grave ou catastrófico, ou após assalto no trabalho; circunstância relativa às condições de trabalho” (pp. 181-182).*

É óbvio que não se trata de negar os fatores subjetivos, ao contrário, é fundamental considerar as vivências do vigilante, sem, no entanto, esquecermo-nos de caracterizar o papel específico das condições materiais e psicológicas de vida e trabalho na determinação do distúrbio mental.

Assim, não se pode falar em uma relação entre o distúrbio mental e o trabalho, sem caracterizar de que modo os contextos psicológicos de vida e trabalho estão relacionados à determinação dos distúrbios mentais. Nesse caso, como o contexto psicológico da atividade de vigilância bancária se articula com o surgimento do TEPT? Quais são as características que particularizam a experiência do assalto no contexto de trabalho?

A análise do caso do vigilante Ronaldo traz dados importantes sobre as especificidades do contexto de trabalho e da própria atividade profissional, no que se refere ao agravamento da experiência traumática e à compreensão do processo de adoecimento.

Em primeiro lugar, em sua perspectiva, o fato de ser um profissional da vigilância, com longa experiência na área e reconhecido como “linha de frente” na agência bancária, devido às suas competências profissionais, pesou sobre ele na ocasião do assalto. Os sentimentos de impotência, desamparo e insegurança deixaram-no com a sensação de não ser capaz de agir profissionalmente naquela situação, defendendo sua vida e a dos outros, o que contribuiu para degradar a sua identidade profissional.

Outro aspecto importante, que se refere ao contexto profissional e à atividade de vigilante, é o fato dos trabalhadores se sentirem como o “primeiro alvo” dos criminosos, por estarem armados e fardados, sendo reconhecidos como aqueles que podem impedir ou dificultar a ação pretendida, sendo então os primeiros a serem abordados e “vigiados”. O vigilante Ronaldo complementa e esclarece que, na situação de um assalto, os bandidos não querem ser pegos e os vigilantes, por estarem armados e serem responsáveis pela segurança do patrimônio e das pessoas, mostram-se como obstáculos, dificultadores da ação. Os clientes estão ali por força das circunstâncias, mas o vigilante está ali porque tem um dever a cumprir e sua missão contraria as pretensões dos criminosos.

Para exemplificar o exposto acima, recorremos ao depoimento do próprio vigilante, no qual ele diferencia a situação de assalto que ocorre no contexto de trabalho, daquelas que acontecem fora do mesmo, ressaltando o potencial traumático da primeira:

***A linha de frente da agência bancária é o vigilante.** Qualquer tipo de agressão dentro da agência é o vigilante que toma conta, é responsável por aquilo, discussões. Um assalto dentro duma agência bancária **o primeiro a ser pego é o vigilante.** Ele tem que ser pego e ser desarmado e é o primeiro a ficar na custódia dos vagabundos, é o vigilante. **Porque o vigilante tem o controle de pânico.** (...) Porque você tá ali pra proteger patrimônio e vidas. Chega a hora que, como se diz, a bomba explode e você não tem como correr prum lado nem pro outro. Se ocê tá ali é pra aquilo e você não tem como fazer, não tem como agir. (sic)*

*(...) pra quem passa pelo assalto na rua, igual você, às vezes a gente chega na rua, “é um assalto!” Ah! te toma a carteira e vai embora, entendeu? É **totalmente diferente de um assalto no banco.** Dentro do banco você, você tá vulnerável a tomar um tiro ali que de 1 a 10, 9% é a favor do bandido. 1% é a chance que você tem de não ser baleado. É, às vezes aparece um engraçadinho, igualzinho, eu mexo com artes marciais... Tô vendo que o cara tá vindo com a arma na cintura e ele deu um vacilo ali, pô eu tenho condições de pegar aquele cara li, ó. Mas, eu tô lá no fundo, eu só tô vendo aquele, **eu não sei como vai ficar o assalto.** Aí o cara entra em luta corporal com o outro lá, dá um disparo lá dentro, pronto. (sic)*

***A diferença do primeiro assalto é que a agência tava cheia, tinha criança, velhos, gestantes, e armas, eu falo armas porque tinha mais de uma né? Então a diferença desse assalto da Caixa foi mais agravante pra mim, foi o que mais mexeu comigo. É... foi o que mais mexeu comigo,** o outro não, o outro enquanto eu tava tomando só paulada, eu tava aguentando aquilo, aquilo dali pra mim, como se diz, era um chute que eu tava tomando, era um soco em cima do rim que eu tava tomando, eu tava conseguindo levar aquilo, né? Então pra acabar com aquilo logo eu entreguei a carteira. **Um assalto dentro da agência, onde tem arma de fogo apontando em direção, que não tem como você evitar que a bala pegue em alguém entendeu, você fica muito perturbado. Eu fiquei quatro dias sem almoçar e jantando pouco.** (sic)*

*Ó, eu, no grau de controle igual o dia que tava tendo a briga com o cara da paulada eu tava 100%, eu tava 100%. **Neste dia, que eu baixei assim, 50% de mim, tava neutro.** Neutro assim de tudo, cê entendeu? Só tava naquilo ali, só pensando no que tava acontecendo. Será que alguém chamou*



*a polícia? Será que esses caras vão atirar em mim? **Eu tava demonstrando que tava calmo, mas não tava.** Teve gente que perguntava: ‘Como que cê tá Ronaldo’. Não, tô tranquilo, firmava a mão assim, não, tô tranquilo. Ai, depois que os caras saíram eu tava assim, ó... tremendo. Eles me deram água com açúcar e tudo e tal. Eu mesmo fui lá chama a polícia, a moça da polícia militar que me atendeu, uma caba da polícia lá. (sic)*

Nesses relatos, nota-se também uma diferença entre as situações em que Ronaldo participou de lutas e competições e o episódio do assalto, no âmbito profissional: a amputação do seu poder de agir:

*Oh!, na questão do banco é matar ou morrer. Já **não é um ringue de competição. É um campo de guerra. E nesse campo de guerra eu não participava dele. Eu não participava daquele campo de guerra não. Lá, eu era o alvo deles.** Eu tava ali, por acaso, ali. Eu tava no lugar errado, na hora errada, como se diz, entendeu? Eu vou explicar, são umas três armas dentro da agência, com mais duas lá que você viu! que você viu..., são cinco armas. Você vai fazer o quê? Depois vem a polícia com aquele carro cheio de roupa. Mais onze elementos dentro do autoatendimento se passando por cliente, nos caixa eletrônico. Cê vai fazer o quê? Levantar a mão pra cima mesmo. (sic)*

Além disso, as sensações fisiológicas também testemunham a força desse episódio traumático e o sentimento de impotência diante dele, como evidenciam os seguintes relatos:

*Aí, se você tiver com vontade de urinar, você urina. Se você tiver com vontade de fazer vômito, você faz. Se você tiver como se diz, com vontade de fazer o número dois, você faz. Porque a pressão é grave. Você ficar com dois revólver ali. Você não poder mexer com a mão. Aquilo eu com o rádio ligado, o colega lá no estacionamento chamando eu no rádio. Ronaldo na escuta, aquele trem ali e tal. “Desliga esta porcaria aí, merda”, aí eu tive que desligar. “E levanta esta mão, se você meter a mão nesse controle de pânico aí, ce vai tomar um tiro na cabeça”. (sic)*

*Voltando naquela sensação do corpo. **Ali você perde o controle de tudo. Seu coração passa a bater mais forte, você soa frio, te dá vontade de tudo. Dá vontade de você sair correndo, te dá vontade na hora que ce olha pro camarada assim a hora que ele olhar pro lado, pegar a arma dele.** Mas, no mesmo tempo tem mais três armas dentro da agência. Todo mundo viu quatro assaltante. Quando a polícia foi localizar o carro lá, tinha onze assaltantes dentro do auto-atendimento. (sic)*

*Ó, se você tiver na hora com vontade de urinar, você urina. Se tiver vontade de defecar, você defeca. Se der vontade de vomitar, você vomita. Se você não tiver um preparo, igual eu venho sempre mexendo com artes marciais, venho sempre treinando, treinando, soco, pontapé, mente. Já tomei tapa na cara com revólver na cintura, no coldre, revólver particular. Tomei chute na canela, eu já tive esta situação. Mas, naquele momento ali, você não sabe o que passa na cabeça do bandido, você não sabe. Igual eu citei se for eu e ocê trabalhando a noite a situação é diferente. Se eu tiver visualizando você, se eu tiver de atirar em algum momento eu atiro. Se eu não atirar nele ele vai atirar ne mim. **Agora dentro da agência bancária é diferente, você treme as pernas, você chora por dentro.** (sic)*

***Chora por dentro. Você chora por dentro. Aquilo ali dá uma sensação de fraqueza na gente. “Tô aqui pra isso e não consegui”, “Onde é que eu errei”?** Graças a Deus eu sempre trabalhei de frente à câmara, sempre com postura, de 7 até as 10h da manhã, você pode chegar em qualquer agência bancária, que o vigilante tá com cadeira, sentado. Eu nunca sentei, pode ir nas agências que eu trabalho. Eu nunca sentei nem antes das 10h e nem depois das 4h. Porque você sentado é um alvo fácil. Eu sempre fiquei em pé atrás de uma coluna, encostado numa coluna. (sic)*

O terceiro aspecto característico dos episódios de assalto a bancos, no contexto profissional dos vigilantes, é a responsabilização desses trabalhadores. O sentimento de culpa é um dos denominadores comuns em suas experiência e, geralmente, decorre das acusações feitas por gerentes, supervisores e clientes, que os acusam de “não terem tomado precauções e agido da forma necessária” para evitar as ações criminosas ou, mesmo, de serem cúmplices da ação.

Os vigilantes são bastante afetados por essas críticas, uma vez que, não têm como se defender desta equação problemática: “se o vigilante estava na agência e o assalto ocorreu, é porque ele fracassou, não foi capaz de evitar, não estava atento... etc.”.

*Porque hoje pra você matar um cara, não precisa dar tiro, um ladrão que entra dentro do banco, ele entra e não dá tiro, ele não atira dentro do banco, a não ser que alguém reaja, eles não atira, então eles pode bater, dar coronhada, na cabeça de um velho, pegar uma criança, dar uma coronhada, tinha gestantes, então isso tudo você fica pensando, ocê tá ali... ocê é responsável por aquilo tudo ali. E ocê fica naquele trem na consciência, sua ali. Será que eu falhei, falhei ne quê? (...) Passou, passou pela minha cabeça, eu falhei, né? que eu falhei, foi culpa minha? Eu falei com o gerente, com o delegado, gente... **foi culpa***

*minha? O quê que eu falhei, eu falhei ne quê? Ai, eles me levaram lá pra sala, onde que tem os monitor. 'Ronaldo, olha pra você vê o quê que aconteceu, ce tá a quatro metros de distância da porta, você tava sozinho, você tava prestando atenção no auto-atendimento, você tava na sua postura, você tava certinho, não fica se culpando não, presta atenção procê vê o que vai acontecer agora, um dos estagiários, eles botaram uma mesa lá, agendava pro pessoal entrar, os estagiários sempre batia na porta, no vidro assim pra gente, que o cara já tava agendado podia entrar. Então bateu no vidro... o turno tava normal, sempre gostei de parar assim ó..., assim eu protejo o revolver, sempre parei assim. Na hora que vi que tava agendado eu só fiz assim, na hora que eu olhei ele já tava com duas automáticas assim. Eu sempre ando na agência, se eu tô parado, eu paro desse jeito. Porque se nego tenta me dá soco, tem como tirar, tem como revidar. Se nego tentá pulá no meu revolver, o revolver tá protegido. Então tem como pega ele e imobilizar, porque eu sempre parei dessa forma. (sic)*

Na perspectiva da Ergonomia da Atividade, essas acusações são passíveis de questionamentos, já que não levam em consideração os critérios adotados pelos trabalhadores para fazer a “gestão das variabilidades” na situação real de trabalho, e desconsideram, sistematicamente, os constrangimentos e o quadro de referências em que as decisões foram tomadas. Em outras palavras, “a conduta que seria desejável frequentemente é reconstituída só *a posteriori*, a partir de informações diferentes daquelas que o operador dispunha no momento, e fora dos constrangimentos, em particular os temporais, que se impunham a ele” (Guérin et. al., 2001, p. 63). Além de Ronaldo ter sido surpreendido, havia várias outras incertezas em relação à situação que influenciaram sua decisão, como, por exemplo, não saber quantos criminosos agiam.

Além disso, há de se considerar o fato de que a maioria dos vigilantes reconhece que, preferencialmente, não devem confrontar criminosos armados, sob o risco de serem penalizados e/ou incriminados por conduta inadequada e se tornarem alvos de inquéritos policiais. Aliás, os cursos de formação de vigilantes, do Estado de Minas Gerais, e os órgãos policiais instruem esses trabalhadores a não reagirem aos assaltos.

De forma semelhante a outros casos estudados, Ronaldo também se culpa por não ter evitado o assalto e, embora relate ter feito “a coisa certa” para evitar atitudes mais violentas dos criminosos, às vezes, seu discurso parece sinalizar o oposto, o sentimento de não ter cumprido o próprio dever, sobretudo, porque seu comportamento durante o assalto, apesar de ser a coisa certa a se fazer, contrariava sua capacidade e sua forma de agir em situações semelhantes.

## CONCLUSÃO

Além de demonstrar os problemas vivenciados pelo vigilante Ronaldo, em seu contexto profissional, e confirmar que se trata de situações comuns na área da vigilância, este estudo de caso mostra que a atividade de trabalho jamais se resume à repetição de procedimentos. Trabalhar implica “gerir as variabilidades” presentes nas situações reais de trabalho (SCHWARTZ, 2004). Trabalhar é um ato que sintetiza as dimensões cognitivas, psicológicas, físicas e éticas postas em movimento pelo contato com os objetos e com outros indivíduos.

O “fazer segurança” não pode ser confundido com a “técnica”, uma vez que, a atividade dos vigilantes se inscreve também em um campo de debate de valores (SCHWARTZ, 2004). Os conflitos com clientes e as vivências subjetivas dos vigilantes mostram que sua atividade é sempre o resultado de escolhas, feitas de forma mais ou menos consciente, mas sempre subordinadas aos valores e saberes individuais e coletivos, de modo que a escolha de Ronaldo, de não acionar o alarme de pânico, indo contra as regras prescritas, coloca a vida acima dos valores financeiros.

Os impactos dos assaltos na saúde dos vigilantes constituem uma temática fundamental, que deve ser discutida tanto no âmbito público quanto no privado, visto que, apesar da existência de uma cláusula específica na convenção coletiva de trabalho da categoria, que prevê a oferta de assistência imediata aos vigilantes que forem vítimas de incidentes mórbidos ou que demandem assistência psicológica, esses trabalhadores são sistematicamente abandonados à própria sorte, quando se tornam vítimas das ações criminosas. Nesse caso, a ausência de recursos de assistência à saúde mental se mostra ainda mais grave, quando somada à prática de responsabilização e/ou incriminação dos vigilantes, que eles próprios reforçam, criando um círculo vicioso do qual dificilmente conseguem escapar.

Quando se encontram diante de ações criminosas, esses profissionais vivenciam um paradoxo, pois, se, por um lado, possuem consciência de que não se trata de preservar apenas o patrimônio, mas a vida (a sua e dos demais), por outro, muitas vezes, veem-se de “mãos atadas”, em face das ações criminosas, cada vez mais organizadas e armadas. Além disso, relatam que o “bandido” é um elemento surpresa, sendo a identificação de pessoas suspeitas e a antecipação de certas situações cada vez mais difíceis de serem realizadas. Entretanto, esses trabalhadores não ficam passivos diante desses fatos, eles tentam construir formas de controlar ou de prever essas situações (identificando suspeitos em potencial, situações de risco etc.).

O paradoxo vivido nas situações de assalto a banco reside no seguinte fato: por um lado, os vigilantes são instruídos pelos órgãos de polícia, cursos de formação e pelas agências bancárias, de que “o melhor é não confrontar os bandidos”, sendo que as notícias sobre assassinatos de pessoas que reagiram a assaltos também contribuem para a convicção de que o melhor é não reagir. Por outro lado, após a ocorrência do assalto,

gerentes, supervisores e clientes acusam os vigilantes de não terem tomado “as medidas necessárias”, para evitar as ações criminosas e até de serem cúmplices da ação.

Os vigilantes são significativamente afetados por essas críticas, pois não têm como se defender dessa equação “irracional”, problemática, que se encontra disseminada no senso comum: “se o vigilante estava na agência e o assalto ocorreu, é porque o trabalhador fracassou”. Seguindo outra racionalidade, os depoimentos dos vigilantes evidenciam que o “êxito” não reside exatamente em evitar os assaltos, mas em proteger a vida das pessoas e minimizar o impacto sobre elas. Os relatos mais recentes desses trabalhadores indicam a percepção de que, em caso de incidentes criminosos, suas reações podem ser decisivas para preservar ou destruir a vida, dependendo do grau de controle que possuam sobre essas situações e das possibilidades efetivas e reais de uma resposta satisfatória.

Em nosso entendimento, o estudo do caso do vigilante Ronaldo contribui para fortalecer a hipótese de que os distúrbios mentais ligados ao trabalho, particularmente, o Transtorno de Estresse Pós-Traumático, podem estar relacionados ao trabalho de vigilância devido ao seu alto grau de responsabilidade<sup>23</sup>, à exposição às situações potencialmente traumáticas e de agressão e à ausência de recursos de proteção à saúde do trabalhador. No caso do TEPT, como fica nítido no depoimento de Ronaldo, três momentos consecutivos compõem o episódio traumático: o momento súbito da ação criminosa; o travamento da porta giratória, no momento da fuga dos criminosos, situação na qual o criminoso quase lhe matou; a responsabilização e a ausência de suporte nos dias seguintes ao evento. No entanto, como em outros casos, essas situações extremas são potencializadas ou potencializam o processo lento de desgaste cotidiano.

Nesse caso, ironicamente, a situação coloca em questão um desenvolvimento do sujeito que o prontificava a agir, mas em circunstâncias que, objetivamente, impossibilitavam as ações preparadas. Dessa forma, os conflitos entre valores se instauram no interior do próprio sujeito, não se tratando apenas de escolher entre valores em oposição - proteger o patrimônio ou proteger a vida -, mas de trabalhar sobre seus próprios valores, que estão em desarmonia. Aqui, fazer a coisa certa já não é suficiente para acalmar a alma, que se dilacera entre a possibilidade de agir, apoiada em capacidades e disposições reais, e a necessidade de reprimir seu potencial, como se a preparação de anos fosse colocada à prova. Certamente, a calma de que Ronaldo fez prova, nos momentos mais críticos, inclusive para orientar a fuga do criminoso que lhe apontava uma arma, resulta desse desenvolvimento, mas parece ser insuficiente para apaziguar os conflitos internos, nos quais prevalecem os sentimentos de culpabilização.

---

23 Em situações como as de um assalto, os vigilantes precisam escolher como irão se comportar diante dos criminosos, levando em conta as circunstâncias reais em que se encontram, valores conflitantes, as incertezas e as múltiplas possibilidades de ‘desfecho’ da situação, em função de suas escolhas.





## CAPÍTULO III

### A HISTÓRIA DE GUILHERME<sup>24</sup>

*Caroline Alda de Matos  
Maria Elizabeth Antunes Lima*

#### APRESENTAÇÃO

Este estudo de caso objetiva analisar o adoecimento de Guilherme, um vigilante que, após quinze anos de trabalho em diversos setores, foi vítima de um violento assalto, após o qual foi afastado por oito meses com o quadro de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (F-43.1, CID-10). O estudo apontou que o adoecimento desse profissional está associado à experiência do assalto, que foi agravada pela violência com que este se deu e pela sucessão dos acontecimentos imediatamente posteriores, que o impediu de ter acesso ao apoio socioafetivo necessário para enfrentar os impactos de experiências traumáticas.

A demanda foi levantada durante a investigação das condições de trabalho em um setor onde ocorreu o evento referido e outros três incidentes. Para tanto, inicialmente, foram entrevistados quatro vigilantes de um mesmo local, o que permitiu conhecer as condições precárias de trabalho e as vulnerabilidades do setor, quanto à ocorrência de assaltos. Em seguida, fomos apresentadas ao Guilherme, que à época era recém retornado ao trabalho.

Neste capítulo, tentaremos reproduzir o mais fielmente possível os relatos dos vigilantes entrevistados e, principalmente, os de Guilherme, resgatando sua experiência em diferentes setores da vigilância e, ao mesmo tempo, tentando compreender os sucessivos eventos que culminaram em seu adoecimento.

#### INFÂNCIA E VIDA FAMILIAR

Guilherme nasceu em Ponte Nova, em 1975. É o segundo de quatro filhos, sendo que a caçula é a única mulher. Seus pais estão vivos e continuam a morar em uma propriedade rural, no interior de Minas Gerais, junto ao seu irmão mais velho.

---

<sup>24</sup> Para preservar a identidade do sujeito, adotamos nomes fictícios em todo o relato do caso.

Morou nessa fazenda com a família durante toda sua infância e adolescência. Todos os filhos trabalhavam com o pai e três ajudantes na lavoura e criação de animais, sendo que nem Guilherme, nem seus irmãos, recebiam dinheiro pelo trabalho e grande parte do que era produzido, era consumido na própria fazenda.

Apesar de possuir diploma de ensino médio completo, estudou somente até a sexta série, tendo, inclusive, sido reprovado quatro vezes. Relata ter tido dificuldades em acompanhar as aulas, devido ao cansaço da rotina na fazenda, à distância entre esta e a escola (três horas de caminhada, por dia) e à falta de tempo para fazer exercícios, em casa, por causa do grande volume de trabalho na fazenda.

Foi educado de maneira rígida e severa pelo pai, que sempre exigiu que os filhos trabalhassem com responsabilidade e dedicação aos afazeres. Lembra-se de seu pai como um homem rígido, nervoso, impulsivo e trabalhador, dizendo ter herdado essas características.

As principais lembranças da infância se referem à rotina de trabalho na fazenda e ao contato com as armas de fogo, as quais ficavam penduradas em todos os cômodos da casa, pois era costume da família portar armas nas festas da cidade, desde a época do seu avô, o que a fazia ser chamada com frequência para resolver os conflitos existentes. Guilherme atribui a essas situações o seu interesse por armas de fogo e o sonho de se tornar um policial, do qual foi impedido pela falta de estudos.

## O CASAMENTO

Assim que completou dezoito anos, Guilherme mudou-se para Belo Horizonte em busca de um emprego, casando-se aos vinte e cinco, com uma prima de primeiro grau. No entanto, separaram-se em abril de 2008, quinze dias após o assalto de que Guilherme foi vítima. A guarda dos dois filhos ficou com a mãe, mas Guilherme vê as crianças todos os fins de semana.

## A TRAJETÓRIA PROFISSIONAL

Assim como a grande maioria das pessoas que vive na zona rural, Guilherme começou a trabalhar ainda na infância para ajudar a família. Aos cinco anos, já auxiliava o pai nas tarefas do dia a dia da fazenda: na colheita de café, debulhando milhos, alimentando porcos e nos cuidados com os gados, de modo que, somente aos domingos, ele e seus irmãos brincavam com os brinquedos que eles mesmos construíam, com sementes e frutos disponíveis na própria fazenda.

Durante a adolescência, Guilherme trabalhava das cinco da manhã às seis da tarde, ocupando-se de inúmeras tarefas da fazenda, apesar de não considerar aquelas atividades como ‘trabalho’: “Na roça a gente não considera ‘trabalho’ muito porque tá acostumado com



aquele ‘normal’ ali, então é normal. A gente considera trabalho quando é carteira assinada”. À medida que crescia, foi se tornando o ‘braço direito’ do pai, executando as tarefas mais importantes da fazenda, consideradas pelo pai como as que exigiam pessoas mais responsáveis.

Em 1995, a exemplo do irmão mais velho, ele saiu da fazenda com o objetivo “tentar ganhar a vida, conquistar alguns bens” e, por indicação de um tio, que trabalhava em uma empresa de transporte intermunicipal, mudou-se para Belo Horizonte, já com a garantia de emprego de auxiliar de viagem. O serviço lhe agradou, por lhe possibilitar conhecer muitas cidades, então, permaneceu nessa empresa onze meses, mudando-se para São Paulo, em seguida, a fim de encontrar seu irmão e amigos da época da lavoura.

Guilherme passou quatro anos em São Paulo. A princípio, trabalhou de faxineiro em um prédio, depois, como porteiro em outro. Em seguida, foi trabalhar em uma metalúrgica, onde ficou um ano e meio, na produção de rodas de carro. Achava esse serviço muito cansativo e perigoso, tendo relatado casos de acidentes de trabalho, decorrentes do uso das máquinas na produção. Nesse período, conseguiu construir dois barracões, que eram alugados para garantir uma renda.

Em 1999, retornou para Minas Gerais para cuidar do seu pai, que havia se acidentado enquanto adestrava um animal. Seus pais haviam se separado e sua mãe e os dois irmãos mais novos haviam se mudado para Belo Horizonte. Assim, cuidou do pai até que ele se restabelecesse e conseguisse ficar sozinho em casa, e retornou para Belo Horizonte. Relata que não pensava em voltar para a roça, pois já estava acostumado a ganhar seu salário: “Estar na roça era trabalhar muito e ganhar praticamente nada.” Então, voltou a Belo Horizonte, com a mesma intenção: “conquistar alguns bens”.

Quando chegou a Belo Horizonte, ainda em 1999, Guilherme trabalhou como segurança de um bingo, por três meses, sendo esta a primeira experiência na área de segurança, após ter realizado diversas atividades: manobrista, porteiro, segurança no salão de jogos, trabalhando, em esquema de rodízio, entre as atividades existentes no setor. Nessa época, julgava o salão de jogos como o setor mais difícil para se trabalhar, devido aos atritos com os clientes: “Tinha os ricão lá, que a gente pedia pra eles e eles não obedecia o que a gente falava, tem dinheiro manda tudo, faz tudo que quer, né?” (sic)

Após essa experiência, foi trabalhar em uma empresa de terceirização de mão de obra, como porteiro, por dois anos. Alocado em uma fábrica de parafusos, exercia funções de vigilante patrimonial e porteiro: ronda na área da empresa, observando quaisquer alterações no interior e nos arredores da empresa, controle de entrada de clientes e funcionários, vigilância da conduta dos funcionários no interior da empresa.

Em seguida, foi alocado em um depósito de gás, onde, contratado como porteiro, monitorava o setor com uma câmera, avisando aos funcionários da segurança sobre movimentos suspeitos, os quais eram muito comuns, devido à localização da empresa (rodeada por linha de trem e terreno baldio, onde se escondiam usuários de drogas) e à grande

circulação de dinheiro, já que nesse setor ficava a tesouraria da empresa, que recebia os valores das vendas dos botijões de gás e, apesar de ser um setor vulnerável e visado por bandidos, ninguém trabalhava armado, tendo em vista o risco de explosões. Saiu dessa empresa em 2001, sem tirar férias, sendo contratado por outra empresa de terceirização.

Nessa outra empresa, a qual lhe daria a oportunidade de, posteriormente, trabalhar como vigilante, ele foi contratado inicialmente como porteiro, prestando serviços em um jornal de grande circulação no estado, sendo o responsável pela segurança e portaria da única entrada do local: realizava o controle manual das correntes para entrada de veículos; anotava recados dos funcionários, em serviços externos e controlava a entrada e saída de veículos da empresa. Guilherme relata que havia um volume excessivo de trabalho e que, por isso, raramente conseguia sentar-se, sendo que esse setor foi assaltado uma vez, durante sua folga.

Diante da promessa de contratação como vigilante, Guilherme fez o curso de formação, tendo como principal objetivo aumentar sua renda, já que o salário de vigilante era maior que o de porteiro. Além disso, relata que gostava da escala de trabalho 12x36<sup>25</sup> e julgava ser um serviço mais tranquilo que o outro: “A portaria tem que abrir portão, anotar muitas coisas. E o serviço de vigilante você trabalha menos com o corpo, mais com o psicológico”.

## O TRABALHO COMO VIGILANTE

A primeira experiência de Guilherme como vigilante, após ter feito o curso de formação, foi em um posto de saúde, onde trabalhou seis meses, até a empresa em que estava perder o setor. Considera a vigilância nesse setor um “serviço desagradável”, considerando os constantes atritos com os usuários que protestavam contra a demora nos atendimentos, relatando que necessitou utilizar força física, inúmeras vezes, para resolver conflitos, imobilizando os usuários e solicitando o auxílio da polícia, a saber:

*Lá, era uma policlínica perto de vários aglomerados, tinha muita gente agressiva, às vezes, no direito deles, precisando de atendimento urgente. Tinha muito conflito nesse sentido. Querer atendimento rápido, querendo discutir com os médicos. Aí, a gente sempre tava em atividade. Sempre segurando as pessoas, barrando as pessoas, pra conter os pacientes. Às vezes, juntava ali, 5, 6 pacientes querendo quebrar, apedrejar os vidros, querendo brigar com os atendentes, achando que eles eram os culpados. Então, a gente tava sempre dando apoio pra eles (...) a gente tentava explicar pros pacientes que o atendimento estava lento e tal, que tá faltando médico, mas uns não entendia e partia pra ignorância.*

<sup>25</sup> Escala de trabalho em que são realizadas doze horas de trabalho seguidas por 36 horas de descanso.

*Então, eu tentava segurar, colocar pra fora da unidade, em casos pior chamava a viatura pra dar apoio pra gente.(...) Já tomei mordidas, arranhões, unha... (...) Tentava, mas quando não tinha jeito usava a força física mesmo. Pra imobilizar. (sic)*

Após quase dois anos nessa empresa, sem tirar férias, Guilherme foi contratado por outra para a qual trabalhou três anos e meio. Foi alocado primeiramente em uma mineradora, que contratou serviços de vigilância devido à alta incidência de assaltos. Nesse setor, não havia guarita para os vigilantes, os quais ficavam de pé, posicionados à beira da mata, com arma de fogo, mas sem colete à prova de balas.

Nessa mesma época, seu irmão mais novo, que trabalhava em uma fábrica de bicicletas, como motoqueiro, foi abordado e assassinado por um assaltante, com um tiro na cabeça, à queima roupa, mesmo não tendo reagido ao assalto. Guilherme, assim que soube, foi ao local do crime e ainda viu o irmão assassinado no chão, sendo afastado do trabalho, pela primeira vez, por quinze dias, período em que ficou com o pai no interior. Ele reconhece alterações em seu comportamento, após o assassinato do irmão:

*A gente procura ficar mais atento, né, na situação que aconteceu. Tem aquele ditado: ‘nunca vai acontecer com a gente, né?’ E, aí, no meu caso, sempre trabalhava atento, fiquei mais atento ainda. Qualquer pessoa que chegasse, pra você tratar como um suspeito, já como um conhecido, sempre desconfiando. E hoje, o bandido não vem nada escrito na testa “sou bandido”. É difícil identificar as pessoas hoje, é complicado. (sic)*

Após esse afastamento, Guilherme foi transferido, passando a cobrir as faltas de colegas, em agências bancárias. Nesse setor, Guilherme encontrou dificuldades para se adaptar, por não conseguir criar uma rotina de trabalho, em função da constante mudança de agência; da falta de treinamento, quanto às regras de trabalho de cada uma e da dificuldade de se relacionar com os demais vigilantes, o que tornava a atividade uma fonte de tensão e estresse:

*Cê chega lá e nem te passa o serviço. Às vezes, chega um... um tá acostumado a entrar na porta giratória, trava, mas o vigilante que cê tá tirando a folga dele, ele já libera. Aquele cliente já questiona por que você não liberou, né, em vez do colega vim ‘não, pode liberar ele, ele já é conhecido?... e não [acontece]. Tem lugar que você vai, cê gosta de trabalhar naquele ambiente no banco, mas não acostuma com os colegas que você tem. (sic)*

*E cada banco é um sistema, é uma regra, né? São semelhantes, mas não são iguais. Tem banco que você não pode dar informação, tem outros que você já pode. Tem uns que você deve fazer aquilo ali, o caixa eletrônico deu problema e você é quem tem que chamar o ‘posso ajudar’ e tal. Aí, cê fica meio perdido. (sic)*

Após ser transferido para um aeroporto, foi alocado em um conjunto habitacional em construção, onde permaneceu por seis meses. As condições de trabalho eram precárias: não havia local para alimentação ou higiene, nem água potável. Seu trabalho era realizado de bicicleta, desarmado, fazendo a ronda de toda a área para evitar invasões. Essas invasões eram comuns e objetivavam o furto de materiais elétricos e hidráulicos nas mais de quinhentas casas, que faziam parte do conjunto.

