

Entre o público e o privado: uma análise sobre segurança e mercado em dois contextos distintos.¹

Carolina Krugel Marques²
(Segurança Pública - UFF)

Karina de Paula³
(Programa de Pós-Graduação em Antropologia da
Universidade Federal Fluminense -PPGA/UFF)

INTRODUÇÃO

Ao longo das primeiras décadas dos anos 1990, diferentes iniciativas legislativas previam estabelecer e regulamentar as atividades gerenciadas pelo poder público em atendimento à nova constituição. Nesse período, um movimento de globalização de conceitos neoliberais se contrapunham ao modelo de bem estar social difundido após a segunda guerra mundial. Tal contexto culminou no estreitamento das relações estabelecidas entre setores públicos e privados, ampliando as intersecções a partir da reconfiguração do entendimento institucional acerca dos serviços públicos que poderiam ser prestados por agentes vinculados à empresas privadas.

No âmbito da segurança tais configurações possibilitaram a incorporação de agentes vinculados a empresas do setor privado para a prestação de serviços em espaços e instituições públicas.

Ao analisar tais relações, nossos questionamentos voltam-se para compreender as intersecções, similitudes e distinções de duas categorias profissionais distintas, os contratados através de um convênio para atuar no programa segurança presente e os vigias/vigilantes contratados através de empresas prestadoras de serviço para atuar em uma universidade pública.

¹ V ENADIR . Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho 03 - Conflitos, segurança pública e justiça.

² Pesquisadora vinculada ao Laboratório de Estudos sobre Conflito, Cidadania e Segurança Pública (LAESP) do Instituto de Estudos em Administração de Conflitos - InEAC/UFF. Bolsista Iniciação Científica PIBIC/CNPQ.

³ Pesquisadora vinculada ao Laboratório de Estudos sobre Conflito, Cidadania e Segurança Pública (LAESP) e ao Núcleo de Estudos e Pesquisas sobre Sujeitos, Sociedade e Estado (NEPSSE) do Instituto de Estudos em Administração de Conflitos - InEAC/UFF. Bolsista CNPQ/Capes.

A partir de etnografias sobre o programa Segurança Presente, no Rio de Janeiro, e sobre a prestação de serviços de duas empresas de segurança privada, na Universidade Federal Fluminense, em Niterói, propomos analisar as diferenças e similaridades no acionamento da categoria “segurança”, a partir das práticas de seus agentes, nestes dois contextos. Buscaremos, a partir da identificação de diferentes práticas profissionais, e das formas de sua organização em um lugar e no outro, refletir sobre as representações, moralidades e sensibilidades acionadas pelos agentes durante a execução de seu trabalho cotidiano. A descrição das práticas dos agentes de segurança, e sua análise, põem em relevo o predomínio de moralidades específicas em suas atuações sobre a expectativa de direitos dos públicos colocados sob seus controles.

Aparentemente, considerando as prescrições dos contratos que estabelecem tais agências, configura-se certa extrapolação das atribuições profissionais nas mesmas, constituindo percepções distintas sobre ordem, bem como noções particulares acerca das categorias ameaças, ofensas, ordem e segurança, de acordo com a percepção e classificação engendradas pelos agentes.

CONTEXTO HISTÓRICO

Com a constituição de 88 e um movimento mundial de aquisição de direitos, o Estado estava incumbido de garantir e prestar serviços de forma direta, o que não vinha acontecendo de forma satisfatória. Nos anos 90, o Brasil passou por uma reforma na administração pública, chamada de “reforma administrativa”, a partir do Plano Diretor desenvolvido pelo ministro Bresser e da Emenda Constitucional nº 19/98, as modificações legais da constituição permitiram a descentralização e diminuição das funções estatais, possibilitando a execução pelo Estado só dos serviços públicos considerados essenciais e liberando pra iniciativa privada o máximo possível de atividades. (Bresser-Pereira, 2017).

A saída reformista apresentada como alternativa a incapacidade do aparelho administrativo do Estado brasileiro de cumprir com as novas demandas constitucionais, sobretudo na área social, nos âmbitos da cidadania e da democracia, possibilitou que novas e maiores intersecções entre os setores público e o privado fossem consolidadas, através da contratação de agentes por meio de convênios e prestadoras de serviço.

