

## **AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA UFRN**

José Augusto dos Santos<sup>1</sup>

Jailson Ribeiro de Oliveira<sup>2</sup>

### **RESUMO**

O presente estudo apresenta como proposta a avaliação da qualidade dos serviços de segurança da UFRN. No contexto atual percebe-se o incremento da violência urbana, as limitações na segurança pública e o aumento da sensação de insegurança. O objetivo geral do trabalho no âmbito da segurança pública é avaliar a qualidade dos serviços de segurança do Campus da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), visando propor melhorias para o serviço de segurança para os usuários e vigilantes. Há décadas a violência é um problema grave no Brasil. Os governos acordaram para a gravidade do problema e seu significado político há um tempo consideravelmente menor, em resposta ao clamor popular por mais segurança, revelado por pesquisas de opinião. A pesquisa em questão é de natureza aplicada, realizada no Campus da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) através de entrevista semiestruturada e de uma pesquisa de satisfação com um gradiente variando desde o discordo totalmente para o concordo totalmente, realizada durante o mês de março de 2015. Necessita-se de uma mudança no plano de ação da segurança como um todo, com vistas a amenizar toda esta insegurança vivida por todos que circulam a UFRN. Algumas propostas de avanço para a segurança, seria a aquisição de novas viaturas, melhoria de equipamentos de segurança e mais materiais de trabalho para os vigilantes, inclusive a participação nas decisões de segurança junto com a comunidade acadêmica são propostas para uma segurança mais eficiente, eficaz e efetiva para o Campus Universitário.

**Palavras-Chave:** Segurança. UFRN. Vigilantes. Violência.

### **QUALITY ASSESSMENT OF UFRN SECURITY SERVICES**

This study presents proposes the evaluation of the quality of the security services of UFRN. In the current context we can see the increase of urban violence, the limitations on public safety and the increased sense of insecurity. The overall objective of the work under the public safety is to evaluate the quality of the security services of the campus of the Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN), to propose improvements to the security service for users and vigilant. For decades, violence is a

---

<sup>1</sup> Aluno do Curso de MBA em Sistema de Gestão Integrada: Segurança do Trabalho, Meio-ambiente, Saúde no Trabalho e qualidade do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: augustosantos61@hotmail.com

<sup>2</sup> Professor Orientador do Curso de MBA em Sistema de Gestão Integrada: Segurança do Trabalho, Meio-ambiente, Saúde no Trabalho e qualidade do Centro Universitário do Rio Grande do Norte (UNI-RN). E-mail: jailsonribeiro@gmail.com

serious problem in Brazil. Governments agreed to the severity of the problem and its political significance is considerably less time, in response to popular clamor for more security, revealed by opinion polls. The research in question is of applied nature, held on the campus of the Federal University of Rio Grande do Norte (UFRN) through semi-structured interviews and a satisfaction survey with a gradient ranging from strongly disagree to strongly agree, held during the month of March 2015. Need is a change in the security action plan as a whole, in order to alleviate all this insecurity experienced by all circulating UFRN. Some forward proposals for safety, would be the purchase of new vehicles, improved safety equipment and more work materials for the vigilantes, including participation in security decisions with the academic community are proposals for more efficient security, effective and effective for the University Campus.

**Keywords:** Safety. UFRN. Vigilant. Violence.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, vivenciamos no campo da segurança Pública no Brasil um forte drama, herdado, particularmente, das três ou quatro últimas décadas. A temática da gestão de segurança constitui um campo de desafios e remete, inicialmente, ao aspecto da construção social desse problema das violências e sua problematização sociológica. A violência esteve sempre presente nos processos de constituição e estruturação da sociedade brasileira, porém ela só se converteu em um problema social quando assumiu a forma de investidas predatórias crescentes contra a integridade física e contra o patrimônio material da população dos grandes centros urbanos (COSTA; BALESTRERI, 2010).

Pensar as políticas públicas na área da segurança requer a ampliação dos focos do debate, incorporando a discussão sobre o tema já acumulada em outras áreas das Ciências Humanas, em que o conhecimento sobre os processos políticos e institucionais está mais avançado. Significa também pensar num novo pacto social em que as demandas populares por justiça e por segurança sejam conciliadas com as escolhas históricas da sociedade brasileira em prol da vinculação entre desenvolvimento, justiça e equidade (SOUZA, 2012).

É tanto que, em nossos dias, a boa gestão da segurança pública surge, e não somente nos chamados países periféricos, como uma das principais demandas para a afirmação da legitimidade dos governos e de um projeto sólido para a comunidade política. O crescimento do sentimento de insegurança generalizado no cotidiano das

relações sociais tem afetado a confiabilidade dos agentes públicos, repercutindo até mesmo nas disputas eleitorais (LINS, 2011).

O incremento da violência urbana, as limitações na segurança pública e o aumento da sensação de insegurança – exacerbada pelos meios de comunicação – são os catalisadores da proliferação do mercado privado de segurança. O número de vigilantes vem aumentando em todos os estados e já suplanta o de policiais militares.

Os vigilantes exercem funções parapoliciais, coibindo a ação criminosa em estabelecimentos públicos e privados, sendo um segmento fiscalizado pela Delegacia de Segurança Privada, vinculada ao Departamento de Polícia Federal (DPF) de cada estado (DIOGO; COUTINHO, 2013).

O Campus da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) conta com um quadro atual de 130 vigilantes efetivos e 244 vigilantes terceirizados da empresa Garra. O restante do sistema de segurança é feito com a ajuda da tecnologia, com suas 36 câmeras de segurança de 360º graus espalhadas pela área externa. Dentro dos prédios de toda a instituição, no momento existem mais de 700 equipamentos de monitoramento. Apesar de todo este aparato na segurança de ronda ostensiva de seus vigilantes com viaturas e motos na instituição de ensino, ainda se detecta práticas de furtos e roubos nas paradas de ônibus e outros tipos de violência que desafiam a segurança pública da UFRN.

