

EMPRESAS DE VIGILÂNCIA NO SISTEMA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL PRIVADA

Aryeverton Fortes de Oliveira
EMBRAPA

1 Introdução

Este trabalho trata de mecanismos de incentivo e controle estabelecidos por empresas de vigilância no sistema de prestação de serviços de segurança privada. A principal hipótese é que as empresas de vigilância contribuem para a eficiência na prestação de serviços por utilizarem ativamente instrumentos para monitorar a aptidão dos indivíduos e identificar atributos não observáveis diretamente, constituindo uma estrutura de governança que reduz custos de transação entre contratantes e indivíduos no sistema de prestação de serviços.

A análise considera a assimetria de informações como causa fundamental de ineficiência do mercado na condução de transações impessoais, justificando maiores investigações sobre os mecanismos criados pelas empresas para minimizar os danos criados por tal assimetria. O foco na assimetria de informações como causa de falhas do mercado advém do fato de serem alguns dos atributos dos trabalhadores, como honestidade e atenção, por exemplo, não diretamente observáveis mesmo depois de contratá-los.

O objetivo geral do estudo está em identificar como empresas privadas legalmente constituídas participam contribuem para a promoção da qualidade dos serviços prestados, justificando sua existência. Como objetivos específicos do estudo definem-se: determinar como podem ser interpretadas as interações dos agentes no sistema de prestação de serviços de segurança patrimonial privada, quando prevalece a assimetria de informações, distinguindo prestadores de serviços que atuam dentro da legalidade ou não; verificar se os mecanismos de sinalização, seleção, salário de eficiência e monitoramento são utilizados na promoção da prestação de serviços de segurança patrimonial por empresas que atuam dentro da legalidade; estabelecer grupamentos de empresas com características distintas quanto ao uso diferenciado dos mecanismos mencionados no item 2, afetando o gerenciamento dos recursos humanos para atendimento dos interesses específicos dos clientes. Paralelamente, o estudo visa aumentar a compreensão de problemas de emprego informal e da alta rotatividade da mão-de-obra, típicos do setor, que prejudicam trabalhadores, clientes e empresas prestadoras de serviços.

Busca-se estabelecer as características dos serviços de segurança patrimonial privada, o que auxilia na compreensão da relação entre esses e o setor público, e dos limites das atuações de ambos. Políticas públicas de segurança podem incorporar esses aspectos na definição dos mecanismos de regulação da atividade privada e explorar complementaridades entre os serviços, através da legislação e da fiscalização do setor. Os problemas causados pelo aumento da criminalidade e da insegurança, além da redução da oferta de serviços públicos para a defesa de propriedades, resultam na criação de demandas para a formulação de planos que integram análises dos serviços público e privado. Contudo, persiste uma lacuna na literatura nacional do ponto de vista das análises de transações nos mercados de segurança privada, no que este trabalho busca avançar.

O trabalho contribui para o entendimento dos motivos do avanço da terceirização e cria bases para analisar a eficiência das empresas que administram recursos humanos com baixa especificidade de ativos humanos, em tarefas de pequena complexidade, como os serviços de limpeza e conservação e de portaria. Oportunidades de aplicações da análise em outras áreas

podem surgir, com adaptações para a terceirização em serviços de engenharia, consultoria contábil e administrativa e de tecnologia da informação.

2 A Segurança Privada no Brasil

Um estudo da atividade de segurança privada compreende uma caracterização de seu contexto social e econômico e pelo desenvolvimento de conceitos e relações.

2.1 Características gerais de sistemas de segurança

A defesa dos indivíduos e propriedades decorre de um sistema organizado de serviços dos setores públicos e privados e de barreiras às invasões e agressões. O policiamento público atua nas ocorrências exercendo a força contra indivíduos e nas investigações policiais. Serviços de segurança privados incluem, de maneira geral, barreiras físicas, eletrônicas, equipamentos e recursos humanos para a defesa do patrimônio e dos interesses de proprietários, seguindo as normas e procedimentos por eles estabelecidos e dentro dos limites de seu direito de propriedade, conferindo um uso limitado da força nos crimes contra pessoas e patrimônios. Um sistema de segurança privadamente organizado tem por funcionalidade restringir, controlar e monitorar acessos a pessoas e patrimônios, em possível conexão com o sistema público.

2.1.1 A segurança eletrônica

Conforme Cubas (2002), a expansão da segurança eletrônica é beneficiada tanto pelo barateamento dos equipamentos quanto pela intensa evolução tecnológica neste tipo de serviço. A substituição de homens por máquinas, no entanto, é limitada pela necessidade de interação com visitantes e julgamento de ocorrências por trabalhadores. Ao analisar dados da Pesquisa Anual de Serviços, segundo Estudo (2004), a razão entre receita operacional líquida e pessoal ocupado - um indicador da produtividade setorial - cresce mais lentamente na segurança privada (6% em 2000 e 4% em 2001) que no agregado do setor de serviços não-financeiros (10% e 11% para 2000 e 2001), indicando uma substituição menos agressiva de homens por máquinas nessa atividade específica, relativamente ao total de serviços. Ao viabilizar o emprego de sistemas de monitoramento em lugar de restrições de acesso, a segurança eletrônica pode promover eficiência na vigilância sem implicar dispensa de empregados tão intensa quanto em outras atividades. Os órgãos que fiscalizam as atividades de empresas de segurança eletrônica devem atestar que essas não empregam vigilantes sem a habilitação e o cumprimento de normas estabelecidas pela lei n. 7.102/83 e atos normativos.

2.1.2 Caracterização do contexto social e econômico da segurança privada

Serviços de segurança configuram despesas indiretas para os contratantes, ou seja, geralmente podem ser caracterizados como um insumo que participa indiretamente dos processos de produção de bens e serviços, sem deixar, no entanto, de ser crucial para o desenvolvimento dos negócios e da sociedade. Cubas (2002) analisa os principais determinantes da expansão das empresas na cidade de São Paulo. A autora aponta o aumento da criminalidade, do medo e a incapacidade do Estado em resolver conflitos como os principais responsáveis pela expansão dos serviços privados. Seus argumentos, baseados em Christie (1998), apontaram que a estrutura familiar estabelece na sociedade uma defesa de interesses particulares em detrimento de interesses coletivos, e que o enfraquecimento da autoridade policial estaria levando ao emprego de recursos privados em moldes observados ao anterior surgimento do Estado moderno, detentor

do monopólio da violência e responsável por estabelecer uma estrutura organizacional capaz de firmar autoridade, controle e cumprimento da lei. Para Paixão (1991), o crescimento da segurança privada resultou da maior complexidade da organização policial, que cria uma série de procedimentos burocráticos e faz uso recorrente da força como um meio de controle, ao invés do consenso, reduzindo o apoio das comunidades ao seu trabalho.

2.1.3 O mercado de trabalho de segurança privada

Conforme Estudo (2004), o setor de segurança contribui bastante para a geração de empregos no Brasil. De acordo com o Departamento de Polícia Federal (DPF), citado nesse trabalho, no ano de 2003 encontravam-se em atividade cerca de 348,5 mil vigilantes em 2100 empresas de vigilância e transporte de valores. Tais números correspondem a uma média de 166 vigilantes por empresa, aos quais podem ser somados um corpo de funcionários administrativos, de cerca de 10% dos vigilantes, que eleva a média para cerca de 184 empregados por empresa.

Os dados de empregos formais são confirmados pela Pesquisa Anual de Serviços (PAS) do IBGE, para os anos de 1998 a 2001. Tomando empresas com 20 ou mais empregados, um subconjunto que exclui grande parte das empresas de investigação na atividade de “Investigação, Segurança e Transporte de Valores”, calculou-se uma média de 383 empregados por empresa em 2001, muito superior à média verificada no agregado de serviços não-financeiros, de 7,7 empregados, e de serviços prestados às empresas (atividades terceirizadas), de 13,2 empregados.

A clandestinidade de empresas e funcionários persiste como um aspecto marcante da atividade, para a qual surgem números expressivos e dificilmente verificáveis, como de que haveria no Brasil mais de 900 mil vigilantes atuando de maneira irregular, segundo Estudo (2004). A contratação de empresas e vigilantes clandestinos ocorre em função dos preços competitivos obtidos com o desrespeito à regulamentação e da desinformação dos contratantes de serviços sobre a situação do prestador perante órgãos de regulação.

2.1.3.1 Características dos vigilantes

Nota-se entre 1995 e 2001, 42,7% dos vigilantes tinha entre 30 e 39 anos, seguido pelo contingente com idade entre 25 e 29 anos (25,9%). No total, os dois grupos representavam 68,6% dos vigilantes, segundo dados da Relação Anual de Informações sociais (RAIS). Estes dados são coerentes com a distribuição das idades apresentada por Musumeci (1998) a partir da PNAD, que chama a atenção da pequena participação de menores de idade e indivíduos com idade superior a cinquenta anos. Na profissão de vigilante predomina a mão-de-obra do sexo masculino, como mostram os dados da RAIS de 1999 a 2001. O contingente do sexo masculino era, em média, de 97% do total registrado, mas com uma tendência de aumento de participação de guardetes, vigilantes do sexo feminino. Musumeci (1998), baseado nos dados da PNAD/IBGE, aponta que a atividade escapa dos tradicionais bolsões de subemprego domésticos e serviços pessoais, nos quais predominam a mão-de-obra feminina.

2.1.3.2 Características dos empregos gerados no setor de vigilância privada

A qualidade dos empregos é afetada pela rotatividade da mão-de-obra no setor, que medida como o mínimo entre admissões e demissões em um ano dividido pela mão-de-obra empregada ao final do período, a partir de dados da RAIS/MTE, fica em torno de 25% da mão-de-obra. Segundo Estudo (2004), a rotatividade tem origem em fatores distintos. Grande parte deveria ser atribuída a características de mercados regionais, que seriam em maior ou menor

graus ocupados por contratantes de serviços do setor público. Os contratos com este cliente podem não ser renovados e implicar na demissão de trabalhadores em larga escala. De acordo com Estudo (2004), há o interesse das empresas em evitar a geração de passivos trabalhistas, decorrentes de vínculos empregatícios prolongados, além de dificuldades de manutenção de contratos de prestação de serviços por longos períodos e de não demitir empregados quando de seu término. A qualidade da mão-de-obra também foi apontada como uma causa da rotatividade, que motiva a investigação sobre a influência da assimetria de informações na prestação dos serviços.

A Figura 1 mostra que entre 1999 e 2001 as contratações passaram de 95,7 mil para 101,3 mil. Porém, 81,7% dos admitidos em 1999 estavam na situação de reemprego e, em 2001, essa participação cresceu para 85,4%.

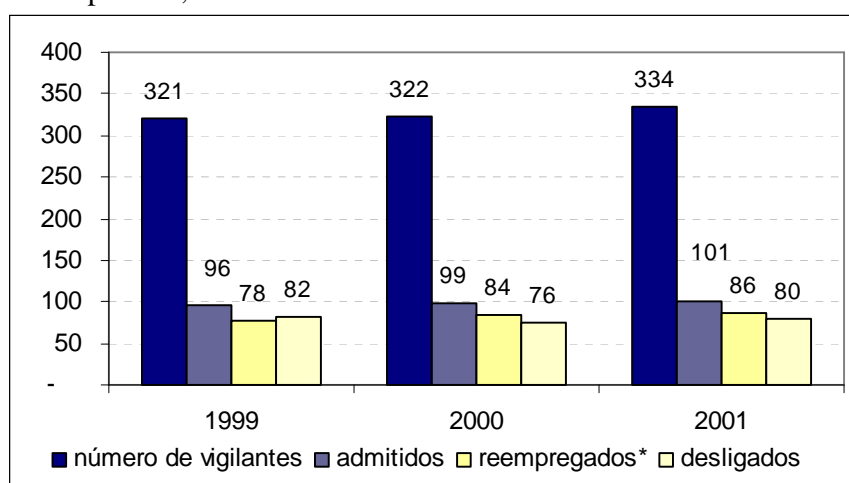


Figura 1 - Número total de vigilantes em atividade em empresas de segurança privada (em milhares)

Fonte: Brasil (1999–2001)

Para empresas de segurança privada os dados da RAIS/MTE mostram que demissões realizadas sem justa causa representaram cerca de 60% dos desligamentos ocorridos entre 1999 e 2001. O desligamento sem justa causa por iniciativa do trabalhador, era o segundo motivo mais freqüente de desligamento (cerca de 17%). Se for considerado que, em 2001, 45% dos demitidos tinham até um ano de vínculo empregatício e 18% menos de três meses, fica claro o freqüente desinteresse de uma das partes em manter a relação após um curto período de convivência. O tempo de emprego entre 1999 e 2001 era de no máximo 1,9 ano para 54% dos vigilantes e entre 2 e 4,9 anos para 30%.