Na área de segurança privada, denominada de vigilância, foi instituída em 1986, a norma direcionada às agências bancárias, que autorizava a contratação de empresas privadas para conceber sistemas de segurança e realizar a contratações de profissionais para o desenvolvimento de atividades relacionadas à prevenção de roubos. Ao longo de pouco mais de três décadas, com o mercado ampliado pela constante produção da sensação de medo e insegurança, tais empresas têm ganhado novos contornos e, a cada dia, encontram-se mais disseminadas, sobretudo onde há intensa circulação de pessoas, equipamentos patrimoniais e prestação de serviços de cunho público ou privado.

Na segurança pública essas configurações têm possibilitado estabelecer parcerias público-privadas visando não só a execução do serviço como também, seu financiamento. Tais conveniamentos não são restritos apenas às Parcerias Público-Privada (PPP) apresentadas na lei 11.079 de 30 de dezembro de 2004 que regulamenta as concessões públicas de obras e serviço. O estabelecimento dessas parcerias podem ser firmadas através de múltiplos instrumentos jurídicos que dão caráter de legalidade à transposição do serviço público à prestadora de serviços privados.

Nos espaços públicos como estações de transporte, universidades, prédios administrativos e ruas onde ocorre o processo de entrega do serviço público à população, o controle sobre as circularidades acionado para fins de prevenção à violência e promoção de segurança, seja de bens materiais ou de pessoas, evoca relações de proximidade entre agentes contratados pelo setor privado e agentes públicos. A administração de conflitos realizada nesses locais, promovida pelos agentes de segurança, entoa práticas galgadas em saberes profissionais que reproduzem a prática do trabalho policial. Durante o processo de entrega do serviço prestado, aos agentes é possibilitado definir a melhor ação a ser tomada para para administrar o conflito, e estabelecendo constantes e variáveis processos de negociação fundamentadas em valores e moralidades partilhadas.

As interações entre vendedores ambulantes e seguranças prestadores de serviço da Supervia⁴ foram observadas por Pires (2011) durante seu cotidiano profissional, onde essas categorias partilham de regramentos de convivência e práticas de administrar os conflitos que são inseridas nas dinâmicas cotidianas, sobretudo a partir da proibição da comercialização de

⁴ Administradora do serviço de trens que interligam a periferia e cidades da baixada fluminense ao centro da capital.

produtos em vagões e estações, onde atenua-se o conflito entre esses personagens que atuam no transporte público.

No estado do Rio de Janeiro a instalação de convênios entre instituições privadas e públicas para a execução e financiamento de políticas na área de segurança pública não é recente. Em 1998, o estado já recebia cerca de 690 milhões de dólares que preenchiam as lacunas orçamentárias da área de segurança, denotando o processo de privatização dos agentes policiais,

“O papel do Estado, nesse processo, é mais visível quando componentes da organização policial são privatizados, como no Rio de Janeiro, onde o governo estadual é pago para subcontratar grupos de policiais militares para proteger prédios governamentais, bem como instalações de empresas e negócios privados. Tendo sido transformados em vigilantes, esses policiais militares em serviço fornecem proteção para instituições privadas ou prédios públicos em troca de equipamento (muitas vezes melhor do que o fornecido pelo Estado) e remuneração financeira (uma parte vai para a própria organização da Polícia Militar)” (HUGGINS, 2010).

Essa modalidade de parceria para a área de segurança não apenas congregava a contratação dos policiais para serviços de vigilância, mas também o financiamento direto de serviços governamentais. Em 2011 e 2014, as UPP's receberam recursos, não somente financeiros, de diferentes setores privados, entre eles a ONG VivaRio, a Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN), o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), a Confederação Brasileira de Futebol (CBF), a empreiteira Odebrecht, o grupo EBX e a Coca-cola Brasil. Dentre as finalidades para o financiamento encontrava-se a aquisição de novos equipamentos de trabalho para os policiais militares, como armamento e colete balístico, estruturação das bases e a implantação de projetos de “gestão social”^{5,6}.

Quando observado pelo prisma do *bico*, essas relações de prestação de serviços de segurança privada por agentes públicos geram reflexões sobre a sobreposição de perfis profissionais, que, apesar de possuir distinções quanto à categoria profissional e a forma de administrar os conflitos, estas culminam na reprodução de valores e moralidades enraizadas e disseminadas entre os agentes que, mesmo quando não correspondem a policiais trabalhando para o setor privado em hora de folga, fomentam a prática galgada na imagem produzida pelo *ethos* policiais, sobretudo militar, dando contornos específicos à atuação profissional.

⁵ C.f.: GANEM MISSE, 2013.