Atualmente, o desafio para a sociedade democrática é como incorporar a legítima atuação do cidadão, em termos de que haja controle da criminalidade e da violência compatível com um grau de eficiência em que a atuação da segurança pública seja transparente, profissional, inteligente, humana e que garanta os direitos fundamentais de cada cidadão. Então há uma pressão - que existe em todos os lugares hoje – e essa pressão existe entre um controle efetivo da criminalidade e, ao mesmo tempo, o dever de garantir o respeito aos direitos fundamentais (COSTA; BALESTRERI, 2010).

O objetivo geral do trabalho no âmbito da segurança pública é **avaliar a qualidade dos serviços de segurança do Campus da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)**, visando propor melhorias para o serviço de segurança para os usuários e vigilantes.

O tema escolhido torna-se relevante por ser fundamental a melhoria da qualidade no serviço de segurança da UFRN, com vistas a oferecer ferramentas necessárias como armas que são indispensáveis para o melhor desempenho da

função do profissional vigilante, em especial do quadro efetivo, bem como a garantia de segurança de alunos, funcionários e professores que trafegam no campus da UFRN.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 SEGURANÇA PÚBLICA**

Pensar as políticas públicas na área da segurança requer a ampliação dos focos do debate, incorporando a discussão sobre o tema já acumulada em outras áreas das Ciências Humanas, em que o conhecimento sobre os processos políticos e institucionais está mais avançado. Significa também pensar num novo pacto social em que as demandas populares por justiça e por segurança sejam conciliadas com as escolhas históricas da sociedade brasileira em prol da vinculação entre desenvolvimento, justiça e equidade (SOUSA, 2012).

A primeira Conferência Nacional de segurança Pública realizou-se em agosto de 2009, em Brasília, em seu texto base apresentou a segurança pública, do ponto de vista formal, que “pode ser compreendida como a convivência ordenada e pacífica dos cidadãos, assim como a sociedade e seu conjunto” Esta condição é alcançada nas democracias e deve estar “associada à garantia de direitos, a liberdade advinda dessa condição e à construção de coesão social” (REIS, 2003).

As políticas públicas repercutem na economia e nas sociedades, daí por que qualquer teoria da política pública precisa também explicar as inter-relações entre Estado, política, economia e sociedade. Tal é também a razão pela qual pesquisadores de tantas disciplinas – economia, ciência política, sociologia, antropologia, geografia, planejamento, gestão e ciências sociais aplicadas – partilham um interesse comum na área e têm contribuído para avanços teóricos e empíricos. O pressuposto analítico que regeu a constituição e a consolidação dos estudos sobre políticas públicas é o de que, em democracias estáveis, aquilo que o governo faz ou deixa de fazer é passível de ser (a) formulado cientificamente e (b) analisado por pesquisadores independentes (SOUZA, 2006).

As políticas de segurança pública no Brasil, em regra geral, são pautadas por intervenções governamentais espasmódicas, direcionadas à solução imediata de crises periódicas que assolam a ordem pública. Qualquer evento na dinâmica do crime

ou do aparato policial e justiça criminal pode suscitar reações críticas da opinião pública e da mídia, pressionando para obter respostas imediatas das autoridades do Estado (SAPORI; SOARES, 2014).

De acordo com Heringer (1992, p. 95), a segurança é definida:

A ideia de segurança inclui tranquilidade, ausência de preocupações; refere-se a um bem concreto, a um interesse determinado; não há segurança em abstrato, mas em relação a vida, ao patrimônio [...] Enquanto houver violência, crimes, terrorismos, sequestros, haverá necessidade de segurança. O terror invadiu casas, escritórios, fábricas; está nas ruas e nas escolas, terminou com a privacidade de todos [...]

A segurança pública é um processo necessário para a sociedade atual. A hierarquia das necessidades de Maslow em seu conceito de hierarquia define a necessidade de segurança como atributo primordial. A utilização de segurança pública ou privada, fornecida ou apoiada pelo estado, os aparelhos policiais, ou organizações públicas ou privadas necessitam de buscar a excelência dos profissionais de cada área, atentando para o estabelecimento de processos que busquem os objetivos de maximização dos resultados e minimização da violência (NASCIMENTO, 2006).

## 2.2 VIOLÊNCIA

A tentativa de identificar modelos estáveis de causalidade sobre o fenômeno da violência e da criminalidade tem sido objeto de estudo de várias disciplinas ao longo da história das ciências sociais, entre outras, a criminologia e a chamada "antropologia da violência". Desde muito tempo, ainda nos pródromos da formulação das bases teórico conceituais que culminaram com o estabelecimento da disciplina da moderna Sociologia Criminal, no Século XX, estudiosos já se ocupavam de tentar explicar as origens da violência e da criminalidade (SILVA, 2005).

Há décadas a violência é um problema grave no Brasil. Porém, os governos acordaram para a gravidade do problema e seu significado político há um tempo consideravelmente menor, em resposta ao clamor popular por mais segurança, revelado por múltiplas pesquisas de opinião. O crescimento da violência está intimamente associado aos jovens de 15 a 24 anos de idade, visto que a taxa de homicídios desse segmento mais do que duplicou entre 1980 e 2011, quando passou de 19,6 para pouco mais de 50 homicídios para cada grupo de 100 mil habitantes.

Diversas pesquisas realizadas no Brasil, que se dedicaram a elaborar o mapa da violência no espaço urbano, chegaram à mesma conclusão: a incidência de homicídios é maior nas favelas e bairros de baixo poder aquisitivo (SAPORI; SOARES, 2014).

Violência gera o medo, mas este gera igualmente violência. Trata-se então de um círculo vicioso que se instala, uma psicose coletiva que é preciso romper a qualquer preço e cujos únicos beneficiados são certos *lobbies* da segurança, como as firmas de vigilância, as milícias privadas, as companhias de seguros, os esquadrões da morte, etc. O crescimento da violência reflete, em primeiro lugar, a crise do Estado. Só nessa circunstância há deterioração do Estado-Nação, enquanto representante do bem comum, repositório legítimo do direito e da força em nome do respeito à lei (CHESNAIS, 1999).