Ao analisarmos sua história profissional pregressa, podemos perceber que Guilherme não sofreu nenhum acidente nem teve qualquer problema sério de saúde. Até então, o único afastamento do trabalho se deu após a morte do irmão, citado anteriormente. É importante frisarmos as precárias condições de trabalho, às quais esteve submetido por todos esses anos, o grande volume de trabalho, além do fato de ter usufruído férias apenas uma vez, por volta de 2005, enquanto trabalhava na mineradora, o que agrava ainda mais a situação.

## O ÚLTIMO EMPREGO<sup>26</sup>

Assim que saiu do conjunto habitacional, Guilherme foi escalado para atuar no posto C<sup>27</sup>, a fim de substituir dois vigilantes que iriam gozar férias, local onde trabalhou, aproximadamente, dois anos.

O posto C pertence a uma grande empresa de transporte da Região Metropolitana de Belo Horizonte e localiza-se a, aproximadamente, 20 km da região central da cidade, a 1500m de altitude<sup>28</sup>, cerca de 600m acima da capital. Trata-se de uma região de preservação ambiental, cujo acesso é restrito a poucas empresas, sendo que para se chegar até lá, percorre-se uma Rodovia Federal e depois uma estrada sem pavimentação.

A própria localização desse posto é um dificultador para o trabalho dos vigilantes, pois, além de se tratar de uma área de preservação ambiental, onde quase não há interferências humanas, o setor está localizado no alto de um morro, cujo acesso final se dá por uma estrada sem pavimentação, estreita, escorregadia, com muitas curvas e cascalhos. Nessas condições, os vigilantes do setor lidam com a insegurança em trafegar em uma região praticamente deserta, rodeada por uma mata fechada, correndo riscos de se acidentarem com as motos utilizadas no trajeto, devido às condições do terreno:

26 Neste capítulo apresentamos os depoimentos de Guilherme e dos vigilantes que atuam no posto C, para que possamos ilustrar as condições de trabalho no setor.

27 Nome fictício.

28 A localização do posto, em um dos pontos mais altos da região, deve-se ao fato de este abrigar uma estação repetidora, através da qual é possível a comunicação permanente, via rádio, entre os vários setores da empresa. Essa forma de comunicação é crucial para a atividade da empresa, já que, além de os setores se localizarem em diferentes pontos da Região Metropolitana, contam com inúmeros trabalhadores em postos móveis ou em prestação de serviços.

*A estrada lá não é boa, é muito arriscada, inclusive, já teve vários acidentes. Inclusive, uns pouco mais graves (...) A estrada é muito irregular, tem muito buraco e é muito arriscado. (...) Se você escorregar, se você derrapar ali, tá arriscado você cair pirambeira abaixo. (...) O maior perigo lá é buraco e cascalho. E as curvas, se você não prestar atenção, cê cai. Cascalho derrapa bastante, tanto pra carro quanto pra moto. É muito fácil cair. (sic)*

Além do terreno, as condições temporais influenciam diretamente na segurança do trajeto, visto que, em se tratando de uma região montanhosa, é comum ter neblina, o que aumenta o risco de acidentes:

*Mas quando tá chovendo é um pouco complicado, você não tem noção. Desliza demais da conta. Se não tiver uma certa cautela, a gente cai mesmo, não tem jeito. Esses dias que tá chovendo, é muita neblina, neblina muito forte. Cê num enxerga daqui ali. Então, você junta neblina e piso escorregadio, aí, fica muito complicado. (sic)*

Essas condições exigem que os vigilantes trafeguem em baixa velocidade e atentos à estrada e, por tudo isso, os assaltos são facilitados e alguns vigilantes já foram abordados durante o trajeto.

*O problema maior do vigilante é no trajeto, porque o cara tem uma insegurança muito grande, na hora que ele começa a subir. É um mato fechado, é um lugar apertado, onde o vigilante não tem a menor segurança. Ele passa ali dentro, sozinho, ele se sente inseguro. (...) A gente é muito vulnerável naquele lugar [trajeto]. Chegar 2 ou 3 ou 4 cara armado, né? Quê que você vai fazer, quê que você vai pensar? Porque ali é o seguinte: se o cara quiser matar o vigilante ele mata, ninguém vai saber, ninguém vai pegar. É muito arriscado, todo vigilante tem medo, sim, de fazer aquele trajeto. Cada curva que você faz é uma expectativa [de ser abordado]. Todo dia, todo dia cê tem que ficar atento, você não sabe o que pode acontecer. (sic)*

## AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

A água existente no local é levada por um caminhão pipa, podendo ser utilizada somente para a limpeza dos ambientes e dos utensílios, sendo que, na falta de filtros em funcionamento no local, a água para consumo é levada de casa, em pequenas garrafas, conforme relatado: “Eu levo minha garrafinha e tomo essa água o dia inteiro, durante as 12hs [de jornada]. Eu chego à noite, minha esposa já pegou minha garrafa e já pôs no freezer. Aí, no outro dia, quando eu tiro ela, já tá pedra [gelo]”.

Além de filtros, o posto também não possui geladeira, o que gera muito desconforto, já que a região é muito quente, durante todo o dia, com o sol batendo diretamente

na sala de monitoramento à tarde, o que faz com que os vigilantes improvisem a conservação dos alimentos, levados nas marmitas, guardando-os nos locais que julgam mais úmidos e frios da mesma.

A instalação sanitária é precária, por não possuir água encanada. O banheiro é constituído por uma louça sanitária, colocada sobre uma fossa e, quando utilizado, fica inevitavelmente sujo. Contudo, o setor possui arma de fogo, munições, algemas e coletes à prova de balas, apesar disso, não há registros de utilização das armas, sendo estas manuseadas, em geral, somente para conferência, ao iniciar a jornada de trabalho.

Por ser uma área de preservação, é comum encontrar, na região e, até mesmo, nas instalações do posto C, animais peçonhentos: cobras, escorpiões e aranhas, os quais fazem parte do cotidiano dos vigilantes e constituem mais uma fonte de tensão no trabalho, assim, vários animais já foram mortos pelos próprios vigilantes, com a utilização de rodos de limpeza e a sala de monitoramento, principalmente à noite, tem as frestas tampadas por um pano de chão, para evitar que os animais entrem, tal como já fizeram aranhas e serpentes.

## O TRABALHO NO POSTO 'C'

A vigilância do setor é permanente, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, sendo realizada por quatro vigilantes, em escala de revezamento, contratados por uma empresa terceira, os quais trabalham em dias alternados e em regime de turno fixo, sendo um vigilante por turno.

O principal objetivo do trabalho dos vigilantes no posto C é a preservação do patrimônio, de modo a evitar que a comunicação, feita a partir de fios de cobre aterrados nas canaletas<sup>29</sup>, geradores de energia nas salas do posto e antenas de comunicação na torre não cesse. Para isso eles contam com uma câmera de monitoramento que lhes possibilita observar, com um ângulo de 360°, qualquer anormalidade na região e nas empresas vizinhas ao posto.

Como não há permissão para saírem do setor, o monitoramento por câmera é uma das únicas atividades possíveis aos vigilantes, que utilizam a área externa do posto somente quando chegam para a jornada de trabalho, momento em que fazem uma rápida ronda nos arredores, para averiguarem se não há anormalidade, e quando vão embora do setor.

No posto C, há uma torre sobre a qual são instaladas antenas da estação repetidora, de empresas de telefonia e de uma rádio. Para cada uma dessas empresas, que locam a torre do posto C para a colocação de antenas, há uma sala cujo acesso é restrito aos seus técnicos, que frequentemente se dirigem ao setor para realizar as manutenções

---

<sup>29</sup> As canaletas percorrem os arredores do posto C e abrigam cabos de cobre, essenciais no fornecimento de energia ao setor e, sendo extremamente visados, devido ao alto valor de mercado, já foram alvos de várias ações de ladrões.

necessárias. Essas visitas não são avisadas previamente à central da empresa, cabendo aos vigilantes identificar essas pessoas e solicitar aos supervisores a autorização para suas entradas. Os contatos com os supervisores somente se fazem necessários em casos de anormalidades no setor, como interrupção do fornecimento de energia elétrica, visita dos técnicos para manutenções e atrasos dos vigilantes do turno seguinte.

O trabalho nesse posto é, portanto, monótono e solitário e, para conseguir lidar com essas condições, os vigilantes criam estratégias, executando atividades que não são relacionadas diretamente à vigilância do setor, tais como ler, ouvir música, limpar o setor (capinar, varrer, lavar) e cozinhar, as quais, embora, sejam aparentemente desvinculadas de suas atribuições, permitem-lhes suportar a monotonia e realizar seu trabalho.

O trabalho solitário, apesar de aumentar a sensação de monotonia do posto, é visto como a única alternativa pela empresa, uma vez que, quanto mais vigilantes no setor, maior a quantidade de armas e coletes, o que implicaria maior risco de assalto.

É importante frisar que, em diversos momentos de seu histórico ocupacional, Guilherme ressaltou o quanto considera ser melhor trabalhar em empresas, por se criar uma rotina que permite conhecer as pessoas que circulam por ali, aumentando assim a sua sensação de segurança:

*Por isso, trabalhar em empresa é mais tranquilo, porque todo dia é as mesmas pessoas que cê vê entrando ali, do que cê trabalhar num setor aberto, com público, principalmente banco. No meu modo de pensar, é muito complicado. (...) Muitas pessoas, cê não conhece, cada dia é um tipo de pessoa que entra ali (...) Empresa não, chegou uma pessoa ali que não é do dia a dia, você já vai tratar ela diferenciada, como um cliente ou outro tipo de pessoa. (sic)*

Talvez, por apresentar tal característica, Guilherme tenha se adaptado muito bem ao posto C, e foi graças à referida monotonia que ele conseguiu conciliar seu trabalho ali, com outra atividade profissional. Após aproximadamente um ano de trabalho no posto C durante o dia, Guilherme conciliou o trabalho de vigilante com o de inspetor de segurança, no qual trabalhou seis meses, em horário noturno, sendo contratado por outra empresa de vigilância. Na época, ele saía do posto C às dezoito horas e começava a trabalhar às dezenove horas, do mesmo dia, como inspetor, onde ficava até às sete horas da manhã, do dia seguinte. Trabalhava vinte e quatro horas seguidas e descansava nas vinte e quatro posteriores - 24x24. Guilherme relata ter conseguido fazer isso devido às características do posto C:

*Dava porque o posto C é tranquilo, dá pra você ficar sentado, não tem muito trabalho com a mente e nem com o corpo, isso dá proê trabalhar nesse outro mais tranquilo. Porque cê chegava lá, fechou tudo, e ficava sentado de frente pra câmara, tinha pouco movimento, dificilmente cê ficava em pé muito tempo.*

*Era um setor que cê ficava descansado, quase não cansava. Aí, eu optei por esse outro serviço também, porque não era muito pesado. (...) Dava pra levar. (sic)*

Ao conciliar essas duas atividades, Guilherme trabalhava vinte e quatro horas seguidas, o que implicaria, dentre outras consequências, uma diminuição no convívio social e familiar. Guilherme esclarece a importância que o retorno financeiro, gerado pelo seu trabalho, sempre teve para ele, ressaltando que a vontade de trabalhar para adquirir bens foi um dos norteadores da sua vida profissional e fez com que se sujeitasse, até mesmo, a trabalhar vinte e quatro horas seguidas, sem descanso, para melhorar suas condições financeiras e, principalmente, garantir um futuro melhor para seus filhos.

## O ASSALTO

O assalto aos vigilantes do posto C foi um desdobramento do assalto que estava em andamento em uma das empresas da região, uma vez que, os assaltantes, dois adolescentes e um adulto, roubaram um grande número de ferramentas de tal empresa e precisavam de um veículo para levar os objetos roubados.

Nessa época, a moto utilizada no trajeto entre a Central e o posto C estava com o documento vencido e a maneira encontrada pela empresa para levar o vigilante da noite foi escalar um supervisor para realizar o trajeto com um carro da empresa. O supervisor do turno da noite saiu da Central às dezenove horas, chegando ao posto C, por volta das vinte, mesmo sabendo que o horário de troca de vigilantes acontecia às dezoito, conforme o vigilante relata. Apesar do atraso de aproximadamente duas horas, esta situação era considerada normal, devido ao trânsito intenso do horário e à possibilidade de ter acontecido algum imprevisto no trajeto.

Quando o supervisor e o vigilante chegaram à portaria que dá acesso ao posto C, abriram o portão de entrada e deixaram-no aberto para facilitar o retorno. Nesse intervalo, ao ver a movimentação no portão, o funcionário rendido na empresa que estava sendo assaltada informou aos assaltantes que o veículo se dirigia ao posto C, mas retornaria em breve. Esse era o veículo que os assaltantes precisavam para levar as ferramentas roubadas, por isso, eles trancaram o portão e esperaram o veículo na mata. Assim que o veículo voltou, com Guilherme e o supervisor, parou defronte do portão fechado e foi rapidamente rendido pelos três assaltantes:

*Chegando ali embaixo, o portão tava fechado. Aí, o supervisor parou: 'uai, eu deixei esse portão aberto, por que que tá fechado?' No que a gente parou, veio um do meu lado, um do lado dele, outro na frente, tavam escondido no meio do mato. Foi assim, coisa rápida. Chegou, já embicou o revólver na gente, rendeu a gente, um ficou com ele, outro me pegou, nós descemos do carro, eles*



*fez a gente descer aquele trajetozinho pra gente ir pro setor [que estava sendo assaltado] lá embaixo. E um pegou o carro. (sic)*

No primeiro momento, Guilherme não acreditou que ali começaria um assalto. Achou tratar-se de uma brincadeira, um susto que alguém estaria dando nele e no supervisor:

*No início, eu achei que era brincadeira. Na hora que deu o ‘pulão’, assim, eu pensei que pudesse ser algum conhecido. Mas depois, a ficha foi caindo: ‘é assalto mesmo’. Eu nunca tinha passado por isso dessa forma, três pessoas duma vez. Achei que fosse uma brincadeira mesmo, dando susto na gente. Mas depois, eu vi que era sério mesmo. (sic)*

Após o anúncio do assalto, Guilherme e o supervisor foram encaminhados à empresa que estava sendo assaltada. Lá, encontraram um funcionário amarrado e os objetos do roubo empilhados: ferramentas, roçadeiras e motosserras. Em seguida, ele e o supervisor foram amarrados, despidos (ficando ambos somente de cueca) e agredidos com coronhadas, tapas, chutes e socos, momento em que foram obrigados a dar informações sobre o posto C, já que os assaltantes queriam saber se havia mais algum objeto que pudesse ser roubado. Como era a primeira vez que o supervisor ia ao posto C, Guilherme tornou-se o centro das atenções, sendo ameaçado de morte, a todo momento, para que dissesse a verdade:

*Eles sempre ameaçando: ‘se ocê tiver mentindo eu vou te matar’ (...) colocava a arma dentro da minha boca diversas vezes... um revólver num ouvido, outro no outro, coronhada. E aí, perguntou quem trabalhava lá em cima, eu falei que era eu. O supervisor disse que era a primeira vez que ele ia ali. (sic)*

Guilherme relata que foram mais de duas horas de perguntas e violência por parte dos assaltantes, que não sabiam a viabilidade de ir ao posto C roubar a arma e o colete à prova de balas, utilizados pelos vigilantes, ainda assim, o vigilante agiu, durante todo o assalto, cooperando com os assaltantes, tentando acalmá-los e fazer com que a situação se resolvesse o mais rápido possível:

*Eu colaborava pra acabar o mais rápido possível e acalmar eles, né? Pra que eles não fizessem nenhuma bobagem. Eu percebi na hora que eles não era ‘ladrão com experiência’, né? Tava começando, tal, como se diz, não era ‘profissional’. Não sabia nem pegar a arma direito, nem manusear a arma. Às vezes, pegava dois revólver numa mão só, dava muito vacilo, muita oportunidade pra gente reagir. (sic)*

Guilherme pensou diversas vezes em reagir, mas não o fez por não conhecer o supervisor que o acompanhava. Como não trabalhavam juntos, não sabiam códigos para se comunicarem e elaborarem uma estratégia de reação:

*Pensei em reagir, mas só que era a primeira vez que eu encontrava com o supervisor. E a gente não tinha, assim, uma estratégia. Quando a gente tá acostumado a trabalhar, a gente já tem os códigos, e se a gente conhecesse bem um ao outro a gente podia, no tempo certo, reagir, os dois juntos. Como eu não tinha intimidade com ele, não conhecia direito, eu reagir sozinho, não tinha jeito. Com três, não tinha jeito. Se a gente combinasse alguma coisa antes, a gente teria um sinal. Aí, dava o sinal, um gesto, qualquer coisa, dava pra gente reagir. (sic)*

Guilherme prestava atenção em tudo o que eles faziam, desde o momento em que foi amarrado pelos assaltantes, o que era percebido como uma desobediência, que implicava ainda mais agressões ao vigilante:

*A gente teve oportunidade de reagir, tomar as armas deles. Na hora que eles ia revirar as coisa, às vezes, até deixava as arma no chão. Não amarrava a gente bem amarrado, dava pra nós desamarrar. O lugar era pirambeira, dava pra gente dar uma cabeçada nele, jogar eles com arma e tudo lá embaixo, sair correndo. Vários momentos, mas não tinha nada combinado com o supervisor, nem nada. Eu ficava atento a todas as oportunidades, às vezes eles até me batiam um pouco a mais, porque eu ficava olhando pra eles, eles não queriam que eu ficasse olhando pra eles. Eu ficava olhando pra ver a possibilidade de reconhecer depois, e mesmo de reagir. (sic)*

Guilherme tentava fazê-los desistir de assaltar o posto C, utilizando diversos argumentos, a saber:

*Eu disse a ele que lá é de difícil acesso, que lá tem que ter senha, que o vigilante não vai abrir pra eles se não tiver a senha, e nesse horário também ninguém vai lá, ele vai desconfiar. Fiz de tudo pra eles não ir lá, né? Mas não teve jeito. (sic)*

Os assaltantes decidiram assaltar também o posto C, levando Guilherme para os guiarem até o setor e fazer o vigilante abrir o portão. Guilherme foi levado, ainda amarrado, no banco de trás do carro com os três assaltantes. Ele relata que o trajeto foi um momento de grande tensão, pois os assaltantes não conseguiam guiar o veículo adequadamente naquele tipo de terreno:

*Aquelas curvas é muito a pique lá, e o carro era um golzinho 1.0, cheio de ferramenta, quatro pessoas dentro dele, chegava naquelas curvas fechadinhas, o cara não sabia dirigir direito, o carro apagava, morria. Começava a voltar, em tempo de cair no buraco, com nós tudo. Aí, eu falei com ele: 'se sair fora dessa trilha aqui não vai sobrar nada de nós, não'. (sic)*

O vigilante pensou em se oferecer para guiar o veículo até o posto C, tamanha era a tensão gerada pela dificuldade do assaltante em conduzir o veículo pelo trajeto, mas não o fez. Entretanto, cooperava com os assaltantes, ao alertar sobre as dificuldades do trajeto, dar dicas sobre os locais com buracos, antecipar curvas perigosas, e até mesmo, dando orientações sobre o modo de guiar o veículo. Após as dificuldades e tensões do trajeto, os assaltantes e Guilherme chegaram à frente do portão de entrada do posto e o vigilante comunicou o assalto.

Quando acessaram o posto, os assaltantes roubaram a arma utilizada pelos vigilantes e o colete à prova de balas; despiram o outro vigilante, deixando-o também somente de cueca, amarraram seus braços e pernas e agrediram os dois, já amarrados, ameaçando-os de morte, por diversas vezes. Em seguida, colocaram Guilherme novamente no banco de trás do veículo e o outro vigilante no porta-malas e desceram rumo à bifurcação<sup>30</sup>. Era a única maneira de sair da região sem passar novamente pela portaria, já que alguém poderia ter chamado a polícia.

Nesse intervalo, o vigilante e o supervisor rendidos na empresa já tinham se desamarrado e chamado a polícia. Assim, enquanto o veículo roubado seguia em direção à bifurcação, viaturas de polícia se aproximavam do local e, como estas não utilizavam sirene, os assaltantes não perceberam que estavam sendo procurados. Nisso, o veículo com os assaltantes derrapava em um trecho e eles utilizaram Guilherme e o outro vigilante, como contrapeso, colocando-os deitados no capô do veículo, para fazer com que seguisse adiante:

*Aí, tinha uma estradinha, um morro lá, o carro agarrou, tava meio molhado. Aí, o carro não queria subir. Pegou eu e o parceiro meu, pôs em cima do capô, com a mão amarrada, os pé amarrado, pra pesar, pro carro não patinar, pra ver se subia. Aí, pelejando lá no escuro, tava em tempo da gente cair lá na frente da roda. (sic)*

Enquanto tentavam fazer o carro seguir, os assaltantes avistaram a viatura de polícia, momento em que, abandonaram o veículo, desamarraram os pés dos vigilantes e os levaram na fuga. Conseguiram levar alguns objetos do roubo, tais como mochilas, jaqueta de couro, alianças, relógios, dinheiro, arma e colete. Eles corriam na frente, mas insistiam para que os vigilantes lhes acompanhassem, ameaçando-os com a arma, foi então que Guilherme resolveu armar um plano para fugir daquela situação, que deu certo: “Eu cochichei, falei baixinho com meu amigo: ‘vão manear aí e vão cair no mato’. Aí, tomou uma distância, eu falei: ‘é agora’. Aí, ele voltou correndo e eu pulei no mato. Aí, eles seguiram, foram embora”. (sic)

30 A bifurcação é o ponto de interseção entre a estrada que dá acesso ao posto C e uma estrada que se origina em uma região populosa e perigosa de Belo Horizonte. Sobre este atalho rumo à região do posto não há quaisquer fiscalização e controle de veículos e pessoas. Através dele, criminosos podem ou ter acesso à estrada do posto ou fugir rumo ao bairro após assaltar alguma empresa da região, sem passar pela portaria.

Quando os assaltantes já estavam longe, o outro vigilante saiu do mato e foi surpreendido por uma viatura da polícia, que quase atirou nele por achar que fosse um dos assaltantes. Depois desse quase equívoco, o vigilante disse aos policiais que havia outra vítima amarrada no meio do mato - Guilherme-, o qual foi abordado da mesma maneira: com arma em punho. Nesse momento, chegaram mais de quinze viaturas, policiais com cachorros e helicóptero, mas a polícia não perseguiu os assaltantes.

Ao relembrar os acontecimentos, ele considera que foi importante não ter encontrado com a viatura, quando ainda estava com os assaltantes no carro, porque os próprios policiais disseram que atirariam no veículo, antes de saberem se havia reféns:

*Outra coisa que os policial falou: se tivesse topado, encontrado com a gente, ia 'sentar o dedo no carro', não ia querer saber quem é que tava dentro do carro. O quê que ia acontecer? Eu acho que eles ia abandonar o carro, eu atrás no banco de trás e o outro no porta-mala, eles iam abandonar o carro, o carro ia descer aquelas pedreira abaixo, e ia acontecer uma coisa pior. Eu achei a situação de risco mais nesses momentos. (sic)*

Guilherme lembra ainda que foi ameaçado de morte, várias vezes, durante o trajeto e que, além disso, temia muito sofrer um tiro acidental, pois, conforme ele relata, os assaltantes não sabiam lidar com arma de fogo :

*Um deles, colocou dois revólver, um num ouvido, outro no outro: 'se seu colega não abrir nós vão te matar', 'se ocê tiver mentindo nós vão te matar'(...) 'vão matar ele agora?' Aí, o outro falava assim: 'se nós matar ele agora, como nós vamos subir com ele lá em cima? Quem vai mandar abrir lá pra nós?' (sic)*

*Achei que eu ia morrer não, achei que poderia, tipo assim, várias vezes, levar um tiro acidental. Eles não tavam sabendo manusear a arma de fogo. Como diz o outro, era aqueles ladrão pé de chinelo, porque na hora que pegou o revólver, eles ficaram encantados com o revólver: 'nó, que revólver novo, que revólver bonito'. Ladrão pé de chinelo mesmo. (sic)*

Guilherme manteve-se aparentemente calmo durante o assalto, procurando agir o mais racionalmente possível. Assim que encontrou os supervisores, que estavam juntos com a polícia, sentiu-se aliviado por estar salvo, e que, nesse momento, 'a ficha do assalto caiu', o que o faz considerar esse momento como o de 'desabafo', em que pôde exprimir seu alívio pelo fim da experiência:

*Aí, desabafei mais mesmo quando chegou o supervisor chegou. O outro vigilante começou a chorar, a pensar no filho dele, falando pros nossos supervisores. Aí, ele começou a ficar emocionado, eu também comecei a ficar emocionado,*

*comecei a lembrar mais forte o que aconteceu: ‘terminou, graças a Deus, tamo salvo’. Choramos não sei se foi alegria, deve ter sido de alegria mesmo que a gente chorou. E alívio, não sei. Por a gente estar ali, seguro, com a polícia, os supervisores da gente. Mais um desabafo mesmo. (sic)*

## OS AFASTAMENTOS DO TRABALHO

Guilherme foi afastado do trabalho, imediatamente, após o assalto. Encaminhado a um pronto-socorro, foram realizados exames médicos e emitida a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), quando lhe foram concedidos seis dias de afastamento.

Na noite do assalto, ao chegar a sua casa, Guilherme não conseguiu dormir, lembrando os acontecimentos, sentindo que ‘caía na realidade’. No dia seguinte, voltou sem sucesso ao local do assalto para tentar recuperar algum dos seus pertences: aliança, relógio, celular, jaqueta de couro, capacete, capa de chuva, bolsa, R\$400,00, vale-transporte, cartão de recarga de celular.

Relata que estava tranquilo para retornar, pois acreditava que, por ser de dia, os assaltantes não estariam ali, mas foi nesse período que Guilherme começou a apresentar os primeiros sintomas do seu adoecimento. Retraiu-se em casa, evitando quaisquer contatos com pessoas que não fossem do seu convívio diário: “queria ficar é perto dos meus menino, ficar mais é em casa”. Além disso, passou a se alimentar menos e a dormir pouco, sendo que, sonhava com frequência com temas relacionados ao assalto: armas de fogo, tiros, assaltos, bandidos: “Sempre meu sonho envolve tiro, arma de fogo, sempre tem. Até hoje. Antes, eu lembro que até tinha, menos, bem menos.”

Mesmo permanecendo grande parte do tempo em casa, saindo somente em casos de extrema necessidade, passou a sentir-se inseguro, vivendo em constante tensão de ser novamente assaltado, temendo realizar tarefas simples do dia a dia, como abrir o portão de casa ou atender à campainha, conforme ele próprio explica: “A gente ia sair, saía ou tocava a campainha, aí, já vinha aquela sensação: ‘será que pode ser bandido querendo me assaltar?’ Parece que é uma experiência a mais na sua vida, cê tem mais atenção pra atender o portão.”

Para amenizar a sensação de insegurança, uma câmera de segurança foi instalada próximo ao portão da entrada de sua casa, logo após o assalto, “pra ver quem tá (...) chamando. Se não aparecer de frente a câmera lá, eu não atendo.” Além disso, temia sair de casa por medo de ser abordado quando retornasse, o que implicava uma ‘ronda’ no quarteirão para verificar se não havia nenhum ‘carro suspeito’, próximo à sua casa: “Na hora que eu chego em casa, se tiver algum carro parado perto, próximo à minha casa, eu procuro não chegar entrando em casa diretamente, eu dou uma volta no quarteirão”.

Tais alterações no seu comportamento, que ele caracteriza como ‘uma atenção a mais’, aconteceram após o assalto. Constatamos também que, além do ‘excesso de

atenção’, Guilherme passou a ter a sensação de estar sendo seguido: “Cê vem aqui no centro, cê procura observar mais quem vem atrás de você, parece que dá uma sensação de que tem alguém te seguindo”. Nessa época, foi acompanhado por uma psicóloga, que o atendia pelo convênio da empresa de vigilância, com a qual “desabafava”.

Após os seis primeiros dias, voltou ao trabalho, onde foi alocado em outro setor e em outras condições, passando a trabalhar à noite, armado, em um setor com grande movimentação de pessoas, ao qual não conseguiu se adaptar, tanto por estar acostumado a trabalhar em setores menos movimentados, quanto por, devido ao assalto, sentir-se inseguro e exposto a um novo encontro com os assaltantes do posto C.

Dessa forma, vivia em constante tensão, pronto a reagir a qualquer estímulo, inseguro consigo mesmo por portar uma arma de fogo, nessas condições e, para agravar, a grande movimentação de pessoas criava uma situação favorável para que Guilherme encontrasse na multidão, pessoas com características físicas semelhantes às dos assaltantes, cuja identificação, precipitada e equivocada o colocava pronto para reagir, pois, além de perceber semelhanças, ele procurava identificar os “suspeitos” e ficava ansioso, temendo ser novamente assaltado, como é possível constatar nos seguintes relatos:

*Cê tá trabalhando ali, preocupado demais, ficava ali lembrando dos cara lá no posto C. Cê tava num setor movimentado, cê tava ali no meio do povo. Vinha alguém semelhante aqueles ladrão ali, cê achava, tava em tempo docê abordar a pessoa errada. (sic)*

*Aí, vinha alguns cara ali, a meu ver suspeito, eu pensava: ‘será que vai vim me assaltar?’ Tipo assim, algum tinha alguma semelhança com um dos que me assaltou: ‘será que é aquele, será que não é aquele?’ Aí, eu ficava preocupado com minha própria reação, antes de chegar perto de mim eu ia abordar ele. Ficava pensando muito nisso. (sic)*

Além de um novo assalto, Guilherme também temia ter sua arma roubada e, diante de tanta tensão, reagir à situação, sem pensar:

*Sentia inseguro comigo mesmo, né, igual nesse novo setor o movimento é muito grande até às 23 horas, né? Aí, ficava lá, muito tenso, ficava com medo de alguém passar e tentar tomar a minha arma de fogo, me assaltar, e mesmo com os colegas perto me sentia inseguro ainda. Às vezes, ia... tinha alguns furos em outro setor, a gente ia pra [outro setor], ficava no escuro, qualquer vulto já ia sacando a arma. Eu acho assim, a gente precipitava um pouco. (sic)*

Guilherme reconhece a influência do assalto em seu comportamento, chegando a relacionar sua menor tolerância às situações atuais, com essa experiência: “Às vezes, se não tivesse acontecido esse assalto, a gente tinha uma tolerância a mais. No meu modo de pensar, era isso. Eu tava pronto pra reagir a alguma coisa, antes de agir em alguma situação”.

