

## MULHER E TRABALHO: A REALIDADE DE PORTEIRAS DE CONDOMÍNIOS RESIDENCIAIS<sup>1</sup>

### *WOMAN AND WORK: THE REALITY OF RESIDENTIAL CONDOMINIUM GATES*

Jaciara Fabich Rigui<sup>2</sup> e Liana Bohrer Berni<sup>3</sup>

#### RESUMO

A área da segurança ainda se apresenta, demasiadamente, pouco debatida, quando relacionada ao sexo feminino, isso em função desse campo de trabalho ser ocupado, majoritariamente, pelo sexo masculino. Contudo, a profissão de portaria de condomínios residenciais tem como sua maior incumbência zelar pela guarda do patrimônio do prédio, assim como, ter esse mesmo zelo e cuidado aplicado aos condôminos. Neste sentido, a pesquisa teve como intuito realizar um estudo sobre a realidade de mulheres que ocupam o cargo de porteiras de condomínios residenciais. Objetivou-se, assim, compreender como essas mulheres vivenciam e organizam seu cotidiano profissional, como também entender e discorrer sobre as dificuldades e realizações de tal profissão. Para tanto, o presente artigo detém caráter qualitativo exploratório, por meio de um questionário semiestruturado, realizado com essas mulheres, atuantes em tal área, englobando, também, referenciais bibliográficos. Os resultados demonstram que a profissional atuante deve ter atenção e conhecer a maioria dos moradores, além de estar atenta aos acontecimentos dentro e fora do prédio, garantindo uma boa segurança. Não obstante, também demonstraram que as dificuldades e as realizações pessoais estão atreladas ao relacionamento com o ser humano, em geral. Além disso, foi possível concluir que além das atividades que essas profissionais devem exercer no dia a dia, elas ainda têm que enfrentar questões relacionadas à resistência da aceitação da mulher enquanto profissional de segurança.

**Palavras-chave:** Mulheres; Portaria; Psicologia Organizacional; Segurança.

#### ABSTRACT

*Security and safety areas still present themselves with shallow debates regarding females, mainly because men massively occupy this work field. Concierge of residential condominiums has its more extensive function to take care of the building's patrimony and have the same care applied to residents. Therefore, this research aims to realize a study about the reality of women who occupy concierge positions in residential condominiums. The main objective is to comprehend how these women live and organize their daily work and understand and talk about the difficulties and realizations of such a profession. This study has an exploratory and qualitative character by using a semi-structured questionnaire with women who act in the area and consulting bibliographical sources. The results show that professionals must pay attention and know most residents and take care of the events inside and outside the building, searching for guaranteeing good security. Nevertheless, the results also show that difficulties and personal realizations are related to general relationships with other human beings. In addition, it was possible to conclude that these professionals' activities must perform a daily basis. At the same time, they still face obstacles related to the resistance of the woman's acceptance as a safety professional.*

**Keywords:** *Women; Concierge; Organizational Psychology; Security.*

1 Trabalho Final de Graduação - TFG.

2 Psicóloga formada pela Universidade Franciscana. E-mail: jaciaraighi@gmail.com

3 Professora Orientadora do curso de psicologia da Universidade Franciscana. E-mail: libberni@hotmail.com

## INTRODUÇÃO

O trabalho se retrata como uma construção social e apresenta um lugar de grande importância na vida do sujeito. Este é um meio pelo qual o ser humano se distingue e se torna um ser social, adquirindo sentido de pertencimento e inserção no contexto das relações (ANTUNES, 1997). O trabalho exerce sua função sociológica e histórica para cada indivíduo, e a contribuição à organização do labor é espontânea e tem uma retribuição simbólica, através do reconhecimento, demonstrando, assim, que esta atividade é o resultado da interação do objetivo, do social e do sujeito (MENDES, 1995).

Com o passar do tempo, diversas transformações ocorreram nas organizações e no trabalho. Nota-se, que a mulher, cada vez mais, vem ganhando espaço no mercado de trabalho. O aumento da urbanização e a expansão da industrialização auxiliaram na entrada de novos trabalhadores no mercado de trabalho, incluindo o sexo feminino (VIEIRA, 2014). Diante disso, a presente pesquisa abordou o trabalho de mulheres porteiras de condomínios, no interior do Rio Grande do Sul.

Nessa tangente, faz-se necessária a especificação em relação à atividade tema do trabalho, ou seja, porteiras de condomínios residenciais. Sendo que, segundo a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2020) é essencial a atividade destes profissionais, os quais zelam pela segurança e conforto dos moradores do prédio, onde exercem seu labor. Essa categoria dada a sua relevância ainda é nos dias de hoje em maioria ocupada pelo sexo masculino. Tendo isso em vista, por muitas vezes salta aos olhos a seguinte questão, será que essas mulheres não são barradas pelo preconceito ainda existente na sociedade, os quais muitas vezes as desvalorizam por, supostamente, não transparecem a mesma segurança que um porteiro homem deveria dar ao prédio?

Dessa forma, pensando nas inúmeras atribuições que um porteiro deve exercer, nasce o questionamento se o sexo do trabalhador tem alguma interferência em tal profissão. Tendo em vista que o trabalho feminino e a relação desse com a área da segurança é pouco debatida, em função de esse ser um campo de trabalho ocupado, majoritariamente, pelo sexo masculino. Assim, ocorre uma invisibilidade nos ramos da ciência, que submetem as mulheres no aspecto universal (CORRÊA, BRUSCHINI & UNBEHAUM, 2002).

À vista disso, necessitam-se de mais debates e reflexões acerca desse campo profissional. Sendo assim, o presente artigo tem por objetivo compreender como estas mulheres porteiras percebem e vivenciam esse ambiente do trabalho. Assim como identificar a evolução desse mercado para as mesmas, compreender sua rotina, e, por fim, as dificuldades e realizações dessa profissão. Além disso, pretende-se, através dessas reflexões, ter uma melhor compreensão sobre seu reconhecimento e funcionamento.

A seleção do presente tema procede pelo interesse em estudar e entender melhor a profissão de mulheres porteiras de condomínios, a qual vem ganhando espaço nas empresas. Ademais, é de grande

pertinência compreender as transformações dessa profissão e as conquistas adquiridas ao longo do mundo do trabalho até os dias atuais.