2.1.3.3 Grau de instrução dos vigilantes

As contratações de vigilantes com escolaridade superior à exigida por lei, equivalente à 4ª série do ensino fundamental, têm acontecido com regularidade. O mercado de trabalho de mão-de-obra semi-qualificada, em particular, enfrenta problemas com a assimetria de informações, como discutiu Camargo (2002). O desemprego da mão-de-obra no Brasil, segundo o autor, é maior entre os trabalhadores com escolaridade entre 5 e 12 anos de estudo, faixa de escolaridade a que pertence a maioria dos vigilantes na atividade formal. Nessas circunstâncias, os atributos

individuais seriam bastante diferentes, sendo o diploma secundário um sinal pouco claro da qualidade individual.

Segundo Camargo (2002), além de muitas vezes contratarem pessoas sem as características desejadas, os empregadores não têm meios para ajustar as remunerações e/ou os benefícios para manter os trabalhadores nos postos de trabalho, pela dificuldade de monitorar o desempenho. Muitas empresas contratam por tentativa e erro, identificando atributos durante um período de experiência. A rotatividade da mão-de-obra também parece elevada para indivíduos com escolaridade intermediária, segundo informações da RAIS/MTE. Em determinados anos, como 1995, 2000 e 2001, pode-se identificar uma relação direta entre a escolaridade e a rotatividade dos vigilantes, como mostra a Tabela 1. A medida de rotatividade empregada é o mínimo entre contratações e desligamentos dividido pelo pessoal empregado no último dia do ano de referência

Tabela 1. Rotatividade da mão de obra por ano de escolaridade (%), 1995 a 2001

Ano	Analfabeto	4ª série incompleta	4ª série completa	8ª série incompleta	8ª série completa	2º grau incompleto	2º grau completo
1995	30%	32%	32%	32%	30%	35%	31%
1996	22%	27%	27%	29%	28%	31%	28%
1997	26%	19%	26%	27%	26%	27%	27%
1998	22%	22%	23%	24%	24%	27%	25%
1999	14%	21%	22%	27%	25%	25%	25%
2000	18%	19%	18%	24%	24%	26%	24%
2001	11%	14%	16%	24%	24%	25%	25%

Fonte: Brasil (1995 – 2001)

A rotatividade decresceu ao longo do tempo para todos os níveis de escolaridade, mas de maneira menos intensa para os níveis mais elevados. Essas reduções refletem um comportamento aparentemente pró-cíclico da rotatividade: o desaquecimento da economia na segunda metade da década de 1990, em conjunção com transformações nas relações de emprego com as novas tecnologias e processos produtivos, tornaria os indivíduos menos propensos a deixar postos de trabalho

Camargo (2002) e Gonzaga (2003) ressaltaram o papel das instituições no mercado de trabalho como um dos aspectos de maior influência na rotatividade dos trabalhadores. Desligamentos seriam afetados por incentivos específicos da justiça do trabalho, do código trabalhista e da legislação complementar, que, segundo esses autores, estariam repletos de ambigüidades. Criadas para servirem de barreiras às demissões, como apontou Gonzaga (2003), compensações excessivas tenderiam a incentivar o rompimento da relação de trabalho por iniciativa do empregado, segundo Camargo (2002). Estudo (2004) apontou que custos rescisórios são, em grande medida, os responsáveis pelo passivo trabalhista elevado das empresas, inclusive o passivo oculto que surge das prolongadas disputas judiciais nos fóruns trabalhistas, sendo a rotatividade responsável pela dificuldade em cumprir tais obrigações. Estimativas da Federação Nacional das Empresas de Vigilância e Transporte de Valores estabelecem que os encargos aumentam os gastos com pessoal em 82%.

2.1.3.4 Remuneração dos trabalhadores

Neri (2000) apresentou resultados que mostram como contratantes de trabalhadores informais também incorrem em custos de encargos sociais. Segundo o autor, isso ocorre porque a justiça do trabalho pode garantir aos trabalhadores informais o recebimento de benefícios legalmente constituídos, acrescidos de multas e reajustes. Muitos contratantes incluem no acordo informal um pagamento equivalente ao recolhimento de encargos, como o FGTS e o INSS, por exemplo, buscando evitar ações na justiça. Uma importante vantagem das empresas legalmente constituídas e autorizadas deve-se, justamente, à menor possibilidade de se envolverem em problemas judiciais.

Dados do Cadastro Central de Empresas, do IBGE, que referem-se ao total para o país no ano de 2001, permitem uma comparação das remunerações médias na atividade de investigação, vigilância e segurança com as remunerações em outras atividades destacando a importância do setor (Figura 2). Dividindo os valores anuais dos salários pelo número de assalariados, verifica-se que cerca de 56% dos assalariados recebeu uma remuneração anual inferior a R\$ 10 mil no período da análise. Observa-se, ainda, que o salário médio na atividade de investigação, vigilância e segurança, que é de R\$ 7,91 mil, foi superior ao pago a 40% dos assalariados.

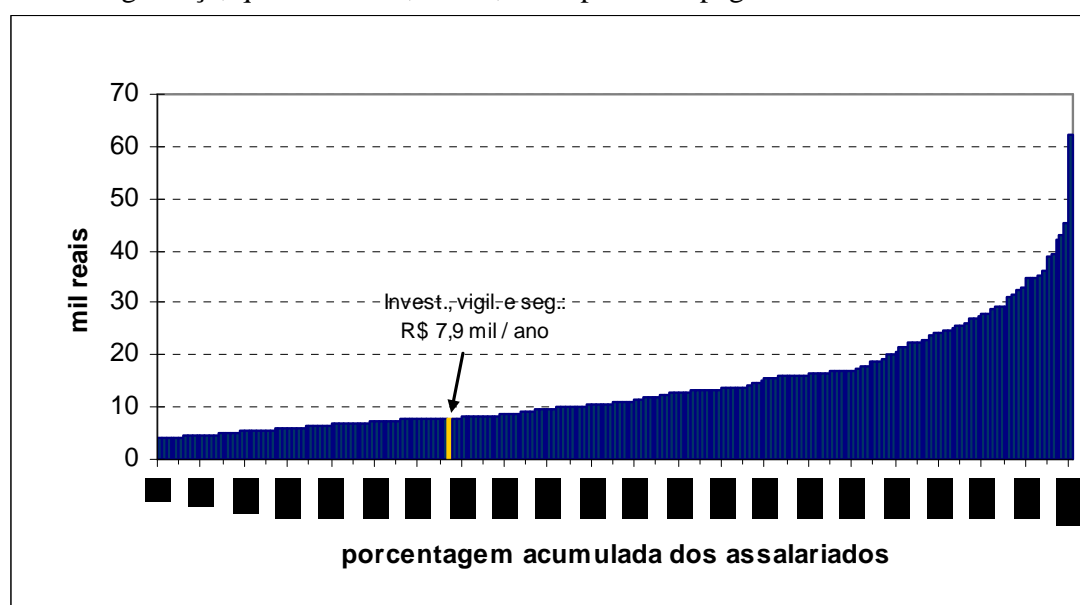


Figura 2 – Percentagem acumulada do total de vigilantes em atividade em empresas de segurança privada, por faixa salarial (R\$ 1.000,00) no Brasil, 2001

Fonte: IBGE (2001)

Entre os vigilantes que receberam na faixa de R\$ 7 mil a R\$ 9 mil por ano, estão trabalhadores com algum grau de treinamento ou qualificação, ligados às atividades agrícolas e de extração de minério; de agroindústrias; das indústrias gráfica, têxtil e metalúrgica; da construção civil; de atividades imobiliárias e aluguel de máquinas e equipamentos; do comércio atacadista e representação; dos serviços de instalação de máquinas e equipamentos e do transporte terrestre (CEMPRE/IBGE, 2001). Em 2001, o piso salarial da categoria atingia em 14 estados até dois salários mínimos, enquanto nos onze restantes ficava entre dois e três salários mínimos. Os pisos

variaram entre estados, assim como partes variáveis da remuneração referentes à compensação por risco de vida, e, por exemplo, a prêmios pela assiduidade, conforme Estudo (2004).

2.2 A segurança privada nos grandes centros urbanos

A expansão da segurança privada acompanha a evolução das mudanças na organização do espaço urbano, emergindo da busca de mecanismos eficientes de defesa dos direitos de propriedade por pessoas e pela coletividade. Caldeira (2000) destacou que o medo e as notícias de violência difundidos na coletividade estimulam a reação de indivíduos e grupos sociais no sentido de aumentar a defesa de sua propriedade com a restrição da interação e dos movimentos das pessoas, principalmente com o aumento das falhas das instituições em ordenar a convivência social. A autora expõe fatores sociais, institucionais e econômicos condutores dos processos, comuns e cada vez mais presentes, de fortificação das residências e de formação de condomínios e áreas de convivência social restrita.

A formação de condomínios e áreas residenciais acontece também fora do Brasil. Nelson (2000), mostrou o crescimento de moradias em áreas de cooperativas, associações e condomínios nos Estados Unidos. Segundo o autor, em 1970, cerca de 1% das moradias americanas eram localizadas em tais áreas, enquanto que em 1998, o número havia passado para cerca de 15%. A expansão da propriedade coletiva, que essas formas de organização representam, mostram uma verdadeira revolução na governança local dos recursos. O autor destaca, ainda, que cerca de 50% das novas unidades residenciais são construídas e vendidas como parte desses espaços coletivos, que delegam a organizações privadas cada vez mais a responsabilidade pela provisão de serviços coletivos como coleta de lixo, manutenção de áreas de recreação e segurança.

2.3 Regulamentação da atividade

De acordo com Cubas (2002), no Brasil os serviços de vigilância foram criados na década de 1960, a partir de firmas que prestavam serviços terceirizados de limpeza e portaria nos bancos. A disciplina legal da segurança privada começou em 1966, com os Decretos-Leis no.1.212 e no.1.216, que viabilizaram a contratação de empresas de segurança por bancos, conforme relatado por Conceição (2002). Segundo Cubas (2002), em 1969, foi decretada a lei no. 1.034, que estabeleceu claramente que os bancos deveriam contratar empresas especializadas na prestação dos serviços de segurança. Esta lei regulamentava a prestação de serviços terceirizados de segurança e colocava a necessidade de aprovação dos ocupantes de postos de trabalho pelo Departamento de Polícia Federal. Em 1983, O Decreto-Lei 1.034/69 foi revogado pela lei 7.102, que estabeleceu as normas para a constituição das empresas. Conforme Musumeci (1998) e Cubas (2002), a transferência de responsabilidade pelo controle e fiscalização da segurança privada da esfera estadual para a federal, retirando poder das Secretarias de Segurança Pública, ocorreu pelo interesse de um *lobby* que expressava as queixas dos empresários com relação aos entraves burocráticos específicos em cada Estado. A lei 7.102/83 deixou o controle e a fiscalização da segurança privada no Brasil ao encargo do Ministério da Justiça, até o ano de 1995, quando a lei 9.017 transferiu para o Departamento de Polícia Federal (DPF) a completa responsabilidade de regular o setor.

A transferência da competência para controlar e fiscalizar a segurança privada levou a direção geral do DPF a disciplinar seus procedimentos internos e a criar um setor específico de controle da segurança privada e uma série de superintendências regionais, as Delegacias de

Controle de Segurança Privada (DELESP)¹. Atualmente, o DPF é o órgão responsável pelo controle normativo, coordenação e fiscalização a regulação do setor, exercendo suas atividades sob a disciplina das leis nº 7.102 de 1983, 8.863 de 1994 e 9.017 de 1995; decretos 89.056 de 1983 e 1.592 de 1995; portarias 601 de 1986, 214 de 1989, 091 de 1992 e 1.129 de 1995, do Ministério da Justiça; portarias 992, 277, 891 e 836, do Departamento de Polícia Federal.

