

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE FLUMINENSE DARCY RIBEIRO-UENF
CENTRO DE CIENCIA E TECNOLOGIA-CCT
LABORATÓRIO DE ENGENHARIA PRODUÇÃO-LEPROD**

FELIPE RAMOS MACIEL

**DESENVOLVIMENTO DE ABORDAGEM PARA AVALIAÇÃO DE
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE VIGILANTES BANCÁRIOS**

Campos dos Goytacazes – RJ

SETEMBRO 2017

FELIPE RAMOS MACIEL

**DESENVOLVIMENTO DE ABORDAGEM PARA AVALIAÇÃO DE
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE VIGILANTES BANCÁRIOS**

Dissertação apresentada ao Centro de Ciências e Tecnologia, da Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro, como parte das exigências para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Orientador: DSc. André Luís Policani Freitas

Campos dos Goytacazes – RJ

Setembro 2017

FICHA CATALOGRÁFICA

Preparada pela Biblioteca do CCT / UENF

69/2017

Maciel, Felipe Ramos

Desenvolvimento de abordagem para avaliação de qualidade de vida no trabalho de vigilantes bancários / Felipe Ramos Maciel. – Campos dos Goytacazes, 2017.

137 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) --
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. Centro de
Ciência e Tecnologia. Laboratório de Engenharia de Produção.
Campos dos Goytacazes, 2017.

Orientador: André Luís Policani Freitas.

Área de concentração: Gerência da produção.

Bibliografia: f. 106-111.

1. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO 2. SEGURANÇA
PATRIMONIAL 3. GUARDAS DE VIGILÂNCIA BANCÁRIA I.
Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. Centro de
Ciência e Tecnologia. Laboratório de Engenharia de Produção II.
Título

CDD 306.361

FELIPE RAMOS MACIEL

**DESENVOLVIMENTO DE ABORDAGEM PARA AVALIAÇÃO DE
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE VIGILANTES BANCÁRIOS**

Dissertação apresentada ao Centro de
Ciências e Tecnologia, da Universidade
Estadual do Norte Fluminense Darcy
Ribeiro, como parte das exigências para
obtenção do título de Mestre em
Engenharia de Produção.

Aprovada em 29 de setembro de 2017
Comissão Examinadora:



Prof. Heitor Luiz Murat de Meirelles Quintella, D. Sc. – UFF (inativo)



Prof. Henrique Rego Monteiro da Hora, D. Sc. – IFF



Prof. Manuel Antonio Molina Palma, D. Sc. – UENF



Prof. André Luís Policani Freitas, D. Sc. – UENF
Orientador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao apoio familiar que sempre esteve presente em cada passo de minha evolução. À minha mãe, meu pai e meu irmão, obrigado por todo o apoio e pelo exemplo que representam para mim.

Agradeço à minha amada pelo suporte incondicional na realização desta conquista. Obrigado a todos os professores do curso, que prestaram grande colaboração ao meu crescimento.

Agradeço ao meu orientador pela qualidade do conhecimento compartilhado, que tive a honra de adquirir. A todos os membros da banca por toda a atenção e esforço para enriquecer o valor do trabalho desenvolvido.

A todos aqueles que colaboraram, de maneira direta ou indiretamente, com a execução desta pesquisa. Agradeço ao profissionalismo dos funcionários da UENF e a esta instituição de ensino, por ser uma referência em pesquisa e cumprir um papel tão fundamental no desenvolvimento educacional e profissional na vida de tantas pessoas.

RESUMO

A realidade brasileira de altos índices de criminalidade provocou o crescimento da demanda de serviços privados de vigilância ao longo das últimas décadas. Em função da natureza de suas atividades, o ambiente bancário é um dos setores que mais necessitam de profissionais qualificados, capazes de lidar com os riscos e demais peculiaridades da profissão no intuito de exercer seu fundamental papel para o funcionamento das organizações bancárias. Tendo em vista a evolução dos estudos relacionados à valorização da saúde e o bem-estar dos indivíduos no ambiente laboral através da promoção da qualidade de vida no trabalho (QVT), esta pesquisa tem o objetivo de investigar os elementos que afetam a QVT dos vigilantes bancários no Brasil. Uma revisão bibliográfica contemplou estudos de avaliação de QVT registrados na literatura, bem como aspectos legais da atividade de vigilância patrimonial e questões específicas relacionadas ao trabalho de vigilante bancário, de modo a reunir informações relevantes para o desenvolvimento de uma abordagem de avaliação de QVT destinada à área de vigilância bancária. A partir dela, se elaborou um instrumento de pesquisa que foi aplicado em um estudo com coleta de dados realizada junto aos vigilantes presentes em 43 agências e postos bancários localizados no município de Campos dos Goytacazes/RJ. A partir dos 110 questionários validados, os dados de perfil dos respondentes foram analisados, os fatores de maior criticidade sobre a QVT foram identificados, foi feita uma classificação da satisfação da QVT para cada dimensão do questionário, além de verificados os coeficientes de confiabilidade do instrumento de pesquisa. O questionário se mostrou confiável, o nível de QVT dos vigilantes bancários foi definido como regular e a má remuneração foi indicada como o item de maior impacto negativo. O profissional de vigilância bancária se mostrou um trabalhador que enfrenta uma grande variedade de desafios, possui escassos direitos e não enxerga no mercado muitas perspectivas de melhorias quanto à satisfação com a QVT. Diante da diminuta frequência de pesquisas relativas à área de segurança, são sugeridos estudos futuros sobre o tema.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, segurança patrimonial, vigilantes bancários.

ABSTRACT

The Brazilian reality of high crime has triggered the growth of the demand for private security services over the last decades. Due to the nature of its activities, the banking environment is one of the sectors that most require qualified professionals capable of dealing with the risks and other peculiarities of the profession in order to exercise their fundamental role for the functioning of banking organizations. Considering the evolution of the studies related to the valorization of health and well-being of individuals in the work environment through the promotion of quality of working life (QWL), this research aims to investigate the elements that affect the QWL of bank guards in Brazil. A bibliographic review included studies on the evaluation of QWL assessment researches recorded in the literature, as well as legal aspects of property security activity and specific issues related to the bank security guards work, in order to gather relevant information for the development of a QWL evaluation approach for the banking security area. From it, a survey instrument was elaborated and applied in a study with data collected from security guards in 43 bank branches located in the municipality of Campos dos Goytacazes/RJ. After 110 validated questionnaires, the profile data of the respondents were analyzed, the most critical factors on QWL were identified, a QWL satisfaction rating for each dimension of the questionnaire was made, in addition to the reliability coefficients of the instrument of research. The questionnaire has proved to be reliable, the QWL level of bank guard was defined as “regular” and low remuneration was indicated as the item with the greatest negative impact. The bank security professional has shown to be a worker who faces a wide variety of challenges, has few rights and does not see in the market many prospects for improvements in QWL satisfaction. Given the small frequency of research related to the security area, future studies on the subject are suggested.

Keywords: quality of working life, property security, bank security guards.

LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 - Pirâmide de Maslow	28
Figura 2.2 - Modelo de Walton	30
Figura 2.3 - Modelo de Hackman e Oldham.....	33
Figura 2.4 - Modelo de Danna e Griffin	35
Figura 2.5 - Modelo de Lee, Singhapakdi e Sirgy.....	36
Figura 2.6 - Modelo de Zhu e Long	37
Figura 3.1 - Cordão humano usa reféns para proteger os assaltantes	60
Figura 3.2 - O golpe do "chupa-cabra" em terminais eletrônicos	61
Figura 3.3 - Microcâmeras ocultas usadas em terminais de Londres	62
Figura 4.1 - Modelo proposto	67

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 – Evolução dos índices de homicídio no Brasil entre 2005 e 2015.....	18
Gráfico 1.2 - Área de atuação das empresas especializadas em segurança no Brasil ..	20
Gráfico 1.3 – Evolução do número de trabalhadores do setor de segurança privada no Brasil	21
Gráfico 3.1 - Ataques a bancos de 2011 a 2016	45
Gráfico 3.2 - Perfil das vítimas de mortes em assaltos envolvendo bancos.....	46
Gráfico 5.1 - Análise de dispersão entre nível de QVT obtido (x) e satisfação geral (y)	95

LISTA DE TABELAS

Tabela 2.1 - Modelo de Westley	34
Tabela 4.1 - Correspondência entre dimensões e questões do questionário.....	74
Tabela 4.2 - Entidade associada a cada item do questionário	76
Tabela 4.3 - Escala de julgamento do nível de QVT	78
Tabela 4.4 – Tabela genérica para geração de ANOVA de fator único.....	79
Tabela 4.5 – Modelo ANOVA de fator único.....	80
Tabela 5.1 - Percentual de respondentes por instituição bancária.....	82
Tabela 5.2 – Percentual de respondentes por firma de segurança	83
Tabela 5.3 - Correspondência entre banco e firma prestadora de serviço	83
Tabela 5.4 – Dados do Bloco I	84
Tabela 5.5 – Grau de satisfação com a QVT	88
Tabela 5.6 - Comparação entre níveis de QVT dos 5 bancos com mais respondentes.	89
Tabela 5.7 - Comparação entre níveis de QVT das 4 firmas de segurança com mais respondentes.....	89
Tabela 5.8 – Comparação numérica entre níveis de QVT dos 5 bancos com mais respondentes.....	90
Tabela 5.9 – ANOVA de dois fatores para os cinco bancos com maior número de respondentes.....	91
Tabela 5.10 - Comparação numérica entre níveis de QVT das 4 firmas de segurança com mais respondentes	91
Tabela 5.11 – ANOVA de dois fatores para as 4 firmas de segurança com maior número de respondentes.....	92

LISTA DE QUADROS

Quadro 3.1 - Atividades/Operações de segurança.....	43
Quadro 3.2 - Leis, decretos e normas aplicáveis às atividades de vigilância.....	50
Quadro 3.3 - Classificação de ocupações: diferenciação entre vigias e vigilantes.....	56
Quadro 4.1 - Referências colaborativas para modelo proposto	72
Quadro 4.2 - Confiabilidade a partir do α de Cronbach.....	77
Quadro 5.1 – Confiabilidade por dimensão (α Dim) e valores de α na hipótese de exclusão de cada item (α Item)	87
Quadro 5.2 – Análise dos quartis	93
Quadro 5.3 – Itens de prioridade crítica nos cinco bancos com maior número de respondentes.....	93
Quadro 5.4 – Itens de prioridade crítica nas quatro firmas de segurança com maior número de respondentes	94
Quadro 5.5 – Equipamentos que faltam ser fornecidos aos vigilantes.....	96
Quadro 5.6 – Equipamentos em mau estado de conservação.....	97
Quadro 6.1 – Verificação dos objetivos específicos	103

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CBO - Classificação Brasileira de Ocupações

CFV – Curso de Formação de Vigilante

CNV – Carteira Nacional de Vigilante

DPF – Departamento de Polícia Federal

EPI – Equipamento de proteção individual

ESSEG – Estudo do Setor de Segurança Privada

FENAVIST – Federação Nacional das Empresas de segurança e Transporte de Valores

gl – Graus de Liberdade

MQ – Média dos quadrados

NR – Norma Regulamentadora

SINDVIG – Sindicato da categoria dos vigilantes

SQ – Soma dos quadrados

TST – Tribunal Superior do Trabalho

QVT – Qualidade de vida no trabalho

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	15
1.1 Problema de pesquisa	16
1.2 Objetivos.....	18
1.2.1 Objetivo principal	19
1.2.2 Objetivos específicos.....	19
1.3 Justificativa	19
CAPÍTULO 2 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	23
2.1 Conceituação.....	24
2.2 Modelos e estudos relacionados à QVT	27
2.2.1 Teoria Motivacional de Maslow	27
2.2.2 Modelo de Walton	29
2.2.3 Teoria de Dois Fatores de Herzberg	32
2.2.4 Modelo de Hackman e Oldham	33
2.2.5 Modelo de Westley.....	33
2.2.6 Modelo de Danna e Griffin.....	35
2.2.7 Modelo de Lee, Singhapakdi e Sirgy	36
2.2.8 Modelo de Zhu e Long.....	37
2.2.9 Modelo de Vaulerin	37
CAPÍTULO 3 – VIGILÂNCIA BANCÁRIA	39
3.1 Visão geral da segurança privada no exterior	39
3.2 Segurança privada no Brasil.....	42
3.3 Características de vigilância e o ambiente bancário.....	44
3.3.1 Aspectos físicos e psicológicos	46

3.3.2	Terceirização	47
3.3.3	Aspectos fisiológicos	48
3.3.4	Aspectos diversos	48
3.4	Questões legais	50
3.5	Riscos evidenciados	57
3.5.1	Saidinha de banco	57
3.5.2	Armamento pesado, explosivos e cordão humano	58
3.5.3	Tecnologia fraudulenta em caixas eletrônicos	61
CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO DE UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA PARA MENSURAR A QVT NO SETOR DE VIGILÂNCIA BANCÁRIA		
63		
4.1	Levantamento de informações do cotidiano do vigilante bancário	63
4.1.1	Cursos de formação e reciclagem	64
4.1.2	Regime de trabalho	64
4.1.3	Local de trabalho	64
4.1.4	Direitos trabalhistas	65
4.1.5	Hierarquia	65
4.2	Dimensões e subdimensões da abordagem proposta	66
4.3	Instrumento de pesquisa	73
4.4	Entidades avaliadas	75
4.5	Métodos e técnicas utilizadas	77
CAPÍTULO 5 – APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO		
81		
5.1	Análise do Bloco I	83
5.2	Análise de confiabilidade	86
5.3	Classificação da QVT	88
5.4	Análise de quartis	92

5.5 Avaliação vs Satisfação geral	94
5.6 Análise do Bloco III	96
5.7 Comentários do bloco IV	97
5.8 Discussões	98
CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	101
6.1 Descrição geral dos avanços da pesquisa	101
6.2 Verificação de metas do estudo	102
6.3 Limitações e dificuldades da pesquisa	104
6.4 Oportunidades futuras de estudos.....	104
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	106
APÊNDICE A: Instrumento de pesquisa	112
APÊNDICE B: Carta de apresentação	114
APÊNDICE C: Carta do sindicato direcionada aos vigilantes	115
APÊNDICE D: Comentários do Bloco IV	116
APÊNDICE E: Classificação da QVT por instituição bancária.....	118
APÊNDICE F: Classificação da QVT por empresa de segurança.....	125
APÊNDICE G: Análise de Quartis por instituição bancária	132
APÊNDICE H: Análise de Quartis por empresa de segurança.....	135

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

A crescente competitividade no mercado é uma realidade comum aos mais diversos setores da economia, fato que gerou aumento da preocupação com a gestão da qualidade nas empresas. A busca por melhoria de desempenho não poderia ocorrer sem o reconhecimento de que o capital humano possui elevada relevância para o progresso das organizações.

Superada a época em que as empresas enxergavam seus funcionários como meras engrenagens, as necessidades humanas passaram a ganhar reconhecimento dentro das empresas, de forma que os elementos que influenciam o bem-estar dos trabalhadores precisam ser identificados para permitir uma análise da qualidade de vida que colabore com melhores condições de trabalho e maior satisfação pessoal proporcionada pelas atividades desempenhadas.

O termo qualidade de vida no trabalho (QVT) começou a ganhar força na década de 1950, e a partir da década de 1970 se intensificou a colaboração de pesquisadores com o tema, levando a maiores investigações sobre a relevância do fator humano nas organizações através da proposição de modelos de avaliação de QVT.

Muftah e Lafi (2011) afirmam que a QVT é uma das áreas de gestão de recursos humanos que abrange uma filosofia que considera as pessoas como os recursos mais importantes em uma organização, definindo-as como um ativo ao invés de custos. Noor e Abdullah (2012) defendem que funcionários que possuem atitude positiva e alto comprometimento contribuem para o sucesso da organização.

A valorização dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho tem se provado uma eficiente maneira de tornar as empresas mais produtivas. É notável que esta visão tenha se perpetuado no decorrer do tempo, sustentando o forte interesse de pesquisadores sobre o assunto, fato que mantém a QVT como uma valiosa fonte de estudos ainda na atualidade.

Os exemplos de pesquisas recentes são diversos. Sandhu e Prabhakar (2012) investigaram fatores que influenciam a qualidade de vida de funcionários bancários na

Índia. Gonçalves e Freitas (2010) estabeleceram uma abordagem de avaliação de QVT para trabalhadores do setor de extração e beneficiamento de rochas ornamentais. Beh e Rose (2007) encontraram forte correlação entre QVT e desempenho do trabalho aplicando questionários para gestores da indústria de manufatura na Malásia. Freitas et al. (2013) obtiveram os aspectos de maior criticidade sobre a QVT de servidores de uma universidade pública no Brasil. Nayeri e Noghabi (2011) avaliaram a qualidade de vida de enfermeiras iranianas e verificaram sua correlação com a produtividade do trabalho.

Já Muftah e Lafi (2011) avaliaram a QVT na indústria de óleo e gás no Qatar identificando relação significativa dos fatores físicos, psicológicos e sociais com a qualidade de vida daqueles funcionários, que também foi impactada pela vida familiar. Observa-se, assim, que além de ser um tema atual consiste também em um assunto de interesse global, pois a QVT é motivação de pesquisa nos mais diversos países.

1.1 Problema de pesquisa

Quando se confere a devida importância à QVT no ambiente de trabalho, é possível favorecer o surgimento de oportunidades de trabalhos em equipe, através da busca de soluções de problemas por meio da cooperação entre as pessoas. Feuer (1989) e Rose et al. (2006) destacam que a QVT pode ser vista como um conjunto de métodos, com grupos autônomos de trabalho, enriquecimento do trabalho e alto envolvimento, o que impulsiona a satisfação e a produtividade dos funcionários.

Assim, a QVT vem se mostrando uma ferramenta capaz de tornar as pessoas mais comprometidas e realizadas para desempenhar suas tarefas. Entretanto, nas situações que não consistem em atividades fim da empresa, a preocupação com a QVT acaba sendo prejudicada, uma vez que o foco do trabalho não tem impacto direto sobre os resultados a serem alcançados pela organização.

Esse é o caso das atividades de segurança, que costumeiramente são realizados na forma terceirizada, por empresas especializadas em prover segurança às organizações contratantes.

Os profissionais, comumente chamados de vigilantes, são indivíduos que assumem o importante papel de zelar pela segurança do patrimônio e das pessoas que

frequentam o local onde trabalha, fazendo uso de recursos materiais para evitar e combater investidas da ação criminosa naquele ambiente.

A função de vigilância é uma demanda fundamental nos mais diversos estabelecimentos, uma vez que a realidade brasileira apresenta índices de violência extremamente altos, o que reforça a percepção de insegurança e eleva cada vez mais a necessidade de serviços de vigilância em resistência às ameaças do cotidiano.

De acordo com o 10º Anuário Brasileiro de Segurança Pública (FBSP, 2016), o Brasil registrou no ano de 2015:

- Mortes violentas intencionais de pelo menos 58.467 indivíduos, incluindo vítimas de homicídio doloso, latrocínio, lesão corporal seguida de morte e mortes decorrentes de intervenções policiais;
- A população carcerária brasileira contabiliza 584.361 pessoas, sendo 36% em situação provisória, ou seja, pendente de julgamento;
- A quantidade de armas de fogo apreendidas totalizou 110.327 em 2015, número 7,6% menor que no ano de 2014;
- Os gastos totais com a Função Segurança Pública somaram R\$ 76.192.183.540,29 entre despesas com policiamento, defesa civil, informação e inteligência, e demais subfunções, custeados pela União e unidades da federação. O valor corresponde a um aumento de 11,6% em relação ao ano anterior.

Como demonstrado pelo gráfico 1.1, o número de homicídios no país apresenta tendência ascendente ao longo dos anos, superando a faixa dos 60.000 homicídios em 2014. A taxa de homicídio atingiu 28,9 por 100 mil habitantes no ano de 2015 (CERQUEIRA et al., 2017).

Notavelmente, os números destacados demonstram a intensidade com que as atividades criminosas afetam a sociedade brasileira e as instituições, impulsionando a demanda por serviços de vigilância em espaços variados como condomínios, *shoppings centers*, hospitais, entidades de ensino, indústrias, ambientes públicos etc. Em alguns ramos, como no caso do setor bancário, a necessidade de empregar vigilantes para permitir o funcionamento do local é obrigatória por lei.

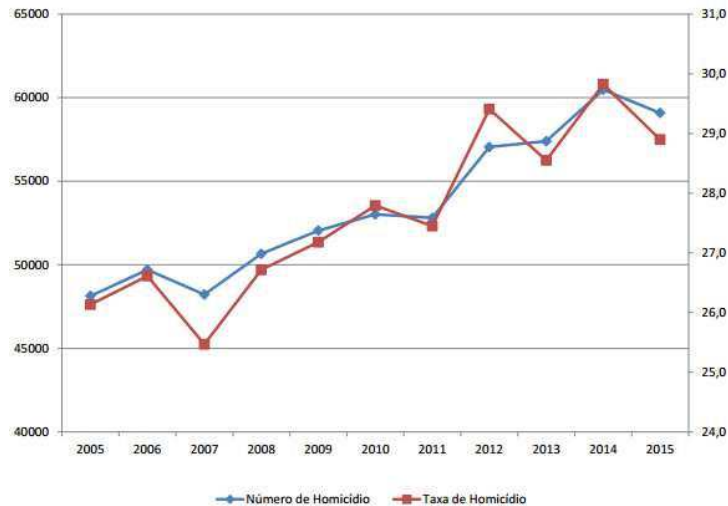


Gráfico 1.1 – Evolução dos índices de homicídio no Brasil entre 2005 e 2015

Fonte: Cerqueira et. al. (2017)

A função de segurança está entre as necessidades básicas mais proeminentes desde os tempos antigos (KARACAN, 2011). Como um tema em voga no contexto dos dias atuais, é importante averiguar as condições de trabalho que circundam a vida dos vigilantes e compreender de que forma mensurar o nível de qualidade de vida no trabalho desses profissionais que exercem uma função inerentemente de alto risco. Esta dissertação é focada no setor bancário, onde as atividades de segurança são essenciais tanto para defesa do patrimônio quanto proteção de funcionários e clientes que frequentam este ambiente.

A investigação desta pesquisa busca compreender as características desta natureza de trabalho para responder ao seguinte questionamento: Como avaliar a qualidade de vida no trabalho de vigilantes bancários de modo a identificar os aspectos mais impactantes?

1.2 Objetivos

Para melhor compreensão dos objetivos da pesquisa, os mesmos serão segregados em objetivo principal e objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo principal

Este estudo visa construir uma abordagem de avaliação de qualidade de vida no trabalho para vigilantes bancários, a partir da integração de fatores identificados em modelos de avaliação de QVT anteriormente desenvolvidos com aspectos mais específicos do contexto atual de trabalho de vigilância no ambiente bancário no Brasil.

1.2.2 Objetivos específicos

Para o alcance do objetivo geral, os seguintes objetivos foram especificados:

- Definir os fatores influentes na QVT de vigilantes bancários e suas dimensões;
- Estruturar um modelo e um instrumento de pesquisa a ser aplicado por meio de um estudo de campo;
- Verificar a confiabilidade e a validade do modelo proposto;
- Classificar o nível de qualidade de vida obtido na pesquisa;
- Interpretar o resultado do estudo observando os pontos críticos identificados.

1.3 Justificativa

Segundo o relatório do FBSP (2016), em 2015 havia 2.194 firmas especializadas em segurança no Brasil, somadas a 2.188 empresas orgânicas (responsáveis pelo próprio serviço de segurança), totalizando 4.382 empresas de segurança privada cadastradas no país. O gráfico 1.2 evidencia a distribuição das firmas especializadas em segurança por campo de atuação, sendo que algumas atuam em mais de um segmento.

O mesmo relatório, referente aos números de 2015, aponta um total de 552.399 policiais civis e militares no país, número superado pelo quantitativo de trabalhadores exercendo serviço de segurança privada, que foi de 631.028 segundo o 5º Estudo do Setor de Segurança Privada (V Esseg).

O V Esseg (FENAVIST, 2017) revela através do gráfico 1.3 que o número de trabalhadores do ramo de segurança chegou a atingir 654.899 em 2014 até cair para 598.468 em 2016 em função da crise econômica do país que também afetou o setor. O faturamento total alcançado em 2014 superou o valor de R\$ 33 bilhões.

A realidade alarmante do Brasil explicita a incapacidade do Estado em sua função de fornecer segurança pública à altura das necessidades da sociedade, fato que faz disparar o número de empresas de segurança atuando no mercado, bem como a quantidade de vigilantes recrutados para prestar o serviço de segurança na forma privada.

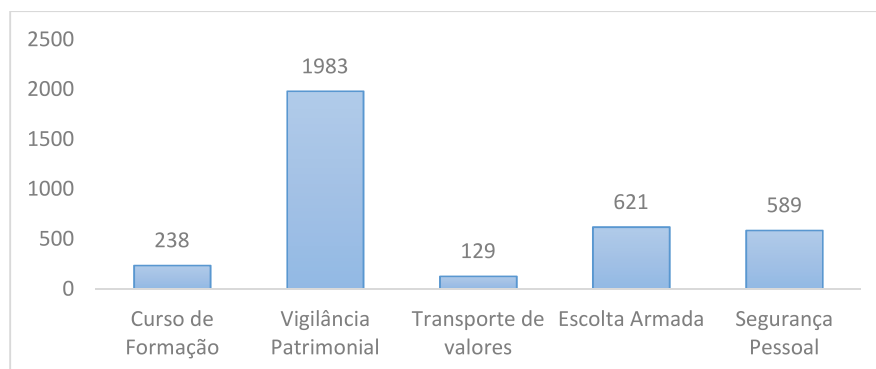


Gráfico 1.2 - Área de atuação das empresas especializadas em segurança no Brasil

Fonte: Adaptado de Ipea e FBSP (2017)

O setor sofre fortemente com a clandestinidade, devido ao aparecimento de diversas empresas que optam pela sonegação fiscal e ferimento aos direitos trabalhistas como caminho para ganhar contratos praticando preços menores através de concorrência desleal. De acordo com FENAVIST (2017), é estimado que a quantidade de empresas oferecendo este serviço é aproximadamente igual ao número de legalizadas, sendo que para cada profissional regular deve haver outros três clandestinos atuando no mercado.

O exercício ilegal pode ocorrer em diferentes formatos, como por exemplo a contratação (intencional ou não) de uma empresa de segurança que não possui autorização da Polícia Federal para esta finalidade. Há também casos de policiais ou ex-policiais que utilizam seu tempo livre para ocupar-se como um segurança privado. Ou ainda quando um estabelecimento contrata mão de obra barata para realizar o serviço, mesmo que seja sem arma (FRANCISCO, 2016).

Assim, a notável precariedade deste ramo recai sobre os ombros do trabalhador legítimo, que enfrenta as mais variadas dificuldades, como problemas com pagamento de salário e risco de sua empresa de segurança fechar as portas, além de enfrentar as

ameaças de um cenário de violência acentuada, fazendo uso de poucos recursos para resistir a ataques criminosos que cada vez mais são efetuados com armamentos poderosos que representam grande risco à vida dos profissionais contratados para proteger o local.



Gráfico 1.3 – Evolução do número de trabalhadores do setor de segurança privada no Brasil

Fonte: FENAVIST (2017)

Devido às intensas movimentações financeiras diárias, as agências bancárias são especialmente visadas pela atividade criminosa, por isso conhecer o cotidiano dos vigilantes bancários é essencial para estabelecer uma metodologia de avaliação de qualidade de vida especificamente aplicável a esta classe trabalhadora que realiza uma função fundamental para o funcionamento do negócio e defesa da vida dos indivíduos que circulam em ambientes bancários.

A ocupação de vigilante, portanto, é bastante distinta da maioria das profissões, já que sua função não está diretamente relacionada a fazer a organização produzir mais, mas sim prover segurança ao local, desenvolvendo o trabalho de forma discreta e arriscando a própria vida para proteger a dos demais. Em ambiente bancário, sem segurança não há trabalho, por isso a produtividade da organização é afetada indiretamente pelo serviço de vigilância, já que os clientes e funcionários precisam sentir-se seguros para realizar adequadamente suas atividades nas agências.

Diante de características singulares da profissão, agravadas pelo contexto violento do cenário brasileiro, é notável que o escopo de trabalho do vigilante bancário merece considerações específicas que não foram contempladas em sua totalidade pelos modelos de avaliação de QVT anteriormente desenvolvidos.

Paradoxalmente aos evidentes desafios de quem exerce essa profissão, nota-se uma indesejável escassez de pesquisas relacionadas a este ramo de atuação, fato que motiva uma análise mais apurada sobre este universo, considerando a gravidade da conjuntura percebida em um cenário preocupante, como é o caso do Brasil.

A modelagem de avaliação desenvolvida neste estudo contribui para que profissionais da área de vigilância bancária analisem os aspectos influentes de sua QVT, de maneira a fornecer os elementos mais críticos que impactam a qualidade de vida desses profissionais. Conhecer os pontos de maior gravidade é essencial para possibilitar a priorização de ações que conduzam ao aprimoramento de suas condições de trabalho e de sua satisfação. Segundo Danna e Griffin (1999), aplicar melhorias que tornem o trabalho mais agradável de ser executado e deixe o ambiente laboral menos estressante, favorecendo a saúde e bem-estar dos trabalhadores, traz benefícios à própria organização.

CAPÍTULO 2 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A qualidade de vida no trabalho é um tema que vem adquirindo crescente interesse por parte da sociedade em geral. Termos como satisfação no trabalho, motivação, saúde, comprometimento, responsabilidade, qualidade e produtividade estão cada vez mais em voga no vocabulário das pessoas, que atualmente levam em consideração fatores que vão muito além da remuneração obtida em seus empregos.

A valorização do capital humano já é reconhecida pelas empresas como elemento crítico para atingimento dos objetivos estratégicos, conferindo a seus colaboradores valioso papel na distinção entre o sucesso e o fracasso do negócio. Por isso, é essencial fornecer às pessoas um ambiente de trabalho agradável, envolvê-las numa cultura organizacional adequada ao progresso empresarial e conscientes do valor de seu trabalho para a satisfação dos clientes e sustentabilidade da organização em longo prazo.

Medidas que aprimorem a qualidade de vida dos indivíduos integram a almejada qualidade total dos negócios, o que implica em benefícios tanto em termos humanos quanto organizacionais. Stewart (1998) ratifica esta visão ao destacar a importância do fator humano como fonte de inovação e de renovação das empresas.

É notável a diversidade de práticas e estímulos promovidos pelas organizações na atualidade como meio de engajar e reter seus funcionários. Formação de grupos autônomos de trabalho; gestão participativa; distribuição de lucros; financiamento de estudos, como cursos de MBA; e plano de carreira para ascensão profissional são alguns exemplos de medidas favoráveis à valorização dos recursos humanos, e todos afetam positivamente a qualidade de vida dos indivíduos.

Mesmo sendo uma área de estudos rica em conteúdo desenvolvido ao longo dos anos, a mensuração da qualidade de vida continua sendo um desafio de alta complexidade em virtude da quantidade de elementos a serem considerados na avaliação, muitos dos quais são específicos o tipo de trabalho desempenhado, enquanto outros são fatores comuns a diferentes funções realizadas em diferentes empresas.

Desta forma, será realizada uma revisão da literatura sobre a forma como a QVT foi conceituada na visão de variados autores, bem como referenciada uma gama de modelos propostos no passado que sirvam de inspiração para a formulação de uma modelagem específica para o trabalho de vigilantes bancários, que constitui o objetivo deste estudo.

2.1 Conceituação

Na visão clássica de Walton (1973), a qualidade de vida representa “valores ambientais e humanísticos negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, produtividade industrial e crescimento econômico”.

O conceito de QVT porém não é único, ao contrário, há diferentes formas de defini-la, podendo ser descrita de modo abrangente. Limongi-França (2008) destaca que a QVT possui associação com diferentes questões, sendo os programas de saúde e segurança no trabalho um dos exemplos mais tradicionais – além dele, o termo também é associado com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e integração social.