## MÉTODO DA PESQUISA

A presente pesquisa apresenta caráter qualitativo exploratório, onde, na investigação qualitativa, as estratégias escolhidas têm grande influência sobre os procedimentos. Além disso, a pesquisa também abrangerá referências bibliográficas, a fim de ampliar o conhecimento sobre o tema (CRESWELL, 2010). O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, CAAE 36872020.0.0000.5306.

Foram entrevistadas porteiras de condomínios residenciais, que residem no interior do estado do Rio Grande do Sul, por meio de uma amostragem por conveniência, onde o pesquisador de campo seleciona participantes em estudo, os quais se mostrem mais acessíveis, colaborativos ou disponíveis a participar (FREITAS, 2018). A coleta dos dados aconteceu no período de setembro de 2020 a outubro de 2020.

Para a realização desta pesquisa, as entrevistas ocorreram de modo presencial, no local de trabalho das participantes, onde foram acordados dias e horários para a sua realização, permitindo pausas durante o processo, de modo a não modificar a rotina das entrevistadas. Desta forma, tendo em vista os condomínios residenciais onde trabalham porteiras, foi realizado um contato inicial por parte da pesquisadora, onde foi realizado um convite para participação dessas. Após o aceite em participar da entrevista, foi agendado dia e horário adequados às entrevistadas e à pesquisadora. Nesse momento foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, lido e assinado pelas porteiras.

As participantes da pesquisa foram cinco porteiras de uma cidade do interior do estado do Rio Grande do Sul, com idades entre 27 e 50 anos, tendo como requisito de participação ter no mínimo seis meses de atuação na profissão, exercer a escala 12x36 e também, apresentar as atividades laborativas em condomínios residenciais. Os dados das participantes entrevistadas podem ser conferidos no Quadro 1, identificados com letra fictícia, a fim de preservar suas identidades.

**Quadro 1** - Perfil dos Entrevistados

Entrevistada	Idade	Contrato de Trabalho	Tempo de carreira como porteira	Escolaridade da profissional	Número de apartamentos do prédio que atua
A	27 anos	Terceirizada	3 anos	Ensino médio completo	149
B	37 anos	Terceirizada	3 anos e 4 meses	Técnico em enfermagem	252
C	44 anos	Terceirizada	2 anos	Superior em letras espanhol	149
D	40 anos	Terceirizada	6 meses	Superior incompleto	252
E	50 anos	Terceirizada	1 anos	1º Grau completo	160

Fonte: Dados coletados na entrevista

Na intenção de permitir a liberdade de fala das entrevistadas e que fosse criado um ambiente confortável às mesmas, utilizou-se do método de entrevista semiestruturada. Após prévio consentimento das entrevistadas fez-se uso de um gravador de áudio para possibilitar a transcrição posterior. Dessa forma, foi possível realizar uma análise dos dados obtidos na pesquisa, fazendo uma correspondência entre as respostas e o que apresenta a teoria acerca do assunto tratado. Após concluída a análise, o que foi coletado foi descartado. O tempo médio de cada entrevista foi de 30 minutos. E a devolução foi dada presencialmente às participantes, através da apresentação dos dados.

A análise e discussão de resultados acontecem a partir do momento em que se são coletados os dados através da entrevista, o que ocorre desde o momento de escuta dos entrevistados até a transformação dos dados em uma linguagem escrita, ocorrendo, assim, a averiguação do conteúdo. Além disso, a fim de garantir a fidedignidade da pesquisa, é indicado que a verificação dos dados ocorra somente após o momento de escuta e transcrição dos mesmos, preservando, assim, de forma ética e sigilosa as informações obtidas (GIL, 1999). A análise de conteúdo se organiza em três fases: pré-análise, exploração do material e tratamentos dos resultados, inferência e interpretação e com a conciliação dessas técnicas é possível examinar os dados coletados na pesquisa (BARDIN, 2006).

## **ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **AS VIVÊNCIAS DAS PORTEIRAS DE CONDOMÍNIOS RESIDENCIAIS**

No campo das relações laborais existe uma propensão à flexibilização, ao trabalho terceirizado e ao desregulamentado e há uma ascensão para o aumento do trabalho feminino em inúmeros locais. Com isso, a evolução das mulheres no mercado de trabalho fez com que essas passassem a ocupar postos de trabalho antes tido como masculinos (ANTUNES, 2013).

Inserindo-se no contexto dos profissionais de portaria, esses apresentam a função não apenas de abrir e fechar portões e portas, mas, também, de orientar e tomar decisões perante as situações apresentadas no ambiente laborativo (SOUZA, 2018). Além disso, estes profissionais zelam pela guarda do patrimônio e exercem a vigilância (CBO-MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2020).

Para cada uma das entrevistadas, a carreira de porteira aconteceu de uma forma diferente e por motivos diferentes, mas a seguinte questão veio à tona:

“(…) Pra voltar pro mercado de trabalho é meio complicado, né, porque é muito exigência, tem questão até de experiência e tudo mais. Daí pelo fato, dessa empresa que eu trabalho eles não ter esse preconceito, então foi bem tranquilo. Fiz a entrevista e tudo e fui selecionada” (Entrevistada B).

“Foi opção da empresa, por duas vezes eu disse não, eu não queria mesmo, depois na terceira vez que a gente conversou, eu acabei aceitando. Foi uma profissão que aconteceu” (Entrevistada D).

Através das falas das entrevistadas, pode-se observar que a carreira como porteira de condomínios residenciais não foi, necessariamente, a primeira opção de trabalho dessas mulheres, vindo a acontecer de forma natural, com pouco ou nenhum planejamento e visando, principalmente, as suas inserções no mercado de trabalho. Adotar uma escolha de ordem profissional, necessariamente, quer dizer decidir, trata-se de um caminho no qual muitas pessoas trilham sem o devido preparo, preparo este que é multifatorial e não necessariamente dependem de um fator educacional ou de suporte familiar, e sim podendo variar de acordo com o ambiente ou situação a qual se insere o sujeito (MENEZES, MOURA, 2004).