De fato, a impunidade no Brasil atinge patamares intoleráveis. Ela constitui outro fator social que tem contribuído diretamente para o crescimento da criminalidade violenta. E impunidade diz respeito à baixa efetividade do Estado na garantia da segurança pública. A preservação da vida e do patrimônio dos cidadãos é responsabilidade das instituições estatais especificamente criadas para esse fim, quais sejam, a polícia, justiça e a prisão. Compõem o que se denomina de sistema de segurança pública, com divisão complementar de atribuições (SAPORI; SOARES, 2014).

É aspecto dramático do problema do crime no Brasil, sendo objeto de atenção dos governantes apenas quando ultrapassa os limites estruturais aos quais está tradicionalmente confinados. Quando se estende à classe média, alta, as zonas nobres e a Universidade pública, imediatamente soam os alarmes da mídia e a indignação das elites atingidas. Nesse momento as pessoas põem-se a especular a respeito das causas da criminalidade e violência, a fim de combatê-las. Com certeza, um caminho é a organização de um aparelho que dentro do limite Universitário consiga fazer frente ao inimigo. Esse aparelho é a segurança orgânica da Universidade com um formato policial, em substituição ao formato patrimonial (ZAVERRUCHA; BARROS, 2002).

### 2.3 ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL VIGILANTE

Os vigilantes exercem funções parapoliciais, coibindo a ação criminosa em estabelecimentos públicos e privados. O segmento de vigilância é fiscalizado pela Delegacia de Segurança Privada, vinculada ao Departamento de Polícia Federal (DPF) de cada estado (DIOGO; COUTINHO, 2013).

A segurança Universitária é de suma importância para a comunidade acadêmica. Seus operadores nos órgãos federais necessitam de um corpo de segurança capacitado para exercer a atividade precípua da segurança. Mas com esta concepção de alternativas relacionadas com a segurança os órgãos responsáveis pela contratação e capacitação desses profissionais criaram uma alternativa de baixo custo para realizar esta tarefa: terceirização. Com a terceirização, os órgãos perdem na qualidade do serviço prestado, pois as pessoas terceirizadas não participam de preparação e seleção para exercer a função pública, definida na Lei 8.112/90 em seu Art. 11:

O concurso será de provas ou de títulos, podendo ser realizado em duas etapas, conforme dispuserem a lei e o regulamento do respectivo plano de carreira, condicionado a inscrição do candidato ao pagamento do valor fixado no edital, quando indispensável ao seu custeio, e ressalvas as hipóteses de isenção nele expressamente previstas (LEI 8.112/90 *apud* RODRIGUES, 2010).

A questão da não realização de concurso público o agente investido em cargo público não terá a capacidade de realizar suas atividades previstas na Lei 8.112/90, sendo regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), estando voltada para iniciativa privada. Nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) eram realizados concursos públicos para o cargo de vigilante, contudo no ano de 1998, através da Lei nº 9.632/98, que tratou da extinção de vários cargos, os agentes de vigilância foram incluídos nos cargos extintos e em extinção. Este entendimento que os cargos de vigilantes das instituições federais estavam incluso nesta Lei, provocou a não realização de concursos públicos, diminuindo o efetivo de servidores de segurança na instituição (NASCIMENTO, 2006).

Na atual conjuntura, com a crise do aparelho de segurança do estado, e conseqüentemente o aumento das ocorrências da violência, as Universidades Públicas Federais tendo um corpo de segurança orgânica institucional, devem repensar o papel, as condições de trabalho dos vigilantes e sua capacitação

específica. A função originária dos vigilantes definida nos decretos n. 72.950/1973 e o nº 85.354/1980 não se aplica hoje em dia, pois a vigilância atualmente tem funções que abarcam a comunidade acadêmica e o patrimônio das Universidade Públicas (RODRIGUES, 2010).

O tipo de segurança orgânica Universitária possui um papel fundamental de segurança preventiva e ostensiva nos Campi Universitário. Apresenta como característica importante a maior proximidade entre os responsáveis pelo setor de segurança da empresa e as demais seções e cargos de chefia da empresa, podendo ter acesso mais fácil e abrangente sobre os objetivos e interesses da mesma, facilitando o trabalho em conjunto (ZANETIC, 2010).

## 2.4 HISTÓRICO DO SERVIÇO DE SEGURANÇA DA UFRN

A UFRN dispõe de um Campus Universitário significativamente grande composta por 5 áreas:

- Área 1: Praça Cívica e Nuplan (fábrica de remédios);
- Área 2: TVU, Reitoria, Centro de Convivência, Setores 3 e 4;
- Área 3: CCHLA, Setor 2, Geologia, Núcleo de tecnologia e o Centro de tecnologia;
- Área 4: Residência Universitária, Restaurante Universitário, área esportiva, Setor 1 e o Goiabão (CCSA);
- Área 5: Área Biomédica, além dos anexos da UFRN: Crutac, Museu Câmara Cascudo, Biologia Marinha, Instituto do cérebro, Instituto de Física Internacional e a Faculdade de odontologia.

Em 1978, a segurança da UFRN era composta por apenas oito vigilantes em seu quadro efetivo, configurando-se um tipo de segurança terceirizada chamada Embrasel, em que cada vigilante era responsável por um prédio, abrangendo todas as instalações físicas do Campus Universitário e anexos. Neste mesmo período a UFRN contava com uma segurança patrimonial em que o Reitor da época era o professor Domingos Gomes e o Prefeito Universitário era o Coronel José Esteves Mosca, cuja segurança ficava sobre seus cuidados e era fiscalizada tanto pela empresa quanto pela UFRN. Apenas em 1981, os vigilantes passam a ser inseridos na folha de obra da UFRN, cujo quantitativo eleva-se para 97 vigilantes.

Em 1983, com o professor Diógenes da Cunha Lima que era Reitor, os vigilantes passaram para o quadro efetivo da UFRN, e então em 1984 acontece um concurso a nível Nacional em todos os Estados da federação brasileira, sendo preenchido 313 vagas para vigilantes, considerando que deveria ser o quadro composto de 420 vigilantes, o que mostra um déficit de funcionários. O diretor do CCSA criou um projeto de segurança no setor em que era entregue uma 1 ficha de plástico branca com os dizeres UFRN, CCSA e entregues no estacionamento do setor para controle de carro de alunos e professores da UFRN.