⁶ PORTAL UPP com o URL <<http://www.upprj.com/index.php/faq>>.

O PROGRAMA CENTRO PRESENTE

A partir de janeiro de 2014, o Governo do Estado do Rio de Janeiro lançou as Operações Segurança Presente. Um dos objetivos das Operações consistia na revalorização de práticas policiais pouco valorizadas, como a abordagem e o atendimento a populações vulneráveis, desenvolvendo “*não um trabalho de choque de ordem, mas um ordenamento urbano em conjunto com o acolhimento social*”. Buscava-se, assim, desenvolver o “*sentimento de pertencimento*” do morador e comerciante ao local onde era implantado.

Inspirada no “*policiamento de proximidade*” as atividades do Programa são financiadas por convênios, estabelecidos entre o Governo do Estado e os *parceiros investidores*. Cada módulo do programa corresponde a um convênio estabelecido com instituições dos setores público e/ou privado, uma delimitação territorial específica, uma *base móvel*, uma cor de colete e de *cobertura*, uma logomarca personalizada com a imagem de algo que remeta ao território.

Os coletes caracterizavam *o agente não mais como um Policial Militar a serviço da instituição PMERJ mas um policial militar desempenhando um trabalho de abordagem e de proximidade com o cidadão, que não era valorizado dentro dos Batalhões*, tinha por objetivo constituir uma espécie de *polícia do bairro*.

Nas bases as atividades são divididas entre coordenadores, que executam serviços de representação do programa ou da base em atividades públicas como reuniões e eventos e atua como gestor da *ala* em serviço e da supervisão dos *estímulos*. As *alas* são compostas por agentes civis e policiais militares *fixos*, da reserva ou da ativa, e estes desenvolvem o trabalho administrativo e burocrático, como o preenchimento de relatórios, e de logística e monitoramento das atividades de patrulhamento.

Os serviços sociais, que consistem no encaminhamento de pessoas, sobretudo em situação de rua, à outros serviços públicos de atendimento, como *hotel social*, hospitais e Defensoria Pública, são realizados pelas assistentes sociais.

Nas ruas o patrulhamento ostensivo é realizado por trios compostos por um *agente civil*⁷ - encarregado de filmar as abordagens - e dois policiais militares, a pé, em motocicletas

⁷Os agentes civis que atuam nas bases são egressos das Forças Armadas, indicados pelo Comando do Leste que são contratados através do Convênio para atuar nas atividades administrativas da base e nos trios de patrulhamento.

e em bicicletas. No centro os PM's, *estímulo*⁸ ou *fixo*, também auxiliam as Operações da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos em conjunto com a COMLURB e, além das bases, há a também “*pontos-base, móvel, local estratégico onde as viaturas ficam paradas, na esquina ou cruzamento, um local aberto para que o policial seja visto.*” e cabines da PMERJ, desativadas ou sem atividade durante o dia que, através da articulações entre diferentes setores atuantes no território, foram incorporadas como local para a atividade de policiamento dos agentes *estímulos* a serviço do programa.

A identidade visual do programa estabelecia as distinções entre os trabalhos executados pelos agentes durante sua atuação no programa e sua atuação no órgão ao qual encontrava-se vinculado. Expressa pelo uso de uniformes padronizados, agentes civis e policiais militares comungavam de relações pretensamente igualitárias durante suas atividades. Com as discussões sobre a renovação do convênio, em Julho de 2018, o uso da farda por debaixo do colete tornou-se obrigatória para os policiais, deixando evidente quem era policial e quem era agente civil, “*quem tem arma e quem não tem*”.

Pela falta de manga nos coletes, os *patches* expostos dos uniformes policiais revelavam o local de seu serviço ordinário e sua graduação enquanto policial militar. Os diferentes cortes, tonalidades e detalhes da farda da PMERJ, apesar de parecer que contribuem para a ideia de que “*o padrão da polícia militar do Rio de Janeiro é não ter padrão*”, aos olhos treinados podem revelar o período de ingresso na instituição.

A hierarquia estabelecida nas bases não era a mesma da Polícia Militar, aportada pela função que o agente desempenha dentro do Programa, ocorrendo de ter policiais de graduações menores em espaços de coordenação e policiais com graduações maiores em espaços de subordinação e a hierarquia militar somente era acionada caso fosse percebido ou falado algo que desrespeitasse ou ofendesse a patente. Somente nesses casos “*puxa-se para a parte militar, caso ocorra uma ofensa pessoal ou uma agressão moral, ordena-se a prisão*” ficando, ao encargo do ofendido realizar os trâmites para resolver o conflito criado.