As profissionais de portaria, assim como outras profissões, trabalham em forma de escalas de serviço cumprirem seus horários. As escalas de serviço são mais usuais naquelas organizações que trabalham vinte e quatro horas por dia, onde essas variam em turnos, horários e dias de semanas, não prejudicando a produção. Apresentando, assim, esse sistema, com o intuito de sempre ter presente um colaborador para exercer as atividades designadas, tendo, por conseguinte, um período de trabalho e posteriormente uma folga (ROCHA, 2017). Quando questionada, uma entrevistada, a respeito de sua escala de trabalho, falou: “Pra mim que sou mãe de dois é mais fácil essa escala (...)”. (Entrevistada A).

Contudo, merece destaque o estudo de Santos e Farias (2017), o qual traz que a escala de serviço 12x36 apresenta algumas desvantagens, tal como a carga horária excessiva. Além disso, o esgotamento e a sobrecarga de trabalho aceleram o processo de adoecimento do colaborador, assim como o desempenho em suas atividades laborativas, gerando consequências negativas.

Desta forma, as entrevistadas, também depõem sobre suas experiências referente à escala de serviço:

“Independente de ser domingo ou feriado, sempre naquele dia é o teu dia de serviço. No início, eu me adaptei bem fácil, não tive problema, mas hoje, não sei se é pelo fato de esta nessa situação de pandemia, o domingo eu tenho achado um dia mais ruim de trabalhar, pelo fato de que antes sempre descia alguém pra conversar, tomar um chimarrão, ficava conversando, dai meio que o domingo ou feriado passava rápido”. (Entrevistada B).

“É a escala é 12x36, mas eu não gosto desse horário, se eu pudesse, eu preferia fazer 8h todos os dias (...), mas esse é o horário que a empresa faz, de trabalhar um dia e folgar o outro. Eu não acho bom, não gosto, mas no caso não tem outra possibilidade. Não tem final de semana, não tem feriado, não tem nada, se a gente trabalha no natal, folga primeiro do ano, mas se folga no natal, trabalho primeiro do ano, entende?” (Entrevistada C).

Observando as respostas coletadas é possível identificar um fator que foge a unanimidade das participantes, pois ao mesmo tempo que agrada uma parcela das entrevistadas, outra sente desconforto e desagrado do sistema de escala. Dessa forma, o sistema de escala implantado não é consenso entre as participantes da pesquisa, sendo que os efeitos desta espécie de carga horária traz variações positivas ou negativas, de acordo com cada pessoa.

Para uma boa segurança de um condomínio, é essencial que ali esteja atuando um profissional de portaria, seja ele homem ou mulher. Contudo, é necessário que esse profissional apresente atenção e conheça a maioria dos moradores, assim como reconheça parentes e amigos desses. Além disso, é essencial que este trabalhador esteja alinhado com as tecnologias atuais da área de segurança, conseguindo, assim, estar em consonância ao que está acontecendo dentro e fora do prédio (SOUZA, 2018).

Desta forma, para as entrevistadas abaixo, a rotina de atividades de uma profissional de portaria consiste em:

“Eu chego às 7h da manhã, mas não tem nenhuma rotina estabelecida, aí as atividades vou fazendo o mais necessário. Aqui a gente tem as anotações e o básico é que a gente tem que ter esse controle de quem entra e de quem sai, dos objetos que vem até a portaria, recebe entregas, vê o que ficou da noite anterior. A portaria tem que cuidar da entrada, do fluxo de pessoas, os carros também na garagem, cada morador tem o controle da garagem, mas cuidar quando abre e fecha o portão. Tem que ter cuidado na frente do prédio, as câmeras têm que observar, *ter* esse cuidado” (Entrevistada C).

“Na verdade, pra gente mesmo não tem rotina (...). A gente tem um celular aqui na portaria que a gente verifica tudo o que aconteceu, eu sempre brinco, que é fazer o dever de casa né, pra ti *estar* por dentro do que aconteceu. A gente vê a agenda do prédio né, porque tem os horários para entrega de móveis ou pra saída se tem mudança ou não naquele dia. E depois mesmo é a rotina, as visitas, as entregas de internet, que passa tudo pela gente também, entregas do correio, correspondências. É mais ou menos assim, é manter a ordem do prédio, questão dos carros, *abrir* o portão da garagem para pessoal que é terceirizado, as câmeras temos que cuidar o tempo todo, não da pra desgrudar dali né” (Entrevistada D).

Tendo em vista o narrado, de como se dá a rotina desta profissão, é necessário traçar um paralelo entre a realidade e o imaginário. Considera-se, que o trabalho prescrito é aquilo que antecede a execução de alguma tarefa, consta como o momento de orientação, burocratização e fiscalização, tendo atrelado a isso o reconhecimento e, também, alguma forma de punição. Já o trabalho real é o momento da execução de tal tarefa (DEJOURS, 1998). Nesse sentido, as entrevistadas tecem comentários acerca de como imaginavam que seriam suas atividades:

“Eu não imaginava que teria essa parte, como te disse, da amizade, de conhecer melhor as pessoas, eu pensava que ia ser algo mais administrativo, burocrático, isso de receber entrega, entregar aos moradores, dar uma informação, eu achava que era as atividades em si, que ia ter sempre essa rotina, todo dia a mesma coisa (...)” (Entrevistada B).

“Ah já imaginava que seria assim, por conta das informações que a gente recebe. Trabalhar com pessoas é sempre mais difícil, aí quando são muitas pessoas, fica ainda mais difícil. Eu não tinha muita expectativa, não tava esperando um trabalho maravilhoso, mas não foi uma frustração, então foi de acordo com aquilo que eu pensei”. (Entrevistada C).

“Que seria mais tranquilo, que era ficar sentado, avisando um morador de uma entrega, algo assim, mas eu não imaginava que tivesse tanta responsabilidade, como na verdade a gente

tem né. De questão de segurança, por exemplo, essa questão da central de incêndio, tudo na verdade, tudo a gente tem que entender, um pouco de tudo, do funcionamento do prédio inteiro. Então é bem mais complexo do que eu imaginei que era na realidade” (Entrevistada D).