3 Revisão de literatura

A análise da segurança privada conduzida no presente estudo compreende as características e finalidades pretendidas para os serviços, das transações, das instituições e das estruturas de governança entre agentes no setor. Conceitos da Nova Economia Institucional (NEI) constituíram a base teórica selecionada para a compreensão de como ocorre a coordenação de agentes na cadeia de prestação de serviços, buscando entender como estruturas de governança distintas estabelecem mecanismos de controle, de incentivos e de adaptação para a condução de transações, dado um ambiente institucional e as características das transações realizadas.

3.1 Nova Economia Institucional – aspectos gerais

Conforme North (1990), a Nova Economia Institucional (NEI) auxilia a compreensão das instituições na economia, modificando a teoria neoclássica nos limites de sua visão sobre a condução eficiente de transações por mercados e firmas. O primeiro nível analítico da NEI está voltado para a análise de macroinstituições que estabelecem regras gerais, enquanto o segundo refere-se ao entendimento de microinstituições, as estruturas de governança, que determinam como as transações são efetivamente conduzidas. Visando integrar as correntes da NEI, distintas pelo foco nesses dois níveis analíticos, Williamson (1996) apresentou uma esquematização da NEI reproduzida na da Figura 3. Esta representação mostra as interações principais, representadas por setas sólidas, e as secundárias, empregando setas pontilhadas.

¹ DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL. **Serviços à comunidade:** empresas de segurança privada. <http://www.dpf.gov.br/> (04 nov. 2004)

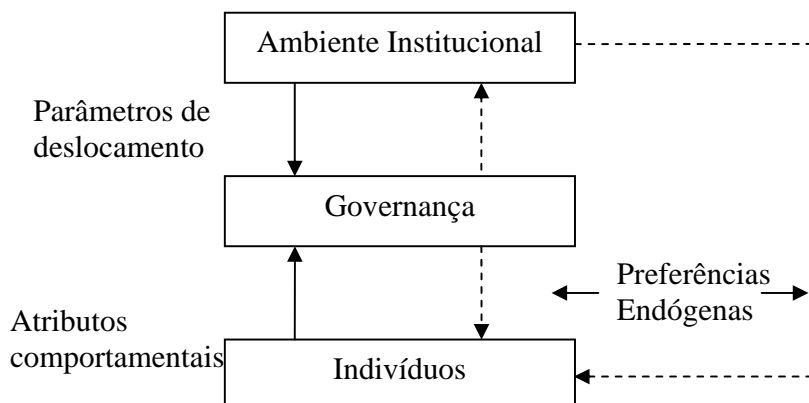


Figura 3 – Esquema de três níveis

Fonte: Williamson (1996)

No nível mais elevado da Figura 3 tem-se o ambiente institucional, que representa um conjunto de regras políticas, sociais e legais, que condicionam as atividades de produção, troca e distribuição de produtos. Mudanças no ambiente institucional modificam parâmetros de custos comparativos de diferentes estruturas de governança. North (1995) destacou essa função da NEI em compreender como, ao longo do tempo, se estabelecem as instituições econômicas e políticas capazes de reduzir os custos de transação.

No nível central da Figura 3 estão as estruturas de governança das transações, que vão dos extremos de transações impessoais, conduzidas pelos mercados, à forma hierárquica de transações integradas em processos produtivos das empresas.

Na base da Figura 3 tem-se os indivíduos, para os quais apresentam-se duas pressuposições comportamentais. O postulado de racionalidade limitada, proposto por Simon (1957), estabelece que os indivíduos conseguem vislumbrar parte dos aspectos de uma transação. A racionalidade limitada dos agentes, com distribuição assimétrica de informações, leva, inevitavelmente, ao surgimento de custos de transação e inviabiliza o estabelecimento de um contrato completo, que incorpore em suas cláusulas termos para a resolução de todos os conflitos ligados a contingências futuras. Milgrom e Roberts (1992) destacam dentre as causas da existência de contratos incompletos a impossibilidade de antever todas as circunstâncias futuras, os custos de mensurar e estabelecer termos contratuais detalhados, e a imprecisão da linguagem empregada nos contratos.

O segundo pressuposto adotado pela NEI sobre o comportamento dos indivíduos, é de um auto-interesse ávido, ou oportunismo forte. Nessa concepção, os indivíduos ocultam informações fundamentais por ocasião da elaboração de contratos e estabelecem termos desvantajosos, no que se conhece por oportunismo pré-contratual, além de não assegurarem o cumprimento dos termos acordados quando da efetivação das transações, no que se convencionou chamar de oportunismo pós-contratual.

Formas contratuais apresentadas por Williamson (1996) aparecem ligadas com estruturas de governança genéricas. Para o autor, contratos são desenhados com base em três formas de leis

contratuais: a clássica, a neoclássica, e a relacional. Na forma clássica, os contratos são construídos desprezando a identidade das partes, pois nenhuma relação de dependência é estabelecida entre essas, correspondendo a transações realizadas via mercado. Na forma neoclássica, os contratos são desenhados numa circunstância de dependência bilateral entre partes que mantêm um grau de autonomia, permitindo adaptações eficientes às circunstâncias não previstas. Os contratos do tipo neoclássico, segundo Williamson (1996), contemplam adaptações a distúrbios não antecipados, criam uma zona de tolerância dentro das quais “desalinhamentos” de interesses são absorvidos. A terceira forma de contrato refere-se à relacional, ligada com uma estrutura hierárquica de governança das transações. A capacidade adaptativa é ressaltada nesta forma de relação contratual, em que Williamson (1996), explica ser originada dos contratos de trabalho. Nesta forma contratual existe uma contínua negociação entre as partes, sem a interferência de uma terceira parte para arbitragem de disputas.

3.1.1 A Economia dos Custos de Transação

Os custos de transação dizem respeito aos custos de obtenção de informações sobre preços e qualidades dos produtos, custos de realizar barganhas, de elaborar contratos e monitorar desempenho, além de custos de proteger direitos de propriedade. A análise dos custos de transação oferece a oportunidade de explicar o surgimento das firmas, sendo o trabalho de Coase (1937) seminal neste sentido. Estendendo a análise de Coase (1937), Williamson (1985) estabeleceu os atributos básicos das transações que condicionariam a existência de diferentes estruturas de governança. Williamson (1985) analisa os custos de transação em dois grupos: os custos ex-ante, relacionados com a elaboração e negociação dos contratos e a procura e o conhecimento da outra parte contratante, e os custos ex-post, originados após a concretização do negócio, tais como o monitoramento das imposições contratuais, da resolução de conflitos que possam ocorrer e das readaptações que poderão ser necessárias.

3.2 Atributos das transações

Conforme Williamson (1996) descreve, as transações são cercadas de três atributos básicos: especificidade de ativos, frequência e incerteza. O primeiro atributo de uma transação refere-se à especificidade de ativos, que representa a dificuldade de alocar um ativo em uso alternativo sem redução substancial de seu valor produtivo, situação especialmente grave no caso de ruptura de uma relação contratual. Dentre os tipos de especificidades, Williamson (1996) identificou seis:

- a) Especificidade locacional, na qual ativos localizados proximamente criariam economias de transporte e armazenamento;
- b) Especificidade física, representada pela adequação de partes a um tipo de produto;
- c) Especificidade do ativo humano, que surge com o que se aprende fazendo em determinada atividade, tornando-se específico a ela;
- d) Especificidade de ativos dedicados, em que há dependência do investimento com o retorno em função de um cliente em particular;
- e) Especificidade temporal, que garante que a transação ocorra no espaço de tempo determinado;
- f) Especificidade de marca que ocorre quando há risco e capital envolvidos no uso das marcas.

O investimento em ativos específicos implica na disputa entre as partes pela repartição de uma quase-renda. Zylbersztajn (1995) acrescentou que existirão formas organizacionais melhor estruturadas na medida que os ativos são mais específicos, ou seja, associados a formas de

dependência bilateral. A relação de dependência entre as partes para o uso dos ativos específicos torna a transação necessariamente mais complexa e uma coordenação maior é exigida.

O segundo atributo de uma transação refere-se à incerteza. A impossibilidade de predição dos acontecimentos, conforme Masten (1991), torna mais complexa uma transação e dificulta a descrição completa e acurada as responsabilidades de cada uma das partes contratantes. A existência de incerteza tem impacto maior sobre formas híbridas de governança das transações, que dependem da elaboração de contratos para a salvaguarda de direitos no caso de contingências.

O terceiro atributo das transações é a frequência em que essas ocorrem, sendo esta de suma importância para estabelecer uma estrutura de controle sobre as transações. Como Farina et al. (1997) estabelecem, a repetição das transações permite a diluição dos custos de adoção de um mecanismo complexo por várias transações e possibilita a construção da reputação entre os agentes.

3.3 O ambiente institucional

Os custos de transação estão diretamente relacionados com o ambiente institucional, explicado de forma pioneira por Coase (1957), enquanto Coase (1960) mostrou que custos de transação interferem diretamente na alocação eficiente de recursos. Custos de transação têm influência direta sobre a evolução da economia e da sociedade, e instituições aprimorariam pontos-chaves para o crescimento de mercados e mudanças na produção com as novas tecnologias, segundo North (1995). O ambiente institucional reage às alterações de estruturas de governança de transações no longo prazo, sendo as alterações das macroinstituições cruciais para a promoção da competitividade de sistemas produtivos. A preocupação com o ambiente institucional está diretamente relacionada com o entendimento dos impactos de mudanças nas regras sobre o deslocamento de custos de governança de transações. Dentre as principais instituições, são apresentados os direitos de propriedade, a lei contratual e a reputação.

3.3.1 Direitos de propriedade

A regulamentação de atividades interfere na definição de direitos de propriedade, que segundo Eggertsson (1990), devem possuir três características essenciais: a primeira diz respeito ao direito de utilizar um ativo, inclusive transformá-lo fisicamente; a segunda refere-se ao direito de se apropriar da renda gerada por um ativo; a terceira versa sobre o direito de transferir o direito sobre a posse de um ativo. A discussão sobre a importância da propriedade privada é acompanhada de relatos sobre necessidade de criar meios para a preservação de direitos adquiridos, pois a incapacidade de evitar a expropriação eleva os custos de transação para todas as estruturas de governança.

3.3.1.1 Externalidades

Externalidades podem ser negativas, quando as ações de um agente causam prejuízos a terceiros outros, ou positivas, quando aos outros favorecem. A existência de mecanismos de segurança instalados em uma residência, por exemplo, pode desviar o interesse de praticantes de delitos para residências menos protegidas em uma vizinhança. Por outro lado, se o emprego de sistemas de segurança sofisticados é amplamente utilizado em uma vizinhança, uma casa sem tais recursos pode parecer tão protegida quanto, gerando externalidades positivas. A instalação de uma guarita em uma rua pode aumentar a segurança para proprietários que não financiaram a provisão do serviço, significando uma outra forma de externalidade positiva.

A existência de externalidades no policiamento é uma das principais razões para a regulamentação da atividade privada e a produção de serviços pelo Estado. O policiamento provido pelo setor público resolve parte do problema, atingindo indivíduos não defendidos pelo sistema privado. A regulamentação de atividades de investigação privada, por exemplo, pode ser fundamental para combater a invasão de privacidade.

3.3.1.2 Bens públicos, quase públicos e privados

Randall (1987) ressaltou que os mercados falham na provisão de bens públicos ou quase públicos devido à não-rivalidade e não-exclusividade no consumo desses. A não-rivalidade no consumo refere-se ao fato de a quantidade de um bem ou serviço não ser reduzida para a coletividade pelo consumo individual. A não-exclusividade refere-se à condição de o consumo de um bem não ser impedido a não ser a um alto custo. O financiamento da produção desses bens pode não ser viabilizado, devido ao efeito “carona”, como explica Randall (1987), em que os indivíduos esperam os demais realizarem esforços de produção tiram proveito do resultado. Stiglitz (1987) explicou que existe um *continuum* entre bens públicos puros e privados. Os bens públicos puros teriam custos de exclusão infinitos e não possuiriam rivalidade no consumo.

A intervenção do Estado pode ser válida para controlar o uso dos recursos na presença dos bens públicos, evitando que a ação individual degrade a propriedade coletiva sobremaneira.