⁸ Os *estímulos* são policiais militares que se cadastram no Programa de Estímulo Operacional - PEOp e se voluntariam para trabalhar até 90 horas em seu dia de folga de forma remunerada. Consistem em policiais que não constituem o segmento de oficiais, não sendo restrito aos oficiais e aos policiais fixos a participação no PEOp. Criado pelo Decreto nº 45.475, de 27 de novembro de 2015, alterado pelos Decretos nº 45.702, de 30 de junho de 2016, pelo Decreto nº 45.831, de 23 de novembro de 2016 e pelo Decreto nº 46.261 de 09 de março de 2018; o Programa de Estímulo Operacional constitui a regulamentação para a atuação dos Policiais Civis e Militares empregados nas operações desenvolvidas no âmbito da Secretaria de Estado de Governo - SEGOV, bem como estipula os valores do dia de trabalho.

Naquele momento também havia uma organização, entre os agentes de cada Base, para incorporar aos coletes o *nome de guerra* e uma numeração. Não era algo uniforme entre todas as Bases, uma havia começado e as outras aderiram a ideia. O *nome de guerra* condiz com o último sobrenome que também era utilizado pelos agentes civis nas instituições militares que serviram. Os policiais militares fixavam o *patch* de seus uniformes em um velcro no colete, e os agentes civis recebiam *patch* com os mesmos nomes de quando estavam vinculados às Forças Armadas. Caso ocorresse de ter muitos agentes com o mesmo sobrenome em uma mesma Base, era possível escolher o uso de outro sobrenome ou do primeiro nome.

Quanto às numerações fixadas nos coletes dos *agentes fixos* civis e militares correspondem ao seu lugar na hierarquia da Base, tidos como uma forma de tornar visível a divisão organizacional da Base disposta, até o momento, em documentos.

Durante a pesquisa os coletes estavam recebendo identificações numéricas que representavam a divisão hierárquica das bases. Os *agentes civis* receberam suas numerações numa relação escalar conforme a posição de sua função. Quanto mais distante da numeração atribuída aos militares, mais distante seria a sua atuação da burocracia da Base. A lógica atribuída para a definição desta organização hierárquica seria a arma de fogo.

Em relação aos agentes civis, a hierarquia é construída a partir da definição das funções que estes exercem dentro das alas, sendo estas atribuídas por critério de antiguidade do agente no Programa. Há, em alguns setores, tanto nas Bases quanto no Gabinete, agentes civis que atuam nas Operações desde seu início, no Lapa Presente. Sendo esses recontratados por novos convênios. Essa condição os dá prestígio para a ocupação de funções de cunho burocrático-organizacional, sendo atribuídas tais posições na hierarquia como reconhecimento da responsabilidade que o agente possui no desenvolvimento de suas funções. Espera-se também que esses agentes atuem como *multiplicadores* dos valores originários do Programa Operações Segurança Presente.

Tais valores consistem na manutenção do controle social em determinadas áreas comerciais e turísticas da cidade, buscando não intervir fazendo uso de ações de choque de ordem⁹, estas atribuídas à Guarda Municipal, sobretudo em se tratando do chamado comércio informal. Havia, inclusive, por parte dos agentes, o incentivo às pessoas que buscavam

⁹ Política de controle a desordem urbana que compreende, na maioria das vezes, a imposição de força e violência.

auxílio social na base para que esses tentassem prover seu sustento sem realizar mendicância ou, eventualmente, até mesmo pequenos furtos.

A atuação realizada a partir do patrulhamento visa efetivar a política de prevenção e reduzir a sensação de insegurança, buscando com a presença dos agentes no território inibir pequenos delitos, sobretudo em áreas com concentração comercial e turística. Essa atuação é realizada através de redes institucionais públicas, com a Prefeitura do Rio, com a Guarda Municipal e serviços de Assistência Social, e através da articulação territorial com moradores e comerciários¹⁰. A administração de conflitos apresentam-se de duas formas, àquelas que resultam em prisões e àquelas cotidianas, onde as moralidades do agente e os valores institucionais aparecem como centrais para a ação que será tomada a fim de resolver a situação.