A percepção sobre o conceito QVT sofreu consideráveis evoluções no decorrer do tempo, fato que rendeu uma análise realizada por Nadler e Lawler (1983), na qual se verificou seis potenciais definições para QVT neste percurso histórico:

- QVT como uma variável: No período de 1959 a 1972, a QVT era tida como uma reação do indivíduo ao trabalho, ou as consequências pessoais de sua experiência no trabalho, representando uma perspectiva focada na satisfação com o emprego ou saúde mental.
- QVT como uma abordagem: Entre 1969 e 1974, além do foco no indivíduo, projetos foram iniciados com intuito de melhorar a QVT pela integração colaborativa entre o trabalho e as atividades de gerenciamento.
- QVT como métodos: Durante o mesmo período, emergiu uma definição voltada para o conjunto de métodos, abordagens ou tecnologias que visavam melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e satisfatório. A QVT era sinônima de conceitos como grupos autônomos e enriquecimento de trabalho.

- QVT como um movimento: No final da década de 1970 a QVT passou a receber uma interpretação ideológica sobre a natureza do trabalho e do relacionamento entre os funcionários, levando ao surgimento de termos como “participação participativa” e “democracia industrial”.
- QVT como tudo: Entre o fim da década de 1970 e início da década de 1980, qualquer esforço organizacional era rotulado como uma parcela da QVT. Tornou-se, portanto, um conceito global, percebido como uma panacéia para lidar com a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas. Ou seja, aplicável a qualquer circunstância.
- QVT como nada: Pelas expectativas criadas na definição anterior, surge a preocupação de que as falhas de alguns projetos de QVT e a impossibilidade da QVT proporcionar os resultados esperados conduzam ao abandono do termo.

Com a sequência de estudos sobre o tema e a sustentação de sua importância para as organizações na atualidade, a QVT recebeu novas definições na medida em que mais pesquisas foram sendo desenvolvidas. Para Timossi et al. (2008), a QVT é resultado da evolução do trabalho e tem seu foco centrado no indivíduo, buscando oferecer boas condições laborais ao trabalhador para que ele possa desenvolver suas tarefas com satisfação e bem-estar.

Na ótica de Kirkman (1989), a QVT é vista como um plano integrado de melhoria para aprimorar o ambiente de trabalho e satisfazer as necessidades individuais do funcionário.

Uma organização deve conhecer meios de melhorar a qualidade de vida dos empregados, pois, segundo Nanjundeswaraswamy e Swamy (2013), há uma variedade de intervenções na QVT que podem ser implementadas para contribuir positivamente com a satisfação e desempenho dos trabalhadores.

Segundo Fernandes (1996), a QVT se define como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e o clima organizacional, de forma a impactar na produtividade das empresas e na satisfação dos clientes internos.

Barcelos e Freitas (2013) observam a crescente relevância desta área de pesquisa na medida que ela permite conciliar os interesses individuais e organizacionais pela garantia da saúde e do bem-estar no trabalhador na consecução de suas atividades profissionais.

Para Limongi-França (1997) trata-se do “conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se aborda a empresa e as pessoas como um todo”.

França e Assis (1995) complementam a mesma ideia avaliando que a Qualidade Total deve necessariamente abranger a qualidade de vida das pessoas no trabalho. Para os autores, “QVT significa condições adequadas e os desafios de respeitar e ser respeitado como profissional. O trabalho focado em serviço social e saúde é muito imediatista. QVT deve estar num contexto mais amplo de qualidade e de gestão”.

Segundo Danna e Griffin (1999), as “experiências de um indivíduo no trabalho, sejam elas físicas, emocionais, mentais ou de natureza social, obviamente, afetam a pessoa enquanto ela ou ele se encontra no local de trabalho”. Os autores assim argumentam que estas experiências também invadem os domínios além do seu trabalho.

Essa ótica é muito relevante, pois o trabalho não pode ser visto isoladamente em dissociação aos demais âmbitos da vida de um indivíduo. Quem está sofrendo com problemas financeiros ou psicológicos, por exemplo, poderá perder a motivação e o desempenho no trabalho. Por outro lado, ocorrências do próprio trabalho podem ser os causadores desses problemas.

Essa é uma questão abordada por Sirgy et al. (2001), que utiliza o conceito de “spill over”, segundo o qual a satisfação ou insatisfação de uma área da vida é capaz de “transbordar” para demais áreas. Deste modo, a QVT vai além da satisfação no trabalho, pois engloba não somente o contentamento no emprego, mas também outros domínios da vida, como a vida familiar, vida social e vida financeira.

Mais do que defini-la adequadamente, é válido reconhecer modelos e estudos que permitam estruturar os fatores que impactam a QVT, o que por conseguinte possibilita

aplicação de pesquisas destinadas a avaliar o nível de qualidade de vida de um dado conjunto de trabalhadores, ressaltando suas maiores necessidades.

2.2 Modelos e estudos relacionados à QVT

Serão descritos nesta seção alguns dos principais modelos de avaliação de QVT já desenvolvidos, que servirão de base para a proposição de um novo modelo, focado em vigilância bancária, conforme objeto de estudo desta pesquisa.

2.2.1 Teoria Motivacional de Maslow

Uma importante abordagem consagrada na literatura foi desenvolvida por Maslow (1943), que estruturou as necessidades humanas em uma escala hierárquica, segundo a qual o indivíduo deve satisfazer os níveis mais básicos de suas necessidades para alcançar os níveis mais elevados, até atingir sua satisfação plena com ser humano. Esta teoria é representada pela pirâmide de Maslow, conforme indicado na figura 2.1.

Maslow (1943) associa as necessidades fisiológicas às questões relacionadas ao bom funcionamento do organismo e ao conforto corporal, caracterizando a busca pela supressão da fome, da sede e do sono, por exemplo. No ambiente de trabalho, podemos corresponder tais necessidades ao tempo disponível para descanso e alimentação, assim como as condições de temperatura em que o trabalho é realizado.

Quando as questões fisiológicas são relativamente sanadas, são as necessidades de segurança que emergem entre as preocupações do indivíduo, que passa a buscar estabilidade contra os diversos tipos de ameaça. O desejo é de proteção contra violência, contra doenças, contra dor, contra o desemprego, contra injustiça, contra a morte.

No âmbito do trabalho, pode ser traduzido como a estabilidade no emprego, bem como a realização de trabalho seguro e uma remuneração adequada para garantir a proteção da família.

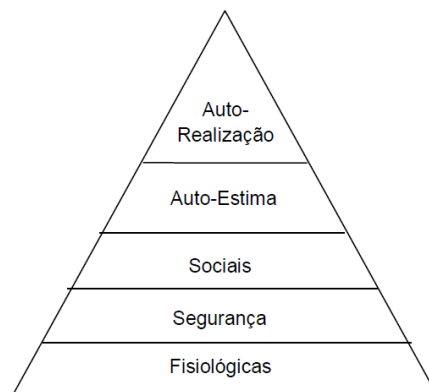


Figura 2.1 - Pirâmide de Maslow
Fonte: Adaptada de Maslow (1943)

Quando as necessidades fisiológicas e de segurança estão significativamente supridas, se eleva a busca pela sensação de pertencer a grupos e sentir-se amado. As necessidades sociais expressam o desejo de possuir amigos, parceiro ou cônjuge, de ter filhos, ou seja, de manter laços de afeto com as pessoas.

Como o emprego é um fator importante na vida do indivíduo, o local de trabalho oferece oportunidades para satisfazer as necessidades sociais, na medida em que favorece um amigável relacionamento entre colegas de trabalho e uma boa relação com superiores.

Subsequentemente, surgem as necessidades de auto-estima, que Maslow (1943) descreve em duas vertentes. A primeira tem um caráter mais introspectivo, refletindo a sensação própria do indivíduo como uma pessoa forte, útil, confiante, independente e livre. No outro aspecto, se destacam as visões externas sobre suas capacidades, expressando o desejo de sentir-se prestigiado, reconhecido, apreciado pela sua reputação.

Quando as necessidades de auto-estima não são preenchidas, as frustrações podem aparecer sob a sensação de inferioridade, fraqueza, desencorajamento (MASLOW, 1943). Para evitar tais desapontamentos no trabalho, é valioso que o profissional adquira responsabilidades, seja reconhecido pelo seu desempenho e possa progredir na carreira.

Mesmo com todas as necessidades anteriormente satisfeitas, ainda poderá haver um grau de descontentamento remanescente para o alcance da plena satisfação pessoal. Nas palavras de Maslow (1943), “um músico deve fazer música, um artista deve pintar, um poeta deve escrever, se ele deseja se tornar completamente realizado. O que um homem pode ser, ele deve ser”.

As necessidades de auto-realização exprimem o desejo de explorar toda a sua potencialidade, o que permitirá ao indivíduo sentir-se plenamente preenchido como ser humano. O alcance deste nível de satisfação é praticamente utópico, mas podemos compreender que o trabalho realizado aproxima a pessoa desta ambiciosa hipótese na medida em que fornece desafios e autonomia para desempenhar suas conquistas e possibilitar seu crescimento pessoal.

Assim, de modo resumido, observamos que quando um indivíduo em situação extrema carece de todos os seus desejos, os elementos fisiológicos serão a sua principal motivação, pois correspondem à mais básica necessidade a ser atendida. Uma vez alcançados, busca-se satisfazer as necessidades de segurança, e de modo sucessivo, a hierarquia deve ser percorrida para o alcance das necessidades sociais, em seguida as de autoestima, até que se possa atingir a auto realização.

Embora bastante reconhecida e respeitada na literatura, a Teoria Motivacional de Maslow não deixa de sofrer críticas por considerar que a evolução das necessidades humanas se desencadeia necessariamente de forma ascendente dentro da pirâmide, porém sempre haverá situações em que o comportamento do indivíduo não se estabelece exatamente nesta ordem de prioridade (WONG et al., 2017). De todo modo, as categorias de necessidades humanas definidas são úteis para auxiliar na verificação da satisfação do indivíduo com sua QVT, conforme busca-se realizar nesta pesquisa.

2.2.2 Modelo de Walton

O modelo introduzido por Walton (1973) possui o êxito de ser um dos mais disseminados na literatura, apresentando a larga abrangência de reunir quesitos de ordens sociais, políticas, econômicas, motivacionais, psicológicas e familiares que influenciam a vida dos empregados.

A forma com que Walton estruturou um arranjo claro de dimensões para gerar um questionário visando mensurar a QVT tornou sua abordagem uma referência neste campo de pesquisa, inspirando desde estudos que realizaram adaptações a seu modelo (e.g. TIMOSSO et al., 2008) até a introdução de novos modelos de QVT baseados em sua lógica estrutural (e.g. KANDASAMY e ANCHERI, 2009).

Por isso, Markham (2009), defende que o modelo de "Walton (1973) permanece indiscutivelmente a tentativa mais abrangente de operacionalizar o conceito, e as tentativas que se seguiram, em sua maioria, foram retiradas de seus esforços e, portanto, têm semelhanças".

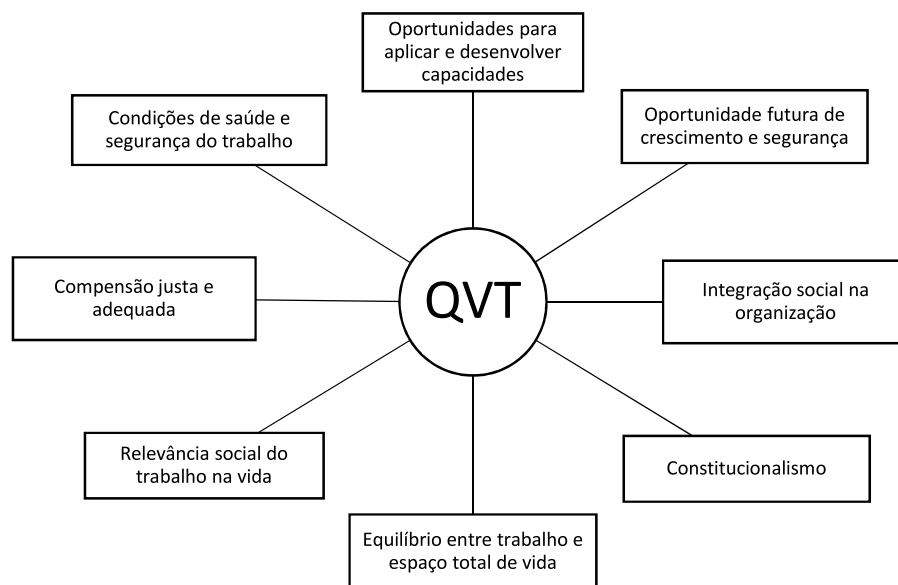


Figura 2.2 - Modelo de Walton

Fonte: Adaptação de Walton (1973)

Walton (1973) estabeleceu um conjunto de 8 dimensões, são descritas a seguir, sem haver qualquer ordem de importância relativa entre elas:

Compensação justa e adequada: o valor recebido pelo trabalhador pode ser julgado sob diferentes perspectivas, tais como o nível de responsabilidade exigido, os riscos que trabalho apresenta e a rentabilidade da empresa. O funcionário é alguém que se dispõe a executar uma função em busca de uma remuneração que lhe dê condições

de sustentar uma vida digna. Essa dimensão avalia se o valor recebido é suficiente e se a remuneração pelo trabalho desempenhado é justa se comparada a de outro trabalho.

Condições de saúde e segurança do trabalho: aqui se avalia se há prejuízos que o trabalho pode proporcionar a partir de questões como o tempo diário de serviço e o risco de doenças ou danos físicos ao trabalhador.

Walton (1973) cita questões como perturbações de odor, de ruído e visuais como fatores que podem impactar o conforto do funcionário, e assim afetar sua satisfação com o ambiente onde trabalha.

Oportunidades para aplicar e desenvolver capacidades: testa o envolvimento, a auto-estima e o desafio que o trabalho é capaz de proporcionar. Essa questão é motivada pelo fenômeno da fragmentação do trabalho deflagrada pela revolução industrial.

Consiste em analisar se o trabalhador possui autonomia de planejar e implementar suas atividades; se as tarefas têm um significado; se compreende o resultado de suas ações para o processo global; e se suas atividades permitem o uso múltiplo de habilidades em vez de apenas executar uma tarefa repetidamente.

Oportunidade futura de crescimento e segurança: Nesta etapa de avaliação o foco se projeta em uma visão de prazo mais longo para verificar as expectativas que se tem em relação do crescimento na carreira. É importante sentir-se interessado em manter seu engajamento no trabalho desde que haja oportunidades para o desenvolvimento profissional.

Esta dimensão ajuda a mensurar se as funções desempenhadas e o desenvolvimento educacional permitem obter as capacidades necessárias para que o conhecimento e as habilidades adquiridas não se tornem obsoletos. Outro parâmetro relevante é a segurança quanto à sustentação do seu emprego e de sua renda.

Integração social na organização: a satisfação percebida também passa pelo clima do ambiente de trabalho e as relações humanas que ali ocorrem. Nesse sentido, é considerado um local saudável aquele em que haja igualitarismo e ausência das mais variadas formas de preconceito.

Também são contemplados por esse tópico a abertura interpessoal para compartilhamento de ideia e sentimentos, o senso de comunidade e o suporte sócio-emocional que se desenvolvem entre os grupos de colaboradores.

Constitucionalismo: faz-se preciso exercer a observância da lei para que os direitos dos trabalhadores sejam respeitados dentro da organização. Destacam-se o direito à privacidade de sua vida pessoal e de seus familiares; a liberdade de expressão, podendo o funcionário discordar do ponto de vista de seus superiores sem temer represálias; e o tratamento igualitário em relação a outros trabalhadores, incluindo por exemplo as hipóteses de recebimento de premiação e a segurança no emprego.

Equilíbrio entre trabalho e espaço total de vida: períodos excessivos de trabalho e exigências de deslocamentos geográficos são alguns exemplos de situações em que o trabalho impõe dificuldades na vida pessoal do empregado. Walton (1973) defende que as demandas da rotina de trabalho não deveriam afetar regularmente as possibilidades de lazer e a vida familiar, afinal é indesejável que para o cumprimento do papel profissional deva-se abdicar de seu papel de marido/esposa ou de pai/mãe. Esse equilíbrio é fundamental para a satisfação do indivíduo.

Relevância social do trabalho na vida: organizações que não cumprem práticas satisfatórias de responsabilidade social podem afetar a percepção de seus empregados sobre o valor do trabalho desempenhado. As técnicas de marketing utilizadas e a forma como trata a questão do meio ambiente são exemplos de atitudes que influenciam a imagem institucional e o orgulho dos funcionários em fazer parte daquela empresa.

2.2.3 Teoria de Dois Fatores de Herzberg

O estudo da psicologia da motivação sofreu grande impacto pela pesquisa de Herzberg (1975), que analisou a forma como os elementos do trabalho impactam a satisfação dos empregados.

São discriminados dois tipos de fatores: os motivacionais e os higiênicos. Os primeiros correspondem às questões inerentes ao trabalho, como a realização do funcionário, a responsabilidade e o progresso na carreira, por exemplo. Já os últimos

equivalem a questões extrínsecas, como políticas da empresa, o tipo de supervisão recebida, as condições de trabalho e os salários.

Esta teoria declara que os fatores que promovem a satisfação são distintos dos que geram insatisfação. A presença dos fatores motivacionais, ou intrínsecos, eleva a satisfação dos funcionários, ao passo que fatores higiênicos deficitários implicam em desmotivação dos trabalhadores.

A análise de Herzberg aborda a satisfação e a insatisfação com visão restrita às características do trabalho e à tarefa desenvolvida. Portanto desconsidera outros aspectos da vida do indivíduo que possam afetar sua motivação.

2.2.4 Modelo de Hackman e Oldham

O modelo de Hackman e Oldham (1975) determina que resultados pessoais e profissionais são favorecidos quando se atende três estados psicológicos críticos, que sofrem influência de cinco dimensões básicas do trabalho.

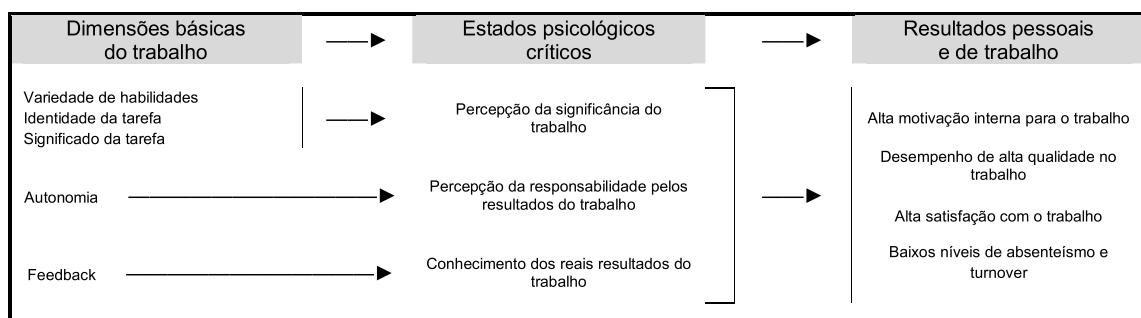


Figura 2.3 - Modelo de Hackman e Oldham

Fonte: Adaptada de Hackman e Oldham (1975)

A percepção da significância do trabalho é um estado crítico influenciado pelas dimensões variedade de habilidades, identificação com a tarefa e significância da tarefa. Os outros dois estados psicológicos são percepção da responsabilidade pelos resultados e o conhecimento dos resultados do trabalho, que dependem, respectivamente, da autonomia atribuída e do feedback recebido.

2.2.5 Modelo de Westley

Westley (1979) observou o crescimento das pesquisas sobre QVT tendo em vista os acontecimentos na área industrial em grande parte do século XX. A partir de então

identificou um conjunto de mudanças surgidas para combater os problemas correspondentes, gerados no setor fabril.

O autor especificou quatro dimensões de problemas que precisam ser melhorados para se aprimorar a QVT. São elas inequidade, insegurança, alienação e anomia. Reconhecê-las permite um melhor direcionamento para que se projete o trabalho nas organizações de maneira a buscar as soluções adequadas para os diferentes tipos de questões: quando se observa a inequidade ou a insegurança, deve-se prover mais segurança ao trabalhador e melhor pagamento; porém se a questão é relacionada a alienação e anomia, pagar mais não terá o efeito apropriado.

Tabela 2.1 - Modelo de Westley

Tipos de reivindicações na organização	Problema de trabalho	Ações para solucionar os problemas	Indicadores	Soluções propostas
Econômicos (1850-1950)	Inequidade	Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfação ▪ Greves e sabotagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cooperação ▪ Participação nos lucros ▪ Acordos de produtividade
Políticos (1850-1950)	Insegurança	Partidos políticos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insatisfação ▪ Greves e sabotagem 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autogestão ▪ Diretores trabalhadores ▪ Conselho de trabalhadores
Psicológicos (1850-Até década de 1970)	Alienação	Agentes de mudança	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senso de desapego ▪ Absenteísmo e rotatividade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enriquecimento do trabalho
Sociológicos (1850-Até década de 1970)	Anomia	Grupos de autodesenvolvimento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Senso de insignificância ▪ Absenteísmo e rotatividade 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupos de trabalho projetados sócio tecnicamente

Fonte: Adaptada de Westley (1979)

A tabela 2.1 aponta a relação entre os tipos de reivindicações, os problemas de trabalho, as ações para solucioná-los, indicadores e solução propostas. Segundo Westley (1979), os trabalhadores das sociedades industriais já sofriam com a falta de segurança e equidade, problemas que se configuravam como prioridade e ofuscavam questões como alienação e anomia, que por sua vez passaram a adquirir maior relevância no período posterior à Segunda Guerra Mundial.

O próprio autor enxerga nesse caso uma semelhança com a natureza do trabalho de Maslow (1943), na qual a satisfação de determinadas necessidades enseja o surgimento de novas demandas.

Há ainda um paralelo deste modelo com a pesquisa de Herzberg (1975), uma vez que insegurança e inequidade correspondem a fatores higiênicos, e, portanto, capazes de gerar insatisfação. Em via oposta, a alienação e anomia são provocadas por ausência de elementos motivacionais.

Embora a abordagem de Westley tenha sido desenvolvida com foco no setor fabril, os efeitos da inequidade, insegurança, alienação e anomia não se limitam às sociedades industriais, podendo ser observada em cenários modernos.

2.2.6 Modelo de Danna e Griffin

Neste estudo foi explorado o tema da saúde e bem-estar no ambiente de trabalho. A análise parte dos fatores primários associados a essa temática. Em seguida, ressalta as consequências dos baixos níveis de saúde e bem-estar no local de trabalho, tanto no âmbito do indivíduo quanto no âmbito organizacional. Por fim, destaca uma gama de métodos que permitem aprimorar a saúde e o bem-estar dos colaboradores através de intervenções no local de trabalho (DANNA e GRIFFIN, 1999).

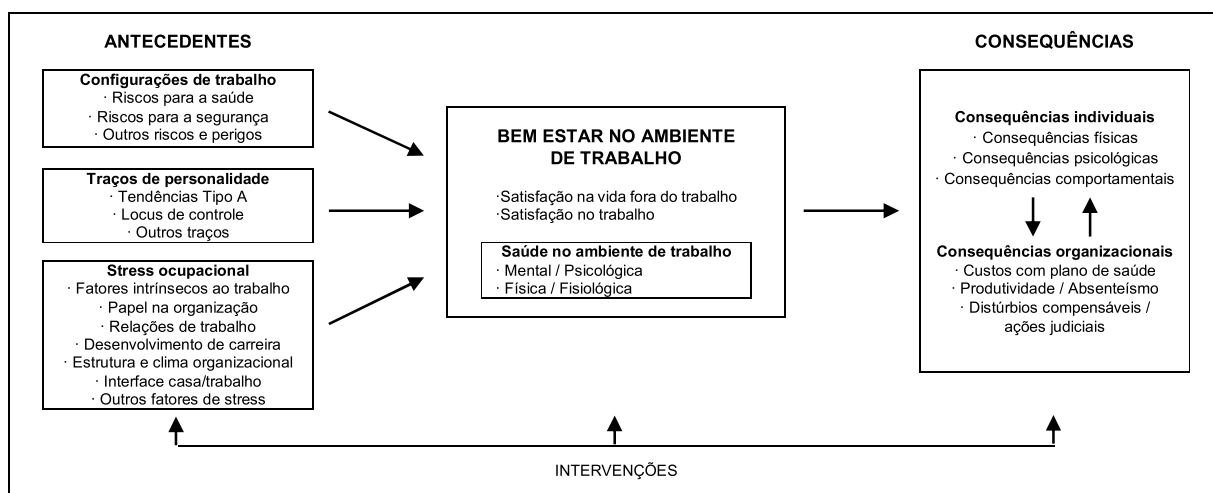


Figura 2.4 - Modelo de Danna e Griffin

Fonte: Adaptado de Danna e Griffin (1999)

Quanto aos fatores primários associados a saúde e bem-estar, observam-se as configurações perigosas de trabalho, os diferentes traços de personalidade e os elementos relacionados ao estresse ocupacional.

Dentre as consequências negativas que o trabalho pode proporcionar, o indivíduo pode sofrer com aspectos de ordem física, psicológica e comportamental. Pelo lado da companhia, os impactos são nos custos com planos de saúde, absenteísmo e produtividade, além de despesas judiciais em função dos efeitos que atingem a saúde de seus empregados.

2.2.7 Modelo de Lee, Singhapakdi e Sirgy

O modelo de Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007) identifica sete necessidades humanas, dissociando-as entre necessidades de ordem superior e inferior, e realiza a avaliação da QVT tendo em vista os aspectos: satisfação no trabalho, comprometimento organizacional e espírito de equipe.

As necessidades humanas discriminadas neste modelo são: necessidades de saúde e segurança; necessidades econômica e familiar; necessidades sociais; necessidades de atualização; necessidades de conhecimento; necessidades de estima; necessidades de estética. As duas primeiras necessidades são as de ordem inferior, enquanto as demais as de ordem superior.

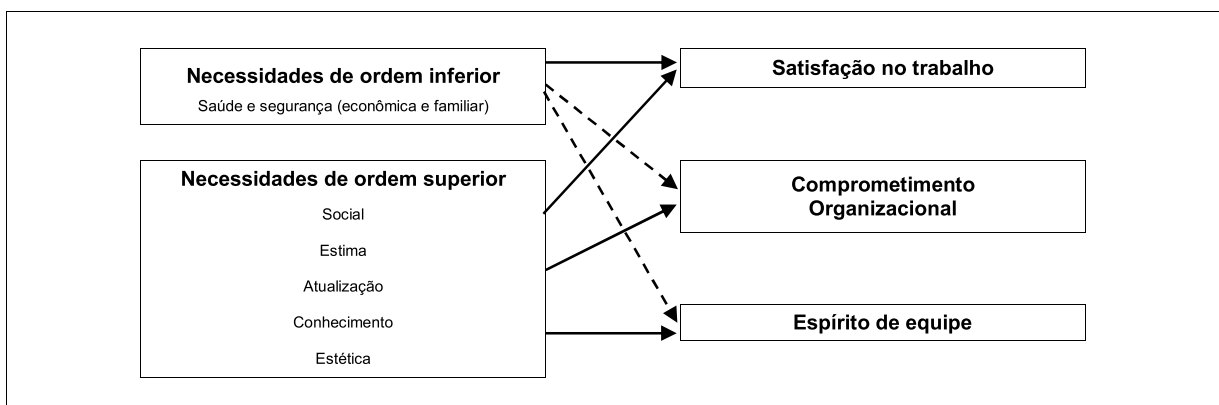


Figura 2.5 - Modelo de Lee, Singhapakdi e Sirgy

Fonte: Adaptada de Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007)

Conforme ilustram as setas da Figura 2.5, os autores verificam que as necessidades de ordem superior influenciam positivamente todos os três aspectos do

modelo, ao passo que a satisfação das necessidades de ordem inferior exerce influência positiva apenas sobre a satisfação no trabalho.

2.2.8 Modelo de Zhu e Long

A abordagem de Zhu e Long (2008) trata a QVT como um produto a ser consumido, que é composto por itens de modo a representar o nível de utilidade atingido pela experiência do trabalho na vida do trabalhador.

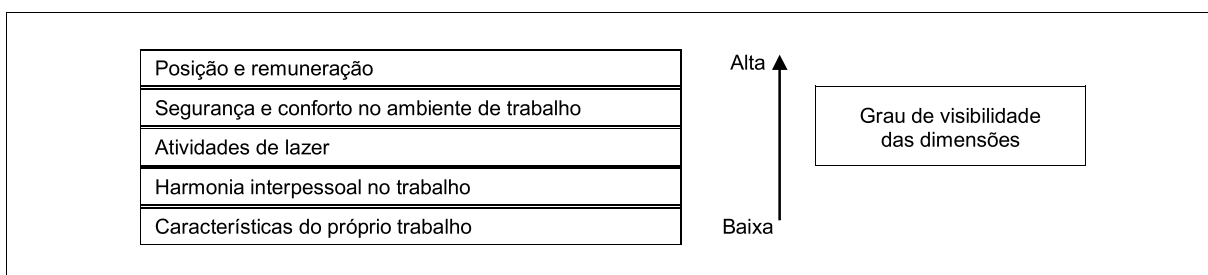


Figura 2.6 - Modelo de Zhu e Long

Fonte: Adaptada de Zhu e Long (2008)

Os fatores de utilidade são estruturados na sequência de seu grau de visibilidade, sendo eles: posição e remuneração; segurança e conforto no ambiente de trabalho, atividades de lazer; harmonia interpessoal no trabalho e características do próprio trabalho.

2.2.9 Modelo de Vaulerin

Neste estudo desenvolvido com um grupo de bombeiros na França, Vaulerin et al. (2016) avaliaram a influência do trabalho sobre os indivíduos de maneira a abranger elementos físicos, cognitivos, sociais e emocionais.

As dimensões de pesquisa foram estruturadas segundo os quatro métodos de medição: Antecedentes de lesões, exercícios físicos, *burnout* ocupacional e estratégias de enfrentamento.

Nos antecedentes de lesões foram coletados o número de vezes que os respondentes se lesionaram em função do trabalho, a natureza e o ponto de cada lesão, e quando ela ocorreu.

Quanto aos exercícios físicos, este modelo verifica o volume de atividades físicas desenvolvidas em dias de trabalho e em dias de descanso. Já o *burnout* ocupacional foi

avaliado seguindo a metodologia de Shirom and Melamed (2006), que avalia a fadiga física, exaustão emocional e a fraqueza cognitiva.

Por fim, a etapa de estratégias de enfrentamento fez uso do método de Cousson-Gélie et al. (1996) por meio de um questionário que avalia o enfrentamento centrado no problema (diz respeito a como mudar a situação); enfrentamento centrado na emoção (distanciamento, auto acusação, fuga); e busca por suporte social (informacional, material e emocional). Reparando-se os desafios proporcionados pela carreira de bombeiro, tem-se um exemplo de profissão cujas exigências físicas e psicológicas são expressivas para um trabalhador que carregue esta distinta carga de responsabilidade.

CAPÍTULO 3 – VIGILÂNCIA BANCÁRIA

Como meio para desenvolver um modelo de avaliação de QVT para agentes de vigilância, faz-se necessário conhecer primeiramente o ramo de segurança privada, a realidade do trabalho dos vigilantes no Brasil e demais fatores que têm implicações sobre a vida desses profissionais, incluindo aspectos da legislação aplicável. Nesta seção será realizado um apanhado das características que envolvem as questões relacionadas à segurança patrimonial e, mais especificamente, à atividade de vigilância bancária. Para efeito de contextualização, primeiramente será apresentada uma breve visão do mercado de segurança em outras partes do mundo.

3.1 Visão geral da segurança privada no exterior

O continente europeu de modo geral é um exemplo de ambiente onde o mercado de segurança é bem consolidado. Em 2013, somando-se os 28 países membros da União Europeia (UE) e juntamente com Bósnia & Herzegovina, Macedônia, Noruega, Sérvia, Suíça e Turquia, o setor detinha a marca de 41,3 mil empresas e mais de 2,02 milhões de vigilantes em atividade. O faturamento alcançado foi de 34,6 bilhões de euros, com a França apresentando o maior valor (5.545), seguida por Alemanha e Espanha, respectivamente com 5.200 e 3.392 (FENAVIST, 2017).