Dentre serviços de segurança, o exemplo mais claro de bem público é a defesa nacional, um serviço que beneficia a todos os habitantes de um território. Ao estabelecer uma patrulha em uma localidade, o ingresso de um indivíduo adicional a ser protegido não reduz, até certo ponto, a disponibilidade do policiamento para os demais membros, caracterizando a não rivalidade. Quando oferecidos a um grupo de pessoas, os serviços de segurança privada também são oferecidos com certo grau de não-rivalidade.

Serviços de segurança são essenciais para assegurar a cobrança de ingressos em eventos, de pedágios em rodovias privadas, para garantir a qualidade do convívio em propriedades com áreas coletivas, como *shoppings centers*, clubes, prédios, condomínios, restaurantes e *campi* de universidades, dentre outros espaços frequentados pelo público. Shearing e Stenning (1992) apontaram como um dos motores do crescimento dos serviços privados a tendência de expansão de espaços de propriedade privada abertos ao público, um conceito que foi estendido por Kempa et al. (2004) para incorporar outras formas de espaços comunais.

As implicações das transformações nas relações de propriedade em termos de segregação social e exclusão que afloram de processos políticos e econômicos não são aprofundadas neste texto. Contudo, a expansão da segurança privada com as novas formas de propriedades é mais um reflexo que a responsável por tais distorções.

3.3.2 O efeito reputação

Farina et al. (1997) destacam que a repetição de transações possibilita a redução da assimetria de informações entre participantes de jogos, permitindo o conhecimento das idiosincrasias de partes e tornando o resultado de uma transação mais previsível. A reputação sobre um indivíduo é formada nesta interação, e por interferir em resultados de transações futuras, funciona como uma restrição ao oportunismo dos agentes. Segundo Machado (2002), a reputação aumenta a quantidade de informação disponível no instante da concretização da transação, servindo como uma garantia de que promessas sobre determinadas características do bem ou serviço transacionado são verificadas de maneira consistente ao longo do tempo. A reputação assume um papel especialmente importante no caso de bens de crença, ou seja, bens

cujos atributos de qualidade não podem ser observados mesmo depois de sua aquisição. A assimetria de informações, determinante da incerteza, e a frequência, são atributos necessários para que o efeito reputação seja representativo nas transações.

A reputação, como Machado (2002) ressalta, é formada através de um processo dinâmico, associado com investimentos na marca comercial, em certificados e em relações de longo prazo. Na transação de bens de alta qualidade com atributos não observáveis, a construção da reputação requer inicialmente que o produto seja comercializado com preços abaixo dos custos, devendo, no entanto, existir um preço prêmio que compense o investimento inicial. Riley (2001), argumenta que é mais barato sinalizar a qualidade produtos individuais sob a reputação das firmas. A presença de uma rede de comunicação entre agentes é essencial para garantir a difusão de informações sobre um indivíduo, como observam Milgrom e Roberts (1992).

3.3.3 Leis contratuais

Os termos de um contrato estão sujeitos a um regime contratual e a arbitragem de cortes, interferindo diretamente nos custos de governança. Especialmente no caso de formas híbridas, as leis contratuais têm um amplo efeito, reduzindo custos de transação quando interferem na possibilidade de comportamento oportunista dos agentes. Uma doutrina sobre regimes contratuais, como Williamson (1996) declara, não deve ser muito rígida, de forma a prejudicar a solução de disputas com eventos não antecipados, nem muito frouxa, ao ponto de prejudicar a aplicação de termos contratuais estabelecidos. A legislação mais clara pode reduzir a incerteza e tornar os custos de transação de formas híbridas menores, incentivando o investimento em ativos específicos.

3.4 Estruturas de governança

Como Machado (2002) explica, as formas de mercado, híbrida e hierárquica diferem com relação aos atributos de incentivo, controle e capacidade de adaptação. O controle representa o suporte necessário para a implementação de planos estratégicos, coleta de informações e avaliação de desempenho entre as partes. A adaptação representaria a capacidade de reação a perturbações no meio ambiente, existindo uma adaptação autônoma, via mercado e reagindo a mudanças nos preços, e uma adaptação cooperativa, em que mecanismos são criados para coordenar as ações dos agentes.

Tomando as estruturas de governança como variável endógena e como variáveis exógenas os atributos de incerteza, frequência e especificidade de ativos, o ambiente institucional e o comportamento individual de oportunismo e a racionalidade limitada, Williamson (1985) propôs que a estrutura de governança escolhida seria a minimizadora dos custos de transação. O atributo chave foi especificidade de ativos, que introduz a necessidade de adaptações às mudanças imprevistas quando eleva-se, tornando estruturas de governança com poderes de decisão maiores as mais capazes de proverem adaptações requeridas. Cada estrutura possui uma função custo particular:

$M=M(k, \theta)$, é o custo de governança via mercado.

$X=X(k, \theta)$, é o custo de governança via forma híbrida.

$H=H(k, \theta)$, é o custo para a governança hierárquica.

onde k a especificidade de ativos e θ representa um vetor de deslocamento sobre dos custos de governança, incorporando variáveis do ambiente institucional, da frequência e da incerteza nas transações.

Assumindo que: $M(0) < X(0) < H(0)$, têm-se que a um baixo nível de especificidade os mercados são mais eficientes que formas híbridas e essas mais eficientes que formas hierárquicas. Assumindo também que $M' > X' > H'$, têm-se em contrapartida que os mercados perdem eficiência para formas híbridas e hierárquicas com o crescimento da especificidade de ativos, que exige maior capacidade de adaptação cooperativa às situações imprevistas em acordos iniciais.

Vining e Globerman (1999) construíram uma estrutura analítica para análise dos processos de terceirização com base nos atributos das transações. Para os autores, a combinação de baixa especificidade de ativos com baixa complexidade dos produtos e serviços ou de atividades desenvolvidas em algum processo formariam a circunstância ideal para a terceirização. A terceirização nesses casos ofereceria um potencial para redução dos custos de produção dos bens e apresentaria pequenos custos de transação. As firmas que terceirizassem serviços conseguiriam especificar com clareza termos contratuais, com baixa incerteza sobre as características de preços e performance. As firmas enfrentariam pequenos problemas com o oportunismo pós-contratual, pois poderiam substituir facilmente prestadores de serviços devido à baixa especificidade de ativos.

3.5 O problema da assimetria de informações no mercado de trabalho

Os estudos do mercado de trabalho, como ressalta Eggertsson (1990), formam um campo separado dentro da teoria econômica em função da impossibilidade de separar os proprietários do trabalho de seu capital humano. Os problemas relacionados com o comportamento oportunista estariam presentes em todos os mercados, mas no caso do mercado de trabalho seriam relevantes porque os incentivos para trabalhar para terceiros tenderiam a ser fracos. Do ponto de vista do trabalhador, afirma o autor, a relação de emprego envolveria uma escolha multidimensional em torno de rendimentos, condições de trabalho, localização e outros fatores. Do ponto de vista da firma, o trabalho recebido teria dimensões relacionadas com a duração, a intensidade e a qualidade do esforço, resultando em custos elevados para mensurar e forçar o cumprimento dos contratos.

A assimetria de informações ocorre quando uma das partes envolvidas em uma transação possui informações relevantes que outra não possui, caso típico do mercado de trabalho, abrindo espaço para o comportamento oportunista pré ou pós-contratual. Teoricamente, poderia distorcer tanto as transações conduzidas pelo mercado que este simplesmente deixaria de existir. No Brasil, Camargo (2002) utilizou o modelo para explicar problemas no emprego de trabalhadores semi-qualificados e para revelar instituições no mercado de trabalho que perturbam a transmissão de informações.

Um volume considerável de transações econômicas, conforme Spence (1975), é realizado através de pessoas com informações imperfeitas e diferenciadas, tornando importantes para as transações as informações de natureza diferente das presentes nos preços. Os mercados, segundo o autor, envolveriam processos de classificação e adequação de produtos através de redes, sinalização e filtragem de informações não relacionadas com preços. Segundo Spence (1975), a principal distinção entre firmas e mercados é que as primeiras são estruturas hierárquicas e de decisão centralizada, que viabilizam os processos de gestão que melhor controlam a alocação de recursos, enquanto os mercados são estruturas descentralizadas que estimulam a eficiência através da competição.

O problema da assimetria de informações não impede que transações sejam realizadas, porque os empregadores buscam informações sobre os trabalhadores e esses tentam se

diferenciam dos demais participantes do mercado. Para superar as falhas de mercado existiriam os mecanismos de sinalização e a filtragem (*screening*). A importância do mecanismo de sinalização como meio de corrigir falhas de mercado na presença de informação assimétrica foi primeiramente proposta por Spence (1973), que introduziu na análise os efeitos da reputação do trabalhador.

Por outro lado, os departamentos de recursos humanos das empresas devem ser hábeis em conseguir diferenciar indivíduos. Do ponto de vista de quem toma iniciativa para obter informações, o processo de filtragem (*screening*) seria uma função dos departamentos de recursos humanos das empresas, como destacou Camargo (2002), que buscariam obter informações, de maneira custosa, sobre os atributos dos indivíduos. Este custo pode atingir tanto grandes empresas, que desperdiçariam recursos na busca de informações, quanto as menores, que não conseguiriam manter um departamento de recursos humanos adequado e que obteriam informações por tentativa e erro. Além do desemprego, que poderia aparecer no mercado de trabalho com informação assimétrica, uma alta rotatividade de mão-de-obra e um baixo incentivo para investimento em qualificação e treinamento, tanto por trabalhadores quanto por empresas.

Lazear (1995) mostra que as firmas realizam a filtragem dos trabalhadores adquirindo informações privadas sobre indivíduos. Este tipo de informação permite truncar uma distribuição de trabalhadores contratados, permitindo à firma reduzir a variância e aumentar a média da distribuição dos indivíduos pelo valor que esses adicionam ao processo produtivo da firma. O autor argumenta que indivíduos do sexo masculino possuem variância maior em vários tipos de medições de resultados, como testes de QI, de rendimentos recebidos, testes de performance, teste de proficiência em escrita, leitura e matemática.

Conforme Camargo (2002), as instituições no mercado de trabalho podem gerar incentivos que prejudicam os mecanismos de sinalização e, conseqüentemente, as relações de trabalho. Instituições comumente encontradas em países da América Latina, segundo Camargo (2002) estimulam demissões pelo pagamento de indenizações, o que induz à rotatividade da mão-de-obra e diminui a transparência do mercado de trabalho.

Incentivos na prestação de serviços de segurança é tratada seguindo a idéia do salário de eficiência. Nesta abordagem inverte-se a relação de causalidade entre a produtividade e o salário do trabalhador. Segundo Milgrom e Roberts (1992), salários de eficiência seriam empregados em lugar de pagamentos de incentivos se esses fossem inviabilizados tanto em função de o empregado não transmitir sinais claros de suas características quanto por não existirem meios objetivos de avaliação da performance do trabalhador. Além deste fato, os autores sustentam que esta prática evitaria o problema do oportunismo do empregador em distorcer avaliações de performance e prejudicar os empregados, além de reduzir o problema da seleção adversa.

De acordo com Katz (1986), os altos salários ajudariam na redução da rotatividade, estimulariam a produtividade, preveniriam ações coletivas, atrairiam bons trabalhadores, melhorariam o trabalho de equipe e o sentimento de lealdade pela firma. O autor indica que modelos nesta linha podem explicar o desemprego involuntário, a segmentação no mercado de trabalho e os diferenciais de salários entre firmas e entre indústrias, para trabalhadores com características produtivas semelhantes. O desemprego aumenta o custo de oportunidade do posto de trabalho, criando incentivos para o trabalhador manter-se ocupado, como aponta Stiglitz (1974), gerando uma postura de luta para preservar seu posto de trabalho. A redução da negligência no trabalho e a luta para manter alta sua produtividade fariam com que o trabalhador produzisse mais, aumentando o lucro do empregador.

Milgrom e Roberts (1992) ressaltam a abordagem em um grupo de questões relacionadas com a provisão de incentivos adequados aos indivíduos, capazes de promoverem eficiência e os interesses das firmas. Milgrom e Roberts (1992) apresentam uma simplificação do modelo de Shapiro e Stiglitz (1984) de salário de eficiência, que expressa a formulação relacionada com o incentivo do comportamento honesto, especialmente importante em organizações como um corpo policial. A primeira pressuposição nesta formulação é que o único meio para disciplinar o comportamento dos empregados seria a demissão. O trabalhador tende a evitar a demissão e garantir um excedente econômico quanto maior fosse a expectativa de que a relação de trabalho seria prolongada. Além desta atuação direta das firmas, os autores assinalam que o conjunto de relações sociais pode tornar imprescindível a boa reputação de um trabalhador na obtenção de rendimentos. Trabalhadores com reputação negativa entre empregadores poderiam ter as possibilidades de remuneração alternativa substancialmente reduzidas por deixarem de ser reempregados na empresa atual e nas empresas que façam parte do grupo de relações sociais do empregador.