Dessa forma, enaltece-se o fato de que essas mulheres percebiam de outra forma o trabalho de porteiras, quando externas a esses. Sendo elas surpreendidas por diversos fatores que alteraram sua percepção e consciência acerca do trato com os mais diversos tipos de pessoas.

Tendo em vista o contraponto realizado entre a realidade do trabalho de porteiras de condomínios residenciais e a expectativa criada entorno desse, é fato que isto implica e implicou diretamente nas questões subjetivas das participantes da pesquisa, ou seja, manifestou efeitos diretos nos seus sentimentos. O trabalho enquanto organização afeta o trabalhador em diferentes níveis, enquanto confronta suas expectativas com a realidade da organização (DEJOURS, 1992). Em relação a como se sentem, as entrevistadas, em seu local de trabalho, as mesmas respondem que:

“Ah, eu gosto, acho que é super tranquilo, como vou te explicar, é uma algo que tu não emite muita coisa, tu acaba se apegando. Tem essa coisa assim, ah a fulana é velhinha, não vi ela hoje, vamos ligar, vê se ta bem, ta viva, acontece. São coisas que tu acostuma, são rotineiro. É um apego ao lugar” (Entrevistada A).

“Bem como te disse, é uma coisa que eu gosto de fazer, é um local que me sinto bem, mesmo agora com tantas adaptações a gente conseguiu se ajustar de uma forma tranquila. Tenho uma relação boa tanto com moradores como com os colegas” (Entrevistada B).

“Eu gosto, eu me sinto bem, de chegar e *dizer* que vou trabalhar no lugar que eu gosto. É uma satisfação a gente ir pra lugar de serviço que a gente gosta, com vontade. E a equipe também, gosto muito, me sinto à vontade, os colegas são muito queridos” (Entrevistada E).

Por tanto, é demonstrado ao longo desse capítulo que as porteiras são colaboradoras dignas de respeito e orgulho da comunidade, devendo ser enaltecidas no intuito de reafirmar sua posição de igualdade social. Essas trabalhadoras são as responsáveis por gerar a primeira impressão de qualquer condomínio, além de serem as que sempre estão presentes na chegada e na saída do prédio, para saudar os moradores (SOUZA, 2018).

## REALIZAÇÕES E DIFICULDADES DA PROFISSÃO DE PORTEIRAS DE CONDOMÍNIOS RESIDENCIAIS.

O trabalho é um processo dialético, apresenta-se de um lado o trabalhador, que dá essência à atividade desempenhada, e por outro lado estão as situações do labor, as quais tocam o sujeito de formas diferentes na sua concepção de trabalho, em um âmbito generalizado. Tendo isso em vista, o trabalho oferece tanto experiências prazerosas quanto de sofrimento (FREITAS, 2006).

Em relação aos impasses encontrados na profissão de porteira de condomínios residenciais, as entrevistadas responderam:

“As dificuldades, é em relação ao ser humano de modo geral né, porque a gente convive aqui com todo tipo de temperamento, a criação de cada um, tem uns que chegam aqui eufóricos, pensando que agora estão livre do pai e da mãe, agora podem fazer tudo. Então dificuldade é mais no início, quando chegam moradores novos, até passar as regras, como funciona e tal, mas depois entra no ritmo, acho que o maior desafio é esse início mesmo”. (Entrevistada B).

“Parece meio controverso, mas vai a questão dos moradores mesmo, também, porque é bem complicado, questão assim, de ver que tão fazendo coisas que não pode sabe, que não é permitido, e não adianta conversa, *pedir* que não façam, quando tu vê eles tão fazendo, ta acontecendo. Por exemplo: móveis, como carregar móveis em um domingo, que não pode, mesmo que avise que não pode, que vai dar multa, quando tu vê pela câmera, eles tão fazendo”. (Entrevistada D).

Assim sendo, fica claro, através das entrevistas, que existem algumas dificuldades relativas ao relacionamento com os moradores, seja pela resistência ao cumprimento de normas e regras pré-estabelecidas no condomínio ou pelo modo pelo qual funciona o temperamento dos mesmos. O relacionamento concebido no ambiente de trabalho, por muitas vezes, apresenta-se de forma destrutiva, contribuindo contra a autoestima, a paz e a saúde mental (OLINISKI, LACERDA, 2004). Em relação a isso, outra entrevistada, a seguir, assevera sobre a adversidade que essa encontra:

“Eu diria que é o final de semana né, porque tu nunca tem um final de semana, a não ser que faça troca, é que se torna muito mais cansativo, porque aí quando chegar no teu dia de folga, já vai estar cansado. E as vezes nem é cansaço físico, mas a gente prefere o físico do que o mental. Mas eu diria que é o final de semana, acho que muitas pessoas acabam saindo em função do final de semana, porque o final de semana sempre vai ser matado pelo meio”. (Entrevistada A).

Percebe-se a partir das entrevistas, que a escala de serviço 12x36, que contempla o trabalho aos finais de semana, pode ser percebida de forma antagônica em relação as suas consequências. Assim, como há a vantagem de possibilitar a conciliação das demandas pessoais nos dias de folgas semanais, há a desvantagem dessa escala resultar em pouco tempo com os familiares (SANTOS & FARIA, 2017).

Desta forma, pode-se compreender que a organização de trabalho influencia, sobre o indivíduo, ações específicas, que por muitas vezes auxiliam na produção do sofrimento, isso em decorrência dos desejos pessoais do trabalhador que colidem com uma organização que não corresponde aos seus sonhos e desejos. Com isso, o sofrimento é fruto do conflito das questões psíquicas com os mecanismos de defesa do trabalhador, além do funcionamento desse com as questões da organização (DEJOURS, 1992).