Apesar de ter sido o setor onde foi assaltado, Guilherme gostaria de ter retornado ao posto C, porque acredita que se tivesse voltado para lá, ou para outro setor, sem movimentação de pessoas ou situações de estresse ou tensão, talvez pudesse ter ‘aguentado mais’:

*Eu voltei a trabalhar com o sentido deles me mandarem pro mesmo setor, eu não queria perder minha vaga lá no posto C. Lá, era tranquilo, dava pra eu conseguir ficar calmo, pensar na vida. Mas lá embaixo [novo setor], eu desanimei. (...) Mas eu tivesse voltado pro posto C, talvez eu ia agüentar mais, pra não perder o setor. (sic)*

Ele já não queria mais trabalhar, principalmente por não conseguir se adaptar às mudanças na sua rotina de trabalho, ao mesmo tempo em que constatava as mudanças em seu comportamento após o assalto. Vários acontecimentos ocorreram nesse mesmo período. O primeiro deles, considerado por ele como a ‘gota d’água’ para o agravamento do seu adoecimento, foi a sua separação, quando sua esposa saiu de casa, levando seus dois filhos:

*Eu acho que, às vezes, se não tivesse acontecido a separação, eu acho que até talvez daria pra eu continuar trabalhando. Descontrola muito, perder a esposa, os filhos sair, chorando. Ai, eu acho que juntou tudo no mesmo tempo. (...) Sei lá se a ficha do assalto foi cair depois, juntou isso aí. (sic)*

A separação do casal foi motivada pelos constantes atritos que Guilherme tinha com o sogro e o cunhado. A esposa não concordava com o fato de Guilherme não aceitar a conduta de seu pai e irmão, que realizavam furtos e roubos e queriam guardar os objetos na sua casa, bem como ficarem hospedados lá para fugir da polícia. Guilherme era terminantemente contra essas atitudes, e se recusava não só a acobertar os crimes, como também a deixar que seus filhos ficassem próximos a situações desse tipo. Além da separação, Guilherme viveu momentos de tensão com a família da ex-esposa, marcados por brigas e ameaças.

Duas semanas antes do assalto, Guilherme conseguiu vender dois barracões de sua propriedade em São Paulo. Com o dinheiro da venda, ele planejava construir barracões, para garantir uma renda extra para a família, chamando então, para essa empreitada, dois amigos de sua terra natal, que eram pedreiros. A obra foi iniciada antes do assalto, sendo que os trabalhadores dormiam em sua casa, mas, logo após o evento, o servente desapareceu, aumentando a angústia de Guilherme por se sentir responsável por ele, já que era analfabeto e não conhecia nada em Belo Horizonte.

O assalto, as mudanças em seu comportamento, as dificuldades em se adaptar ao novo setor, a insegurança e a tensão por ter de portar uma arma de fogo, a separação da esposa e dos filhos, os desentendimentos com a família da ex-esposa e o desaparecimento do servente, pelo qual se sentia responsável, fizeram com que Guilherme não conseguisse mais trabalhar. Acompanhado por uma psicóloga, foi encaminhado a um

médico psiquiatra e afastado por duas vezes, em dois períodos de cinco dias, respectivamente. No final do último afastamento, foi encaminhado ao INSS com o diagnóstico de Estado de Estresse Pós-Traumático (CID-10, F43.1) e de Episódio Depressivo Grave Sem Sintomas Psicóticos (CID-10, F32.2), elaborado pelo médico psiquiatra, que o acompanhava desde o primeiro afastamento.

Por apresentar vários sintomas relacionados à depressão, tais como: dificuldades para dormir; sobressaltos frequentes durante o sono; falta de interesse pelas tarefas rotineiras, a começar pelos cuidados com a higiene pessoal, ficando “mais dias sem fazer barba, sem cortar cabelo”, o médico psiquiatra prescreveu-lhe Amitriptilina<sup>31</sup> 25mg, que deveria ser ingerida em doses gradativamente maiores, até chegar a quatro comprimidos por dia, porém, Guilherme não utilizou o medicamento, por achar que eles causariam dependência e por não concordar em ficar ‘calmo’.

Em casa, não se interessava pelas tarefas do lar, para as quais contava, inclusive, com a ajuda da mãe, que veio do interior, para cuidar de sua alimentação e da casa:

*Eu ficava em casa deitado, dormia, passava do horário [de almoçar], eu perdia a fome, o corpo ficava ruim demais, só pedia cama. Minha mãe vinha, às vezes, arrumava a casa, fazia comida, eu não queria fazer nada. Tinha perdido o interesse nas coisa. (sic)*

Guilherme não demonstrava interesse em sair de casa, nem com a companhia de seus poucos amigos, que iam visitá-lo, mas não o conseguiam animar:

*Aqui, eu tenho muito poucos amigos, porque era de casa pro trabalho e do trabalho pra casa. Ai, no máximo, se eu tiver, é uns 10 amigos. Eles sempre iam lá em casa, eles me chamavam pra sair, eu não tinha vontade nenhuma de sair, queria ficar mais quieto em casa mesmo. (sic)*

Nesse período, Guilherme sentia-se solitário devido à ausência dos filhos, cuja situação agravou, segundo seu entendimento, o trauma decorrente do assalto:

*Foi difícil porque cê já tá com um trauma desse de assalto, cê chegar em casa, igual eu procurava chegar em casa depois que eu largava serviço o mais rápido possível, antes dos meninos tarem dormindo. Ai, cê tá em casa, cê sozinho ali, a casa vazia, sem seus meninos... (sic)*

No primeiro mês de afastamento, ainda chorava muito, não conseguia dormir nem comer direito e chegou a emagrecer dez quilos:

---

<sup>31</sup> Medicamento antidepressivo com propriedades sedativas. O efeito sedativo é, geralmente, manifestado rapidamente, mas a atividade antidepressiva pode se manifestar dentro de três ou quatro dias ou em até trinta dias. ([http://www.medley.com.br/bula/cloridrato\\_de\\_amitriptilina\\_comp\\_rev.pdf](http://www.medley.com.br/bula/cloridrato_de_amitriptilina_comp_rev.pdf), acessado em: 13/06/2009).



*Emagreci uns 10 quilos. Não tinha fome, às vezes, comia qualquer coisinha ali, já tava bom, não dormia direito, muito preocupado com as coisas, como ia ficar minha situação, meus menino, minha família. Tudo que aconteceu, abalou demais! Tava muito ansioso. Eu procurava ficar mais em casa, não saía, chorava muito, só chorar, chorar. (sic)*

Ele declara que chegava a pensar em suicídio algumas vezes, mas desistia ao pensar nos filhos e na falta que faria para eles:

*Vinha [pensamentos suicidas], de vez em quando, vinha. Chegava uma tristeza, ali, em casa, à noite, mas aí, eu pensava: 'se eu morrer, os meninos vão sentir falta de mim, não vai ter ninguém pra ajudar eles.' O que segurava mais era meus meninos, que não me deixava aprofundar no assunto. Mas vinha na cabeça, sim. Mas eu tentava de toda forma, desviar o pensamento. (sic)*

Guilherme pensou também em ir embora de Belo Horizonte, cidade vista até então como a oportunidade de 'fazer a vida' e ganhar dinheiro, pois sentia que todo o seu esforço no trabalho tinha sido em vão:

*Meu pai queria que eu fosse embora, tava preocupado comigo. Eu até falei com o meu tio: "ah, eu tô com ideia de ir embora mesmo, porque o que eu tinha aqui, o que me segurava mesmo aqui, era minha família, né? Agora, ela tá descontrolada, eu tenho é que ir embora mesmo. A gente faz o que faz, trabalha em dois empregos, corre risco, foi tudo em vão. (sic)*

Nessa época, contava com o apoio de sua mãe e de sua irmã, com as quais desabafava os problemas de sua vida, mas, ainda assim, sentia falta dos filhos, considerados por ele o 'melhor apoio': "Sempre minha mãe ligava, minha irmã também. Aí, sempre desabafava, já melhorava um pouco. Mas, se os meninos tivessem comigo, o melhor apoio que eu tinha era eles. Se eles tivesse comigo lá dentro de casa."

Como não estava tomando medicamentos nem contando com ajuda psicológica, os sintomas da depressão não melhoravam. Ele, então, passou a se dedicar exaustivamente ao trabalho, auxiliando os pedreiros, que eram seus amigos, na construção dos seus barracões, na tentativa de cansar o corpo, para que pudesse dormir e acalmar a mente: para não pensar no assalto, na separação e nos problemas com o sogro:

*Eu enfrentava [o trabalho] mesmo. Eu utilizava meu serviço pra distrair. Tinha um pedreiro que era muito meu amigo, aí, a gente trabalhava bastante mesmo, pra chegar à tarde pra ver se dormia. Tinha um companheiro que trouxe do interior que também era meu amigo, ficava comigo lá. Aí, era só trabalho. Trabalho, trabalho, trabalho. Nesse período que eu fiquei afastado, era só trabalho. (...) Quase não tinha tempo pra parar pra pensar, pra refletir*

*em qualquer coisa. À noite, lavava vasilha, roupa, adiantava o almoço pro dia seguinte. E ia nessa. E foi até terminar os barraco lá, e retornei de licença pra trabalhar. Eu procurava cansar bastante ali, na correria, pra chegar à noite e ter aquele cansaço de dormir. Eu já tava ruim pra dormir. Aí, depois, com o tempo, foi melhorando um pouco. Fui aceitando a situação, o que tava acontecendo, aí, fui melhorando um pouco. (sic)*

Guilherme reprimia quaisquer pensamentos relacionados aos problemas que enfrentara. O trabalho exaustivo era uma forma de bloqueá-los, mas as angústias e ansiedades relacionadas ao assalto apareciam com frequência, na forma de pesadelos: “Eu sonhava, durante o dia não pensava nisso não, porque não tinha muito tempo pra pensar nisso não. Ocupava minha cabeça com o trabalho, de propósito. Aí, sonhava com assalto, tiro, tudo”. Esses sonhos perduram até os dias atuais e são frequentes as cenas de violência, nas quais ele se vê armado e tentando reagir, inutilmente, a uma pessoa que atira contra ele:

*Sempre meu sonho envolve tiro, arma de fogo, sempre tem. Até hoje. Antes [do assalto], eu lembro que até tinha [esse tipo de sonho], menos, bem menos. Esses dias mesmo, sonhei que eu tava nesse setor que eu tô hoje. Tem um viaduto lá em cima, tinha uns cara aproximando, atirando, eu saquei o revólver e nada, mascava, sempre masca nos meus sonhos. As munições sempre tão ruim, sempre masca. Aí, na hora do aperto, quando vai acontecer mesmo, eu acordo. Sempre voltado pra armamento, tiro. Quase todos os meus sonhos envolve isso. Acordo todo suado, assustado. (sic)*

Além de se dedicar todos os dias, exaustivamente, ao trabalho, Guilherme afirma que “todo dia, tomava uma ‘pinguinha’ pra relaxar, antes de dormir. Tomava uma dose na hora da janta”.

Uma das maneiras encontradas por Guilherme para ‘preencher o vazio’, provocado pela ausência da família, era buscar seu filho mais velho, na época com três anos, para lhe fazer companhia, mesmo com a grande carga de trabalho nas construções: “Eu pegava um só, só o menino, que ficava mais tranquilo comigo. (...) Eu trazia ele pra, tipo assim, ficar perto dele, eu ficava mais tranquilo um pouco, né? Encher o vazio um pouco. Ele era um companheirão pra mim”, demonstrando que a companhia do filho era visivelmente um alívio para a solidão e tristeza que sentia:

*Quando meu filho tava comigo, era bem mais tranquilo. Quando ele não tava, principalmente na hora de dormir... entrava dentro de casa, eu já tinha o costume de ir lá, cobrir, trocar fralda, mamadeira, tudo. Chegava à noite, cê olhava o quarto assim, aquele vazio. Não tinha essa função pra eu fazer. Era complicado. (sic)*

Várias vezes, Guilherme afirmou que a separação foi a ‘gota d’água’ para o agravamento do seu adoecimento, uma vez que, o fato de ela ter ocorrido logo após o assalto fez com que ele ‘tirasse o foco’ desse acontecimento e das alterações que ele provocou em seu comportamento e se preocupasse mais em resgatar sua família. Após seis meses em casa, trabalhando arduamente, Guilherme foi retomando gradativamente sua vida. Pouco a pouco, voltou a se encontrar com amigos, a se interessar pelo mundo ao redor, a cuidar de si mesmo e de sua casa:

*Tinha mais disposição pra sair, trabalhar, tinha interesse em sair com amigo, colega, arrumar minha vida, procurar uma outra companheira. E o médico psiquiatra falava: “vamos tentar trabalhar, bom que você distrai também. Caso você achar que não tá bom, você volta aqui. (sic)*

De posse do laudo, emitido pelo psiquiatra e que autorizara o retorno ao trabalho, Guilherme foi autorizado pelo INSS a retornar à sua atividade, achando-se bem disposto para voltar ao trabalho. O vigilante acredita que o tempo, o trabalho e os filhos foram os principais responsáveis pela sua recuperação; que o trabalho com os barracos foi, simultaneamente, distração e fuga, pois, ao mesmo tempo em que ficava na companhia dos amigos de infância, cansava o corpo para que pudesse dormir e bloqueava seu pensamento, preocupando-se apenas com os problemas do cotidiano, ou seja, quaisquer pensamentos relacionados ao assalto, separação e conflitos com a família da ex-esposa eram distanciados. Com esses artifícios, conseguiu lidar com as ansiedades, frustrações e angústias, de forma a reduzir a maior parte dos seus sintomas:

Ocupava minha cabeça com o trabalho, de propósito. Antes do trabalho, só chorava, não conseguia dormir, comer, nada. Depois, fui distraíndo, fiquei ocupado naquilo tudo. Aí, o tempo foi passando, fui interessando de novo pelas coisas, fui aceitando a situação. (sic)

De volta à empresa de vigilância, Guilherme encontrou as dificuldades típicas de um empregado terceirizado: como não havia vaga na última empresa em que havia trabalhado, ficou na reserva, pronto a trabalhar em qualquer setor, segundo a necessidade. Contudo, poucos dias depois, surgiram duas vagas na empresa do posto C e ele foi escalado para retornar. Período em que passou a trabalhar à noite, em um estacionamento, e o qual ele considera tranquilo, por vários motivos:

*Movimento de pessoas, à noite é bem menos, e o setor é um estacionamento. Os funcionários também, à noite, chegou 23hs, quase ninguém trabalha mais. E qualquer barulho também é menos pra você perceber algum barulho, algum arrombamento. Assim, dá pra você ouvir mais que de dia. E tipo assim, eu gosto de fazer minhas obrigações em casa, e durante o dia, eu tenho mais tempo pra fazer as minhas obrigações. (sic)*

O setor onde Guilherme está alocado, atualmente, contém várias características que auxiliam na sua readaptação ao trabalho de vigilância. Uma delas refere-se ao mínimo contato com o público e à pequena movimentação de pessoas, sendo estas funcionárias da empresa, o que lhe permite conhecer todos que estão ao seu redor, diminuindo a tensão sofrida, quando isso não ocorre. Outro fator importante é o trabalho em equipe, com a qual Guilherme se identifica, dizendo que “dá todo mundo certo, todo mundo quer trabalhar certo, fazer suas obrigações”. Além disso, ele é solicitado para realizar rondas em determinados períodos, durante a noite, utilizando uma moto, o que possibilita que ele faça algumas pausas para descanso e alimentação.

No entanto, apesar de estar trabalhando sob condições que ele próprio julga favoráveis para seu restabelecimento, ainda é possível observar em Guilherme traços de excesso de atenção e de tensão, no seu dia a dia:

*Fico sempre atento. Igual se vai abrir um portão eu procuro estar observando por um buraco, se tem alguém por trás do portão, pra saída e entrada de pessoas. É nesse sentido. Depois do acontecimento eu tenho mais atenção nessas partes (...) Não vejo outros vigilantes agindo com tanta atenção. (sic)*

## HIPÓTESE DIAGNÓSTICA

Guilherme foi afastado do trabalho sob os diagnósticos de Transtorno de Estresse Pós-Traumático (CID-10, F-43.1) e de Episódio Depressivo Grave Sem Sintomas Psicóticos (CID-10, F-32.2). O Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho (2001) define o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (CID-10, F-43.1) como: “uma resposta tardia e/ou protraída a um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica. E, reconhecidamente, causaria extrema angústia em qualquer pessoa” (p. 181). Dessa forma, tanto o manual quanto a CID-10 apontam para a influência de fatores externos no desenvolvimento do referido transtorno, deixando claro que os antecedentes do sujeito e os fatores de personalidade são insuficientes para explicar os sintomas:

*Fatores predisponentes, tais como certos traços de personalidade (por exemplo, compulsiva, astênica) ou antecedentes do tipo neurótico, podem diminuir o limiar para a ocorrência da síndrome ou agravar sua evolução; tais fatores, contudo, não são necessários ou suficientes para explicar a ocorrência da síndrome. (p. 181)*

O manual acrescenta, baseando-se na CID-10, que uma das causas possíveis para o desenvolvimento de TEPT é a reação originada após assaltos no trabalho, cuja análise é corroborada por Figueira e Mendlowicz (2003), quando afirmam que o TEPT “é um transtorno de ansiedade precipitado por um trauma” (p. 14), sendo “o principal transtorno psiquiátrico associado aos acidentes e violências” (p.12).

Dentre os sintomas típicos do TEPT, segundo a CID-10, incluem-se:

*A revivescência repetida do evento traumático sob a forma de lembranças invasivas (“flashbacks”), de sonhos ou de pesadelos; ocorrem num contexto durável de “anestesia psíquica” e de embotamento emocional, de retraimento com relação aos outros, insensibilidade ao ambiente, anedonia, e de evitação de atividades ou de situações que possam despertar a lembrança do traumatismo. Os sintomas precedentes se acompanham habitualmente de uma hiperatividade neurovegetativa, com hipervigilância, estado de alerta e insônia, associadas frequentemente a uma ansiedade, depressão ou ideação suicida. (colocar página)*

Guilherme apresentou os primeiros sintomas do TEPT na semana posterior ao assalto, os quais se agravaram até o quinto dia após o evento. Nota-se que ele se recolheu em casa, privilegiando a companhia dos filhos, tentando evitar todos os pensamentos e as lembranças relacionados à experiência e, a partir dessa época, começou a sonhar com assaltos e situações, diante das quais ficava impotente, sem poder de reação ou de defesa. Quanto mais tentava conter as lembranças do evento, mais esses conteúdos apareciam na forma de pesadelos. Começou também a ter dificuldades em iniciar o sono, além de despertar à noite, atormentado, por pensamentos relacionados aos acontecimentos recentes, e a sentir-se ansioso, chegando a pensar em suicídio, embora não o tenha tentado.

Além disso, conforme mencionado anteriormente, Guilherme passou a viver em constante tensão, mostrando-se continuamente alerta frente às situações rotineiras do seu cotidiano. Imediatamente após o assalto, instalou um sistema de segurança em casa, com o qual monitorava o portão de entrada; fazia rondas antes de entrar em casa, verificando se havia alguma alteração nas ruas vizinhas; e prestava atenção nos carros estacionados próximos à sua casa, procurando ‘suspeitos’.

O fato de o problema de Guilherme ter sido diagnosticado também como um quadro de episódio depressivo, corrobora a afirmação de Meshulam-Werebe, Andrade e Delouya (2003) de que a depressão está entre as alterações psíquicas mais comuns que ocorrem após eventos estressantes de natureza excepcionalmente ameaçadoras. Margis (2003), ao estudar a comorbidade no Transtorno de Estresse Pós-Traumático, também constata que “os transtornos afetivos - depressão, distímia e mania, são duas a três vezes mais prováveis de ocorrer em pessoas com TEPT, quando comparadas a pacientes sem o transtorno.” (p. 17). Sendo os principais sintomas do Episódio Depressivo (F-32), segundo a CID-10:

*Rebaixamento do humor, redução da energia e diminuição da atividade, alteração da capacidade de experimentar o prazer, perda de interesse, diminuição da capacidade de concentração, associadas em geral a fadiga importante, mesmo após um esforço mínimo. Observam-se em geral problemas do sono e*

*diminuição do apetite. Existe quase sempre uma diminuição da auto-estima e da autoconfiança e frequentemente ideias de culpabilidade e ou de indignidade, mesmo nas formas leves.*

O diagnóstico de Episódio Depressivo Grave sem Sintomas Psicóticos (CID 10-F32.2), segundo a CID-10, é definido como: “o episódio depressivo, onde vários dos sintomas são marcantes e angustiantes, tipicamente a perda da auto-estima e ideias de desvalia ou culpa.”(sic) Assim, fragilizado pelos sintomas decorrentes do desenvolvimento do TEPT, Guilherme rapidamente apresentou os primeiros sinais de depressão: perda de apetite e emagrecimento excessivo, choro constante, insônia, desinteresse pelas pessoas e situações do seu cotidiano, negligência na higiene pessoal e nos cuidados com a casa, redução de energia e diminuição de atividade, fadiga constante, ao ponto de não querer se levantar da cama.

Kapczinski & Margis (2003) apontam que a rede de apoio à vítima, após o evento traumático, é um dos fatores que influenciam no desenvolvimento de TEPT, cuja afirmação é corroborada por Halpem et al (2005), ao considerar a grande importância do sistema de suporte social e ressaltar sua capacidade de minimizar ou potencializar os sintomas, explicando que a vítima que possui um forte suporte social, possui também maior possibilidade de superar o trauma sofrido, sendo que a qualidade desse suporte está associada a resultados positivos na saúde mental dos indivíduos.

Outros estudos (SLUZKI APUD HALPEM et. al. 2005) evidenciam que uma “rede pessoal estável, sensível, ativa e confiante” protege a pessoa contra doenças, atuando “como um agente de ajuda e derivação, afeta a pertinência e a rapidez da utilização dos serviços de saúde” e “acelera os processos de cura”, ou seja, um bom relacionamento é uma fonte geradora de saúde. Isso reafirma que a ausência de sistemas de apoio social e de coesão comunitária é um fator de risco que pode aumentar a severidade dos sintomas. Dialogando com essa concepção, Jacobson e Jacobson (apud HALPEM et al, 2005), defende que a vítima recupera-se melhor quando recebe apoio imediato e é capaz de compartilhar seu medo e raiva com familiares ou com uma equipe de saúde.

No caso de Guilherme, a princípio, podemos perceber o apoio da empresa, que o afastou do trabalho imediatamente e disponibilizou, através do convênio, atendimento psicológico que, possivelmente, ajudou-o naqueles primeiros dias, apesar desse atendimento não tenha apresentado a continuidade necessária.

Em contrapartida, ao retornar ao trabalho, Guilherme foi alocado em um setor com características que não favoreciam o seu restabelecimento, uma vez que, acostumado a trabalhar em setores de menor movimentação, justamente após o assalto, foi designado para um posto de grande movimento, no qual deveria portar arma de fogo. Nesse período, ele estava fragilizado, ainda sofrendo os impactos da situação traumática vivida, época também em que as alterações em seu comportamento começaram a se acentuar, no que tange à sensação de perseguição e ao excesso de atenção e cuidado para

com as pessoas, o que foi agravado pelo fato de trabalhar em um setor onde era obrigado a manter contato direto com a população.

Em um estado de hipervigilância, Guilherme sentiu perder o autocontrole. Ele passou a temer suas reações, já que se sentia constantemente sobressaltado, percebendo, na multidão, alguém semelhante aos assaltantes ou acreditando que alguém pretendia roubar sua arma e, como estava armado, temia pela sua vida e pela vida das pessoas ao seu redor.

Outro ponto que merece destaque, no que tange à rede de apoio a Guilherme, refere-se à perda de sua família, em especial, dos seus filhos, considerados por ele, como “o melhor apoio que eu poderia ter”. Ele coloca essa separação como a “gota d’água” para o agravamento do seu adoecimento, a qual podemos entender, analisando seus relatos, como a perda do último apoio, com o qual poderia contar para se restabelecer. Seus filhos, desde as primeiras entrevistas, aparecem como os principais motivadores de sua vida, sendo o trabalho, que ocupa um lugar central na sua história, representado, sobretudo, como um meio para oferecer conforto e futuro aos filhos.

Assim, no momento em que lutava para se restabelecer, Guilherme viu sua mulher e seus filhos irem embora, de maneira abrupta e inesperada, percebendo-se, naquele momento, realmente sozinho. Não é de se espantar, portanto, que ele tenha tido a sensação de que todo o seu esforço havia sido em vão, chegando a ter a ideia de voltar à fazenda, o que, para ele, significaria desistir dos seus sonhos.

Foi com o apoio de alguns amigos, de sua família e dos filhos, mesmo à distância, que, aos poucos, Guilherme conseguiu se recuperar, sem tomar qualquer medicamento. O trabalho que passou a exercer, ao construir os barracões, era cheio de significados, pois representava a possibilidade de garantir uma renda extra que se destinaria ao conforto dos seus filhos, além de configurar uma estratégia para exaurir seu corpo, obrigando-o a dormir e permitindo-lhe reprimir as lembranças que, naquele momento, causar-lhe-iam um sofrimento, além do que conseguiria administrar.

Dessa forma, aos poucos, ele foi se reestruturando, estabelecendo uma forma de conviver e de se apoiar em seus filhos, essenciais para ele. Com o tempo, passou a sentir menos os impactos do assalto e da separação, retomando a sua vida.

Guilherme não apresenta mais os sintomas de depressão, mas ainda é possível observar traços residuais do TEPT, em seu comportamento. A tensão, ou excesso de atenção, segundo ele, nas situações corriqueiras do dia a dia; a desconfiança, temendo estar sendo seguido em locais de grande circulação de pessoas; a aguda percepção de vulnerabilidades nas experiências banais do cotidiano e os constantes pesadelos relacionados a assaltos, nos levam a concluir que, apesar de aparentemente bem, Guilherme ainda conserva alguns dos sintomas do transtorno, mas que, considerando as suas condições atuais, não causam mais prejuízo a ele ou às pessoas ao seu redor. Entretanto, é claro que isso não invalida a necessidade de um acompanhamento, nem de uma atenção especial às suas condições de trabalho.







## CAPÍTULO IV

### A HISTÓRIA DE NORBERTO <sup>32</sup>

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Cassiana Machado Freitas Oliveira*

#### INTRODUÇÃO

Neste estudo, analisamos o caso do vigilante Norberto, 59 anos, afastado do trabalho e aposentado por invalidez, desde 2004, quando foi vítima de infarto.

Ao final de uma trajetória de trabalho de dezessete anos na vigilância, o estado de saúde apresentado pelo vigilante Norberto era bastante frágil e abrangia problemas ortopédicos, circulatórios e cardiovasculares e, mesmo após ter sido submetido a algumas cirurgias cardíacas, o trabalhador faleceu em 2009.

Antes de ingressar na área de vigilância, Norberto teve experiência na área militar, tendo exercido a função de policial militar por treze anos, além disso, trabalhou também como caminhoneiro, fiscal de ônibus e porteiro de um condomínio residencial, contudo, considera que as experiências como vigilante foram as que mais prejudicaram sua saúde, pois situações difíceis e penosas como estados de tensão prolongados, más condições de trabalho, “falta de apoio” dos gestores para lidar com os problemas, bem como a natureza violenta dos conflitos experimentados, atuaram como um somatório de fatores.

Por isso, nosso interesse é justamente identificar e esclarecer a relação entre sua experiência de trabalho como vigilante e os distúrbios de saúde diagnosticados. Trata-se de uma tarefa importante, uma vez que o relato de Norberto sugere que seus problemas de saúde, comumente tratados como doenças inespecíficas, podem estar relacionados especificamente às condições e às exigências do trabalho na vigilância.

---

32 Todos os nomes são fictícios. [infelizmente, o trabalhador faleceu durante a composição deste estudo de caso, em março de 2009, devido a outro infarto].

## A HISTÓRIA DE NORBERTO

Norberto nasceu em Nova Lima, Minas Gerais, sendo o filho mais velho de uma família de sete irmãos, quatro homens e três mulheres. Norberto tinha 59 anos e residia com sua esposa e seu enteado, na época em que faleceu. Era casado, pai de dois filhos: um rapaz, com quem tinha algum contato, e uma filha, cujo contato era bastante limitado pela distância.

Ao contar sua história, Norberto lembrou que aprendeu com seus pais o valor do trabalho, sempre colocado como uma prioridade. Da relação com o pai, extraiu o aprendizado de que é necessário respeitar os superiores, costume que seria ainda mais reforçado na época em que ingressou nas atividades militares, sendo que obediência e respeito à hierarquia eram fundamentais para ele:

*Isso para mim é a educação, de lidar com o povo, né? Saber respeitar, para ser respeitado. Respeitar os mais velhos. Isso que eu aprendi, fui aprendendo. Meu pai me ensinou isso aí. Aula, estudo, eu não tinha tempo. Chegava da aula, em vez de estudar eu ia buscar razão para tratar de criação. (...) A hierarquia é muito importante. Tem que respeitar. Nunca discutir com os superiores. Nós temos só um superior que é aquele lá de cima. Mas aqui na terra da Justiça... (sic)*

Ele relata ter sido bastante castigado fisicamente durante sua infância, a ponto de o fazer querer sair de casa, o mais rapidamente possível:

*No couro... os pais antigamente partiam para ignorância por qualquer coisa. A gente apanhava era debaixo de correia, chinelo, laço de boi mesmo. E naquilo ali a gente vai crescendo, crescendo doido para sair fora de casa. Senão não aguenta. É couro demais. Enquanto nos dias de hoje não tem isso. (sic)*

Aos dezessete anos, alistou-se no serviço militar, onde ficou por dois anos e cinco meses, tendo se mudado depois para Belo Horizonte.

## HISTÓRICO OCUPACIONAL

Antes de ingressar na área de vigilância, Norberto trabalhou como caminhoneiro, fiscal de ônibus, porteiro e como policial, permanecendo nesta última atividade por treze anos.

Ele considera que o trabalho na polícia proporciona autoridade e legitimidade ao profissional para atuar; enquanto a ação da vigilância, muitas vezes, não é respeitada pela sociedade.

Em 1986, ainda um pouco antes de ingressar na profissão de vigilante, trabalhou como porteiro de um prédio e, assim, compreende-se seu longo trajeto profissional, anterior à sua entrada no ramo de vigilância.

## O TRABALHO COMO VIGILANTE

Norberto ingressou na área da vigilância em 1987. Ao longo de dezessete anos de trabalho como vigilante, passou por diferentes segmentos dessa área. Permaneceu por treze anos em um *shopping center*, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, três anos na atividade de escolta armada e seis meses como vigilante em eventos, quando foi vítima de um infarto, sendo definitivamente afastado do trabalho e aposentado por invalidez.

### VIGILÂNCIA PATRIMONIAL EM UM SHOPPING CENTER

De 1987 a 2000, Norberto trabalhou em um *shopping center*, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, e seu cotidiano laboral era marcado por conflitos com marginais e assaltantes que lá frequentavam, devido à proximidade de um aglomerado de favelas. Dessa forma, devia evitar assaltos, agressões, tumultos e/ou depredações, sendo que a média diária de ocorrências criminosas, como furto, por exemplo, variava em torno de dez, segundo ele.

Ele considerava essas situações muito desgastantes, uma vez que as reações dos suspeitos e/ou criminosos eram, sempre, imprevisíveis e/ou violentas, chamando a atenção, o fato de que a falta de apoio para lidar com situações de trabalho difíceis, ocupava lugar de destaque em seu depoimento. A ausência de respaldo (ou a precariedade do apoio) para agir fora posta, por ele, como fonte de sofrimento e estresse para o vigilante.

*O cara, o vagabundo lá, esta lá embaixo e o vigilante lá de cima. E o vigilante acompanhando ele, o vagabundo. O vagabundo lá de baixo sacou a arma e atirou no vigilante e não acertou. O vigilante pegou a arma dele atirou e pegou no vagabundo. Quebrou o braço dele. O que a gerência tinha que fazer? Dar apoio pro vigilante. O vigilante foi o primeiro alvejado. Apoio? Se não fosse ele contratar um bom advogado ele estava pego. Ai o cara da Civil, que era décima segunda, por ser muito amigo do M. que era o coordenador de segurança, que agora esta lá em Valadares, o vigilante estava arreventado. E o gerente pode descer com ele e fazer o que tem que fazer. Eu hein? Então a gente pode morrer, vagabundo não pode. (...) Os chefes dos seguranças davam cobertura aos marginais. Passava muita raiva e ficava guardando, não podia soltar, se você soltasse a raiva era mandado embora, ficava prendendo aquilo e tinha que dormir com tranquilizante de tanto ódio, principalmente da chefia e dos marginais que nos agrediam fisicamente. Já rasgaram minha farda e quase tomaram minha arma, mas eu o dominei antes. (sic)*

É interessante notar que as emoções sentidas nessas circunstâncias, especificamente a raiva e o ódio, não eram expressas devido ao receio de demissão. Além disso, vale lembrar que, o próprio Norberto cultivara desde cedo o “hábito”, ensinado pelos pais e reforçado pelo serviço militar, de ser obediente à hierarquia.