Como observam Milgrom e Roberts (1992), esta representação não implicaria que considerações sobre ética e moralidade não interferiram diretamente nas decisões dos trabalhadores de comportarem-se de maneira honesta ou não.

3.6 A expansão da segurança privada

Antes da organização do policiamento público, ao longo da história, os recursos privados promoveram a segurança das propriedades e dos indivíduos, como afirma Forst (2000). Segundo o autor, a organização do policiamento por indivíduos e grupos está diretamente relacionada com a eficiência da segurança provida pelo policiamento público que, dentre outras causas, diminuiu pelo distanciamento entre a polícia e a comunidade protegida. O autor atribui à especialização e a profissionalização do corpo policial o motivo deste distanciamento. Apesar de contribuir parcialmente para a eficiência na prestação de serviços, a especialização e a profissionalização das forças policiais seria responsável por um clima de arrogância e superioridade da força policial sobre os cidadãos comuns, criando bases para um comportamento agressivo e insensível aos apelos populares.

A resposta privada para a incapacidade da polícia pública atender efetivamente às demandas com o aumento da criminalidade, bem como a dificuldade de organização e envolvimento de comunidades para a promoção da segurança, deixariam abertas as oportunidades para organização de recursos físicos e humanos pela iniciativa privada. Como Forst (2000) indica, o florescimento da segurança privada complementaria o policiamento público na provisão de serviços especializados, sendo que sua expansão ocorreria tanto pelo emprego individual quanto pela criação privada de espaços e serviços para uso coletivo. Bayley e Shearing (2001) afirmam que o policiamento está sendo reconstruído em termos globais.

4 Material e métodos

Este capítulo descreve a fonte de dados utilizada na condução deste estudo e apresenta os métodos propostos para a sua análise.

4.1 Fonte de dados

Na composição desta pesquisa foram utilizados dados de um questionário, que aborda aspectos importantes do perfil de empresas de segurança privada relacionados à política de

remuneração e à contratação de vigilantes. Os detalhes do questionário podem ser encontrados em Oliveira (2004).

Segundo os dados da PNAD (2002), verifica-se que o estado de São Paulo é o que concentra um maior percentual, de 27%, seguido pelo Rio de Janeiro, com 13%. A presente pesquisa restringe-se à cidade de São Paulo, considerando-se o elevado percentual da categoria no estado, e por se tratar de importante centro econômico e populacional, com sérios problemas de segurança, que levam ao emprego intensivo de segurança privada.

4.2 Procedimento de aplicação do questionário

Inicialmente, realizou-se um pré-teste com oito empresas, que foram entrevistadas na EXPOSEC - INTERNATIONAL SECURITY FAIR, uma feira voltada ao setor de segurança privada realizada no Centro de Exposições Imigrantes em São Paulo, de 18/5/2004 a 20/5/2004. Esse pré-teste ajudou a identificar a necessidade de ajustes no questionário formulado, particularmente para eliminar redundâncias e melhor contemplar os objetivos da pesquisa.

Optou-se por obter amostra aleatória probabilística, composta por 30 empresas. O procedimento de amostragem permitiria que as características da região escolhida para análise fossem reveladas, sendo importante destacar, no entanto, que se gera a possibilidade de ocorrer um viés proveniente da falta de resposta, conforme relatado por Pino & Caser (1984). Em função da disponibilidade da pessoa a ser entrevistada, optou-se por realizar entrevistas pessoais. O universo pesquisado compreende 237 empresas na cidade de São Paulo, ligadas à prestação de serviços de segurança patrimonial. Foram realizadas dezoito visitas a empresas de segurança privada, sendo descartada uma resposta porque a empresa, embora autorizada a exercer a atividade de segurança patrimonial, possuía vigilantes com e função somente na sua própria instalação, sendo o restante dos trabalhadores voltados ao transporte de valores.

4.3 Análise de Correspondência

De acordo com Greenacre (1984) e Hair *et al.* (1995), esta técnica aplica-se com sucesso para o entendimento das relações entre as variáveis através de mapas, ou seja, com enfoque mais geométrico do que estatístico. Hair *et al.* (1995) acrescentam que a análise de correspondência destina-se à análise de dados com respostas categóricas, ou seja, que não são medidas em termos quantitativos, que sejam agrupados conforme sua alta correlação. A partir desse agrupamento pode-se reduzir no número de variáveis do modelo.

As variáveis propostas para este estudo possuem as características relacionadas a essa técnica. Adicionalmente, como o questionário foi formulado de forma a agregar mais de duas categorias em cada variável, procede-se de forma indicada por Crivisqui (1993), utilizando a Análise Fatorial de Correspondência Múltipla (AFCM).

Para estruturar a análise de correspondência torna-se necessário definir três componentes: indivíduos, variáveis e suas modalidades. De acordo com Escofier & Pagès (1992), esses elementos podem ser representados através da Tabela de Burt, conforme apresentada no Quadro 2, através do número de indivíduos para cada variável e modalidade. Essa tabela caracteriza-se por incluir, em sua diagonal, a frequência de cada modalidade para J variáveis e por ser simétrica. Apenas as variáveis principais (ativas) são utilizadas na análise. Algumas variáveis coletadas foram excluídas dos cálculos e não influenciam nos resultados. Conforme Benzécri (1992), essas variáveis complementares podem ser representadas graficamente e auxiliarem na interpretação dos resultados.

A representação espacial das informações é realizada através de coordenadas em linha e em coluna, conforme Crivisqui & Batista (1998, p.27 e 37), utilizando a distância euclidiana de

qui-quadrado, denominada Bénzecri, para ponderar a localização dos pontos. Esses pontos são conhecidos como perfis em linha e em coluna. De acordo com Crivisqui (1993), a partir desses perfis os dados qualitativos são transformados em fatores, quantitativos, que são, por sua vez, representados nos eixos fatoriais por suas coordenadas. O plano fatorial é composto por dois eixos, que representam fatores determinantes de padrões de respostas entre as empresas de segurança privada. Além da determinação do comportamento geral das empresas em respostas individuais, esta abordagem pode auxiliar na identificação de perfis das empresas ligados com as variações de respostas.

Há vários trabalhos que aplicaram a análise de correspondência fatorial para realizar agrupamento de empresas, como por exemplo, Anefalos (1999), Nogueira (2003) e Sherafat (2002), permitindo identificar padrões comuns entre diversas empresas participantes de um mercado.

Neste estudo optou-se por conjugar esse método com a análise de conglomerados, para que se obtivesse classificação mais criteriosa das empresas de segurança privada. A análise considera a medida adequada para distinguir grupos e o algoritmo computacional para obter a melhor escolha. Além de ser empregada na análise de correspondência, a distância euclidiana também pode ser utilizada como medida para agrupar indivíduos, neste caso, empresas segundo características comportamentais comuns. Por conterem variâncias e covariâncias da amostra em sua fórmula, de acordo com Dillon & Goldstein (1984), essas medidas de similaridade são indicadas para auxiliar nessa análise multivariada de conglomerados.

Crivisqui (1998) ressalta que há possibilidade de se iniciar a análise com a classificação hierárquica, incorporando as informações da análise de correspondência, para obter o número de grupos mais adequado, e, posteriormente, empregar a não-hierárquica para compor cada um deles. O agrupamento de empresas no presente estudo serve na identificação dos perfis dos empresários, com possíveis diferenças entre si.

5 Resultados

Neste capítulo são analisados os resultados da aplicação do questionário em empresas de vigilância patrimonial, interpretando as respostas com o marco teórico da Nova Economia Institucional. Resultados detalhados podem ser vistos em Oliveira (2004). Busca-se esclarecer como estruturas de governança interferem sobre incentivos e mecanismos de controle no sistema de prestação de serviços. A discussão que prossegue reflete a necessidade de analisar transações de contratação de vigilantes intermediadas ou não por empresas de segurança privada e o papel da regulação do Estado na atividade.

5.1 Estruturas de governança na prestação de serviços de vigilância patrimonial privada

A capacidade para promover a qualidade e reduzir preços dos serviços de vigilância patrimonial é diferenciada entre estruturas de governança de transações. Com relação ao Departamento de Polícia Federal (DPF), órgão de regulação da atividade, existe um conjunto de empresas e vigilantes não autorizados e que não cumprem regras específicas da atividade, o que estimula a análise da subdivisão entre serviços legal e ilegalmente constituídos.

5.2 O mercado de prestação de serviços de vigilância irregular

Esta seção apresenta uma formulação das estruturas de governança atuando no ramo clandestino da atividade de vigilância, seguindo opiniões emitidas pelos entrevistados em

empresas regulares. Embora o grupo amostrado crie um viés na pesquisa preferiu-se apresentar as análises pela consistência de opiniões.

Os entrevistados reclamam do descumprimento de normas como maneira de reduzir custos, como no treinamento, pagamento de pisos salariais de acordos coletivos e recolhimento das obrigações trabalhistas e tributárias. Nas pequenas empresas, os entrevistados ressentem-se da má conduta de outros participantes do mercado, que levanta a suspeita de que o comprometimento com trabalhadores e clientes é menor em pequenas empresas, tornando-os menos atrativos para melhores clientes e trabalhadores.

Os entrevistados queixaram-se do desvio de função, com a contratação de porteiros para funções de vigilantes. A aplicação da legislação, segundo esses, é essencial para diferenciar trabalhadores dos segmentos clandestinos e regulares. Os trabalhadores contratados, ao receberem baixas remunerações, são pouco incentivados a não se comportarem de maneira oportunista. Ademais, o monitoramento de seu comportamento não inclui a supervisão especializada de profissionais de empresas de segurança, ficando ao encargo apenas dos contratantes, o que aumenta o espaço para problemas de risco moral. Ações oportunistas dos vigilantes podem implicar em prejuízos ao patrimônio defendido e na responsabilização dos contratantes em problemas criminais, cíveis, administrativos e fiscais. A responsabilidade criminal pode ocorrer pelo exercício de atividade para a qual está impedido por decisão administrativa e até mesmo o porte ilegal de armas.

Práticas clandestinas depõem contra a atividade regular a medida que o público não percebe as diferenças de atuação e generaliza a má reputação para os prestadores de serviços regulares. É comum no patrulhamento de ruas o uso de etiquetagem em carros, de uniformes, de giroflex e de rádios, por exemplo, que confundem os contratantes.

Segundo os entrevistados, empresas formalmente constituídas, como as de serviços portaria, que usam o sistema SIMPLES desviam a função dos trabalhadores para tirarem proveito de menor carga tributária e não pagarem remunerações com base nos pisos salariais da categoria, além de cumprirem exigências de pagamentos de taxas na emissão de alvarás de funcionamento e nas vistorias.

5.3 Atividade regular de segurança privada

A regulamentação dos serviços estabelece padrões mínimos de treinamento e de comportamento, mas nos espaços privados também as determinações específicas de proprietários interferem nas normas e procedimentos de segurança, para a adequação do trabalhador às características do sistema de segurança privada. Em função dos requisitos de atributos individuais, grande parte do trabalho das empresas está em estabelecer processos adequados de seleção de trabalhadores. Para lidar com o problema de oportunismo pós-contratual, os esquemas de incentivos e monitoramento também devem ser analisados na cadeia de serviços. Entre a contratação direta e a contratação de terceiros, importa também distinguir a necessidade de adaptação requerida das estruturas de governança distintas.