A psicodinâmica do trabalho analisa a saúde do trabalhador, assim como estuda o sofrimento e as estratégias de mediação para superar algum sofrimento, para fim de transformar o local de

trabalho em um ambiente de prazer (MENDES, 2007). As entrevistadas, a seguir, destacam questões relacionadas aos sentimentos de realização despertados pelo ambiente de trabalho:

“Desse trabalho, acho que é mais a questão das amizades, mesmo, porque eu vejo assim, que por mais que a gente fique aqui 12 horas, mas a gente tendo uma afinidade com as pessoas e as pessoas com a gente, no sentido, por exemplo: esses dias eu fiquei doente, aí precisei entrar em atestado, daí todo mundo queria saber como eu estava, o que tinha acontecido, daí vem um e diz: “ah eu tenho um remédio lá; vou ver se consigo um desconto em tal lugar pra você fazer uma exame”. Então é essa questão da amizade com as pessoas, que não é só aquela coisa profissional, sabe, apesar da gente não ter uma relação fora daqui, a gente não se encontra em outro lugar, não se visita, mas o tempo que a gente tá aqui tem essa amizade. Em outros lugares não tem essa questão de ter tantas pessoas envolvidas, é só a equipe de trabalho em si (...).” (Entrevistada B).

“Acho que o contato com os moradores, sempre gostei de trabalhar com público e sempre trabalhei com público (...). E com a equipe de trabalho também uma relação bem tranquila, eu até tinha um certo receio, porque é uma equipe que trabalha junto a muito tempo, tem um aqui que tá desde que abriu o prédio, quase 6 anos, a outra porteira aqui que tem 3 anos. Então pra mim de chegar numa equipe assim que já tá junto a tanto tempo, eu tinha um certo receio, porque nós éramos da mesma empresa, mas não tínhamos contato porque eram funções bem diferentes, a gente só conhecia eles de vista, como a gente diz, mas fui muito bem recebida, até hoje, qualquer coisa eles me ajudam. Muito tranquilo assim” (Entrevistada D).

Nesse contexto, denota-se que o relacionamento interpessoal das profissionais de portaria com os moradores é responsável tanto por trazer dificuldades ao trabalho, quanto por também por dar causa ao sentimento de satisfação dos trabalhadores. Consequentemente, é a relação com os moradores do condomínio que traz o sentimento de realização às profissionais entrevistadas.

A relação do trabalho com o sujeito, que é a mobilização subjetiva, apresenta-se como um meio de alcançar o prazer no labor, posto que ela trabalha com a ressignificação do sofrimento, ou seja, ao invés de esquivar-se ou fugir do sofrimento, essa o aceita e transforma em algo positivo (MENDES, 2007). Esse mecanismo funciona com o engajamento interno do sujeito e sua subjetividade diante as experiências com seus colegas e gestão (MENDES, DUARTE, 2013). Assim, uma entrevistada disserta sobre o prazer no ambiente de trabalho, apesar do cansaço mental:

“Eu tô feliz, me sinto feliz no meu dia a dia, é cansativo, porque a gente não cansa físico, a gente cansa mentalmente, porque como te disse, tem que cuidar nomes, chaves, quem sobe, quem sai, então a gente cansa mentalmente. Mas eu me sinto bem feliz nessa nova etapa minha, eu adoro, era uma coisa que eu jamais pensei que ia fazer” (Entrevistada E).

Sendo viabilizada pela mobilização subjetiva, a dinâmica do reconhecimento manifesta-se como um modo de retribuição simbólica para o sujeito, em uma forma de compensação ao auxílio do trabalhador para o ambiente laborativo, em função do seu engajamento com tal. O reconhecimento é uma maneira de valorização do empenho e sofrimento do trabalhador na realização das práticas laborais na organização, resultando ao sujeito a realização de si mesmo e a construção da sua identi-

dade, além de experiências de prazer (MENDES, 2007). Desta forma, quanto ao reconhecimento da profissão, a entrevistada relata:

“(…) agora quando fiquei doente, vários colegas ficaram perguntando: “Mas o que ela tem”? Quando ela volta?”. Quando tiro férias, coloco no grupo que vou *tirar* um mês de férias e tal, aí eles também tavam saindo de férias, e várias pessoas comentaram “Ah que bom. Merece. Boas férias pra ti”. Então eu acho que tudo isso é uma forma de reconhecimento, porque se as pessoas não se *importassem* com nada, tu poderia colocar qualquer coisa que nem iam responder, ia *passar* despercebido. Quando a gente faz as campanhas, de natal por exemplo, depois o pessoal agradece por eu ter incentivado a fazer essa ação, falam que foi muito bom, que ficaram muito feliz. Então acredito que sim, recebo bastante elogios para a síndica”. (Entrevistada B).

O reconhecimento decorre do processo de julgamento em relação à qualidade do trabalho desempenhado, a um processo de valorização, que está relacionado ao fazer, e não sobre a pessoa a qual exerce a atividade. Contudo, o reconhecimento através da qualidade do trabalho pode influenciar na personalidade pelo modo de construção da identidade (BENDASSOLLI, 2012). Em relação a essa qualidade do trabalho e valorização, as entrevistadas dissertam:

“(…). Quem chega de mudança que a gente atende, esses dias eu ganhei uma xícara com bombons por causa de uma mudança, que tinha me achado muito atenciosa, depois ganhei uma barra de chocolate. A gente ganha lanche dos moradores, bolo, salgadinho. Isso o no dia a dia normal, dificilmente o dia que a gente não ganha coisa aqui, eles são muito atenciosos. Então eu acredito que sim né” (Entrevistada D).

“(…). Elogios eu não sei quantos né que eu ganho por dia dessa gurizada. Elogios dos pais dos estudantes que moram aqui, eles chegam aqui e me agradecem por cuidar, ver, ser os olhos deles nos filhos. Então até agora tá sendo maravilhoso. Ontem mesmo eu ganhei uma sacola de bolacha, tudo fitness, porque são tudo uma gurizada. Os pais deles me mandam verduras, bolachinhas, frutas, porque a maioria é granjeiro, aí quando os filhos retornam no domingo, já separam o que é pra porteira, então é muito bom”. (Entrevistada E).

Enfim, discriminada a relação das profissionais de portaria e dos moradores, percebe-se claramente, a partir das entrevistas, que o relacionamento entre esses sujeitos é justamente a fonte tanto das questões relativas às dificuldades da profissão, quanto são as razões dessas profissionais sentirem-se satisfeitas com a atividade que desempenham. Por outro lado, essas mulheres ainda conseguem sentir-se reconhecidas no seu ambiente de trabalho, devido aos pequenos gestos de apreço, feitos, diariamente, pelos moradores ou pelos pais desses.