A relação com a gerência e com os gestores de segurança era, para ele, fonte de “aborrecimento”, pois se sentia perseguido por um dos chefes, alegando que a sua competência e conhecimento sobre o trabalho “desagradava o superior”. Sobretudo, acredita que isso acontecia pelo fato de já ter “corrigido” essa pessoa, em certas situações, e de ser mais valorizado por outro supervisor, como relatado: “Por que meu serviço é um. Eu prestava serviço e ele, como chefe nosso, não prestava serviço nenhum. Eu tinha proteção. Nisso aí ele ficava revoltado comigo”.

Além dos conflitos interpessoais, o trabalho no shopping exigia que o vigilante permanecesse na postura de pé durante toda a jornada de trabalho, ou seja, oito horas, quase ininterruptas<sup>33</sup>.

*Ficava em pé e o peso sobrecarregava. O próprio peso do corpo, de ficar o tempo inteiro em pé, por que no Shopping é oito horas em pé. Era tempo de almoçar, jantar e voltar pro posto. Isso quando eu era vigilante. Depois passou pra agente de segurança, mas continuou a mesma coisa, em pé. Quando eu fui supervisor que eu tinha um pouquinho mais de descanso. Mas sofri demais. (sic)*

Norberto atribui seu desgaste mental ao contexto de trabalho e às situações conflituosas que viveu como vigilante, o que também teria ocorrido com vários de seus colegas que trabalharam no Shopping, que se estressaram e também tiveram problemas cardíacos, o que parece sugerir um padrão coletivo de desgaste, decorrente de condições específicas de trabalho.

*Aquilo vai acumulando na cabeça da gente. Supervisor do Shopping, todos eles que eu conheço e trabalhou comigo tiveram infarto. (...) Infarto. Olha, eu tive. O E. teve infarto. A. teve infarto. O coronel que comandava a gente teve infarto. O outro coordenador, que era tenente, teve infarto. Esses dois morreram. O F. infartou e morreu também. Foi infarto fulminante. Então, o problema é do Shopping. (...) Alguns entraram na justiça. Já foram lá medir, pra vê que o que acontece lá dentro, então, não sei. Falaram que não tem nada lá. (sic)*

O nervosismo decorrente das situações de trabalho atingia um ponto tal que se estendia às relações familiares de Norberto, o qual afirmou ter se tornado mais nervoso em casa:

*Nervoso demais. Em casa... Chegava em casa e descontava na família. O nervoso era qualquer coisa que a pessoa falasse comigo em casa, minha esposa falasse comigo ou meus filhos, eu já respondia mal. Má resposta, com ignorância e falta de respeito. Não queria saber de nada, cansado demais do serviço. (...) Não descontava, mas não tinha jeito né. Mas qualquer coisa que minha mulher pedia pra mim eu já respondia mal, nervoso dia e noite. Tinha até que tomar medicamento pra dormir.*

<sup>33</sup> Os problemas decorrentes dessas exigências do trabalho de vigilante já foram apresentados e analisados em outro momento deste estudo. Sobre isso, ver o tópico a respeito dos problemas acarretados pela postura de pé.

Nesse ponto de sua trajetória profissional, Norberto já fazia uso de medicamentos para amenizar os efeitos do trabalho sobre sua saúde e facilitar o sono. Essa tentativa de *medicalizar* os problemas do trabalho, obviamente, era insuficiente para resolver problemas, cuja origem estava em situações reais.

## VIGILÂNCIA NA ESCOLTA ARMADA

O período em que trabalhou como líder de uma equipe de vigilantes, na atividade de escolta armada, entre 2000 e 2003, é considerado por Norberto como um dos mais difíceis, no que se refere à carga física e mental de trabalho. Nessa época, juntamente com a equipe de vigilantes que liderava, realizava a escolta dos caminhões que carregavam cargas (produtos têxteis e outros). Isso implicava viajar por longos trajetos, seguindo o “ritmo de trabalho” dos caminhoneiros, para assegurar a proteção da carga.

*La pro Rio e quando voltava já me ligavam de novo.... Ai chegamos da firma, chega da escolta... Às vezes, eu nem chegava a ver minha esposa dentro de casa. O telefone já tocava chamando de volta para outra escolta. Ficava 15 ou 20 dias fora, já saía para outra. (sic)*

Nessas circunstâncias, a alimentação era seriamente prejudicada, pois ele afirma: “Se comesse salada não aguentaríamos de fome. A escolha do tipo de prato era em virtude dos horários. Tínhamos que adaptar aos horários dos caminhoneiros. Eles que escolhiam a hora de parar e tínhamos que ficar acordados escoltando.” (sic)

À hora da alimentação, a qual era basicamente composta de alimentos calóricos e gordurosos, aliava-se a longa permanência na posição sentada, sem a possibilidade de praticar exercícios físicos:

*Mas foi tudo juntando né, vai juntando tudo. Meu médico falou... A cardiologista falou que o que você vai juntando de raiva, estresse, tudo o que passou na sua vida vai juntando e um dia estoura. A alimentação em estrada, você não... só comida forte. Acabou de alimentar e já tá dentro do carro. Não faz exercício nenhum. Aquilo vai juntando. (sic)*

Ao contrário do que se poderia interpretar, não se trata de uma mera displicência no hábito alimentar, mas de uma imposição da função e das condições de trabalho. As refeições “pesadas” eram vistas como necessárias, uma vez que o almoço era a única refeição garantida e que podia ser feita em um período de tempo maior. Assim, ela deveria ser suficiente para mantê-los saciados, durante o dia todo.

Acompanhar o ritmo de trabalho dos caminhoneiros era uma tarefa particularmente difícil, segundo relata Norberto, isso porque eles paravam para dormir, apenas ocasionalmente, tendo em vista, a exigência da atividade de que permanecessem atentos,

mesmo durante o sono, a fim de assegurar a proteção das mercadorias escoltadas e dos colegas de trabalho.

*Parava pra dormir em alguns postos, mas ali dormia dois e ficavam dois acordados. O que que fazia? Dormir? Ninguém dormia. Como que vai dormir? Fingia que tava dormindo. (...) A gente tem que ficar sempre alerta né. Tá dormindo ali, mas sempre a gente não dorme, não tá descansando. (...) Sempre pensando na carga. Na carga e nos colegas. Vai que esses caras entra debaixo do caminhão e ninguém vê e pega a gente dormindo aqui. (sic)*

Seu relato sugere que a manutenção do estado de vigília é uma exigência da função e que impede a possibilidade de um descanso efetivo e reparador, notando-se que a situação de insegurança é inerente à escolta armada, uma vez que, os riscos de assaltos são recorrentes, sobretudo, pelo valor das cargas transportadas, o que contribui para um estado permanente de tensão, insegurança e vigília.

*Eu saia de casa pensando a mesma coisa por que era serviço de vigilante. É igual policia. A gente tá na rua e pode chegar um doido querendo tirar satisfação e pode partir pra violência. Eles não gostam de seguranças. A não ser a população, né? Marginal mesmo não gosta. O porquê eu não sei, porque mal pra eles a gente não faz. Eles que querem fazer mal pra gente. (sic)*

A trajetória de trabalho na escolta armada foi marcada também por situações potencialmente traumáticas como, por exemplo, o caso que ocorreu no estado da Bahia, em que um veículo, modelo Tempira, iniciou uma perseguição ao caminhão escoltado, o qual transportava uma carga de tecido avaliada em trezentos e cinquenta mil reais. Em certo momento, o veículo cercou o caminhão e seus ocupantes iniciaram o ataque, atirando contra o carro de escolta e vigilantes. Os vigilantes, na ocasião, em uma equipe de quatro, responderam ao ataque e também atiraram. Ninguém foi alvejado e a carga foi protegida, embora os vigilantes se sentissem inseguros devido ao armamento defasado que portavam (arma PT, revólver calibre 38 e escopetas). Norberto relatou que, quando se lembrava desse acontecimento, costumava sentir a ansiedade e o medo que viveu naquele momento:

*Eu pensei em Deus, só ele pra me proteger. Deus e minha família. Nós descarregamos o pente de 21 tiros, mais sete tiros que tinha na escopeta. Fomos todos nós. Acabamos com a munição nossa toda, tudo que tava nas armas acabou. Aí, eles foram embora. (...) A gente tá com um 38 aí, o vagabundo chega lá com uma AR-15 e começa a atirar. Como a gente vai reagir? Apesar de nós não termos o direito de tirar a vida de ninguém, mas eles também não tem o direito de tirar nossa vida. (sic)*

Os hábitos de higiene pessoal também eram sacrificados, em razão das exigências da função, das longas viagens e das paradas restritas. Conforme os relatos de Norberto, a higiene pessoal era precária, uma vez que, passavam dias sem a possibilidade de tomar um banho.

*Não dá pra trocar de roupa, não. Chega em casa naquele fedor, barba sem fazer, é triste. Uma vez no restaurante que a gente foi almoçar tinha gente que até tampava o nariz. Fazer o que? Fedendo, a gente tava fedendo mesmo. Colete, né? Colete soa pra caramba. (sic)*

*Você sai do carro, vai ao banheiro tomar um banho, naquela ida ao banheiro pra tomar banho tem outras pessoas entrando naquele banheiro ali. Se chega um assaltante ali e pega um, acabou. (sic)*

## VIGILÂNCIA EM EVENTOS

O período de trabalho no segmento de eventos foi o mais curto, indo apenas de maio a dezembro de 2004, contudo, Norberto relatou que as atividades eram intensamente estressantes. Sua jornada de trabalho era prolongada por mais de dezesseis horas, devido ao fato de a empresa de segurança ter ingressado recentemente no mercado e, assim, não dispor de um número suficiente de vigilantes para atender às demandas do serviço, de modo que, a fim de se manter empregado, ele sempre atendia às solicitações da empresa, mesmo sentindo-se desgastado, física e mentalmente.

*Ai era assim: trabalha segunda, terça, quarta, quinta, sexta e aí dava folga de um sábado por semana, mas se tivesse evento no sábado já não tinha folga, já ia pro evento. Era pior! Tinha evento que começava na base de 7 horas da noite 8 horas, terminava quatro, cinco horas da manhã. (sic)*

As condições salariais e contratuais nesse segmento também eram vistas como fonte de insatisfação, uma vez que a empresa não fazia o registro em carteira de trabalho e os valores pagos, por hora, eram baixos<sup>34</sup>. As condições materiais de trabalho, particularmente a ausência de abrigos para proteção contra as variações climáticas, e a baixa qualidade das refeições oferecidas, são aspectos enumerados por Norberto e que foram reforçados pelos resultados da pesquisa, como um todo.

O trabalho nos eventos era particularmente difícil para Norberto, que considerava que o barulho era “demais” e provocava-lhe “fortes dores de cabeça”, a saber:

*Esse tal de pop rock, essas musicas eletrônicas. Isso eu não aguento não. Trabalhei no Chevrolet Hall, estava tendo um evento lá de musica eletrônica, e aquilo ali tava, e*

<sup>34</sup> Para que o leitor possa ter uma ideia, desde 2010, os vigilantes que trabalham em eventos recebem, em média R\$ 7,02 (sete reais e dois centavos) por hora trabalhada, incorporado nesse valor o adicional noturno.

*eu não estava aguentando, a minha cabeça estava a tempo de explodir. Aí, eu descí entrei dentro do banheiro e estava dentro do banheiro também. Aí, eu descí fui lá pra baixo, o negócio estava me acompanhando. Eu não estava aguentando mais ouvir aquilo não. 'Não é possível', falei pro cara. Me manda embora! Deixa eu ir embora!. Não aguento isso mais não'. Nunca mais! (sic)*

## OS PROBLEMAS ORTOPÉDICOS

Norberto atribuiu seus problemas ortopédicos ao período de treze anos de trabalho nos shoppings, pois, antes dessa época, relata nunca ter apresentado problemas de postura, apontando os longos períodos trabalhados de pé como a principal causa de suas dores na coluna.

*Eu pedi pra ser mandado embora. Eu fui no médico de demissão, aí o médico me jogou o papo que eu não podia ir embora. Aí, eu falei com o doutor que eu tinha pedido pra ser mandado embora, por que eu tava com o problema de coluna e não tava aguentando. Eu tenho problema devido ao serviço no shopping. Aí, ele falou que era pra eu tomar medicamento que isso melhorava. (...) Hoje, eu vejo o resultado. (sic)*

Quando saiu do setor patrimonial e ingressou na escolta armada, Norberto alegou que suas dores não sumiram por completo, uma vez que o problema já havia se instalado, mas diminuíram, visto que o trabalho na escolta era realizado, quase o tempo todo, na posição sentada. Entretanto, posteriormente, ao mudar para o segmento de eventos, a ocorrência da dor se intensificou mais uma vez, pois o trabalho era feito de pé.

## A PATOLOGIA CARDIOVASCULAR

No ano de 2004, Norberto fez exames de rotina no IPSEMG e foi constatado que, além do índice elevado de colesterol, sua situação cardiovascular indicava uma obstrução de 95% de uma das artérias. O médico que o atendera suspendeu a medicação para hipertensão, que estava em uso, e não pediu outros exames, alegando que o caso não demandava, no momento, nenhum tipo de intervenção. Contudo, o vigilante relatou que após a suspensão dos medicamentos, passou a sentir-se cansado e, então, começaram as dores no peito.

Dois meses após a consulta, Norberto passou a sentir uma dor no peito, recorrentemente, vindo a sofrer um infarto do miocárdio<sup>35</sup>, no dia 12 de dezembro de 2004, apesar

<sup>35</sup> Um infarto do miocárdio ocorre quando há, repentinamente, a obstrução das artérias que fornecem sangue à parede do coração (artérias coronárias), geralmente ocasionada por um pequeno trombo (coágulo sanguíneo). Referências: INFORMEDICALS POLICLIN. Infarto agudo do miocárdio. Disponível em: <<http://www.policlin.com.br/drpoli/096/>>. Acesso em 25.01.2010.



do qual, no dia seguinte, o vigilante acordou às sete horas da manhã e saiu para o trabalho. Na época, trabalhava com a vigilância de eventos, em uma praça, cujas dependências alojavam uma decoração de Natal, onde sua função era resguardar esse patrimônio, proteger os transeuntes e visitantes.

Norberto declarou que os primeiros sintomas do infarto apareceram na forma de uma dor intensa no peito, que se espalhava pelos braços e subia até o peito; que sua respiração ficou limitada e o cansaço físico muito intenso, inclusive, quando tentava caminhar: qualquer distância, por menor que fosse, exigia-lhe um grande esforço e, rapidamente, sentia-se ofegante e sem forças para prosseguir, afirmando que era um “Cansaço de não aguentar andar”, pois “andava um pouquinho, (...) não tava aguentando mais nada”.

Norberto imagina que, nesse período, o estresse que estava vivenciando por causa de um colega de trabalho contribuiu para o acontecido. Ele havia se desentendido com um companheiro de serviço e a convivência com o mesmo lhe trazia preocupações, uma vez que pensava nisso constantemente, além de sentir desconforto e ansiedade.

*Fui embora pra casa com uma dor de cabeça... **Passando até mal de tanta raiva dele. Tremendo de raiva.** Mas pra mim não tinha problema nenhum sabe, por que eu não tava com dor nem nada. **Mas vendo ele todo dia... Depois que passou uns dias comecei a sentir mal. Começou a dor no peito,** uma dor aqui assim. *Aí, um dia de manhã, a dor foi subindo, vinha até aqui e descia outra vez. Eu tava... Dava uma voltinha, andava daqui até ali e já tava cansado. Ai, pensei, que é isso que tá acontecendo comigo? (sic)**

Ele afirmou que, quando sentiu que a dor no peito poderia ser algo mais grave, entrou em contato com um dos gestores da empresa de segurança e pediu a sua substituição no posto de trabalho, mas, apesar de garantir que enviariam um profissional o mais rápido possível, a empresa não o substituiu nem o liberou, fazendo com que Norberto permanecesse trabalhando até o fim da jornada, às dezenove horas. Norberto afirmou que, em um dos contatos com a empresa, cobrando agilidade na substituição, escutou de um dos gestores: “ah, mas aí você já tá enchendo o saco, hein?”.

*Aí, fui levando o dia até 19 horas que larguei o serviço. Cheguei em casa e a dor só aumentando, doendo mais. Ah, falta de responsabilidade da firma, né? Os funcionários estavam lá, os supervisores, eu liguei para eles várias vezes falando que estava passando mal, que é o que acontece nas firmas de segurança, é isso aí. Às vezes, o vigilante está passando mal, ele liga para o escritório da empresa, diz que está passando mal, mas ninguém dá ouvidos a isso. Eu liguei para eles desde 7 horas da manhã até às 7 horas da noite, infartado. Eu não sabia que era infarto. (sic)*

Ao fim da jornada de trabalho, o vigilante retornou para sua casa, acreditando se tratar de um cansaço apenas ou de uma noite mal dormida, por isso, ingeriu bicarbonato de sódio e foi dormir. Durante a madrugada, acordou com sudorese intensa: havia molhado todo o travesseiro. A dor persistia e ficava ainda mais forte, a qual ele comparou à de uma forte azia. Entrou em contato com o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU-192), que não tinha ambulâncias disponíveis naquele momento, mas o instruiu a buscar outros meios de ir para um hospital, visto que se tratava de um infarto. Então, Norberto saiu de casa, caminhando até encontrar uma viatura policial, para a qual pediu ajuda, sendo conduzido a um hospital.

No Hospital, recebeu os cuidados necessários e submeteu-se, inicialmente, a um cateterismo<sup>36</sup>. Após a constatação de que se tratava de um infarto do miocárdio, foi submetido a uma cirurgia cardíaca. Norberto tinha muito medo de ser operado e, somente após várias conversas com a sua esposa, aceitou o procedimento.

Após o ocorrido, aposentou-se por invalidez pelo INSS, mas a sua condição de saúde permaneceu frágil, prova disso, é que ele teve de se submeter a mais três cateterismos e a uma angioplastia<sup>37</sup>.

## O AFASTAMENTO DO TRABALHO

Norberto afastou-se do trabalho por invalidez e aposentou-se em outubro de 2007. Nesse período, experimentou sentimentos de menos-valia e “fechou-se em si mesmo”, mergulhando em um processo de “depressão”, segundo o relato de sua esposa, afirmando que “o comportamento dele mudou (...) ficou nervoso. Ele tava na ativa e de repente parou. Não teve aquele processo. (...) Acho que ele tava com muita depressão. Foi três meses na psiquiatra e depois falou que não queria mais. (sic)

A mudança no comportamento de Norberto retrata o papel central que o trabalho ocupava em sua vida, além de impor uma reflexão sobre os efeitos negativos da aposentadoria forçada<sup>38</sup>, nesse caso, imposta por condições de saúde e marcada pela noção de

36 De acordo com o Laboratório de Cateterismo Cardíaco/HEMODINÂMICA (Hospital de Clínicas da UNICAMP), o cateterismo cardíaco é “um procedimento invasivo, ou seja, um procedimento no qual é colocado um cateter, que é um tubo fino, comprido e mole, em uma veia ou artéria que são vasos sanguíneos que chegam até o coração, para estudos e diagnósticos. Pode ser feito pelo braço direito por dissecação (com um pequeno corte) e pelos punhos ou pelas virilhas por punção (com uma agulha)”. Disponível em: <<http://www.hc.unicamp.br/laboratorios/lab-cateterismo-prof.shtml>>. Acesso em: 25.01.2010.

37 Cf. idem A angioplastia coronária consiste na “introdução de um cateter balão na luz da artéria coronária, exatamente na porção média da lesão, sendo o balão insuflado com contraste radiopaco. O objetivo é a expansão do diâmetro luminal da artéria”. Referências.

38 A aposentadoria pode trazer para o sujeito a deterioração de seu papel social ou de danificações da parte do *self* (Zanelli, 1996). De acordo com Carter e Cook (1995), o impacto do processo de aposentadoria depende diretamente do papel que o trabalho desempenha na vida do sujeito. No caso de uma ruptura forçada com o mundo do trabalho, o impacto é ainda mais forte, tanto no nível de insatisfação pessoal, quanto no

“invalidez”: “Forte nada... Sirvo alguma coisa pra fazer dentro de casa, mas pra trabalhar mais eu não aguento. Não aguento correr, não aguento fazer nada.”

Durante os últimos oito meses de vida, período em que sua empresa decretou falência e ele viu-se impossibilitado de desenvolver algum trabalho que gostasse, Norberto interrompeu o uso dos medicamentos prescritos e começou a beber diariamente, passando a viver como “se não tivesse muito mais tempo de vida”, conforme observado por sua esposa.

As preocupações eram enormes e as condições financeiras não eram as melhores, uma vez que, Norberto ainda não havia recebido o dinheiro relativo ao seguro do trabalho a que teria direito e havia contraído dívidas no negócio da firma de vigilância, situação que escondia da esposa. Quando não mais foi possível ocultar sua delicada situação econômica, viajou para a casa de sua filha, onde o abuso do álcool se intensificou e ali Norberto sofreu outro infarto, dessa vez fatal.

## DISCUSSÃO DO CASO: A RELAÇÃO ENTRE O TRABALHO E OS DISTÚRBIOS CARDIOVASCULARES

No âmbito da literatura científica da cardiologia, afirma-se que não há uma causa única para os distúrbios cardiovasculares. Em geral, a doença pode estar relacionada a uma diversidade de fatores de risco, como: idade, sexo, hereditariedade, hábitos de alimentação e de vida (uso de fumo, álcool, sedentarismo, obesidade, colesterol elevado e pressão arterial elevada)<sup>39</sup>.

Recentemente, além dos fatores de risco já citados, vários estudos passaram a admitir a possibilidade de se pensar em uma correlação entre situações emocionais intensas, causadoras de estresse, e suas consequências fisiopatológicas, particularmente aquelas que afetam o sistema cardiovascular (Dimsdale, 2008; Shen et. al., 2008; Loures et. al., 2002; Lipp et. al., 2007; Filho & Júnior, 2003).

O termo estresse, emprestado primeiramente da física, foi utilizado por Hans Selye (1936) para se referir a uma ameaça real ou potencial à homeostasia, ou seja, ao equilíbrio físico do corpo. Atualmente, além dos estressores físicos delimitados por Selye (1936), os fatores psicológicos também são considerados como agentes estressores, plenamente capazes de provocar alterações fisiológicas e comportamentais expressivas. Lipp et. al. (2007), por exemplo, afirmam que certos padrões comportamentais individuais como a inassertividade, a inabilidade de defender direitos pessoais e a alexitimia<sup>40</sup> (dificuldade dos sujeitos

---

nível da própria saúde biopsíquica (Hornstein e Wapner, 1985), uma vez que a possibilidade da construção gradual da ideia de aposentadoria é substituída por um acontecimento incisivo e inesperado, impedindo a compreensão paulatina do acontecimento por parte do sujeito que o vivencia (Kimmel, 1990).

39 Cf. INFORMEDICALS POLICLIN. Infarto agudo do miocárdio. Disponível em: <<http://www.policlin.com.br/drpoli/096/>>, acesso em 25.01.2010.

40 A definição de “alexitimia” foi emprestada de Sifneos (1972), citado por Lipp, Frare e Santos (2007, p. 162).

de expressarem e identificarem suas emoções) podem influenciar diretamente a reatividade cardiovascular<sup>41</sup> de pessoas hipertensas.

Por participar das adaptações ao estresse, conjunto de modulações feitas pelo organismo, o sistema cardiovascular está “sujeito às influências neuro-humorais” (LOURES et. al., 2002). Os mecanismos fisiológicos que medeiam a passagem entre certos estados de estresse e suas consequências já foram explicitados por Loures et. al (2002), dessa forma, o que nos interessa é reconhecer a pertinência da correlação entre os estados de estresse mental e suas implicações para o sistema cardiovascular. De acordo com os autores: “O estresse mental pode, portanto, levar a um aumento da ativação plaquetária, aumento da viscosidade sanguínea e redução aguda do volume circulante plasmático” (Loures et. al., 2002, p. 526).

Filho & Júnior (2003, p. 324) entendem que “situações de estresse agudo acompanham-se de elevação transitória de pressão arterial”, embora ainda não esteja suficientemente comprovado que “a repetição continuada destas situações pode, por si só, elevar permanentemente a pressão arterial”, entretanto, os autores registram que “alguns estudos epidemiológicos (...) levam a sugerir que isto efetivamente ocorre”.

É importante lembrar que esses mesmos autores estabelecem uma relação entre trabalho, estresse e problemas cardiovasculares, afirmando que existem várias “situações presentes no ambiente de trabalho consideradas estressoras, em que existe a tendência de se correlacionar níveis altos de pressão arterial e/ou doenças cardiovasculares em geral” (Filho & Júnior, 2003, p. 324).

Dentre as situações citadas, Filho & Júnior (2003) destacam as seguintes:

*carga de trabalho; insatisfação, alienação, monotonia e frustração com o trabalho; conflitos interpessoais, falta de influência e competição no trabalho; insegurança no emprego; falta de oportunidade de promoção; grau de responsabilidade no emprego; horário de trabalho irregular; trabalho em turnos; trabalho noturno. (p.324)*

Ainda de acordo com Filho & Júnior (2003), “fatores como o estresse e a exposição ocupacional ou ambiental a substâncias tóxicas” podem estar relacionados a um número significativo de casos de doenças cardiovasculares, embora a proporção não tenha sido estimada. Provavelmente, isso se deu em decorrência das dificuldades de se estabelecer o nexos causal entre distúrbio cardiovascular e trabalho, pois, segundo eles, estabelecer uma relação causal entre a doença cardiovascular e o trabalho representa um desafio, uma vez que:

---

41 A reatividade cardiovascular pode ser definida como o conjunto de “mudanças de pressão arterial ou frequência cardíaca que ocorrem em resposta a uma situação ou evento específico” (Lipp, Santos e Frare, 2007, p. 262)

- a. "a doença cardiovascular é uma doença comum, mesmo na ausência de exposição a substâncias tóxicas;
- b. geralmente, não existem características clínicas e/ou anatomopatológicas que diferenciem as doenças cardiovasculares de origem profissional das de origem não profissional;
- c. substâncias tóxicas para o sistema cardiovascular provavelmente interagem com outros fatores de risco, levando à manifestação clínica da doença cardiovascular" (p. 313)

O próprio Ministério da Saúde do Brasil reconhece que o trabalho pode ser relacionado a algumas doenças do sistema circulatório como hipertensão arterial, angina pectoris, infarto agudo do miocárdio, parada cardíaca, arritmias cardíacas e doença aterosclerótica do coração e síndrome de Raynaud (DIAS, 2001).

No caso do vigilante Norberto, é possível identificar que vários (senão a maioria) dos fatores de risco estão presentes, mesmo antes de seu ingresso na vigilância. O hábito de fumar e de ingerir bebidas alcoólicas, cultivado desde cedo, a alimentação rica em gorduras e o histórico familiar (no caso, o irmão), depõem contra a hipótese de que as experiências de trabalho teriam sido as únicas responsáveis.

É pertinente esclarecer que nossa intenção não é afirmar que o trabalho, por si só, seria a causa da doença apresentada pelo vigilante, mas indicar como certas situações de trabalho podem ter influenciado o surgimento e/ou agravamento de sua patologia cardiovascular. Além disso, não podemos nos esquecer de que a alimentação rica em gorduras foi usada também como forma de atender a uma exigência do trabalho, no período em que trabalhava em escoltas, assim como não se pode descartar que o trabalho o tenha conduzido ao aumento do hábito de fumar e ao uso de bebidas alcoólicas.

É certo que os poucos documentos (exames médicos) de que dispomos não explicam as causas e o caráter singular do adoecimento de Norberto, os quais constataam apenas as modificações fisiopatológicas que culminaram no infarto. Para tornar mais precisa a análise deste caso, seria necessário ter submetido o trabalhador a uma série de exames médicos, ao longo de sua trajetória profissional, e acompanhar seu cotidiano de trabalho, visando identificar e compreender o impacto das exigências profissionais sobre sua saúde. Não tendo sido possível esse recurso, a caracterização da extensão e da gravidade dos impactos das situações de trabalho vividas, sobre a saúde do vigilante, centra-se, principalmente, em seus relatos e nos de sua esposa.

A respeito disso, é interessante notar que Norberto, sempre que interrogado a respeito de seus problemas de saúde, resgatava os relatos de seus médicos, dando a entender que concordava com eles:

***O infarto, segundo os médicos, foi comida com muita gordura, estresse demais... O estresse do trabalho né, que o serviço do vigilante eles falam que não faz nada, mas faz. Igual quando eu tava na escolta, a alimentação era só de restaurante, aí, acabava de alimentar e já voltava pro carro. Aí, eles falaram que acumula gordura na veia e dá o infarto. (sic)***

O que parece ser possível neste estudo, diante dos dados disponíveis, é destacar algumas das situações vividas por Norberto, que podem ter afetado, com maior ou menor intensidade, suas condições de saúde, como a contenção e a dificuldade de expressar suas emoções e/ou discordâncias nas situações em que vivenciou conflitos e agressões, comportamento também identificado pela esposa do vigilante como “recorrente”. A exigência de se trabalhar de pé, durante as longas jornadas de trabalho, e as vigílias prolongadas na escolta armada também devem ser consideradas nesse processo cumulativo de desgaste.

Quanto às condições materiais de vida e trabalho, é importante registrar que, desde jovem, Norberto tinha preferência por uma alimentação gordurosa, hábito que foi ainda mais potencializado durante a vigilância na escolta armada. Além disso, as situações estressantes vividas, consideradas como aquelas em que o vigilante se sentiu amputado em seu poder de agir e/ou contrariado (CLOT, 2006) merecem a devida atenção.

Esse último aspecto foi tratado por diversos autores, dentre eles, Freud (1892), quando falou do afeto que não foi expresso e do seu impacto na saúde:

Quando a reação é reprimida, o afeto permanece vinculado à lembrança. ***Uma ofensa revidada, mesmo que apenas com palavras, é recordada de modo bem diferente de outra que teve que ser aceita.*** A linguagem também reconhece essa distinção, em suas conseqüências mentais e físicas; de maneira bem característica, ela descreve ***uma ofensa sofrida em silêncio como “uma mortificação”, “mum fazer adoecer”*** (n.p.)

O ruído advindo do contexto de trabalho, particularmente no segmento de eventos, também tem sido considerado, por alguns autores, como um fator de risco para a hipertensão. Nesse ponto, é importante fazer uma reflexão sobre a recusa de alguns em aceitar o valor que atribuímos às explicações do vigilante para o seu adoecimento, os quais se recusam a admitir que certas situações da vida possam determinar e/ou desencadear problemas de saúde, visto que, para esses, diria Le Guillant (2006, p. 347), por sua própria “banalidade”, certos acontecimentos não seriam capazes de justificar o “fato singular”, que é a doença.

Porém, em nosso entendimento, os relatos do vigilante e suas explicações para as “causas” de seu adoecimento devem ser considerados como elementos preciosos para a investigação, porque refletem o contexto psicológico de seu trabalho e de sua vida, o qual é capaz de atuar sobre o indivíduo como uma *caixa de ressonância*, minimizando ou potencializando os efeitos de certas condições e acontecimentos (LE GUILLANT, 2006).