Mediante o aumento nos roubo de carros nos estacionamentos do Campus Universitário, a instituição contou com um serviço de ronda ostensiva com viaturas e motos por áreas. Nas viaturas têm-se quatro homens utilizando armas, rádios CHT, telefones, celulares, internet, coletes a prova de bala, fardamentos, e com os congressos que aconteciam anualmente em todas as universidades brasileiras, surge a ideia do monitoramento e da cerca em todo o Campus Universitário para coibir os delitos como assalto a mão armada, roubo a banco, e até estupro.

O profissional vigilante hoje do quadro efetivo trabalha a mais de 20 anos sem armas, devido a lei do desarmamento. Por este fator, é grande o nível de insatisfação dos colegas de trabalho por não poder fazer os serviços de abordagens, tendo que recorrer aos vigilantes terceirizados da empresa GARRA que trabalha atualmente no Campus da UFRN ou ligar para a polícia civil ou militar quando for uma ocorrência de maior magnitude.

O profissional vigilante da UFRN pertence ao quadro estatutário da União exercendo diversas funções, como de motorista, entrega de protocolos na própria instituição e fora, caso necessário, possuem também a incumbência de fiscalizar os vigilantes terceirizados se todos estão em seus devidos postos de trabalho. O vigilante da UFRN, faz parte da segurança orgânica Universitária, tendo um papel de defender a segurança pessoal, patrimônio físico, cultural e tecnológico da instituição. Caso ocorra algum acidente dentro do Campus Universitário, os vigilantes isolam a área e chamam as autoridades competentes como SAMU, Corpo de bombeiros e a Companhia de Polícia de trânsito (CPTran).

### **3 METODOLOGIA DA PESQUISA**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDO**

A pesquisa em questão foi de natureza aplicada, realizada no Campus da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). A abordagem da pesquisa foi de forma mista, ou seja, teve duas etapas distintas: a primeira etapa trata de uma pesquisa qualitativa ao ser aplicado um questionário e uma segunda etapa quantitativa que visou coletar o grau de satisfação.

De acordo com Zanella (2009), a pesquisa aplicada tem como motivação a necessidade de produzir conhecimento para aplicação de seus resultados, com o objetivo de contribuir para fins práticos, visando a solução de um problema. Este tipo de pesquisa pode ser coletada de forma diferenciada, tais como: pesquisa em laboratório, pesquisa de campo, entrevistas, questionários, formulários, dentre outros.

A Pesquisa qualitativa pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados. Esse tipo de análise tem por base conhecimentos teórico-empíricos que permitem atribuir-lhe cientificidade (ZANELLA, 2009).

No intuito de mensurar a satisfação, a pesquisa quantitativa objetiva dar tratamento estatístico às respostas de seus usuários, com o propósito de quantificar os graus de satisfação, a direção e a magnitude do esforço de melhoria.

#### **3.2 CARACTERIZAÇÃO DO CAMPO DE ESTUDO**

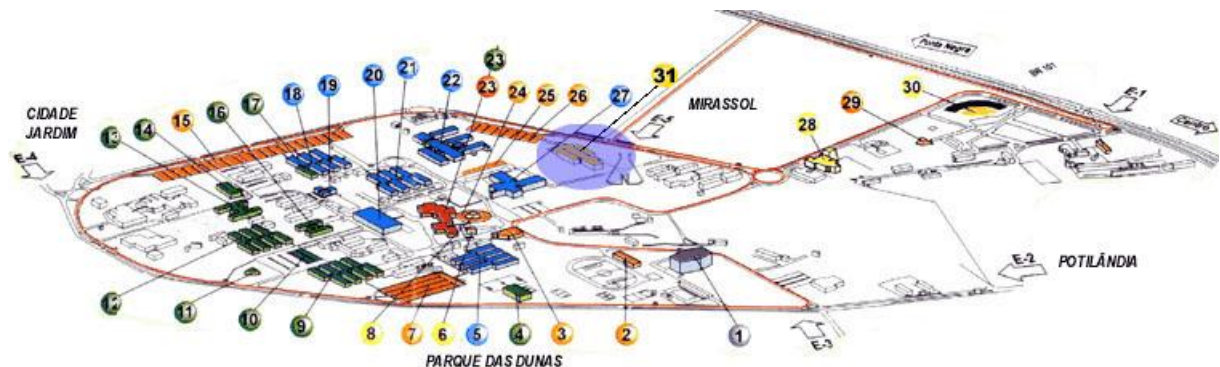
O ambiente de estudo foi a UFRN - IFES existente desde 1958, que conta com as seguintes instalações: Centro de Ciências Sociais e Aplicadas(CCSA); CCHLA (Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes); CT (Centro de Tecnologia); CCET (Centro de Ciências Exatas e da Terra); CB (Centro de Biociências); NT (Núcleo de Tecnologia); Reitoria; Centro de Artes/Praça Cívica; Escola de Música; Biblioteca Central Zila Mamede; Restaurante Universitário; Restaurante da APURN; Área Poliesportiva; Enfermagem; Medicina, Fonoaudiologia, Nutrição; Canteiro de Obras; Faculdade de Odontologia, Metrópole Digital, Ensino à Distância (CDIS); Instituto Internacional de Pesquisa; Centro Rural Universitário de Treinamento e Ação

Comunitária (CRUTAC); Superintendência de Informática (SUPINF); TV Universitário; Laboratórios (Geologia, Física I, Física II, Química I, Química II, Botânica, dentre outros); Museus (Câmara Cascudo, Biologia Marinha), Núcleo de Educação da Infância (NEI), Maternidade Escola Januário Cicco e Hospital Universitário Onofre Lopes, Hospital de Pediatria da UFRN (HOSPED) além do Banco de Sangue; Faculdade de Farmácia; Centro de Convivência com quatro bancos, correios, livrarias, Residência Universitária masculina e feminina.

Atualmente a UFRN conta com 70 cursos de graduação presencial, 11 cursos de graduação a distância, 54 cursos de especialização lato sensu, 73 cursos de mestrado acadêmico e 35 cursos de doutorado. Possui ainda cerca de 5.800 servidores (docentes e técnico-administrativos), 45.000 alunos que trafegam na instituição de ensino, além de 1.727 terceirizados em seu quadro atual.