Em Cingapura havia, em 2009, a indústria de segurança contava com 273 empresas que empregavam quase 29 mil funcionários, um número quase três vezes maior que o de policiais (LIM e NALLA, 2014). Na verdade, trata-se de um fenômeno recorrente em vários países, pois mesmo que a segurança seja função do Estado, é comum se verificar que a expansão dos serviços de segurança privada leve o número de vigilantes a superar o quantitativo daqueles que exercem a função de segurança no setor público.

Nos EUA, o número estimado de empresas de segurança operando em 2010 era de cerca de 10.000, contando com mais de 1 milhão de seguranças empregados (NALLA e CRICLOW, 2017). A quantidade de seguranças privados é aproximadamente 2,5 vezes o número de agentes públicos de segurança e o mercado é bem consolidado no país, demonstrando pequena taxa de crescimento, de acordo com o relatório White Paper

On The U.S. Contract Security Industry (2014), que apresentou uma análise sobre o setor de segurança em território norte-americano.

Este relatório destaca um faturamento do mercado estimado em US\$21 bilhões e observa o fenômeno da substituição das atividades tradicionais pelas tecnologias de monitoramento, como sistemas de TV de circuito fechado. O declive na demanda durante o período de recessão acirrou a disputa entre os concorrentes, provocando queda nas margens e estimulando as maiores empresas a oferecer serviços de maior valor agregado.

De fato, pode-se verificar que a indústria de segurança nos EUA é bem regulada e apresenta um alto grau de profissionalismo aliado a uma rica variedade de oferta de serviços, embora Nalla e Crichlow (2017) atestem que a regulamentação a respeito de treinamentos e padrões de licenciamento não sejam tão bem estabelecidos em comparação aos oficiais de polícia.

Entre países menos desenvolvidos, o setor de segurança não é tão bem diversificado e consolidado como nos EUA e na Europa, porém apresenta uma importância muito expressiva na economia e possui aspectos sociais marcantes, como revela os levantamentos de Von Boemcken (2012), que analisou a situação deste mercado em três países de três diferentes continentes: Timor Leste, Libéria e Peru.

O país asiático e o africano apresentam grandes semelhanças entre si. Observa-se neles que a base de clientes indústria de segurança concentra-se em entidades internacionais. O maior contrato feito no Timor Leste, por exemplo, foi assinado com o UNMIT - United Nations Integrated Missions in Timor-Leste.

Nesses países o número de seguranças privados também supera o efetivo policial. Mas a regulação do setor é muito frágil por parte do governo, que também não apresenta boa capacidade de fiscalização, o que favorece à presença do mercado informal. Os seguranças trabalham desarmados, atuando predominantemente na forma de terceirização, o que torna os salários significativamente baixos, favorecendo condições exploratórias de trabalho.

Na Libéria, especialmente, onde a receita do setor duplicou em um período de 7 anos após a guerra civil de 2003, há uma grande preocupação da população com os crescentes índices de violência, mas a importância do mercado de segurança contrasta com dificuldade de profissionalização, e os próprios clientes tem parcela de responsabilidade sobre isso, já que usualmente contratam o serviço mais barato, reforçando condições exploratórias de trabalho e submetendo a própria contratante a um grande risco.

Ainda de acordo com o levantamento de Von Boemcken (2012), o Peru também vive uma situação de temor quanto aos riscos de roubos e assaltos, e a indústria de segurança sofre com a presença do mercado informal, que somado ao número de trabalhadores formais supera o dobro do efetivo policial.

Mas o país sul-americano apresenta algumas características distintas dos dois casos anteriores, como o fato de os seguranças privados trabalharem armados, e a indústria atender a mercados mais diversificados, que variam desde empresas de extração mineral a condomínios fechados.

A indústria de segurança no Peru é mais profissionalizada e melhor organizada em termos legais em relação a Libéria e Timor-Leste, sendo as companhias obrigadas a adquirir licença para operar, assim como renovar sua permissão regularmente. Em 2010, o total de receitas da indústria de segurança peruana atingiu 1 bilhão de dólares.

Em meio a essa diversidade de circunstâncias, o Brasil se posiciona com um mercado capaz de oferecer uma gama heterogênea de serviços de segurança, incluindo a posse funcional de armas de fogo e a implementação de sistemas eletrônicos, e se submete a uma legislação que exige o devido registro das empresas de segurança, dos profissionais do setor e de seus treinamentos, mas acaba por falhar no exercício da fiscalização governamental, o que prejudica a concorrência justa, a qualidade dos serviços prestados e as condições de trabalho dos vigilantes. Tais aspectos serão descritos de forma minuciosa nos tópicos a seguir.

3.2 Segurança privada no Brasil

Embora anteriormente praticada, a segurança privada adquiriu regulamentação a partir do decreto-lei 1.034 do ano de 1969, que passou a obrigar instituições bancárias a contratar serviços de segurança, em face dos crescentes assaltos a bancos por parte de grupos opositores ao regime militar. Em 1983, foi substituída pela Lei 7.102, mais abrangente, que será melhor abordada mais adiante.

No decorrer das décadas, a busca por serviços de segurança cresceu fortemente, como o reflexo do acentuado aumento da criminalidade. A onda de violência tornou-se uma constante no cotidiano brasileiro, mantendo a sociedade civil sob clara sensação de insegurança diante dos crimes numerosos associados à impunidade, o que sustenta a percepção de incredulidade quanto à capacidade do Estado em combater o problema, explicando assim o grau de importância adquirido pelos serviços de segurança privada nos dias atuais.

Paese et al. (2014) também destacam a alta incidência da violência em território brasileiro como fator determinante para a crescente dependência das empresas em relação aos serviços privados de segurança como forma de proteger o patrimônio e seus funcionários.

Arcar com os custos de um serviço particular, porém, é uma prerrogativa daqueles que detêm condições financeiras favoráveis a tal alternativa. Cidadãos capazes de investir em ambientes especiais, como condomínios vigiados 24 horas por dia, podem sentir-se mais bem protegidos que pessoas menos abastadas, que tem de lidar com os riscos da violência cotidiana de forma mais exposta.

Ainda assim, a percepção de crescente insegurança é comum a todos, pois a segurança pública no Brasil se encontra muito aquém da capacidade de enfrentar apropriadamente o desafio imposto pela criminalidade. O fato de o número de profissionais atuando como vigilante superar a quantidade de policiais em território nacional, como já citado anteriormente, revela a dimensão da relevância que segurança privada adquiriu nos dias atuais.

Claramente, os serviços particulares de segurança se disseminaram e hoje estão presentes nas mais diversas localidades, atendendo a variados tipos de demanda. Há segurança fornecida na proteção do patrimônio, na proteção pessoal, no transporte de valores, nos transportes coletivos etc. O quadro 3.1 identifica diferentes exemplos de atividades de segurança e suas respectivas descrições.

Quadro 3.1 - Atividades/Operações de segurança

Atividades ou operações	Descrição
Vigilância patrimonial	Segurança patrimonial e/ou pessoal na preservação do patrimônio em estabelecimentos públicos ou privados e da incolumidade física de pessoas.
Segurança de eventos	Segurança patrimonial e/ou pessoal em espaços públicos ou privados, de uso comum do povo.
Segurança nos transportes coletivos	Segurança patrimonial e/ou pessoal nos transportes coletivos e em suas respectivas instalações.
Segurança ambiental e florestal	Segurança patrimonial e/ou pessoal em áreas de conservação de fauna, flora natural e de reflorestamento.
Transporte de valores	Segurança na execução do serviço de transporte de valores.
Escolta armada	Segurança no acompanhamento de qualquer tipo de carga ou de valores.
Segurança pessoal	Acompanhamento e proteção da integridade física de pessoa ou de grupos.
Supervisão/fiscalização Operacional	Supervisão e/ou fiscalização direta dos locais de trabalho para acompanhamento e orientação dos vigilantes.
Telemonitoramento/ telecontrole	Execução de controle e/ou monitoramento de locais, através de sistemas eletrônicos de segurança.

Fonte: Anexo 3 da Norma Regulamentadora 16

Um caráter diferenciador da segurança privada em relação à segurança pública é que aquela deve se limitar à área interna do ambiente protegido, uma vez que a segurança de áreas públicas são atribuições exclusivas da polícia federal, polícia rodoviária federal, polícia ferroviária federal, polícia civil, polícia militar e guardas municipais, conforme Artigo 144 da Constituição Federal de 1988.

Sendo assim, um vigilante que trabalha em determinada instalação predial deve fazer a segurança dentro dos limites do prédio, sendo considerada ilegítima a atuação do chamado “guarda de rua”. Já um vigilante de transporte de valores tem seu trabalho restrito à defesa do carro forte e do numerário.

Da mesma forma, a atividade de um vigilante bancário é necessariamente limitada ao ambiente interno da agência, sendo vedada sua atuação fora dos limites das instalações do banco. Crimes como “saidinha de banco” – no qual clientes que deixam a agência são abordados na rua pelo criminoso – não podem ser combatidos pela ação dos vigilantes bancários. Mas sem dúvida a presença da vigilância é essencial para o papel de combate às ameaças de violência, como explica Cerdeira (2004):

Acompanhando, pois, este movimento da violência urbana, bem como a elevação do número de eventos que colocam em risco a vida e o patrimônio das pessoas, é que surge e ganha grande força a segurança privada, como conceito mais amplo, e a vigilância privada, como parte daquele conceito mais ligado a situações propriamente de ameaça e violência, que tem em seu centro a figura de um homem, o “vigilante” ou “segurança”, contratado, sempre através de uma empresa de segurança, com o fim específico de aumentar a defesa na esfera particular de indivíduos, empresas, e outras entidades.

O mesmo autor pontua uma série de problemas enfrentados pelo setor de segurança privada no Brasil, dentre os quais se inclui a elevada quantidade de empresas clandestinas, que fornecem serviços de forma irresponsável, usando armamentos ilegais, sonegando impostos, desrespeitando os direitos de seus trabalhadores; e a fiscalização deficiente, já que a Polícia Federal não tem efetivo suficiente para apurar os desvios de conduta, o que abre caminho para a impunidade, além de permitir que vigilantes despreparados exerçam inapropriadamente esta função de tamanha importância para a preservação da vida das pessoas.

Neste cenário que une a ineficácia da segurança pública com as fragilidades do setor de segurança privada, torna-se notavelmente alarmante o nível de risco ao qual a sociedade brasileira como um todo está submetida.

3.3 Características de vigilância e o ambiente bancário

Local de elevadas movimentações financeiras diárias, o ambiente bancário é obviamente um grande foco das atividades criminosas, e os serviços de segurança são obrigatórios para a manutenção da ordem e proteção das agências.

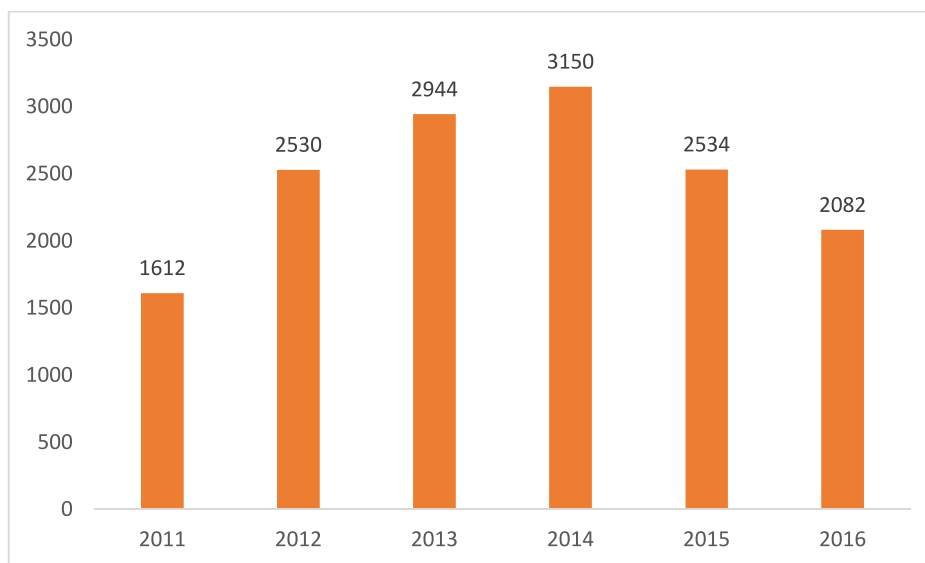


Gráfico 3.1 - Ataques a bancos de 2011 a 2016

Fonte: Adaptado de Contraf-CUT et al. (2014); CONTRASP (2015) e CONTRASP (2016)

As estatísticas revelam a frequência com que os bancos são atacados no Brasil. Unindo dados das Pesquisas Nacionais de Ataques a Bancos, em suas edições 2014, 2015 e 2016, o gráfico 3.1 revela um total de 2.082 ataques a bancos em 2016, envolvendo explosões, arrombamentos e tentativas de arrombamentos, assaltos e tentativas de assaltos.

Cabe ressaltar que os números absolutos podem ser insuficientes para representar a situação em sua totalidade ao longo do período demonstrado no gráfico. O número de agências sofre variação (havendo inclusive fechamento de estabelecimentos bancários com a crise econômica no país), houve casos de instituições bancárias que adquiriram o controle de outras, e o próprio foco dos grupos criminosos tende a migrar para ataques eletrônicos e cibernéticos, como forma de clonar cartões e adquirir senhas de usuários, por exemplo.

Independente do conjunto de elementos que levam os números a oscilar ao longo dos anos, a gravidade dos ataques não pode ser facilmente mensurada, e a quantidade de ocorrência é apenas um dos fatores envolvidos nas circunstâncias de risco associadas ao ambiente bancário. As investidas criminosas geram custos, prejuízos, e em último caso causam mortes.

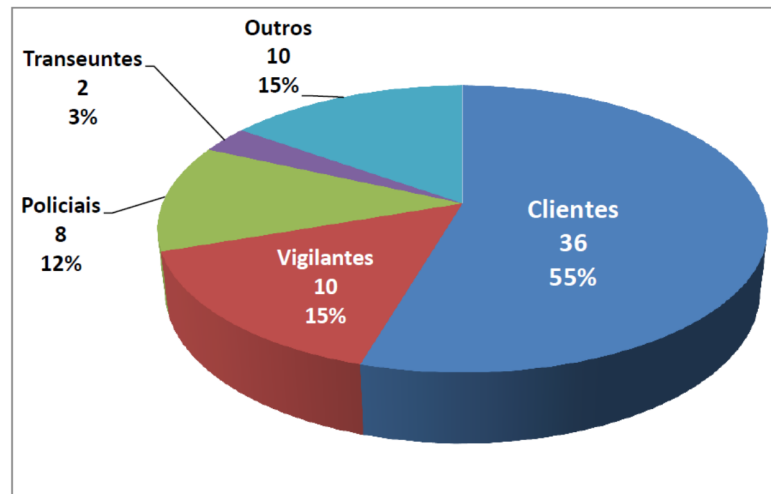


Gráfico 3.2 - Perfil das vítimas de mortes em assaltos envolvendo bancos

Fonte: Contraf-CUT e CNTV (2014)

A Pesquisa Nacional de Mortes em Assaltos Envolvendo Bancos (CONTRAF-CUT e CNTV, 2014) apontou 66 mortes em 2014, sendo os clientes as maiores vítimas (55%), seguidos pelos vigilantes (15%), conforme indicado no Gráfico 3.2. A mesma pesquisa destaca que os cinco maiores bancos do país consumiram R\$ 3,7 bilhões em despesas com segurança no mesmo ano.

3.3.1 Aspectos físicos e psicológicos

A função de vigilante apresenta um alto risco inerente ao contexto de trabalho e à natureza da profissão. Ao integrar o sistema de proteção de um estabelecimento, o vigilante põe a própria segurança pessoal em risco, fato que pode naturalmente desencadear estresse durante a realização do trabalho.

Em casos de estresse prolongado, o indivíduo pode passar a sofrer com o chamado *job burnout*, uma síndrome que Vaulerin et al. (2016) descrevem como sendo uma reação do trabalhador exposto ao stress de forma prolongada, que culmina na sensação de exaustão emocional, fadiga física e fraqueza cognitiva.

Leiter e Maslach (1988) ressaltam que o *job burnout* implica em prejuízo da realização pessoal e à despersonalização – caracterizado pela falta de sensibilidade e consideração com as pessoas. Esse nível de sobrecarga, portanto, implica em forte desmotivação, capaz de levar o trabalhador a sentir-se vazio como pessoa.

Em pesquisa realizada com vigilantes privados que atuam com transporte de valores, Poisat et al. (2014) observaram que um ambiente de trabalho perigoso, inseguro e estressante elevam a suscetibilidade de incidência de *burnout*. Tal efeito negativo também é influenciado pelo suporte social, que é contemplado pelo tipo de apoio recebido do supervisor, dos colegas de trabalho e até de pessoas externas ao seu emprego.

A profissão de vigilante bancário submete o trabalhador a determinadas pressões psicológicas relacionadas ao trato com pessoas. Comumente pode haver conflitos com clientes e funcionários das agências bancárias, sendo o exemplo mais comum os constrangimentos surgidos na porta giratória, local onde as pessoas podem vir a se irritar com o detector de metais, e o vigilante é quem está na linha de frente para lidar com o problema. Outra ocorrência enfrentada no ambiente bancário é o recebimento de ordens desconexas com as normas de segurança, como nos casos em que gerentes exigem a liberação de passagem de um cliente importante, por exemplo, forçando o vigilante a descumprir os procedimentos de modo adequado (VIEIRA et al., 2010).

Os mesmos autores também ressaltaram aspectos de ordem física que possivelmente acarretam prejuízos à saúde do trabalhador. As longas horas de trabalho em pé juntamente aos diversos elementos portados – tais como colete à prova de balas, rádio, arma de fogo – podem gerar dores e sobrecarga física que impactem a qualidade de vida dos profissionais de vigilância.

3.3.2 Terceirização

Quando uma empresa demandante de atividade de segurança cria um departamento próprio para suprir essa necessidade, diz-se que está exercendo a função de segurança na forma orgânica. Porém, Junor et al. (2014) identificam que a função segurança se realiza tradicionalmente na forma terceirizada, por não consistir na atividade fim da organização demandante, circunstância que indiretamente força a queda de salários devido à estratégia de contratação guiada pela minimização de custos.

Quando o serviço de vigilância é terceirizado, os seguranças se encontram em uma relação de distância da empresa empregadora, podendo fazê-los sentir-se desamparados caso necessitem de alguma demanda, como pagamento atrasado, por

exemplo. Além disso, ao estarem vinculados a duas diferentes empresas (a contratante e a contratada), estas podem lançar diretrizes distintas sobre a conduta recomendada para o vigilante, o que pode causar confusão sobre a forma correta de agir no trabalho.

3.3.3 Aspectos fisiológicos

Vieira et al. (2010) observaram que vigilantes bancários podem vivenciar limitações no ambiente de trabalho que impactem sua saúde fisiológica, devido a restrições ao uso do banheiro e ao tempo limitado para alimentação. Tais problemas são típicos de circunstâncias nas quais a agência está muito movimentada, ou quando o tamanho da equipe de vigilantes não é suficiente para a realização adequada do trabalho.

3.3.4 Aspectos diversos

Sefalafala e Webster (2013) observaram questões negligenciadas da indústria de segurança e ressaltaram que a profissão se caracteriza como um emprego inseguro, de baixo salário, dotado de longas horas de trabalho com pouco acesso a benefícios sociais.

Em consonância, Cerdeira (2004) destaca as jornadas prolongadas, realização de horas extras e necessidade de possuir mais de um emprego para complementar renda, além de entender que os “vigilantes privados, em nosso país, são pessoas simples, de baixo nível salarial e escassos direitos, muitas vezes oriundos de outras categorias profissionais em razão do desemprego”.

O fato da atividade de vigilância ser eventualmente desempenhada por indivíduos que perderam o emprego em seu ramo de atuação pode levar alguns trabalhadores a enxergarem-na como um “bico” ou emprego temporário, o que seria uma situação preocupante. Em se tratando de uma atividade que lida com a defesa do patrimônio e da vida das pessoas, o cargo de vigilante deveria ser visto como um projeto de carreira estável e duradouro, porém a remuneração diminuta e as condições precárias de trabalho prejudicam esta visão.

A rotatividade típica do trabalho terceirizado e as costumeiras solicitações para execução de tarefas fora de suas atribuições também são fatores a serem considerados na avaliação da QVT dos profissionais de vigilância. Vieira et al. (2010) citam alguns exemplos de desvios de funções sofridos por vigilantes em geral, dentre os quais

destacamos distribuir panfletos, servir café, atender telefone e socorrer clientes desmaiados.

Segundo Paese et al. (2014), fornecimento de uniformes e equipamentos de proteção e o pagamento de salários são também questões relevantes a se verificar em uma pesquisa voltada aos profissionais desse ramo. De fato, são obrigações das empresas empregadoras que nem sempre são cumpridas, prejudicando o vigilante tanto em seu trabalho quanto em sua vida fora dele.

Uma questão destacável sobre o recrutamento feito pelas empresas no Brasil é a utilização de avaliações psicológicas para identificar habilidades e capacidades mentais que verifiquem a adequação dos candidatos aos requisitos do cargo. Assim é possível selecionar vigilantes com maior controle psicológico e resistência ao estresse. Outras características naturalmente preferíveis para a função são maior porte físico, maior nível de escolaridade e facilidade de comunicação (CERDEIRA, 2004; PAESE et al., 2014).

Junor et al. (2014) ressaltam o contraste entre o baixo reconhecimento social das habilidades necessárias para o cargo e a variedade de habilidades que é de fato exigida dos vigilantes, como discrição, capacidade crítica de julgamento, auto-organização, habilidades interpessoais e de comunicação, atendimento a procedimentos, habilidade para manuseio de arma de fogo, além da capacidade de trabalhar individualmente e em equipe.

Enquanto Sefalafala e Webster (2013) verificam a falta de reconhecimento social de uma profissão estigmatizada e de baixo status ocupacional, Hansen Lofstrand et al. (2015) demonstram que a reação natural dos agentes de segurança ocorre pela implantação de uma cultura ocupacional que aumenta a auto-estima, infundindo um sentido de propósito no exercício da segurança para desviar o desprezo e reformular seu trabalho como importante e necessário. Nalla e Cobbina (2017) acrescentam que as interações sociais informais que ocorrem entre colegas ajudam a tornar o trabalho mais satisfatório.

3.4 Questões legais

Nesta seção serão ressaltados tópicos relevantes de leis, decretos e normas aplicáveis ao contexto de trabalho dos vigilantes e de atuação das empresas de segurança privada. Serão abrangidos os seguintes documentos descritos no Quadro 3.2.

Quadro 3.2 - Leis, decretos e normas aplicáveis às atividades de vigilância

Documento legal	Descrição
Lei 7.102/83	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.
Decreto nº 89.056 de 1983	Regulamenta a Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983, que "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".
Convenção Coletiva de Trabalho	Convenção Coletiva de Trabalho 2017/2018, que abrange as categorias: Profissional dos Vigilantes e Empregados em Empresas de Segurança, de Vigilância, de Transporte de Valores, de Prevenção e Combate a Incêndio, de Cursos de Formação e Similares ou Conexos no Município do Rio de Janeiro, com abrangência territorial em Rio de Janeiro/RJ.
Lei 10.826/03	Dispõe sobre registro, posse e comercialização de armas de fogo e munição, sobre o Sistema Nacional de Armas – Sinarm, define crimes e dá outras providências.
Portaria do DPF nº 3.233/12	Dispõe sobre as normas relacionadas às atividades de Segurança Privada
Constituição Federal de 1988	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
Súmula nº 444 do TST	Jornada de trabalho. Norma Coletiva. Lei. Escala de 12 por 36. Validade.
Portaria do DPF nº 891 de 1999	Institui e aprova o modelo da Carteira Nacional de Vigilante e respectivo formulário de requerimento, estabelece normas e procedimentos para sua concessão e dá outras providências.
Decreto-lei nº 5.452 de 1943 (CLT)	Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.
NR 06	Norma Regulamentadora de Equipamento de Proteção Individual – EPI
NR 16	Norma Regulamentadora para Atividades e Operações Perigosas
NR 17	Norma Regulamentadora de Ergonomia

Fonte: Elaboração própria

A forma do poder público transferir o uso da força para instituições privadas só pode ser feita na forma da lei. Com a aprovação da Lei 7.102 em 1983, que segue em vigor na atualidade após receber alterações das leis 8.863/94 e 9.017/95, se definiram os termos que regem as atividades de segurança de estabelecimentos financeiros.

Por meio dela, se obriga que todo estabelecimento financeiro onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário possua um sistema de segurança devidamente aprovado, que inclua a presença de vigilantes, alarme, e pelo menos um dos três seguintes recursos: equipamentos de filmagem que permitam identificação dos assaltantes; artefatos que retardem a ação dos criminosos; e cabine blindada para permanência do vigilante.

A mesma lei ainda estabelece que a vigilância ostensiva e o transporte de numerário devem ser realizados por uma empresa especializada (terceirizada) ou pelo

próprio estabelecimento financeiro, que realiza o serviço de segurança em sua forma orgânica. A vigilância ostensiva, que é objeto deste estudo, é definida pelo Decreto 89.056/83 como “atividade exercida no interior dos estabelecimentos e em transporte de valores, por pessoas uniformizadas e adequadamente preparadas para impedir ou inibir ação criminosa”.

A Lei 7.102/83 reconhece a expansão da segurança privada para além das instituições financeiras e contempla os seus variados ramos de atuação. No § 2º do Art. 10, se define que as empresas privadas de segurança, vigilância e transporte de valores podem ainda prestar serviços “a pessoas; a estabelecimentos comerciais, industriais, de prestação de serviços e residências; a entidades sem fins lucrativos; e órgãos e empresas públicas”.

No Art. 16 da mesma lei, as obrigações legais para exercer a profissão de vigilante são assim determinadas:

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

I - ser brasileiro;

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

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

IV - ter sido aprovado em curso de formação de vigilante;

IV - ter sido aprovado, em curso de formação de vigilante, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos desta lei.

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

VI - não ter antecedentes criminais registrados; e

VII - estar quite com as obrigações eleitorais e militares.

Desta forma, não é permitido a estrangeiros exercer a profissão de vigilante, nem a brasileiros com antecedentes criminais. Conforme disposto pelo inciso III do *caput* do Art. 4º da Lei 10.826/03, é necessário “a comprovação de capacidade técnica e de

aptidão psicológica para o manuseio de arma de fogo”. O Art. 18 do Decreto 89.056 complementa que “o vigilante deverá submeter-se anualmente a rigoroso exame de saúde física e mental bem como manter-se adequadamente preparado para o exercício da atividade profissional”.

O Art. 17 da Lei 7.102/83 determina que “o exercício da profissão de vigilante requer prévio registro no Departamento de Polícia Federal” (DPF). A partir dos textos elencados, já é possível reconhecer os requisitos que definem um vigilante. Segundo o Art. 2º da Portaria nº 3.233/2012, vigilante é o “profissional capacitado em curso de formação, empregado de empresa especializada ou empresa possuidora de serviço orgânico de segurança, registrado no DPF, e responsável pela execução de atividades de segurança privada”.

É aplicável o regime de trabalho não superior a 8 horas diárias e 44 horas semanais, em conformidade com o Art. 7º da Constituição Federal, que flexibiliza a jornada por meio de acordo coletivo de trabalho. No âmbito do serviço de vigilância, é comum também a adoção do regime de 12 horas de trabalho por 36 horas de descanso, ratificada pela Súmula 444 do TST (Tribunal Superior do Trabalho).

No tocante aos direitos e deveres do vigilante, a Portaria nº 3.233/2012 determina:

Art. 163. Assegura-se ao vigilante:

I - o recebimento de uniforme, devidamente autorizado, às expensas do empregador;

II - porte de arma, quando em efetivo exercício;

III - a utilização de materiais e equipamentos em perfeito funcionamento e estado de conservação, inclusive armas e munições;

IV - a utilização de sistema de comunicação em perfeito estado de funcionamento;

V - treinamento regular nos termos previstos nesta Portaria;

VI - seguro de vida em grupo, feito pelo empregador; e

VII - prisão especial por ato decorrente do serviço

Art. 164. São deveres dos vigilantes:

I - exercer suas atividades com urbanidade, probidade e denodo, observando os direitos e garantias fundamentais, individuais e coletivos, no exercício de suas funções;

II - utilizar, adequadamente, o uniforme autorizado, apenas em serviço;

III - portar a CNV;

IV - manter-se adstrito ao local sob vigilância, observando-se as peculiaridades das atividades de transporte de valores, escolta armada e segurança pessoal; e

V - comunicar, ao seu superior hierárquico, quaisquer incidentes ocorridos no serviço, assim como quaisquer irregularidades relativas ao equipamento que utiliza, em especial quanto ao armamento, munições e colete à prova de balas, não se eximindo o empregador do dever de fiscalização.

No tocante ao traje utilizado, a Portaria nº 3.233/2012 determina em seu Art. 149 que “o uniforme do vigilante é obrigatório e de uso exclusivo em serviço, devendo possuir características que garantam a sua ostensividade”. Em seu Art. 150, acrescenta que “o uniforme será adequado às condições climáticas do lugar em que o vigilante prestar serviço, de modo a não prejudicar o perfeito exercício de suas atividades profissionais”.

De acordo com o Art. 137 da Portaria nº 3.233/2012 do DPF:

As armas, munições, coletes de proteção balística e demais produtos controlados de propriedade das empresas especializadas e das que possuem serviço orgânico de segurança serão guardados em local seguro, em seu estabelecimento, de acesso restrito a pessoas estranhas ao serviço.

Assim, conclui-se que a posse de arma do vigilante é meramente funcional, estando restrito ao seu ambiente de trabalho. Ao final do serviço, não pode levá-la consigo, devendo guardar seu armamento em local apropriado designado pela empresa. Assim como a arma, o uniforme deve ser utilizado apenas no exercício de sua função, porém não há obrigação de guardá-lo na empresa onde trabalha, o que permite ao vigilante transportá-lo (em uma mochila pessoal, por exemplo) para sua residência e assim, inclusive, cuidar de sua higiene.

A capa do colete à prova de balas compõe o uniforme e desta forma também pode ser trasladado entre o local de trabalho e a residência. A proteção balística, porém, deve ser mantida no local de trabalho juntamente aos demais armamentos.

A cláusula décima oitava da Convenção Coletiva de Trabalho 2017/2018 afirma que:

Fica assegurado ao vigilante a gratuidade do uniforme (calça, saia, camisa, casaco, sapato e meia), à razão de dois para cada período de doze meses: bute, capa e distintivo que ficarão sob custódia dos respectivos vigilantes, sendo estas do acervo das empresas (...). Na escala 5x2 e 6x1 serão fornecidas 03 (três) uniformes.

Essas escalas de trabalho são descritas na forma [dias trabalhados na semana x dias de folga na semana].

Nota-se, portanto, a devida preocupação nos documentos legais com a manutenção do bom estado de conservação dos uniformes para permitir que profissionais de vigilância realizem seu trabalho nas condições adequadas.

Um fato importante a se pontuar é que a profissão de vigilante exige um vínculo do trabalhador a uma empresa, sendo portanto proibida a atuação de vigilantes na forma autônoma. Somente quando comprovado vínculo empregatício com empresa especializada ou empresa executante de serviços orgânicos de segurança é que será emitida a Carteira Nacional de Vigilante (CNV), que é sua identidade funcional de uso obrigatório quando no exercício da função. Sua expedição é feita junto à Polícia Federal conforme Portaria nº 891 de 1999.

Para tornar-se vigilante e para prosseguir na carreira é necessário primeiramente realizar o curso de formação de vigilante (CFV), a após dois anos renovar sua permissão através dos cursos de reciclagem realizados periodicamente. O vigilante só deve atuar com o curso de formação ou reciclagem dentro do prazo de validade, sendo este requisito também necessário para revisão de autorização de funcionamento das empresas de segurança patrimonial, conforme § 1º do Art. 12 da Portaria nº 3.233/2012.

O CFV habilita o vigilante para o exercício da atividade patrimonial, porém para exercer a função de transporte de valores, escolta armada ou segurança pessoal, é preciso passar por cursos de extensão específicos para sua área, conforme indica o § 6º

do Art. 156 da mesma Portaria. Os cursos de reciclagem para essas funções também são específicos para essas áreas e distintos da reciclagem padrão realizados pelos vigilantes de outras áreas, e têm como pré-requisito o curso de extensão devidamente realizado.