E não podemos negligenciar o fato de que o trabalho, sobretudo o trabalho como vigilante, ocupou uma posição de destaque na trajetória de Norberto. Seus depoimentos revelam que as situações vividas, no contexto dessa atividade, podem ser caracterizadas como fonte de preocupações e de fortes emoções e, conforme discutimos, relacionadas ao surgimento e agravamento de problemas de saúde. A trajetória profissional de Norberto representa um mural de quase todas as situações que descrevemos na primeira parte deste livro, acumulando em apenas uma pessoa as diversas exigências que pesam sobre subcategorias específicas, mostrando, apesar da diversidade dos empregos e das situações de trabalho, como a carga de trabalho se acumula. Esse caso funciona como uma síntese dramática, não apenas de uma história de vida, mas de toda uma categoria profissional, que dificilmente encontra alívio e repouso dos tormentos gerados pelo trabalho.







## CAPÍTULO V

### A HISTÓRIA DE RODRIGO <sup>42</sup>

*Carlos Eduardo Carrusca Vieira  
Cassiana Machado Freitas Oliveira*

Rodrigo nasceu em 1983, em uma cidade no interior de Minas Gerais. Estudou até o ensino médio e iniciou sua vida profissional no setor industrial, onde trabalhou por aproximadamente quatro anos, contudo, devido à baixa remuneração, decidiu buscar uma carreira mais promissora.

Sendo assim, Rodrigo viu a atividade de vigilante como uma alternativa, já que o grau de escolaridade mínimo exigido era a quarta série do Ensino Fundamental e a formação se realizaria em um período relativamente curto, de quinze dias. Esses atrativos o motivaram a se profissionalizar na área. Concluiu então o curso de formação de vigilantes e, seis meses depois, em 2006, obteve seu primeiro emprego como vigilante patrimonial, no entanto, permaneceu na área da vigilância apenas um mês e dez dias, tempo suficiente para que ele fosse vítima de um acidente que lhe causou a redução permanente de sua capacidade laboral e prejuízos diversos.

#### HISTÓRICO DO TRABALHO DE VIGILANTE EM UMA INDÚSTRIA MINERAL

O setor no qual Rodrigo trabalhava pertencia a uma empresa de exploração mineral. Ele atuava no turno noturno, em uma escala de doze horas de trabalho intercaladas, por trinta e seis de repouso, usualmente denominada '12x36'. Sua jornada de trabalho era de 19h às 7h e, durante a maior parte do tempo, permanecia sozinho, fato que lhe causava muito desconforto, pois, em função do isolamento, sentia-se inseguro e com medo de que algo pudesse lhe acontecer.

Seus receios não eram infundados, uma vez que a área onde trabalhava era reconhecida como um local onde os criminosos costumavam 'desmanchar carros' e 'desovar

---

<sup>42</sup> Para preservar a identidade do sujeito, adotamos nomes fictícios em todo o relato do caso.

corpos’, além disso, o difícil acesso ao local e a grande distância em relação à região urbana restringiam as possibilidades de obter auxílio ou apoio em eventuais situações de urgência, como roubos ou acidentes, sendo evidente que, nessas circunstâncias, o sentimento de tensão e insegurança se instalou com facilidade.

Na época em que assumiu esse posto de trabalho, Rodrigo diz ter recebido apenas ‘instruções superficiais’, por parte da empresa de vigilância, sobre o trabalho que deveria realizar. De acordo com ele, o supervisor sequer lhe foi apresentado, sendo que o seu contato era feito apenas pelo telefone e o mesmo ia ao setor somente no turno diurno, para resolver algumas situações como “entregar os contracheques e as cestas básicas”, de forma que, antes do acidente, Rodrigo não teve a oportunidade de o conhecer.

As primeiras impressões que teve sobre o seu ambiente de trabalho não foram as melhores e seus depoimentos ilustram as condições, que encontrou logo no primeiro dia:

*Da forma que eu conheci foi o seguinte: era uma área, no meio do nada, cheia de mato, só com uma terra vermelha. O negócio é assim, aqui é o container, você vai ficar aqui na porta, e quem entrar e sair você registra aqui. Atrás de você vai estar o maquinário, (...) e uma listagem com quem entra e quem sai. Ai, você confere na lista, a placa de carro, se tem crachá... Isso que ele me passou. (sic)*

*Lá, tinha perigo de onça, essas coisas... Só tinha um container com um banheiro químico. Nem luz tinha! A luz, a gente puxou do maquinário deles. (sic)*

*Depois disso, foi um mês e dez dias sem ver cara de ninguém. (sic)*

Nesse posto de trabalho, Rodrigo deveria controlar a entrada e saída na portaria, realizando a identificação e os procedimentos de autorização das pessoas que entrassem no local. De acordo com seus relatos, as condições do seu posto de trabalho eram péssimas e ainda era obrigado a conviver com os ruídos provocados pelas máquinas utilizadas para a sondagem de minério, os quais lhe causavam frequentes dores de cabeças. Ele afirma que, no período em que trabalhou como vigilante, jamais recebeu o equipamento de proteção individual (EPI), no caso, o protetor auricular e as máscaras de proteção contra poeiras.

O posto de trabalho não o protegia contra chuva nem frio, não havia água potável disponível, nem condições adequadas para a conservação dos alimentos e realização das refeições. As janelas do container, onde permanecia à noite, estavam emperradas e o banheiro estava sempre ‘imundo’, ‘sujo de terra’: “O banheiro químico era nojento e sujo. Desses que você vê em carnaval”, motivo pelo qual passou a “segurar a vontade” de ir ao banheiro até chegar em casa.

Sem a iluminação adequada, Rodrigo sentia ser praticamente impossível enxergar a área que deveria vigiar. Apesar de ter recebido uma lanterna, um fogareiro e um lâmpião, ele relata que esses equipamentos não eram suficientes, porque não eram capazes

de iluminar “quase nada”. A luz elétrica só foi obtida, mesmo que parcialmente, quando um dos vigilantes que atuava no local fez uma ligação elétrica improvisada no maquinário da empresa, que permanecia quase sempre ligado.

O único fogareiro disponível estragou em poucos dias, os alimentos azedavam por falta de aquecimento e de refrigeração. Em razão das más condições do posto de trabalho, Rodrigo optou também por não fazer refeições durante sua jornada, mantendo-se em jejum por períodos prolongados.

Além das condições precárias de trabalho, no lugar havia animais selvagens. Durante quase toda a sua jornada, o vigilante ficava dentro do pequeno container, com medo de ser atacado pelos animais ou, ainda, de tomar chuva forte e ventos frios, já que também não tinha equipamentos de proteção adequados: “Tinha cobra, onça... Uma vez coloquei a lanterna no meio do mato e vi aquele olhão. Aí, assustei e sai correndo né?” (sic)

Além das tarefas referentes ao controle do fluxo de pessoas na portaria, o vigilante afirmou ter recebido por meio de um colega a autorização do supervisor, a quem nunca havia sido apresentado, para acompanhar o motorista do “caminhão-pipa” nos seus deslocamentos dentro do terreno, de modo a viabilizar as atividades de sondagem de minério.

O local apresentava tantos riscos que o próprio motorista do caminhão requisitou à empresa de segurança uma escolta, que em princípio lhe foi negada. Entretanto, de acordo com o vigilante, a decisão foi revista e a empresa autorizou que o acompanhamento fosse feito pelo vigilante noturno, ordem que lhe foi repassada verbalmente pelo vigilante do turno diurno.

## O ACIDENTE DE TRABALHO

Em uma das viagens, às 02h10 da madrugada, com apenas um mês e dez dias de trabalho, Rodrigo foi vítima de um acidente que afetou sua vida pessoal e profissional: “(...) o caminhão carregou (de água) e, na volta, o caminhão deslizou, capotou três, quatro vezes até bater numa árvore e parar. Eu estava dentro da cabine junto com o motorista”.

No dia do acidente, estava chovendo muito e a estrada estava esburacada. O caminhão pipa, com pelo menos sete mil litros de água, deslizou e rolou ribanceira abaixo. Caiu por aproximadamente dez metros e só parou quando colidiu com uma árvore, momento em que Rodrigo foi jogado para fora do veículo e teve o osso de seu braço fraturado em duas partes, embora sua pele tenha ficado intacta<sup>43</sup>, também sofreu cortes na cabeça e em várias partes do corpo, devido aos estilhaços dos vidros dianteiro e lateral do caminhão-pipa.

Como o setor de trabalho não tinha rádios de comunicação, o vigilante, ainda atormentado pelo desastre, deslocou-se do local do acidente até o seu posto de trabalho para pedir ajuda. Ele utilizou um celular que, por acaso, o vigilante da escala anterior

<sup>43</sup> Trata-se de uma “fratura fechada”, conforme definição dada pela Fisioterapia e pela Medicina.

havia esquecido no posto, tendo sido socorrido por sua madrinha, para quem ligou pedindo ajuda. Ele explica que, como o lugar era afastado e isolado, quase ninguém saberia chegar lá, mas sua madrinha conhecia o lugar e, por isso, decidiu pedir sua ajuda, imaginando que ela chegaria rapidamente. Rodrigo relata essa situação com muita indignação, afirmando que, se o outro vigilante não tivesse esquecido o telefone, nesse dia, ele não teria conseguido pedir socorro, uma vez que seu celular pessoal havia caído na ribanceira, assim que ele foi lançado para fora do caminhão, durante o capotamento.

Ele recebeu o pronto atendimento em um hospital público e foi instruído pelo médico que o atendeu a fazer a “consolidação e junção dos ossos com o gesso”, para evitar os procedimentos cirúrgicos. Permaneceu dois meses com o gesso, o que não resultou em melhora do quadro apresentado, ao contrário, conforme explica e apresenta em vídeo durante a entrevista, “os ossos não foram juntados, eles se fecharam nas pontas, mas o braço não colou”.

## A POSTURA DA EMPRESA DE VIGILÂNCIA

De acordo com o vigilante Rodrigo, o episódio do acidente foi agravado pelo descaso com o qual foi tratado, após o acidente, pela empresa de segurança privada e pelo plano de saúde que atende os vigilantes patrimoniais. Tendo procurado auxílio da empresa de segurança, com o intuito de conseguir realizar a cirurgia, esta afirmou se tratar de questão a ser resolvida pela empresa responsável pelo plano de saúde da categoria. O plano de saúde, por sua vez, alegou não ser de sua responsabilidade cuidar de problemas advindos de acidentes de trabalho, uma vez que não oferece cobertura para esse tipo de ocorrência<sup>44</sup>. Ciente desse fato, a empresa de vigilância recomendou que Rodrigo que procurasse o Sistema Único de Saúde (SUS).

Durante seis meses, o vigilante suportou tal situação, o que causou sofrimento, desespero e revolta nele e em seus familiares: “Nunca foram [a empresa de vigilância] lá em casa me visitar, nem um telefonema!”. Além disso, ele teve de arcar com os custos dos medicamentos até conseguir o auxílio do SUS para a cirurgia e as sessões de fisioterapia, necessárias à sua reabilitação. Esse período foi particularmente difícil, como ele afirma: “Minha vida parou. De segunda a quinta (...) eu ficava por conta de fisioterapia. Não fazia nada! Imagina de janeiro a julho com o braço pendurado e depois de julho a dezembro com o braço imobilizado”.

O vigilante permaneceu com o braço quebrado e “desconectado”, “dobrável como uma mola”, por mais seis meses, sem a possibilidade de o utilizar para qualquer fim, uma vez que não houve êxito na junção dos ossos, sendo que apenas, após esse período, é que ele pode ser submetido à cirurgia pelo SUS.

---

<sup>44</sup> Precisamente, devido a esse fato, no decorrer do processo desta pesquisa, nossos contatos com o Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais reforçaram a necessidade de negociar junto ao Sindicato Patronal e ao Plano de Assistência dos Vigilantes, a pactuação de uma cláusula que incluísse na cobertura dos planos de saúde a assistência aos vigilantes, vítimas de acidentes de trabalho.

## A SITUAÇÃO ATUAL

Rodrigo ingressou com ação indenizatória contra a empresa de segurança e a contratante dos serviços de vigilância, pelos danos estéticos, materiais e morais sofridos, em função do acidente de trabalho. Manifesta também o desejo de acionar judicialmente o plano de saúde e as empresas, sob a justificativa de que, se tivesse recebido os cuidados necessários naquela ocasião, seu braço estaria em melhores condições, mas a longa espera até a realização da cirurgia pelo SUS resultou na redução do comprimento do membro e, conseqüentemente, de sua capacidade laboral.

Segundo Rodrigo, para contrapor os laudos apresentados pelo vigilante, o advogado da empresa de segurança solicitou novo exame, alegando que não houve perda da capacidade e da força do braço, como afirmado pela perícia médica, entretanto, essa dúvida do médico da empresa poderia ser facilmente sanada.

No decorrer do ano de estabilidade, Rodrigo passou por grandes dificuldades prestando serviços para a mesma empresa de segurança que acionou judicialmente, relatando que, ao retornar para essa empresa alguns meses após a cirurgia e depois da fisioterapia, passou por vários setores, sendo constantemente transferido:

*Tá péssimo, tão querendo me ferrar, tão cheio de pirraça. Já passei por mais de 10 setores, tá igual pingue-pongue. Já fiquei picando 2 meses na base, já fui para setor sujo, sem condições. (sic)*

Em uma das ocasiões, relata ter sido encaminhado para um posto de trabalho onde deveria ficar novamente sozinho, em meio a fezes humanas e de animais, sem local adequado para as refeições e água potável, o que aumentou sua revolta:

*Não comunicou nada pra mim, só chegou e disse pra eu ficar ali. No outro dia, eu voltei para a empresa e eles reclamaram porque eu disse que eu não era porco pra ficar naquele lugar. (sic)*

Rodrigo entendeu essas atitudes, aparentemente comuns no setor da vigilância, como uma estratégia da empresa para forçar seu pedido de demissão, fato que ficou evidente quando ele foi demitido, após quinze dias do término do período de estabilidade:

*Isso parece uma forma de me cansar para eu pedir conta. Forma de pirraça, porque não pode me mandar embora. O supervisor falou comigo: 'não vou discutir com você porque você não pode ser mandado ir embora'. (...) Cumpri o período de estabilidade só para não perder meus direitos. Engoli muito sapo. Fui jogado de um setor para outro. Aquele negócio... humilhações, bate boca com supervisor. (sic)*

Essas experiências levaram Rodrigo a concluir que não deseja permanecer na área da vigilância: “terminando essa área da vigilância, eu quero estudar e fazer outra coisa. Foi a primeira e a última vez, nunca mais quero ter uma experiência dessas”.

No caso de Rodrigo, segundo afirma, além de negar os fatos descritos por ele, a empresa de vigilância ainda o acusou, alegando que jamais lhe foram dadas ordens para acompanhar o caminhão. Além disso, alegou que, se Rodrigo optou por tal comportamento, deveria ser responsabilizado não só pelo próprio acidente que sofreu, como pelo maquinário, que poderia ter sido danificado quando ele abandonou o posto<sup>45</sup>.

## A SENTENÇA PROFERIDA

Os documentos e depoimentos apresentados pelas testemunhas, tanto do vigilante quanto das empresas de vigilância e contratante, foram desfavoráveis a Rodrigo. Um dos colegas de trabalho, também vigilante, relatou não ser comum a prática de acompanhar os caminhões-pipa na sondagem de minério. O supervisor da noite afirmou jamais ter dado a ‘ordem’ para que o vigilante deixasse seu posto de trabalho e acompanhasse o caminhão e declarou ainda que nunca recebeu solicitação dos motoristas para que isso fosse feito.

Dessa forma, não tendo sido juntados documentos comprobatórios da ‘ordem’ emitida, o Juiz não pôde, senão, refutar as demandas do vigilante. Concluiu-se assim que ele teria agido por sua ‘conta e risco’, ‘ficando caracterizada culpa exclusiva da vítima’.

## ANÁLISE DO CASO

É relevante notar que controvérsias como essa, entre vigilantes e supervisores, não são raras na vigilância nem difíceis de serem entendidas, considerando-se que as empresas de segurança privada e as contratantes emitem ‘normas contraditórias’ entre si. Os dados que obtivemos evidenciam justamente isso: a ausência de clareza quanto às normas de segurança a serem cumpridas pelos vigilantes.

De acordo com os dados quantitativos, **12,18%** dos vigilantes acreditam que há contradição entre as normas emitidas por chefes da empresa de vigilância, **15,42%** entre as normas emitidas por chefes da empresa contratante e, finalmente, **24,59%** afirmam haver contradição entre as normas proferidas por chefes da empresa de vigilância e

---

45 Os relatos de Rodrigo indicam que os problemas podem ter começado antes mesmo de sua contratação. Por se tratar de uma região distante, a empresa de segurança estabeleceu como pré-requisitos para o posto de trabalho: residir próximo ao local de trabalho e ser proprietário de motocicleta, uma vez que o acesso ao local era difícil e o transporte público não atendia à região. Ele relata que a sua admissão foi fruto de um acordo com a empresa de vigilância, uma vez que ele não possuía motocicleta, mas morava em uma cidade próxima. Para viabilizar a contratação, a empresa teria feito a ele a promessa de que, caso adquirisse o veículo para prestar os serviços, garantiria a ele certa “estabilidade” no trabalho, pelo menos pelo tempo necessário para quitar as parcelas referentes ao valor da moto.

contratante<sup>46</sup>. Isso significa que **mais de 50%** dos vigilantes percebem contradição entre as normas que lhes são impostas por gestores e supervisores. Acreditamos que esses dados poderiam contribuir para repensar a organização do trabalho dos vigilantes e reavaliar as formas de análise dos acidentes de trabalho, cuja responsabilidade geralmente é imputada às próprias vítimas.

Além disso, 34,25% dos vigilantes afirmam ter de realizar tarefas que não são compatíveis com a sua função, tais como: ‘favores internos’, ‘servir cafezinho’, ‘escortar trabalhadores para áreas externas’, ‘controlar estacionamento’, ‘atender telefones’, entre outros. Assim, pode-se notar que eles partilham ‘obrigações informais’, que não constam de seus deveres, mas que, se não forem realizadas, podem afetar a ‘visão das contratantes’, que geralmente interpretam as ‘recusas’ como ‘má vontade’. Eventualmente, como no caso do vigilante Rodrigo, essas tarefas podem prejudicar seu trabalho e, às vezes, sua saúde, pois, como não se pode realizar o trabalho, estando todo o tempo dentro das regras formais, elas mesmas contraditórias, em casos de erros e acidentes, sempre se pode encontrar um culpado.

Desse modo, no caso de Rodrigo, não parece difícil levantar a hipótese de que estamos diante da conhecida prática de responsabilização dos trabalhadores nas ocorrências de acidentes de trabalho, já estudada por vários pesquisadores (Vilela, Iguti e Almeida, 2004), casos em que as perícias e as análises dos acidentes dispensam a identificação e a análise dos fatos concretos, os quais determinaram os acidentes de trabalho, optando por ‘buscar os culpados’, atribuindo a culpa às vítimas, sob o pretexto ideológico de ‘atos inseguros’, ‘negligência’ ou ‘imperícia’. O desembargador Sebastião Geraldo de Oliveira, do Tribunal Regional do Trabalho (3ª Região) resume bem os ‘ganhos’ empresariais que são proporcionados pela ideologia do ‘ato inseguro’:

*Quando ocorre um acidente, as investigações, normalmente conduzidas por prepostos do empregador, sofrem forte inclinação para constatar um ‘ato inseguro’ da vítima, analisando apenas o último fato que desencadeou o infortúnio, sem aprofundar nos demais fatores da rede causal, até por receio das conseqüências jurídicas ou para não expor a fragilidade do sistema de gestão de segurança da empresa. Ademais, no campo da responsabilidade civil, quando fica comprovado que o dano ocorreu ‘por culpa exclusiva da vítima’, não cabe indenização alguma (Oliveira, 2010, p. 141).*

Agrava ainda mais essa situação o fato de que os vigilantes raramente recebem por escrito as ordens que devem obedecer, dificultando sua defesa. Na maior parte dos casos, as ordens são registradas pelos trabalhadores nos livros de registros que ficam guardados nos próprios postos de trabalho.

---

46 No total, foram respondidos 1.232 questionários, sendo oportuno indicar que 12,34% não responderam à questão sobre as ‘ordens contraditórias’ e 35,47% afirmaram não receber ordens desse tipo, número inferior à soma daqueles que afirmaram receber essas ordens.

De todo modo, mais do que um caso isolado, a história de Rodrigo confirma aquilo que constitui a queixa de muitos trabalhadores da vigilância: a má qualidade do tratamento dispensado aos vigilantes pelas empresas de segurança e pelas contratantes, assim como, em vários outros casos estudados, nos quais os vigilantes, após serem vítimas de acidentes de trabalho, ao invés de encontrarem amparo ou suporte, são acusados ou abandonados.





## CONSIDERAÇÕES FINAIS

### DA PESQUISA À AÇÃO

No decorrer deste estudo, os problemas identificados foram expostos para o Sindicato dos Vigilantes de Minas Gerais em relatórios mensais, produzidos pelos pesquisadores. Quando os dirigentes se debruçavam sobre o material fornecido pelos pesquisadores, encontravam subsídios para sua atuação política nas negociações sindicais. Assim, os relatórios da pesquisa tiveram um importante papel para o avanço das discussões acerca da melhoria das condições de trabalho dos vigilantes, uma vez que contribuíram para a composição das pautas de negociação e fundamentação das reivindicações.

Vários exemplos podem ser tomados a respeito disso, como é o caso dos problemas referentes aos calçados e coturnos oferecidos pelas empresas de vigilância aos trabalhadores. Conforme exposto nesta obra, em sua maioria, os vigilantes avaliam que os calçados que lhe são oferecidos são de má qualidade, o que contribui para aumentar o cansaço físico e para o aparecimento de calosidades nos pés e dores nos membros inferiores. A identificação desse problema permitiu negociar junto às empresas de vigilância a obrigatoriedade da certificação de qualidade dos calçados e coturnos oferecidos aos trabalhadores, o que passou a constar na CCT, da seguinte forma: “Os calçados fornecidos pelas empresas a seus vigilantes deverão possuir Certificado de Aprovação (CA) do INMETRO” (CCT, 2009. Cláusula quadragésima, § 4<sup>o</sup>).

O modo de gestão da força de trabalho na área da vigilância também ocupou lugar central nos depoimentos dos trabalhadores, durante este estudo, tendo sido possível identificar situações em que os vigilantes foram alvos de sanções descabidas. Um dos meios utilizados pelas empresas de vigilância para penalizar os trabalhadores, em particular aqueles que haviam sido advertidos por escrito por seus supervisores, era o de “cortar” a sua cesta básica. Evidentemente, essa situação era fonte de preocupação para esses trabalhadores que, sem o benefício, tinham de destinar boa parte de seu salário para a alimentação, prejudicando o custeio de outras despesas (domésticas, familiares, pessoais etc). O sentimento de estarem sendo injustiçados também foi relatado com frequência, devido ao fato de que não

é disponibilizado a eles espaço para se defenderem ou explicarem aos gestores os “fatos”, sob seu ponto de vista, a respeito dos acontecimentos relativos ao cotidiano de trabalho<sup>47</sup>.

Essa situação foi relatada em uma audiência, realizada na Delegacia Regional do Trabalho de Minas Gerais, em 2009, na qual estiveram presentes representantes da entidade patronal e do sindicato dos trabalhadores. Naquela oportunidade, a auditora fiscal do trabalho advertiu aos representantes das empresas de vigilância sobre o caráter ilegal desse modo de sanção, explicando que, uma vez beneficiárias do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT)<sup>48</sup>, que faculta às pessoas jurídicas a dedução das despesas com a alimentação dos próprios trabalhadores em até 4% do Imposto de Renda, as empresas não poderiam “suspender, reduzir ou suprimir o benefício do Programa a título de punição do trabalhador” ou utilizá-lo como forma de “premiação do trabalhador” (art. 6º, incisos I e II da Portaria MTE nº 03/2002).

Os diálogos com o Sindicato dos Vigilantes ratificaram também a necessidade de assegurar junto ao Sindicato Patronal e ao Plano de Assistência à Saúde dos Vigilantes, a assistência aos vigilantes vítimas de acidentes de trabalho, eventos não cobertos anteriormente. As negociações realizadas no início de 2009 se encaminharam nessa direção e possibilitaram a pactuação desse acordo.

Ao longo deste estudo, foi possível propor também uma reformulação da cláusula quadragésima quarta da CCT, que trata do Acompanhamento Psicológico<sup>49</sup> e sugerir a inclusão da obrigatoriedade de as empresas de vigilância informarem as “estatísticas de incidentes aos sindicatos profissionais”.

Entretanto, a despeito disso, o direito ao acompanhamento psicológico às expensas das empresas, raramente se efetiva, e os vigilantes que são vítimas de violências no trabalho são abandonados à própria sorte. Não obstante, conforme discutido nos capítulos anteriores, identificamos que a ausência de recursos de proteção à saúde, somada à prática da responsabilização e incriminação dos trabalhadores, têm atingido a sua saúde.

Essa ausência de apoio por parte da empresa de vigilância e da contratante, em

---

47 Essas diferenças de pontos de vista não se resolvem apenas pela política de participação, hoje em moda nas empresas. As diferenças repousam em determinações mais profundas das perspectivas que cada trabalhador desenvolve no trabalho, em função de sua experiência, sobredeterminada pela divisão social do trabalho. Quanto mais distante um agente (por exemplo o supervisor ou outro superior hierárquico) está de uma situação, menos ele conseguirá compreender as razões de um ator. Essa dificuldade opõe mesmo os colegas de trabalho, que emitem julgamentos severos entre si. No caso dos vigilantes e de outras categorias que lidam com o público, essas diferenças se manifestam também entre trabalhadores e clientes/usuários dos serviços. Reconhecê-las e criar espaço para um entendimento real requer ir além da participação formal ou da regra moral, colocando-se no lugar do outro e evidenciando as condições objetivas em que cada sujeito atua.

48 A propósito do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), consultar a Lei nº 6.321, de 14 de abril de 1976. [http://www.mte.gov.br/Empregador/pat/Conteudo/Cartilha\\_do\\_PAT\\_responde.pdf](http://www.mte.gov.br/Empregador/pat/Conteudo/Cartilha_do_PAT_responde.pdf)

49 A cláusula do acompanhamento psicológico prevê que todos os vigilantes envolvidos em incidentes, no exercício de suas funções, e que demandem acompanhamento psicológico serão assistidos por profissionais especializados, às expensas da empresa empregadora.

desobediência à cláusula do acompanhamento psicológico, previsto pela CCT, foi uma das razões pelas quais foi constituído o **Núcleo de Apoio Psicológico aos vigilantes vítimas de violência no trabalho** (NAPSI)<sup>50</sup>, fundado em março de 2010. Trata-se de um Núcleo que responde à necessidade de garantir assistência aos trabalhadores que são vítimas de eventos potencialmente traumáticos (assédio moral, sexual, agressões físicas e verbais, assaltos), tendo como principal objetivo prestar assistência psicológica gratuita aos trabalhadores da vigilância vítimas de violência no trabalho, causadora de perturbações na vida pessoal, social e profissional.

Enfim, parece razoável dizer que as ações decorrentes deste estudo, acima referidas, representam certo avanço, se considerarmos que, na conjuntura atual, as conquistas de direitos para os trabalhadores são tímidas, ao passo que as perdas são expressivas e frequentes.

## OS ATOS DE VIOLÊNCIA ENFRENTADOS PELOS VIGILANTES

Os atos de violência enfrentados pelos trabalhadores da vigilância têm sido noticiados pelos meios de comunicação, há algum tempo. A título de ilustração, cabe citar o *Jornal Estado Minas*, meio de comunicação impresso, de grande tiragem e popular em Minas Gerais, que publicou somente no ano de 2005, pelo menos oito matérias sobre a categoria dos vigilantes, com as respectivas “chamadas”:

- a. “Vigia torturado e morto por ladrões”;
- b. “Vigilantes baleados em assalto”;
- c. “Três vigilantes fuzilados: Em dois assaltos, um em Santana do Paraíso, no Vale do Aço, e outro em Juatuba, na Grande BH. Quadrilhas com armamento pesado atacam veículos da Rodoban e levam 6 malotes com R\$200 mil”;
- d. “Vigia reage e mata assaltante de banco: Novo golpe aplicado por quadrilhas é frustrado por segurança. Foragido que tentava dominar vigilante morre com quatro tiros”;
- e. “Ladrões metralham carro-forte na 262: Bando monta emboscada, fere seguranças e explode cofre. Corsa que passava na hora do ataque também é alvejado”;
- f. “Morte e pânico em assalto: segurança reage e é assassinado, após trocar tiros com bandidos que levaram malotes com valores de carro da Rodoban, no primeiro piso do estacionamento do BH Shopping”;
- g. “Juiz entrega-se à Justiça: sob ameaça de linchamento, Pedro Percy Barbosa de Araújo está no quartel do Corpo de Bombeiros. Multidão tentou invadir o local mas foi impedida. Vigia foi enterrado ontem”;

---

50 Núcleo de apoio psicológico aos vigilantes vítimas de violência no trabalho. Dados disponíveis em: <<http://napsi-trabalho.blogspot.com>>. E-mail: [nucleo.psicologia@yahoo.com.br](mailto:nucleo.psicologia@yahoo.com.br).

h. “Criminosos resgatam preso e levam armas: Três homens invadem distrito de Justinópolis, onde não havia policiais, baleiam vigia e soltam suspeito de assalto”.

Como é possível notar, as ações criminosas não atingem os trabalhadores da vigilância, de modo fortuito, ao contrário, os vigilantes têm sido os primeiros alvos das ações criminosas, como eles próprios afirmam. Com certa frequência, quando não resultam em óbito, as ações criminosas deixam graves sequelas psicológicas, sendo comum se encontrar trabalhadores afastados de suas funções por depressão e transtorno de estresse pós-traumático (TEPT), este último conceituado pela Classificação Internacional de Doenças (CID-10) como um distúrbio mental que acomete pessoas que vivenciaram catástrofes e situações de extrema violência<sup>51</sup>.

Deste modo, considerando que os assaltos podem ser fatais ou, conforme demonstra este estudo, geradores de problemas psiquiátricos graves, impressiona o fato de que a categoria ainda não tenha sido contemplada com o adicional de periculosidade<sup>52</sup>. Mas os problemas não param por aí.

## NEXO TÉCNICO EPIDEMIOLÓGICO (NTEP)

Os resultados apresentados neste livro ensejam uma importante discussão acerca do funcionamento do Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP) e das perícias de trabalhadores da vigilância.

Apresentado como importante instrumento para solução das dificuldades provenientes da sonegação da emissão da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) pelas empresas, o NTEP foi implementado em abril de 2007, tendo sido instituído pela

51 Alguns peritos e profissionais da saúde acreditam que os assaltos não devem ser considerados ‘acidentes de trabalho’ ou geradores de ‘traumas’ para os vigilantes. Justificam sua posição afirmando que, uma vez treinados para a função de vigilante, os profissionais estariam preparados para lidar com situações de violência (assaltos, agressões etc.), sem sofrerem os impactos desses incidentes. Assim, segundo eles, poder-se-ia afastar a hipótese de que os profissionais “devidamente treinados” adoecem em função de problemas relacionados ao trabalho. Ora, em nosso entendimento não é difícil notar que essa argumentação repousa em suposição arbitrária e absurda. Se o treinamento profissional realmente fosse capaz de “imunizar psicologicamente” os profissionais, não haveria vigilantes, policiais militares, bombeiros, guardas municipais ou médicos, afastados de suas funções por distúrbios mentais relacionados ao trabalho. Por isso, é necessário refutar essa argumentação, indagando: acaso, a formação ou treinamento profissional em uma dada função confere, a qualquer um de nós, a pretensa “imunidade psicológica”? Seriam os fatos da vida tão desprovidos de poder e sentido, a ponto de se poder considerar que qualquer um, bastando ter sido “treinado para a função”, está livre da ameaça da doença mental? (cf. Vieira, 2009).