A UFRN possui 5.800 metros quadrados de área, havendo relativa distância entre algumas instalações, como centros, o que torna a vigilância e monitoramento preventivo e ostensivo, como a ronda, mais complexos e abrangentes, requerendo quadro quantitativo e qualitativo humano.

**Figura 1 – Estrutura organizacional da UFRN**



**Legenda:**

- |                              |                          |                              |
|------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 1. Ginásio de Esportes       | 12. Setor de Aulas III   | 22. Centro de Biociências    |
| 2. Dept. de Educação Física  | 13. Lab. de Física I     | 23/24. Centro de Convivência |
| 3. TV Universitária          | 14. Lab. de Hidráulica   | 26. Corpo de Bombeiros       |
| 4. Quadra Poliesportiva      | 15. Estacionamento do CT | 25/27. Reitoria              |
| 5. Setor de aulas I          | 16. Lab. I de Química    | 28. Escola de Música         |
| 6. Núcleo de Arte e Cultura  | 17/18. Setor de Aulas IV | 29. Capela do Campus         |
| 7. Estacionamento do Setor I | 19. Anfiteatros do CCET  | 30. Praça Cívica do Campus   |
| 8. Circo da Cultura          | 20. Biblioteca Central   | 31. NUPLAM                   |
| 9. Setor de aulas V          | 21. Setor de aulas III   |                              |

**Fonte:** Ministério da Saúde: NUPLAM da UFRN.

### 3.3 COLETA E TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados da referida pesquisa foram coletados por meio de entrevista semiestruturada e da pesquisa de satisfação foram compilados através de um gradiente variando desde o discordo totalmente para o concordo totalmente, realizada durante o mês de março de 2015, no âmbito do Campus I da UFRN, situada a Av. Salgado Filho, 3000 – Lagoa Nova, abrangendo os servidores docentes e técnico-administrativos, bem como os alunos da comunidade universitária – Totalizando dez respondentes em cada proposta de coleta de dados. A temática estudada aborda a qualidade do serviço de segurança da Instituição. Os usuários na entrevista foram questionados com uma pergunta de resposta aberta acerca da satisfação quanto aos serviços de segurança da UFRN, bem como uma pesquisa de satisfação em que foi trabalhado com uma classificação de itens acerca de investimentos concernentes a segurança da mesma. Ambas propostas contribuíram para a elaboração de um plano de melhorias para a presente pesquisa.

A entrevista é uma técnica utilizada para pesquisas qualitativas em que a presença do pesquisador no momento da coleta de dados da pesquisa é fator *sine qua non* para a realização da entrevista. A vantagem desta técnica é que ela pode ser realizada com todos os segmentos da população, permite analisar atitudes, comportamentos, reações e gestos, além de dar maior flexibilidade ao entrevistador (ZANELLA, 2009).

A entrevista tornou-se, nos últimos anos, um instrumento do qual se servem constantemente, e com maior profundidade, os pesquisadores das áreas das ciências sociais e psicológicas. Recorrem estes à entrevista sempre que têm necessidade de obter dados que não podem ser encontrados em registros e fontes documentais, podendo estes serem fornecidos por determinadas pessoas (BRITTO; FERES, 2011).

Os dados da entrevista foram organizados por meio da consolidação das respostas, analisando as percepções dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica, buscando uma representatividade qualitativa, visto que tanto os professores e servidores quanto os alunos demandam o serviço de segurança.

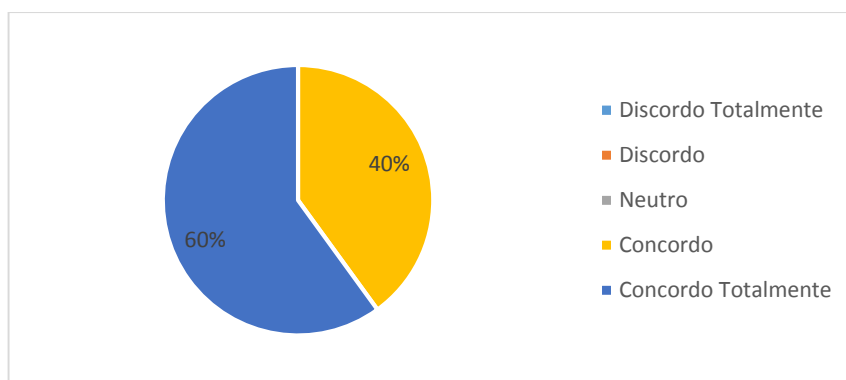
## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A Universidade Federal é uma organização com característica diferenciada; ela é uma espécie de cidade inserida num perímetro metropolitano, com índices elevados de violência. Sua população é composta de servidores (docentes e técnicos administrativos em educação), alunos, população do entorno e outros que utilizam todos os serviços oferecidos, como bancários, hospitalares, acadêmicos, pesquisa, correios, dentre outros. O fluxo de pessoas exige um serviço público de segurança que de fato garanta a segurança da pessoa e do patrimônio. Como o estado passa por uma crise na área de segurança, a Universidade deve cobrir essa lacuna, para tanto necessita de uma estrutura básica de segurança e pessoal qualificados (NASCIMENTO, 2006).