De acordo com o Art. 22 da Lei 7.102, ao vigilante é permitido portar, quando em serviço, revólver calibre 32 ou 38 e utilizar cassetete de madeira ou de borracha. No caso dos vigilantes que realizam transporte de valores, há permissão para utilizar espingarda de calibre 12, 16 ou 20, de fabricação nacional.

Considerando que o noticiário frequentemente relata o uso de armamentos pesados por parte da ação criminosa para realizar ataques a bancos, assaltos de carro-forte e outras ilicitudes do gênero, é discrepante a diferença de poder de fogo se comparada às armas simples usadas pelos vigilantes em serviço, o que tende a ser um fator de grande preocupação para esses profissionais.

Muito risco e baixa remuneração é a realidade de vida dos agentes de vigilância privada. O piso salarial da categoria varia de Estado para Estado, e é determinado pela Convenção Coletiva do Trabalho.

Graças a uma recente alteração realizada sobre o artigo 193 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), por meio da Lei Nº 12.740, de 2012, determinou-se que o trabalhador exposto a “roubos ou outras espécies de violência física nas atividades profissionais de segurança pessoal ou patrimonial” tem direito ao adicional de periculosidade, permitindo desde então que a classe de vigilantes adquirisse um adicional de 30% sobre o salário base, correspondente ao risco associado ao exercício da profissão.

Esse fato destaca uma relevante diferenciação entre os profissionais de vigilância e os vigias, uma vez que os últimos não recebem o adicional pelo exercício de sua atividade. Segundo a classificação brasileira de ocupações (CBO) elaborada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, “porteiros, vigias e afins”, registrados sob o código 5174 das ocupações, realizam fiscalização e guarda do patrimônio, prevenção de perdas e controle do fluxo de pessoas.

Quadro 3.3 - Classificação de ocupações: diferenciação entre vigias e vigilantes

Família 5173 :: Vigilantes e guardas de segurança	
Descrição sumária: Vigiam dependências e áreas públicas e privadas com a finalidade de prevenir, controlar e combater delitos como porte ilícito de armas e munições e outras irregularidades; zelam pela segurança das pessoas, do patrimônio e pelo cumprimento das leis e regulamentos; recepcionam e controlam a movimentação de pessoas em áreas de acesso livre e restrito; fiscalizam pessoas, cargas e patrimônio; escoltam pessoas e mercadorias. Controlam objetos e cargas; vigiam parques e reservas florestais, combatendo inclusive focos de incêndio; vigiam presos. Comunicam-se via rádio ou telefone e prestam informações ao público e aos órgãos competentes.	
5173-05 - Agente de proteção de aeroporto Vigilante de aeroporto	5173-30 - Vigilante Agente de segurança ferroviária, Assistente de segurança, Auxiliar de segurança, Auxiliar de serviço de segurança, Encarregado de portaria e segurança, Encarregado de segurança, Encarregado de vigilância - organizações particulares de segurança, Fiscal de segurança, Fiscal de vigilância - organizações particulares de segurança, Fiscal de vigilância bancária, Guarda de banco - organizações particulares de segurança, Guarda de segurança, Guarda de segurança - empresa particular de segurança, Guarda de vigilância, Guarda ferroviário, Guarda valores, Guarda vigia, Guarda-civil, Guarda-costas, Inspetor de vigilância, Ronda - organizações particulares de segurança, Rondante - organizações particulares de segurança, Vigilante bancário
5173-10 - Agente de segurança Segurança comunitário, Segurança de evento, Segurança pessoal	
5173-15 - Agente de segurança penitenciária Agente penitenciário, Carcereiro, Chaveiro-carcereiro, Guarda de presídio, Guarda penitenciário, Inspetor de presídio	
5173-20 - Vigia florestal Guarda-rural, Guarda-territorial, Inspetor de guarda-territorial, Mateiro-guarda florestal	
5173-25 - Vigia portuário	
5173-35 - Guarda portuário Agente da guarda portuária, Inspetor de guarda portuária, Rondante de guarda portuária	
Família 5174 :: Porteiros, vigias e afins	
Descrição sumária: Fiscalizam a guarda do patrimônio e exercem a observação de fábricas, armazéns, residências, estacionamentos, edifícios públicos, privados e outros estabelecimentos, inclusive comerciais, percorrendo-os sistematicamente e inspecionando suas dependências, prevenir perdas, evitar incêndios e acidentes, entrada de pessoas estranhas e outras anormalidades; controlam fluxo de pessoas, identificando, orientando e encaminhando-as para os lugares desejados; recebem hóspedes em hotéis; acompanham pessoas e mercadorias; fazem manutenções simples nos locais de trabalho.	
5174-05 - Porteiro (hotel) Atendente de portaria de hotel, Capitão porteiro	5174-20 - Vigia Vigia noturno
5174-10 - Porteiro de edifícios Guariteiro, Porteiro, Porteiro industrial	5174-25 - Fiscal de loja Assistente de prevenção de perdas, Fiscal de piso, Fiscal de prevenção de perdas, Monitor de prevenção de perdas
5174-15 - Porteiro de locais de diversão Agente de portaria	

Fonte: CBO (2016)

Já os “vigilantes e guardas de segurança”, inscritos no código 5173 da CBO, apresentam um papel mais ativo no trato da segurança, incluindo a função de combate aos delitos, razão pela qual podem trabalhar armados. O Quadro 3.3 especifica a diferenciação entre ambas as famílias ocupacionais através da descrição sumária de cada uma delas, assim como enumera as respectivas ocupações. O cargo de vigilante bancário corresponde à ocupação 5173-30 nesta classificação.

Embora os porteiros, vigias e afins também sofram com o perigo da profissão, não possuem direito ao adicional de periculosidade contemplado pela Norma Regulamentadora 16, que trata das atividades e operações perigosas. Apenas os vigilantes e guardas de segurança descritos no Anexo 3 dessa norma recebem a compensação financeira de 30% sobre o salário base pelo risco à saúde do trabalhador.

Outras duas normas regulamentadoras que merecerem menção são as normas de ergonomia e a de equipamento de proteção individual (EPI). A NR 17 recomenda a disposição de assento para descanso para trabalhos que sejam realizados de pé. Essa é uma demanda comum para os vigilantes, não apenas devido ao longo do tempo da jornada de trabalho em que permanece de pé, como também em função do peso dos equipamentos que carregam.

A NR 06, por sua vez, dispõe que a empresa empregadora é encarregada de fornecer, gratuitamente, os EPI's adequados em perfeito estado de conservação e funcionamento. Para análise da qualidade de vida, o respeito a essa norma também necessita ser verificado.

3.5 Riscos evidenciados

No Brasil, as ações criminosas envolvendo o meio bancário são reflexos do contexto de violência no qual vive a sociedade. Há desde os atos ilícitos cometidos pelo bandido comum, até investidas de quadrilhas organizadas e bem equipadas que visam obter alta quantia de dinheiro. Na linha de fogo encontram-se os cidadãos que utilizam os serviços da agência bancária e os que nela trabalham, inclusive é claro os próprios vigilantes.

Neste tópico serão relatados e descritos os crimes frequentemente observados em território nacional visando as instituições bancárias. Notícias coletadas ilustram eventos reais que evidenciam o problema e a gravidade do risco ao qual se submetem os cidadãos brasileiros diante destas ameaças.

3.5.1 *Saidinha de banco*

Uma modalidade de crime muito comum de se observar é a denominada “saidinha de banco”, que ocorre quando os bandidos percebem que a vítima deixa a agência bancária após sacar uma certa quantia de dinheiro e a aborda com intenção de roubar-lhe o valor.

Por acontecer fora dos limites da instituição bancária, não há muito o que possa ser feito pela segurança, uma vez que sua atuação se restringe ao espaço interno da agência onde trabalha. Cabe, portanto, à polícia combater esse tipo de ação.

Assim aconteceu no dia 29 de março de 2017, quando um homem teve subtraído R\$ 1.200,00 em dinheiro e seu celular após sacar dinheiro em um banco de Itapeverica da Serra e ser seguido pelos criminosos até São Lourenço da Serra, onde foi abordado pelos meliantes armados. Os policiais foram informados e iniciaram as buscas rodovia Régis Bittencourt, onde avistaram e iniciaram a moto e iniciaram a perseguição até prender a dupla de assaltantes (JORNAL DE NET, 2017).

Evidente que nem sempre o desfecho é favorável à vítima. Em abril de 2016, no centro da cidade de Santos, um trabalhador sacou dinheiro no banco e não observou que estava sendo seguido até entrar em um prédio e ser colocado contra a parede por um assaltante armado. Ao pegar os 4 mil reais, fugiu com a ajuda do comparsa que esperava do lado de fora, onde estacionara a motocicleta usada para o crime (G1, 2016).

A decisão do governo federal de liberar o saque de contas do FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço) a partir do mês de março de 2017 acendeu o alerta das autoridades sobre a possibilidade de roubo, considerando o alto volume de pessoas que passariam a visitar o banco estatal para sacar o dinheiro. Houve orientação ao público sobre o cuidado necessário, além do pedido do banco para as forças de segurança pública intensificarem rondas nas agências (G1, 2017).

As vítimas, neste caso, são clientes da instituição bancária, que pouco podem fazer para evitar tais circunstâncias. Após sacar dinheiro em um banco, podem ser surpreendidos em qualquer lugar, seja numa praça próxima, dentro de um outro prédio ou até mesmo em outra cidade.

3.5.2 Armamento pesado, explosivos e cordão humano

O nível de violência pode atingir níveis muito maiores que o registrado nas saidinhas de banco. A começar pelo poder de fogo que muitos criminosos dispõem para efetuar seus ataques.

Em fevereiro de 2017, criminosos tentavam entrar em uma agência da Tijuca no Rio de Janeiro. Renderam os seguranças e pegaram suas armas, porém um deles reagiu e foi atingido pelos criminosos, que fugiram sem conseguir obter nenhuma quantia mas também foram encontrados. O segurança baleado não resistiu e veio a óbito. Foi mais

um triste exemplo de trabalhador que saiu de sua casa para prestar um serviço de proteção, mas pagou o preço do risco da profissão em um ambiente tão violento (EXTRA, 2017).

Há casos de atos criminosos que se assemelham a ficções cinematográficas, se considerarmos a grandeza da desordem provocada. Em março de 2017, o município baiano de Irecê se estremeceu com o ataque deflagrado para o roubo ao cofre de uma agência. Era meia noite quando cerca de dez homens fizeram o vigilante refém e explodiram dinamites no local. A polícia respondeu, gerando uma troca de tiros que durou 20 minutos. Um dos bandidos foi atingido e carregado pelos colegas para dentro de uma caminhonete usada na fuga (CORREIO 24 HORAS, 2017).

Como consequência, alguns estabelecimentos comerciais e uma residência terminaram a noite parcialmente destruídos. A tática usada pelos bandidos foi designar um grupo para efetuar disparos em frente à delegacia, impedindo a saída dos policiais para combater o assalto ao banco. Mas por fim, a quadrilha não conseguiu efetuar o roubo e nenhum policial saiu ferido. No decorrer das investigações, foi encontrado um dos veículos usados pelos criminosos com explosivos, máscaras e carregadores de fuzis (CORREIO 24 HORAS, 2017).

Relatos dos habitantes do local revelaram o horror vivido na madrugada. O barulho dos tiros e explosões foram apavorantes, e se aliavam ao temor de ter sua casa invadida pelos bandidos armados, provocando uma sensação de medo e impotência. Trata-se de um assalto a banco com ares de ataque terrorista, tamanho o impacto psicológico que provoca sobre a população, perdida em meio à interminável crise de segurança.



Figura 3.1 - Cordão humano usa reféns para proteger os assaltantes

Fonte: G1, 2015-a.

Em setembro de 2015, outro exemplo icônico de demonstração de poder da criminalidade foi realizado por uma quadrilha no município sulista de Maximiliano de Almeida. Fortemente armados com pistolas e armas longas, cerca de seis assaltantes invadiram primeiro uma agência e depois atacaram uma outra, distante a aproximadamente 50 metros. Clientes e funcionários foram forçados a tirar a camisa e dar as mãos dadas, formando o chamado “cordão humano” (figura 3.1), em uma tática que intenciona usar as vítimas para proteger os assaltantes do ataque da polícia (G1, 2015-a).

Na fuga, levaram seis pessoas como reféns, que foram liberadas mais tarde sem ferimentos. Ocorreu troca de tiros e uma viatura policial terminou alvejada por um disparo de fuzil, mas nenhum policial foi baleado (G1, 2015-a). Casos assim revelam, além do poder de fogo, a capacidade de organização e operação tática que os bandidos possuem para realizar a investida.

São ações que precisam ser previstas e evitadas, pois combater diretamente um ataque dessa magnitude traz sérios riscos para os clientes, os empregados do banco,

transeuntes e os próprios policiais. Os vigilantes são pouco numerosos e não possuem armamentos para responder à altura, cabendo a ele apenas entregar sua arma e seguir as instruções dos bandidos como uma mera vítima do ataque. Os próprios policiais muitas vezes não têm armas de fogo para competir com os verdadeiros armamentos de guerra utilizados pelas quadrilhas.

3.5.3 Tecnologia fraudulenta em caixas eletrônicos

Além de uso de explosivos para remover dinheiro de caixas eletrônicos, há também métodos mais silenciosos e discretos para a atividade criminosa obter seus objetivos. Chamado vulgarmente de “chupa-cabra”, trata-se do dispositivo instalado por bandidos para capturar envelopes de depósitos efetuados por clientes. Também é chamado assim o aparelho conectado ao caixa eletrônico onde o cliente insere seu cartão do banco e sofre a clonagem dos dados, possibilitando o uso de suas informações por parte dos infratores (G1, 2015-b).



Figura 3.2 - O golpe do "chupa-cabra" em terminais eletrônicos

Fonte: G1, 2015-b.

A artimanha não é facilmente percebida pelos clientes e usuários dos caixas eletrônicos, o que facilita o êxito dos fraudadores. Uma ação diferente, mas com propósitos semelhantes, foi descoberta no exterior, em caixas eletrônicos da cidade de Londres. Câmeras minúsculas foram posicionadas em partes estratégicas da máquina para obter detalhes dos cartões dos clientes, incluindo suas senhas (THE TELEGRAPH, 2017).



Figura 3.3 - Microcâmeras ocultas usadas em terminais de Londres

Fonte: G1, 2015-b.

Por ser uma cidade mais segura e pacífica que o padrão dos grandes municípios brasileiros, Londres possui “cashpoints”, que referem-se aos locais públicos – onde é livre a passagem de pessoas, como uma calçada, por exemplo –, onde são posicionados os caixas eletrônicos. No Brasil, esta opção é inimaginável, pois precisam ser instalados em ambientes fechados para dificultar a investida dos ladrões, sobretudo com relação ao roubo dos valores. Porém, através da tecnologia, é notável que tanto em território brasileiro quanto em outras partes do mundo são aplicados mecanismos diversos para capturar os dados das vítimas.

CAPÍTULO 4 – DESENVOLVIMENTO DE UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA PARA MENSURAR A QVT NO SETOR DE VIGILÂNCIA BANCÁRIA

Com base nas informações levantadas da literatura de qualidade de vida no trabalho, dos aspectos ressaltados sobre o trabalho dos vigilantes e das questões legais que envolvem a profissão, propõe-se um modelo de avaliação de QVT voltado para a área de vigilância bancária e um instrumento de pesquisa correspondente que permite aos trabalhadores da área avaliar o nível de QVT observado em seu trabalho.

Dentre os estudos verificados no capítulo anterior, não há aquele que reunisse todos os fatores aderentes a este setor profissional em específico, razão pela qual a introdução desta nova abordagem colabora com o aprofundamento dos conhecimentos sobre a área de vigilância bancária através das dimensões integrantes do mecanismo de avaliação de QVT sob a ótica trabalhadores, a ser apresentada neste capítulo.

4.1 Levantamento de informações do cotidiano do vigilante bancário

Objetivando aprofundar o conhecimento sobre a área pesquisa para além dos documentos legais e dos registros da literatura, desenvolveu-se um diálogo com os representantes da classe dos vigilantes que possuíam vivência na função, de modo a possibilitar a coleta de informações aplicáveis ao funcionamento do setor.

Foi realizada uma entrevista não-estruturada com dois líderes do Sindvig, o sindicato localizado no norte do Estado do Rio de Janeiro. Esse modelo de pesquisa de informações ocorre de modo qualitativo e confere liberdade na forma de formulação das respostas por parte dos entrevistados, o que favorece a obtenção do máximo de aprendizado a respeito do tema.

Embora o sindicato que atendeu nossa pesquisa tenha atuação regional, seus representantes possuem conhecimento sobre o tema em âmbito nacional, o que possibilitou tanto a aquisição de informações gerais quanto as específicas da região norte fluminense.

A seguir são expostos os conhecimentos alcançado na entrevista. Alguns detalhes mencionados na entrevista não puderam ser reproduzidos neste trabalho para preservar a segurança de quem trabalha no setor.

4.1.1 Cursos de formação e reciclagem

Para tornar-se um vigilante, o indivíduo em tese tem de arcar com os custos do curso de formação. A menos, é claro, que haja interesse específico de uma firma de segurança em contratá-lo, neste caso a empresa pode assumir o custo em nome do novo profissional.

Conforme abordado no tópico 3.3 (referentes às questões legais da profissão), a cada dois anos o trabalhador necessita passar pelo curso de reciclagem, sendo esta despesa de responsabilidade da própria empresa. No entanto, caso o profissional tenha perdido o emprego e, portanto, o vínculo com sua firma de segurança, caberá a ele próprio assumir o valor do curso para que possa exercer a atividade caso venha a ser contratado por alguma firma futuramente.

4.1.2 Regime de trabalho

Como mencionado no tópico 3.3 da dissertação, há dois regimes de trabalho para os vigilantes bancários: o trabalho realizado durante o dia, que soma até 44 horas semanais, é realizado de segunda a sexta-feira, durante o período de funcionamento da agência bancária; também existe o trabalho noturno, que abrange inclusive o fim de semana.

Denomina-se “rendição” a passagem de serviço que o vigilante diurno faz para o vigilante noturno e vice-versa. Porém, a ocorrência da rendição se aplica a um grupo restrito de agências, uma vez que fica a critério da instituição bancária definir se haverá contratação de vigilantes para trabalho noturno, já que o obrigatório por lei é apenas o trabalho diurno.

4.1.3 Local de trabalho

Pode-se dizer que existe basicamente duas áreas de trabalho em uma agência comum: a porta-giratória (a entrada) e o salão (a área dos caixas). A porta-giratória costuma ser percebido como o local mais estressante, onde ocorre alta movimentação

de pessoas e os conflitos com o impedimento de entrada de clientes em função do dispositivo eletromagnético.

Dentro de uma mesma agência, é normal que se realize revezamento entre os vigilantes no decorrer do dia de trabalho. A medida permite que quem estiver em um posto trabalhando em pé possa, em determinado momento, mudar para um posto de trabalho onde exista assento para descanso.

Há também o revezamento de vigilantes entre agências distintas. O acordo entre a instituição bancária e a firma de segurança permite que, após a passagem de alguns meses, os vigilantes que trabalhavam em uma determinada agência sejam redistribuídos para outras agências, efetuando um mecanismo de rodízio que colabore com a segurança como um todo, já que são trocados os locais e os colegas de trabalho.

4.1.4 Direitos trabalhistas

Na percepção do sindicato entrevistado, de modo geral os direitos trabalhistas dos vigilantes da região costumam ser respeitados, como é o caso do pagamento de 13º salário e tíquete-refeição, por exemplo.

Porém, os direitos trabalhistas não são respeitados da mesma forma quando ocorre encerramento de contrato. Nessas circunstâncias cresce a demanda pelo trabalho do advogado do sindicato, que recebe o volume de reclamações dos vigilantes que alegam irregularidades na conduta da empresa de segurança nesse processo de demissão.

Mas também se observa que nem sempre o término de um contrato implica na perda de emprego do vigilante. Costumeiramente, os profissionais são mantidos em seus postos de trabalho e passam a integrar o novo contrato firmado pela instituição bancária, o que significa que eles deixam de trabalhar para a antiga prestadora de serviços e se vinculam à nova firma de segurança contratada.

4.1.5 Hierarquia

Em tese as perspectivas de crescimento de um vigilante bancário são muito limitadas e normalmente esses profissionais recebem apenas o piso salarial da categoria

pelo seu trabalho. Entretanto, uma ascensão fátivel, tanto em relação à função quanto em termos salariais, é tornar-se chefe de turma.

Dependendo da quantidade de vigilantes que trabalham em uma agência bancária, pode-se efetuar uma divisão em grupos de no mínimo cinco, dentro do quais um vigilante é escolhido como chefe de turma. Trata-se de uma função de confiança e transitória. Quando um vigilante da equipe é credenciado pela empresa para assumir o comando de seu grupo, continua exercendo sua função como vigilante, porém ganha uma gratificação de 20% sobre seu salário base pela responsabilidade adquirida. No entanto, retornará à remuneração anterior quando um novo chefe de turma for designado.

Acima na hierarquia encontra-se o supervisor. É o superior de todos os vigilantes da agência e também trabalha no banco, fazendo a interface entre a firma de segurança e vigilantes no posto de trabalho. No entendimento do sindicato entrevistado, este cargo deveria ser ocupado por alguém com experiência na atividade de vigilância, porém não existe esta exigência e é considerado incomum que o supervisor tenha vivência na profissão de vigilante.

Dentre os cargos sob tutela do sindicato, ressalta-se ainda o de coordenador, que exerce uma função administrativa trabalhando na firma de segurança, e não na agência. Seu piso salarial é superior ao de supervisor, porém a existência deste cargo não é obrigatória. Tampouco se obriga qualquer experiência prévia de atuação como vigilante.

4.2 Dimensões e subdimensões da abordagem proposta

As dimensões e subdimensões componentes da abordagem de avaliação proposta são, em sua maioria, inspiradas nos modelos já existentes. Como o trabalho dos vigilantes em ambiente bancário possui características significativamente distintas de demais profissões, há fatores relevantes que não constam nos modelos anteriormente aplicados na literatura, de forma que houvesse a necessidade de propor determinados itens aplicáveis ao desenvolvimento desta nova abordagem de QVT.

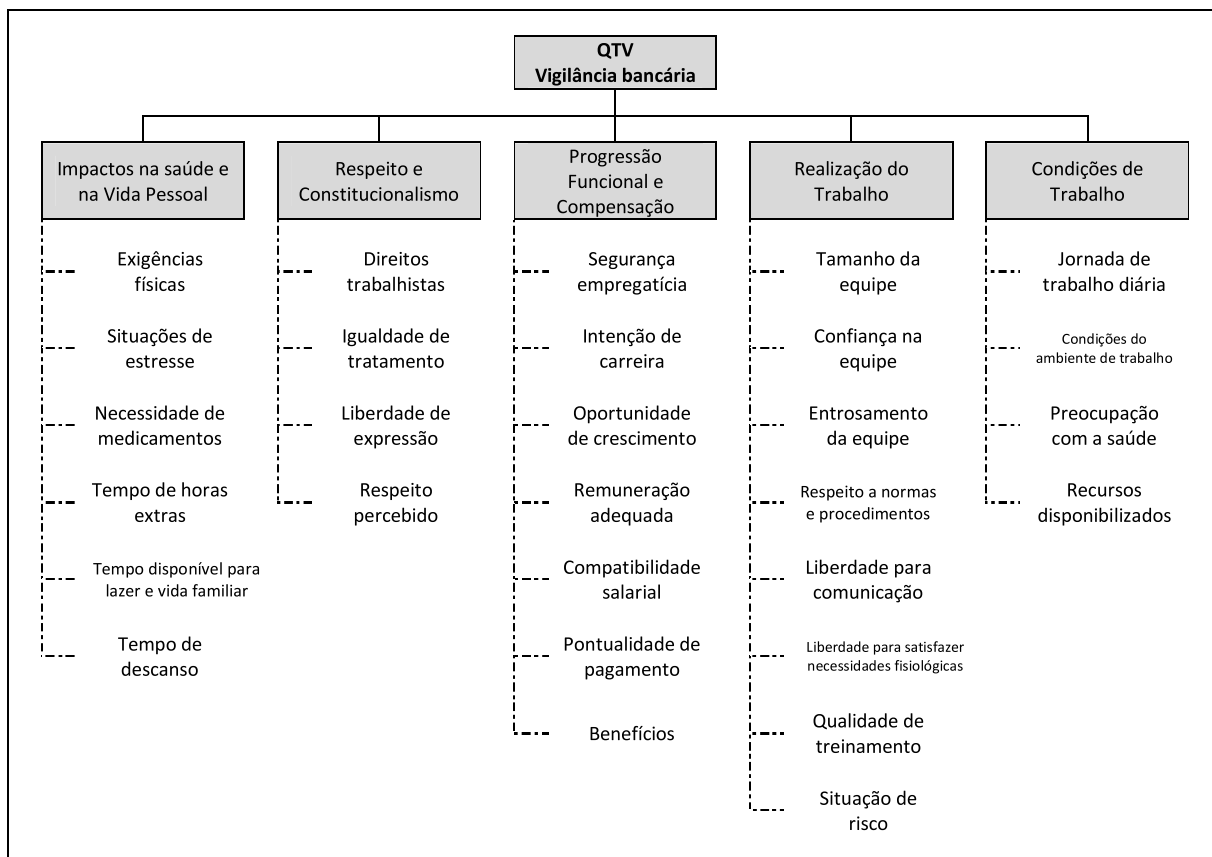


Figura 4.1 - Modelo proposto

Fonte: Elaboração própria

D1 – Impactos na saúde e na vida pessoal

Esta dimensão observa se a função exercida no emprego vem a acarretar impactos indesejáveis, com consequências que extrapolem os limites do trabalho e afetem a saúde do trabalhador.

Apresenta seis subdimensões, contemplando a forma como as estruturas físicas e psicológicas do vigilante são atingidas e analisando se necessita utilizar remédios para resistir a tais tipos de pressão no emprego. Também verifica se o tempo para lazer e descanso são comprometidos em virtude da profissão, afinal, conforme destacado por Sirgy et al. (2001), a qualidade de vida é afetada não apenas pelo emprego, mas também por outros domínios da vida do indivíduo.

- Exigências físicas: verifica a percepção de impactos que o trabalho em pé provoca sobre o corpo do trabalhador e a observa a possibilidade de utilizar assento para descanso durante a jornada de trabalho.
- Situações de stress: abrange questões relacionadas às pressões psicológicas no trabalho, decorrentes do trato com os funcionários bancários, os clientes da agência, os superiores hierárquicos, bem como do risco inerente à profissão.
- Necessidades de medicamentos: indica se o trabalho precisa fazer uso de remédios para suportar as tensões psicológicas e as exigências físicas impostas pelo cotidiano de trabalho.
- Tempo de horas extras: permite analisar se há sobrecarga de trabalho por meio da frequência de realização de horas extras.
- Tempo disponível para lazer e vida familiar: demonstra se o trabalho consome ou não o tempo que o indivíduo pode utilizar para questões de interesse pessoal e para dedicar-se à sua família.
- Tempo de descanso: identifica se há tempo disponível para o colaborador descansar adequadamente de seu trabalho.

D2 – Progressão Funcional e Compensação

O ato de exercer uma profissão tem como um dos objetivos receber a devida retribuição financeira e outros benefícios proporcionados pelo serviço produzido. A remuneração é um dos aspectos mais destacáveis da avaliação, pois interfere diretamente na provisão do próprio sustento e de sua família.

Para o profissional, também é importante perceber a expectativa de manutenção no emprego e, a partir daí, verificar se há oportunidades de crescimento na empresa. No caso específico do setor de vigilância, é válido averiguar se o trabalhador tem interesse em seguir esta carreira, já que, conforme comentado no Capítulo 3, é relativamente comum a entrada de indivíduos nessa profissão como meio de assegurar uma opção meramente temporária de sustento em virtude da perda de seu emprego anterior.

– Segurança empregatícia: demonstra o quão seguro o colaborador está sobre a sua manutenção no emprego. É um fator especialmente interessante por se tratar de uma ocupação exercida predominantemente na forma terceirizada, na qual a firma de segurança possui contrato com prazo estabelecido, que pode ou não ser renovado. Além disso, há o risco de encerramento das atividades da empresa, muito comum no setor de segurança patrimonial.

– Intenção de carreira: aponta se o colaborador está satisfeito em seguir carreira como vigilante ou prefere buscar outra área profissional para desenvolver sua carreira.

– Oportunidade de crescimento: avalia a percepção do vigilante sobre possibilidades de alcançar algum tipo de crescimento profissional nesta profissão.

– Remuneração adequada: o valor pago pelo trabalho desempenhado tem de ser justo e satisfazer as necessidades do funcionário.

– Compatibilidade salarial: o indivíduo quer se sentir satisfeito com o salário recebido tendo em vista o valor pago no mercado, bem como sua experiência na função realizada.

– Pontualidade: identifica a segurança com que o trabalhador pode esperar receber seu pagamento no dia esperado de cada mês.

– Benefícios: revela se, além do salário, a empresa fornece benefícios aos seus trabalhadores, tais como vale-transporte, tíquete-refeição e plano de saúde, por exemplo.

D3 – Respeito e Constitucionalismo

Walton (1973) reforça que as ações tomadas pelas empresas devem respeitar o trabalhador, o que deixa nítida a importância de checar se os profissionais têm garantidos seus direitos como membros da organização.

Além do respeito aos direitos fundamentais, não se pode esquecer que o trabalho de vigilante é fundamental para manter pessoas em segurança, portanto lida diretamente com o valor da vida. Por isso, esta dimensão também busca detectar a percepção do

vigilante sobre o respeito e a valorização que as pessoas possuem em relação à sua atividade.

- Direitos trabalhistas: avalia se são respeitados os direitos legais do trabalhador.
- Igualdade de tratamento: indica se os trabalhadores são tratados de forma igualitária, sem qualquer tipo de discriminação, seja por religião, cor, raça, sexo etc.
- Liberdade de expressão: verifica se o colaborador tem espaço para expressar-se na organização, fornecendo idéias e questionamentos a respeito da realização do trabalho, sem sofrer nenhum tipo de represália.
- Respeito percebido: avalia se o trabalhador percebe que é respeitado pelas pessoas, sejam elas clientes ou funcionárias, além do respeito recebido por sua empresa empregadora e pela instituição bancária.

D4 – Realização do trabalho

Esta dimensão abrange os aspectos que influenciam o dia-a-dia do trabalho de vigilante bancário, como o relacionamento com a equipe de trabalho e a disponibilidade de tempo para refeição. Avalia-se o quão apto o funcionário se sente para desempenhar suas funções e considera também fatores que podem eventualmente dificultar a realização apropriada de suas atividades.

- Tamanho da equipe: verifica se o dimensionamento da equipe de trabalho foi adequado para se evitar sobrecarga de trabalho.
- Confiança na equipe: avalia o grau de confiança que os indivíduos possuem em relação aos colegas da equipe.
- Entrosamento da equipe: revela se há um bom relacionamento entre os indivíduos da equipe que favoreça a realização do trabalho de forma colaborativa.
- Respeito a normas e procedimentos: o funcionário deve conhecer os processos que regem a conduta correta de sua função e tais procedimentos devem ser respeitados.

- Liberdade para comunicação: os vigilantes trabalham em equipe e precisam ter condições de se comunicar de maneira adequada entre si.
- Liberdade para satisfazer necessidades fisiológicas: incluem a disponibilidade de tempo suficiente para alimentação e permissão para uso do banheiro caso necessite no decorrer da jornada de trabalho.
- Qualidade de treinamento: identifica a percepção dos vigilantes bancários sobre a qualidade dos treinamentos de formação e reciclagem como provedor das habilidades necessárias à realização do trabalho.
- Situação de risco: indica o nível de confiança do vigilante para lidar com um possível evento de ataque criminoso à agência bancária.