## MULHER COMO SEGURANÇA: EXISTE PRECONCEITO NA PROFISSÃO DAS PORTEIRAS DE CONDOMÍNIOS?

Apesar dos inúmeros movimentos sociais que lutam pelos direitos das mulheres, ainda é muito comum, nos dias de hoje, que a sociedade relacione funções como manutenção da casa e cuidados

com os filhos, como atividade destinada às mulheres, enquanto aos homens é mais natural que sejam vistos como provedores. O mercado de trabalho, usando-se disso, comumente coloca as trabalhadoras em posição de desvantagem frente ao homem, seja estando ela abaixo na hierarquia ou até mesmo recebendo salários inferiores pela mesma função (QUERINO, DOMINGUES & LUZ, 2013).

Em relação ao espaço de mulheres na ocupação da profissão de porteira de condomínios, algumas entrevistadas desta pesquisa discorrem:

“Eu acho que é uma coisa que tem em várias profissões, não só nesta. Às vezes chega uns homens aqui que acham que só porque eu sou baixinha, pequenininha que eu vou ficar quieta, mas não. Existe essa coisa de: “Ah para ser porteiro, tem que ser homem”, e necessariamente não, hoje em dia a gente faz o que quer e o que bem entende. Não é porque eu sou mulher que eu não vou me fazer respeitar. A nossa empresa é uma das poucas que contrata mulher para esse cargo. (...) Tem que saber se impor, tem que saber impor respeito. Mas isso vai muito de mulher para mulher, eu não tenho problema, porque se precisar me impor, eu me imponho, sempre com educação. Mas existe muito preconceito por ser mulher” (Entrevistada A).

“É, essa profissão é bem mais ocupada pelos homens, o fato da gente trabalhar no dia e não no período noturno, tem um pouco a ideia de que de dia não é tão perigoso quanto de noite (...). Mas, às vezes eu percebo assim, que algumas pessoas que vem prestar serviço aqui, elas meio que ficam surpreso quando veem a gente, “Ah é uma mulher” ou quando estão lá na porta, que não tem a visão, tocam o interfone e fala, “O senhor pode tal coisa” daí quando a gente fala, eles “Ah desculpa, a senhora...”. Mas aqui na cidade não são tantos prédios que tenham mulheres que trabalham em portaria. Então a gente vê a surpresa das pessoas quando veem a gente. A gente vê que ainda tem um certo preconceito, resistência, de pensar que como foi uma mulher que falou vão enrolar e tudo bem (...).” (Entrevistada B).

Por conseguinte, em relação a mulher nessa profissão, pode-se constatar, pelos relatos das entrevistas, que essas percebem preconceito e resistência das pessoas que chegam até o posto de trabalho delas. Entretanto, as mulheres profissionalmente ligadas à área de segurança vêm ganhando poder e espaço dentro de suas carreiras (SCHENEIDER, SIGNORELLI & PEREIRA, 2016). Assim, a entrevistada B noticia sobre a vontade dos moradores em ter mais mulheres na portaria do condomínio:

“(...) Uma época que ficou só eu de mulher trabalhando, aí teve moradores que pediram para ter outra mulher trabalhando aqui, porque preferiam mulher trabalhando durante o dia, então também tem esse lado, talvez porque se precisarem de alguma coisa ficam mais à vontade de falar com mulheres. Por exemplo, um dia desceu uma menina pra eu ajudar ela escolher uma roupa para ir conhecer a família do namorado, outra veio pra fechar o zíper do vestido, enfim, então vai além do profissional, e isso é o lado bom ser mulher na portaria” (Entrevistada B).

No entanto, ao pensar no profissional de portaria, nota-se que essa função é muito mais direcionada ao trabalhador masculino. De modo que a hierarquia de homens e mulheres, no local de trabalho, ainda seja uma matéria a ser discutida, sendo que, nos tempos de hoje, persiste demasiada resistência ao colocar as mulheres exercendo determinadas áreas profissionais, principalmente aquelas atividades laborativas consideradas, majoritariamente, masculinas (SCHENEIDER, SIGNORELLI & PEREIRA, 2016).

Dito isto, faz-se necessário abrir espaço, no que diz uma das entrevistadas, ao ponto que a mesma traz um relato sobre a existência ou não da diferenciação entre homens e mulheres no seu cotidiano laborativo:

“Até o momento não. Quem sabe a noite exista alguma diferença, até porque é difícil ver uma mulher na portaria, tem essa questão. Às vezes a gente escuta umas piadinhas, umas gracinhas, umas brincadeirinha que tu tem que fingir que não escutou. Por exemplo: Ah, esses dias um menino começou a me chamar de “A minha ruiva da portaria”, daí eu já digo meu nome. Ou se não: “Ah que lindos olhos você tem”, daí digo obrigada, mas já cortando. Ai no outro dia de novo (...). Isso tá se repetindo bastante nos últimos dias, mas eu procuro não dar atenção, fingir que não vi, ou um entregador com brincadeirinha sem graça, mas daí prefiro dar um cortadinho e sair de leve e não ficar discutindo ou batendo boca. Acho que quanto mais foca nisso, mais vai *acontecer* (...). (Entrevistada D).

As mulheres não apenas enfrentam as naturais barreiras da profissão, como, também, veem seu reconhecimento e senso de pertencimento suprimido pelo machismo. O processo de empoderamento feminino, na área de segurança de condomínios residenciais é, ainda, relativamente lento e com diferentes meios e caminhos a serem alcançados. Em relação a isso, é possível destacar que essa conquista na área da segurança, pelas mulheres, acontece variando de local em local, cidade em cidade e cultura em cultura, já que, nem para todas as mulheres as portas desse mercado irão se abrir ou fechar da mesma forma (SCHENEIDER, SIGNORELLI & PEREIRA, 2016).