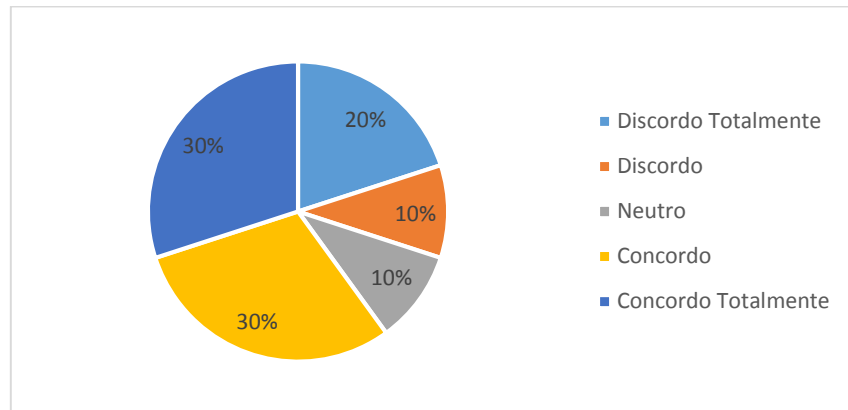
O objeto de estudo é focado na segurança da Instituição, que tem como fator de impacto o profissional de vigilância; o quadro de vigilantes da UFRN, do quadro efetivo, caracterizado por segurança orgânica, é dividido em turnos contínuos de revezamento que obedecem à escala de serviço oficial de 12x24 e 12x48 horas, havendo escalas alternativas para atender os casos especiais, possuindo um papel fundamental na segurança preventiva e ostensiva do Campus da UFRN. Neste sentido, foi realizada uma pesquisa de satisfação na UFRN em que foram classificados alguns itens de investimentos propostos para a segurança na instituição, além da compilação de entrevistas, no intuito de avaliar a qualidade do serviço prestado pela UFRN.

Os gráficos abaixo indicam a pesquisa de satisfação aplicada na UFRN com docentes, discentes e funcionários:

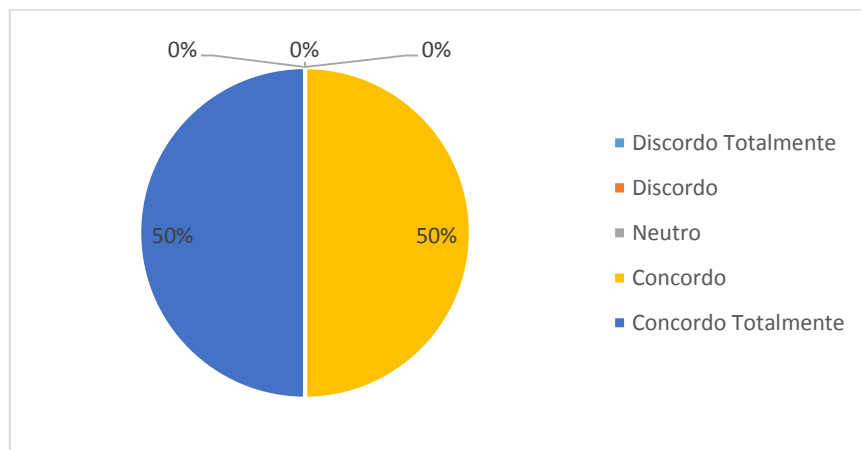
**Gráfico 1** - Capacitação dos Profissionais (Próprios e Terceirizados) periodicamente



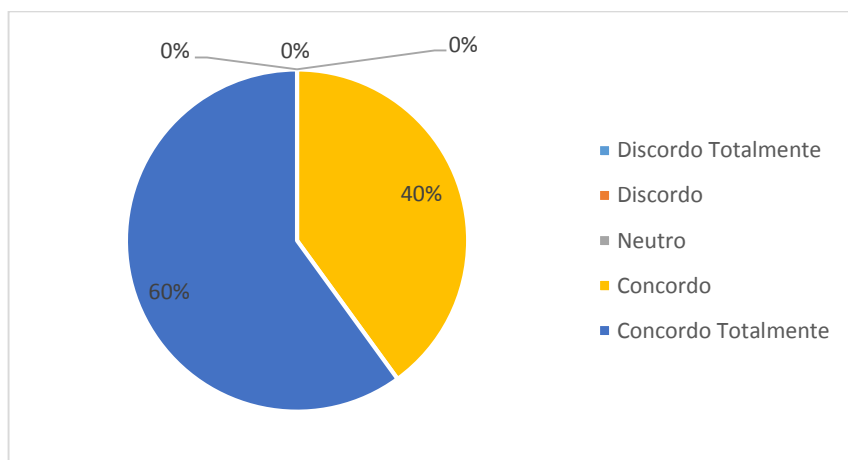
**Fonte:** Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Gráfico 2 - Aquisição de Armamentos**

Fonte: Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

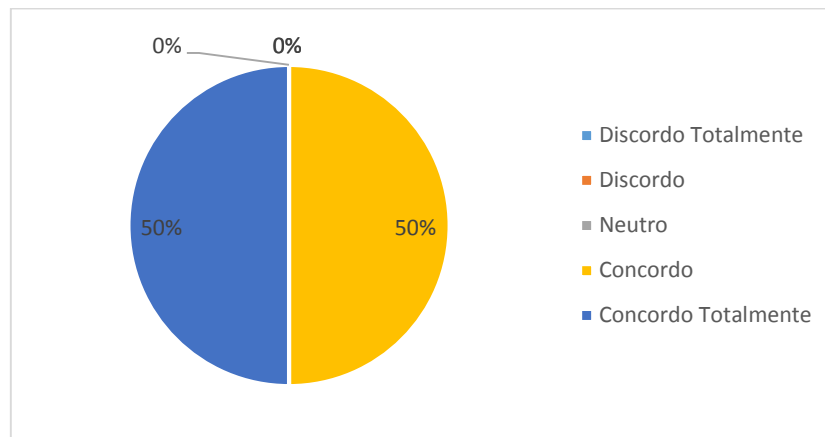
**Gráfico 3 – Implantação de Tecnologia de Ponta para vigilância e monitoramento**

Fonte: Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Gráfico 4 – Aquisição de equipamentos adequados para ronda ostensiva e preventiva**

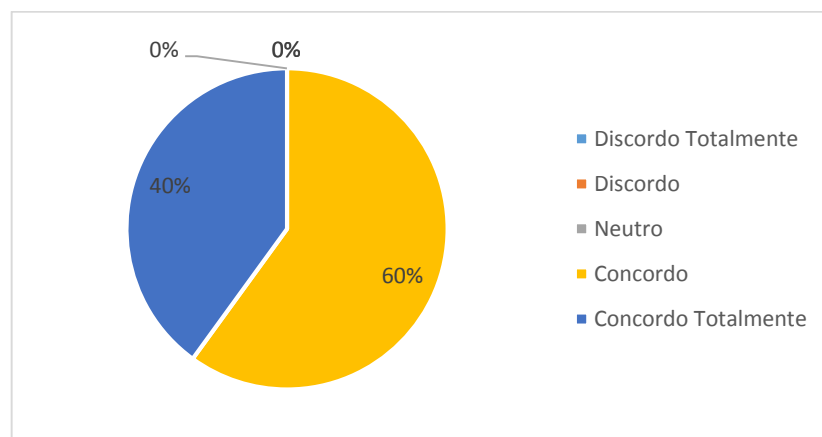
Fonte: Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Gráfico 5 – Proteção dos profissionais (fardamento) - Equipamento de Proteção Individual**