D5 – Condições de trabalho

Através de quatro subdimensões, esta dimensão verifica as circunstâncias gerais em que ocorrem o trabalho do vigilante bancário:

- Jornada de trabalho diária: analisa se o tempo de trabalho diário é adequado na visão do colaborador.
- Condições do ambiente de trabalho: diz respeito às condições físicas ambientais onde se executa o trabalho, levando em conta fatores como ventilação, temperatura e iluminação.
- Preocupação da empresa empregadora com a saúde: averigua se a empresa de segurança demonstra preocupação com a saúde do vigilante providenciando a realização de exames médicos periodicamente.
- Recursos disponibilizados: avalia se os recursos materiais – como uniforme, armas e equipamentos – disponibilizados pela empresa empregadora são suficientes e estão em bom estado para uso.

A formulação dessa modelagem foi proporcionada pelo levantamento de fatores explorados em estudos anteriormente desenvolvidos que circundaram a temática da QVT. Como meio de identificar a colaboração das pesquisas predecessoras à abordagem de avaliação desenvolvida no presente estudo, foi gerado Quadro 4.1, onde cada item de

cada dimensão se relaciona com os estudos de QVT que inspiraram sua inserção neste modelo proposto.

Quadro 4.1 - Referências colaborativas para modelo proposto

D1 – Impactos na saúde e na vida pessoal	
Exigências físicas	Maslow (1943), Walton (1973), Westley (1979), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Danna e Griffin (1999), Vaulerin et at. (2016)
Situações de stress	Westley (1979), Walton (1973), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Danna e Griffin (1999), Vaulerin et at. (2016)
Necessidades de medicamentos	Danna e Griffin (1999), Vaulerin et at. (2016)
Tempo de horas extras	Walton (1973), Westley (1979), Zhu e Long (2008), Danna e Griffin (1999)
Tempo disponível para lazer e vida familiar	Maslow (1943), Walton (1973), Zhu e Long (2008), Danna e Griffin (1999)
Tempo de descanso	Maslow (1943), Danna e Griffin (1999), Vaulerin et at. (2016)
D2 – Progressão Funcional e Compensação	
Segurança empregatícia	Maslow (1943), Herzberg (1975), Walton (1973), Westley (1979), Zhu e Long (2008)
Intenção de carreira	Walton (1973), Herzberg (1975)
Oportunidade de crescimento	Walton (1973), Herzberg (1975), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Danna e Griffin (1999)
Remuneração adequada	Herzberg (1975), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Westley (1979), Walton (1973), Zhu e Long (2008)
Compatibilidade salarial	Walton (1973), Herzberg (1975), Westley (1979)
Pontualidade de pagamento	Proposto
Benefícios	Herzberg (1975)
D3 – Respeito e Constitucionalismo	
Direitos trabalhistas	Westley (1979), Walton (1973)
Igualdade de tratamento	Westley (1979), Walton (1973)
Liberdade de expressão	Westley (1979), Walton (1973)
Respeito percebido	Hackman e Oldham (1975)
D4 – Realização do trabalho	
Tamanho da equipe	Proposto
Confiança na equipe	Maslow (1943), Walton (1973), Danna e Griffin (1999), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Zhu e Long (2008)
Entrosamento da equipe	Maslow (1943), Herzberg (1975), Danna e Griffin (1999), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Zhu e Long (2008)
Respeito a normas e procedimentos	Herzberg (1975), Hackman e Oldham (1975)
Liberdade para comunicação	Proposto
Liberdade para satisfazer necessidades fisiológicas	Maslow (1943), Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007), Danna e Griffin (1999)
Qualidade de treinamento	Proposto
Situação de risco	Proposto
D5 – Condições de Trabalho	
Jornada de trabalho diária	Walton (1973), Herzberg (1975), Zhu e Long (2008), Danna e Griffin (1999)
Condições do ambiente de trabalho	Walton (1973), Herzberg (1975), Zhu e Long (2008), Danna e Griffin (1999)
Preocupação da empresa empregadora com a saúde	Lee, Singhapakdi e Sirgy (2007)
Recursos disponibilizados	Proposto

Fonte: Elaboração própria

Alguns dos itens foram alocados nesta modelagem não por influência de um estudo anterior relacionado à QVT, mas sim motivados pelas características peculiares

da área de vigilância bancária. Para destacar estes casos específicos, registrou-se o termo “proposto” no quadro acima.

4.3 Instrumento de pesquisa

A etapa seguinte à definição do modelo da abordagem de avaliação de QVT proposta é a construção do instrumento de pesquisa, que será o documento a partir do qual os dados serão coletados.

O formulário de pesquisa padroniza as informações e questões a serem obtidas, devendo expressar as ideias de forma clara para facilitar o entendimento e o fornecimento de dados por parte dos respondentes. O questionário estabelecido neste estudo tem sua estrutura dividida em quatro blocos, conforme se descreve a seguir:

Bloco I: Identificação dos respondentes

O primeiro bloco coleta informações relativas ao perfil do respondente, tais como idade e nível de instrução, além de outras características relevantes relacionadas ao trabalho, como tempo de experiência como vigilante, nome da empresa empregadora, o banco onde trabalha, dentre outras questões.

- Data: a data na qual o respondente preencheu o questionário;
- Idade: a idade do respondente no instante em que respondeu ao questionário;
- N° de filhos: quantidade de filhos que o respondente possui;
- Empresa de segurança para a qual trabalha: identifica a empresa empregadora;
- Estado civil: o estado civil do respondente quando respondeu ao questionário.
- Cidade onde trabalha: identifica a cidade onde o respondente trabalha;
- Grau de instrução: indica o nível de instrução do respondente;
- Banco onde trabalha: identifica o nome do banco onde trabalha;
- Carga horária semanal: aponta a carga horária semanal do vigilante.
- Tempo total de trabalho neste emprego: aponta quantos anos o vigilante ocupa cargo atual;

- Tempo total de experiência como vigilante: indica quantos anos o respondente atua como vigilante;
- Exerce outra atividade remunerada?: avalia se possui outro emprego para complementar a renda;
- Quantidade de empresas de segurança que já trabalhou: identifica por quantas empresas de segurança já passou em sua carreira de vigilante;
- Assalto durante o trabalho: indica se o vigilante já presenciou assalto em serviço.

Bloco II: Avaliação da qualidade de vida no trabalho

O questionário avalia a QVT dos funcionários através da Escala Likert de 5 pontos, de forma que as afirmações contidas neste bloco sejam respondidas com a correspondência:

1. Discordo Totalmente
2. Discordo
3. Não concordo nem discordo
4. Concordo
5. Concordo totalmente

As 5 dimensões correspondem a 43 questões a serem avaliadas pelos respondentes, sendo acrescentado um item (questão) adicional para mensurar a satisfação geral do vigilante com seu trabalho, o que totaliza 44 questões conforme descrito na tabela a seguir:

Tabela 4.1 - Correspondência entre dimensões e questões do questionário

Dimensões	Questões
D1 – Impactos na saúde e na vida pessoa	1 a 12
D2 – Progressão e Compensação	13 a 20
D3 – Respeito e Constitucionalismo	21 a 26
D4 – Realização do trabalho	27 a 38
D5 – Condições de trabalho	39 a 43
Questão adicional	44

Fonte: Elaboração própria

Bloco III: Avaliação do material de trabalho

As questões 42 e 43 do Bloco II do questionário fazem referência ao recebimento e do material de adequado para o trabalho do vigilante bancário, bem como o seu nível de estado de conservação.

Como o formato da Escala Likert não permite especificar qual material eventualmente não foi fornecido ou se encontra em má condição de uso, este Bloco III foi inserido para obter tais informações. Nesta parte do formulário, o respondente deve avaliar as seguintes questões:

- Falta ser fornecido a você algum equipamento necessário às suas atividades?
- Dos equipamentos que você recebe, há algum em mau estado de conservação ou em má condição de uso?

Caso a resposta seja positiva para a primeira pergunta, poderá especificar qual equipamento não foi recebido. E caso seja positiva para a segunda, poderá especificar qual equipamento se encontra em baixo nível de conservação.

Bloco IV: Observações adicionais

Espaço reservado para o respondente complementar a análise com informações que queria compartilhar de forma livre e desestruturada. É uma parte do questionário a ser preenchida por escrito, que pode favorecer a obtenção de considerações adicionais sobre a percepção da qualidade de vida no trabalho desses profissionais.

4.4 Entidades avaliadas

Pela característica da terceirização, que impõe uma dependência do profissional a duas entidades, ele deve lidar com exigências, problemas e interações com fatores atrelados à sua firma de segurança e outros atrelados à agência bancária.

As questões do questionário elaborado avaliam a QVT tanto com questões que se aproximam mais de uma ou de outra entidade, e até mesmo de ambas. A tabela 4.2 evidencia qual empresa está mais relacionada ao impacto que cada item do instrumento de pesquisa tem sobre a qualidade de vida do trabalhador.

Ao fim da tabela 4.2, nota-se que 13 das questões mantêm relação mais próxima com a instituição bancária, seu ambiente e as pessoas deste local. Outras 14 das 43

questões do questionário se relacionam mais às ações, impactos e respeito recebido da empresa de segurança.

Os 16 itens restantes avaliam fatores influenciados por ambas as entidades. Assim, pode-se notar uma distribuição relativamente igualitária na relação dos itens do instrumento de pesquisa com as empresas em questão.

Tabela 4.2 - Entidade associada a cada item do questionário

Item	Instituição Bancária	Firma de Segurança
1	X	
2	X	X
3	X	X
4	X	
5	X	
6	X	
7		X
8	X	X
9	X	
10	X	X
11	X	X
12	X	X
13	X	X
14	X	X
15		X
16	X	X
17		X
18	X	X
19		X
20		X
21		X
22	X	X
23		X
24	X	
25	X	
26		X
27	X	X
28		X
29		X
30	X	X
31	X	
32	X	
33	X	
34	X	X
35	X	X
36	X	
37		X
38	X	X
39	X	
40	X	
41		X
42		X
43		X
TOTAL	Instituição bancária, somente = 13 questões	
	Firma de Segurança, somente = 14 questões	
	Ambos = 16 questões	

Fonte: Elaboração própria

4.5 Métodos e técnicas utilizadas

O desenvolvimento do questionário foi realizado primeiramente através dos estudos de avaliação de QVT e das informações relacionadas ao setor de vigilância bancária no Brasil, descritos anteriormente neste trabalho.

Em seguida, houve aproximação com o sindicato dos vigilantes da região onde a pesquisa seria aplicada em campo. Essas conversas permitiram um *feedback* prévio sobre as impressões do instrumento de pesquisa, favorecendo as devidas adaptações considerando a ótica de profissionais que possuíam experiência nesse ramo de atuação.

A aplicação do instrumento de pesquisa foi efetuada por meio de coleta de dados em campo, e o levantamento dos resultados permitiram identificar o grau de confiabilidade dos dados coletados através da aplicação do coeficiente Alfa de Cronbach (CRONBACH, 1951).

O coeficiente α assume valores entre 0 e 1 e é obtido por meio da soma das variâncias de cada item e da variância total da dimensão. O número de itens em cada dimensão é representado por k ; a variância de cada item é dada por S_q^2 ; e a variância total de cada dimensão corresponde a S_t^2 .

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_q^2}{S_t^2} \right)$$

Não há, na literatura, um consenso sobre a interpretação do valor de α entre os pesquisadores. Este estudo realiza uma pesquisa exploratória e irá empregar a classificação proposta por Freitas e Rodrigues (2005), segundo a qual a confiabilidade é identificada segundo os intervalos para α descritos no quadro 5.1.

Quadro 4.2 - Confiabilidade a partir do α de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de α	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,60$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,90$	$\alpha > 0,90$

Fonte: Freitas e Rodrigues (2005)

A interpretação dos dados obtidos e o emprego de técnicas estatísticas permitirão analisar o nível de criticidade de cada item e dimensão do instrumento, gerando informações sobre o panorama da QVT dentro do escopo do estudo, o que permitirá

buscar os tópicos a serem priorizadas na busca pela melhoria da qualidade de vida desses profissionais da área de vigilância patrimonial em ambiente bancário.

As técnicas estatísticas disponíveis na literatura são variadas. A distribuição de frequências, que permite definir diferentes categorias de medidas e o número de observações em cada categoria (MANIKANDAN, 2011), será apropriada para analisar o perfil dos respondentes.

Já o grau de criticidade dos elementos do questionário pode ser apurado segundo a Análise de Quartis proposta por Freitas et al. (2006), que utiliza as médias de cada item para classificá-los como itens de “Prioridade Crítica”, “Prioridade Alta”, “Prioridade Moderada” e “Prioridade Baixa”, equivalentes a grupos com 25% cada.

Para classificação da escala dos julgamentos sobre o nível de qualidade de vida auferido, pretende-se empregar uma metodologia adaptada de Freitas e Albernaz (2012). Este padrão de julgamentos distingue sete categorias, de A a E, na qual o maior grau de satisfação é julgado como excelente (A), ao passo que o menor grau é considerado péssimo (E).

Na escala original trabalhada pelos autores, se considerava um método de avaliação que variava de zero a 10. Como o instrumento de pesquisa do presente estudo empregou a escala Likert de 5 pontos, a amplitude considerada varia de 1 a 5. Ao se realizar a devida adaptação, os limites propostos encontram-se expressos na tabela 4.3, bem como seus respectivos conceitos de avaliação.

Tabela 4.3 - Escala de julgamento do nível de QVT

Categorias	Limites	Conceitos
A	$4,50 < QVT \leq 5,00$	Excelente
B+	$4,00 < QVT \leq 4,50$	Muito bom
B-	$3,50 < QVT \leq 4,00$	Bom
C	$3,00 < QVT \leq 3,50$	Regular
D+	$2,50 < QVT \leq 3,00$	Ruim
D-	$2,00 < QVT \leq 2,50$	Muito ruim
E	$1,00 \leq QVT \leq 2,00$	Péssimo

Fonte: Adaptado de Freitas e Albernaz (2012)

Tendo em vista que os respondentes da pesquisa estão vinculados tanto a uma entidade bancária quanto a uma firma de segurança, surge a oportunidade de verificar

se tais entidades afetam significativamente os níveis de QVT encontrados. Para isso, busca-se empregar a Análise de Variância (ANOVA) no intuito de comparar médias de grupos distintos para verificar se a variabilidade ocorre naturalmente ou se são causadas pelas amostras observadas.

O procedimento de cálculo deve considerar os graus de liberdade (gl) em conjunto com a soma dos quadrados (SQ) dos dados tabulados. A determinação da variância dos erros e dos fatores em análise é outro passo fundamental, assim como o nível de confiança dos resultados (α). A combinação apropriada desses elementos permite estimar a estatística F de Fisher e/ou o percentual de contribuição (p), que indica a capacidade relativa de um fator para reduzir a variação dos resultados (CVIJOVIC et. al., 2005).

No presente estudo, será aplicada a ANOVA de fator único, no qual há diferentes grupos de uma dada categoria. A partir de uma tabela que comporta k grupos, com amostras de tamanho n em cada, conforme ilustrado na tabela 4.4, é estabelecido o seguinte teste de hipótese:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_n$$

$$H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ para algum } i \neq j$$

Tabela 4.4 – Tabela genérica para geração de ANOVA de fator único

G ₁	G ₂	...	G _k
a ₁₁	a ₁₂	...	a _{1k}
a ₂₁	a ₂₂	...	a _{2k}
...
a _{n1}	a _{n2}	...	a _{nk}

Fonte: Elaboração própria

No teste descrito, a hipótese nula afirma que a distinção entre os grupos (discriminados nas colunas da tabela 4.4) não é relevante para impactar os resultados a_{ij} da variável dependente. Já a hipótese alternativa indica que pelo menos um dos grupos altera significativamente os resultados observados.

A rejeição da hipótese nula ocorre quando a estatística F supera o valor de F crítico. O que é equivalente a afirmar que o valor-p é inferior ao nível de confiança α do teste. A tabela 4.5 apresenta o modelo de cálculos da ANOVA de fator único.

Tabela 4.5 – Modelo ANOVA de fator único

	<i>Soma dos Quadrados</i>	<i>Graus de Liberdade</i>	<i>Média dos Quadrados</i>	<i>Estatística F</i>		
Fonte da variação	SQ	gl	MQ	F	valor-p	F crítico
Entre grupos	SQ _E	k-1	MQ _E = SQ _E /(k-1)	MQ _E / MQ _D	valor-p	F _c
Dentro de grupos	SQ _D	N-k	MQ _D = SQ _D /(N-k)			
Total	SQ _T	N-1				

Fonte: Adaptado de Weinberg e Abramowitz (2008)

$$SQ_E = n \sum_{j=1}^k (\bar{a}_j - \bar{\bar{a}})^2$$

$$SQ_D = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k (a_{ij} - \bar{a}_j)^2$$

$$SQ_T = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^k (a_{ij} - \bar{\bar{a}})^2$$

Onde,

k = número de grupos

n = tamanho da amostra de cada grupo

N = tamanho da amostra geral (equivalente a n · k)

a_{ij} = item da amostra posicionada na linha i do grupo j

\bar{a}_j = média dos valores do grupo j

$\bar{\bar{a}}$ = média geral de todos os elementos das amostras

CAPÍTULO 5 – APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

A pesquisa foi efetuada em visitação às agências bancárias da cidade de Campos dos Goytacazes-RJ, um município de 487.186 habitantes localizado na parte norte do Estado do Rio de Janeiro, que é referência econômica na região.

Seguindo com dados do IBGE (2017), a cidade é detentora de um PIB de R\$ 58.011.293 em 2014 e 90% das moradias situam-se em ambiente urbano, apresentando assim uma demanda representativa por serviços bancários, o que permite a existência de dezenas de agências em seu território. São registrados casos pontuais de assaltos e tentativas de assalto a banco, porém não costumam se notar o uso de armamentos pesados por quadrilhas organizadas neste tipo de ato criminoso no município.

A técnica empregada para coleta foi a amostragem não probabilística por conveniência, caracterizada pela facilidade do pesquisador ter acesso ao grupo de respondentes, além de oferecer a vantagem de ser feita de modo rápido, barato e adequar-se ao modelo de pesquisa exploratória (MALHOTRA, 2006).

Sempre ao adentrar à agência, se encontrava no mínimo um vigilante próximo à porta, que era abordado para conhecer as intenções da pesquisa e recolher a quantidade de questionários correspondentes ao número de vigilantes que trabalhavam no respectivo estabelecimento.

Devido à impossibilidade de realização da pesquisa em horário de trabalho – uma vez que o exercício da função de segurança patrimonial não pode ser intercalado com qualquer outra atividade – foi tratada a coleta a partir do dia seguinte, o que conferia aos respondentes tempo para avaliar o instrumento de pesquisa. No total, 43 agências bancárias e postos bancários foram visitados ao longo do ano de 2016, sendo que algumas agências prontamente retornaram os questionários no dia posterior, enquanto outras necessitaram de duas ou mais visitas para a coleta completa dos formulários preenchidos.

O questionário foi entregue juntamente com uma carta de apresentação que esclarece o intuito da pesquisa e solicita a colaboração dos vigilantes bancários para responder a avaliação, assegurando o seu sigilo pelos dados fornecidos.

O questionário é exibido no Apêndice A, enquanto a carta de apresentação encontra-se reproduzida no Apêndice B. Ambos os documentos foram entregues na agência dentro de um envelope lacrável para que os respondentes devolvessem o instrumento de pesquisa respondido com segurança.

Houve dias em que um representante do sindicato da categoria (Sindvig) participou da abordagem, o que facilitava substancialmente o diálogo. Mas, por dificuldades de agenda, em outros casos sua presença não foi possível, por isso o sindicato disponibilizou uma carta assinada por seu vice-presidente dirigida aos vigilantes, que foi apresentada no momento da abordagem para ajudar no envolvimento do profissional com o objetivo da pesquisa. A carta em questão encontra-se no Apêndice C.

Ao todo foram distribuídos 149 formulários de pesquisa, dentre os quais 121 retornaram respondidos, sendo 110 considerados válidos, o que representa um percentual de 73,83% em relação ao total distribuído.

Neste trabalho as instituições avaliadas serão mantidas em sigilo, por essa razão seus nomes serão substituídos por letras e índices sem nenhum critério de correspondência. Na tabela 5.1 é indicado o percentual dos respondentes de cada banco visitado no estudo.

Tabela 5.1 - Percentual de respondentes por instituição bancária

Banco	%
B ₁	1%
B ₂	16%
B ₃	23%
B ₄	4%
B ₅	17%
B ₆	17%
B ₇	20%
Não informaram	2%

Fonte: Elaboração própria

Da mesma forma, as empresas de segurança para as quais os vigilantes trabalham também serão representadas por letras, e o valor percentual de respondentes identificado para cada organização é descrito na tabela 5.2.

Tabela 5.2 – Percentual de respondentes por firma de segurança

Firma	%
S ₁	15%
S ₂	20%
S ₃	35%
S ₄	11%
S ₅	4%
S ₆	5%
S ₇	7%
Não informaram	2%

Fonte: Elaboração própria

Embora o número de firmas de segurança e de instituições bancárias tenha sido o mesmo, não significa que cada banco tenha contrato estabelecido com uma empresa de segurança. De fato, na maioria dos casos isso ocorre, porém dois bancos detêm duas firmas prestando serviço de vigilância. A Tabela 5.3 indica a relação correta. Como se nota, há ainda uma empresa de segurança fornecendo proteção a três instituições bancárias.

Tabela 5.3 - Correspondência entre banco e firma prestadora de serviço

Banco	Firma
B ₁	S ₃
B ₂	S ₄ , S ₆
B ₃	S ₁ , S ₇
B ₄	S ₅
B ₅	S ₃
B ₆	S ₃
B ₇	S ₂

Fonte: Elaboração própria

5.1 Análise do Bloco I

Conforme descrito anteriormente, o Bloco I do questionário é responsável por coletar os dados referentes à identificação do perfil dos respondentes, e a ferramenta

estatística apropriada para analisar os resultados é a distribuição de frequência. A tabela 5.5 resume os dados levantados pelo Bloco I do instrumento de pesquisa.

Observa-se que a idade dos indivíduos nessa profissão é muito bem distribuída. O mais novo a responder a pesquisa possuía 23 anos, enquanto que o mais velho tinha 63. A faixa etária que mais se destaca é definida entre 31 e 35 anos, representando 23% do total. 41% dos vigilantes possuem de 26 a 35 anos. Quase 60% dos respondentes encontram-se no intervalo de 26 a 40 anos. A idade média registrada foi de 36,4 anos.

Tabela 5.4 – Dados do Bloco I

Idade	Freq.	%	Filhos	Freq.	%	Estado civil	Freq.	%
22 - 25	5	5%	zero	14	13%	Casado	70	64%
25 - 30	20	18%	1	32	29%	Divorciado	5	5%
30 - 35	25	23%	2	32	29%	Separado	2	2%
35 - 40	19	17%	3	8	7%	Solteiro	24	22%
40 - 50	19	17%	4	3	3%	Viúvo	1	1%
50 - 63	5	5%	5	1	1%	SubTotal	102	93%
SubTotal	93	85%	SubTotal	90	82%	Não inform.	8	7%
Não informaram	17	15%	Não inform.	20	18%	Total	110	100%
Total	110	100%	Total	110	100%			

Grau de instrução	Freq.	%	Sexo	Freq.	%	Exerce outra atividade remunerada?	Freq.	Média
1º incompleto	8	7%	F	7	6%	Sim, vigilante	9	45h
1º completo	14	13%	M	99	90%	Sim, não vigilante	15	32h
2º incompleto	5	5%	SubTotal	106	96%	Não	66	-
2º completo	65	59%	Não inform.	4	4%	SubTotal	90	
Superior incompleto	9	8%	Total	110	100%	Não informaram	20	
Superior completo	3	3%	Empresas em que trabalhou			Total	110	
SubTotal	104	95%		Freq.	%			
Não informaram	6	5%	1	11	11%			
Total	110	100%	2	43	40%	Carga horária semanal (h)	43,4	3,0
Assalto no trabalho?	Freq.	%	3	25	24%	Tempo neste emprego (anos)	4,7	4,9
Não	96	87%	4	12	7%	Tempo de experiência como vigilante (anos)	9,1	6,3
Sim, 1 vez	5	5%	5	7	9%			
Sim, 2 vezes	2	2%	6	1	0%			
SubTotal	103	94%	7	0	0%			
Não informaram	7	6%	8	2	2%			
Total	110	100%	SubTotal	101	92%			
			Não inform.	9	8%			
			Total	110	100%			

Fonte: Elaboração própria

O número de filhos variou entre zero e cinco, sendo que os grupos detentores de 1 e 2 filhos correspondem a 29% cada. 13% não têm filhos, portanto 71% dos respondentes possuem no máximo 2 filhos. O número médio foi de 1,5 filho por vigilante.

Com relação ao estado civil, destaca-se claramente o grupo dos casados, com 64%, seguidos pelos solteiros, com 25% de representação. Divorciados, separados e viúvos são exceções.

Quanto ao grau de instrução, considerável predomínio do 2º grau completo, equivalente a 59% dos respondentes. Os demais níveis foram bem distribuídos, com destaque para os 13% com 1º grau completo. O baixo quantitativo de seguranças com ensino superior corrobora a tese de que a classe é predominantemente composta por indivíduos com baixo grau de instrução.

Somente 6% dos respondentes são do sexo feminino – uma representação baixa como já se esperava. Uma maioria de 82% indicou não exercer outra atividade remunerada adjacente ao exercício de vigilante bancário, porém nove informaram possuir outro emprego como segurança com uma média de 45h semanais de trabalho, enquanto outros quinze informaram trabalhar em uma atividade diversa, com uma média horária semanal de 32h.

É provável que a necessidade de complemento de renda seja sentida por esses trabalhadores, porém poucos terão energia, oportunidades e condições para sacrificar tantas horas semanais para desempenhar uma função remunerada adicional.

87% alegaram nunca ter presenciado assalto durante o trabalho, ao passo que cinco afirmaram ter enfrentado tal situação uma vez, enquanto outros dois sofreram tal desgaste em duas ocasiões.

Em relação ao número de empresas de segurança para as quais trabalharam, a resposta que mais se repete é de duas empresas (40%), sendo que 75% dos vigilantes tiveram vínculo com no máximo três empresas de segurança até os dias atuais. Dois vigilantes alegam ter chegado ao total de oito empresas ao longo de suas carreiras, o número máximo registrado nesta pesquisa.

Quanto à carga horária semanal, a resposta foi em média 43,4h semanais e desvio padrão amostral de 3h – resultado próximo ao número esperado de 44h por semana. O tempo médio de trabalho no emprego atual é de 4,7 anos, e o tempo médio de experiência na carreira de vigilante é pouco mais que o dobro (9,1 anos), porém ambos os desvios são elevados, o que mostra alta variabilidade nesses dados.

5.2 Análise de confiabilidade

A confiabilidade medida pelo coeficiente α de Cronbach para cada dimensão e para o questionário como um todo foram calculados e indicados no quadro 5.1, juntamente com a classificação correspondente, conforme referenciado no quadro 4.2.

Em sua última coluna, o quadro 5.1 também aponta cada valor que α assumiria para uma dada dimensão na hipótese de exclusão de cada um dos seus respectivos itens. A dimensão identificada com o menor α é a D4, cuja confiabilidade foi classificada como “baixa”, embora esteja bastante próximo de 0,6. Em nosso estudo, a retirada da questão 31 elevaria o indicador de 0,580 para 0,591, mas ainda não melhoraria sua classificação.

A questão 31, inclusive, era candidata à remoção devido ao alto número de NA's marcados (15 no total, conforme demonstra o quadro 5.1), o que significa que uma quantidade significativa dos respondentes o consideraram um item “não aplicável” à sua rotina de trabalho. Por outro lado, dentre aqueles que avaliaram esse elemento, ficou constatado que representava um dos mais críticos do questionário, como será verificado adiante no tópico referente à Análise de Quartis.

Ocorre aqui uma variabilidade de visões, em que muitos respondentes entendem se tratar de uma questão crítica, ao passo que outros desconhecem sua relevância. Enquanto uns convivem com o problema do desacordo entre as diretrizes recebidas pela firma de segurança e pela instituição bancária, outros sequer imaginam que tal disfunção possa vir a ocorrer.

Como o valor mínimo de α para ser considerado satisfatório é 0,6, as dimensões D1, D2, D3 e D5 satisfizeram ao critério apresentando alfa de 0,662; 0,610; 0,642 e 0,654, respectivamente. Todas apresentaram conceito de confiabilidade moderada, portanto.

De fato, apesar de a cidade escolhida ter uma representatividade econômica na região, contendo aproximadamente 490.000 habitantes, a quantidade de vigilantes bancários não é tão expressiva quanto seria em uma grande capital, o que impõe certa limitação ao número de questionários respondidos. Estudos em cidades de maior porte poderiam conferir confiabilidades superiores aos resultados obtidos.

Quadro 5.1 – Confiabilidade por dimensão (α Dim) e valores de α na hipótese de exclusão de cada item (α Item)

Dimensão	Itens	NA	Média ITEM	Média DIM	α Dim	Conceito	α Item
D1	Q1	0	3,30	3,37	0,662	Moderada	0,653
	Q2	1	2,66				0,648
	Q3	0	3,33				0,631
	Q4	1	3,50				0,626
	Q5	1	3,73				0,636
	Q6	2	2,53				0,625
	Q7	0	4,01				0,660
	Q8	1	2,23				0,633
	Q9	1	4,12				0,641
	Q10	3	3,77				0,626
	Q11	0	3,42				0,662
	Q12	1	3,80				0,663
D2	Q13	4	2,16	2,63	0,610	Moderada	0,645
	Q14	6	3,15				0,613
	Q15	7	2,39				0,612
	Q16	1	1,59				0,571
	Q17	3	2,57				0,579
	Q18	6	2,10				0,572
	Q19	1	4,17				0,645
	Q20	2	2,91				0,613
D3	Q21	0	3,55	3,21	0,642	Moderada	0,571
	Q22	5	2,99				0,597
	Q23	2	3,06				0,526
	Q24	3	3,05				0,578
	Q25	1	3,53				0,535
	Q26	4	3,07				0,562
D4	Q27	2	3,09	3,61	0,580	Baixa	0,536
	Q28	3	4,00				0,575
	Q29	3	3,93				0,586
	Q30	1	4,39				0,566
	Q31	15	2,57				0,591
	Q32	3	2,82				0,535
	Q33	1	3,14				0,516
	Q34	0	3,95				0,562
	Q35	0	4,19				0,550
	Q36	1	3,68				0,579
	Q37	2	3,63				0,523
	Q38	3	3,74				0,562
D5	Q39	1	2,92	3,60	0,654	Moderada	0,634
	Q40	0	3,71				0,680
	Q41	1	3,68				0,623
	Q42	0	3,92				0,547
	Q43	0	3,73				0,511
Questionário				3,30	0,805	Alta	

Fonte: Elaboração própria

Apesar de determinadas dimensões apresentarem valores reduzidos para α , observou-se que a confiabilidade geral do questionário foi classificada como “alta”, atingindo um α de 0,805.

Esta circunstância abre possibilidades de verificações futuras que possam abranger regiões maiores, que contemplem números maiores de vigilantes, de modo a

avaliar se a confiabilidade das dimensões seria aprimorada se houvesse uma redistribuição das questões entre as dimensões do questionário.

5.3 Classificação da QVT

Analisando o desempenho de cada dimensão a partir dos valores médios obtidos com os respectivos itens do questionário, chegou-se ao resultado exibido na tabela 5.5. Conforme indicado na coluna de classificação, o pior desempenho isolado se deve à dimensão “progressão funcional e compensação”, a única a atingir o nível considerado “ruim”.

Entre as demais, houve uma divisão entre B- e C. Os respondentes avaliaram as dimensões “impactos na saúde e na vida pessoal” e “respeito e constitucionalismo” com conceito “regular”. Já as dimensões “realização do trabalho” e “condições de trabalho” foram as mais bem avaliadas, apresentando desempenho definido como “bom”.

De forma geral, portanto, os grupos de elementos envolvendo questões do dia-a-dia na agência e das condições gerais do trabalho tiveram uma avaliação razoavelmente positiva. Os elementos associados aos impactos do trabalho na vida do indivíduo e a percepção sobre o respeito ao seu trabalho e aos seus direitos foram julgados como aceitáveis, apenas.