A SEGURANÇA PRIVADA DA UNIVERSIDADE

Através da apreensão do cotidiano dos profissionais que atuam na segurança dos campus da Universidade Federal Fluminense durante a pesquisa, através da observação direta e da realização de grupos focais com esses agentes terceirizados, foi possível identificar e distinguir os saberes práticos envolvidos no cotidiano profissional de duas categorias de servidores: os Vigias e os Vigilantes. A empresa A é a empresa responsável pelos vigias enquanto os vigilantes são vinculados a empresa B.

Ambas são empresas de iniciativa privada, onde agentes desempenham diferentes funções visando garantir a segurança dentro das unidades administrativas, prédios e campus universitários sob sua responsabilidade.

O vigia é “*tipo um porteiro, um zelador*”, sua função tem o “*papel de coibir*”, “*observar a situação e criar constrangimento*”. Dentre as atividades desempenhadas pelos vigias encontra-se, também, o controle de chaves, troca de lâmpadas, acionamento e desligamento de interruptores, até a observação e liberação de entrada de veículos e pessoas para ingresso aos espaços da universidade.

Difícilmente o vigia atua em uma situação de *risco real*, ou *violência real*. Sendo essa função, destinada a outro trabalhador, contratado por uma outra empresa prestadora de serviços: o vigilante. Os profissionais possuem um diferencial entre si que “*é basicamente*

¹⁰ C.f: <http://www.rj.gov.br/web/imprensa/exibeconteudo?article-id=2657772>.

portar arma de fogo, e para tal terem feito um curso. E com isso realmente eles ficam com a postura diferenciada”.

Os vigilantes *“lidam com a situação de violência real”*, cuidam das estruturas patrimoniais, verificam seus equipamentos para uso profissional como rádios e as próprias armas e tem a práticas informais de verificar faltas e controlar a quantidade de funcionários de outras empresas terceirizadas que atuam na universidade, anotando em um livro os faltantes e outras ocorrências.

Os uniformes e modos de circular também são distintos, sendo usual ao vigia uma blusa azul, calça comprida e sapato ou tênis, enquanto ao vigilante, um uniforme todo preto, com aparelhos de comunicação e repressão, além do uso de automóveis das empresas para patrulha. Recentemente, a empresa B, recém contratada, implantou o uso de *“motos de patrulha”*.

Mesmo ao longo de mudanças das empresas ao longo dos anos, não houve modificação substancial do quadro de funcionários, *“pois quando as empresas novas não procuram os funcionários antigos, os próprios funcionários antigos realizam o contato com a empresa pra manter seu postos de trabalho”*, o que resulta na construção de um grupo de empregados que passam, se vinculando, contrato após contrato, a diferentes empresas sem alterar as relações profissionais e as práticas estabelecidas.

Inseridos no mesmo espaço de trabalho, com as mesmas práticas de anos de cotidiano e costume, é possível vislumbrar funcionários de 34 anos de serviço na instituição, como outros que pegaram a época da ditadura militar na universidade.

As falas que se referem a noções sobre o que significam a ordem, a disciplina e o bom funcionamento do espaço em que atuam, projetam retratos e reproduzem uma lógica militar e hierárquica que consolidam os modos de pensar e agir, ou de não agir, agindo na conveniência.

Os agentes vêem nos diferentes campus um desvio desigual da visão de ordem que possuem, sendo determinados lugares mais convenientes de fazer práticas e outros nem tanto. Fazem comparações, em suas falas, com períodos em que a liberdade não acontecia como agora. Possuíam diálogos do tipo: *“se pegar o cara fumando maconha e você ir reprimir o cara, não temos poder de polícia, é muito complicado você lidar com esse tipo de situação dentro da universidade, que não te respeitam...então nosso trabalho é baseado muito na experiência que a gente tem”*.

A experiência configurava a qualificação, pois ao longo do tempo de serviço, vão sendo percebidas conveniências em acordos informais, como não abordar pessoas que fazem uso de maconha recreativa em lugares onde já sabem ser comuns o uso da planta.

O processo de democratização do país, após o regime de golpe militar reconfigurou a universidade, junto com os projetos políticos de inclusão social e permitiram que pessoas cada vez mais distintas e com inclinações difusas circulassem no meio acadêmico. A mudança do público, e conseqüentemente das práticas locais, causam um incômodo das moralidades individuais, que são norte da ação dos funcionários.

As empresas não capacitam os funcionários, seja para atuar nos espaços da universidade ou em suas novas configurações, e que trazem lembranças, nos discursos dos agentes da época de suspensão de direitos que promovia controle através de agências e instrumentos produtores de uma cultura do medo.