**Fonte:** Pesquisa de Campo UFRN, 2015.

**Gráfico 6 - Saúde Ocupacional dos profissionais de segurança periodicamente**



**Fonte:** Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

A pesquisa de satisfação revela que em média mais de 50% dos entrevistados concordam em absoluto com a capacitação dos profissionais, implantação de tecnologia para vigilância, aquisição de equipamentos adequados para a ronda ostensiva, proteção para profissionais e o incentivo a Saúde Ocupacional dos profissionais de segurança periodicamente.

A seguir os principais relatos descritos das entrevistas:

“Atualmente a segurança da UFRN deixa muito a desejar, devido a vários relatos de assaltos nas paradas de ônibus”. (Autor: B.O.S.)

“É necessário um olhar especial para a segurança Universitária, visto que, a quantidade de segurança na instituição é pequeno, necessitando de mais profissionais atuantes nos diversos setores da instituição”. (Autor: R.S.)

“No local que trabalho me sinto feliz com o quadro de seguranças da UFRN, mesmo sabendo das dificuldades que esses profissionais enfrentam no que diz respeito principalmente a falta de armamento”. (Autor: J.M.)

“Possivelmente uma solução seria a contratação de mais profissionais e a realização de concursos, com o intuito de reduzir a discrepância entre o quantitativo de seguranças e alunos, bem como um estudo sobre o controle de acesso às dependências dos espaços físicos da Universidade”. (Autor: T.G.C.)

“A segurança da UFRN encontra-se muito defasada no tocante ao quadro de pessoal. Atualmente grande parte do quadro de segurança é terceirizado, que na minha avaliação não funciona de maneira eficaz, não sei se por culpa dos proprietários dirigentes da segurança, ou da própria Universidade em si que não oferece condições de tomada de atitudes e ações mais enérgicas”. (Autor: M.L.S.F.)

“É bem verdade que há investimentos de novos recursos que contribuem para a segurança local, como por exemplo, o monitoramento por câmeras, mais ainda assim é insuficiente, diante de milhares de pessoas que passam pela instituição”. (Autor: W.L.)

A partir da análise das entrevistas, constata-se uma insatisfação por parte das pessoas que trafegam a UFRN com o grande déficit de vigilantes em seu quadro efetivo. Este fator é constatado devido ao quantitativo já estar aposentado, além da não realização de concurso público. Um outra questão é a lei do desarmamento, passando a dificultar o combate da criminalidade e violência na UFRN e seus anexos, gerando assim uma desmotivação da categoria de vigilantes que acaba se expondo muito por não ter equipamentos adequados para sua própria segurança e de alunos, funcionários e professores.

A seguir alguns instrumentos de trabalho utilizados pelos vigilantes do quadro efetivo da UFRN:

**Figura 1 – Rádios comunicadores fixos**



Fonte: Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Figura 2 – Rádios comunicadores móveis (CHT).**



Fonte: Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Figura 3 – Coletes Balísticos.**



**Fonte:** Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

O sistema de vigilância da UFRN trabalha em sua maior parte com patrulhamento móvel em viaturas (Figura 4 e 5) que atendem toda extensão territorial do campus central para garantir a segurança física das instalações e a integridade física, moral e pessoal dos membros da comunidade universitária composta pelos segmentos: docentes, técnico-administrativo e discentes, além de um sistema de monitoramento por câmeras na área externa da instituição de ensino (Figura 6).

**Figura 4 – Viaturas caracterizadas.**



**Fonte:** Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Figura 5 – Motocicleta caracterizadas.**



**Fonte:** Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

**Figura 6 – Sistema de monitoramento por câmeras.**



**Fonte:** Pesquisa de Campo na UFRN, 2015.

Um proposta de melhoria de segurança para minimização do déficit de funcionários efetivos seria o provimento de concurso públicos para esta categoria, uma vez que esses servidores são os únicos legitimados e legalizados a exercerem o poder de polícia administrativa que pertence originariamente ao estado constituído que o delega aos órgãos da administração direta e indireta para possibilitar a garantia da supremacia do interesse público sobre o privado. Além disso o poder de polícia administrativa não pode ser disposto, declinado pelos reitores das universidades federais e não pode ser delegado aos vigilantes privados o que torna o contrato juridicamente impossível por ilegalidade do objeto.

Atualmente a função originária dos vigilantes definida nos decretos nº 72.950/1973 e o nº 85.354/1980 não se aplica hoje em dia, a vigilância orgânica em seu quadro funcional tem funções que abarcam a comunidade acadêmica, como de motorista, entrega de protocolos na própria instituição e fora, caso necessário, possuem também a incumbência de fiscalizar os vigilantes terceirizados se todos estão em seus devidos postos de trabalho, o controle de tráfego de veículos, além do isolamento de áreas na ocorrência de acidentes.

Nas instituições de ensino, o servidor deve ser constantemente valorizado, uma vez que a prioridade deve ser dada ao capital humano das instituições de segurança pública no âmbito de suas políticas precisa ser traduzida em investimentos constantes em educação e valorização profissional. Este investimento deve manifesta-se em cursos de capacitação constantes e atualizações, motivando seus servidores no desempenhar de suas funções. A falta de reconhecimento pode afetar a saúde do profissional de segurança, trazendo insatisfação e falta de comprometimento com o trabalho, atrapalhando assim a qualidade do serviço prestado pelo servidor (RODRIGUES, 2010).