5.3.1 Contratação de vigilantes para uso próprio (serviços orgânicos)

Empresas orgânicas representam, atualmente, uma pequena parcela do emprego regular de vigilantes, constituídas principalmente quando o contratante final tem demandas específicas que justificam a administração direta dos trabalhadores. Devem assumir custos administrativos e envolverem-se em atividades não relacionadas com sua atividade fim. O treinamento e a reciclagem nesta circunstância têm que ser bastante específicos, como afirmam os entrevistados,

para justificar a incorporação da atividade aos processos da empresa. Esta especificidade mais elevada justifica a forma hierárquica como estrutura de governança adequada para a condução das transações. O monitoramento direto dos trabalhadores, sem interferência de um prestador de serviços, confere à empresa a possibilidade de ajustar seu comportamento com maior liberdade, indicando que a capacidade adaptativa da estrutura de governança é maior. No caso da forma híbrida, discutida a seguir, é costumeiro acontecer um conflito entre os interesses de prestadores de serviços e clientes com relação às atividades de vigilantes, diminuindo o poder de adaptação cooperativa às novas circunstâncias.

Entrevistados afirmaram também que as empresas orgânicas são em número reduzido devido à cobrança de taxas para vistoria e expedição de alvarás pelo Departamento de Polícia Federal. A substituição de trabalhadores em uma empresa orgânica implicaria demissões e custos de rescisão de contratos de trabalho, principalmente pela multa do fundo de garantia e o aviso prévio, além dos custos de procura e seleção de outro vigilante.

5.3.2 Contratação de empresas de segurança privada

Seguindo os argumentos de Vining e Globerman (1999), na ótica da análise de custos de transação, para a terceirização ser um caminho recomendável devem-se ter como atributos a combinação de baixa especificidade de ativos com baixa complexidade dos produtos, serviços ou atividades envolvidas. No caso dos serviços de vigilância patrimonial, o treinamento pode tornar mais específico o capital humano contratado, mas boa parte deste treinamento inclui conhecimentos gerais. A especificidade no caso da terceirização não deve ser tão alta como no caso anterior. A clareza das atividades, que chegam a ser padronizadas em manuais de normas e procedimentos, preenche o segundo requisito para a terceirização bem sucedida. A menor especificidade implica dependência mais fraca entre as partes envolvidas nas transações, com rompimentos de relações provocando pequenos danos aos envolvidos.

Dentre os custos de transação, os custos de negociação de termos contratuais são relativamente baixos, existindo contratos bem estabelecidos e padronizados entre empresas de segurança e clientes, como entrevistados revelaram. O custo de procura de trabalhadores tende a ser menor para trabalhadores nesta atividade, sendo determinante para a capacidade de atrair bons empregados o fato das firmas cumprirem obrigações trabalhistas. Nas entrevistas afirmou-se que os candidatos procuram informações sobre o cumprimento de prazos previstos para pagamentos, sobre o recolhimento de encargos, sobre a concessão de benefícios e sobre as possibilidades trabalho remunerado com horas extras. Como as firmas intermedeiam o vigilante e um grande número de clientes, os custos de procura por empregos e de participação dos processos de seleção são menores para trabalhadores. Onze das dezessete empresas visitadas formam bancos de dados para convocação posterior de vigilantes, classificando os candidatos por região em que moram, para minimizar custos com transporte.

As transações entre os agentes no mercado de serviços são frequentes e podem ser rompidas unilateralmente, sendo grande o número de participantes. Esta alta frequência de transações torna importante a reputação dos prestadores de serviços na continuidade das transações e expansão do número de clientes, principalmente para consolidar marcas e aumentar a credibilidade dos anúncios da empresa.

A maioria dos entrevistados apontou a marca consolidada como um fator importante para estimular clientes a contratarem seus serviços. O uso de uniformes serve como um meio importante de divulgar a marca da empresa, pois acompanha uma demonstração, através da postura do vigilante, da qualidade do serviço prestado. A indicação de outros clientes também é

uma forma comum de ampliar o número de tomadores de serviços, fortalecendo a idéia de que o sucesso da empresa depende diretamente de sua reputação.

O preço dos serviços oferecidos foi considerado por alguns prestadores como pouco ou mais ou menos importante para promover negócios. Apenas em três empresas afirmou-se que preços praticados eram superiores aos observados no mercado, com contratos diferenciados de prestação de serviços, ou seja, oferecendo uma contrapartida de maior qualidade na supervisão, no treinamento e no perfil do vigilante, por exemplo.

Todos consideraram que o cumprimento de manual de normas e procedimentos, a aparência do vigilante, a supervisão contínua e o uso de uniformes como muito importantes para a melhoria da reputação da empresa. A presença do vigilante uniformizado leva à inibição das ameaças às propriedades e pessoas. A baixa substituição dos vigilantes nos postos de trabalho foi apontada por 12 empresas como muito importante para melhorar sua reputação. Isto revela que experiência com clientes e boa qualidade dos serviços são fundamentais na construção da reputação da empresa.

As empresas de segurança podem alterar a alocação de vigilantes com facilidade, o que garante a adequação do interesse dos trabalhadores aos interesses dos clientes. Quatorze dos dezessete entrevistados afirmaram que pedidos de substituição dos trabalhadores costumam implicar na alocação dos indivíduos em postos juntos a outros clientes, não sua demissão.

Os entrevistados apontam também para a substituição programada de vigilantes como um recurso utilizado pelos clientes para evitar a criação de vínculos entre vigilantes e trabalhadores da empresa tomadora de serviços, que os tornariam coniventes com pequenas infrações ou má conduta de trabalhadores. Este tipo de pedido de alteração do ocupante de um posto de trabalho revela o quão importante pode o papel da empresa de recolocação do vigilante, evitando custos de procura de novo emprego para o trabalhador e custos de demissão e admissão para o tomador de serviços.

Dentre os entrevistados, a escolaridade do vigilante é apontada como fator importante pela maioria dos prestadores de serviços. Cursos de formação e reciclagem também são apontados como importantes para a promoção da qualidade dos serviços, contribuindo substancialmente para a formação dos trabalhadores.

A informação sobre a estabilidade dos funcionários nos postos de trabalho mantidos pela empresa é importante para tornar a firma atrativa para trabalhadores, reduzindo o problema de seleção adversa na contratação. Os entrevistados enfatizaram também a importância do monitoramento e incentivos na prestação de serviços de qualidade.

5.4 Monitoramento do trabalhador

Treze dos entrevistados consideraram ser pouco ou não importante o impacto dos salários elevados em relação ao mercado sobre a necessidade de supervisão dos trabalhadores. Entrevistados acreditam que os salários elevados em relação às alternativas que os trabalhadores possuíam no mercado tornariam esses mais eficientes e reduziriam a rotatividade, corroborando as implicações da adoção de uma estratégia de salário de eficiência nas empresas.

Os entrevistados afirmam que é comum ocorrer uma forte vinculação do trabalhador com o cliente. Uma das maiores queixas com relação a esta fixação do trabalhador no posto de trabalho refere-se ao efeito sobre sua disciplina. O empregado passa a não seguir normas e procedimentos estabelecidos pela empresa prestadora de serviços, como o uso adequado do uniforme ou o tratamento impessoal no local de trabalho. Alegam que o vigilante passa a contar com o apoio do cliente e por este passa a ser protegido na quebra das normas e procedimentos.

Este efeito reflete um problema de menor capacidade de adaptação cooperativa na forma híbrida do arranjo institucional.

5.5 Remuneração de trabalhadores e eficiência

Avaliações e supervisores e clientes influenciariam muito mais nas decisões de rompimento da relação trabalhista que na alteração de salários dos trabalhadores.

Como estabelecido em acordo coletivo da categoria, os empregados nas mesmas funções possuem direito à isonomia nos rendimentos, podendo ser motivos de disputas judiciais os descumprimentos deste termo. Manter a uniformidade nos pagamentos para indivíduos com as mesmas funções auxilia no incentivo ao trabalho de equipe, afirmam entrevistados. A uniformidade no pagamento mantida pelos empresários, pela dificuldade de mensurar os resultados diferenciados do trabalho, e a remuneração maior relativamente às profissões correlatas, indica a prática do salário de eficiência como principal incentivo ao comportamento adequado do trabalhador. Alguns afirmaram que o patamar de remuneração, que variou entre R\$ 681,65 e R\$ 1.500,00, incluindo horas extras, determina a vinculação do trabalhador com a empresa. Afirmaram também que muitos dos vigilantes originam-se de atividade na indústria que expulsaram mão-de-obra, ingressando na profissão em busca de remunerações maiores que ocupações alternativas no setor de serviços.

Em escalas de trabalho de doze horas por trinta e seis de folga, a remuneração do vigilante fica bastante reduzida, e a insatisfação tende a forçar desligamentos. Horas extraordinárias são consideradas como muito importantes por quase todos entrevistados.

Em dezesseis empresas a remuneração básica de trabalhadores é igual ao piso salarial da categoria, firmado em acordo coletivo de trabalho, mas este piso é maior que o de atividades correlatas de portaria, por exemplo. Indivíduos com melhor remuneração na empresa que no mercado de trabalho apresentam menor rotatividade que os demais. Entrevistados alegaram que contratar vigilantes com remuneração inferior, principalmente se já houverem trabalhado na função, tende a causar de grande insatisfação do trabalhador.

5.6 Promoção da qualidade dos serviços

Escolaridade, supervisão constante, e remuneração igual à de outros indivíduos com a mesma função são importantes para promover a qualidade dos serviços, acreditam os entrevistados. Cursos de formação e reciclagem de vigilantes são ressaltados como importantes na promoção da qualidade da mão-de-obra, além do treinamento específico para o posto de trabalho.

Para reduzir a rotatividade dos trabalhadores, os entrevistados acreditam serem muito importantes o bom relacionamento entre cliente e vigilante, o pagamento de horas extras e escalas de trabalho apropriadas essas horas, a concessão de benefícios, um grande número de clientes para assegurar uma colocação do trabalhador em algum posto. Os planos de carreira praticamente não existem na atividade, sendo que as ascensões ocorrem geralmente para a função de líder de equipe ou para o transporte de valores, no caso de a empresa exercer também esta atividade. A assiduidade não costuma ser premiada, mas faltas e atrasos costumam ser punidos.

Apontam também para a importância do respeito ao trabalhador como um meio de promoção da relação de trabalho, o que nem sempre acontece nas empresas, como afirmam alguns dos entrevistados. Alguns demonstraram esta forte preocupação porque os empregados da atividade seriam originados de postos de trabalho que deixaram de existir em atividades industriais, que o trabalhador considerava ser sua colocação profissional adequada. A maioria dos

entrevistados afirma que os vigilantes procuram postos de trabalho que, além de uma remuneração razoável e respeito aos direitos trabalhistas, os livrem do problema da rotatividade e do subemprego no mercado de trabalho. A boa reputação da empresa no mercado de prestação de serviços contribui também para transmitir confiança ao trabalhador de que seu emprego será mantido, com implicação imediata sobre o valor percebido para o fluxo de remunerações futuras. Como a reputação estende-se para todo o mercado, ela funciona diretamente para a atração de bons trabalhadores e minimiza o problema da seleção adversa.

5.7 Recrutamento e admissão

A admissão de trabalhadores foi destacada entre os empresários como um processo crítico. Por ser uma profissão na qual a mão-de-obra do sexo masculino predomina, a filtragem de trabalhadores pode trazer um ganho de informação significativo em termos de eliminação de indivíduos com fortes desvios de comportamento. Os empresários mostraram-se preocupados em mapear cuidadosamente as características dos candidatos, com o emprego intenso de exames psicotécnicos e de questionários padronizados para as entrevistas com candidatos, envolvendo uma equipe especializada no recrutamento.

A estabilidade profissional do trabalhador em uma empresa reconhecida no mercado constitui um importante diferenciador da mão-de-obra. Referências de outros trabalhadores e empresas onde trabalhou são bastante consideradas no processo de admissão, existindo em geral uma pequena rede de relacionamentos que transmite informações entre empresários e revela a reputação dos trabalhadores.

A aparência do trabalhador também foi apontada como um critério importante na seleção. A capacidade de comunicação, por sua vez, tem importância limitada porque em muitos postos de trabalho requerem indivíduos com características justamente contrárias a esta.

Uma prática em algumas empresas consiste na investigação social, em que visitas ocorrem no local de residência do trabalhador e perguntas sobre seu comportamento são dirigidas a familiares, amigos e vizinhos. Entre as empresas, o uso deste recurso pareceu ser limitado, muito embora seja considerado muito eficaz. Constatou-se que existem empresas especializadas na investigação do passado do trabalhador, que procuram informações sobre a conduta em locais de trabalhos anteriores e de moradia. A escolaridade superior ao ensino fundamental foi apontada como importante para a promoção da qualidade dos serviços, destacando a tendência de emprego de trabalhadores com escolaridade secundária.