A cultura do medo, que habitava as relações e configurava os costumes, ainda existe nas moralidades e práticas dos agentes terceirizados com os estudantes da universidade e suas culturas. Essas lógicas de disciplina que vem do ideal militarizado de hierarquias, conflita com os novos contornos do espaço e dos entendimentos sobre segurança.

Durante uma conversa com um vigia ele afirmou que, caso uma tentativa de destruição do patrimônio ou dos prédios e equipamentos da universidade acontecesse, o conflito não iria existir, pois ele ao invés de interagir com a situação, ligaria para seu superior, que, para o agente consistia na Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, chamada de “190” por ele e não ao seu superior hierárquico da empresa ou do setor de segurança da própria universidade.

Expondo as disputas sobre espaços que deveriam ser de uso igualitário mas não eram, e exacerbaram as forças dominantes, representadas no trabalho dos agentes de segurança em contraposição a forças oprimidas e desiguais.

CONCLUSÃO

A comparação entre os dois contextos apresentam similitudes quanto a prática dos agentes e os saberes profissionais acionados durante a execução do serviço de segurança. Tais práxis embebidas de valores comungadas por ideologias militarizadas possibilitam refletir

sobre a concepção de segurança, que acionam moralidades policiais presentes também nesses agentes.

O processo de hibridismo entre segurança pública de espaços e serviços públicos promovidas por empresas de segurança privatizada não dão aos agentes o poder discricionário e policial, sendo os conflitos produzidos a partir de atos ilegais, informais e imorais administrados da melhor forma encontrada pelo agente, possibilitando a particularização de medidas a serem tomadas com base nas moralidades acionadas pelo agente no momento de sua atuação.

A segurança privada, que a princípio era apresentada como forma de garantir a defesa do patrimônio, dada a propriedade e bens materiais, hoje tem se consolidado como um sistema da defesa de privilégios de determinados grupos, que se voltava pro mercado e não pras multiplicidades das relações sociais.

Ambos campos apresentam que a compreensão dos agentes quanto as relações hierárquicas de trabalho encontram-se situadas no reconhecimento da polícia militar como instância superior para administração dos conflitos, assim como ambos possuem a arma de fogo como elemento hierarquizante nas relações internas de trabalho.

Esse reconhecimento ao modelo militarizado de organização também se reflete na adoção da vestimenta esteticamente projetados aos moldes dos utilizados pelos agentes dessas instituições, onde suas distinções encontram-se baseadas na identidade visual da empresa ou do próprio convênio. Outros símbolos presente na infra-estrutura das atividades denotam tal relação intrínseca, como giroflex nas viaturas e motos, os equipamentos de monitoramento e vigilância e, até, a postura adotada pelos agentes durante a execução de suas atividades.

Dentro de espaços públicos, como ruas e avenidas, transporte público e na universidade pública essa modalidade de serviço cria diferentes mercados, que perpassam as relações entre as partes do convênio, estabelecendo-se nas relações entre os agentes. Esse contato também tem possibilitado trocas que podem ser observadas a partir da indicação entre o grupo para manutenção ou permanência em postos de trabalho.

A relação, nos dois casos, apresentam conveniências formais e informais, seja por contratos, ou até mesmo por vistas grossas, abordagens ou a falta delas, entre outras convenções que configuram as relações em que a prestação de um serviço público acaba sendo destinada a um público específico com as convensões que se renovam, mas não mudam.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBERNAZ, Elizabete Ribeiro. Sobre legitimidade, produtividade e imprevisibilidade: seletividade policial e a reprodução da ordem social no plano de uma certa "política do cotidiano". *Confluências*, v17, n2, p.86-99, 2015

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma gerencial e legitimação do estado social. **Revista de administração Pública**, v. 51, n. 1, p. 147-156, 2017.

DE LIMA, Roberto Kant. A polícia da cidade do Rio de Janeiro: seus dilemas e paradoxos. Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, 1994.

LIPSKY, Michael. Street-level bureaucracy: dilemmas of individual in public services. Nova York: Russel Sage Fundation, 1980.

PIRES, Lenin. Esculhamba, mas não esculacha. Uma etnografia dos trens urbanos cariocas. Niterói: EdUFF, 2011.

_____. Transportes públicos, cidadania e política: Grandes eventos e 'globalização' no Rio de Janeiro. *Dilemas-Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, p. 11-28.

HUGGINS, Martha Knisely. Violência urbana e privatização do policiamento no Brasil: uma mistura invisível. **Caderno CRH**, v. 23, n. 60, p. 541-558, 2010.