Neste enfoque, deve-se priorizar para os vigilantes da UFRN treinamentos periódicos, atividades de integração com os mesmos, além de melhoria nos postos de trabalho, em especial aos que estão inseridos nos anexos da UFRN na jornada noturna, pois muitas vezes as guaritas as quais eles estão trabalhando não oferece condições mínimas de iluminação adequada, sem qualquer conforto básico para trabalhar as 12 horas requeridas pela instituição de ensino.

Mediante as entrevistas e pesquisa de satisfação, a comunidade acadêmica exige maior segurança no Campus Universitário, necessita-se portanto de uma mudança no plano de ação da segurança como um todo, com vistas a amenizar toda esta insegurança vivida por todos que circulam a UFRN. Algumas propostas de avanço para a segurança, seria a aquisição de novas viaturas, melhoria de equipamentos de segurança e mais materiais de trabalho para os vigilantes, inclusive a participação nas decisões de segurança junto com a comunidade acadêmica são propostas para uma segurança mais eficiente, eficaz e efetiva para o Campus Universitário.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante o estudo em questão, percebe-se uma necessidade de mudança diante do quadro de insegurança que atinge a comunidade acadêmica da UFRN. Alunos, funcionários e servidores constantemente são vítimas de assaltos nas paradas de ônibus, a insegurança impera na instituição. Diante destes acontecimentos, se faz necessário um olhar especial para a segurança Universitária, investindo em mais viaturas, concursos públicos para vigilantes, equipamentos de segurança mais eficazes, além de um estudo detalhado dos pontos críticos a serem melhorados na segurança como um todo.

Foi analisada a qualidade do serviço de segurança da instituição em que constatou-se que uma das dificuldades encontradas pelos servidores da categoria de vigilantes está vinculada ao final de suas carreiras e sem perspectivas de melhorias funcionais. Uma das possibilidades de reversão deste quadro junto a estes servidores desmotivados seria um processo de capacitação e treinamento.

A adoção de uma sistemática de treinamento e capacitação aos servidores envolvidos no processo de segurança é fundamental, pois propicia constante aperfeiçoamento na execução das atividades rotineiras, contribuindo para que melhores índices de qualidade sejam alcançados e de forma cada vez mais segura, evitando acidentes que causem impacto à saúde dos trabalhadores.

Diante do contexto, deve-se realizar um planejamento estratégico, com vistas a promover uma organização em níveis de maior competitividade e, conseqüentemente, vantagens no local de atuação, sendo estabelecidas as premissas básicas (negócio, missão e visão), diretrizes e políticas, a partir da análise do ambiente externo (oportunidades e ameaças), e do ambiente interno (forças e fraquezas), da análise dos pontos críticos de sucesso, com definição dos indicadores de desempenho e resultado. Essas diretrizes definidas para planejar ações de uma segurança mais efetiva, partindo inicialmente do conhecimento da instituição, serão capazes de resolver os problemas relacionados à administração da segurança, à gestão de pessoas e à gestão de processos.

## REFERÊNCIAS

BRITTO, Álvaro Francisco; FERES, Nazir. A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos. **Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 237-250, 2011.

CHESNAIS, Jean Claude. A Violência no Brasil: Causas e recomendações políticas para a sua prevenção. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 4, n.1, p.53-59, 1999.

COSTA, Ivone Freire; BALESTRERI, Ricardo Brisolla. **Segurança Pública no Brasil: Um campo de desafios**. Salvador: Edufba, 2010.

DIOGO, Maria Fernanda; COUTINHO, Maria Chalfin. A inserção de mulheres no segmento de vigilância patrimonial privada: Entre conquistas e manutenções. **Psicologia**, Porto Alegre, v. 44, n. 3, p.421-431, 2013.

HERINGER, R. R. **A indústria da segurança privada no Rio de Janeiro**. 1992. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Instituto Universitário de Pesquisas do Rio de Janeiro, 1992.

LINS, Bruno Jorge Rijo Lamenha. Breves Reflexões sobre Segurança pública e permanências autoritárias na constituição Federal de 1988. **Revista de direito brasileira**, Alagoas, p.173-174, nov., 2011.

NASCIMENTO, Armando Luís. **Segurança Orgânica nas Universidades Federais: Pernambuco em perspectiva comparada**. 326 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Gestão pública para o desenvolvimento do Nordeste) - Universidade Federal de Pernambuco, 2006.

REIS, Elisa P. Reflexões Leigas para a formulação de uma agenda de pesquisa em políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v.18, n.41, p. 11-14, fev.,2003.

RODRIGUES, Fabiano Cruz. **Análise do funcionamento da segurança da Universidade de Brasília (UNB): Estudo de caso da coordenadoria de proteção ao patrimônio da Universidade de Brasília**.101f. 2010. Monografia (Especialização em Gestão Universitária) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade, Ciência da informação e documentação- FACE, 2010.

SAPORI, Luís Flávio; SOARES, Gláucio Ary Dillon. **Por que cresce a violência?**. Belo Horizonte: Pucminas, 2014. 143 f.

SILVA, Ronaldo. **Emprego das ferramentas de análise criminal do planejamento operacional nos batalhões da 12ª região da polícia militar: Análise e diagnóstico.** 140f. 2005. Monografia. Academia de Polícia Militar- Fundação João Pinheiro, Curso de Especialização de Segurança Pública em Belo Horizonte, 2005.

SOUZA, Celina. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 8, n.16, p. 20-45, jul./dez., 2006.

SOUZA, Luís Antônio Francisco. Políticas de Segurança no Brasil: Desafios Diante das Novas Agendas. **Revista Estudos de Política**, Campina Grande, v. 1, n. 2, p.9-29, 2012.

ZANELLA, L.C.H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em Administração.** Brasília: Capes, 2009.

ZANETIC, André. **A relação entre as polícias e a segurança privada nas práticas de prevenção e controle do crime: Impactos na segurança pública e transformações contemporâneas no policiamento.** 205f. 2010. Tese (Doutorado em Ciência política) - Programa de Pós- graduação do departamento de Ciência Política da faculdade de filosofia, letras e ciências humanas da Universidade de São Paulo, 2010.

ZAVERUCHA, J.; BARROS, M.R.N. **Políticas de Segurança Pública: dimensão da formação e impactos sociais.** Recife: Massangana, 2002.