A importância da filtragem de trabalhadores aparece no fato de as firmas, mesmo que menos da metade, sete, acreditarem que as entrevistas são mais importantes para avaliar a qualidade dos trabalhadores que o período de experiência, sendo a contratação errada causa de problemas graves, como o abalo da relação com os clientes e custos com o processo rescisório.

A maioria das empresas adota uma política de não recontratar trabalhadores, o que funciona como um incentivo à lealdade. Uma das empresas terceiriza o processo de seleção de trabalhadores, prática incomum porque esta é uma das principais funções assumidas pelas empresas de segurança privada. A contratação via candidatos que buscam a empresa por iniciativa própria, a consulta a funcionários e a divulgação ampla de abertura de processos seletivos é bastante comum. A consulta a cursos de formação não é comum, mas algumas empresas o fazem quando se tratam de bons cursos de formação.

5.7.1 Desligamento de trabalhadores

A causa mais freqüente para o desligamento é o fim do contrato de prestação de serviços, situação na qual as empresas vêm forçadas a demitir seus funcionários por não haverem postos suficientes para alocar todos os trabalhadores. Erros graves, como dormir em trabalho, reprovação do trabalhador por clientes e supervisores seriam a segunda causa de desligamentos, indicando falhas no comportamento dos vigilantes. Incentivos institucionais, como a busca por indenizações na justiça do trabalho e o interesse em usufruir o seguro desemprego, que faria o empregado provocar sua demissão, não são apontados como muito relevantes na maioria das empresas. A busca por outras carreiras e remunerações melhores, não adaptação a turnos de trabalho e exigências de esforço físico dos postos não aparecem como causas importantes para desligamentos. A remuneração foi considerada como razoável em algumas entrevistas, afirmando o entrevistado que o histórico de empregos dos vigilantes mostra que esses, muitas vezes, trabalham em ocupações com remunerações menores que a da atividade.

5.8 Análise de correspondência e de cluster aplicadas à análise de resultados

A análise de correspondência foi adotada para reduzir o número de variáveis qualitativas (total de 79) e transformá-las em fatores (variáveis quantitativas) para proceder ao agrupamento das empresas que possuíssem características homogêneas por meio da análise de cluster. Dois eixos fatoriais foram suficientes para explicar o comportamento observado das variáveis, o que resultou na criação de um plano fatorial, mostrado na Figura 4.

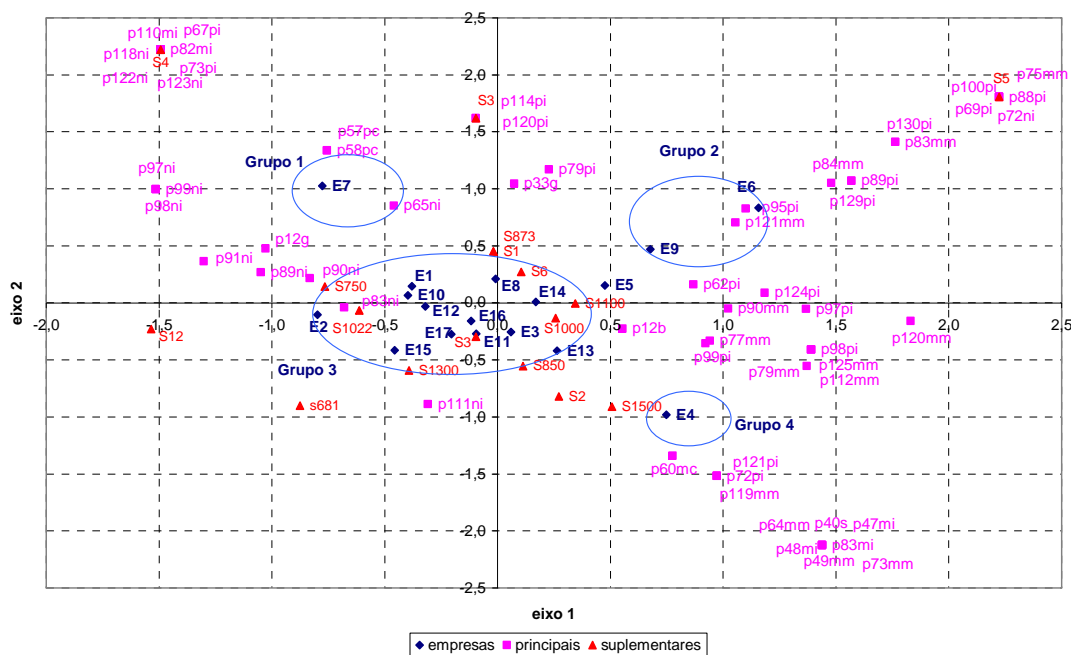


Figura 4 - Plano fatorial relacionando variáveis e observações

O primeiro grupo encontrado refere-se a uma empresa com características atípicas. É um prestador de serviços voltado para o setor público, sendo que o entrevistado desconsidera a investigação social, aparência física do indivíduo, sua capacidade de comunicação, indicações de funcionários e de outras empresas como indicadores importantes para a contratação. A empresa terceiriza a seleção de candidatos, uma das funções básicas na atividade de segurança privada.

Pelo fato de atender o setor público, principalmente, a empresa prioriza mais o preço que a qualidade dos serviços, o que explicaria este resultado. A rotatividade da mão-de-obra é bastante elevada, com iniciativas de desligamento partindo dos trabalhadores, não havendo grande dificuldade de substituição dos desligados inclusive pelo porte da empresa, com mais de 2000 funcionários.

Afirmou-se na entrevista que a mão-de-obra empregada origina-se em grande parte de classes sociais com escolaridade e renda baixas, sendo observado, pelos registros nas carteiras de trabalho, que a ocupação de vigilante ainda oferece remuneração melhor que experiências anteriores de trabalho. Por outro lado, o entrevistado afirmou que muitos dos admitidos são originados de ocupações na indústria que passaram por redução de postos de trabalho, migrando para a profissão de vigilante porque a remuneração é maior que em ocupações com exigências de esforço similares, como porteiros e trabalhadores de serviços de conservação. Na entrevista ficou claro que trabalhadores com este perfil tendem a não se orgulhar da profissão, desligando-se frequentemente da empresa na busca de ocupações em outras atividades.

No segundo grupo, destacam-se duas empresas (E6 e E9) que acreditam serem os preços dos serviços oferecidos pouco importantes para estimular clientes a lhes contratar. Afirmam que seus preços costumam estar acima dos praticados no mercado, sendo que na empresa E9 o entrevistado afirma ser comum a assinatura de contratos de prestação de serviços com vantagens financeiras oferecidas pelo cliente, permitindo, nesses casos, que a remuneração básica do vigilante seja maior que o piso da categoria. Na empresa E9, no entanto, o entrevistado afirma que a rotatividade de trabalhadores estaria em torno de 2% ao mês, enquanto na empresa E6 o entrevistado afirma que a rotatividade estaria em torno de 8%. Acreditam serem seus funcionários melhor avaliados durante o período de experiência que durante o processo de seleção, considerando também que o fim contrato de prestação de serviços, a busca de outras oportunidades de trabalho, o estímulo dado pelo seguro desemprego e o interesse do funcionário em sacar o fundo de garantia são causas mais importantes de desligamentos dos funcionários que em outras empresas. A rotatividade de trabalhadores não é considerada uma fonte de insegurança por parte do cliente para essas empresas, que atendem condomínios e indústrias principalmente. Um dos entrevistados manifestou a idéia de que o vigilante não é leal à empresa, por uma visão pejorativa da profissão, que a empresa busca mudar.

O terceiro e maior grupo inclui a maior parte das empresas, que acreditam ser importante a manutenção da igualdade da remuneração, para evitar conflitos de interesses com funcionários e problemas na justiça com reclamações trabalhistas. O treinamento específico para o posto de trabalho é uma característica essencial neste grupo de prestadores, que também acreditam ser a rotatividade responsável por insegurança entre os clientes e por custo de treinamento de funcionários. Na sua maioria essas empresas acreditam que os funcionários são melhores reconhecidos durante o processo de seleção que durante o período de experiência, investindo em práticas de seleção mais rigorosas. Também acreditam que o preço é fundamental para conquistar novos clientes, reclamando da existência de empresas clandestinas que generalizam práticas ilegais no mercado de prestação de serviços.

O quarto grupo foi formado por uma empresa ligada com a promoção de eventos, que destaca-se das demais por permitir uma maior diferenciação de rendimentos em função da avaliação de clientes e de supervisores. Na amostra foi a única empresa onde o salário base do vigilante (R\$ 800,00) é superior ao salário base da categoria (R\$ 681,65).

Para melhor agrupar essas empresas foi utilizada a análise de cluster, a partir dos fatores gerados na análise de correspondência. Inicialmente procurou-se determinar o número ótimo de

clusters com base no método hierárquico (Ward), com auxílio das seguintes estatísticas: homogeneidade do agrupamento (rmsstd – que deve ser o menor possível); perda de homogeneidade (spr – que deve ser a menor possível) e heterogeneidade entre conglomerados (rs – que deve ser o maior possível). Determinou-se que o número ideal seria de quatro agrupamentos. Com o intuito de melhor agrupar as empresas foi adotado o método não-hierárquico k-means que convergiu para a alocação de empresas em clusters.

Na análise de cluster, os grupos formados coincidiram os observados no gráfico com os eixos fatoriais, com exceção das empresas E5, que ficou agrupada com as empresas E6 e E9. O motivo desta união não ficou claro, mas da discussão anterior e do agrupamento pelo método *k-means* deixam transparente que as empresas, em sua maior parte, tem um comportamento comum. Os casos das empresas E4 e E7, que se distanciam das demais, revelam extremos de comportamento em que os perfis dos principais clientes atendidos têm um forte componente de alteração do comportamento: o setor público que busca menores preços e a questão da qualidade fica em segundo plano; e o segmento de eventos, em que a qualidade dos serviços fica ressaltada. É interessante notar que o prestador de serviços E4 é o único que paga salário base superior ao firmado em acordo coletivo, pretendendo aumentar o empenho do trabalhador e reduzir a rotatividade dos indivíduos.

6 Conclusões

Problemas relacionados com assimetria de informação, características de bem público e externalidades no sistema de prestação de serviços de segurança privada justificam a intervenção estatal regulamentando ou provendo serviços. Acompanhando tendências observadas em sociedades democráticas ocidentais, no Brasil existe um processo de expansão da segurança privada com a oferta de serviços voltados à prevenção de crimes, pouco atendida pelo policiamento público. Cria-se uma ruptura cada vez maior com visões idealizadas que pregam a concentração dos serviços nas mãos do Estado ou da iniciativa privada, ganhando espaço a orientação pragmática de que os serviços podem ser integrados, inclusive por seu aspecto distinto que vêm assumindo em termos de estratégias de prevenção, pela iniciativa privada, e ações de confronto e investigação, pelo setor público.

A demanda e a prestação de serviços de segurança privada tendem a persistir em função das falhas do Estado e das condições específicas para o funcionamento efetivo dos sistemas de segurança. O desenvolvimento das forças policiais, focalizando a especialização e o profissionalismo, é apontado como a causa de um distanciamento problemático entre essas e as comunidades atendidas, tornando serviços menos direcionados para a prevenção e mais para reação aos delitos. A capacidade de adaptação da segurança privada é também um grande diferencial em relação aos serviços públicos, sujeitos aos procedimentos formalizados.

No Brasil, no entanto, a atividade regular compete com um grande número de agentes clandestinos. O prestador de serviços clandestinos possui vantagens ao escapar dos custos criados pelas instituições no mercado de trabalho e dos custos e barreiras para ingresso e operação no mercado de prestação de serviços. A investigação empírica revelou que a maioria dos integrantes do mercado apóia a aplicação dos regulamentos atuais na atividade, mas sentem que a concorrência com o ramo clandestino deteriora as condições da prestação de serviços e cria uma péssima imagem para o setor. O pessimismo de alguns leva a projeções de que grande parte do mercado será perdida para trabalhadores informais e ocupantes irregulares das funções de vigilante, como porteiros, cujo piso salarial é menor que o da categoria.