52 A propósito disso, sugerimos consultar o Processo: nº: 00304-2006-043-12-00-3 Ementa: ADICIONAL DE PERICULOSIDADE. EXPOSIÇÃO HABITUAL AO RISCO EM PERÍODO REDUZIDO. **A exposição habitual ao risco, ainda que seja em período reduzido, não exime o empregador do pagamento do adicional de periculosidade.** A possibilidade diária de o empregado ser vítima da ocorrência de infortúnio é o que basta para configurar a exposição permanente de que trata o art. 193 da CLT. - Juiz Jorge Luiz Volpato - Publicado no TRTSC/DOE em 12-05-2009.

Medida Provisória n. 316, de 11.08.2006, posteriormente, convertida na Lei 11.430, de 26.12.2006<sup>53</sup>.

O NTEP aponta para a existência de relação entre a lesão ou agravo e a atividade desenvolvida pelo trabalhador, a partir do cruzamento das informações do código da Classificação Internacional de Doenças (CID-10) e do código da Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE)<sup>54</sup>, utilizando parâmetros epidemiológicos como critério para o estabelecimento do nexos de causalidade entre o agravo à saúde do trabalhador segurado e o trabalho por ele exercido, conforme disciplina a Lei 8.213/91:

*A perícia médica do INSS considerará caracterizada a natureza acidentária da incapacidade quando constatar ocorrência de nexos técnico epidemiológico entre o trabalho e o agravo, decorrente da relação entre a atividade da empresa e a entidade mórbida motivadora da incapacidade elencada na Classificação Internacional de Doenças - CID, em conformidade com o que dispuser o regulamento. (art. 21-A, incluído pela Lei 11.430/06).*

Do ponto de vista jurídico, o NTEP promove uma modificação importante ao inverter o ônus da prova, ou seja, antes, na ausência da emissão da CAT, era necessário que o segurado provasse que adquiriu a doença em função do exercício de sua atividade profissional, agora, uma vez constatado que a doença apresentada pelo trabalhador segurado é típica de uma dada atividade econômica, o nexos causal é presumido<sup>55</sup>, cabendo ao empregador provar o contrário<sup>56</sup>.

Dessa forma, considerando o fato de que o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) consta da lista do NTEP como uma doença típica da atividade econômica da segurança privada, por quais razões, ele não foi aplicado nos estudos de casos apresentados e os vigilantes imediatamente contemplados com o benefício do auxílio doença-acidentário?

Uma das possíveis explicações pode ser encontrada no fato de os trabalhadores terem sido atendidos pelos peritos do INSS, antes de abril de 2007, quando o NTEP foi implementado, entretanto, embora pareça razoável, essa justificativa não é a única e, tampouco, parece a mais correta, já que, em 2001, o Ministério da Saúde publicou um manual de procedimentos que aborda as doenças relacionadas ao trabalho<sup>57</sup>, no qual o TEPT é clara-

53 O NTEP foi incluído na Lei 8213/91 e regulamentado pelo Decreto nº 6.042/07.

54 MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. Nexos Técnico Epidemiológico. Disponível em: <http://www.previdenciasocial.gov.br/conteudoDinamico.php?id=463>. Acesso em: 02/08/2010.

55 Em particular o art. 2, §3º da Instrução Normativa INSS/PRES N. 16 - de 27 de maio de 2007, DOU de 30/03/2007.

56 MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO. Audiência Pública sobre Nexos Técnico Epidemiológico Previdenciário será realizada pelo FEPMAT e Ministério Público do Trabalho em Natal. Disponível em: <http://www.prt21.mpt.gov.br/imprensanoticias.php?pagina=80&noticia=52>. Acesso em 02/08/2010.

57 MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. Doenças Relacionadas ao Trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde. Brasília: Ministério da

mente definido como um transtorno, cujo nexa com o trabalho é admitido e presumido, quando os trabalhadores enfrentam situações de violência e de ameaça à vida.

Não é difícil notar que, nos casos apresentados nesta obra, os vigilantes enfrentaram situações exatamente como as que foram descritas acima, desse modo, o não-estabelecimento do nexa causal e a não-concessão do auxílio-doença acidentário só se justificaria pelas seguintes razões:

- pelo desconhecimento do quadro clínico do TEPT, o que levaria os peritos a diagnosticar o transtorno mental apresentado pelo trabalhador, sob códigos da CID-10 distintos desse distúrbio e não inclusos na listagem de doenças típicas da atividade ocupacional do NTEP. Como bem pontuam Melo e Fiks (2006), o conceito de TEPT tem sido pouco utilizado por profissionais da saúde, porque muitos desconhecem esse transtorno, enquanto outros preferem valorizar sintomas e comorbidades desse diagnóstico como transtornos de ansiedade, depressão, dissociação, pânico, entre outros;
- pelo fato de o trabalhador sequer ter sido afastado pelas empresas de vigilância, após ter vivenciado o assalto, não sendo sequer periciado pelo INSS ou por profissionais da saúde mental, tendo continuado o exercício profissional, mesmo doente, até que o trabalhador apresentasse uma enfermidade física mais óbvia como, por exemplo, doença cardíaca;
- em função da inexistência do nexa, exceção admitida pela Lei 8.213/91, caso em que os empregadores teriam que provar a sua inexistência, o que não ocorreu em nenhum dos casos estudados.

Em nosso entendimento, considerando os casos expostos nesta obra e outros atendidos pelo Núcleo de Apoio Psicológico aos vigilantes vítimas de violência no trabalho (NAPSI), o mais correto é entender que o NTEP nem sempre é utilizado, quando se trata de doença psíquica, principalmente, porque os vigilantes sequer são afastados de suas funções depois de enfrentarem assaltos ou violências no trabalho. Aliás, vale lembrar que, conforme exposto no capítulo sobre a saúde dos vigilantes, constante desta obra, 61% dos trabalhadores que disseram ter enfrentado assaltos afirmam que não foram afastados do trabalho, após o episódio potencialmente traumático.

Além disso, é prudente alertar que há casos de vigilantes que foram vítimas de diagnósticos incorretos, por parte de peritos e médicos psiquiatras. Vieira (2009), por exemplo, analisa o caso de um vigilante acometido de TEPT, logo após ter enfrentado um assalto na agência bancária onde trabalhava. Ao analisar o laudo emitido por uma perita judicial e o parecer dos peritos assistentes, acerca das condições de saúde desse vigilante, no âmbito de uma ação indenizatória por danos morais que ele movia, o autor apresenta

evidências de que as experiências de trabalho na vigilância e o assalto enfrentado deveriam ter sido considerados como fatores determinantes no surgimento do distúrbio, do qual o vigilante foi vítima. Entretanto, no curso da ação, os peritos concluíram não haver nexos causal entre os distúrbios mentais apresentados pelo vigilante e a sua ex-atividade, fato que embasou a sentença proferida pelo magistrado, desfavorável ao trabalhador.

Não é difícil perceber que os argumentos empregados pelos peritos para contestar a existência do nexo causal e o TEPT, que sequer foi percebido por eles, repousam em suposições inaceitáveis e, em certos casos, absurdas. No caso em questão, o médico perito-assistente da instituição bancária afirmou, por exemplo, que o vigilante desempenhava tarefas rotineiras, sem qualquer agente estressor especial, assegurando também que o episódio do assalto “foi um evento rápido, sem resistência de quem quer que fosse resolvendo-se sem desmembramentos para todos”.

Note-se que o perito não realizou uma análise do histórico ocupacional e do cotidiano real de trabalho dos vigilantes, de forma que, além do completo desconhecimento sobre o cotidiano dos vigilantes bancários, que justifica suas afirmações, não é difícil notar, afirma Vieira (2009), que as constatações do perito nos dão a impressão de que o assalto foi um evento *insignificante*, na contramão das evidências mais recentes sobre as graves consequências decorrentes dos assaltos, e em plena discordância com os relatos feitos pelo próprio vigilante:

*Eu vendo o cara [assaltante] assim... eu poderia morrer a qualquer momento, entendeu. Então essa cena você não esquece. É uma cena que você fala assim: eu poderia não estar vivo. O que que eu ia deixar pra minhas filhas...? Um segurinho de quarenta e poucos mil e mais nada... (sic)*

É uma coisa que não sai da sua mente. É um pânico, é uma coisa assim é... às vezes você olhou, você deparou com algo que... se você vê uma pessoa que tem a fisionomia daquele... do bandido, você já quer sempre sair fora dele... aí já vem toda aquela imaginação todinha. (sic)

*Depoimentos do vigilante Ricardo, citados por Vieira (2009).*

Por sua vez, chamada pela perita judicial para complementar a avaliação, a médica psiquiatra concluiu que o vigilante era portador de um transtorno delirante ou paranóia, com presença de componente psicótico no padrão da enfermidade apresentada. Concluiu também que, uma vez formado para a profissão de vigilante, não se poderia falar em doença mental, em decorrência do episódio do assalto. Então, sem considerar os laudos emitidos pelos médicos psiquiatras que o atenderam anteriormente, inclusive aqueles do INSS que registraram a ausência de sintomas psicóticos, a perita supôs que o vigilante ingressou na profissão doente e (*pasmem!*) que pessoas treinadas para a função estão livres da ameaça de doença mental.

Por fim, o perito-assistente contratado pela empresa de vigilância tentou descaracterizar o TEPT, do qual o vigilante foi vítima, apresentando argumentos que nos levam a pensar em distúrbios orgânicos. Entretanto, é evidente que o seu diagnóstico não é capaz de explicar os sintomas típicos do TEPT, apresentados pelo vigilante e, tampouco, o fato de ele ter sido afastado logo após o assalto enfrentado.

Por isso, pode-se afirmar que as conclusões dos peritos só foram possíveis, porque ignoraram completamente o peso das experiências de trabalho, vividas pelo vigilante, ora desqualificando as situações vividas, ora pressupondo que há coincidência entre as situações simuladas na formação profissional e as situações reais com as quais se depa-ram (Vieira, 2009). Os peritos fundamentaram-se na tese de que os distúrbios mentais só podem resultar de pré-disposições pessoais, orgânicas ou psíquicas, e desprezaram o valor de situações como assaltos, ameaças à vida, homicídios, impossibilidade do gozo de férias, por longos períodos de trabalho, entre outras, como argumenta Vieira (2009). Assim, a conclusão de ‘inexistência do nexo’ resulta mais de suas convicções teóricas e ideológicas, do que do exame dos fatos e dados concretos.

Assim, se o estabelecimento do nexo causal é, por natureza, tarefa árdua, quando o assunto são os distúrbios psíquicos, desencadeados e/ou produzidos pelo trabalho, ainda pouco reconhecidos inclusive pelos órgãos previdenciários (Jacques, 2007), as dificuldades ampliam-se, uma vez que “o efeito do trabalho sobre a saúde é muitas vezes silencioso e não apreendido pelo saber estritamente médico” (Assunção, 2003, p. 1013). A elucidação do nexo é sem dúvida uma tarefa complexa, pois a relação entre os distúrbios mentais e trabalho não é visível e imediatamente perceptível, nem aos próprios trabalhadores.

Nesse sentido, concluímos que a efetiva utilização dos parâmetros epidemiológicos poderia contribuir para que os vigilantes e outros trabalhadores tivessem seus direitos contemplados, ao serem acometidos por males produzidos por sua atividade profissional, no entanto, eles precisam ser acompanhados após incidentes traumáticos, afastados e periciados para que isso possa ocorrer.

Sendo assim, o diagnóstico correto da relação entre o quadro clínico apresentado pelos trabalhadores e o trabalho, seguido de seu encaminhamento para o INSS, cumprem um papel decisivo no estabelecimento do nexo causal e na proteção dos vigilantes, para tanto, a parceria com os Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST)<sup>58</sup> pode ser uma alternativa viável e adequada, desde que as equipes multidisciplinares que ali atuam estejam capacitadas para reconhecer os efeitos mais sutis do trabalho sobre a saúde.

---

58 Para conhecer mais sobre o CEREST/MG, sugerimos o site: <http://www.hc.ufmg.br/crest/>.



## A VALORIZAÇÃO DOS TRABALHADORES DA VIGILÂNCIA

Em um rápido balanço, é possível dizer que este estudo pode contribuir para a valorização dos profissionais da vigilância, que geralmente são mal interpretados pelo público e pela mídia. De forma diferente do que se costuma pensar, não é a ‘falta de controle das emoções’ o traço característico do comportamento desses trabalhadores.

A pesquisa junto aos vigilantes e a outras categorias que são submetidas à pressão emocional intensa mostra que a perda de controle é exceção e um evento extremamente raro, bem mais do que se poderia esperar, não fosse a extrema competência desses trabalhadores sobre as emoções, tanto as suas quanto as daqueles com quem lidam nas situações de conflito.

No entanto, como esse trabalho cotidiano não aparece quando é bem sucedido - o que acontece na grande maioria das vezes -, parece que ele não faz parte da qualificação profissional, quase sempre colocada em questão, quando a situação foge ao controle. Sendo assim, os supostos “exageros”, como qualquer outro “erro” cometido por profissionais qualificados, não se explicam apenas pela carga emocional, algo que é corriqueiro na atividade dos vigilantes, em todos os segmentos analisados, mas, para que esse trabalho emocional se realize a contento, as relações com os colegas do ambiente profissional devem ampliar a capacidade de regulação coletiva. Assim, o forte senso de profissionalismo e as competências emocionais, desenvolvidas no decorrer da profissão, aliadas às estratégias dessa regulação, dão a esses profissionais a força necessária para se contraporem às pressões externas.

Em sua maioria, os vigilantes adotam comportamentos e atitudes mais flexíveis, que eles sintetizam da seguinte forma: “Para ser vigilante tem que ter bom senso”, o que se mostra como um atributo de sua competência profissional, definidora de sua identidade. No trabalho dos vigilantes, os conflitos são intensos e o “bom senso”, a sabedoria e a competência para lidar com normas conflitantes, com os hábitos e as tendências mais comuns das pessoas devem ser desenvolvidos, a partir do aprendizado prático da profissão, em situações reais. Nesse sentido, vale a pena retomar a consideração de Barros e Lima, F. P. A. (2008) sobre os ‘atos de violência’ no trabalho:

*(...) a forma como o trabalho é organizado, as contradições do trabalho real, nos ajudam a entender o que torna possíveis atos de extrema violência: não sua banalização, a vulgaridade de pessoas despreparadas, o desprezo pelo outro, mas a complexidade das situações de trabalho que coloca exigências extremas, quase insuportáveis mesmo para pessoas que normalmente são sensatas. (p. 28)*

## ALCANCES E LIMITES DO ESTUDO

A profundidade alcançada por este estudo pode ser atribuída a dois fatores principais: à composição da equipe e à perspectiva metodológica, adotada pelos pesquisadores, baseada nos conhecimentos da Ergonomia da Atividade e da Psicologia do Trabalho.

Em relação à composição da equipe, evidentemente, poder-se-ia ter tirado maior proveito do material empírico recolhido pelos pesquisadores, se essa fosse ainda mais ampla e heterogênea, com a participação de profissionais da medicina, do direito do trabalho, da sociologia e outros, entretanto, não tendo sido possível esse formato, em função dos custos, a pesquisa contou com a participação de psicólogos do trabalho e de um ergonômista, consultando, eventualmente, alguns profissionais da área da saúde, a fim de se obter esclarecimentos acerca de certas hipóteses que foram levantadas durante o estudo.

A perspectiva metodológica adotada também contribuiu para a elucidação das questões mais importantes na área da vigilância, no que se refere às condições de trabalho e saúde, pois, como foi dito na apresentação deste estudo, nossa pretensão era conhecer *por dentro* a atividade dos vigilantes e estudar os impactos das experiências laborais para sua saúde, o que exige uma aproximação da realidade do trabalho e a participação dos próprios trabalhadores. Por isso, a pesquisa iniciou-se pela investigação das situações reais de trabalho, atentando, sobretudo, para as variabilidades e para os modos operatórios dos trabalhadores, em face de certas situações.

Evidentemente, nossa pesquisa enfrentou restrições, notadamente as impostas por certas empresas de vigilância que se recusaram a ‘abrir as portas’ para os pesquisadores, sendo que algumas, em certos casos, “recolheram” o material coletado pela equipe, sob o argumento de que ele deveria ser analisado pelo departamento jurídico deveria analisá-lo. Em situações extremas, chegamos a ser convidados pelos supervisores de segurança a nos retirar das dependências de algumas empresas de vigilância e contratantes.

Para aqueles que se interessam em realizar pesquisas no campo da saúde do trabalhador é importante lembrar que não se deve esperar, ingenuamente, que os trabalhadores expliquem aos pesquisadores as ‘causas’ de seu adoecimento. Nenhum vigilante entrevistado, no decorrer deste estudo, respondeu sofrer de um transtorno de estresse pós-traumático, em função de um processo cumulativo de experiências vividas no trabalho, que abrangem, entre outras: períodos prolongados de tensão; o fato de ter sido vítima de um incidente catastrófico que o fez sentir-se impotente e a ausência de apoio adequado das empresas de vigilância e contratantes, de forma que, a análise do processo de adoecimento e dos seus nexos com o trabalho é competência dos pesquisadores.

De modo geral, os trabalhadores chegam até a mencionar, intuitivamente, as razões de seus mal-estares e adoecimento, mas isso é verbalizado de forma sempre ‘enigmática’, como se pode notar nos estudos clínicos apresentados nesta obra: ‘eu acho que foi juntando tudo, aí eu adoeci’. Noutros casos, culpam-se por certos desfechos que não podem ser, de fato, compreendidos apenas pelos seus atos, ademais, quase sempre justos

e corretos. Portanto, em ambas as situações, cabe ao pesquisador criar as condições necessárias para a elucidação desses nexos, de modo a permitir aos sujeitos uma melhor compreensão do seu papel real nesses desfechos.

Por isso, convém dizer que a precisão de um estudo no campo da saúde e do trabalho não depende, por exemplo, apenas do número de questionários que se aplica, mas de uma rigorosa aproximação das situações reais vividas pelos trabalhadores e da elucidação da passagem entre certas experiências e os distúrbios de saúde, pois, em nosso entendimento, os caminhos da pesquisa sobre a saúde dos trabalhadores não são dados *a priori* por ‘questões metodológicas’ ou pela ideação que o pesquisador faz de seu objeto de estudo, mas indicados no próprio contato e na subsunção a esse objeto. A respeito disso, vale a pena resgatar Lima, M.E.A. (2002) ao afirmar que:

*(...) ao propormos conhecer um dado objeto ou uma dada situação, devemos, antes de tudo, dirigir nosso olhar em sua direção, tentando deixar de lado qualquer ideia apriorística que possamos ter a seu respeito. Ou seja, em vez de impormos nossa lógica a esse objeto, devemos tentar desvendar sua própria lógica. E o que é mais importante: somente após decifrá-lo e conhecê-lo em todos os seus matizes é que estaremos efetivamente de posse de um método. (p.125)*

Fundamental, nesse sentido, foi o fato de termos estabelecido, de início, o contato com o campo e os sujeitos da pesquisa, a fim de os escutar e compreender as situações reais de seu cotidiano de trabalho. E foi por acreditar ser necessário entender como um dado objeto se manifesta e singulariza-se nas suas determinações sócio-históricas e concretas, que decidimos iniciar este estudo pela abordagem qualitativa.

## AS POSSIBILIDADES ABERTAS POR ESTE ESTUDO

O estímulo à realização de estudos científicos na área da vigilância também pode ser caracterizado como uma das contribuições mais imediatas dessa pesquisa, pois, devido a esse, além das propostas que aguardam concretização, nos anos de 2009 e 2010, alguns estudos sobre a saúde dos vigilantes foram desenvolvidos e outros iniciados. No ano de 2009, foi defendida uma monografia no curso de especialização em Psicologia do Trabalho da UFMG, cuja temática se apresentou afinada com nossos estudos: “Transtorno de Estresse Pós-traumático: a importância da rede de apoio à vítima” (Matos, 2009). Ainda nesse ano, foi publicado o artigo “Onexo causal entre o transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial” (Vieira, 2009), na Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. Em 2010, outro estudo monográfico foi iniciado, também com foco na análise de transtornos mentais e trabalho, bem como dos saberes e valores mobilizados pela atividade dos vigilantes<sup>59</sup>.

<sup>59</sup> O trabalho de Maria Andréia Alves Leandro pretende analisar, em um estudo de caso, as competências

Todavia, além das ações já efetivadas e das recomendações de melhoria das condições de trabalho e saúde dos vigilantes, ainda há propostas que aguardam concretização, visto que, ao longo deste estudo, foi elaborada uma proposta de “reprojeto ergonômico” que atingiria diretamente as condições de trabalho dos vigilantes patrimoniais e do transporte de valores<sup>60</sup>.

---

colocadas em jogo por um vigilante, quando este enfrentou uma ação criminosa, e investigar o processo de adoecimento mental.

<sup>60</sup> Essa proposta será apresentada no apêndice desta obra.



## REFERÊNCIAS

- ASSUNÇÃO, A. A. **Uma contribuição ao debate sobre as relações saúde e trabalho.** Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro: [s.n.], 2003, v. 8, n. 4, p.1005-1018.
- BARLOW, D. H.; DURAND, V. Mark. **Psicopatologia: uma abordagem integrada.** São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- BARROS, V. A.; LIMA, F. P. A. Apresentação. In: VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. **Assédio: do moral ao psicossocial - desvendando os enigmas da organização do trabalho.** Juruá: Curitiba, 2008.
- BARROS, Vanessa Andrade; SILVA, Lílian Rocha da. A pesquisa em história de vida. IN: GOULART, Íris (org.). **Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.
- BERTOLDI, Clarissa Medeiros da Luz; PROENÇA, Rossana Pacheco da Costa. **Doença venosa e sua relação com as condições de trabalho no setor de produção de refeições.** Nutrição, Campinas, 21 (4): p. 447-454, jul./ago., 2008.
- BOAVENTURA SANTOS, José. Experiências com a terceirização. In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização.** São Paulo: Boitempo, 2007.
- BRASIL. **Constituição Federal.** Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. **Decreto 89.056, de 24.11.1983.** Regulamenta a Lei 7.102, de 20.06.1983. 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. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília: [s.n.], 1983.
- BRASIL. **Decreto-lei 1.034, de 1969.** Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília: [s.n.], 1969.

- BRASIL. **Decreto-lei 1.103, de 1970**. Brasília: Imprensa Oficial, 1970.
- BRASIL. **Lei 12.971, de 27.07.1998**. Torna obrigatória a instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras. Brasília: [s.n.], 1998.
- BRASIL. **Lei 7.102, de 20.06.1983**. 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. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília: [s.n.], 1983.
- BRASIL. **Medida Provisória 2.184, de 24.08.2001**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil. Brasília: [s.n.], 2001.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. **Auxílio doença-acidentário**. Disponível em: <<http://www.mpas.gov.br/conteudoDinamico.php?id=148>>. Acesso em: 06 fev. 2009.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE NO BRASIL. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.
- BRASIL. **Portaria 23, de 18.11.1985**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília: [s.n.], 1985.
- BRASIL. **Portaria 992, de 25.10.1995**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília: [s.n.], 1995.
- CAMARA FILHO, J. W. S.; SOUGEY, E. B. **Transtorno de estresse pós-traumático: formulação diagnóstica e questões sobre comorbidade**. Revista Brasileira de Psiquiatria. São Paulo: [s.n.], 2001. v. 23, n. 4, p. 221-228.
- CARTER, M.A., COOK, K. *Adaptation to retirement: role chances and psychological resources*. Career Development Quarterly. [S.l.]: [s.n.], 1995. 44 (1), p. 67-82.
- CAVAGIONI, Luciane Cesira. **Perfil dos riscos cardiovasculares em motoristas profissionais de transporte de cargas da Rodovia BR-116 no trecho Paulista-Régis Bittencourt**. Dissertação de Mestrado. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 2006.
- CHASIN, José. Marx - estatuto ontológico e resolução metodológica. In: TEIXEIRA, Francisco José Soares. **Pensando com Marx**. Posfácio. São Paulo: Ensaio. 1995.
- CHASIN, J. (1995). Marx — Estatuto Ontológico e Resolução Metodológica. Posfácio, in: **Pensando com Marx**. Posfácio. São Paulo: Ensaio, 1995.

- CHASIN, J. (1999). *Ad Hominem — Rota e Prospectiva de um Projeto Marxista*. Santo André: Estudos e Edições *Ad Hominem*, 1999.
- CLOT, Y. **A função psicológica do trabalho**. São Paulo: Vozes, 2006.
- DIMSDALE, Joel E. **Psychological Stress and Cardiovascular Disease**. Journal of the American College of Cardiology. [S.l.]: [s.n.], 2008. v. 51, nº. 13.
- DORIGO, J. N. **Trabalho e o adoecimento mental**: Uma análise no setor de transporte coletivo urbano da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. Belo Horizonte: UFMG, 2009.
- DORIGO, J. N; LIMA, M.E.A. **O transtorno de estresse pós-traumático nos contextos de trabalho**: reflexões em torno de um quadro clínico. Caderno de Psicologia Social do Trabalho. São Paulo: [s.n.], Jun/2007. v 10, n. 1, p. 55-73.
- DRUCK, Graça; THÉBAUD-MONY, Annie. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores no Brasil e na França In: DRUCK, Graça; FRANCO, Tânia. **A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização**. São Paulo: Boitempo, 2007.
- FENAVIST - FEDERAÇÃO NACIONAL DAS EMPRESAS DE SEGURANÇA E TRANSPORTE DE VALORES. 2º Estudo do Setor da Segurança Privada. São Paulo: Segmento, 2005.
- FIGUEIRA, I; MENDLOWICZ, M. **Diagnóstico do transtorno de estresse pós-traumático**. Revista Brasileira de Psiquiatria. São Paulo: [s.n.], jun/2003. v. 25, suplemento I, p. 12-16.
- FILHO, Adebald de Andrade; JÚNIOR, Éber Assis dos Santos. Aparelho Cardiovascular. In: MENDES René. **Patologia do Trabalho**. São Paulo: Atheneu, 2003.
- FRANÇA, L. H. G, TAVARES, V. **Insuficiência venosa crônica: uma atualização**. Vascular. Brasileiro. [S.l.]: [s.n.], 2003; 2(4). p. 18-28.
- GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 1998.
- GUÉRIN, F. e cols. **Compreender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia**. São Paulo: Edgar Blucher, 2001.
- HALPEM et al. Perfil **Social de Familiares de Pacientes com Transtorno de Estresse Pós-Traumático**: Um Estudo Exploratório. Pensando Famílias. [S.l.]: [s.n.], 2005. p. 45-55.

- HERINGER, Rosana Rodrigues. **A indústria da segurança privada**. Dissertação de Mestrado em Sociologia, não publicada, da IUPERJ. Rio de Janeiro: [s.n.], 1992.
- HORNSTEIN, G.A., WAPNER, S.. **Modes of experiencing and adapting to retirement**. International Journal on Aging and Human Development. [S.l.]: [s.n.], 1985. v 21, nº 4, p. 291-315.
- INFORMEDICALS POLICLIN. **Infarto agudo do miocárdio**. Disponível em: <<http://www.policlin.com.br/drpoli/096/>>. Acessado em 25.01.2010.
- JACQUES, Maria da Graça. **O nexo causal em saúde/doença mental no trabalho: uma demanda para a psicologia**. Psicologia Social. [S.l.]: [s.n.], 2007. vol.19, nº. spe, p.112-119.
- KAPCZINSKI, F., MARGIS, R. **Transtorno de estresse pós-traumático: critérios diagnósticos**. Revista Brasileira de Psiquiatria. São Paulo: [s.n.], 2003. jun. suplemento I, v 25. p. 3-8.
- KIMMEL, D.C. **Adulthood and aging: an interdisciplinary developmental view**. New York: Wiley and Sons, 1990.
- LABORATÓRIO DE CATETERISMO CARDÍACO/HEMODINÂMICA (Hospital de Clínicas da UNICAMP). **Cateterismo Cardíaco**. Disponível em: <<http://www.hc.unicamp.br/laboratorios/lab-cateterismo-prof.shtml>>. Acessado em: 25.01.2010.
- LE GUILLANT, Louis. Neurose das Telefonistas. In; Maria Elizabeth Antunes Lima (Org.), **Escritos de Louis Le Guillant**. Tradução de Maria Elizabeth Antunes Lima. Petrópolis: Vozes, 2006.
- LE GUILLANT, Louis. O Caso de Marie L. IN: LIMA, Maria Elizabeth Antunes (org.) **Escritos de Louis LE GUILLANT da ergoterapia à psicopatologia do trabalho**. Tradução: Maria Elizabeth Antunes Lima. São Paulo : Vozes, 2006.
- LE GUILLANT, Louis. O caso de Marie L. In: Maria Elizabeth Antunes Lima (Org.), **Escritos de Louis Le Guillant**. Tradução de Maria Elizabeth Antunes Lima. Petrópolis: Vozes, 2006.
- LEÃO, Nildo Silva. **Custos e orçamentos na prestação de serviços**. São Paulo: Nobel, 1999. 116p
- LIMA, F. P. A. A transcendência do valor: flexibilidade, focalização, terceirização e subordinação. In: **Anais do XX Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. EN-EGEP. São Paulo: ABEPRO, 2000. CD-ROM, 8p.
- LIMA, F. P. A. Ética e Trabalho. IN: GOULART, Íris (org.). **Psicologia organizacional e do trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.



- LIMA, M. E. A. **A polêmica em torno do nexo causal entre distúrbio mental e trabalho.** *Psicologia em Revista.* v 10, n. 14. Belo Horizonte, [s.n.], 2003. p. 82-91.
- LIMA, M. E. A. A questão do método em psicologia do trabalho. In: Goulart, I. B. (org) - **Psicologia Organizacional e do Trabalho - teoria, pesquisa e temas correlatos.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002a.
- LIMA, M. E. A. **Contribuições da Clínica da Atividade para o campo da Segurança no Trabalho.** *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.* São Paulo: [s.n.], 2007. 32 (115). p. 99-107.
- LIMA, M. E. A. **Contribuições da clínica da atividade para o campo da segurança no trabalho.** *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional,* v.32, n.115, São Paulo: [s.n.], 2007. p.99-107.
- LIMA, M. E. A. **Os Problemas de Saúde na Categoria Bancária: Considerações acerca do estabelecimento do nexo causal.** *Boletim da Saúde.*v 20, nº I, jan/jun. Porto Alegre: [s.n.], 2006.
- LIPP, Marilda Emmanuel Novaes; FRARE, Adriana; SANTOS, Flavia Urbino dos. **Efeitos de variáveis psicológicas na reatividade cardiovascular em momentos de stress emocional.** *Estudos de Psicologia.* Campinas: [s.n.], 2007. abr/jun. 24(2), p. 161-167.
- LOPES, Cleber da Silva. **Como se vigia os vigilantes? O controle da Polícia Federal sobre a Segurança Privada.** Dissertação de mestrado em Ciências Políticas da Universidade Estadual de Campinas. Campinas: UECC, 2007.
- LOURES, Débora Lopes et. al. **Estresse mental e sistema cardiovascular.** *Arq. Bras. Cardiol.* v 78, nº 5. [S.l.]: [s.n.], 2002. p. 25-30.
- LUZ, Clarissa Medeiros da. **O trabalho na produção de refeições e as doenças venosas de membros inferiores.** Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Nutrição da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: UFSC, 2006.
- MARGIS, R. **Comorbidade no transtorno de estresse pós-traumático: regra ou exceção?** *Revista Brasileira de Psiquiatria.* v. 25, suplemento I, jun. São Paulo: [s.n.], 2003 . p. 17-20.
- MARX, K. **Manuscrit de 1857-1858 (“Grundrisse”), dois tomos.** Paris: Editions Sociales, 1980.
- MARX, K. **Principes d’une Critique de l’Economie Politique.** In *Karl Marx Oeuvres.* Coleção dirigida por Maximilien Rubel. v. Economie II. Paris: Gallimard, 1968.