E os assuntos referentes a compensação e desenvolvimento profissional foram avaliados de forma negativa; o item pontualidade de pagamento (questão 19 do questionário) foi o único deste conjunto que registrou avaliação positiva, destoando dos demais itens integrantes da mesma dimensão.

Tabela 5.5 – Grau de satisfação com a QVT

Dimensão	Satisfação	Classificação	Desvio Padrão
D1	3,37	C	1,30
D2	2,63	D+	1,34
D3	3,21	C	1,20
D4	3,61	B-	1,24
D5	3,60	B-	1,20
Geral	3,30	C	1,31

Fonte: Elaboração própria

Por fim, a avaliação geral da QVT alcançada pelo resultado do questionário como um todo indicou classificação C, determinando que o estudo que mensurou a qualidade

de vida no trabalho de vigilantes bancários obteve como resposta geral o conceito “regular”.

Os resultados da tabela 5.5 são projetados nas duas primeiras colunas da tabela 5.6 para efeito de comparação com as cinco instituições bancárias que tiveram maior número de respondentes, que são, na ordem, B3, B7, B5, B6 e B7.

Tabela 5.6 - Comparação entre níveis de QVT dos 5 bancos com mais respondentes

Dimensão	Question.	B3	B7	B5	B6	B2
D1	C	C	C	B-	B-	C
D2	D+	D-	D+	D-	D+	D+
D3	C	C	C	C	C	C
D4	B-	C	B-	B-	B-	C
D5	B-	B-	C	B-	B-	C
Geral	C	C	C	C	C	C

Fonte: Elaboração própria

A dimensão D3 foi a única cuja classificação se repetiu em todos os casos, definida como “regular”. A dimensão mais mal avaliada é a D2, reconhecida como “ruim” no questionário como um todo, a ponto de atingir o nível “muito ruim” nos bancos B3 e B5.

As dimensões D1, D4 e D5 variaram entre os julgamentos “bom” e “regular” tanto na avaliação dos cinco bancos quanto no resultado do questionário como um todo.

A exemplo do resultado geral do questionário, o conceito geral dos cinco bancos apresentou padrão de QVT considerado “regular”. B5 e B3 tiveram dimensões avaliadas de modo bem discrepantes, variando do nível “muito ruim” na dimensão D2 até o nível “bom” na dimensão D5, indicando que a insatisfação com a remuneração e a carreira contrasta bastante com as positivas condições de trabalho.

Tabela 5.7 - Comparação entre níveis de QVT das 4 firmas de segurança com mais respondentes

Dimensão	Question.	S3	S2	S1	S4
D1	C	B-	C	C	C
D2	D+	D-	D+	D-	D+
D3	C	C	C	D+	C
D4	B-	B-	B-	C	C
D5	B-	B-	C	B-	B-
Geral	C	C	C	C	C

Fonte: Elaboração própria

Os resultados da tabela 5.5 são repetidos nas duas primeiras colunas da tabela 5.7 para efeito de comparação com as quatro firmas de segurança que tiveram maior número de respondentes, que são, na ordem, S3, S2, S1 e S4.

Novamente, as dimensões D1, D4 e D5 receberam somente conceitos “bom” e “regular”. A dimensão D3 foi considerada “regular” em todos os casos, exceto pelo conceito “ruim” recebido em S1.

Mais uma vez se confirmou a dimensão D2 como a mais crítica em cada coluna da tabela. Foi qualificada como “ruim” em S2 e S4 e como “muito ruim” em S3 e S1.

A matriz comparativa revela pouca variação e muita semelhança na forma como as dimensões foram avaliadas, culminando no coincidente resultado geral C para todas as firmas de segurança comparadas.

Após esta breve análise qualitativa feita através das tabelas 5.6 e 5.7, os resultados sugerem que as entidades avaliadas têm baixíssima influência na percepção da QVT, sendo que todos bancos e empresas de segurança terminaram com conceito “regular”.

Tabela 5.8 – Comparação numérica entre níveis de QVT dos 5 bancos com mais respondentes

Dimensão	B3	B7	B5	B6	B2
D1	3,25	3,41	3,54	3,61	3,12
D2	2,39	2,79	2,35	2,67	2,87
D3	3,07	3,26	3,09	3,32	3,27
D4	3,42	3,58	3,71	3,66	3,41
D5	3,84	3,22	3,67	3,75	3,35
Geral	3,16	3,30	3,29	3,42	3,19

Fonte: Elaboração própria

A classificação de QVT obtida para cada questão e cada dimensão de cada instituição bancária está disponível no Apêndice E. Já o nível de QVT verificado para cada questão e dimensão de cada empresa de segurança, encontra-se exibido no Apêndice F.

Visando realizar uma verificação quantitativa desta questão, optou-se por traduzir as tabelas 5.6 e 5.7 nos números projetados respectivamente nas tabelas 5.8 e 5.10, para permitir a Análise de Variância (ANOVA) apresentada nas tabelas 5.9 e 5.11, respectivamente.

Tabela 5.9 – ANOVA de dois fatores para os cinco bancos com maior número de respondentes

Grupo	Contagem	Soma	Média	Variância		
B3	5	15,97	3,194	0,28333		
B7	5	16,26	3,252	0,08677		
B5	5	16,36	3,272	0,32632		
B6	5	17,01	3,402	0,19337		
B2	5	16,02	3,204	0,04668		
Fonte da variação	SQ	gl	MQ	F	valor-P	F crítico
Entre grupos	0,138744	4	0,034686	0,185195	0,943366	2,866081
Dentro dos grupos	3,74588	20	0,187294			
Total	3,884624	24				

Fonte: Elaboração própria

A partir dos dados expostos na tabela 5.8, obteve-se a ANOVA de fator único, com nível de confiança de 0,05, explicitada na tabela 5.9.

Os resultados corroboram o entendimento de que não há diferença significativa entre as entidades bancárias, uma vez que o valor-p é superior ao α de 0,05. Em análise alternativa, verifica-se que a estatística F do teste é bastante inferior ao valor de F crítico. A interpretação equivale a afirmar que a avaliação do nível de qualidade de vida no trabalho apontado por cada uma das dimensões não é influenciada pela entidade bancária onde o vigilante trabalha.

Tabela 5.10 - Comparação numérica entre níveis de QVT das 4 firmas de segurança com mais respondentes

Dimensão	S3	S2	S1	S4
D1	3,57	3,41	3,18	3,18
D2	2,44	2,79	2,36	2,83
D3	3,19	3,26	2,84	3,27
D4	3,74	3,58	3,29	3,43
D5	3,65	3,22	3,71	3,53
Geral	3,35	3,30	3,06	3,23

Fonte: Elaboração própria

A partir dos dados expostos na tabela 5.10, obteve-se a ANOVA de fator único, com nível de confiança de 0,05, explicitada na tabela 5.11.

Da mesma forma que na ANOVA anterior, os resultados apontam a inexistência de diferença significativa entre as firmas de segurança, apresentando um valor-p é superior ao α de 0,05, o que também implica no fato da estatística F ser inferior ao valor de F crítico.

Tabela 5.11 – ANOVA de dois fatores para as 4 firmas de segurança com maior número de respondentes

<i>Grupo</i>	<i>Contagem</i>	<i>Soma</i>	<i>Média</i>	<i>Variância</i>		
S3	5	16,59	3,318	0,28477		
S2	5	16,26	3,252	0,08677		
S1	5	15,38	3,076	0,25673		
S4	5	16,24	3,248	0,07312		
<i>Fonte da variação</i>	<i>SQ</i>	<i>gl</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>valor-p</i>	<i>F crítico</i>
Entre grupos	0,160495	3	0,053498	0,305099	0,821309	3,238872
Dentro dos grupos	2,80556	16	0,175348			
Total	2,966055	19				

Fonte: Elaboração própria

A partir das duas ANOVAS obtidas, conclui-se que a influência da entidade bancária ou da empresa de segurança é desprezível para a percepção do nível de qualidade de vida no trabalho dos vigilantes. Isso significa que mudar o banco onde trabalha ou o vínculo empregatício de um profissional de vigilância bancária não tende a trazer mudanças em sua satisfação.

Em certo aspecto, isso pode ser positivo, pois eventuais trocas de contrato ou rodízio entre agências bancárias pouco afetarão a QVT. Por outro lado, as opções de trabalho dentro da mesma indústria não oferecem muitas perspectivas de avanços na satisfação com o trabalho.

5.4 Análise de quartis

O quadro 5.2 explicita o resultado obtido na análise dos quartis em função do desempenho médio de cada item do questionário. As questões de prioridade crítica, pela ordem, dizem respeito a: remuneração recebida; compatibilidade entre tempo de experiência e remuneração; estabilidade no emprego; stress causado pelo risco de assalto ao banco; crescimento na carreira; stress causado por clientes do banco; contradição de diretrizes entre empresa de segurança e instituição bancária; compatibilidade de salários com vigilantes de outras empresas de segurança; peso dos equipamentos; recebimento de ordens que contradizem as normas de segurança; recebimento de benefícios da empresa de segurança.

Quadro 5.2 – Análise dos quartis

Prioridade Crítica	Q16	Q18	Q13	Q8	Q15	Q6	Q31	Q17	Q2	Q32	Q20
	1,59	2,10	2,16	2,23	2,39	2,53	2,57	2,57	2,66	2,82	2,91
1º Quartil = 2,91											
Prioridade Alta	Q39	Q22	Q24	Q23	Q26	Q27	Q33	Q14	Q1	Q3	Q11
	2,92	2,99	3,05	3,06	3,07	3,09	3,14	3,15	3,30	3,33	3,42
2º Quartil = 3,42											
Prioridade Moderada	Q4	Q25	Q21	Q37	Q36	Q41	Q40	Q5	Q43	Q38	
	3,50	3,53	3,55	3,63	3,68	3,68	3,71	3,73	3,73	3,74	
3º Quartil = 3,75											
Prioridade Baixa	Q10	Q12	Q42	Q29	Q34	Q28	Q7	Q9	Q19	Q35	Q30
	3,77	3,80	3,92	3,93	3,95	4,00	4,01	4,12	4,17	4,19	4,39

Fonte: Elaboração própria

O quadro 5.3 permite examinar as questões definidas no grupo de “prioridade crítica” para cada um dos cinco bancos com maior número de respondentes na pesquisa. De imediato, observa-se uma concordância quanto ao item visto como o mais crítico de todos: a questão Q16, que avalia a satisfação com a remuneração recebida, é o alvo da pior avaliação para todos os casos.

Quadro 5.3 – Itens de prioridade crítica nos cinco bancos com maior número de respondentes

Itens de prioridade crítica	B3	Q16	Q13	Q18	Q6	Q15	Q32	Q17	Q33	Q8	Q31	Q23
		1,60	1,83	2,00	2,04	2,05	2,10	2,20	2,21	2,23	2,29	2,40
	B7	Q16	Q8	Q18	Q13	Q2	Q31	Q15	Q17	Q26	Q39	Q6
		1,71	2,41	2,47	2,52	2,55	2,63	2,63	2,74	2,80	2,80	2,81
	B5	Q16	Q18	Q20	Q17	Q15	Q13	Q6	Q8	Q24	Q40	Q14
		1,60	1,64	2,07	2,13	2,17	2,22	2,32	2,53	2,53	2,80	2,95
	B6	Q16	Q18	Q13	Q8	Q31	Q32	Q15	Q39	Q17	Q20	Q22
		1,35	1,83	1,95	2,05	2,19	2,59	2,61	2,61	2,67	2,94	2,95
	B2	Q16	Q1	Q8	Q18	Q32	Q13	Q2	Q6	Q15	Q39	Q31
		1,40	1,59	2,11	2,27	2,29	2,33	2,39	2,39	2,53	2,60	2,62

Fonte: Elaboração própria

No quadro 5.2, os cinco itens mais críticos estão também presentes em cada instituição bancária representada no quadro 5.3, o que demonstra a convergência das interpretações com relação aos elementos que mais impactam negativamente a percepção de QVT dos vigilantes abordados nesta pesquisa.

Todos os itens exibidos no quadro 5.3 são considerados de “prioridade crítica” ou “prioridade alta” no resultado geral, com uma única exceção: Q40, que foi considerado crítico para o banco B5, terminou avaliada com “prioridade moderada”, conforme indica o quadro 5.2.

O quadro 5.4 permite examinar as questões definidas no grupo de “prioridade crítica” para cada uma das quatro empresas de segurança com maior número de respondentes na pesquisa. Novamente, a questão Q16 se destaca como o elemento mais críticos para todas as empresas.

Como vimos, os 5 itens de maior criticidade na análise geral (quadro 5.2) estão presentes nos cinco bancos representados no quadro 5.3. Já para cada uma das quatro firmas de segurança representadas no quadro 5.4, observa-se a presença dos 6 itens mais críticos verificados no quadro 5.2 (i.e. Q16, Q18, Q13, Q8, Q15 e Q6), o que demonstra também o grau de semelhança entre as avaliações dos vigilantes de diferentes firmas.

Quadro 5.4 – Itens de prioridade crítica nas quatro firmas de segurança com maior número de respondentes

Itens de prioridade crítica	S3	Q16	Q18	Q13	Q15	Q20	Q17	Q8	Q6	Q39	Q31	Q22
		1,56	1,76	2,07	2,17	2,20	2,27	2,32	2,68	2,85	2,88	2,97
	S2	Q16	Q8	Q18	Q13	Q2	Q31	Q15	Q17	Q26	Q39	Q6
		1,71	2,41	2,47	2,52	2,55	2,63	2,63	2,74	2,80	2,80	2,81
	S1	Q16	Q32	Q33	Q13	Q6	Q18	Q17	Q15	Q2	Q8	Q31
		1,60	1,71	1,79	1,87	1,88	2,08	2,14	2,20	2,25	2,27	2,36
	S4	Q16	Q1	Q2	Q18	Q32	Q8	Q13	Q33	Q6	Q15	Q39
		1,36	1,73	2,17	2,18	2,20	2,25	2,25	2,40	2,42	2,45	2,55

Fonte: Elaboração própria

Todos as questões exibidas no quadro 5.4 aparecem no resultado geral da análise de quartis como itens de “prioridade crítica” ou de “prioridade alta”. Esta verificação reforça que as observações locais se aproximam fortemente dos resultados observados globalmente, denotando uma interessante convergência entre as questões que mais afligem os profissionais que responderam o questionário.

A análise de quartis foi feita para cada instituição bancária isoladamente, e seus resultados encontram-se expostos no Apêndice G. Da mesma forma, os quadros contendo as análises de quartis para cada firma de segurança participante da pesquisa estão representados no Apêndice H.

5.5 Avaliação vs Satisfação geral

O derradeiro item 44 do Bloco II do questionário solicita do respondente uma medida geral de satisfação com o seu trabalho. Já a média das respostas atribuídas às demais questões formam propriamente a avaliação auferida da QVT, o que permite por

fim estabelecer uma comparação entre a forma como o profissional avaliou seu nível de qualidade de vida no trabalho e sua satisfação geral apontada.

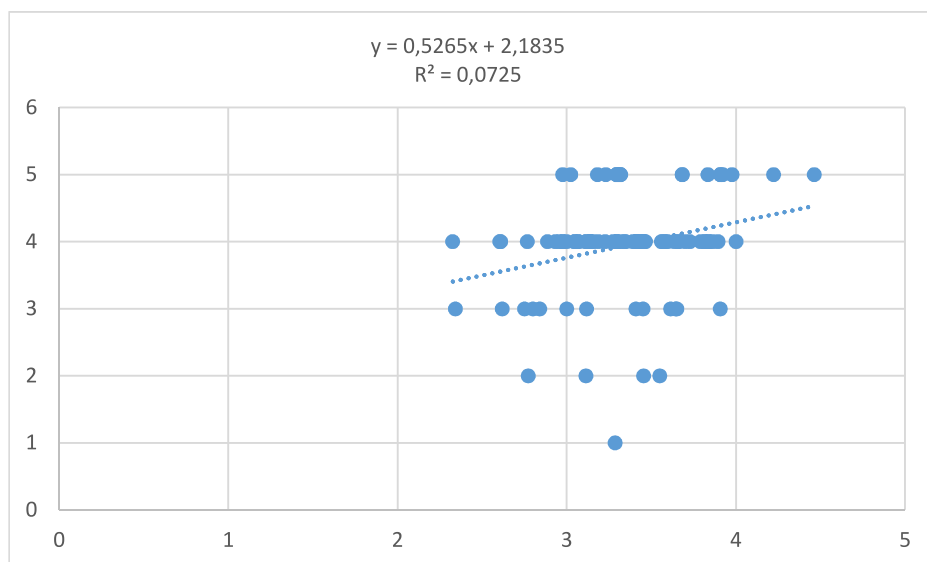


Gráfico 5.1 - Análise de dispersão entre nível de QVT obtido (x) e satisfação geral (y)
Fonte: Elaboração própria

O cálculo da correlação linear r resultou no valor de 0,269. O coeficiente de determinação R^2 , por sua vez, indicou um valor tímido de 0,073. Um problema identificado aqui é que a média das respostas dos itens do questionário (avaliação da QVT) podem assumir valores contínuos, ao passo que a satisfação geral da QVT representada pela questão 44 contém apenas cinco opções de valores discretos. A escala Likert de 1 a 5 oferece poucas alternativas de respostas para representar a satisfação geral do respondente, se comparado por exemplo a um modelo questionário que avalia segundo uma escala de zero a dez.

Deste modo, optou-se por experimentar uma análise adicional, que consiste em verificar se, para cada respondente, a diferença entre o nível de QVT auferido e a satisfação geral com a QVT era menor ou igual a 1, pois este é o intervalo mínimo entre dois valores da escala Likert de 1 a 5. Nesta análise proposta, observou-se que, em 66% dos casos, o erro de expectativa foi de no máximo 1.

Foi possível observar que em 85% dos formulários, a expectativa registrada no Item 44 superou o valor médio avaliado nas dimensões do instrumento. É notável a

tendência dos respondentes identificarem um nível de satisfação geral superior ao nível de QVT avaliado nos itens do questionário.

5.6 Análise do Bloco III

O bloco III do formulário de pesquisa permitiu aos vigilantes a especificação de eventuais equipamentos que necessitem do provimento por parte de sua empresa empregadora, bem como de eventuais equipamentos que utilizam em más condições de uso. O quadro 5.5 traz os dados levantados a partir da seguinte pergunta: “Falta ser fornecido a você algum equipamento necessário às suas atividades?”.

Quadro 5.5 – Equipamentos que faltam ser fornecidos aos vigilantes

Falta receber?	Freq.	%	Quais?	Freq.
Não	60	55%	Rádio	19
Sim	35	32%	Calçado	11
SubTotal	95	86%	Colete	6
Não informaram	15	14%	Blusa/Camisa	3
Total	110	100%	Calça	3
			Uniforme	3
			Algema	1
			Lanterna	1

Fonte: Elaboração própria

Mais da metade dos respondentes alegaram não sentir falta de material para a realização do trabalho, enquanto que aproximadamente 1/3 dos vigilantes bancários necessitam que algum equipamento lhes seja fornecido. Dentre os materiais identificados, o rádio foi, com folga, o mais citado – o que conduz ao entendimento de que há firmas de segurança disponibilizando uma quantidade de rádios inferior ao número de vigilantes, o que mina a capacidade de alguns profissionais se comunicarem adequadamente.

Atrás das 19 citações do rádio, calçado e colete também se encontram entre os mais mencionados, com 11 e 6 menções, respectivamente. Embora em terceiro nessa lista, faz-se preciso ressaltar a importância do colete para o trabalhador: o uso da capa do colete sem a placa balística de proteção não tem efeito algum para a preservação da vida dos segurados em caso de disparo executado por uma eventual ação criminosa. A falta desse tipo de material é de alta seriedade para esta classe profissional.

O quadro 5.6 expõe os dados obtidos com o questionamento: “Dos equipamentos que você recebe, há algum em mau estado de conservação ou em má condição de uso?”. 16% dos respondentes se queixaram neste tópico, contra outros 68% que não identificaram problemas. Nesta avaliação, o calçado foi o objeto que mais se destacou, com 9 menções, três a mais que a capa do colete e quatro a mais que o rádio.

O revólver, que não teve citação na pergunta anterior, foi mencionado três vezes nesta. É uma sinalização de que se trata de um item sempre fornecido, porém em alguns casos o estado de conservação deixa a desejar. Foram também mencionados calça, coldre e uniforme, com uma citação cada.

Quadro 5.6 – Equipamentos em mau estado de conservação

Mau estado?	Freq.	%	Quais?	Freq.
Não	75	68%	Calçado	9
Sim	18	16%	Capa do colete	6
SubTotal	93	85%	Rádio	5
Não informaram	17	15%	Revólver	3
Total	110	100%	Calça	1
			Coldre	1
			Uniforme	1

Fonte: Elaboração própria

5.7 Comentários do bloco IV

O bloco IV proporcionou aos respondentes um espaço livre para acrescentarem informações que desejassem compartilhar a respeito de sua realidade de trabalho. A baixa remuneração é a críticas mais numerosa. Também se notam questionamento sobre diferenças de salários em função do Estado, levando a reivindicações pela unificação do piso salarial em nível nacional.

Outro elemento bastante criticado é a falta de exigência de pagamento de planos de saúde por parte das empresas de segurança. Também foi reportado temor com a proibição ao porte de armas fora do ambiente de trabalho, especialmente quando sofrem ameaças.

No geral, 30% dos vigilantes que responderam o questionário preencheram o bloco IV, e todos os comentários registrados se encontram elencados no Apêndice D.

5.8 Discussões

Os resultados encontrados através da pesquisa possibilitaram valiosas observações e interpretações relacionadas à QVT dos vigilantes bancários. Esta análise será sucintamente consolidada a seguir em função das dimensões do modelo proposto.

Verificaram-se algumas evidências de que a QVT é comprometida em termos de impactos na dimensão da saúde e da vida pessoal (D1), uma vez que o risco de assalto a bancos causa muita preocupação e estresse aos agentes de segurança.

Além disso, lidar com clientes do banco também se revelou um fato gerador de estresse. A porta giratória é potencialmente o local mais estressante, onde a entrada de clientes e funcionários do banco pode ser impedida pelo dispositivo eletromagnético. Quando a porta giratória bloqueia a passagem de alguém, a pessoa precisa apresentar ao segurança todos os objetos metálicos que carrega consigo (relógio, telefone celular, etc.) para que sua entrada seja liberada. Esta abordagem preventiva pode ser fonte de eventuais discussões e, em casos extremos, terminam em ofensas e ameaças direcionadas ao vigilante.

O profissional também precisa estar alerta para evitar assalto ao banco, bem como a instalação de dispositivos maliciosos que capturem senhas e dados de cartões em caixas eletrônicos. Alguns dos vigilantes queixaram-se da falta de determinados equipamentos e de más condições de certos materiais que utilizam em serviço. Além da atenção necessária a todas essas situações de risco e estresse, esses trabalhadores devem permanecer em pé durante o dia do trabalho sustentando peso de equipamentos que causam dor e cansaço.

O nível de QVT sob a ótica da progressão funcional e compensação (D2) se mostrou bastante prejudicado. Os respondentes consideraram que o salário não é adequado para as atividades realizadas e também incompatível com a experiência que possuem.

Eles acreditam não haver oportunidades de crescimento na profissão e de modo geral não pretendem prosseguir esta carreira. Acreditam ainda que seu salário não é compatível com o salário dos vigilantes bancários que trabalham em outras empresas de

segurança. Tais resultados condizem com descobertas de estudos recentes (e.g. Junor et al., 2014; Lim e Nalla, 2014; Sefalafala e Webster, 2013). Com exceção do item que avalia pontualidade de pagamento, os profissionais demonstraram grande insatisfação com a QVT avaliada segundo esta dimensão.

Houve evidências de que a QVT está comprometida em termos da dimensão do Respeito e do Constitucionalismo (D3). Os respondentes sentem que não são respeitados e valorizados pela empresa de segurança e pelos clientes da instituição bancário, resultados que convergem com observações de estudos anteriores (e.g. Junor et al., 2014; Sefalafala e Webster, 2013). Por outro lado, os respondentes consideram que não são tratados de forma igualitária e podem ocorrer situações de discriminação (envolvendo, por exemplo, gênero, cor, raça, etc.), e essa questão não foi verificada em outros estudos.

A QVT também é problemática em relação a algumas questões da dimensão de realização do trabalho (D4), uma vez que existem diretrizes bancárias que contradizem as diretrizes de segurança da empresa e às vezes recebem ordens que contradizem os padrões de segurança no local de trabalho – como no exemplo comentado anteriormente, em que determinados clientes não gostam de ter seus pertences averiguados para liberação da entrada no banco.

Nessas situações, pode ser comum que um gerente do banco demande ao vigilante que não inspecione um cliente com todo o cuidado necessário (por exemplo, averiguando todas sacolas e casacos), mesmo que o sistema de proteção tenha sido ativado durante a passagem do cliente pela porta giratória. Em alguns bancos, é possível que a quantidade de vigilantes seja insuficiente para realizar o trabalho com segurança.

Quanto à dimensão relativa às condições de trabalho (D5), a QVT parece ser mais problemática em termos de jornada de trabalho diária, assim como relatado em Nalla e Cobbina (2017), Paese et al. (2014) e Sefalafala e Webster (2013).

A porcentagem significativa dos vigilantes que afirmou que precisam de algum equipamento a ser fornecido e que alguns equipamentos de segurança estão em condições precárias confirmam os estudos de Karacan (2011) e Paese et al. (2014).

Estas questões merecem especial atenção, uma vez que tal problema pode ocorrer em uma empresa de segurança específica, o que podem colocar em risco a segurança dos vigilantes, clientes e funcionários do banco.

Por fim, a ANOVA indicou a influência desprezível da instituição bancária e da empresa de segurança para a percepção da qualidade de vida, o que revela uma forte homogeneidade quanto aos aspectos relacionados à QVT dentro desta indústria, e assim indica a falta de perspectiva de melhorias para os trabalhadores de vigilância bancária.

CAPÍTULO 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os elevados índices de criminalidade característicos da realidade brasileira são fonte de demanda crescente pelos serviços privados de segurança capazes de fornecer a segurança necessária a bens e pessoas em diferentes espaços, sejam públicos ou privados.

O setor bancário é um dos principais alvos de interesse da ação criminosa, e seu funcionamento depende fortemente da presença de seguranças treinados para atuar em resistência ao violento cenário no qual os brasileiros se encontram. Como consequência, os vigilantes são pessoas que convivem diariamente com o risco de ataques e devem possuir os recursos materiais e as condições mentais apropriadas para lidar com as circunstâncias de seu trabalho.

6.1 Descrição geral dos avanços da pesquisa

Através do levantamento bibliográfico realizado, foi possível investigar uma série de elementos que circundam a realidade de profissionais de vigilância patrimonial, o que permite estabelecer uma base de conhecimento para estudos associados à avaliação da qualidade de vida dos agentes de segurança que realizam as atividades de proteção em ambiente bancário.

A partir dos modelos de qualidade de vida considerados, das questões atreladas ao trabalho de vigilantes nas agências bancárias e dos aspectos legais da profissão, foram ressaltados os fatores essenciais à introdução de uma nova abordagem de avaliação da QVT específica para a classe de vigilantes bancários.

A sistemática de avaliação proposta foi composta pelas dimensões “Impactos na saúde e na vida pessoal”, “progressão e compensação”, “respeito e constitucionalismo”, “realização do trabalho” e “condições de trabalho”.

A pesquisa de campo foi aplicada no município de Campos dos Goytacazes, onde 149 questionários foram distribuídos em 43 agências e postos bancários, sendo coletados 110 formulários válidos para a análise de resultados.

A parte do questionário dedicada às características dos respondentes foram analisadas pelo recurso estatístico de distribuição de frequências. Os dados relativos à mensuração da QVT, integrantes do segundo bloco do formulário, foram tratados por meio da técnica de análise de quartis para identificação das questões por grau de criticidade. Os mesmos dados foram usados para estabelecer uma classificação do nível de QVT para cada dimensão e para o âmbito geral. Neste estudo, o nível de geral da QVT dos vigilantes bancários auferido foi determinado como “regular”.

Realizou-se também uma análise com o emprego do alfa de Cronbach, que detectou predominantemente dimensões com confiabilidades moderadas, embora a confiabilidade geral do questionário tenha sido considerada alta.

6.2 Verificação de metas do estudo

No intuito de consolidar o alcance de metas traçadas, cabe retomarmos o problema de pesquisa: Como avaliar a qualidade de vida no trabalho de vigilantes bancários de modo a identificar os aspectos mais impactantes?

Para responder à questão, foi preciso atender ao objetivo principal do estudo, que demandou o estabelecimento de uma modelagem inédita de avaliação de qualidade de vida no trabalho de vigilantes bancários. Foi necessário reunir os fatores relevantes para sua constituição, tendo em vista a natureza do trabalho de vigilante bancário e o cenário brasileiro de atuação.

O ajuntamento dos estudos disponíveis na literatura associados à motivação e à qualidade de vida, com o reconhecimento das peculiaridades da profissão analisada permitiu a construção do modelo de QVT, que foi seguido pela elaboração do instrumento de pesquisa contemplando questões correspondentes aos elementos componentes do modelo apresentado.

Os passos tomados desde a aquisição de informações para a formação do modelo, passando pela execução da pesquisa em campo e culminando com a interpretação dos dados brutos levantados na pesquisa, dizem respeito aos objetivos específicos, traçados no Capítulo 1. O quadro 6.1 explicita os comentários a respeito de cada meta delimitada.

Quadro 6.1 – Verificação dos objetivos específicos

Definir os fatores influentes na QVT de vigilantes bancários e suas dimensões
O tópico 4.1 desta dissertação traz cada um dos fatores definidos, tendo sido obtidos por meio do levantamento bibliográfico de outros estudos relacionados à qualidade de vida, do entendimento sobre circunstâncias do trabalho do vigilante bancário e de elementos legais aplicáveis à profissão.
Estruturar um modelo e um instrumento de pesquisa a ser aplicado por meio de um estudo de campo
A modelagem composta por 5 dimensões e 29 subdimensões influentes na QVT de vigilantes bancários foi representada pela figura 4.1. O Apêndice A traz a reprodução do questionário gerado a partir da abordagem de avaliação desenvolvida. O estudo de campo foi realizado por meio da distribuição de questionários em agências e postos bancários de uma cidade brasileira com aproximadamente 490 mil habitantes.
Verificar a confiabilidade e a validade do modelo proposto
O quadro 5.1 expôs a confiabilidade calculada através do alfa de Cronbach para todas as dimensões e para o questionário como um todo. Apenas uma dimensão (D4) apresentou baixa confiabilidade, o que reforça o estímulo para mais aplicações do questionário futuramente, de preferência abrangendo áreas ainda maiores que a cidade escolhida neste estudo, no sentido de ampliar o volume de dados colhidos para obtenção de novas constatações.
Classificar o nível de qualidade de vida obtido na pesquisa
O tópico 5.3 desta dissertação evidencia que o nível de QVT auferido para os vigilantes bancários participantes da pesquisa foi considerado “regular”. Os Apêndices E e F ainda trazem este indicador calculado em função de cada instituição bancária e firma de segurança, respectivamente.
Interpretar o resultado do estudo observando os pontos críticos identificados
O Capítulo 5 explorou os resultados obtidos, sendo que o tópico 5.4 evidenciou, por meio da análise de quartis, que a remuneração recebida é notavelmente o elemento mais crítico na interpretação dos respondentes. Na sequência, surgem as questões da compatibilidade entre tempo de experiência e remuneração; estabilidade no emprego; stress causado pelo risco de assalto ao banco e crescimento na carreira.

Fonte: Elaboração própria

Por mais em voga que esteja a preocupação com a segurança nos dias atuais, é observada pouca atenção destinada aos atores que realizam esta função de vital importância na economia nacional. Espera-se que o estudo aqui promovido ajude a despertar o alerta para as dificuldades enfrentadas pelos profissionais do ramo de segurança, em especial de vigilância bancária, que sofrem grandes pressões e possuem poucos recursos para combater a grandeza do desafio que o contexto da profissão representa.