Coadunando com o acima exposto, percebe-se a seguinte situação de machismo, que ocorreu com uma das entrevistadas:

“Tem! O homem é muito machista, então na cabeça de muitos acham que a mulher tem que ficar em casa, cuidando da casa, do marido e filhos. Muitos ainda me falam: “Ah. mas tu podia tá em casa dormindo no domingo de manhã, no sábado de manhã, tu podia ir viajar, ir passear e tá aqui”. Tá eu podia, mas quero tá aqui trabalhando né. Eu prefiro muitas vezes tá trabalhando do que tá em casa sem fazer nada, então essas opiniões pra mim não são válida, mas fico na minha, porque se não gera uma discussão. Acho que as mulheres tem mais ainda pra *conquistar* (Entrevistada E).

Através das palavras da entrevistada acima, fica claro que apesar da possibilidade de estar mais tempo presentes em seu contexto familiar, dentre as entrevistadas, percebe-se uma tendência na opção por se fazer presente, também, no ambiente laborativo. Assim, a relação entre a família e o trabalho age em mão dupla, de modo que a primeira interfere na segunda e que a segunda interfere na primeira (PINTO, 2015).

O trabalho e a família apresentam-se como os principais domínios da vida do ser humano (PINTO, 2015). Os benefícios de suporte à família estão diretamente ligados à diminuição do conflito que o trabalho pode desenvolver na família e, também, com o melhoramento das atitudes e comportamentos dos trabalhadores no ambiente de trabalho, assim, apresentando maior satisfação organizacional (SANTOS, 2008).

Levando em consideração a situação acima trazida, fica evidente que as entrevistadas contam com o suporte familiar em sua vida profissional:

“A minha mãe não gosta, porque quer algo melhor né. Meu marido é bem tranquilo, ele é formado e tudo, mas ele ainda não exerce a profissão (...). Mas a gente se dá super bem, porque a gente já se programou para que as crianças sempre tenham alguém. Então ao meu marido, eu e meus filhos dá super certo. A escala já é programada pra isso” (Entrevistada A).

“No começo eles ficaram *surpresos* e até perguntaram se eu tinha certeza, daí eu disse que tinha, era o que eu queria, não queria ver mais balde e vassoura (...). Então a portaria não tem isso, me sinto bem e a minha família aceita numa boa” (Entrevistada E).

Diante do exposto, é fato que, nos dias de hoje, existe um novo olhar sobre os trabalhadores, não sendo visto apenas como uma engrenagem no sistema, e, sim, levando também em consideração as suas realizações pessoais, as quais exercem influência sobre o trabalho (FEIJÓ, JÚNIOR & NASCIMENTO, 2017). Com isso, as consequências do trabalho na dinâmica familiar são mais intensas, já em contrapartida o suporte da família é benéfico e positivo em relação ao trabalho (PEREIRA, QUEIRÓS & GONÇALVES, 2014).

Para se inserir no mercado de trabalho, a mulher ainda necessita de superar certos estigmas sociais, tais como preconceito latente e o acúmulo de atividades sejam domésticas ou profissionais. Ademais, superar-se torna-se necessário para afirmar a capacidade da mulher em executar tarefas antigamente tidas como exclusivas dos homens (SILVA *et al.* 2014).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio do desdobramento do presente artigo foi viável compreender melhor acerca da profissão de mulheres que trabalham em portaria de condomínios residenciais. Assim, através de uma análise realizada com essas profissionais, foi possível entender, com mais clareza, a rotina de trabalho, os desafios encontrados por serem mulheres e, também, as dificuldades e realizações, assim como o reconhecimento no ambiente laborativo dessas.

Dessa forma, foi verificado que, no trabalho dessas profissionais, as mesmas devem ter atenção aos acontecimentos do ambiente, paciência às situações, ter postura, responsabilidade, manter autocontrole e organizar-se, além de tomada de decisão e de pôr em prática normas e regras do condomínio. Ademais, é de responsabilidade das porteiras em proporcionar a segurança aos moradores, pois é esse profissional que apresenta o controle da entrada ou não de terceiros, no condomínio em que presta serviço.

Ainda, em consonância ao exposto, as entrevistadas discorrem acerca do não engessamento da rotina laborativa, posto que o trabalho do dia será definido de acordo com a demanda do prédio. Assim, essas profissionais, ao chegarem no local de trabalho, devem tomar ciência dos acontecimentos

passados do último turno por seu colega de serviço, para, desta forma, compreender os eventos e as demandas para o dia de atividades que irá se iniciar.

Usando deste pensamento e tendo em vista todas as atividades que essas profissionais devem exercer no dia a dia, elas ainda têm que enfrentar questões relacionadas à resistência da aceitação da mulher enquanto profissional de segurança. Dessa maneira, apesar de um pouco velado, o preconceito estrutural do machismo, ainda persiste, de modo que, muitas vezes, a sociedade, no caso, por meio dos profissionais que prestam serviços, busca, primeiro, uma figura masculina para serem atendidos e, somente depois, passam a compreender que aquele local de trabalho pode, também, ser de uma mulher.

No entanto, ainda em relação a mulher no posto de porteira, foi possível concluir que, por parte dos moradores do condomínio a situação se inverte, visto que em inúmeros casos esses demonstram preferência por uma mulher nesse posto. Esse fato ocorre em consequência de muitas moradoras se sentirem mais à vontade com a presença de uma mulher na portaria, seja para conversar ou até mesmo para favores, como referido nas respostas presentes no corpo deste artigo.

Outrossim, tendo a inclusão dos sentimentos de sofrimento e prazer no ambiente de trabalho, foi averiguado que restam presentes algumas dificuldades, assim, como também, algumas realizações na profissão. Quanto às dificuldades diante do posto de trabalho apresentado pelas profissionais, mostrou-se que, por vezes, existem impasses em relação ao relacionamento com o público atendido. Como explicação disso, apareceu a resistências no cumprimento de regras e personalidades diferentes dos condôminos, que, por muitas vezes, são desencadeadoras de conflitos. Além disso, foram pontuadas questões acerca do desafio de desempenhar as atividades laborativas nos finais de semana, pela escala 12x36, essa que, algumas vezes, vem a desencadear sofrimento aos desejos pessoais, por não integrar momentos com seus familiares.

Por outro lado, analisou-se que, as profissionais de portaria também apresentam sentimentos de contentamentos, quais são frutos da relação de amizade e afeto com os moradores, que são presentes e fundamentais nesse ambiente, todos os dias. Nesta senda, o contato com os condôminos gera sentimentos de satisfação, e trazem o prazer no trabalho à realidade diária das porteiras.