- MATOS, Caroline Alda de. **Transtorno de Estresse Pós-traumático: a importância da rede de apoio à vítima**. Monografia apresentada ao Programa de Especialização em Psicologia do Trabalho. Belo Horizonte: UFMG, 2009.
- MELLO, M. F.; FIKS, J. P. Aspectos históricos e diretrizes para o diagnóstico. In: MELLO, M. F. et. al. **Transtorno de estresse pós-traumático: diagnóstico e tratamento**. Barueri: Manole, 2006. p. 10-18.
- MESHULAM-WEREBE, D.; ANDRADE, M. G. O.; DELOUYA, D. **Transtorno de estresse pós-traumático: o enfoque psicanalítico**. Revista Brasileira de Psiquiatria. v 25, suplemento I. São Paulo: [s.n.], 2003. p. 37-40.
- MINGOTE, J. C., et. al. **Tratamiento integrado del trastorno de estrés postraumático. Aperturas Psicoanalíticas**. Revista Internacional de Psicoanálisis, nº 8, jul/2001. Disponível em: <http://www.aperturas.org/articulos.php?id=0000161&a=Tratamiento-integrado-del-trastorno-de-estres-postraumatico>. Acessado em: 10.08.2009.
- MINISTÉRIO DA SAÚDE DO BRASIL. Organização Pan-Americana da Saúde no Brasil. **Doenças Relacionadas ao Trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde do Brasil, 2001.
- MUSUMECI, Leonarda; IPEA. **Serviços privados de vigilância e guarda no Brasil: um estudo a partir de informações da PNAD - 1985-95**. Rio de Janeiro: IPEA, 1998. 70 p.
- NETTO, Alfredo E. D. **A violência nos estádios de futebol na perspectiva dos policiais militares de Curitiba**. Dissertação de mestrado da UEPG. [S.l.]: [s.n.], 2009.
- OFFE, C. **Trabalho e Sociedade**. v 2. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1991
- OLIVEIRA, Sebastião Geraldo de. **Proteção Jurídica à Saúde do Trabalhador**. 5a. edição. São Paulo: LTR, 2010.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Classificação de transtornos mentais e de comportamento da CID 10: Descrições clínicas e diretrizes diagnósticas**. Tradução de D. Caetano. Porto Alegre: Artes Médicas, 1993.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **CID 10 - Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde**. 1 (10ª revisão). Centro Colaborador da OMS para Classificação de Doenças, em Português. São Paulo: Edusp, 1994.
- PITTA, G. B. B., FONSECA, F. P., SANTOS, A. D. Varizes dos membros inferiores. In: PITTA, G.B.B, CASTRO, A. A., BURIHAN, E., (editores). **Angiologia e cirurgia vascular: guia ilustrado**. Maceió: UNCISAL/ECMAL & LAVA; 2003. Disponível em <<http://www.lava.med.br/livro>>, acesso em 20.04.2010.

- POLITZER, G. (1928/1968) **Critique des fondements de la psychologie**. Paris. PUF, [1928/1968].
- POLITZER, G. **Crítica aos fundamentos da psicologia: a psicanálise e a psicologia**. 2. ed. Piracicaba: UNIMEP, 2004.
- RAMAZZINI, B. **A doença dos trabalhadores**. São Paulo: Fundacentro, 2000.
- REIS, Lucas. **PM é qualificada, mas exagera**. v 13, dez/2009. São Paulo: Folha de São Paulo, 2009. p. D3.
- SANTOS, Marcelo et al. **Desregulamentação do trabalho e desregulação da atividade**: o caso da terceirização da limpeza urbana e o trabalho dos garis. Produção. v 19, nº 1, jan/abr. [S.l.]: [s.n.], 2009. p. 202-213.
- SANTOS, Marta. **Análise psicológica do trabalho: dos conceitos aos métodos**. Laboreal, v 2, nº 1, p. 34-41. 2006. Disponível em: <http://laboreal.up.pt/media/artigos/47/34-41pt.pdf>. Acessado em: 10.03.2009.
- SCHWARTZ, Y. A abordagem do trabalho reconfigura nossa relação com os saberes acadêmicos: as antecipações do trabalho. IN: FAÏTA, Daniel; SILVA, Cecília Perez Souza e. (orgs.) **Linguagem e Trabalho: construção de objetos, análise no Brasil e na França**. São Paulo: Cortez, 2002. pp. 109 a 126.
- SCHWARTZ, Y. Trabalho e gestão: níveis, critérios, instâncias. In: Figueiredo, M.; Athayde, M.; Brito, J.; Alvarez, D. (Orgs.) **Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004. p. 23-33.
- SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA (SEJUSP). **Projeto Segurança Pública para o Brasil**. Disponível em: <http://www.seguranca.mt.gov.br/docs/PNSP.pdf>. Acessado em: 05.04.2009.
- SÈVE, L. A personalidade em gestação. IN: DORAY, B.; SILVEIRA, P. (orgs.) **Elementos para uma teoria marxista da subjetividade**. São Paulo: Vértice, 1989.
- SÈVE, Lucien. Marxisme et théorie de la personnalité: retour sur la g nese d'un livre. In: OROFIAMMA, Roselyne.; DOMINICÉ, Pierre. & LAIN , Alex. **Les histories de vie: theories et pratiques**. Education Permanente, n  142, 2000-1.p.11-25. Paris: Universit  de Gen ve, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education. 1969.
- SEVE, L. L'homme? Penser avec Marx aujourd'hui. Tome II. Paris: La Dispute, [2000].
- SEVE, L. **Marxisme et Théorie de la Personnalité**. 5  ed. [S.l.]:  ditions Sociales, 1974.
- SEVE, L. Marxisme et théorie de la personnalité: retour sur la g nese d'un livre. In. Orofiamma, R.; Dominice, P. & Lainé, A. **Les histories de vie: theories et pratiques**. Education Permanente, né 142. [S.l.]: [s.n.], [2000-1]. p.11-25.

- SEYLE, H. **A syndrome produced by diverse nocuous agents**. Nature. [S.l.]: [s.n.], 1936. p.138:32.
- SHEN, Biing-Jiun et. al. Shen Anxiety Characteristics Independently and Prospectively Predict Myocardial Infarction. In: **Men: The Unique Contribution of Anxiety Among Psychologic Factors**. Journal of the American College of Cardiology , v. 51, nº. 2. [S.l.]: [s.n.], 2008.
- SOUZA, Advane Moreira. (MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. Ação civil pública em face da PROSEGUR S. A.) - Processo n. 995-2009-106-03-00-5 - Ação civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Trabalho em face da Prosegur S. A. Belo Horizonte: Ministério Público do Trabalho, 2009.
- TURATO, E. R. **Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa**. Revista de Saúde Pública, v. 39, nº 3. São Paulo: [s.n.], 2005. p. 507-514.
- VIEIRA, C. E. C.; BARROS, V. A.; LIMA, F. P. A. **A abordagem da psicologia do trabalho, na presença do trabalho**. Psicologia em Revista, jun/2007, v. 13, nº 1. Belo horizonte: [s.n.], 2007. p. 155-168.
- VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. (2008). **Assédio: do moral ao psicossocial: desvendando os enigmas da organização do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2008.
- VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. **Desautorização, paradoxo e conflito: a saúde mental dos vigilantes bancários**. Dissertação de mestrado em Psicologia. Belo Horizonte: UFMG, 2006.
- VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca. **O nexso causal entre o transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v. 34. São Paulo: [s.n.], 2009. p. 150-162.
- VILELA, Rodolfo Andrade Gouveia; IGUTI, Aparecida Mari; ALMEIDA, Ildeberto Muniz. **Culpa da vítima: um modelo para perpetuar a impunidade nos acidentes do trabalho**. Cad. Saúde Pública, v 20, nº 2, abr/2004. Rio de Janeiro: [s.n.], 2004.

# ANEXOS







## APÊNDICE

### RECOMENDAÇÕES

Nesta seção, apresentamos um conjunto de recomendações que visam à proteção da saúde e a segurança dos trabalhadores da vigilância, portanto, além da contribuição especificamente acadêmica, cujos resultados foram apresentados no corpo da obra, pretendemos oferecer ao movimento sindical, às instituições de defesa dos direitos dos trabalhadores e dos direitos difusos - e a cada trabalhador em particular - um instrumento de apoio à sua luta por melhores condições de trabalho.

Assim, tendo como base os conhecimentos produzidos sobre o trabalho dos vigilantes e os nexos entre as condições de trabalho e as diversas formas de desgaste, físico ou psíquico, formalizamos orientações e recomendações de mudanças necessárias, mais ou menos urgentes. Essas recomendações estão formuladas, na medida do possível, de modo a serem operacionais, traduzindo princípios gerais em procedimentos e regras práticas, e dizem respeito a todos os aspectos das situações de trabalho, das relações institucionais e das condições materiais, dentro e fora das empresas, incluindo os espaços públicos das empresas contratantes onde os vigilantes atuam.

1. **Divulgação dos resultados da pesquisa:** o Sindicato dos Vigilantes deve se responsabilizar por destinar o espaço e o tempo do período de formação profissional da categoria, que lhe são garantidos pela legislação, para informar os vigilantes sobre os resultados desse estudo e dos mecanismos de prevenção dos agravos à saúde, ao lado de outros temas importantes para sua organização, enquanto trabalhadores.
2. **Atualização das estatísticas de acidente de trabalho:** exigir que as entidades sindicais, representantes dos trabalhadores da vigilância, mantenham as estatísticas de acidentes de trabalho e de doenças relacionadas ao mesmo, direta ou indiretamente, atualizadas.

**Justificativa:** a consolidação de uma base de dados e o registro sistemático dos casos poderão contribuir para a avaliação da eficácia das recomendações implementadas de

proteção à saúde dos trabalhadores e subsidiar a elaboração e a implementação de novas medidas no setor da segurança privada. Além disso, essa base pode servir para se exigir a aplicação do Nexo Técnico Epidemiológico (NTEP)

**Detalhamento:** deverá ser indicado o agente causador, a parte do corpo lesionada, o local onde ocorreu o acidente de trabalho, o horário, as horas trabalhadas antes do acidente e o código de acordo com a CID-10, em todas as CATs registradas.

**3. Orientação aos vigilantes:** a orientação dos trabalhadores, sobre a importância das refeições e de hábitos alimentares adequados para a prevenção de problemas cardiovasculares, gástricos e digestivos, deverá ser obrigatória nas ocasiões dos exames médicos periódicos, fazendo-a constar em todas as vias do atestado de saúde ocupacional emitido pela empresa, com confirmação de recebimento das instruções, por parte do trabalhador.

- Tornar obrigatória a orientação acima referida na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT).
- Tornar obrigatória a orientação dos trabalhadores sobre as consequências do uso de substâncias tóxicas e anabolizantes na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT).

**Justificativa:** além do interesse intrínseco, essa informação tem a finalidade de motivar os trabalhadores a criarem condições objetivas para que esses hábitos se efetivem. Assim, essas orientações devem ser acompanhadas de discussões sobre as condições de trabalho que impedem a realização de hábitos alimentares saudáveis e de refeições regulares, como mostrado neste estudo.

**4. Avaliações psicológicas comparativas:** os sindicatos e as empresas de vigilância se comprometem a exigir que as clínicas de exame psicotécnico façam a avaliação psicológica comparativa dos resultados obtidos por vigilantes em exercício na função em seus exames psicológicos, a fim de identificar possíveis transtornos mentais ou indicativos de problemas mentais relacionados à função.

**Justificativa:** O processo de avaliação psicológica é um dos pré-requisitos previstos pelo *Decreto 89.056, de 24.11.83*, para que uma pessoa possa exercer a função de vigilante. Após o ingresso na área de segurança privada, os vigilantes devem submeter-se a essa avaliação periodicamente, por ocasião do curso de reciclagem profissional, entretanto, em certos casos, profissionais no exercício da profissão são reprovados nesses exames.

Em geral, considera-se que o trabalhador apresenta um problema, cuja responsabilidade é apenas sua, no entanto, entendemos ser necessário explicar o fato de o vigilante ter sido aprovado no exame psicológico admissional e reprovado após algum tempo de



trabalho. Nesse sentido, a realização de avaliações comparativas, nas quais os profissionais pudessem comparar os resultados atuais com aqueles obtidos em anos anteriores, permitiria visualizar certos problemas que evoluem silenciosamente, transformando-se em doenças físicas e/ou mentais, e que são erroneamente classificadas como “acidentais”, “imprevisíveis” ou hereditárias. Dessa forma, seria possível atuar preventivamente e evitar a demissão ou afastamento do trabalhador.

De acordo com a Portaria MTb 3.435/85 (Anexo I), *quando o psicólogo realiza a avaliação do vigilante, além do atestado de aptidão ou inaptidão, ele deve elaborar um laudo descritivo* que permanece sob a sua guarda e à disposição do colega que fizer o exame periódico. Entretanto, embora a legislação indique a possibilidade de juntar os laudos para fazer um exame comparativo, essa prática não parece ser comum.

Em particular nos casos em que os vigilantes que possuem longa experiência na área são considerados “inaptos para a função”, seria igualmente importante que as clínicas psicológicas, além de emitirem seu parecer, dessem encaminhamento ao problema diagnosticado. Além disso, uma vez constatado que o trabalho está relacionado ao seu distúrbio mental ou outro tipo de problema de saúde, o dever do psicólogo é o de emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Dessa forma, o exame psicológico deve servir para identificar os efeitos silenciosos do trabalho sobre a saúde dos vigilantes, constituindo-se em um instrumento de proteção e não de punição.

Faz-se necessária, ainda, a revisão dos testes psicológicos utilizados nessas avaliações, uma vez que a portaria é de 1985 e que o Conselho de Psicologia não conferiu validade a alguns desses, valendo dizer que não há testes psicológicos específicos para ‘avaliar’ vigilantes.

### **Detalhamento:**

- Os sindicatos e as empresas deverão agir junto ao Conselho Federal de Psicologia e às Clínicas de Exame Psicotécnico para que os trabalhadores recebam a devolução de resultados de forma adequada, ou seja, por escrito, e, no caso de reprovação, fazendo constar também os seus motivos, cientificamente fundamentados pelos instrumentos de avaliação psicológica, bem como sua comparação com os resultados obtidos anteriormente sobre o trabalhador.
- No caso em que vigilante no exercício da função for reprovado nos exames psicotécnicos, dever-se-á analisar a relação entre a atividade exercida pelo trabalhador, o histórico ocupacional e a perturbação apresentada, no momento atual, e, havendo dados que comprovem o nexo com o trabalho ou verificando-se que o quadro consta na relação de distúrbios indicados pelo Nexo Técnico Epidemiológico, a CAT deverá ser registrada pela clínica responsável pelo exame.

5. **Normas e tarefas:** recomenda-se que as empresas de vigilância entreguem aos vigilantes um documento, por escrito, contendo as normas e as tarefas específicas do setor em que irão prestar serviços.

**Justificativa:** conforme foi evidenciado por este estudo, os vigilantes são cotidianamente expostos a situações de risco, a desvios de função e à sobrecarga de trabalho, em função das solicitações de tarefas extras, incompatíveis com suas atribuições, feitas pelas empresas contratantes.

**Detalhamento:** recomenda-se que as empresas de vigilância orientem os gestores das contratantes quanto às tarefas compatíveis com a função de vigilante, a fim de se evitar que os trabalhadores sejam solicitados para realizarem tarefas extras, incompatíveis com suas atribuições e formação, em especial tarefas que possam entrar em conflito com a manutenção da segurança.

- proibir os vigilantes de realizarem tarefas incompatíveis com suas atribuições. No caso específico dos vigilantes que atuam nos metrô, deve-se proibir que realizem tarefas como: recolher restos mortais de suicidas ou acidentados, embarcar e desembarcar pessoas com deficiência, realizar atendimentos de primeiros socorros, entre outras e, nos bancos, eles não devem oferecer informações aos clientes. Portanto, precisam ser inseridos profissionais especializados (“posso ajudar”, paramédicos etc) no quadro funcional dessas empresas, de modo a evitar que os vigilantes realizem essas tarefas. Esses funcionários devem ter um efetivo dimensionado de modo a não deixar o vigilante sozinho na linha de frente com o público, como acontece nos bancos.

6. **Entrada de agentes da segurança pública em estabelecimentos resguardados por vigilantes:** atribuir aos gerentes administrativos ou responsáveis pela instituição contratante, onde trabalha o vigilante, a incumbência de autorizar a entrada de autoridades públicas armadas no estabelecimento.

**Justificativa:** durante este estudo, verificamos que os vigilantes têm enfrentado constrangimentos diversos em função da necessidade de exigir dessas autoridades, a obediência às normas de segurança (identificação, credenciais, registro de porte de arma etc.). Os conflitos entre agentes da segurança privada e pública resultam em desgaste mental para os trabalhadores e podem, eventualmente, ocasionar conflitos mais graves (agressões físicas e verbais etc.).

**Detalhamento:** a entrada de autoridades armadas (agentes de segurança pública) nas agências bancárias só será liberada pelos gerentes administrativos ou responsáveis pela instituição.

- em eventos, casas noturnas e outros, a autorização para entrada das autoridades, em questão, será de responsabilidade dos coordenadores e/ou promotores do evento, devendo ser documentadas em livro de registro.
- nos estabelecimentos onde atuam vigilantes, recomenda-se que a informação de nº 7 seja afixada em local visível à essas autoridades

7. **Desacato contra os vigilantes:** as empresas prestadoras de serviço de vigilância e as contratantes devem, em caráter obrigatório, responsabilizarem-se por afixar em seus murais, em local visível aos clientes e funcionários, a assertiva de que os desacatos praticados contra os vigilantes não serão tolerados e que o respeito entre esses e os clientes deve ser recíproco, sendo que aqueles que descumprirem tal orientação poderão ser notificados em boletim de ocorrência policial, o qual será registrado pelas próprias empresas.

**Justificativa:** os desacatos e as agressões físicas praticados contra os trabalhadores da vigilância têm repercutido negativamente sobre sua saúde e, eventualmente, redundado em atos de violência e morte. Sendo assim, qualificar essas ações como crime, à semelhança do que ocorre com os funcionários públicos - ou considerar obrigatório o seu registro em boletins de ocorrência policial -, pode contribuir para proteger a saúde dos trabalhadores atingidos por tantas adversidades, como foi mostrado por este estudo, e evitar as reações armadas por parte dos próprios trabalhadores que, embora sejam raras (menos de 5%), podem ocorrer.

**Detalhamento:**

- no setor bancário, o aviso deverá ser afixado no interior da agência e no ambiente do autoatendimento, próximo à porta giratória, em caráter permanente.
  - os avisos também deverão ser afixados em quaisquer outros estabelecimentos onde atuem vigilantes: *shoppings*, eventos, estações de metrô, condomínios residenciais e comerciais, na parte externa dos veículos de transporte de valores, em local visível aos clientes e cidadãos, em geral.
  - o aviso tenta amenizar apenas um dos sintomas da situação de trabalho dos vigilantes. Normalmente, os conflitos denunciam disfunções subjacentes, ou da organização ou das condições materiais de trabalho (como a porta magnética), que devem ser objetos de análise dos representantes dos vigilantes e da empresa, a fim de que sejam tomadas medidas que atuem sobre suas causas.
8. **Apoio psicológico imediato:** exigir das empresas de vigilância que prestem atendimento psicológico aos vigilantes que forem vítimas de violência no ambiente de trabalho, imediatamente, após sua ocorrência.

**Justificativa:** os atos de violência praticados no ambiente de trabalho devem ser considerados como acidentes de trabalho, suscetíveis de provocar danos à saúde física e mental dos trabalhadores. Nesse sentido, a oferta de apoio psicológico aos vigilantes que enfrentam atos de violência no ambiente de trabalho imediatamente após sua ocorrência é imprescindível. Essa medida de proteção à saúde do trabalhador pode atenuar o sofrimento psíquico decorrente desses eventos, prevenir a ocorrência de transtornos como o TEPT, além de promover o restabelecimento dos trabalhadores.

**Detalhamento:**

- entende-se por violência no ambiente de trabalho qualquer ato contra a vida ou patrimônio (homicídio, suicídio, sequestro, ameaça à vida, roubo, agressões físicas e verbais), praticado no local de trabalho e que é, direta ou indiretamente, vivenciado pelos trabalhadores.
- a empresa deve encaminhar o vigilante vítima de violência ao Centro de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST), no prazo máximo de 24 horas, após a ocorrência do evento, ou para os municípios que não possuem esse serviço, para atendimento psicológico prestado por psicólogo(a), devidamente registrado no Conselho Regional de Psicologia (CRP) de sua jurisdição, às expensas da empresa de vigilância.
- o acompanhamento psicológico semanal deverá ser oferecido aos vigilantes que não apresentarem condições de retornar ao exercício de suas atividades, após ter enfrentado ato de violência no ambiente de trabalho, às expensas da empresa de vigilância.
- o trabalhador só poderá retornar ao trabalho mediante atestado de saúde ocupacional emitido pelo profissional de psicologia que o atendeu.
- em todos os casos, independentemente de o trabalhador ser afastado ou não, deverá ser emitida a Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), com cópias para a entidade sindical, INSS, DRT e trabalhador.

9. **Falências:** condicionar a possibilidade de participação das empresas prestadoras de serviços de vigilância nos processos de licitação e a assinatura de contrato à criação de um mecanismo que garanta o pagamento das verbas rescisórias e dos créditos trabalhistas (FGTS, INSS etc.), no caso de falência.

**Justificativa:** constitui uma prática comum na prestação de serviços de segurança e vigilância a formação e falência repentina de empresas, as quais deixam de arcar com os direitos trabalhistas dos trabalhadores.

**Detalhamento: em caso de falência,** a fim de se evitar o inadimplemento dos créditos trabalhistas e as ações judiciais de responsabilidade subsidiária, recomenda-se que as empresas contratantes fixem, como critério indispensável às empresas de vigilância

para a participação no processo de licitação, a contratação de um seguro para garantir as verbas rescisórias dos trabalhadores ou emissão de um cheque caução para quitar os créditos trabalhistas ou a disponibilização de uma carta de fiança de bancos. Outra sugestão é que os pagamentos ou repasses mensais às empresas sejam condicionados à comprovação do recolhimento desses impostos.

10. **Refeições:** a fim de garantir condições adequadas aos vigilantes para a realização de suas refeições, conforme previsto pela Norma Regulamentadora nº 24 (Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho), recomenda-se que as equipes sejam dimensionadas de forma que possibilitem a cobertura dos vigilantes, em casos de emergência e refeições, sem a utilização de “almocistas”, respeitando as particularidades de cada setor, tais como:

## EVENTOS:

- a. ampliar o quadro de funcionários para permitir o revezamento nos horários das refeições, de modo que as portarias não fiquem desguarnecidas;
- b. regulamentar os horários para as refeições e estabelecer locais específicos para a realização das mesmas;
- c. assegurar no contrato de prestação de serviços que a contratante tenha condições de fornecer água potável, lanches adequados (sujeitos a fiscalização sanitária) e instalações sanitárias aos vigilantes; nesse sentido, recomenda-se que, em eventos de maior porte, os vigilantes recebam um vale-lanches, para cada quatro horas trabalhadas, para que possam se alimentar adequadamente.
- d. disponibilizar refeitórios próximos aos locais de trabalho ou providenciar meios de deslocamento para aqueles que estão afastados, a mais de 500 metros, do posto de trabalho, de modo que o tempo destinado à refeição seja suficiente.

## TRANSPORTE DE VALORES:

- a. dividir a jornada em duas partes; no caso daqueles que atuam na região metropolitana, eles deverão retornar à empresa de vigilância com o carro forte para então fazerem suas refeições; nos casos em que os vigilantes viajam para fazer o transporte de valores, as empresas deverão manter uma base ou instituir um mecanismo alternativo (por exemplo, celebração de convênio com postos policiais) a fim de assegurar a esses trabalhadores condições adequadas de higiene e segurança para a realização de suas refeições, sendo que os horários de almoço/refeição deverão ser registrados em livros de registro específicos e assinados pelos vigilantes.

### INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS:

- a. ampliar o quadro de funcionários, objetivando permitir o revezamento durante as refeições, sem que os setores fiquem desguarnecidos.

### CONDOMÍNIOS RESIDENCIAIS:

- a. ampliar o quadro de funcionários, objetivando permitir o revezamento durante as refeições, sem que as portarias fiquem desguarnecidas.

**Justificativa:** a pausa para o almoço tem sido impossibilitada em quase todos os setores de vigilância, o que se deve, em parte, às condições em que o trabalho é realizado, como, por exemplo, em face do risco de se parar o carro-forte em trânsito entre dois municípios.

No entanto, onde foi possível, criou-se a figura do “almocista”, um trabalhador que substitui seus colegas na hora do almoço, mas ele próprio pode ficar sem tempo para almoçar, devido ao subdimensionamento da equipe. Além disso, essa “solução” cria outros problemas que se referem à quebra do saber coletivo, quando o almocista não é um vigilante conhecido pela equipe.

Assim, parece que a melhor alternativa é dimensionar a equipe para que ela própria assuma essas substituições temporárias, sem sobrecarregar um vigilante em especial. Nesse redimensionamento, pode-se prever também a necessidade de substituição nos períodos mais longos de férias e afastamentos, sem a necessidade de se recorrer ao “ferista”. Em equipes menores, pode-se criar a função de um vigilante *semi-coringa*, que seja integrante de duas equipes, sendo que o princípio, aqui, é assegurar o desenvolvimento e a manutenção de estratégias coletivas, somente possíveis em uma equipe estável.

#### **Detalhamento:**

- assegurar aos trabalhadores, em quaisquer ocasiões, condições suficientes e confortáveis para a realização de suas refeições, em local que atenda aos requisitos de limpeza, arejamento, iluminação e fornecimento de água potável e com a devida interrupção das atividades no estabelecimento nos períodos destinados às refeições. Assegurar aos que levam a própria alimentação para os postos de trabalho “condições de conservação e higiene adequadas e os meios para o aquecimento em local próximo ao destinado às refeições”, conforme previsto pela Norma Regulamentadora nº 24 (Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho), Portaria MTB 3.214/78.
- dimensionar a equipe para que ela própria assuma essas substituições temporárias (almoço, férias e afastamentos), sem que um único vigilante se sobrecarregue, assumindo as funções de almocista ou de ferista, podendo-se, em equipes pequenas, criar a função de um vigilante *semi-coringa*, integrante de duas equipes, como já mencionado.

## CONDIÇÕES MATERIAIS DE TRABALHO

1. **Uniformes:** revisar os itens portados pelos vigilantes, relacionados à qualidade do uniforme, peso e características ergonômicas para proporcionar mais conforto no trabalho, a fim de atender às exigências de ‘segurança’ e ‘conforto’;
2. **Coturnos:** fornecer pelo menos dois coturnos aos vigilantes e efetuar trocas anuais, para garantir a alternância de calçados e evitar que o desgaste decorrente do uso acarrete doenças no aparelho osteomuscular; garantir que os coturnos oferecidos atendam às especificações ergonômicas de conforto e resistência necessários ao trabalho; rever a necessidade de seu uso e sua possível substituição por calçados mais leves e confortáveis para os vigilantes que atuam exclusivamente em ambientes internos.
3. **Justificativa:** como a atividade de trabalho dos vigilantes patrimoniais é predominantemente realizada na posição de pé, muitas vezes estática, há a preocupação sobre a influência exercida pelo coturno sobre o aparelho locomotor e o interesse em reavaliar o calçado, com relação aos critérios de conforto e segurança, de modo a promover a saúde e prevenir doenças.
4. **Fornecer coletes à prova de balas e capas a cada vigilante, compatíveis com suas características individuais (altura, peso):** a cláusula quadragésima sétima da Convenção Coletiva de Trabalho da categoria já estabelece que as empresas são obrigadas a fornecer coletes à prova de balas a todos os vigilantes que portam arma, independente da natureza ou característica dos postos de serviços em que exercem suas funções, observando as disposições da Lei Estadual 12.971/98. Além disso, essa cláusula também salienta que é obrigação das empresas fornecerem gratuitamente coletes à prova de balas a todos os vigilantes envolvidos em movimentações financeiras, os quais devem ser substituídos sempre que as necessidades de uso, assim, o exigirem.

### **Detalhamento:**

- enquanto equipamentos de proteção *individual*, os coletes são de uso pessoal, não sendo admissível que um mesmo colete seja usado alternadamente por mais de um vigilante.
- as capas dos coletes devem ser lavadas regularmente, conforme seja determinado pelas condições de utilização, de modo a se manterem sempre higiênicas e livres de suor e sujidades.

1. Fornecer aos vigilantes EPIs idênticos aos que são fornecidos aos demais empregados dos setores de trabalho e que garantam a devida proteção contra os agentes nocivos a que estão expostos.
2. Fornecimento de equipamentos de proteção auricular para os vigilantes alocados em locais ruidosos, respeitando-se as necessidades de comunicação com o público;
3. Fornecer armas e munições compatíveis com as características e exigências do posto de trabalho dos vigilantes.
4. **Protetor solar:** deverá ser oferecido protetor solar aos trabalhadores que atuam expostos ao sol, com prazo de fabricação e validade indicado e qualidade aprovada por órgão responsável.

**Justificativa:** para trabalhadores que desenvolvem suas atividades ao ar livre ou em postos de trabalho expostos ao sol, o protetor solar equipara-se a um EPI, devendo ser fornecido pela empresa, respeitando-se os critérios de qualidade especificados abaixo.

**Detalhamento:**

- o protetor solar deve ter princípio ativo com eficácia atestada por laboratório ou instituição independente;
  - além de propriedades de bloqueio às radiações solares, deve propiciar outras condições de saúde e de conforto: ser antialérgico; com perfume suave ou sem perfume e não sair com água ou suor.
  - para facilitar a aplicação, deve ser oferecido em creme e aerosol.
1. **Fornecer meias elásticas de compressão para uso diário**, certificadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), em grau compatível com as características fisiológicas do trabalhador, cuja definição e registro devem ser feitos pelo Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) no atestado de saúde ocupacional, visando à prevenção e ao controle de varizes.
  2. **Local para guardar objetos pessoais:** constar nos contratos de prestação de serviços a obrigatoriedade da contratante de disponibilizar local adequado e com chave para a guarda de objetos e pertences pessoais dos trabalhadores.
  3. **Local para guarda de armas de fogo:** só poderão ter acesso ao local e às chaves dos locais onde ficam guardadas as armas de fogo, os vigilantes e os responsáveis pelo setor, sendo obrigatório o uso de cofre.
  4. **Local para estacionar o carro-forte:** o veículo já goza de livre parada, de acordo com lei, entretanto, é necessário regulamentar os locais de parada e fiscalizar



se outros carros não são estacionados nesses locais, devendo ser exigidos nos projetos arquitetônicos de novas agências a previsão de locais de estacionamento em espaços internos (estacionamentos, garagens e pátios), aumentando a segurança dos vigilantes, sem que isso interfira na circulação.