6.3 Limitações e dificuldades da pesquisa

O procedimento de deixar os questionários na agência bancária e retornar nos dias subsequentes para coleta foi um ato necessário, uma vez que os trabalhadores não poderiam responder o formulário em serviço, o que também impede a presença do pesquisador para esclarecimento de possíveis dúvidas no momento do preenchimento.

Os questionários foram impressos em folha única, frente e verso, e houve um total de 14 questionários que retornaram apenas com a frente preenchida, revelando a distração dos respondentes ao não observarem as questões localizadas no verso da folha, o que prejudicou a coleta de dados da pesquisa e pode ter impactado nas medições de confiabilidade.

Na fase de coleta, notou-se o receio que alguns vigilantes tiveram em responder a pesquisa, mesmo com a informação de que seu sigilo seria preservado, sendo esta provavelmente a principal razão para não devolução de alguns questionários distribuídos.

6.4 Oportunidades futuras de estudos

Diante da importância do tema e da escassez de estudos sobre o mesmo, é esperado que o modelo desenvolvido crie oportunidades de pesquisas futuras; seja abrangendo para a região em torno da cidade analisada nesta pesquisa; seja para regiões mais diversas, que reflitam níveis variados de incidência da atividade criminosa, o que permitirá ampliar as percepções sobre a QVT dos vigilantes bancários em diferentes locais pelo país.

Eventuais replicações futuras do instrumento de pesquisa desenvolvido podem colaborar com uma maior coleta de dados e análise do desempenho da QVT e da confiabilidade do questionário em regiões de maior porte, o que deve favorecer a obtenção de conclusões mais apuradas sobre a realidade desses profissionais em cada região.

É importante considerar que o modelo fruto desta pesquisa exploratória não deve ser considerado imutável, pois na eventualidade de aplicações futuras de seu instrumento de pesquisa, não se pode descartar a possibilidade de surgirem refinamentos que venham a agregar melhorias à sua estrutura.

Além de explorar o ambiente bancário, é válido qualquer estímulo de pesquisas sobre QVT nos mais diferentes ramos da função de vigilância, como por exemplo a segurança em eventos, em transporte coletivos, e segurança pessoal. O presente estudo pode fornecer insumos para a geração de novas abordagens de pesquisa adaptáveis às diversas áreas da atividade de segurança.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARCELOS, M. R. S.; FREITAS, A. L. P. An exploratory analysis of quality of working life in the banking sector. **Brazilian Journal of Operations and Production Management**, v. 10, p. 91-102, 2013.

BEH, L.; ROSE, R. C. Linking QWL and job performance: Implications for organizations. **Performance Improvement**, v. 46, n. 6, p. 30–35, jul. 2007.

CBO – Classificação Brasileira de Ocupações. Disponível em <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>>. Acesso em 17/02/2016.

CERDEIRA, M. T. **Segurança privada no Brasil: Panorama Atual – Situação dos seguranças e vigilantes**. 2004. 102 f. Monografia apresentada no Curso de Pós-Graduação em Políticas e Estratégia do Naippe – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

CERQUEIRA, D.; LIMA, R. S.; BUENO, S.; VALENCIA, L. I.; HANASHIRO, O.; MACHADO, P. H. G.; Lima, A. S. **Atlas da Violência**. Ipea e Fórum Brasileiro de Segurança, 2017. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/portal/images/170609_atlas_da_violencia_2017.pdf>. Acesso em 12/06/2017.

Contraf-CUT; CNTV. **Pesquisa nacional de mortes em assaltos envolvendo bancos**. Disponível em <<http://www.bancariosdf.com.br/site/images/stories/pdf/pesquisa-nacional-de-mortes-em-assaltos-envolvendo-bancos-2014.pdf>>. Acesso em 07/08/2015.

Contraf-CUT; CNTV; Federação dos Vigilantes do Paraná. **8ª Pesquisa Nacional de Ataques a Bancos**. 2014. Disponível em <<http://www.bancariosdf.com.br/site/images/stories/pdf/8a-pesquisa-nacional-de-ataques-de-bancos.pdf>>. Acesso em 07/08/2015.

CONTRASP – Confederação Nacional dos Trabalhadores de segurança Privada. **9ª Pesquisa Nacional de Ataques a Bancos**. 2015. Disponível em <<http://contrasp.org.br/wp-content/uploads/2016/01/PESQUISA-NACIONAL-DE-ATAQUES-A-BANCOS-2015.pdf>>. Acesso em 10/04/2017.

CONTRASP – Confederação Nacional dos Trabalhadores de segurança Privada. **10ª Pesquisa Nacional de Ataques a Bancos**. 2016. Disponível em <<http://contrasp.org.br/wp-content/uploads/2017/04/bancos2016.pdf>>. Acesso em 21/05/2017.

CORREIO 24h. Bandidos matam vigilante em tentativa de assalto a banco no Rio, fev. 2017. Disponível em <<http://www.correio24horas.com.br/detalhe/bahia/noticia/bandidos-explodem-banco-e-trocam-tiros-com-policiais-em-irece/?cHash=1daa70bdc5277968fa6040c0de0ffa4e>>. Acesso em 09/04/2017.

COUSSON-GÉLIE, F.; BRUCHON-SHWEITZER, M., QUINTARD, B., NUISSIER, J., RASCLE, N. Analyse multidimensionnelle d'une échelle de coping: Validation française de la WCC (Ways of Coping Checklist). **Psychologie Française**. v. 41, n. 2, p. 155-164, 1996.

CRONBACH, L.J. **Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests**. *Psychometrika*, v.16, n.3, 297-335, 1951.

CVIJOVIĆ, Z. et al. Application of ANOVA method to precipitation behaviour studies. **Materials Science and Engineering: A**, v. 397, n. 1-2, p. 195–203, abr. 2005.

DANNA, K.; GRIFFIN, R. W. Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature. **Journal of Management**, v. 25, n. 3, p. 357–384, 1999.

EXTRA. Bandidos matam vigilante em tentativa de assalto a banco no Rio, fev. 2017. Disponível em <<http://extra.globo.com/casos-de-policia/bandidos-matam-vigilante-em-tentativa-de-assalto-banco-no-rio-20958128.html>>. Acesso em 09/04/2017.

FBSP – Fórum Brasileiro de Segurança Pública. **Anuário Brasileiro de Segurança Pública 2016**. Disponível em <http://www.forumseguranca.org.br/storage/10_anuario_site_18-11-2016-retificado.pdf>. Acesso em 05/06/2017.

FENAVIST – Federação Nacional das Empresas de segurança e Transporte de Valores. V Esseg – Estudo do Setor de Segurança Privada, jun. 2017. Disponível em <http://www.fenavist.com.br/static/media/essegs/ESSEG_V.pdf>. Acesso em 13/07/2017.

FEUER, D. Quality of work life: a cure for all ills? **Training: The Magazine of Human Resources Development**, v. 26, p. 65-66, 1989.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda, 1996.

FRANÇA, A. C. L.; ASSIS, M. P. **Projetos de qualidade de vida no trabalho: caminhos percorridos e desafios**. Era Light. São Paulo, v 2, nº 2, mar./abr. 1995.

FRANCISCO, C. Crise atinge segurança privada e sindicatos alertam para aumento de empresas clandestinas, nov. 2016. Disponível em <<http://portalsp.org.br/index.php/noticiasgerais/noticias-portal/931-crise-atinge-seguranca-privada-e-sindicatos-alertam-para-aumento-de-empresas-clandestinas>>. Acesso em 19/06/2017.

FREITAS, A. L. P.; ALBERNAZ, C. M. R. M. A Multicriteria Approach for Assessing the Quality of Information Technology Support Services. **International Journal of Business and Social Science**, v. 3, n. 16, p. 59-72. 2012.

FREITAS, A. L. P.; MANHÃES, N. R. C.; COZENDEY, M. I. **Emprego do SERVQUAL na Avaliação da Qualidade de serviços de Tecnologia da Informação: uma análise experimental**. In: XXVI ENGEPE – Encontro Nacional de Engenharia de Produção, Fortaleza, CE, 2006.

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: **XII SIMPEP – Simpósio de Engenharia de Produção**, Bauru, SP, 2005.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. DE; QUINTELLA, H. L. M. DE M. Qualidade de Vida no Trabalho do técnico-administrativo em IES públicas: uma análise exploratória. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 5, n. 2, 26 abr. 2013.

G1. Quadrilha assalta dois bancos e faz cordão humano no Norte do RS, fev. 2015-a. Disponível em <<http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2015/09/quadrilha-assalta-dois-bancos-em-maximiliano-de-almeida-no-rs.html>>. Acesso em 09/04/2017.

G1. Cliente encontra 'chupa-cabra' em caixa eletrônico de banco no Piauí, jan. 2015-b. Disponível em <<http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2015/01/cliente-encontra-chupa-cabra-em-caixa-eletronico-de-banco-no-piaui.html>>. Acesso em 09/04/2017.

G1. Homem é assaltado após sacar dinheiro em banco de Santos; assista, abr. 2016. Disponível em <<http://g1.globo.com/sp/santos-regiao/noticia/2016/04/homem-e-assaltado-apos-sacar-dinheiro-em-banco-de-santos-assista.html>>. Acesso em 07/04/2017.

G1. Liberação do FGTS faz Polícia Militar criar ação contra a 'saidinha de banco', mar. 2017. Disponível em <<http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/noticia/2017/03/liberacao-do-fgts-faz-policia-militar-criar-acao-contrasaidinha-de-banco.html>>. Acesso em 07/04/2017.

GOMEZ-MEJIA, L.R.; BALKIN, D.B.; CARDY, R.L. **Managing Human Resources**, Prentice Hall, 1995.

GONÇALVES, A. P.; FREITAS, A. L. P. **Modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho no setor de extração e beneficiamento de rochas**. In: XXX ENEGEP – Encontro Nacional de Engenharia de Produção, São Carlos, SP, 2010.

HACKMAN, J.R.; OLDHAM, G.R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, vol. 60, no. 2, 159-170, 1975.

HANSEN LÖFSTRAND, C.; LOFTUS, B.; LOADER, I. Doing “dirty work”: Stigma and esteem in the private security industry. **European Journal of Criminology**, v. 13, n. 3, p. 297–314, nov. 2015.

HERZBERG, F. One more time: How do you motivate employees? **Harvard Business Review**, 1975.

IBGE. Síntese do Município: Campos dos Goytacazes. Disponível em <<http://cidades.ibge.gov.br/v3/cidades/municipio/3301009>>. Acesso em 15/03/2017.

Jornal da Net. Bandidos se dão mal e acabam presos após saidinha de banco em Itapeçerica, mar. 2017. Disponível em <<http://www.fenavist.com>. <http://www.jornalnanet.com.br/noticias/15268/bandidos-se-dao-mal-e-acabam-presos-apos-saidinha-de-banco-em-itapecerica>>. Acesso em 07/04/2017.

JUNOR, A., HAMPSON, J.A., SMITH, E., SMITH, A. **Views of skill in low-wage jobs: Australian security guards and cleaners**. In: Proceedings of the 28th Annual Conference of AIRAANZ, 28th Annual Conference of AIRAANZ. Melbourne, Australia. Fev. 2014

Kandasamy, I. e Ancheri, S. Hotel Employees' Expectations of QWL: A Qualitative Study. **International Journal of Hospitality Management**, v. 28, n. 3, p. 328–337, set. 2009.

Karacan, E. Job satisfaction of private security guards. **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, v. 22, n.2, p. 203–239, 2011.

Kirkman, Frank. The Quality of Working Life, Robotics and the Professional Engineer. **Management Decision**, v. 27, n. 4, 1989.

LEE, D-J.; SINGHAPAKDI, A.; SIRGY, M. J. Further Validation of a Need-based Quality-of-work-life (QWL) Measure: Evidence from Marketing Practitioners. **Applied Research in Quality of Life**, v. 2, n. 4, p. 273–287, dez. 2007.

LEITER, M. P. e MASLACH, C. The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. **Journal of Organizational Behavior**, v. 9, n. 4, p. 297–308, out. 1988.

LIM, S. S. L.; NALLA, M. K. Attitudes of Private Security Officers in Singapore Toward Their Work Environment. **Journal of Applied Security Research**, v.9, n. 1, p. 41–56 Jan. 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-83, 1997.


LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MALHOTRA, N.K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

- MARKHAM, Lyle Grant. **Quality of Work Life as Predictor of Employees' Mental Health**. Dissertação (Mestrado) - Department of Industrial Psychology, Faculty of Humanities, University of the Free State Bloemfontein, Bloemfontein, 2009.
- MASLOW, A. H. A Theory of Human Motivation. **Psychological Review**, v. 50, n. 4, p. 370-396, 1943.
- MUFTAH, H. A.; LAFI, H. Impact of QWL on employee satisfaction case of oil and gas industry in Qatar. **Advances in Management & Applied Economics**, v. 1, n. 2, p. 107–134, 2011.
- Nanjundeswaraswamy, T. S., Swamy, D. R. Review of Literature of Quality of Worklife. **International Journal for Quality Research**, v. 7, n. 2, p. 201–14, 2013.
- NALLA, Mahesh K.; COBBINA; Jennifer E. Environmental Factors and Job Satisfaction: The Case of Private Security Guards. **Security Journal**. v. 30, n. 1, pp. 215–226. Jan. 2017.
- NALLA, M. K.; CRICHLLOW, V. J. Have the standards for private security guards become more stringent in the post 9/11 era? An assessment of security guard regulations in the US from 1982 to 2010. **Security Journal**. v. 30, n. 2, pp. 523–537. Mai. 2017.
- NAYERI, N. D.; SALEHI, T.; NOGHABI, A. A. A. Quality of work life and productivity among Iranian nurses. **Contemporary Nurse**, v. 39, n. 1, p. 106–118, ago. 2011.
- NOOR, S. M.; ABDULLAH, M. A. Quality Work Life among Factory Workers in Malaysia. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, v. 35, p. 739–745, 2012.
- PAESE, A. M. et al. Stress Among Brazilian Security Guards: Analysis of Vulnerability Factors. **International Journal of Psychology and Behavioral Sciences**, v. 4, p. 113–120, 2014.
- POISAT, P.; MEY, M.; THERON, A. Social support key to cash in transit guards' psychological wellbeing. **Problems and Perspectives in Management**, v. 12, n. 4, p. 312–319, 2014.
- ROSE, R. C.; BEH, L.; ULI. J.; IDRIS, K. An Analysis of Quality of Work Life (QWL) ans Career – Related Variables. **American Journal of Applied Sciences**, v. 3, n. 12, p. 2151-2159, 2006.
- SANDHU, N.; PRABHAKAR, R. Factors Influencing the Quality of Work Life in the Indian Banking Industry – An Empirical Study. **International Proceedings of Economics Development & Research**, v. 55, p. 115–119, 2012.
- SEFALAFALA, T.; WEBSTER, E. Working as a Security Guard: the Limits of Professionalisation in a Low Status Occupation. **South African Review of Sociology**, v. 44, n. 2, p. 76–97, jun. 2013.

- SHIROM, A.; MELAMED, S. A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals. **International Journal of Stress Management**, v. 13, n. 2, p. 176–200, 2006.
- SIRGY, M. J.; EFRATY, D.; SIEGEL, P.; LEE, D.J. A New Measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theory. **Social Indicators Research**, v. 55, 241–302. 2001.
- STEWART, Thomas A. **Capital intelectual: A nova vantagem competitiva das empresas**. 8. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; FRANCISCO, A. C.; PILATTI, L.A A. **Evaluation Of Quality Of Work Life: An Adaptation From The Walton's QWL Model**. In: International Conference on industrial Engineering and Operations Management - ICIEOM, 14, 2008. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2008.
- The Telegraph. Can you spot the tiny hidden camera in this ATM photo? Police warn of new fraud tactics, mar. 2017. Disponível em <<http://www.telegraph.co.uk/news/2017/03/17/can-spot-tiny-hidden-camera-atm-photo-police-warn-new-fraud/>>. Acesso em 09/04/2017.
- VAULERIN, J., D'ARRIPE-LONGUEVILLE, F., EMILE. M. e COLSON, S. S. Physical Exercise and Burnout Facets Predict Injuries in a Population-Based Sample of French Career Firefighters. **Applied Ergonomics**, v. 54, p. 131–35, mai. 2016.
- VIEIRA, C. E. C.; LIMA, F. P. A.; LIMA, M. E. A. **O cotidiano dos vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento**. Belo Horizonte: Fumarc, 2010.
- VON BOEMCKEN, Marc. **Dealing with Private Security Companies – Options for Development Cooperation in Timor-Leste, Liberia and Peru**. Bonn International Center for Conversion, Out. 2012.
- WALTON, R.E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management Review, 1973.
- WESTLEY, W. A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.
- WEINBERG, S. L.; ABRAMOWITZ, S. K. **Statistics Using SPSS: An Integrative Approach**. 2 ed. Cambridge University Press, 2008.
- White Paper On The U.S. Contract Security Industry - Also Known as: Security Guard Industry**. Robert H. Perry & Associates, Incorporated, Jul 2014.
- ZHU, S.; LONG, L. The Treadmill Effect on the Utility of Quality of Working Life. **International Conference on Management Science & Engineering**, 15 ed. Set. 2008.

APÊNDICE A: Instrumento de pesquisa

	Formulário de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho sob a percepção dos vigilantes bancários	Data: ____/____/____
Idade: _____ Sexo: () F () M Nº de filhos: _____ Trabalha para qual empresa de segurança? _____		
Estado civil: () Solteiro () Casado () Separado () Divorciado () Viúvo Cidade onde trabalha: _____		
Grau de instrução: () 1º incomp. () 1º completo () 2º incomp. () 2º completo () Superior incomp. () Superior completo		
Trabalha no banco: () Banco do Brasil () Bradesco () Caixa () HSBC () Itaú () Santander () Outro: _____		
Carga horária semanal neste emprego (horas): _____ Tempo total de trabalho neste emprego (anos): _____ Tempo de experiência como vigilante (anos): _____	Exerce outra atividade remunerada? () Sim, sou vigilante em outra instituição. Carga horária semanal (horas): _____ () Sim, mas não como vigilante. Carga horária semanal (horas): _____ () Não.	
Em quantas empresas de segurança já trabalhou no total, incluindo sua empresa atual? _____		
Já presenciou assalto durante o trabalho? () Não () Sim: Se sim, quantas vezes? _____		

Responda as questões informando o quanto você **CONCORDA** ou **DISCORDA** de cada afirmação.

1	2	3	4	5	NA
←		+		→	
Discordo Totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo Totalmente	× Não consigo avaliar

Caso você não possua condições de avaliar uma afirmação, marque a opção NA.

Impactos na saúde e na vida pessoal						
01 Trabalho em pé por muitas horas sem utilizar assento para descanso.	1	2	3	4	5	NA
02 O peso dos equipamentos de trabalho me causa cansaço e dores.	1	2	3	4	5	NA
03 Preciso usar medicamentos para aliviar as dores decorrentes do trabalho.	1	2	3	4	5	NA
04 Lidar com meus superiores (supervisor, gerentes bancários...) me causa muito stress.	1	2	3	4	5	NA
05 Lidar com os funcionários bancários me causa muito stress.	1	2	3	4	5	NA
06 Lidar com os clientes da instituição bancária me causa muito stress.	1	2	3	4	5	NA
07 Lidar com meus colegas de trabalho (vigilantes) me causa muito stress.	1	2	3	4	5	NA
08 O risco de assalto a banco me causa muita preocupação e stress.	1	2	3	4	5	NA
09 Preciso usar remédios para controlar as tensões psicológicas do trabalho. (remédio para hipertensão, analgésicos, calmantes, antidepressivos, etc.)	1	2	3	4	5	NA
10 Tenho que realizar horas extras no trabalho com frequência.	1	2	3	4	5	NA
11 Tenho tempo disponível para atividades de lazer e para me dedicar à minha família.	1	2	3	4	5	NA
12 O tempo que tenho para dormir é suficiente para descansar do trabalho.	1	2	3	4	5	NA
Progressão e compensação						
13 Sinto que tenho estabilidade no emprego.	1	2	3	4	5	NA
14 Pretendo seguir carreira de vigilante.	1	2	3	4	5	NA
15 Sinto que tenho oportunidades de crescimento na carreira de vigilante.	1	2	3	4	5	NA
16 Minha remuneração é justa e adequada para as atividades que realizo.	1	2	3	4	5	NA
17 Acredito que meu salário seja compatível com o salário de vigilantes bancários que trabalham em outras empresas de segurança.	1	2	3	4	5	NA
18 Minha remuneração é compatível com o tempo de experiência que possuo como vigilante.	1	2	3	4	5	NA
19 Recebo meu pagamento com pontualidade.	1	2	3	4	5	NA
20 Recebo benefícios da empresa (vale-transporte, ticket-refeição, plano de saúde etc.).	1	2	3	4	5	NA

Respeito e constitucionalismo						
21 Percebo que os direitos trabalhistas são respeitados (13º, licenças, férias etc.)	1	2	3	4	5	NA
22 Acredito que os vigilantes bancários são tratados de forma igualitária, sem discriminação por religião, cor, raça, sexo...	1	2	3	4	5	NA
23 Tenho liberdade para me expressar e opinar diante dos problemas e questões a respeito do trabalho.	1	2	3	4	5	NA
24 Sinto que sou respeitado e valorizado pelos clientes da instituição bancária.	1	2	3	4	5	NA
25 Sinto que sou respeitado e valorizado pelos gerentes e funcionários da instituição bancária.	1	2	3	4	5	NA
26 Sinto que sou respeitado e valorizado por minha empresa de segurança.	1	2	3	4	5	NA
Realização do trabalho						
27 A quantidade de vigilantes que trabalha no meu setor é suficiente para realizar o trabalho.	1	2	3	4	5	NA
28 Confio nos vigilantes que trabalham comigo em meu setor.	1	2	3	4	5	NA
29 Minha equipe de vigilantes trabalha de forma colaborativa e bem entrosada.	1	2	3	4	5	NA
30 Conheço os procedimentos necessários para desempenhar minha função.	1	2	3	4	5	NA
31 Há diretrizes da instituição bancária que contradizem as diretrizes da empresa de segurança.	1	2	3	4	5	NA
32 Às vezes recebo ordens que contradizem as normas de segurança do local de trabalho.	1	2	3	4	5	NA
33 Às vezes sou obrigado a realizar tarefas que não são compatíveis com minha função.	1	2	3	4	5	NA
34 Tenho permissão para me comunicar com os colegas de trabalho quando necessário.	1	2	3	4	5	NA
35 Consigo permissão para usar o banheiro durante o trabalho quando necessário.	1	2	3	4	5	NA
36 Tenho tempo suficiente para me alimentar durante a jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	NA
37 Os cursos de formação/reciclagem me dão confiança para realizar meu trabalho corretamente.	1	2	3	4	5	NA
38 Me sinto confiante para agir corretamente se ocorrer um assalto ao banco.	1	2	3	4	5	NA
Condições de trabalho						
39 Considero o tempo de jornada de trabalho diário adequado.	1	2	3	4	5	NA
40 Considero saudáveis a ventilação, temperatura, higiene e iluminação no meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	NA
41 Minha empresa de segurança providencia a realização dos exames médicos periódicos.	1	2	3	4	5	NA
42 Recebo os equipamentos necessários para a realização de minhas atividades. (uniforme, calçado, colete, revólver, rádio, etc.)	1	2	3	4	5	NA
43 Meus equipamentos estão em bom estado de conservação. (uniforme, calçado, colete, revólver, rádio, etc.)	1	2	3	4	5	NA
Questão adicional						
44 De um modo geral, estou satisfeito com meu trabalho.	1	2	3	4	5	NA

A respeito de seu material de trabalho, informe:
Falta ser fornecido a você algum equipamento necessário às suas atividades?
() Não () Sim: Qual(is)? () Colete () Revólver () Rádio () Calçado () Outro(s): _____
Dos equipamentos que você recebe, há algum em mau estado de conservação ou em má condição de uso?
() Não () Sim: Qual(is)? () Capa do colete () Revólver () Rádio () Calçado () Outro(s): _____

Possui comentários adicionais?

Obrigado por sua colaboração!

APÊNDICE B: Carta de apresentação



Carta de Apresentação

Prezado vigilante,

Este questionário tem o objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho sob a percepção de vigilantes bancários. Por isso, contamos com sua importante participação para conhecermos o seu ponto de vista.

Solicitamos que todas as questões sejam respondidas de acordo com sua visão do seu local de trabalho e das circunstâncias que afetam as atividades que você realiza. A sua identidade será mantida em sigilo.

Por favor, assim que terminar de responder o questionário, coloque-o de volta no envelope, retire a fita azul e lacre-o. Posteriormente, carregue o envelope lacrado para seu trabalho e aguarde a equipe de pesquisa aparecer em sua agência bancária para que o envelope seja recolhido.

Muito obrigado por sua colaboração!

Universidade Estadual do Norte Fluminense
CCT - Engenharia de Produção
2016

APÊNDICE C: Carta do sindicato direcionada aos vigilantes

APELO AOS SENHORES VIGIANTES BANCÁRIOS

Campos dos Goytacazes, 8 de julho de 2016.

Caro amigo vigilante,

Nós do Sindvig estamos tendo o privilégio de apoiar esta pesquisa, elaborada pelo setor de Pós-Graduação de Engenharia da UENF (Universidade Estadual do Norte Fluminense), destinada a reconhecer os aspectos marcantes de nossa profissão e as dificuldades do vigilante no posto de trabalho.

Consideramos esta pesquisa especialmente importante para nossa classe trabalhadora, por isso solicitamos a sua participação e de todos os vigilantes bancários.

Estamos certos de que os pesquisadores irão zelar pelo sigilo das informações que forem obtidas, e desde já agradecemos enormemente seu apoio.

Presidente do Sindvig Norte e Noroeste Fluminense

APÊNDICE D: Comentários do Bloco IV

Queria que a categoria fosse mais valorizada em piso salarial e condições de serviço.
Foi muito boa essa avaliação; espero que se torne periódico.
Obs.: Gostaria de ver o nosso sindicato trabalhar mais pela nossa categoria, como por exemplo, lutar por um plano de saúde, um salário mais digno, pois a nossa classe é muito sofrida. Obs.: Obrigado por nos dar a oportunidade de nos expressarmos.
Como vocês devem saber, os vigilantes bancários não têm plano de saúde, é um benefício que nos faz muita falta e necessitamos muito.
Obs.: Nº 20: Não concordo porque não temos plano de saúde. Os dois primeiros itens nós temos.
Sim, o vigilante bancário teria que ser mais valorizado, porque exercemos praticamente a função dos vigilantes de carro forte, lidamos com dinheiro.
Sou uma pessoa boa, com qualidade, porém sinto que poderia fazer mais alguma coisa para ajudar a empresa, contribuindo de forma profissional na minha área!
Falta por parte das empresas o cumprimento do dever. Pagar os direitos trabalhistas quando perde a concorrência.
Acredito que para total satisfação do empregado, exista uma total integração entre bem estar, no caso de convívio dentro do local de trabalho, e remuneração salarial. Arriscar a vida por R\$ 1200,00 é bastante complicado.
Espero que a [nome da empresa de segurança] dê pra gente o salário digno pra gente trabalhar.
Bom comentário: avaliação ótima
Luta para o piso salarial ser nacional
Acho que todas as agências deveriam ter mais assentos para que os vigilantes pudessem trabalhar mais sentado e descansar mais suas pernas. - O vigilante é um guerreiro, é um homem forte. - Mas nesta profissão, também depende da sorte.
A defasagem de salário vem desmotivando todos os profissionais de segurança, principalmente os vigilantes.
O vigilante bancário corre muito risco, a remuneração é muito pouco pelo risco que corre, para defender um patrimônio tão valioso.
O vigilante só quer ser valorizado!!! Somos guerreiros, lutamos com um só intuito, dar uma vida digna para nossas famílias... OK!!!
Às vezes somos ameaçados e dizem que somos corajosos dentro do banco, mas lá fora medrosos por não termos porte de armas.
Não temos segurança ao sair do banco quando somos ameaçados...

Não estou satisfeito com meu trabalho.
Tenho visto que a segurança bancária não é vista com bons olhos. Precisamos valorizar mais os vigilantes que todos os dias deixam suas casas para guardar o patrimônio de muitos banqueiros.
Creio que os vigilantes bancários deveriam ser mais bem equipados com armamentos e mais munições... Na verdade todos os vigilantes deveriam ser mais bem armados. A escolaridade deveria subir para se adquirir o curso de vigilante, pois seria um bom incentivo para que muitos estudassem.
Essas perguntas feitas são muito relativas porque depende muito da empresa a qual você trabalha e do posto de serviço que você trabalha.
Ser vigilante hoje em dia é por falta de opção mesmo porque não temos um plano de saúde, não temos um armamento adequado e não temos um salário digno.
O vigilante bancário é o único em campanha salarial pois somos quem para e ficamos sem pagamento no final da campanha mas o benefício é para todos. Por que só quem trabalha em agência que para?
Queria falar sobre a valorização da área de vigilância privada. Falta um pouco mais de insistência da parte de nosso sindicato para com os nossos direitos e melhores condições de trabalho e principalmente de salário, é bem baixo por toda questão burocrática, também pedimos que o grau de escolaridade seja maior do que esse que está, talvez aí poderíamos ter mais vigilantes.
Trabalho na agência bancária como vigilante, infelizmente a empresa não nos dá direito de termos plano de saúde para cuidarmos de nossa saúde.
Por que em outros Estados os salários são melhores? Como: São Paulo, Brasília; e o Estado do Rio não.
A LUTA CONTINUA
Acredito que pode melhorar meu salário e benefício.
Todo trabalho é digno ao ser humano podendo trazer o alimento para casa.
Já que vocês estão fazendo essa pesquisa poderiam fiscalizar mais as empresas
Na maioria das empresas de vigilância quando perde o posto decretam falência e não pagam os direitos trabalhistas aos funcionários.
A respeito da questão 20, a empresa não fornece plano de saúde.