Quanto ao reconhecimento dessas profissionais, percebeu-se que, apesar da inegável existência de diversas barreiras impostas pela sociedade patriarcal, a qual somos presentes, elas ainda assim sentem-se valorizadas diante da qualidade e do desempenho das suas atividades. Ficou constatado que esse reconhecimento é majoritariamente entregue a essas profissionais de portaria, por parte dos próprios moradores, os quais são os maiores beneficiados com a presença dessas profissionais e, assim, retribuem com pequenos agrados e agradecimentos diários.

Enfim, salienta-se a importância da discussão de tal assunto exposto nesta pesquisa, já que o tema aqui trazido é extremamente pouco discutido pela sociedade, como um todo, bem como pela Psicologia enquanto ciência e profissão. Em contrapartida, esse setor profissional apresenta-se em constante crescimento e para valorizar o espaço das mulheres na segurança, as informações e discussões sobre elas devem ocupar ainda mais espaço em futuros e necessários estudos.

## REFERÊNCIAS

- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho**. Ensaio sobre a metamorfose e centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez/Campinas: Ed. Unicamp, 1997.
- ANTUNES, R. **Os Sentidos do Trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho. Coimbra: CES/Almedina, 2013.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70. 2006.
- BENDASSOLLI, P. F. **Reconhecimento no trabalho**: perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia em Estudo*, 17(1), 37-46, 2012. Disponível em: <https://bit.ly/3cXA0li>. Acesso em: 24 abr. 2020.
- CORRÊA, S. BRUSCHINI, C. UNBEHAUM, S., G. (orgs). **Gênero, Democracia e sociedade brasileira**. São Paulo. FCC: Editora 34, 2002.
- CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed. 2010.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez-Oboré. 1992.
- DEJOURS, C. **Souffrance em France - La banalisation de l'injustice sociale**. Paris: Éditions du Seuil. 1998.
- FEIJÓ, R. M. JÚNIOR, G. E. NASCIMENTO, M. J. NASCIMENTO, B. N. Conflito trabalho-família: um estudo sobre a temática no âmbito brasileiro. Porto Alegre. **Pensando Famílias**. v. 21, n. 1, jul. 2017.
- FREITAS, L. G. **Saúde e processo de adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual**. Brasília: Instituto de Psicologia Social e do Trabalho da Universidade de Brasília (Mimeografado) 2006.
- FREITAS, R. Amostras sociolinguísticas: probabilísticas ou por conveniência. **Revista de Estudos de Linguagem**. São Cristóvão - Sergipe. v. 26, n. 2, p. 667-686. 2018. Disponível em: <https://bit.ly/2TOQSUG>. Acesso em: 26 out. 2020.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

MENDES, A. M. B. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 15, n. 1-3, 1995.

MENDES, A. M.; **Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

MENDES, A. M., & DUARTE, F. S. **Mobilização subjetiva**. In: F. O. Vieira, A. M., Mendes, A. R. C. Merlo (Eds.), *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (p. 259-262). Curitiba: Juruá. 2013.

MENEZES, M. V.; MOURA, C. B. de. Mudando de opinião: análise de um grupo de pessoas em condição de re-escolha profissional. **Revista Brasileira de Orientação Profissional**. v. 5 n. 1 São Paulo jun. 2004.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. **Classificação brasileira de ocupações**. Brasília. 2020. Disponível em: <https://bit.ly/35MTOnb>. Acesso em: 13 abr. 2020.

OLINISKI, S. R.; LACERDA, M. R. As diferentes faces do ambiente de trabalho em saúde. Curitiba/PR. **Revista Cogitare Enfermagem**. v. 9, n. 2, p. 43-52, 2004.

PEREIRA, A. M. QUEIRÓS, C. GONÇALVES, S. P. CARLOTTO, M. S. BORGES, E. Burnout e interação trabalho-família em enfermeiros: Estudo exploratório com o Survey Work-Home Interaction Nijmegen (SWING). **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, v. 11, p. 24-30. 2014.

PINTO, M. S. **Conciliação entre Trabalho e Vida Pessoal/Familiar e a Satisfação Organizacional**. Covilhã, 2015.

QUERINO, S. L. LUZ; R. C. DOMINGUES. M. D. S. A Evolução da Mulher no Mercado de Trabalho. **Revista Eletrônica dos Discentes da Faculdade Eça de Queirós**. São Paulo, 2013. Disponível em: <https://bit.ly/2SdApc0>. Acesso em: 21 abr. 2020.

ROCHA, C. **Sobre escalas de serviço no âmbito policial**. Consultoria Legislativa. 2017.

SANTOS, V. A. M. **Facilitação do trabalho na família: efeito mediador na relação entre as práticas organizacionais conciliadoras e a satisfação com o trabalho**. Portugal. 2008.

SANTOS; A. M. FARIA; G. S. S. Conflitos trabalho-família vivenciados por profissionais na área da saúde. **Anais do EVINCI - UniBrasil**, Curitiba, v. 3, n. 2, p. 951-972, out. 2017.

SCHNEIDER; D. SIGNORELLI; C. M. PEREIRA; P. G. P. **Mulheres da segurança pública do litoral do Paraná, Brasil**: intersecções entre gênero, trabalho, violência(s) e saúde. São Paulo, 2016. Disponível em: <https://bit.ly/3xBqyM5>. Acesso em: 12 maio 2020.

SILVA, J. GOMES, A. SANTOS, A.SANTANA, W. CHAVES, A. PIAU, D. **Relações de Gênero no Mundo do Trabalho**: um estudo com mulheres feirantes no interior da Bahia. Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <https://bit.ly/3wkVRKm>. Acesso em: 18 maio 2021.

SOUZA; O. W. **Porteiro e Zelador**. Bolsa Futuro. Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação. Goiás. 2018.

VIEIRA; S. C. R. **Saúde e Segurança no Trabalho das Mulheres**: A perspectiva de gênero para a proteção e promoção do meio ambiente laboral equilibrado. São Paulo. 2014.