5. **Escaninhos em instituições bancárias:** os escaninhos disponibilizados aos clientes devem ser aumentados em número e tamanho, profundidade e altura, além de serem posicionados no interior da agência bancária, de modo a permitir que os usuários possam utilizá-los e se sentirem tranquilos quanto à segurança dos seus objetos pessoais, cuja medida se justifica por permitir a redução de conflitos na porta giratória.
6. **Adequar os postos de trabalho,** assegurando o fornecimento de iluminação, ventilação e proteção contra as intempéries climáticas, atendendo as exigências da Norma Regulamentadora nº 17 (Ergonomia), da NR-21 (Trabalhos a céu aberto) e da Portaria MTB 3.214/78;
7. **Adotar medidas especiais que protejam os trabalhadores contra insolação,** calor, frio, umidade e ventos, tais como: roupas de frio, capas de chuva, protetor solar, dentre outros.
8. **Realizar a manutenção adequada e periódica dos armamentos,** conforme previsto na Convenção Coletiva da Categoria, cláusula décima terceira, Revisão de Armas e Munições, que obriga os empregadores a “fazer revisão de armas e munições a cada três meses, consistindo em limpeza e manutenção mecânica, bem como o devido acondicionamento dos projéteis.”
9. **Limitação da quantidade e do peso dos malotes transportados pelos vigilantes** do transporte de valores, atendendo à exigência da Convenção Coletiva da Categoria, que estabelece o transporte de até 40kg/vigilante da guarnição, e à NR-17 Ergonomia, que alerta sobre a exigência de sobrecarga muscular.
10. **Assentos:** disponibilizar assentos para descanso em locais devidamente protegidos e que possam ser utilizados por todos os vigilantes e guardiães durante as pausas, conforme recomendação da Norma Regulamentadora nº 17, Ergonomia, Portaria MTB 3.214/78.

#### **Detalhamento:**

- no caso das agências bancárias, a estratégia mais adequada é a instalação de escudos, onde os trabalhadores possam ficar sem comprometer sua autoridade, devendo-se fazer um revezamento para que todos possam descansar, ou seja, disponibilizar “escudos blindados” em dimensões (altura e largura) que

permitam aos vigilantes trabalharem assentados e uma visão ampla do ambiente de trabalho.

- em eventos realizados em espaços abertos e amplos, deve-se instalar ‘torres’ para que os vigilantes possam se assentar e observar, sem comprometerem sua autoridade, observando-se a necessidade do revezamento para que todos possam se assentarem e, ainda, que essas condições deverão constar no contrato de prestação de serviço.
- os assentos também devem ser disponibilizados aos vigilantes que atuam em shoppings, instituições de ensino e condomínios (residenciais ou comerciais).

## CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE DE VALORES

1. Realizar a manutenção periódica dos carros-fortes, visando eliminar e/ou reduzir a emissão de gases e ruídos e assegurar o funcionamento adequado do veículo (revisões mecânicas);
2. Higienizar periodicamente a área interna dos carros-fortes e dos malotes do Transporte de Valores;
3. Manutenção periódica dos climatizadores dos carros-fortes, conforme proposto na Convenção Coletiva de Trabalho;
4. Implementar sistemas específicos para a exaustão dos gases de combustão durante o carregamento dos carros blindados. Por questões de segurança, os ambientes onde esses carros são carregados com os malotes são fechados e isolados, o que dificulta a ventilação natural e propicia a acumulação de gases prejudiciais à saúde dos trabalhadores;
5. Fiscalização mais eficaz por parte das Prefeituras Municipais nas áreas destinadas ao estacionamento dos carros blindados, próximas aos postos de entrega de malotes, visto que, como os carros fortes são mais elevados, nessas vagas podem ser instalados obstáculos fixos (blocos de concreto) ou removíveis (correntes) que impeçam ou dificultem o estacionamento de automóveis pequenos;
6. Revisão das exigências quanto ao ritmo de trabalho, do estabelecimento de rotas e da comunicação tardia da escala de trabalho aos vigilantes por parte das empresas de Transporte de Valores.

## RELAÇÕES DE TRABALHO, REGULAMENTAÇÃO DA PROFISSÃO E GESTÃO DO TRABALHO

1. Proibição da contratação de vigilantes horistas e almocistas, objetivando manter as equipes de trabalho coesas e evitar subcontratações.
2. Proibição da contratação de profissionais vigilantes para outro cargo senão o de vigilante.
3. Observar a permanência de profissionais vigilantes nos setores de trabalho e fiscalizar junto às empresas a substituição de vigilantes por porteiros.
4. Filiação todos os vigilantes ao sindicato da categoria, impedindo que eles sejam filiados ao sindicato da atividade-fim do setor de trabalho, no caso dos vigilantes orgânicos.
5. Revisão das temáticas tratadas nos cursos de formação de vigilantes, quanto às técnicas de abordagem, imobilização, luta corporal, uso da tonfa e de armas de fogo e o relacionamento clientes/usuários, aproximando-as ainda mais da realidade vivenciada, nos mais variados setores de atuação da vigilância.
6. Maior fiscalização da situação das empresas de vigilância para licenciamento das suas atividades (em casos de licitação), com o objetivo de verificar se as mesmas possuem condições de garantir as obrigações trabalhistas e o pagamento dos vigilantes.
7. As contratantes devem incluir nos contratos cláusulas que tratem das condições de trabalho, adequando-as às necessidades do trabalhador, nos processos licitatórios.
8. Rodízio de postos de trabalho para atendimento à NR-17 (Ergonomia), que prevê a inclusão de pausas para descanso, nos casos de atividades “que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores”.
9. Estabelecimento de equipes de trabalho nos mais diversos setores da vigilância para o atendimento das demandas paralelas à área de segurança, evitando a imposição do desvio de função e tarefas extras aos vigilantes.
10. Estabelecimento de escalas de trabalho, respeitando o horário de descanso dos trabalhadores e evitando a realização de horas extras.
11. Oferta de treinamentos anuais para manuseio de armas de fogo e tonfas e de competências necessárias para a realização das atividades no setor de trabalho, por iniciativa das empresas de vigilância.

12. Assegurar que rondas noturnas, em locais inóspitos e ou com altos índices de criminalidade, cuja distância em relação à sede seja superior a 2Km, sejam feitas de carro ou moto, com a quantidade mínima de dois vigilantes, equipados com rádios de comunicação, para assegurar a comunicação direta com a portaria e ou policia.
13. No caso de vigilância em eventos, avisar, com o mínimo de dois dias de antecedência, a escala e o local de trabalho.

Contudo, além das ações já efetivadas e das recomendações de melhoria das condições de trabalho e saúde dos vigilantes, elaboradas a partir da pesquisa aqui apresentada, ainda existem propostas que aguardam concretização, como é o caso da proposta do “re-projeto ergonômico”, por exemplo, que atingiria diretamente as condições de trabalho dos vigilantes patrimoniais e do transporte de valores<sup>1</sup>, caso fosse efetivada.

Essa expectativa se pauta na ideia central desse projeto, ou seja, a de desenvolver os instrumentos de trabalho, a partir da análise de seus usos na situação real de trabalho, não se tratando, portanto, de um projeto a ser conduzido pelos projetistas – *experts* -, afastados do cotidiano de trabalho e dos problemas advindos do uso dos instrumentos, ao contrário, o projeto ergonômico é um método de desenvolvimento de instrumentos de trabalho, centrado na atividade de utilização, por meio do qual é possível identificar um conjunto de problemas referentes à utilização efetiva dos produtos, ao mesmo tempo, em que se analisam as condições reais de uso, permitindo um reprojeto mais funcional<sup>2</sup>. O reprojeto abrangeria o segmento do transporte de valores e da vigilância patrimonial, conforme objetivos descritos a seguir.

## TRANSPORTE DE VALORES:

1. analisar e melhorar as dimensões dos carros, considerando inclusive as dimensões dos degraus nos diversos carros e os modos operatórios para subir/descer, mantendo a “técnica de segurança de subir/descer..”, com conforto e sem prejuízo dos procedimentos de segurança, e as dimensões dos postos de trabalho internos e os modos operatórios para movimentar os malotes dentro e fora dos carros-fortes;

---

1 A proposta foi elaborada pelo professor Francisco de Paula Antunes Lima (pós-Doutor pela Université D'aix Marseille I Lettres, doutor em Ergonomia pelo Conservatoire des Arts et Métiers e professor da UFMG) e por Adson Eduardo Resende, designer e professor da UFMG.

2 A dimensão prática não apenas estabelece critérios de concepção diferenciada, conforme o tipo de agente (usabilidade, segurança, manufaturabilidade, manutenibilidade, limpeza etc.), como também deve orientar a expressão das necessidades (em situações práticas e de utilização efetivas) e, posteriormente, a metodologia de concepção que deve contar com a participação direta dos trabalhadores, tanto na geração de alternativas, quanto em sua validação.

2. adequar os materiais de construção dos elementos internos dos carros, visando à redução das necessidades de manutenção (limpeza) dos veículos e a garantia da perenidade das condições de conforto para os usuários;
3. identificar as possibilidades de implementação de mecanismos de segurança complementares nos carros-fortes, visando proporcionar mais segurança aos vigilantes e reduzir situações de estresse, incluindo dispositivos de controle visual externo;
4. adequar e desenvolver dispositivos de conforto dentro dos carros, para diminuir efeitos do calor, odores, ruídos e vibração;
5. adequar os uniformes às condições climáticas específicas de cada uma das atividades e às variabilidades dos modos operatórios, frente às várias condições;
6. adequar o sistema de carga e descarga dos malotes e o seu transporte nas várias situações (grandes e pequenos deslocamentos), tanto na empresa contratada quanto nas contratantes;
7. avaliar o desenho atual da gama de malotes utilizados e propor seu redesenho para os adequar às situações reais de uso;
8. construir alternativas para os procedimentos de estacionamento dos veículos, levando em consideração os dispositivos legais e as possibilidades de intervenção nos espaços públicos, para facilitar e acelerar o processo de recolhimento dos valores e sua entrega.

#### VIGILÂNCIA PATRIMONIAL:

1. Adequar os postos de trabalho de vigilância, apoiando assim a atividade real de trabalho, considerando as condições de organização da tarefa, que são rigorosas quanto ao aspecto de segurança;
2. Adequar os uniformes de acordo com as variações inerentes, a cada uma das atividades e locais de trabalho e sua respectiva diversidade climática;
3. Adequar o funcionamento da porta magnética, detectora de metais, e dos dispositivos complementares (porta-objetos, postos de trabalho etc)





# QUESTIONÁRIO

## CONDIÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE DOS VIGILANTES

### INSTRUÇÕES

Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa sobre as condições de trabalho e saúde dos vigilantes.

Sua participação é voluntária e você não precisa se identificar.

O objetivo desta pesquisa é identificar quais são as situações de trabalho prejudiciais à saúde dos vigilantes e quantos são os trabalhadores atingidos por elas.

Caso você esteja **desempregado**, responda este questionário com base no seu último trabalho na vigilância.

1. **Idade**

2. **Sexo**

Masculino

Feminino

3. **Qual o seu grau de escolaridade?**

Fundamental incompleto

Fundamental completo

Médio incompleto

Médio completo

Ensino Médio (normal/técnico)

Ensino Superior

4. **Qual seu estado civil?**

Solteiro

Casado. Há quanto tempo?

Separado

Divorciado. Foi casado por quanto tempo?

Separado judicialmente

União estável (amasiado)

Viúvo

5. **Tem filhos?**

Quantos?

6. **Há quanto tempo você trabalha como vigilante?**

7. **Informe (caso você esteja desempregado, responda apenas a letra “b”)**

a) setor de trabalho atual: \_\_\_\_\_

você é ( ) contratado ( ) terceirizado

ano de entrada: \_\_\_\_\_ ano de saída (mês/ano): \_\_\_\_\_

b) setor do último trabalho: \_\_\_\_\_

você era ( ) contratado ( ) terceirizado

ano de entrada: \_\_\_\_\_ ano de saída (mês/ano): \_\_\_\_\_

8. **Qual é a sua escala de trabalho?**

( ) 12x36

( ) 5x2

( ) 4x1

( ) 6x1

( ) Segunda à Sexta, 8h às 18h

( ) Outra. Qual? \_\_\_\_\_

9. **Escreva a hora de início e de término do seu trabalho:**

\_\_\_\_\_

10. **As escalas de trabalho são fixas?**

( ) Sim.

( ) Não são fixas e **são** informadas de última hora.

( ) Não são fixas e **são** informadas com antecedência suficiente.

11. **Quando você tirou suas últimas férias?**

a) Data: \_\_\_\_\_ b) Duração: \_\_\_\_\_



12. Avalie os itens abaixo, marcando com um “X” a opção que corresponde à sua resposta:

	Não há	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente
algemas						
capa de chuva						
blusa de frio						
coldre						
coturno						
rádio de comunicação						
cacetere						
abrigo contra as variações climáticas (sol, chuva, vento)						
água						
banheiro						
equipamentos para preparo e conservação dos alimentos (fogão, estufa, geladeira)						
armário ou escaninho						
local para refeições						
vestiário						
uniforme						

**13. Em relação ao uso de cadeiras, marque um “X” na alternativa que corresponde ao seu setor:**

- a) não existe (m) cadeira (s) no meu posto de trabalho.
- b) existe cadeira, mas “pega mal” ficar sentado.
- c) existe cadeira, mas o trabalho não permite.
- d) existe cadeira, mas a gerência não permite.
- e) existe cadeira e é utilizada em rodízio formal.
- f) existe cadeira e é utilizada em rodízio informal.
- g) existe cadeira e é utilizada sempre que o trabalho permite.
- h) existe cadeira e é utilizada durante as pausas previstas.

**14. Quando você usa o colete à prova de balas?**

- ( ) Durante toda a jornada de trabalho.
- ( ) Às vezes.

**15. Você divide a capa do colete à prova de balas com alguém?**

- ( ) Não. Cada vigilante tem a sua capa de colete.
- ( ) Sim. Mais de um vigilante usa a mesma capa de colete.

**16. Marque com um “X” as opções correspondentes ao estado do colete à prova de balas:**

	ruim	regular	bom	ótimo	excelente
estado de conservação					
higiene					
peso					
tamanho					

*Só responda as questões 17, 18 e 19 se você trabalha armado. Se você trabalha sem arma, pule para a questão 20.*

17. Marque com um X as opções correspondentes ao estado da arma de fogo:

	ruim	regular	bom	ótimo	excelente
calibre					
estado de conservação					
manutenção periódica					
quantidade disponível					

18. Responda as questões seguintes, marcando com um “X” a sua resposta:

you already threatened someone with your gun during your work?	( ) Sim	( ) Não
you already fired your gun against someone?	( ) Sim	( ) Não
you already hurt someone with your gun?	( ) Sim	( ) Não
you already hurt yourself with your gun?	( ) Sim	( ) Não
you already were punished for using your gun?	( ) Sim	( ) Não
you already used your gun, during work, outside your sector?	( ) Sim	( ) Não
after the use of the gun, an investigation was made to know why it was used?	( ) Sim	( ) Não

19. Você prefere trabalhar desarmado?

( ) Sim

( ) Não

( ) Depende do setor. Cite em quais setores: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**20. Marque um “X” em uma ou mais situações abaixo que você percebe no seu local de trabalho:**

- ambiente sujo;
- mau cheiro;
- ruído excessivo;
- grande fluxo de pessoas;
- pouco contato com pessoas;
- calor;
- local isolado;
- frio;
- poeira;
- fumaça ou gases;
- animais e/ou insetos perigosos;
- outros. Descrever: \_\_\_\_\_
- não existe nada disso no meu local de trabalho.

**21. A empresa fornece todos os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) que você acha necessários para a sua proteção no setor onde trabalha?**

- Sim.
- Não. Quais itens faltam? \_\_\_\_\_

*Só responda a questão 22 se sua empresa lhe fornece os equipamentos de segurança. Caso ela não forneça, pule para a questão 23.*

**22. Você utiliza o(s) Equipamento(s) de Proteção Individual fornecidos pela empresa durante o seu trabalho?**

- Sim.
- Às vezes.
- Não.
- Quais item (s) você não utiliza? \_\_\_\_\_  
Por que motivo? \_\_\_\_\_

**23. Em relação ao seu pagamento, a sua empresa de vigilância:**

- paga em dia?  Sim  Não
- paga o valor correto?  Sim  Não. O que falta? \_\_\_\_\_

**24. Como você percebe a situação financeira da empresa de vigilância para a qual você trabalha?**

- a) Estável ( )                      b) Instável ( )

**25. Há ameaças de demissão na empresa de vigilância para a qual você trabalha?**

- ( ) Sim, e ocorrem muitas demissões.  
( ) Sim, mas só ficam nas ameaças.  
( ) Não há ameaças de demissão.

**26. Você já trabalhou em alguma empresa de vigilância que tenha decretado falência?**

- ( ) Sim, e a empresa pagou corretamente meus direitos;  
( ) Sim, mas tive que fazer um acordo;  
( ) Sim, mas a empresa não pagou corretamente meus direitos;  
( ) Não, nunca trabalhei numa empresa de vigilância que tenha decretado falência.

**27. Qual é o horário mais comum de você almoçar (ou jantar) no trabalho? (Escreva a hora de início e fim)**

**28. Você faz horas extras?**

- ( ) Sim.  
( ) Não.

*Só responda as questões 29, 30, 31, 32 e 33 se você faz horas extras. Se você não faz horas extras, pule para a questão 34.*

**29. Quantas horas extras você realiza por semana, geralmente?**

**30. Quais são os fatores que fazem com que você tenha que fazer horas extras?**

- ( ) Atrasos para iniciar a jornada;  
( ) Excesso de trabalho;  
( ) Solicitações após o expediente;  
( ) Ausência de colegas no trabalho;  
( ) Equipe em número insuficiente;  
( ) Outros. Citar: \_\_\_\_\_

**31. Como a sua empresa de vigilância paga as horas-extras?**

- ( ) Paga em dinheiro  
( ) Paga com banco de horas  
( ) Não paga em dinheiro e nem compensa com folgas.

**32. A sua empresa de vigilância te dá oportunidade de escolher a forma de pagamento das horas extras?**

- ( ) Sim.
- ( ) Não.

**33. Você pode escolher o(s) dia(s) de folga para compensar as horas extras?**

- ( ) Sim.
- ( ) Não.

**34. Seu trabalho precisa ser feito em equipe?**

- ( ) Sim.
- ( ) Não.

**35. Com que frequência sua equipe de trabalho sofre mudanças?**

- ( ) Não há mudanças;
- ( ) Muda diariamente;
- ( ) Muda semanalmente;
- ( ) Outro. Qual? \_\_\_\_\_

**36. O que existe mais dentro da sua equipe de vigilantes? (Marque quantas alternativas quiser)**

- |                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| ( ) Rivalidade         | ( ) Companheirismo |
| ( ) Desconfiança       | ( ) Confiança      |
| ( ) Desrespeito        | ( ) Respeito       |
| ( ) Cobrança excessiva | ( ) Cobrança justa |
| ( ) Indiferença        | ( ) Amizade        |
| ( ) Nervosismo         | ( ) Tranquilidade  |

**37. Você considera que o vigilante, geralmente:**

- ( ) recebe um bom treinamento quando assume um novo setor;
- ( ) aprende sozinho;
- ( ) aprende com os colegas;
- ( ) apenas segue as instruções do Curso de Formação de Vigilantes.

38. Como você sente que as empresas (de vigilância e a contratante) tratam você?

1. Empresa de Vigilância	2. Empresa Contratante
( ) Desconfiança ( ) Confiança	( ) Desconfiança ( ) Confiança
( ) Desrespeito ( ) Respeito	( ) Desrespeito ( ) Respeito
( ) Desprezo ( ) Admiração	( ) Desprezo ( ) Admiração
( ) Injustiça ( ) Justiça	( ) Injustiça ( ) Justiça

39. Nas situações abaixo, como você avalia o APOIO que a empresa de vigilância lhe oferece? Marque com um "X" as suas respostas:

nível de satisfação	não dá apoio	não sei dizer	ruim	regular	bom	ótimo	excelente
assalto							
conflito com clientes							
conflito com contratante							
conflitos com colegas de trabalho							
furtos e roubos no setor							
problemas de saúde							
fornecimento de EPIs necessários para o trabalho							

**40. Assinale a(s) alternativa(s) que mais acontecem no seu dia a dia do trabalho. O público geralmente se comporta de forma:**

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> respeitosa  | <input type="checkbox"/> desrespeitosa |
| <input type="checkbox"/> indiferente | <input type="checkbox"/> amigável      |
| <input type="checkbox"/> nervosa     | <input type="checkbox"/> calma         |
| <input type="checkbox"/> autoritária | <input type="checkbox"/> flexível      |

**41. Você já sofreu agressões do público?**

- Sim, agressões físicas.
- Sim, agressões verbais.
- Sim, já sofri agressões físicas e também verbais.
- Não.

**42. Quando o público trata você com agressividade (física ou verbal), como você reage, na maioria das vezes?**

- Com agressões físicas.
- Com agressões verbais.
- Com os dois tipos de agressão.
- Tento conversar de forma não agressiva
- “Me seguro” e não reajo de forma agressiva.

**43. Como você reage quando o público desobedece às normas? (Assinale quantas alternativas achar necessário):**

- exijo cumprimento da norma, sem dar explicação.
- exijo cumprimento da norma e explico o porquê.
- transfiro a decisão para a gerência.
- negociação e tento encontrar um “meio termo”.

**44. Você recebe ordens contraditórias?**

- Sim, entre chefes da empresa de vigilância.
- Sim, entre chefes da empresa contratante.
- Sim, entre chefes da empresa de vigilância e da contratante.
- Não.



**45. Você é solicitado para desempenhar funções que não fazem parte de suas obrigações?**

- ( ) Sim. Quais? \_\_\_\_\_  
( ) Não.

**46. A empresa contratante fiscaliza se sua empresa de vigilância cumpre com as obrigações trabalhistas (pagamento do salário, FGTS, INSS, vale-transporte)?**

- ( ) Sim.  
( ) Sim, mas somente quando algum vigilante pede.  
( ) Não fiscaliza.  
( ) Não sei dizer.  
( ) Não se aplica ao meu caso (não sou terceirizado).

**47. A empresa contratante fiscaliza se a sua empresa de vigilância fornece condições de trabalho para os vigilantes (uniforme, colete à prova de balas, protetores de ouvido, armas e munição, abrigo, assentos, banheiro, água potável)?**

- ( ) Sim.  
( ) Sim, mas somente quando algum vigilante pede.  
( ) Não fiscaliza.  
( ) Não sei dizer.  
( ) Não se aplica ao meu caso (não sou terceirizado).

**48. Você já foi transferido de setor contra a sua vontade?**

- ( ) Sim                      ( ) Não

**49. Você já sofreu algum assalto durante o exercício do seu trabalho?**

- ( ) Não.  
( ) Sim. Quantos? \_\_\_\_\_

**50. O que sua empresa de vigilância faz quando algum vigilante é vítima de assalto?**

- ( ) A empresa encaminha para médico.  
( ) A empresa encaminha para psicólogo.  
( ) A empresa não dá nenhum tipo de apoio.  
( ) Não sei dizer.

**51. Você já foi afastado do trabalho?**

- ( ) Não.  
( ) Sim.

Qual período?

Qual a causa do afastamento?

Em qual setor você trabalhava?

***Só responda as questões 52, 53 e 54 se você já sofreu algum tipo de acidente no seu trabalho. Se você nunca sofreu um acidente de trabalho, pule para a questão 55.***

**52. Como foi o seu acidente?**

**53. A empresa emitiu a CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)?**

Sim

Não

**54. Quando ocorreu o acidente?**

Durante meu trajeto de ida para o trabalho.

Durante meu trajeto de volta do trabalho.

Durante a própria jornada de trabalho.

**55. Você faz uso de medicamento(s)?**

Sim. Qual ou quais?

Não.

**56. Depois que você entrou para a vigilância, você percebeu alguma alteração na quantidade de bebida alcoólica consumida?**

Bebo com mais frequência.

Passei a beber mais.

Bebo com menos frequência.

Passei a beber menos.

Passei a beber bebidas mais fortes (com mais álcool) .

Não percebi alteração.

Não faço uso de bebida alcoólica.

**57. Depois que você entrou para a vigilância, você percebeu alguma alteração na quantidade de cigarros consumida?**

Passei a fumar mais.

Passei a fumar menos.

Não percebi alteração.

Não fumo.

**58. Como você avalia a quantidade de horas que você dorme (o seu período de sono)?**

- Suficiente.
- Razoável.
- Insuficiente.

**59. Como você avalia a qualidade do seu sono?**

- Boa.
- Regular.
- Ruim.

**60. Você tem (ou já teve) a sensação de “estar sendo perseguido”?**

- Sim.
- Não.

**61. Você tem (ou já teve) arma em casa?**

- Sim.
- Não.

**62. Depois que você entrou para a área da vigilância, você sentiu (ou tem sentido) alguma das condições de saúde abaixo? (Marque com um “X” quantas alternativas quiser).**

- Aumento de peso;
- Perda de peso;
- Pressão alta (hipertensão);
- Perda auditiva;
- Perda de apetite;
- Ardência nos olhos;
- Dores nas costas;
- Dores nas pernas;
- Varizes;
- Dores de cabeça;
- Dores no pescoço;
- Problemas de estômago;
- Problemas de intestino;
- Problemas nos rins;
- Ansiedade;
- Insônia (não conseguir dormir);

- ( ) Pesadelos;
- ( ) Estresse;
- ( ) Nervosismo;
- ( ) Diabetes;
- ( ) Alergia. Citar
- ( ) Outros. Citar

**63. Avalie o Curso de Formação (ou reciclagem) de vigilantes, marcando com um “X” as suas respostas:**

	não tem	ruim	regular	bom	ótimo	excelente
manejo de armas e munições						
treinamento de tiro						
defesa pessoal						
como agir em caso de assalto						
como proteger objetos e bens materiais						
primeiros socorros						
relacionamento com os clientes						
postura no local de trabalho						
uso dos uniformes						
leis relacionadas à área da Vigilância						
relacionamento com a polícia e autoridades						

**64. Você é sindicalizado?**

- ( ) Sim.
- ( ) Não.

65. Avalie o desempenho do sindicato no APOIO aos vigilantes, conforme os itens abaixo, e marque suas opções com um X:

	não sei dizer	ruim	regular	bom	ótimo	excelente
assistência jurídica						
informações sobre os direitos dos vigilantes						
denúncia de irregularidades nas condições de trabalho						
negociações nos casos de falências de empresas						
campanha salarial						
saúde do trabalhador						

66. Caso você queira fazer algum comentário ou sugestão, utilize o espaço abaixo:





## QUESTIONÁRIO

### CONDIÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE DOS VIGILANTES DO TRANSPORTE DE VALORES

#### INSTRUÇÕES

Você está sendo convidado (a) a participar de uma pesquisa que estudará as condições de trabalho e saúde dos vigilantes.

Sua participação é voluntária e você não precisa se identificar.

O objetivo desta pesquisa é identificar quais são as situações de trabalho prejudiciais à saúde dos vigilantes e quantos são os trabalhadores atingidos por elas.

**Você só precisa responder esta folha se você trabalha no transporte de valores.**

**1. Avalie a condição dos itens dos carros-fortes abaixo, marcando com um “X” as suas respostas.**

Nível de satisfação	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Excelente
Bancos					
Bateria					
Blindagem					
Climatizador					
Direção					
Freio					
Gases escapamento					
Higiene do carro-forte					

Higiene dos malotes					
Motor					
Pneu					
Ruído					
Visibilidade					
Vidro					

**2. Como você avalia o peso dos malotes, caixas de moedas e cédulas?**

- ( ) Leve;  
 ( ) Razoável;  
 ( ) Pesado;  
 ( ) Muito pesado.

**3. Com que frequência a sua empresa realiza a manutenção dos veículos de transporte de valores (carro-forte)?**

- ( ) A empresa possui um programa de revisão de veículos e os mantém em boas condições.  
 ( ) A empresa recebe reclamações sobre o veículo e procura consertá-lo rapidamente.  
 ( ) A empresa recebe reclamações sobre o veículo e adia o seu conserto.  
 ( ) Somente quando o veículo pára de funcionar é que a empresa realiza a revisão e o conserto.

**4. Quando o carro-forte apresenta defeitos durante a jornada de trabalho, quanto tempo o socorro demora para chegar?**

**5. Quando você tem que fazer o abastecimento dos terminais (caixas eletrônicos) com cédulas de dinheiro, com que frequência você encontra as seguintes situações:**

situação	nunca	às vezes	frequentemente
terminal funcionando adequadamente			



terminal fora do ar			
terminal com defeito e/ou danificado			

6. **Quais são as condições do PÁTIO da sua empresa de vigilância? Marque com um "X" a(s) sua(s) resposta(s):**

- ( ) ambiente sujo.  
 ( ) mau cheiro.  
 ( ) ruído excessivo.  
 ( ) calor.  
 ( ) frio.  
 ( ) poeira.  
 ( ) fumaça excessiva.  
 ( ) outros. Descrever: \_\_\_\_\_  
 ( ) Não existe nada disso no pátio da empresa.

7. **Em relação ao tempo previsto para que você realize as tarefas da sua rota de trabalho:**

- ( ) o tempo previsto é suficiente.  
 ( ) o tempo previsto é insuficiente.  
 ( ) o tempo previsto é maior do que o tempo gasto.  
 ( ) o tempo previsto seria suficiente, se não fossem acrescentadas várias tarefas durante o decorrer da jornada.

8. **Assinale a frequência dos seguintes comportamentos do operador, durante a sua jornada de trabalho:**

comportamento do operador	nunca	às vezes	frequentemente
liga e faz cobranças			
liga e passa mais tarefas			
liga em casos urgentes			
quase não liga			

**9. Quais são as interferências mais comuns na realização do transporte de valores? (Marque com um “X” quantas alternativas quiser).**

- Trânsito lento ou engarrafado.
- Dificuldades para realizar a rota devido à distância entre os pontos.
- Alterações nas rotas.
- Solicitações constantes dos operadores.
- Dificuldades de estacionar o carro-forte.
- Lentidão das empresas (contratantes) no procedimento de identificação dos vigilantes e autorização.
- Problemas no reabastecimento dos caixas-rápidos.
- Outros:

**10. Quando você toma conhecimento de sua rota de trabalho?**

- Quando chego à empresa para trabalhar, pois a rota a muda todos os dias.
- Quando volto de um trabalho, vejo no quadro de avisos a rota do dia seguinte.
- Através das instruções passadas pelo operador durante o trabalho.
- As rotas são fixas e definidas com antecedência.

**11. Como a rota de trabalho para o transporte de valores é definida?**

- A rota é definida pela empresa e não há possibilidade de os vigilantes a alterarem.
- A rota é definida pela empresa, mas há possibilidade de os vigilantes a alterarem.
- A rota é definida pela empresa, mas são feitas alterações pelos vigilantes, durante o trajeto, para agilizar o trabalho.
- A rota é definida pela empresa a partir de sugestões dos vigilantes.

**12. Você e/ou sua equipe já foram punidos por alterar (em) a rota, sem a permissão da empresa?**

- Não.
- Sim.
- Advertência verbal.
- Advertência por escrito.
- Suspensão do trabalho.
- Outra forma de punição:

**13. Você já teve problemas no trabalho devido a diferenças de valores nos malotes ou nos abastecimentos dos caixas-eletrônicos?**

Não.

Sim.

**14. Como a empresa em que você trabalha reage em casos de diferença de valores nos malotes ou no abastecimento dos caixas?**

Investigação de todos os envolvidos: tesouraria, vigilantes, funcionários dos bancos.

Suspeita e investigação imediata dos vigilantes:

acusação da equipe;

advertência;

punição;

afastamento do trabalho;

mantém os vigilantes trabalhando normalmente.





---

Produção gráfica

# FUMARC

Fundação Mariana Resende Costa

Av. Francisco Sales, 540 - B. Floresta | Belo Horizonte (MG)  
Tel.: (31) 3249.7400 | fumarccomercial@pucminas.br

---



## Promed e Sindicato dos Vigilantes de MG

Atendimento de qualidade, profissionais especializados e uma das maiores redes de atendimento em Minas Gerais são os diferenciais da Promed Assistência Médica, que oferece acesso à saúde, qualidade de vida e bem estar a todos os vigilantes e seus familiares.

Segurança é ter a Promed como seu plano de saúde.

ANS nº 34880-5

# Promed

ASSISTÊNCIA MÉDICA

Tel: 31 3025 4848

[www.promedmg.com.br](http://www.promedmg.com.br)