APÊNDICE E: Classificação da QVT por instituição bancária

Banco B1

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	4,00	B-	3,67	B-
	Q2	4,00	B-		
	Q3	4,00	B-		
	Q4	4,00	B-		
	Q5	4,00	B-		
	Q6	2,00	E		
	Q7	4,00	B-		
	Q8	2,00	E		
	Q9	4,00	B-		
	Q10	4,00	B-		
	Q11	4,00	B-		
	Q12	4,00	B-		
D2	Q13	2,00	E	2,25	D-
	Q14	2,00	E		
	Q15	2,00	E		
	Q16	2,00	E		
	Q17	2,00	E		
	Q18	2,00	E		
	Q19	4,00	B-		
	Q20	2,00	E		
D3	Q21	4,00	B-	3,67	B-
	Q22	4,00	B-		
	Q23	4,00	B-		
	Q24	4,00	B-		
	Q25	4,00	B-		
	Q26	2,00	E		
D4	Q27	4,00	B-	3,67	B-
	Q28	4,00	B-		
	Q29	4,00	B-		
	Q30	2,00	E		
	Q31	2,00	E		
	Q32	4,00	B-		
	Q33	4,00	B-		
	Q34	4,00	B-		
	Q35	4,00	B-		
	Q36	4,00	B-		
	Q37	4,00	B-		
	Q38	4,00	B-		
D5	Q39	4,00	B-	4,00	B-
	Q40	4,00	B-		
	Q41	4,00	B-		
	Q42	4,00	B-		
	Q43	4,00	B-		
Classificação da QVT – Banco B1				3,44	C

Fonte: Elaboração própria

Banco B2

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	1,59	E	3,12	C
	Q2	2,39	D-		
	Q3	3,28	C		
	Q4	3,56	B-		
	Q5	4,17	B+		
	Q6	2,39	D-		
	Q7	3,61	B-		
	Q8	2,11	D-		
	Q9	4,17	B+		
	Q10	3,56	B-		
	Q11	3,06	C		
	Q12	3,50	C		
D2	Q13	2,33	D-	2,87	D+
	Q14	3,17	C		
	Q15	2,53	D+		
	Q16	1,40	E		
	Q17	3,13	C		
	Q18	2,27	D-		
	Q19	4,20	B+		
	Q20	3,93	B-		
D3	Q21	3,50	C	3,27	C
	Q22	3,24	C		
	Q23	3,12	C		
	Q24	2,93	D+		
	Q25	3,73	B-		
	Q26	3,07	C		
D4	Q27	2,94	D+	3,41	C
	Q28	3,83	B-		
	Q29	3,72	B-		
	Q30	4,33	B+		
	Q31	2,62	D+		
	Q32	2,29	D-		
	Q33	2,71	D+		
	Q34	3,73	B-		
	Q35	4,07	B+		
	Q36	3,60	B-		
	Q37	3,20	C		
	Q38	4,00	B-		
D5	Q39	2,60	D+	3,35	C
	Q40	4,07	B+		
	Q41	3,20	C		
	Q42	3,53	B-		
	Q43	3,33	C		
Classificação da QVT – Banco B2				3,19	C

Fonte: Elaboração própria

Banco B3

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	3,57	B-	3,25	C
	Q2	2,46	D-		
	Q3	3,00	D+		
	Q4	3,38	C		
	Q5	3,52	B-		
	Q6	2,04	D-		
	Q7	4,32	B+		
	Q8	2,23	D-		
	Q9	3,88	B-		
	Q10	3,65	B-		
	Q11	3,21	C		
	Q12	3,67	B-		
D2	Q13	1,83	E	2,29	D-
	Q14	2,77	D+		
	Q15	2,05	D-		
	Q16	1,60	E		
	Q17	2,20	D-		
	Q18	2,00	E		
	Q19	4,05	B+		
	Q20	2,63	D+		
D3	Q21	3,48	C	3,07	C
	Q22	2,74	D+		
	Q23	2,40	D-		
	Q24	2,84	D+		
	Q25	3,58	B-		
	Q26	3,28	C		
D4	Q27	2,83	D+	3,42	C
	Q28	4,09	B+		
	Q29	4,35	B+		
	Q30	4,24	B+		
	Q31	2,29	D-		
	Q32	2,10	D-		
	Q33	2,21	D-		
	Q34	4,05	B+		
	Q35	4,20	B+		
	Q36	3,80	B-		
	Q37	3,35	C		
	Q38	3,89	B-		
D5	Q39	3,16	C	3,84	B-
	Q40	4,16	B+		
	Q41	4,05	B+		
	Q42	3,86	B-		
	Q43	3,95	B-		
Classificação da QVT – Banco B3				3,16	C

Fonte: Elaboração própria

Banco B4

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	4,00	B-	3,17	C
	Q2	2,00	E		
	Q3	3,00	D+		
	Q4	2,75	D+		
	Q5	2,75	D+		
	Q6	3,00	D+		
	Q7	3,25	C		
	Q8	1,50	E		
	Q9	3,25	C		
	Q10	3,00	D+		
	Q11	4,75	A		
	Q12	4,75	A		
D2	Q13	2,50	D-	3,19	C
	Q14	3,25	C		
	Q15	3,00	D+		
	Q16	2,25	D-		
	Q17	3,00	D+		
	Q18	3,00	D+		
	Q19	5,00	A		
	Q20	3,50	C		
D3	Q21	4,75	A	3,79	B-
	Q22	3,25	C		
	Q23	4,75	A		
	Q24	3,25	C		
	Q25	3,75	B-		
	Q26	3,00	D+		
D4	Q27	5,00	A	4,26	B+
	Q28	5,00	A		
	Q29	4,25	B+		
	Q30	4,25	B+		
	Q31	2,75	D+		
	Q32	4,50	B+		
	Q33	4,50	B+		
	Q34	4,50	B+		
	Q35	5,00	A		
	Q36	4,00	B-		
	Q37	4,75	A		
	Q38	3,00	D+		
D5	Q39	4,00	B-	4,20	B+
	Q40	5,00	A		
	Q41	3,50	C		
	Q42	4,75	A		
	Q43	3,75	B-		
Classificação da QVT – Banco B4				3,68	B-

Fonte: Elaboração própria

Banco B5

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	3,58	B-	3,54	B-
	Q2	3,06	C		
	Q3	3,78	B-		
	Q4	3,37	C		
	Q5	3,89	B-		
	Q6	2,32	D-		
	Q7	4,06	B+		
	Q8	2,53	D+		
	Q9	4,11	B+		
	Q10	4,28	B+		
	Q11	3,61	B-		
	Q12	3,94	B-		
D2	Q13	2,22	D-	2,35	D-
	Q14	2,95	D+		
	Q15	2,17	D-		
	Q16	1,60	E		
	Q17	2,13	D-		
	Q18	1,64	E		
	Q19	4,07	B+		
	Q20	2,07	D-		
D3	Q21	3,26	C	3,09	C
	Q22	3,00	D+		
	Q23	3,17	C		
	Q24	2,53	D+		
	Q25	3,29	C		
	Q26	3,27	C		
D4	Q27	3,00	D+	3,71	B-
	Q28	3,72	B-		
	Q29	3,63	B-		
	Q30	4,60	A		
	Q31	3,21	C		
	Q32	3,53	B-		
	Q33	3,73	B-		
	Q34	3,60	B-		
	Q35	4,36	B+		
	Q36	3,50	C		
	Q37	4,07	B+		
	Q38	3,53	B-		
D5	Q39	3,20	C	3,67	B-
	Q40	2,80	D+		
	Q41	4,07	B+		
	Q42	4,40	B+		
	Q43	3,87	B-		
Classificação da QVT – Banco B5				3,29	C

Fonte: Elaboração própria

Banco B6

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	4,05	B+	3,61	B-
	Q2	3,00	D+		
	Q3	3,42	C		
	Q4	3,75	B-		
	Q5	3,63	B-		
	Q6	3,11	C		
	Q7	3,83	B-		
	Q8	2,05	D-		
	Q9	4,28	B+		
	Q10	4,16	B+		
	Q11	3,89	B-		
	Q12	4,17	B+		
D2	Q13	1,95	E	2,67	D+
	Q14	3,42	C		
	Q15	2,61	D+		
	Q16	1,35	E		
	Q17	2,67	D+		
	Q18	1,83	E		
	Q19	4,61	A		
	Q20	2,94	D+		
D3	Q21	4,00	B-	3,32	C
	Q22	2,95	D+		
	Q23	3,00	D+		
	Q24	3,53	B-		
	Q25	3,39	C		
	Q26	3,06	C		
D4	Q27	3,47	C	3,66	B-
	Q28	4,11	B+		
	Q29	3,63	B-		
	Q30	4,44	B+		
	Q31	2,19	D-		
	Q32	2,59	D+		
	Q33	3,28	C		
	Q34	4,18	B+		
	Q35	4,28	B+		
	Q36	3,94	B-		
	Q37	3,83	B-		
	Q38	3,94	B-		
D5	Q39	2,61	D+	3,75	B-
	Q40	3,50	C		
	Q41	4,00	B-		
	Q42	4,33	B+		
	Q43	4,29	B+		
Classificação da QVT – Banco B6				3,42	C

Fonte: Elaboração própria

Banco B7

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	3,27	C	3,41	C
	Q2	2,55	D+		
	Q3	3,36	C		
	Q4	3,77	B-		
	Q5	3,76	B-		
	Q6	2,81	D+		
	Q7	4,14	B+		
	Q8	2,41	D-		
	Q9	4,36	B+		
	Q10	3,57	B-		
	Q11	3,18	C		
	Q12	3,73	B-		
D2	Q13	2,52	D+	2,79	D+
	Q14	3,55	B-		
	Q15	2,63	D+		
	Q16	1,71	E		
	Q17	2,74	D+		
	Q18	2,47	D-		
	Q19	3,80	B-		
	Q20	2,95	D+		
D3	Q21	3,36	C	3,26	C
	Q22	3,05	C		
	Q23	3,48	C		
	Q24	3,29	C		
	Q25	3,63	B-		
	Q26	2,80	D+		
D4	Q27	3,00	D+	3,58	B-
	Q28	3,95	B-		
	Q29	4,10	B+		
	Q30	4,55	A		
	Q31	2,63	D+		
	Q32	3,20	C		
	Q33	3,48	C		
	Q34	3,95	B-		
	Q35	3,95	B-		
	Q36	3,40	C		
	Q37	3,40	C		
	Q38	3,43	C		
D5	Q39	2,80	D+	3,22	C
	Q40	3,62	B-		
	Q41	3,10	C		
	Q42	3,38	C		
	Q43	3,20	C		
Classificação da QVT – Banco B7				3,30	C

Fonte: Elaboração própria

APÊNDICE F: Classificação da QVT por empresa de segurança

Empresa de Segurança S1

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	3,14	C	3,18	C
	Q2	2,25	D-		
	Q3	2,88	D+		
	Q4	3,44	C		
	Q5	3,47	C		
	Q6	1,88	E		
	Q7	4,35	B+		
	Q8	2,27	D-		
	Q9	4,24	B+		
	Q10	3,50	C		
	Q11	3,00	D+		
	Q12	3,59	B-		
D2	Q13	1,87	E	2,36	D-
	Q14	2,57	D+		
	Q15	2,20	D-		
	Q16	1,60	E		
	Q17	2,14	D-		
	Q18	2,08	D-		
	Q19	4,00	B-		
	Q20	2,57	D+		
D3	Q21	3,13	C	2,84	D+
	Q22	2,53	D+		
	Q23	2,41	D-		
	Q24	2,69	D+		
	Q25	3,38	C		
	Q26	2,83	D+		
D4	Q27	2,75	D+	3,29	C
	Q28	4,06	B+		
	Q29	4,47	B+		
	Q30	4,13	B+		
	Q31	2,36	D-		
	Q32	1,71	E		
	Q33	1,79	E		
	Q34	4,00	B-		
	Q35	4,13	B+		
	Q36	3,57	B-		
	Q37	3,27	C		
	Q38	3,85	B-		
D5	Q39	3,00	D+	3,71	C
	Q40	4,23	B+		
	Q41	3,93	B-		
	Q42	3,60	B-		
	Q43	3,73	B-		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S1				3,06	C

Fonte: Elaboração própria

Empresa de Segurança S2

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	3,27	C	3,41	C
	Q2	2,55	D+		
	Q3	3,36	C		
	Q4	3,77	B-		
	Q5	3,76	B-		
	Q6	2,81	D+		
	Q7	4,14	B+		
	Q8	2,41	D-		
	Q9	4,36	B+		
	Q10	3,57	B-		
	Q11	3,18	C		
	Q12	3,73	B-		
D2	Q13	2,52	D+	2,79	D+
	Q14	3,55	B-		
	Q15	2,63	D+		
	Q16	1,71	E		
	Q17	2,74	D+		
	Q18	2,47	D-		
	Q19	3,80	B-		
	Q20	2,95	D+		
D3	Q21	3,36	C	3,26	C
	Q22	3,05	C		
	Q23	3,48	C		
	Q24	3,29	C		
	Q25	3,63	B-		
	Q26	2,80	D+		
D4	Q27	3,00	D+	3,58	B-
	Q28	3,95	B-		
	Q29	4,10	B+		
	Q30	4,55	A		
	Q31	2,63	D+		
	Q32	3,20	C		
	Q33	3,48	C		
	Q34	3,95	B-		
	Q35	3,95	B-		
	Q36	3,40	C		
	Q37	3,40	C		
	Q38	3,43	C		
D5	Q39	2,80	D+	3,22	C
	Q40	3,62	B-		
	Q41	3,10	C		
	Q42	3,38	C		
	Q43	3,20	C		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S2				3,30	C

Fonte: Elaboração própria

Empresa de Segurança S3

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	3,77	B-	3,57	B-
	Q2	3,00	D+		
	Q3	3,53	B-		
	Q4	3,53	B-		
	Q5	3,90	B-		
	Q6	2,68	D+		
	Q7	3,83	B-		
	Q8	2,32	D-		
	Q9	4,17	B+		
	Q10	4,30	B+		
	Q11	3,73	B-		
	Q12	4,07	B+		
D2	Q13	2,07	D-	2,44	D-
	Q14	3,26	C		
	Q15	2,17	D-		
	Q16	1,56	E		
	Q17	2,27	D-		
	Q18	1,76	E		
	Q19	4,28	B+		
	Q20	2,20	D-		
D3	Q21	3,65	B-	3,19	C
	Q22	2,97	D+		
	Q23	3,07	C		
	Q24	3,00	D+		
	Q25	3,28	C		
	Q26	3,12	C		
D4	Q27	3,23	C	3,74	B-
	Q28	3,83	B-		
	Q29	3,61	B-		
	Q30	4,69	A		
	Q31	2,88	D+		
	Q32	3,19	C		
	Q33	3,58	B-		
	Q34	3,92	B-		
	Q35	4,44	B+		
	Q36	3,60	B-		
	Q37	4,04	B+		
	Q38	3,85	B-		
D5	Q39	2,85	D+	3,65	B-
	Q40	3,08	C		
	Q41	4,12	B+		
	Q42	4,27	B+		
	Q43	3,96	B-		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S3				3,35	C

Fonte: Elaboração própria

Empresa de Segurança S4

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	1,73	E	3,18	C
	Q2	2,17	D-		
	Q3	3,08	C		
	Q4	3,50	C		
	Q5	4,08	B+		
	Q6	2,42	D-		
	Q7	4,08	B+		
	Q8	2,25	D-		
	Q9	3,92	B-		
	Q10	3,92	B-		
	Q11	3,33	C		
	Q12	3,67	B-		
D2	Q13	2,25	D-	2,83	D+
	Q14	3,08	C		
	Q15	2,45	D-		
	Q16	1,36	E		
	Q17	3,09	C		
	Q18	2,18	D-		
	Q19	4,09	B+		
Q20	4,09	B+			
D3	Q21	3,42	C	3,27	C
	Q22	3,09	C		
	Q23	3,36	C		
	Q24	2,82	D+		
	Q25	3,64	B-		
	Q26	3,27	C		
D4	Q27	3,08	C	3,43	C
	Q28	4,08	B+		
	Q29	4,25	B+		
	Q30	4,27	B+		
	Q31	2,56	D+		
	Q32	2,20	D-		
	Q33	2,40	D-		
	Q34	3,64	B-		
	Q35	4,09	B+		
	Q36	3,64	B-		
	Q37	3,09	C		
	Q38	4,09	B+		
D5	Q39	2,55	D+	3,53	B-
	Q40	4,09	B+		
	Q41	3,55	B-		
	Q42	3,82	B-		
	Q43	3,64	B-		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S4				3,23	C

Fonte: Elaboração própria

Empresa de Segurança S5

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	4,00	B-	3,17	C
	Q2	2,00	E		
	Q3	3,00	D+		
	Q4	2,75	D+		
	Q5	2,75	D+		
	Q6	3,00	D+		
	Q7	3,25	C		
	Q8	1,50	E		
	Q9	3,25	C		
	Q10	3,00	D+		
	Q11	4,75	A		
	Q12	4,75	A		
D2	Q13	2,50	D-	3,19	C
	Q14	3,25	C		
	Q15	3,00	D+		
	Q16	2,25	D-		
	Q17	3,00	D+		
	Q18	3,00	D+		
	Q19	5,00	A		
	Q20	3,50	C		
D3	Q21	4,75	A	3,79	B-
	Q22	3,25	C		
	Q23	4,75	A		
	Q24	3,25	C		
	Q25	3,75	B-		
	Q26	3,00	D+		
D4	Q27	5,00	A	4,26	B+
	Q28	5,00	A		
	Q29	4,25	B+		
	Q30	4,25	B+		
	Q31	2,75	D+		
	Q32	4,50	B+		
	Q33	4,50	B+		
	Q34	4,50	B+		
	Q35	5,00	A		
	Q36	4,00	B-		
	Q37	4,75	A		
	Q38	3,00	D+		
D5	Q39	4,00	B-	4,20	B+
	Q40	5,00	A		
	Q41	3,50	C		
	Q42	4,75	A		
	Q43	3,75	B-		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S5				3,68	B-

Fonte: Elaboração própria

Empresa de Segurança S6

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	1,33	E	2,99	D+
	Q2	2,83	D+		
	Q3	3,67	B-		
	Q4	3,67	B-		
	Q5	4,33	B+		
	Q6	2,33	D-		
	Q7	2,67	D+		
	Q8	1,83	E		
	Q9	4,67	A		
	Q10	2,83	D+		
	Q11	2,50	D-		
	Q12	3,17	C		
D2	Q13	2,50	D-	2,97	D+
	Q14	3,33	C		
	Q15	2,67	D+		
	Q16	1,50	E		
	Q17	3,25	C		
	Q18	2,50	D-		
	Q19	4,50	B+		
	Q20	3,50	C		
D3	Q21	3,67	B-	3,29	C
	Q22	3,50	C		
	Q23	2,67	D+		
	Q24	3,25	C		
	Q25	4,00	B-		
	Q26	2,50	D-		
D4	Q27	2,67	D+	3,39	C
	Q28	3,33	C		
	Q29	2,67	D+		
	Q30	4,50	B+		
	Q31	2,75	D+		
	Q32	2,50	D-		
	Q33	3,50	C		
	Q34	4,00	B-		
	Q35	4,00	B-		
	Q36	3,50	C		
	Q37	3,50	C		
	Q38	3,75	B-		
D5	Q39	2,75	D+	2,85	D+
	Q40	4,00	B-		
	Q41	2,25	D-		
	Q42	2,75	D+		
	Q43	2,50	D-		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S6				3,10	C

Fonte: Elaboração própria

Empresa de Segurança S7

Dimensão	Itens	Média ITEM	Class. Item	Média DIM	Class. Dim
D1	Q1	4,50	B+	3,42	C
	Q2	2,67	D+		
	Q3	3,00	D+		
	Q4	3,50	C		
	Q5	3,67	B-		
	Q6	2,50	D-		
	Q7	4,33	B+		
	Q8	2,40	D-		
	Q9	2,83	D+		
	Q10	4,00	B-		
	Q11	3,67	B-		
	Q12	3,83	B-		
D2	Q13	2,00	E	2,52	D+
	Q14	3,50	C		
	Q15	2,00	E		
	Q16	1,60	E		
	Q17	2,33	D-		
	Q18	1,75	E		
	Q19	4,17	B+		
D3	Q20	2,80	D+	3,61	B-
	Q21	4,17	B+		
	Q22	3,50	C		
	Q23	2,67	D+		
	Q24	3,17	C		
	Q25	4,00	B-		
D4	Q26	4,17	B+	3,79	B-
	Q27	3,33	C		
	Q28	4,17	B+		
	Q29	4,17	B+		
	Q30	4,50	B+		
	Q31	2,00	E		
	Q32	3,00	D+		
	Q33	3,40	C		
	Q34	4,25	B+		
	Q35	4,40	B+		
	Q36	4,33	B+		
D5	Q37	3,50	C	4,17	B+
	Q38	4,00	B-		
	Q39	3,50	C		
	Q40	4,00	B-		
	Q41	4,33	B+		
	Q42	4,50	B+	3,46	C
	Q43	4,50	B+		
Classificação da QVT – Empresa de Segurança S7				3,46	C

Fonte: Elaboração própria

APÊNDICE G: Análise de Quartis por instituição bancária

Banco B1

Pelo baixo número de respondentes obtidos com o banco B1 (1% do total), não é produtivo distribuir o resultado segundo grupos de quartis.

Banco B2

Prioridade Crítica	Q16	Q1	Q8	Q18	Q32	Q13	Q2	Q6	Q15	Q39	Q31
	1,40	1,59	2,11	2,27	2,29	2,33	2,39	2,39	2,53	2,60	2,62
1º Quartil = 2,66											
Prioridade Alta	Q33	Q24	Q27	Q11	Q26	Q23	Q17	Q14	Q37	Q41	Q22
	2,71	2,93	2,94	3,06	3,07	3,12	3,13	3,17	3,20	3,20	3,24
2º Quartil = 3,24											
Prioridade Moderada	Q3	Q43	Q12	Q21	Q42	Q4	Q10	Q36	Q7	Q29	
	3,28	3,33	3,50	3,50	3,53	3,56	3,56	3,60	3,61	3,72	
3º Quartil = 3,73											
Prioridade Baixa	Q25	Q34	Q28	Q20	Q38	Q35	Q40	Q5	Q9	Q19	Q30
	3,73	3,73	3,83	3,93	4,00	4,07	4,07	4,17	4,17	4,20	4,33

Banco B3

Prioridade Crítica	Q16	Q13	Q18	Q6	Q15	Q32	Q17	Q33	Q8	Q31	Q23
	1,60	1,83	2,00	2,04	2,05	2,10	2,20	2,21	2,23	2,29	2,40
1º Quartil = 2,43											
Prioridade Alta	Q2	Q20	Q22	Q14	Q27	Q24	Q3	Q39	Q11	Q26	Q37
	2,46	2,63	2,74	2,77	2,83	2,84	3,00	3,16	3,21	3,28	3,35
2º Quartil = 3,35											
Prioridade Moderada	Q4	Q21	Q5	Q1	Q25	Q10	Q12	Q36	Q42	Q9	
	3,38	3,48	3,52	3,57	3,58	3,65	3,67	3,80	3,86	3,88	
3º Quartil = 3,89											
Prioridade Baixa	Q38	Q43	Q19	Q41	Q34	Q28	Q40	Q35	Q30	Q7	Q29
	3,89	3,95	4,05	4,05	4,05	4,09	4,16	4,20	4,24	4,32	4,35

Banco B4

Prioridade Crítica	Q8	Q2	Q16	Q13	Q4	Q5	Q31	Q3	Q6	Q10	Q15	Q17	Q18	Q26	Q38
	1,50	2,00	2,25	2,50	2,75	2,75	2,75	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
1° Quartil = 3,00															
Prioridade Alta	Q7	Q9	Q14	Q22	Q24	Q20	Q41								
	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,50	3,50								
2° Quartil = 3,50															
Prioridade Moderada	Q25	Q43	Q1	Q36	Q39	Q29	Q30	Q32	Q33	Q34					
	3,75	3,75	4,00	4,00	4,00	4,25	4,25	4,50	4,50	4,50					
3° Quartil = 4,63															
Prioridade Baixa	Q11	Q12	Q21	Q23	Q37	Q42	Q19	Q27	Q28	Q35	Q40				
	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00				

Banco B5

Prioridade Crítica	Q16	Q18	Q20	Q17	Q15	Q13	Q6	Q8	Q24	Q40	Q14
	1,60	1,64	2,07	2,13	2,17	2,22	2,32	2,53	2,53	2,80	2,95
1° Quartil = 2,97											
Prioridade Alta	Q22	Q27	Q2	Q23	Q39	Q31	Q21	Q26	Q25	Q4	Q36
	3,00	3,00	3,06	3,17	3,20	3,21	3,26	3,27	3,29	3,37	3,50
2° Quartil = 3,50											
Prioridade Moderada	Q32	Q38	Q1	Q34	Q11	Q29	Q28	Q33	Q3	Q43	
	3,53	3,53	3,58	3,60	3,61	3,63	3,72	3,73	3,78	3,87	
3° Quartil = 3,88											
Prioridade Baixa	Q5	Q12	Q7	Q37	Q41	Q19	Q9	Q10	Q35	Q42	Q30
	3,89	3,94	4,06	4,07	4,07	4,07	4,11	4,28	4,36	4,40	4,60

Banco B6

Prioridade Crítica	Q16	Q18	Q13	Q8	Q31	Q32	Q15	Q39	Q17	Q20	Q22
	1,35	1,83	1,95	2,05	2,19	2,59	2,61	2,61	2,67	2,94	2,95
1° Quartil = 2,97											
Prioridade Alta	Q2	Q23	Q26	Q6	Q33	Q25	Q3	Q14	Q27	Q40	Q24
	3,00	3,00	3,06	3,11	3,28	3,39	3,42	3,42	3,47	3,50	3,53
2° Quartil = 3,53											
Prioridade Moderada	Q5	Q29	Q4	Q7	Q37	Q11	Q38	Q36	Q21	Q41	
	3,63	3,63	3,75	3,83	3,83	3,89	3,94	3,94	4,00	4,00	
3° Quartil = 4,03											
Prioridade Baixa	Q1	Q28	Q10	Q12	Q34	Q9	Q35	Q43	Q42	Q30	Q19
	4,05	4,11	4,16	4,17	4,18	4,28	4,28	4,29	4,33	4,44	4,61

Banco B7

Prioridade Crítica	Q16	Q8	Q18	Q13	Q2	Q31	Q15	Q17	Q26	Q39	Q6
	1,71	2,41	2,47	2,52	2,55	2,63	2,63	2,74	2,80	2,80	2,81
1° Quartil = 2,88											
Prioridade Alta	Q20	Q27	Q22	Q41	Q11	Q32	Q43	Q1	Q24	Q3	Q21
	2,95	3,00	3,05	3,10	3,18	3,20	3,20	3,27	3,29	3,36	3,36
2° Quartil = 3,36											
Prioridade Moderada	Q42	Q36	Q37	Q38	Q23	Q33	Q14	Q10	Q40	Q25	
	3,38	3,40	3,40	3,43	3,48	3,48	3,55	3,57	3,62	3,63	
3° Quartil = 3,68											
Prioridade Baixa	Q12	Q5	Q4	Q19	Q28	Q34	Q35	Q29	Q7	Q9	Q30
	3,73	3,76	3,77	3,80	3,95	3,95	3,95	4,10	4,14	4,36	4,55

APÊNDICE H: Análise de Quartis por empresa de segurança

Empresa de segurança S1

Prioridade Crítica	Q16	Q32	Q33	Q13	Q6	Q18	Q17	Q15	Q2	Q8	Q31
	1,60	1,71	1,79	1,87	1,88	2,08	2,14	2,20	2,25	2,27	2,36
1º Quartil = 2,39											
Prioridade Alta	Q23	Q22	Q14	Q20	Q24	Q27	Q26	Q3	Q11	Q39	Q21
	2,41	2,53	2,57	2,57	2,69	2,75	2,83	2,88	3,00	3,00	3,13
2º Quartil = 3,13											
Prioridade Moderada	Q1	Q37	Q25	Q4	Q5	Q10	Q36	Q12	Q42	Q43	
	3,14	3,27	3,38	3,44	3,47	3,50	3,57	3,59	3,60	3,73	
3º Quartil = 3,79											
Prioridade Baixa	Q38	Q41	Q19	Q34	Q28	Q30	Q35	Q40	Q9	Q7	Q29
	3,85	3,93	4,00	4,00	4,06	4,13	4,13	4,23	4,24	4,35	4,47

Empresa de segurança S2

Prioridade Crítica	Q16	Q8	Q18	Q13	Q2	Q31	Q15	Q17	Q26	Q39	Q6
	1,71	2,41	2,47	2,52	2,55	2,63	2,63	2,74	2,80	2,80	2,81
1º Quartil = 2,88											
Prioridade Alta	Q20	Q27	Q22	Q41	Q11	Q32	Q43	Q1	Q24	Q3	Q21
	2,95	3,00	3,05	3,10	3,18	3,20	3,20	3,27	3,29	3,36	3,36
2º Quartil = 3,36											
Prioridade Moderada	Q42	Q36	Q37	Q38	Q23	Q33	Q14	Q10	Q40	Q25	
	3,38	3,40	3,40	3,43	3,48	3,48	3,55	3,57	3,62	3,63	
3º Quartil = 3,68											
Prioridade Baixa	Q12	Q5	Q4	Q19	Q28	Q34	Q35	Q29	Q7	Q9	Q30
	3,73	3,76	3,77	3,80	3,95	3,95	3,95	4,10	4,14	4,36	4,55

Empresa de segurança S3

Prioridade Crítica	Q16	Q18	Q13	Q15	Q20	Q17	Q8	Q6	Q39	Q31	Q22
	1,56	1,76	2,07	2,17	2,20	2,27	2,32	2,68	2,85	2,88	2,97
1º Quartil = 2,98											
Prioridade Alta	Q2	Q24	Q23	Q40	Q26	Q32	Q27	Q14	Q25	Q3	Q4
	3,00	3,00	3,07	3,08	3,12	3,19	3,23	3,26	3,28	3,53	3,53
2º Quartil = 3,53											
Prioridade Moderada	Q33	Q36	Q29	Q21	Q11	Q1	Q7	Q28	Q38	Q5	
	3,58	3,60	3,61	3,65	3,73	3,77	3,83	3,83	3,85	3,90	
3º Quartil = 3,91											
Prioridade Baixa	Q34	Q43	Q37	Q12	Q41	Q9	Q42	Q19	Q10	Q35	Q30
	3,92	3,96	4,04	4,07	4,12	4,17	4,27	4,28	4,30	4,44	4,69

Empresa de segurança S4

Prioridade Crítica	Q16	Q1	Q2	Q18	Q32	Q8	Q13	Q33	Q6	Q15	Q39
	1,36	1,73	2,17	2,18	2,20	2,25	2,25	2,40	2,42	2,45	2,55
1° Quartil = 2,55											
Prioridade Alta	Q31	Q24	Q3	Q14	Q27	Q17	Q22	Q37	Q26	Q11	Q23
	2,56	2,82	3,08	3,08	3,08	3,09	3,09	3,09	3,27	3,33	3,36
2° Quartil = 3,36											
Prioridade Moderada	Q21	Q4	Q41	Q25	Q34	Q36	Q43	Q12	Q42	Q9	
	3,42	3,50	3,55	3,64	3,64	3,64	3,64	3,67	3,82	3,92	
3° Quartil = 3,92											
Prioridade Baixa	Q5	Q7	Q28	Q19	Q20	Q35	Q38	Q40	Q29	Q30	Q5
	4,08	4,08	4,08	4,09	4,09	4,09	4,09	4,09	4,25	4,27	4,08

Empresa de segurança S5

Prioridade Crítica	Q8	Q2	Q16	Q13	Q4	Q5	Q31	Q3	Q6	Q10	Q15	Q17	Q18	Q26	Q38
	1,50	2,00	2,25	2,50	2,75	2,75	2,75	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
1° Quartil = 3,00															
Prioridade Alta	Q7	Q9	Q14	Q22	Q24	Q20	Q41								
	3,25	3,25	3,25	3,25	3,25	3,50	3,50								
2° Quartil = 3,50															
Prioridade Moderada	Q25	Q43	Q1	Q36	Q39	Q29	Q30	Q32	Q33	Q34					
	3,75	3,75	4,00	4,00	4,00	4,25	4,25	4,50	4,50	4,50					
3° Quartil = 4,63															
Prioridade Baixa	Q11	Q12	Q21	Q23	Q37	Q42	Q19	Q27	Q28	Q35	Q40				
	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	4,75	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00				

Empresa de segurança S6

Prioridade Crítica	Q1	Q16	Q8	Q41	Q6	Q11	Q13	Q18	Q26	Q32	Q43	
	1,33	1,50	1,83	2,25	2,33	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	
1° Quartil = 2,58												
Prioridade Alta	Q7	Q15	Q23	Q27	Q29	Q31	Q39	Q42	Q2	Q10	Q12	
	2,67	2,67	2,67	2,67	2,67	2,75	2,75	2,75	2,83	2,83	3,17	
2° Quartil = 3,17												
Prioridade Moderada	Q17	Q24	Q14	Q28	Q20	Q22	Q33	Q36	Q37	Q3	Q4	Q21
	3,25	3,25	3,33	3,33	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,67	3,67	3,67
3° Quartil = 3,67												
Prioridade Baixa	Q38	Q25	Q34	Q35	Q40	Q5	Q19	Q30	Q9			
	3,75	4,00	4,00	4,00	4,00	4,33	4,50	4,50	4,67			

Empresa de segurança S7

Prioridade Crítica	Q16	Q18	Q13	Q15	Q31	Q17	Q8	Q6	Q2	Q23	Q20	
	1,60	1,75	2,00	2,00	2,00	2,33	2,40	2,50	2,67	2,67	2,80	
1º Quartil = 2,82												
Prioridade Alta	Q9	Q3	Q32	Q24	Q27	Q33	Q4	Q14	Q22	Q37	Q39	
	2,83	3,00	3,00	3,17	3,33	3,40	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	
2º Quartil = 3,50												
Prioridade Moderada	Q5	Q11	Q12	Q10	Q25	Q38	Q40	Q19	Q21	Q26	Q28	Q29
	3,67	3,67	3,83	4,00	4,00	4,00	4,00	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17
3º Quartil = 4,17												
Prioridade Baixa	Q34	Q7	Q36	Q41	Q35	Q1	Q30	Q42	Q43			
	4,25	4,33	4,33	4,33	4,40	4,50	4,50	4,50	4,50			