Os mercados são particularmente frágeis nas condições de assimetria de informações, e a atividade clandestina reflete esta característica. Na constituição serviços orgânicos, o contratante deve lidar com problemas de monitoramento, incentivos e superar problemas de assimetria de informações no mercado de trabalho, através de processos de recrutamento e seleção de trabalhadores. O custo de administrar todo o processo de seleção e de monitorar trabalhadores ficaria a encargo do cliente final, que em contrapartida poderia realizar adaptações mais facilmente nas atividades dos vigilantes.

A terceirização dos serviços, uma forma híbrida de governança das transações, seria uma alternativa em que o tomador de serviços não se preocupa com a administração direta dos trabalhadores. Abre-se mão, neste caso, de alguma capacidade de adaptação cooperativa, muito embora o prestador acredite ser fundamental treinar o trabalhador com conhecimentos específicos. As empresas buscam levantar informações sobre candidatos para inferir seus atributos em processos de seleção, além de avaliar requisitos individuais a partir de manuais de normas e procedimentos de segurança.

Além das dificuldades de criar uma boa reputação e usufruir ganhos de escala, a capacidade de pequenas empresas atraírem melhores trabalhadores e clientes fica abalada pelo comportamento indevido de outros participantes do mercado. A capacidade de atração de bons trabalhadores parece ser diretamente relacionada com o tamanho da empresa por dois motivos. Em primeiro lugar, empresas com grande número de postos de trabalho poderiam, com maior facilidade, evitar demissões nos terminos ou rompimentos de contratos de prestação de serviços, ou mesmo nos pedidos de substituição de trabalhadores. Caso seja necessário demitir, as empresas buscam manter seus melhores funcionários e melhorar a qualidade dos serviços. A segunda razão para empresas maiores atraírem mais trabalhadores estaria na maior segurança transmitida a esses de que suas obrigações seriam cumpridas, evitando danos em sua reputação.

A construção de uma boa reputação é ponto crucial para o sucesso das empresas com clientes do setor privado. A boa reputação consolida os esforços de construção de marcas e investimentos em certificação e propaganda, aumentando as possibilidades de conseguir assinar e prolongar relações com clientes e trabalhadores. O fortalecimento da relação com funcionários é também foco de criação de boa reputação, para minimizar o problema de seleção adversa de trabalhadores.

Os entrevistados revelaram que as empresas preocupam-se em ajustar seus trabalhadores ao sistema de segurança, utilizando empregados na correção de falhas dos sistemas e na prevenção de delitos. O enfoque na prevenção mostra a função complementar da segurança privada com o policiamento público, que por seu distanciamento dos clientes, atua mais na reação às ocorrências. A idéia de salário de eficiência como forma de incentivo ao trabalhador foi adequada para explicar o comportamento das firmas.

Críticas à regulação referem-se à necessidade de racionalizar procedimentos de emissão e renovação de alvarás de funcionamento de empresas, de autorizações para compra de armas, munições e equipamentos, de emissão de carteiras de vigilantes para não colocar empresas em desvantagem nas concorrências por postos.

Embora recentes, iniciativas de certificação de empresas podem representar um avanço na diferenciação de prestadores de serviços que auxilie na promoção da atividade. Um código de conduta voluntariamente construído pode levar a uma contribuição efetiva, no que algumas iniciativas vêm sendo tomadas. A implementação de padrões privados pode trazer benefícios, mas a dimensão desses em comparação com os custos pode não ser compensadora, sendo mais importante, talvez, a aplicação da legislação no setor.

7 Referências Bibliográficas

- ANEFALOS, L.C. Gerenciamento de frotas do transporte rodoviário de cargas utilizando sistemas de rastreamento por satélite. Piracicaba, 1999. 134p. Dissertação (Mestrado) – Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”, Universidade de São Paulo.
- BAYLEY, D.H.; SHEARING, C.D. **The new structure of policing**: description, conceptualization, and research agenda. Washington: U.S. Department of Justice, 2001. 50p. <http://www.ncjrs.org/pdffiles1/nij/187083.pdf> (15 Mar. 2004)
- BENZÉCRI, J.P. **Correspondence analysis handbook**. New York: Marcel Dekker, 1992. 665p.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Relação anual das informações sociais** (compact disc). Brasília, 1989-2002.
- CALDEIRA, T.P.R. **Cidade de muros**: crime, segregação e cidadania em São Paulo. São Paulo: EDUSP, 2000. 400p.
- CAMARGO, J.M. **Assimetria de informação e desemprego**. Apresentado ao Seminário La Lucha Contra el Desempleo: experiencias internacionales, Bogotá, 2002. <http://www.banrep.gov.co/economia/semin-lucha-contradesempleo/Camargo.pdf> (05 ene. 2004)
- CHRISTIE, N. **A indústria do controle do crime**. Rio de Janeiro: Forense, 1998. 287p.
- COASE, R. The nature of the firm. In: COASE, R. **Economica**, v. 4, n. 16, p. 386-405, 1937.
- COASE, R. The federal communications commission. **Journal of Law and Economics**, v.2, n.1, p.1-40, 1957.
- COASE, R.H. The problem of social cost. **Journal of Law and Economics**, v.3, n.1, p.1-44, 1960.
- CONCEIÇÃO, M.C.V. A terceirização e sua controvérsia jurídica: uma leitura do caso da Volkswagen do Brasil, São Bernardo do Campo, 2002. 160p. Monografia (Graduação) – Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo.
- CRIVISQUI, E.M. **Análisi factorial de correspondencias**: un instrumento de investigación en ciencias sociales. Asunción: Universidad Católica “Nuestra Señora de la Asunción”, 1993. 302p.
- CRIVISQUI, E.M. Apresentação dos métodos de classificação. **Seminário de métodos estatísticos multivariados aplicados às ciências humanas**. Campinas: UNICAMP, 1998. p.1-57.
- CRIVISQUI, E.M.; BATISTA, C. Apresentação da análise fatorial de correspondência simples. **Seminário de métodos estatísticos multivariados aplicados às ciências humanas**. Campinas: UNICAMP, 1998. p.1-104.
- CUBAS, V.O. A expansão das empresas de segurança privada em São Paulo. São Paulo, 2002. 167p. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo.
- DILLON, W.R.; GOLDSTEIN, M. **Multivariate analysis methods and applications**. New York: Wiley, 1984. 587p.
- EGGERTSSON, T. **Economic behaviour and institutions**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. 385p.
- ESCOFIER, B.; PAGÈS, J. **Análisis factoriales simples y múltiples**: objetivos, métodos e interpretación. Bilbao: Universidad del País Vasco, 1992. 285p.
- ESTUDO do setor da segurança privada. São Paulo: FENAVIST, 2004. 185p.

- FORST, B. **Boundary changes in criminal justice organizations**. Washington: National Institute of Justice, 2000. p.19-79: The privatization and civilianization of policing. (National Institute of Justice 2000 series)
- GONZAGA, G. **Labor turnover and labor legislation in Brazil**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, Departamento de Economia, 2003. 47p. (Texto para Discussão, 475)
- GREENACRE, M.J. **Theory and applications of correspondence analysis**. Orlando: Academic Press, 1984. 364p.
- HAIR, J.F.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L.; BLACK, W.C. **Multivariate data analysis with readings**. New Jersey: Prentice-Hall, 1995. 745p.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios** (compact disc). Rio de Janeiro, 1993-2002.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa anual de serviços** (compact disc). Rio de Janeiro, 1998-2001.
- KATZ, L.F. **Efficiency wage theories: a partial evaluation**. Massachusetts: NBER, Apr. 1986. 20p. (Working Paper, W1906). <http://ssrn.com/abstract=24> (09 May 2004)
- KEMPA, M.; STENNING, P.; WOOD, J. Policing communal spaces: a reconfiguration of the 'mass private property' hypothesis. **British Journal of Criminology**, v.44, n.3, p.562-581, 2004.
- LAZEAR, E.P. **Personnel economics**. Cambridge: MIT Press, 1995. 207p.
- MACHADO, E.L. O papel da reputação na coordenação vertical da cadeia produtiva de frutas, legumes e verduras frescos. São Paulo, 2002. 182p. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo.
- MASTEN, S.E. **Transaction cost economics and the organization of agricultural transactions**. /Presented to World Food Systems Project Symposium, Chicago, 1991/
- MILGROM, P.; ROBERTS, J. **Economics, organization and management**. New Jersey: Prentice-Hall, 1992. 621p.
- MUSUMECI, L. **Serviços privados de vigilância e guarda no Brasil: um estudo a partir de informações da PNAD (1985-1995)**. Rio de Janeiro: IPEA/DIPES, maio 1998. 90p. (Texto para Discussão, 560)
- NELSON, P. Information and consumer behavior. **Journal of Political Economy**, v.78, n.2, p.311-329, 1970.
- NELSON, R.H. **The rise of private neighborhood associations: a constitutional revolution in local government**. /Presented to Conference "Property Tax, Land Use and Land-Use Regulation", Arizona, 2000/ <http://www.puaf.umd.edu/faculty/papers/nelson/Lincoln%20The%20Rise%20of%20Private%20Neighborhood%20Associations3.pdf> (25 June 2004)
- NOGUEIRA, A.C.L. Custos de transação e arranjos institucionais alternativos: uma análise da avicultura de corte no estado de São Paulo. São Paulo, 2003. 153p. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo.
- NORTH, D. **Institutions, institutional change and economic performance**. Cambridge: Cambridge University Press, 1990. 152p.
- NORTH, D. **Institutions, transaction costs and productivity in the long run**. St. Louis: Washington University, 1995. 10p.
- OLIVEIRA, A. F. Empresas de vigilância no sistema de prestação de serviços de segurança patrimonial privada: uma avaliação da estrutura de governança. Piracicaba, 2004. 241p.

Tese (Doutorado) - Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Universidade de São Paulo.

- PAIXÃO, A.L. Segurança privada, direitos humanos e democracia. **Novos Estudos Cebrap**, n.31, p.131-41, 1991.
- PINO, F.A.; CASER, D.V. **Falta de resposta em levantamentos por amostragem**: um estudo de caso. São Paulo: IEA, 1984. 25p. (Relatório de pesquisa)
- RANDALL, A. **Resource economics**: an economic approach to natural resource and environmental policy. New York: John Wiley & Sons, 1987. 434p.
- RILEY, J. Silver signals: twenty-five years of screening and signaling. **Journal of Economic Literature**, v.34, n.2, p.432-478, June 2001.
- SHAPIRO, C.; STIGLITZ, J.E. Equilibrium unemployment as a worker discipline device. **American Economic Review**, v.74, n.3, p.433-444, 1984. <http://www.jstor.org/fcgi-bin/jstor/listjournal.fcgi/00028282/.71-.80> (03 Apr. 2004)
- SHARMA, S. **Applied multivariate techniques**. New York: John Wiley & Sons, 1996. 493p.
- SHEARING, C.; STENNING, P. Private security: implications for social control. In: McCORMICK, K.R.E.; VISANO, L.A. **Understanding policing**. Toronto: Canadian Scholars Press, 1992. p.521-544.
- SHERAFAT, F.L. Produtividade na ótica do trabalhador: uma análise dos aspectos que afetam o desempenho, criatividade e auto-estima dos funcionários no ambiente de trabalho. Florianópolis, 2002. 107p. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.
- SIMON, H. **Models of man**. New York: Wiley, 1957. 138p
- SPENCE, M. Job market signalling. **Quarterly Journal of Economics**, v.87, n.3, p.355-374, 1973.
- SPENCE, M. The economics of internal organization: an introduction. **The Bell Journal of Economics**, v.6, n.1, p.163-172, 1975.
- STIGLITZ, J.E. Imperfect information, credit markets and unemployment. **European Economic Review**, v.31, n.1, p.444-456, 1987.
- VINING; A.R.; GLOBERMAN, S. **A conceptual framework for understanding the outsourcing decision**. Washington, Apr. 1999. 30p. (Working paper) http://www.sfu.ca/mpp/faculty_staff/biographies/pdf_files/outsourc.pdf (02 June 2004)
- WILLIAMSON, O.E. **The economic institutions of capitalism**: firms, markets, relational contracting. New York: The Free Press, 1985. 450p.
- WILLIAMSON, O.E. **The mechanisms of governance**. New York: Oxford University Press, 1996. 429p.
- ZYLBERSZTAJN, D. Estruturas de governança e coordenação do agribusiness: uma aplicação da Nova Economia das Instituições. São Paulo, 1995. 241p. Tese (Livre-Docência) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo.