

**SIMPÓSIO MERCADOS DE PROTEÇÃO E GOVERNANÇA DA
SEGURANÇA**

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA

12 a 14 de junho de 2019

GT1: GOVERNANÇA MULTICÊNTRICA DA SEGURANÇA

**Bolhas de Segurança: Práticas de segurança privada em um Shopping de São
Paulo**

Carolina A. Fischmann (USP, graduada)
Susana S. B. Durão (Unicamp, pós-doutora)

Bolhas de Segurança: Práticas de segurança privada em um Shopping de São Paulo

Carolina A. Fischmann¹

Susana S. B. Durão²

Resumo:

A segurança-hospitalidade é uma das ferramentas de gestão fundamental da modernidade tardia e das sociedades neoliberais. Tomando o caso singular de práticas de segurança de shopping centers em São Paulo, neste artigo argumentamos que a hospitalidade de segurança no Brasil precisa de cenários de violência urbana e crime organizado para produzir bolhas de segurança. Essas bolhas estão sendo recriadas como lugares fora de contexto, como espaços particularmente seguros para cidadãos e consumidores desfrutarem de uma sensação de liberdade incomum, o que no meio da segurança privada é chamado de sensação de segurança. Neste contexto, os vigilantes são instruídos a agirem com cordialidade (no sentido de Buarque de Holanda) com os clientes e com rispidez para expulsar os indesejados. A violência é, assim, invisibilizada em nome dos lucros comerciais. Foi realizada uma etnografia durante 5 meses nos anos 2017 e 2018 com a equipe de segurança de um shopping em São Paulo, no qual acompanhamos de forma intensiva o trabalho de vigilantes, central de monitoramento e supervisores. Além da observação participante no shopping, contamos também com entrevistas feitas com trabalhadores e proprietários de empresas de segurança privada e com a participação em cursos.

Palavras-chave: bolha de segurança; shopping; neoliberalismo; segurança-hospitalidade; segurança cordial

Introdução

A morte de João Victor, de apenas 13 anos, no dia 26 de fevereiro de 2017, chocou o Brasil. Imagens captadas por câmeras de vigilância eletrônica mostram o menino, conhecido por pedir esmolas na frente de um restaurante da rede de fast-food Habib's, ameaçando um funcionário com um pedaço de pau. Em outro vídeo, minutos depois, dois funcionários do Habib's carregam o adolescente desacordado pelo braço direito e colarinho da camisa, jogando-o no meio da rua. Funcionários e vigilantes negam ter havido agressão, enquanto duas testemunhas afirmam ter visto o garoto ser espancado.

1 USP; graduada; carolfischmann@gmail.com;

2 Unicamp; pós-doutora; ssbdurao@gmail.com

O laudo da Polícia Técnico-Científica realizado logo após a morte, assim como o laudo do IML feito dois meses após o ocorrido graças a uma exumação do corpo, apontam que o efeito letal se deveu a uma cardiopatia causada pelo abuso de drogas. O caso é concluído em março de 2019 sem responsabilização de nenhum dos envolvidos, mas com o Ministério Público pedindo mais dados à Polícia Militar para avaliar se as agressões realmente contribuíram para a morte de João Victor. A loja segue funcionando.

O “caso do Habib’s” foi um dos que mais comoção gerou nas redes sociais, chegando mesmo a gerar manifestações por justiça nas ruas. Em dezembro de 2018 um outro evento violento envolvendo vigilantes teve idêntica repercussão pública. Ativistas denunciaram que um cachorro abandonado teria sido envenenado e espancado até a morte por um segurança que trabalhava na rede de supermercados Carrefour em Osasco. E outro. Em fevereiro de 2019 um segurança foi indiciado pela Delegacia de Homicídios do Rio de Janeiro por ter sufocado um jovem negro de 19 anos no supermercado Extra na zona norte.

Apesar de emblemáticos, é relativamente raro que cheguem a conhecimento público casos como estes. Talvez sejam raros para o público, mas podem ocorrer e ser camuflados no seio das organizações comerciais. Há uma razão para isso. Crimes, especialmente crimes violentos, põem em cheque a imagem de um estabelecimento comercial. Seja por motivar medo de frequentá-lo, seja por provocar revolta e divulgação midiática dos episódios, há todo um trabalho de evitamento do confronto direto entre vigilantes e frequentadores dos espaços ou, pelo menos, da sua exposição pública. O objetivo principal é “gerar uma sensação de segurança e conforto para os clientes”, como nos disseram frequentemente vigilantes em shoppings.

Os consumidores são assim transportados para um espaço-tempo de consumo e fruição onde a violência e a desigualdade social presentes na cidade de São Paulo, neste caso, são temporariamente omitidos. No interior dos iluminados e dourados shoppings, nos corredores ou interior das lojas, consumidores podem experimentar a sensação de uma tranquilidade que os liberta dos constrangimentos sociais e do medo de serem alvos de crimes (Hentschel e Berg, 2010). A magia da *ilha de cordialidade*, como chamamos a estes espaços intersticiais, que são parte integrante das cidades violentas, é a criação de zonas de conforto através de táticas e mecanismos de segurança discretos. Os empreendimentos comerciais estão sendo recriados como lugares fora de contexto, como espaços particularmente seguros para os cidadãos desfrutarem de uma sensação de liberdade e relaxamento incomum. Estes espaços têm a particularidade de se anunciar como contrastantes com os espaços públicos urbanos considerados violentos. Para tal, é

central oferecer uma experiência de segurança, baseada na hospitalidade pacífica e em ideais de ausência de criminalidade e incômodos que conflitualidades da cidade violenta possam gerar. O que precisa ser destacado é que os cenários de violência e medo radical estão inseridos na segurança-hospitalidade, mas não de forma espetacularizada e direta, e sim de forma sutil.

Em países anglo-saxões, gestores e especialistas na área da segurança têm defendido e exportado a ideia de que a segurança-hospitalidade é uma das ferramentas de gestão fundamental da modernidade tardia e das sociedades liberais. Segurança, conhecimento de direito penal e civil, gestão de risco e pessoal entraram definitivamente no mundo comercial de hotéis, hospitais, espaços de entretenimento, de turismo e shopping centers (Darrell, 2012). Estudos sobre turismo, terrorismo e gestão de risco tomam lugar (Yoel & Abraham, 2006). Nas cidades brasileiras violentas, os espaços coletivos, especialmente se pertencentes ou gerenciados por empresas privadas, exigem uma combinação de planejamento operacional e de gerenciamento para a segurança. Larkins (2018) pesquisou as tendências da segurança-hospitalidade em grandes eventos globais como a Copa do Mundo e as Olimpíadas no Brasil, observando a precariedade da segurança quando as megacidades decidem sediar e proteger esses eventos.

Hoje a segurança privada legalmente reconhecida no Brasil divide-se em cinco setores: patrimonial, transporte de valor, escolta armada, segurança pessoal privada e grandes eventos. A segurança patrimonial é a que mais mobiliza recursos e trabalhadores. Ela se caracteriza por proteger os bens tangíveis e intangíveis (pessoas, bens, patrimônio e imagem) das empresas e pode ser subdividida em comercial, industrial, residencial e bancária. Nas áreas de escolta armada, transporte de valor e segurança patrimonial industrial não há dúvidas de que o maior objetivo é evitar o crime de roubo de carga, bens ou valores. Mas nas outras áreas, este propósito se dilui e se confunde com o desejo de criar uma *sensação de segurança* para os frequentadores dos espaços em questão.

Neste artigo, focamos na segurança patrimonial comercial. Analisamos dados empíricos recolhidos durante o trabalho de campo em um dos maiores e mais frequentados shoppings de São Paulo por cinco meses consecutivos entre outubro de 2017 e março de 2018.³ Observamos os cotidianos da equipe de segurança do estabelecimento, uma das atividades de pesquisa traçadas no projeto de pesquisa

3 O anonimato do shopping e de todos os entrevistados foi garantido, trocando-se seus nomes. Os motivos são éticos e comerciais e prendem-se precisamente com o tema e argumento discutidos no texto: a discricão construída da segurança privada nestas ilhas de fruição do consumo.

“Policciamento e Imaginários Urbanos: Novos formatos de segurança em cidades ao sul” (FAPESP: 2014/199895), coordenado por Susana Durão. Acompanhamos de forma intensiva o trabalho de vigilantes, central de monitoramento e supervisores. O shopping escolhido para análise encontra-se em um bairro nobre da capital paulista, de fácil acesso por carro, ônibus, trem e metrô. Isso faz com que ele seja bastante movimentado e tenha uma diversidade relativamente grande de frequentadores. Os trabalhadores locais afirmam que atendem majoritariamente pessoas das classes B e C, mas que circulam naqueles espaços também um número relevante de pessoas das classes A, D e E. Acrescentam que a maioria dos consumidores se identificaria como branca. Em média, passam pelo shopping 30 mil pessoas por dia.⁴ Além deste trabalho de observação, contamos também com entrevistas feitas a trabalhadores e proprietários de diversas empresas de segurança privada. Por fim, em vários momentos da pesquisa, assistimos a cursos de aperfeiçoamento voltados para supervisores e gestores de segurança e participamos do curso inicial de formação de vigilantes.

Argumentamos que a hospitalidade-segurança no Brasil precisa de cenários de violência urbana e crime organizado para que nelas se crie o que chamamos de ilhas de cordialidade. Aqui usamos a ideia de cordialidade exatamente no sentido complexo e ambíguo em que Buarque de Holanda, um dos maiores intérpretes do pensamento social brasileiro, a definiu, no capítulo “Homem Cordial” do livro *Raízes do Brasil*. Embora muitos de seus leitores tenham confundido cordialidade com simpatia ou predisposição amistosa, Buarque de Holanda tem uma visão mais ampla do termo. Ele defende que a cordialidade é um sentimento partilhado nacionalmente e que tem tanto a ver com caridade quanto com inimizade. O homem cordial seria “(...) o contrário do homem polido, por ser avesso aos rituais e por cultivar um alto grau de intimidade nas relações políticas, que assim se tornavam aparentemente mais próximas, ainda quando fundamentalmente assimétricas” (Meira & Schwarcz, 2016: 14). O prefácio do sociólogo e crítico literário Antonio Candido, que homenageou a obra no final da década de 1960, destaca a leitura da vida social brasileira por Buarque de Holanda em sua predisposição familiar que dificulta “a incorporação normal de outros agrupamentos” e ao estabelecimento de relações impessoais. Segundo Candido, essa seria uma característica fundamental de um tradicionalismo rural que, ao se perpetuar entre os brasileiros, tornaria mais difícil a passagem para um tipo de sociedade moderna e urbana (Candido [1968] 2016: 364).

4 A estimativa é feita a partir do número de carros que entram no estacionamento e de pessoas que se conectam a rede wifi disponibilizada gratuitamente a partir de um cadastro.

Tentamos observar quem lida com a força de modo cordial. Os vigilantes não são instruídos por seus gestores de segurança a serem apenas simpáticos e amigáveis profissionais. Eles esperam que os vigilantes, contratados como orgânicos ou terceirizados, sejam cordiais, no sentido de Holanda. É pedido aos vigilantes que consigam manter viva a ambiguidade nas interações; que sejam tão amigáveis quanto ásperos ou mesmo desagradáveis, mas simulando intimidades que, precisamente pela ambiguidade gerada, são caracterizadas por serem intimidades violentas. Como veremos, a noção de abordagem social e outras facetas do trabalho vigilante, são centrais na execução cotidiana desta segurança tática cordial. No artigo mostraremos, num plano mais lato, que a violência urbana e o pretense ambiente comercial pacífico, criado como estando em suspenso em um contexto urbano considerado criminoso e violento, fazem parte desta modernidade da segurança traçada para grandes espaços comerciais fechados em São Paulo. A segurança-hospitalidade não é meramente uma resposta à violência urbana; é parte integrante dela.

Emergência da segurança cordial em São Paulo

O setor de segurança privada no Brasil estabeleceu-se a partir do aumento da proteção armada e blindada dos bancos nos anos 1970. Durante a ditadura militar, os bancos foram diversas vezes assaltados por movimentos armados de esquerda que buscavam autofinanciar sua resistência política (Lopes, 2011). No entanto, a grande expansão do setor ocorreu em São Paulo após a transição democrática, quando o Estado se mostrou incapaz de lidar com a explosão de criminalidade. Os governos eleitos continuaram a resistir à reforma do sistema de segurança pública e, embora com oscilações, nunca chegaram a reverter o funcionamento letal e o elevado nível de autonomia das polícias militares e civis de estado (Caldeira, 2001; Luiz Eduardo Soares, 2019). A construção de espaços murados por todo o lado, industriais, comerciais e residenciais, ofereceram aos paulistas a promessa da segurança (Caldeira, *idem*). A rua tornou-se o espaço do desconhecido e do inseguro. Em muitas regiões urbanas do estado, onde predominam condomínios residenciais fechados e loteamentos de casas baixas, os moradores referem-se a quem vive sem sistemas visíveis de governo patrimonial direto como estando “voltados para a rua”. Ou seja, em muitas cidades, o padrão de referência de vida urbana segura e relaxante passa a ser o condomínio com controle de acesso e algum aparato de segurança humana e/ou eletrônica.

A grande expansão do mercado de proteção privada deu-se também com o aumento exponencial da força de trabalho disponível. A legislação referente à terceirização no Brasil tem origem numa lei de 1974 que autorizou a contratação de serviços de vigilância patrimonial e de transporte de valores por estabelecimentos financeiros, contribuindo para legitimar uma prática que já era comum na área de serviços (Antunes, 2018: 164). A terceirização alimentou esta indústria praticamente presente nos mais diversos empreendimentos urbanos, sobretudo no estado de São Paulo. Mas nunca chegou a substituir a sua sombra: um imenso mercado de proteção com práticas de segurança e vigilância opacas de todo o tipo. Mas a influência do setor privado regulado na economia e na gestão governamental dos ambientes urbanos tornou-se em algumas décadas muito significativa. Em 2009, o número de vigilantes contratados pela indústria da segurança privada já superava o de policiais civis e militares em São Paulo (Sesvesp, 2012, p. 28) numa tendência de crescimento que durou pelo menos até 2015. Em 2016, havia 255.512 trabalhadores empregados nos serviços de vigilância e segurança privada no Sudeste e 520.514 no Brasil inteiro (FENAVIST, 2016: 29).

Hentschel e Berg (2010) propõem pensar em locais securitizados, tendo como exemplo Cape Town (África do Sul), identificando articulações entre governança e regulações privadas que visam tornar alguns espaços da cidade mais seguros, criando o que chamam de *bolhas de governança*. Mas as autoras deixam ausente da discussão a diferente distribuição das violências urbanas e o efeito-conforto que esses locais de governo da segurança produzem entre os consumidores, nomeadamente através do trabalho constante e cotidiano dos vigilantes. Estes operadores privados, geralmente terceirizados ou com contratos orgânicos precários, são os intermediários preferenciais dessa sensação de bem-estar. No caso, em São Paulo, talvez não tão claro em outras cidades do Brasil (De Moura, 2010, 2012), a vivência de espaços de residência e lazer considerados tranquilos e agradáveis, sobretudo para moradores de classe média, está diretamente vinculada à oferta de formas variadas de vigilância privada e controle de acesso.

Os vigilantes de shoppings convivem no seu trabalho com uma ambivalência estruturante, que é fruto do contexto onde trabalham. Por um lado, não lhes é possível usar os métodos ostensivos na segurança que seriam autorizados a policiais, mas não apenas por limites legais. Tais vigilantes têm de ser parte e não contra a criação da ideia de bolha de bem-estar. Por outro, tentar minimizar a presença de pessoas indesejadas e dirimir a frequente criminalidade destes espaços é um dos princípios de muitos shoppings de regiões centrais de São Paulo. Os vigilantes têm por missão manter o espaço

protegido de elementos que lembrem a desigualdade urbana e tragam para a bolha sinais de violência identificados com as ruas. Assim, os vigilantes contornam e por vezes abordam, silenciosamente, se não no ouvido, indigentes, menores pedintes e suspeitos, mesmo sem estes terem praticado nenhum ilícito. Este movimento vigilante não é espetacularizado como a violência policial observada em favelas ou em cargas policiais usadas em manifestações políticas. Pelo contrário, o movimento do vigilante é idealmente sutil. Assim, podemos definir a segurança-cordial como uma forma de segurança praticada em unidades comerciais, residenciais e outras que contém explicitamente elementos de simpatia e hospitalidade e elementos agonísticos não declarados e escondidos do público.

A teoria e planos da segurança-hospitalidade têm por base o objetivo de servir e agradar a clientes desejáveis. A segurança cordial seria o outro lado da moeda dessa hospitalidade: trata-se da atividade que afasta, com cuidado para não ser vista ou ouvida por todos, os indesejáveis do convívio dos hóspedes, nessa que é a festa do consumo seguro. A segurança-hospitalidade lida assim com uma violência diretamente relacionada às posições sociais de quem está implicado nas relações de interação locais. Ou seja, o problema não é que os vigilantes agem com preconceito; eles são autorizados a agir de acordo com um *conceito* de hospitalidade para uns e hostilidade cordial para outros, mais especificamente aqueles que não se conformam ao padrão comercial dos imóveis e seus consumidores. Diferente do que acontece na comercialização e segurança em condomínios residenciais, onde a afirmação do padrão de consumo pode bloquear na entrada moradores inelegíveis, faz parte da estratégia de venda dos shoppings se apresentarem como ambientes de consumo livres e sem restrição de acesso.

Certo dia cruzamos com o gestor de segurança do shopping que se mostrava muito nervoso. Ia para Brasília participar em uma comissão política onde tentaria demover os parlamentares de fazer passar uma lei que obrigaria os shoppings a ter detectores de metais para prevenção de riscos letais. Era seu lobby contra o lobby de outro grupo. Este gestor explicou-nos o dano comercial que tal normativa provocaria na hora do almoço, quando milhares de executivos apressados afluindo à praça de alimentação ficariam profundamente insatisfeitos, paralisados por catracas e sistemas de verificação. Um dos principais instrumentos que este gestor usa no shopping são planos de segurança, precisamente com o objetivo central de prevenir riscos em uma cidade considerada muito violenta. Mas, nos confessou, jamais teria a veleidade de fazer a segurança atingir no coração o centro desta atividade comercial: a compra e venda de bens e concluiu: “Tem que ter um equilíbrio entre estratégias de segurança e conforto”.

Abordagens sociais e cotidiano vigilante

Após vários meses de observação, perguntamos a Valter, supervisor que acompanhávamos na praça de alimentação, por que, na opinião dele, o número de pedintes no interior do shopping teria diminuído. Valter respondeu que foi devido aos procedimentos adotados no shopping e pela qualidade da orientação dada. Disse: “agora os vigilantes estão treinados a explicar aos pedintes que eles não podem entrar aqui. Agora eles já conseguem barrar a maioria dos pedintes no térreo”. Valter também comentou sobre como os vigilantes foram instruídos a não tocar fisicamente nos pedintes, especialmente em menores de idade. Os vigilantes chegam próximo fisicamente dos jovens e falam algo como: “Você de novo aqui; faltando na aula?!” Se o menor está na companhia dos pais, a mesma estratégia é usada: constranger a mãe por estar usando seus filhos para pedir, o que os impossibilitaria de frequentar a escola. Valter disse que esta abordagem acaba criando embaraço no menor e no cliente que escuta, pois este facilmente concordará com o vigilante que os menores devem estar na escola. Assim, a expulsão dos menores da vista dos consumidores dá-se sem recurso à coação física, poupando o cliente deste constrangimento. Segundo Valter e outros vigilantes, a tática de ameaçar chamar o conselho tutelar é muito frequente e também funciona para amedrontar os menores. Mais uma vez, esta não deve ser usada na frente de clientes (Caderno de campo dia 22: quinta-feira, 15/02/18).

Como evidencia a vinheta, apesar do shopping ser um espaço público, ele é também um investimento de privados, um lugar a fruir e, como tal, com regras de gestão que incluem uma forte dimensão de segurança presente nas mais detalhadas micro-interações. Indesejados, sejam estes pedintes ou potenciais criminosos, são permanentemente visados pelos vigilantes durante seus cotidianos de trabalho. Como descrito acima, o objetivo é dissuadi-los de entrar ou convencê-los a deixar o local. A interação física e o uso coercivo da força só podem ser utilizados em casos extremos, como reação a uma real agressão. Agir tendo em mente quem se deve dissuadir de usar o espaço e quem se deve servir no espaço é o segredo para a manutenção do contrato de trabalho dos vigilantes em shoppings. Num plano mais lato, o gestor de segurança do empreendimento, hoje um consultor de sucesso na área da segurança-hospitalidade, sentenciou: “A pior situação para nós, o que acabaria em um dia com décadas de sucesso do nosso projeto de negócio, seria descambar numa situação em que teríamos a polícia militar aqui dentro aos tiros”.

Em shoppings, só muito raramente os vigilantes se confrontam com situações de violência explícita. Segundo os vigilantes que conhecemos, no período de uma década aconteceram somente dois assaltos à mão armada no interior deste shopping. O primeiro foi em uma joalheria: um cliente percebeu que havia algo estranho e avisou a segurança do shopping. O “mão branca” (como se designam os policiais à paisana) que estava de serviço no dia, não dominava o movimento do shopping, e acabou deixando o ladrão

escapar após uma breve perseguição.⁵ O segundo caso foi bem sucedido. Ocorreu em uma loja de produtos eletrônicos. Uma vigilante viu dois homens descendo correndo na escada rolante e achou estranho. Foi avisada pelo gerente que ainda havia um bandido no estoque. Esta comunicou discretamente a central de monitoramento, que interditou de imediato o funcionamento das escadas rolantes. Este assalto mobilizou toda a equipe de vigilantes e supervisores. Quando o assaltante saiu da loja com uma sacola de mercadorias, percebeu que seus parceiros haviam fugido e que ele estava sendo perseguido por dois vigilantes e um supervisor. Conseguiu escapar para a garagem e sacar da arma, mas os vigilantes, armados, na garagem, já estavam preparados, com a polícia militar mobilizada do seu lado. O ladrão acabou se rendendo e foi encaminhado para a delegacia.

O uso de violência explícita por parte dos vigilantes é, neste espaço, visto como coisa do passado. A violência direta é associada a tendências militaristas da segurança privada dos anos 1980, que entraram em desuso e se consideram inadequadas à gestão

moderna dos empreendimentos⁶. O militarismo securitário afasta as vantagens comerciais e é deixado numa região limítrofe de trocas de favores com equipes de policiais. Quando há alguma ocorrência mais grave, como as que relatamos, o shopping contata a polícia e tem uma resposta rápida. Em troca, os supervisores já fornecem o caso “todo mastigado” aos policiais, como dizem, com relatórios escritos, testemunhas e o que mais for necessário. Assim, o shopping ganha com segurança e a polícia agradece o encaminhamento administrativo do seu trabalho. Além disso, tanto para o delegado de polícia da região quanto para o shopping, não há interesse em que haja crimes e muito menos a divulgação destes, pois isso mancha a imagem de ambos.

5 Hoje, o recurso a policiais à paisana não é mais usado nos shoppings desta administradora. Em outro shopping, ocorreu um assalto a uma joalheria, o policial aposentado reagiu e os bandidos acabaram baleando e matando o polícia na escada rolante. Em sua roupa foi encontrado um documento que provava que ele trabalhava para a joalheria, o que gerou uma imagem bastante negativa na mídia. Desde então os “mãos brancas” começaram a ser dispensados, se apostando em outro tipo de redes.

6 Nos meios da segurança privada, a transição para um modelo voltado cada vez mais para o conforto do cliente e menos para a demonstração ostensiva da força é identificada, no setor, como tendência para a *profissionalização*. Tal afirmação nos contextos analisados é polissêmica. Ela refere-se ao fato dos profissionais contratados pelo setor terem cada vez mais formação universitária e menos formação militar. Mas também se refere ao fato da medida de sucesso da segurança privada ser hoje mais a avaliação estatística (baseada em linguagem administrativa) e menos a eficácia no evitamento de um crime. Isto é, na noção de profissionalismo está impressa a transição de um pensamento de eficácia militar para um pensamento de eficácia econômica, embora ambos se mesquem permanentemente em imaginários e práticas. Afirmar-se enquanto um setor profissional tem o efeito de elevar o trabalho executado, antes visto como “trabalho sujo”, como nos referira alguns vigilantes. Dá ideia de existir uma gama de saberes acumulados transmutados em uma prática estandardizada (Hochschild, 2012). Neste contexto, ouvimos de diversos trabalhadores em todos os níveis da hierarquia dizendo que o vigilante a recrutar não é mais o “grandalhão”, mas sim aquele que “sabe conversar”.

Crimes de menor potencial ofensivo, como furtos a clientes, em lojas, na praça de alimentação ou em veículos, acontecem diariamente. No entanto, quando o furto tem um valor baixo (valor definido por cada loja), a maioria dos lojistas não faz o boletim de ocorrência, pois isso significa ficar sem um vendedor na loja por várias horas, gerando um gasto excessivo. Além disso, muitas vezes é preferível que os crimes que acontecem dentro do espaço não sejam conhecidos nem mesmo das polícias. Ao mesmo tempo, quem tem como alvo cometer crimes neste espaço enfrenta um fino controle vigilante. O fundamental nas estratégias adotadas é fazer uma propaganda negativa, isto é, mostrar ao “bandido” (assim nomeado e concebido como alguém preguiçoso) que cometer um crime naquele lugar será muito difícil. No linguajar da segurança privada, isso é explicado pelo “triângulo do crime”: o bandido comete um crime de acordo com sua motivação, sua técnica e a oportunidade. Um agente externo não pode alterar o conhecimento nem a vontade do sujeito de cometer um crime, mas ele pode dificultar a execução deste e reduzir a oportunidade. *Segurar as oportunidades* é o trabalho fim da vigilância em shopping. Assim, grande parte dos esforços são centrados em dissuadir as oportunidades para a execução de crimes neste espaço específico. Para tanto, através da observação das rotinas de trabalho vigilante, ressaltamos quatro táticas fundamentais desta forma de vigilância: a identificação do suspeito, a abordagem social ou enérgica, as armas morais e as armas de fogo.

A identificação de suspeitos não pode ser feita somente com base na aparência física da pessoa, pois isso seria um julgamento preconceituoso e pouco eficaz. Como nos disseram frequentemente, “há muita gente bem vestida que vem furtar no shopping”. Assim, os vigilantes são treinados para notar comportamentos suspeitos, tais como desviar o olhar do vigilante, olhar para o teto em busca de câmeras, ficar entrando e saindo de várias lojas sem comprar nada, segurar uma sacola de uma loja que não existe no shopping, usar as escadas em vez do elevador ou escada rolante. O vigilante precisa desenvolver uma “malícia”, nos falaram, “ele tem de pensar como o criminoso” e estar sempre atento aos seus sutis sinais. Tal malícia se desenvolve com o tempo de trabalho, conhecendo o shopping e seus clientes, observando o trabalho de outros vigilantes, participando das preleções diárias onde os supervisores compartilham histórias do crime. Ainda assim, a maioria dos suspeitos são pardos e negros, ou pessoas identificadas como vindas das “comunidades” e destoantes da população que frequenta um lugar voltado para o deleite das classes média e alta. Uma exceção a esta regra são os chamados

“tango lima”⁷, imigrantes da América Latina com aparência indígena. Como comentou um dos vigilantes mais antigos no shopping, “esse povo todo vem para o Brasil só para roubar. Com eles não tem erro, só um ou outro é a exceção” (Caderno de campo dia 6: terça-feira, 05/12/17).

Depois que um suspeito é reconhecido, o vigilante anuncia no rádio para que todos fiquem informados. O vigilante segue discretamente o suspeito, mantendo em torno de seis metros de distância. Como se trata de uma forma de comunicação não-verbal, o suspeito rapidamente percebe que está sendo seguido e vigiado, e esse é o objetivo. A perseguição acaba dissuadindo-o de cometer um crime. Quando o suspeito se revela ser um cliente do shopping, segui-lo não costuma trazer problemas, nos dizem. O cliente busca conforto e segurança e ao ver um vigilante nas imediações ele ficará com a impressão de que o shopping conta com bastante segurança, o que confere uma imagem positiva ao estabelecimento.

Em alguns casos de suspeita, o vigilante pode optar por fazer o que chamam de *abordagem social*. Por vezes é da própria central de monitoramento que surge a ordem, pelo rádio. Neste caso, o vigilante aproxima-se do suspeito de modo discreto e pergunta se ele está procurando alguma loja ou precisando de alguma informação, usando um tom respeitoso. Se o suspeito for um cliente, ele provavelmente ficará feliz com esta atenção. Se ele for um criminoso, vai perceber que a segurança percebeu suas intenções. E assim diminuíram as oportunidades. Durante a abordagem, o vigilante deve estar atento a sinais sutis nas respostas das pessoas, para confirmar se sua suspeita é fundada ou não. Isso irá determinar a continuidade ou interrupção da abordagem social.

Este tipo de abordagem é um procedimento interativo que envolve diversas táticas transversais visando evitar confrontos e conflitos visíveis e prevenir a espetacularização, filmagem e divulgação de conflitos que possam até convocar a presença da polícia. Os vigilantes usam a noção de abordagem social como parte do seu trabalho, mas também se referem a ele com certa ironia por saberem exatamente o que “social” quer dizer nestes casos. Abordagem social não engloba uma intervenção física ou armada; ela pressupõe uma competência relacional, isto é, uma força cordial. Ela é uma ação moralizadora preventiva e, portanto, transporta em si uma ameaça velada.

Caso haja certeza de que houve crime – porque o vigilante viu, ou um lojista avisou e pediu apoio da segurança, ou no caso de ser identificado por uma câmera – o vigilante pode fazer uma *abordagem mais enérgica*, como dizem, ilustrada na vinheta em baixo.

7 No alfabeto fonético tango é t e lima é l; t se refere a traços e l a latinos neste caso.

Uma das pesquisadoras perguntou a Manuel sobre como ele interpretou uma ocorrência em que foi avisado pelo rádio para fazer uma abordagem em um jovem negro na saída do shopping. Ele respondeu que não sabia nada, só que era uma suspeita de furto e como Gerson [supervisor] assinalou para ele fazer a abordagem, ele fez demonstrando que já sabia de tudo: “É assim que se ganha o mala [sinônimo de bandido na gíria profissional]”. Após alguma insistência nossa, ele exemplificou o modo como falou com o jovem: “Pela pessoa e atitude dela, você já sabe como tem que chegar e falar”. No caso, disse que foi enérgico. Chegou mandando o jovem encostar do lado, que queria conversar com ele por dois minutos. Depois disso, ele já foi gritando “te ganhei, te ganhei”, dizendo que sabia que ele havia furtado. Nesse momento, o jovem percebeu que “tinha perdido” e não tinha mais o que fazer. O vigilante mandou-o abrir a sacola e levantar a camisa. Como não encontrou nada, liberou-o, mas não sem deixar de fazer “uma prensa”: disse ao jovem que os vigilantes estavam de olho nele, tinham “sacado” ele, e não era para tentar furto no shopping. Ainda que ele não tenha encontrado nenhuma prova do furto na revista corporal, em nenhum momento Manuel ou Gerson admitiram que o jovem poderia ser inocente e que eles haviam cometido um erro. Continuamos conversando sobre as diversas coisas que poderiam ter ocorrido. Manuel prosseguiu: “Se eu tivesse achado algo na sacola, eu teria levado ele para uma salinha reservada e dado uma “prensa” nele. Não bater, porque bater em menor não pode de jeito nenhum que depois vish!”. Mas na salinha, a gente ameaça chamar a polícia, o conselho tutelar...” Manuel parou então para simular sua intervenção. Com uma voz bem alta e a cara fechada, ele gritava repetidamente “te ganhei”, “perdeu!”, segurando no rádio fingindo estar falando com um capitão ou um sargento. “O sargento vem te pegar!” “Nesta hora os jovens sempre começam a implorar para deixá-los ir embora e dizem que eles nunca mais vão voltar” (Caderno de campo dia 16, sexta-feira 22/12/17).

Quando uma abordagem é bem-sucedida, são usadas “armas morais”, como é dito, que visam constranger o criminoso a cometer crimes futuros. A forma de constrangimento varia muito de acordo com a situação e pessoa, mas esta é em geral feita num local isolado do shopping, longe do olhar de clientes que podem interferir e “apadrinhar o bandido”, como referem os vigilantes. Em casos mais graves (em geral, um furto de maior vulto), a polícia é chamada para levar o criminoso à Delegacia mais próxima.

Por fim, é importante mencionar que os vigilantes que ficam no interior do shopping não portam armas de fogo, pois entende-se que estas oferecem um grande risco aos clientes e, na linguagem do gestor, “não valem o custo-benefício”. No entanto, os vigilantes que ficam na área externa (garagem) estão armados e, como vimos no caso do furto receptado, são chamados em situações críticas para “dar apoio”. Assim, as armas de fogo são ausentes do olhar dos clientes, mas estão sempre disponíveis para situações mais ameaçadoras. Este não é um tema estabilizado pois, como confessou o gestor, já recebeu reclamações de clientes que gostariam de ver vigilantes armados nos corredores do shopping.

Quando colocado em perspectiva histórica, algumas narrativas circulam. Diz-se que o vigilante já foi conhecido como “B21”: bahiano de 21 anos, por exemplo. O termo se refere a jovens nordestinos que chegavam a São Paulo com pouca educação escolar mas que por saberem lutar e manejar armas eram integrados à área da vigilância. Conta-se

que até aos anos 1980 uma van passava pelo centro da capital recrutando estes jovens e conduzindo-os diretamente à empresa de segurança. A partir do final dos anos 1990, a cena começa a mudar e favorece-se cada vez mais um trabalhador que saiba manejar situações através da conversa e não apenas da força física. O setor começa a abrigar cada vez mais mulheres e pessoas com maior nível educacional. Apesar da legislação exigir somente o ensino fundamental I (quinto ano), é muito raro hoje encontrar um vigilante sem o ensino médio completo.

Apesar do uniforme preto, com um cap e o rádio aparecendo, a primeira impressão que o vigilante deve passar é de atenção e simpatia. Não é pouco comum para os vigilantes ouvir em preleções ou em encontros informais com superiores que 80% do seu trabalho é prestação de serviço ao cliente. Mesmo quando um cliente fica irritado e “perde a razão”, o vigilante deve continuar mantendo a calma e tratá-lo bem, buscando resolver o seu problema. Assim como Hochschild (2012) afirma que as aeromoças são usadas para vender uma boa imagem das companhias aéreas e seu principal dever é sorrir, no shopping o diferencial também é que o vigilante saiba tratar bem os clientes. Ambos são estimulados a pensar e atuar como marketing da empresa e se tornam verdadeiros símbolos do capitalismo. Deixar um cliente satisfeito fará com que ele volte a frequentar e consumir, o que garante o seu posto de trabalho. Na segurança em shoppings, como entre aeromoças, onde há intensa interação com pessoas e problemas, é demandado que o vigilante execute um trabalho emocional, definido por Hoschild como um:

(...) trabalho exige que os funcionários induzam ou suprimam os seus sentimentos para sustentar um semblante que produza o estado de espírito adequado nos demais – neste caso, a sensação de estar sendo cuidado em um espaço seguro e agradável. Este tipo de trabalho requer uma coordenação de mente e sentimento e se apoia em um campo da intimidade que tendemos a honrar, a considerar profundo e parte integral de nossas individualidades (Hochschild, 2012: 40)

Nos “80% do tempo”, os vigilantes estão realizando alguma função ligada à manutenção do shopping ou passando informação a pedido dos clientes. O “homem de segurança” deve andar pelo shopping e pensar “como se ele fosse um cliente, verificando irregularidades que possa causar desconforto”, nos disseram. São eles que recolhem papeis jogados no chão, avisam o pessoal da limpeza caso uma lixeira esteja cheia, pedem para casais adolescentes serem mais discretos nas demonstrações de amor, dão informações sobre a localização de lojas a clientes, verificam se o ar condicionado e as lâmpadas estão funcionando corretamente, acodem pessoas que passam mal, auxiliam pessoas a pagar o ticket de estacionamento nas máquinas, ajudam idosos ou pessoas com mobilidade reduzida, entre outras funções. Os vigilantes em shopping são

polivalentes: devem estar preparados sempre tanto para agir amigavelmente quanto com rispidez e audácia.

Vigilantes cordiais e a venda da sensação de segurança

O “cliente tem sempre razão”, ainda que isso resulte na humilhação do vigilante. No trecho a seguir vemos como são tratados clientes que descumprem as normas. Com estas pessoas de alto poder aquisitivo, não mais os indesejados pelo estabelecimento, também todo o cuidado é pouco:

Clientes com cachorros não podem entrar na praça de alimentação. A função do vigilante é avisá-los de que é proibido, mas ele, na prática, não pode fazer nada se o cliente se recusar a sair. Em nenhum momento, o vigilante usaria seguir um cliente com cachorro assim como ele segue um código 2 [suspeito] ou atormentá-lo até que ele saia do shopping como acontece com o código 22 [pedinte]. Ele simplesmente garante que o recado está dado. João [vigilante] contou que o cliente aceita e sai, mas 10 minutos inevitavelmente vai encontrar de novo o cliente passeando o cachorro. Quando o cliente vê o vigilante, ele tenta desviar. Um caso mais complicado com o qual João se deparou foi quando um cliente veio reclamar com havia uma pessoa com um cachorro na praça de alimentação e ele teve que informar o tal cliente que aquilo não era permitido. O cliente não quis ouvi-lo. Tudo o que ele pode fazer foi mostrar ao cliente uma placa fixada ao lado da praça de alimentação avisando a proibição de cães no local, pois uma placa assegura um tom de poder maior que a palavra de um vigilante. João concluiu: “Tá vendo a sinuca de bico?” (Caderno de Campo dia 9, domingo 10/12/17).

A invisibilização da violência com o indesejado e a espetacularização da simpatia com o cliente é o que define a cordialidade do vigilante. A cordialidade está muito distante da honra descrita pelo antropólogo Pitt-Rivers (2017), conquistada por mérito próprio e que assegura uma posição de destaque na sociedade; tampouco denota uma demonstração de graça, uma bondade inerente advinda do poder divino. A cordialidade é essa mescla de simpatia e violência, como uma forma estruturante de organizar as relações sociais em uma sociedade desigual (Buarque de Holanda, 2012).⁸

São Paulo é conhecida por ter uma violência velada, anônima (crime sem rosto) e grande parte do crime estar dominado por uma facção (o Primeiro Comando da Capital) e não várias em disputa, como em muitas outras capitais de estado do país (Feltran, 2018). É neste mesmo lugar que a transição da segurança privada para um modelo de segurança-hospitalidade ganha eco. Por um lado, o fantasma da desordem do PCC surge

⁸ Em 2016, o Brasil foi classificado no 99º lugar no Índice de Gini, estando entre os 10 piores países analisados neste ranking. Souza (2016) analisou os dados sobre a concentração de renda entre o 1% mais ricos com dados do imposto de renda. Os ricos brasileiros mantiveram uma fatia de 20% a 25% durante a maior parte da sua série histórica de 1926 a 2013, sendo o país mais desigual neste tipo de análise. O autor demonstra que ao longo do século XX e início do XXI, o Brasil manteve o mesmo nível de concentração de renda, enquanto países do Norte Global viram uma crescente tendência para a igualdade.

frequentemente em treinos sobre criminalidade violenta e tecnologias. Por outro, muitos dos gestores sublinham que quem merece a atenção dos vigilantes nos estabelecimentos comerciais são delinquentes de oportunidade. E é com esses que os clientes estão preocupados. A “profissionalização do setor” domina assim as discussões nos cursos de formação continuada oferecidos pela SESVESP (Sindicato das Empresas de Segurança Privada, Segurança Eletrônica e Cursos de Formação do Estado de São Paulo), também veiculada nos grandes congressos de segurança, a EXPOSEC (organizada pela ABESE- Associação Brasileira de Empresas de Segurança Eletrônica) e a ISC-International Security Conference and Exposition (organizada pela ABSEG-Associação Brasileira de Profissionais de Segurança).

Se em São Paulo este discurso é traçado a partir do interior dos empreendimentos, ao discutir o desenho da segurança privada nas Olimpíadas, Larkins (2018) mostra como no Rio de Janeiro, aos olhos dos consultores externos, os operadores em segurança brasileiros continuam a preferir modelos e práticas de segurança mais ostensivos e militaristas. Isto nos alerta para a necessidade de observar a relação entre o formato das criminalidades nas diferentes cidades e as diferentes táticas de segurança-hospitalidade que estão em jogo em diferentes contextos.

Para compreender melhor a importância de vender a sensação de segurança e não a segurança em si, precisamos lembrar que há uma distinção entre percepção e representação, sendo o medo do crime e a insegurança sentimentos subordinados aos valores da sociedade e não a resposta a um fato estatisticamente mensurável (CUNHA, DURÃO, 2011). Isso explica porque mesmo países em que as estatísticas de criminalidade não cresceram estão aumentando seus sistemas de segurança privada (CUBAS, 2005). Podemos dizer que se dá o estabelecimento de uma noção de “risco enquanto perigo” de pessoas e encontros que devem ser evitados e colocados à margem:

Saberes especializados foram coconstrutores dessa inflexão, a qual tende, em consequência, a desembocar menos numa intervenção transformadora junto de populações “em risco” – horizonte que regia o *ethos* modernista da maior parte do século passado – do que numa proteção face a populações que “representam um risco” (CUNHA e DURÃO 2011: 58).

Autores como Caldeira (2001) e Davis (2009) demonstraram que a criação de condomínios fechados e enclaves fortificados geram segregação social, induzindo a uma maior violência, revelando-se uma estratégia falha. Sabemos que os empreendimentos cercados por muros vieram para ficar e se ampliaram em novos e dinâmicos controles tecnológicos. O que gostaríamos de chamar a atenção é como a atuação cordial dos vigilantes é usada para suavizar a tensão e o medo vividos na cidade e no próprio interior

das bolhas de segurança. Assim, é eficaz para esse processo que cidadãos em risco social sejam vistos como perigo para os consumidores. Do ponto de vista de quem vende e compra a sensação de segurança, ir no shopping representa experimentar uma despreocupação momentânea com o crime e com todo o universo social que a ele é aludido. O vigilante, através de seu trabalho emocional, tem a função profissional de “humanizar” estas ilhas de consumo relaxado, sem nunca deixar de estar atento e preparado para lidar com todas as potenciais ameaças sociais.

Conclusão

O shopping é muitas vezes referido pelos seus funcionários como “uma cidade dentro da cidade” por sua dimensão, circulação de pessoas e diversidade. Sendo um espaço comercial teoricamente aberto a todos, são necessárias ferramentas não só para expulsar os indesejados como também para induzir nos frequentadores ideais seu desejo de frequentar estes espaços. Assim, a segurança ganha um papel central na formação da marca do empreendimento. Como bem disse um gerente de segurança privada em uma entrevista “a segurança é o mercado da sensibilidade”. Ou seja, o produto que a segurança privada oferece a seus clientes não é a ausência de crime e sim a sensação de segurança. Muitos vigilantes nos mostraram uma imensa quantidade de ilícitos que todos os dias acontecem, mas que são eficazmente escondidos dos olhos dos consumidores e públicos.

Esta consciência entre todos os trabalhadores da segurança privada (do vigilante ao dono da empresa) de que o seu produto é intangível e que o sucesso é medido pela aparente ausência do crime, faz com que o setor tenha bastante dificuldade em justificar seu serviço. No entanto, ao invés disso retraindo o mercado, vemos sua crescente expansão, atingindo um faturamento de R\$33,208 bilhões em 2014 contra R\$17.895 bilhões em 2010 no Brasil (Fenavist, 2016: 41). A segurança privada, na realidade, deixa de ser somente segurança e passa a abarcar a manutenção, a limpeza e a organização do empreendimento como um todo. Mais do que uma “virada estética” (Hentschel e Berg, 2010) ou uma “organização pseudo-estatal” (Garmany; Galdeano, 2017), a segurança privada assume a gestão dos espaços e relações sociais em que ela se encontra e torna-se, assim, uma aliada central do mercado imobiliário e do negócio das seguradoras – em suma, da gestão neoliberal das cidades globais.

A relação da segurança privada com o uso da força, na prática, está muito longe de ser simples. Não só a segurança privada oferece resistência a deixar-se regular por

instâncias externas (Lopes, 2014). Paradoxalmente, as práticas privadas da segurança oferecem mais espaços para redefinir e conter o uso da força do que as agências policiais. As abordagens teóricas que vêem a segurança privada como extensão do que falhou na segurança pública não levam em consideração nem as micropráticas cotidianas nem a sua possível influência sobre o que significa e como atuam os agentes da segurança pública.

Assim, pretendemos reforçar a defesa de Glück e Low (2017) da importância de pensar nos corpos sociais dos vigilantes como veículos da acumulação capitalista e como um espaço corporificado. No trabalho de campo desenvolvido num grande e representativo shopping paulista, notamos que os vigilantes assumem um papel moralizante nas relações da força – o que nos leva a crer, como defendemos, estar em experiência um estilo de vigilância cordial. A violência que caracteriza as relações sociais desiguais é escamoteada ou disfarçada com simpatia. É desse modo que o shopping se contrapõe ao ambiente temido da rua e oferece um modelo de segurança que se pretende exemplar.

A política de tolerância zero ao descuido adotada nestes ambientes baseia-se na ideia de que a mais sutil desordem (um ar condicionado desajustado ou um papel no chão) é um convite à criminalidade (Berg, 2010). Assim, na medida em que se transforma o vigilante em um responsável pela manutenção estética do espaço, a segurança privada vai se afirmando como elemento de proteção dos clientes face a todo o tipo de más influências. Durante a Exposec 2017, a maior feira de segurança privada e sistemas eletrônicos da América Latina, pudemos assistir a uma palestra na qual Roberto Costa explicou que é preciso *educar a toda a população para a segurança*.

Ouvimos o palestrante Roberto Costa no seminário “Segurança é estilo de vida”. Este defende que a partir do momento em que se começa a entender que adotar práticas de segurança cotidianas é uma chave para a qualidade de vida e não uma perda de tempo, investir em segurança passa a ser um prazer para o indivíduo. “Não podemos viver imaginando que somos Alice no país das maravilhas”, ele explica, “é um primitivismo delegar nossa segurança ao Estado”. Ele culpou a cultura judaico-cristã em que somos criados por valorizar excessivamente a solidariedade: “Apesar do ser humano ser realmente capaz de fazer coisas lindas, ele também é capaz de realizar os atos mais tenebrosos. Ao entender essa realidade, precisamos, como cidadãos, estar sempre desconfiados. A educação para a segurança, portanto, ensina aos indivíduos como tomar medidas preventivas que o levam a evitar situações de risco elevado”. Ele continuou falando da importância de estar atento aos sinais, que uma pessoa pode, por exemplo, perceber que está sendo seguida e atravessar a rua, entrar numa loja, gritar, etc. E caso aconteça de fato o crime, ela vai estar preparada para agir de cabeça fria e se render ao bandido sem fazer qualquer coisa que possa assustá-lo e desencadear um latrocínio (Caderno de campo: palestra “Segurança é estilo de vida” durante Exposec 2017).

Dada a opacidade de resultados para garantir eficácia na manutenção de baixos níveis de criminalidade, o sucesso da segurança-hospitalidade, em empreendimentos como os shoppings, é percebida pela afirmação discursiva e prática de contraste com a violência criminal e policial percebida na cidade. Desta forma, concluímos que a segurança privada se afirma e se representa como ator *didático*, aquele que visa ensinar a sociedade e o público que é possível viver com a sensação de segurança comercial em ambientes urbanos permanentemente ameaçadores. É neste contexto que deve ser lido o escândalo e indignação pública com o envolvimento de vigilantes nas mortes de jovens e do cachorro. A contradição fica exposta aos olhos do mundo e o preço a pagar pela segurança privada torna-se muito alto. Como aceitar que aqueles que são o *ex-libris* da sensação de segurança comercial, associada à hospitalidade, possam usar de mecanismos violentos (não cordiais) para exercício do seu serviço?

Referências:

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão. O novo proletariado de serviços na era digital*. São Paulo: Boitempo, 2018.

BERG, Julie. Seeing like private security: Evolving mentalities of public space protection in South Africa. *Criminology and Criminal Justice*, v 10, n 3, 2010.

CALDEIRA, Teresa. *City of Walls. Crime, Segregation, and Citizenship in São Paulo*. Berkeley: University of California Press, 2001.

CANDIDO, António. O Significado de Raízes do Brasil. In: MONTEIRO, Pedro Meira & SCHWARCZ, Lilia Moritz. *Sérgio Buarque de Holanda. Raízes do Brasil*. São Paulo: Companhia das Letras, 2016 [1968].

CLIFTON, Darrell. *Hospitality Security: Managing Security in Today's Hotel, Lodging, Entertainment, and Tourism Environment*. Boca Raton, CRC Press, Francis & Taylor Group, 2012.

CUBAS, Viviane de Oliveira. *Segurança Privada: A expansão dos serviços de proteção e vigilância em São Paulo*. São Paulo: Associação Editorial Humanitas, 2005.

CUNHA, Manuela Ivone; DURÃO, Susana. Os sentidos da segurança: Ambiguidades e reduções. *Etnográfica*, v 15, n 1, 2011. Disponível em <<https://journals.openedition.org/etnografica/790>>. Acesso em 22 maio 2019.

DAVIS, Mike. *Cidade de Quartzos: Escavando o futuro em Los Angeles*. São Paulo: Boitempo, 2009.

DE MOURA, Cristina Patriota, 2010, "Condomínios horizontais em Brasília: Elementos e composições", *Antropolítica*, Niterói, n. 28, 1 sem, p.47-68.

_____, *Condomínios no Brasil Central. Expansão Urbana e Antropologia*, Brasília: UNB, 2012.

FELTRAN, Gabriel, *Irmãos. Uma história do PCC*, São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

FENAVIST. V *ESSEG: Estudo do setor da segurança privada*. 2016. Disponível em <<http://www.fenavist.org.br/essegs>>. Acesso em 22 maio 2019.

GARMANY, Jeff; GALDEANO, Ana Paula. Critical Commentary: Crime, insecurity and corruption: Considering the growth of urban private security. *Urban Studies*, v 00, n 01, 2017.

GLÜCK, Zoltán; LOW, Setha. A sociospatial framework for the anthropology of security. *Anthropological Theory*, v 17, n 3, 2017.

HENTSCHEL, Christine; BERG, Julie. Policing South African Cities: Plural and Spatial Perspectives. In: Cools, Marc et al, *Police, Policing, Policy and the City in Europe*, The Hague, Eleven, 2010.

HOCHSCHILD, Arlie Russel. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press, 2012.

HOLANDA, Sergio Buarque de. *O Homem Cordial*. São Paulo: Penguin Classics, Companhia das Letras, 2012.

LARKINS, Erika Robb. Police, Security and Mega-event security in Rio de Janeiro. In: KARPIAC, Kevin G.; GARRIOT, William. *The Anthropology of Police*. London and New York: Routledge, 2018.

PITT-RIVERS, Julian. *From Hospitality to Grace: A Julian Pitt-Rivers Omnibus*. Chicago: Hau Books, 2017.

LOPES, Cleber da Silva, Como se vigia os vigilantes: o controle da Polícia Federal sobre a segurança privada. *Revista de Sociologia e Política* (UFPR. Impresso), v. 19, p. 99-121, 2011.

_____. "Assessing private security accountability: a study of Brazil", *Policing & Society*, v. 25, p. 1-22, 2014.

MEIRA, Pedro; SCHWARCZ, Lilia Moritz. *Sérgio Buarque de Holanda. Raízes do Brasil. Edição Crítica*. São Paulo: Companhia das Letras, 2016.

SESVESP. *I Estudo SESVESP sobre o segmento prestador de serviços de segurança privada*. 2012.

SOARES, Luiz Eduardo, *Desmilitarizar. Segurança pública e direitos humanos*, São Paulo: Boitempo Editorial, 2019.

SOUZA, Pedro Herculano Guimarães Ferreira. A desigualdade vista do topo: A concentração de renda entre os ricos no Brasil, 1926 – 2013. 2016. 377f. Tese (Doutorado em Sociologia) – Departamento de Sociologia, Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 2016.

YOEL, Mansfeld; PIZAM, Abraham. *Tourism, Security and Safety From Theory to Practice*. Burlington & Oxford: Elsevier Butterworth–Heinemann, 2006.