

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE MESTRADO**

Claudia Piccolotto Concolato

**Violência Urbana no Trabalho: desamparo nas Relações
de Trabalho e marcas na saúde mental do trabalhador**

Porto Alegre

2018

Claudia Piccolotto Concolato

Violência Urbana no Trabalho: desamparo nas Relações de Trabalho e marcas na saúde mental do trabalhador

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração na área de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

Orientadora: Profa. Dra. Andrea Poletto Oltramari

Porto Alegre

2018

Claudia Piccolotto Concolato

Violência Urbana no Trabalho: desamparo nas Relações de Trabalho e marcas na saúde mental do trabalhador

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito para obtenção do título de Mestre em Administração na área de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho.

Profa. Dra. Andrea Poletto Oltramari
Orientadora

Profa. Dra. Elaine Di Diego Antunes
UFRGS

Prof. Dr. Ariston Azevêdo Mendes
UFRGS

Prof. Dr. Francisco Carlos Santos Filho
UPF – Professor Convidado

À minha avó Ivone (*in memoriam*), minha mãe Marga, minha tia Fátima, minha sogra Rosa, minha analista Luciana, minha colega e amiga Dóris, minha orientadora e parceira de trabalho Andrea. Por serem presença viva na minha constituição como mulher e profissional. Esta dissertação é também uma forma de honrar minha dívida simbólica com elas, pelo tanto que recebi e tenho recebido.

Agradecimentos

Concluir o mestrado faz parte de um desejo de muitos anos. Um desejo cultivado em mim, especialmente por quatro pessoas: meus pais, meu professor Francisco e minha orientadora Andrea. Assim, começo por agradecer-lhes.

Aos meus pais José Eduardo e Margareth, por me transmitirem força de trabalho, porque sempre acreditaram em mim e suas palavras, desde minha infância, foram de incentivo e confiança.

Ao Professor Francisco Carlos Santos Filho, por nosso trabalho de quase três décadas, primeiro na Universidade de Passo Fundo, depois na nossa instituição de psicanálise PROJETO – ACP. Minha referência primeira enquanto analista, professor e pesquisador. Desfrutar de seu afeto e investimento faz toda a diferença na minha trajetória.

A minha orientadora Andrea Oltramari, pelo exemplo! Pela presença! Pelo investimento! Foi escutando, numa mostra científica em 2014, sobre seu percurso acadêmico e de pesquisa que visualizei um caminho para a minha trajetória. Nela encontrei acolhimento e coragem.

Nesses dois anos de mestrado, recebi tanto, de tantas pessoas. daquelas que conheci nesse tempo e também de quem há tempo já estavam comigo.

À Luciana Cezar, por sua presença, que habita meu ser todos os dias. Sem ela não seria quem sou.

À Dóris Santos, por sua força, seu afeto, seu braço forte e sensível. Por ser quem é, sem idealizações, com verdade!

À tia Fátima, por sua acolhida materna, por seus almoços, pela preocupação e cuidado. Por abrir sua casa para mim e minha família, como se nossa fosse...

Aos meus irmãos, Matheus e Bethania, minhas primas-irmãs Ana Paula e Juliana, porque saber que temos com quem contar, sempre, faz toda a diferença!

Aos meus sogros Antônio e Rosa, pelo apoio e cuidado com meus filhos e com minha casa, quando não pude estar.

À Associação Científica de Psicanálise PROJETO, por ser um espaço de troca profunda, verdadeira, comprometida com a formação de analistas e de sujeitos.

As minhas colegas do PROJETO, pela parceria de trabalho e de amizade.

À FABE de Marau, pelo espaço de trabalho que tenho recebido há 15 anos, o qual permite que eu me desenvolva e me desafie academicamente.

À UFRGS e à Escola de Administração, pela qualidade do corpo docente e por abrigar meus estudos de mestrado e do já iniciado doutorado.

Aos colegas do mestrado, especialmente a querida Daniela Poletto, juntos nos desesperamos e nos divertimos, mas, especialmente, aprendemos tanto.

Aos meus professores no PPGA, pela troca e disponibilidade em contribuir. Especialmente, aos professores da banca Elaine Di Diego Antunes e Ariston Azevêdo Mendes, pelas inquietações que me produziram, pelo aporte de suas considerações. A escolha de ambos para compor a banca se deve ao fato de que neles reconheci sujeitos éticos e humanos.

À Derlei Vesconzi e Nelsa Dalbelo, por trabalharem junto comigo na busca de pessoas que se disponibilizassem a narrar suas histórias.

A todos os entrevistados que me receberam, confiaram e compartilharam comigo suas experiências e angústias.

E, finalmente, a família que constituí! Franco e Marco, meu filhos... como diz a canção: “deixa eu dizer que te amo, deixa eu pensar em você, isso me acalma, me acolhe a alma, isso me ajuda a viver!” Assim é a presença de vocês na minha vida!

Ao meu amor, Márcio, pelo investimento, pela “retaguarda”, pela paixão, por aguentar a saudade. Por não duvidar de que é um investimento em nosso futuro.

Resumo

Na atualidade as Relações de Trabalho encontram-se fragilizadas. Elementos diversos contribuem para a precarização das mesmas. Afora isso, a violência urbana e a criminalidade que crescem de modo vertiginoso têm invadido o espaço de trabalho, adentrando o campo das Relações de Trabalho. Esta dissertação aborda a violência urbana no trabalho, a partir de um estudo de caso num pequeno município do norte do Rio Grande do Sul. Buscou compreender como o trabalhador vivencia um episódio de violência urbana durante o exercício de seu trabalho. A presente pesquisa é de natureza exploratória e de caráter qualitativo. A entrevista semiestruturada foi usada como técnica de coleta de dados com os trabalhadores. A análise das mesmas permitiu identificar como o trabalhador vive o momento do assalto, o retorno ao local para atender as burocracias necessárias e a volta à rotina. Neste contexto foi possível perceber que o sujeito passa pelo susto (que o invade de angústia) pelo medo durante o assalto e o medo de que possa ocorrer novamente a qualquer momento. Passa então a viver a angústia sinal, em estado de alerta sente que não há como se proteger. Ademais, analisando o imbricamento entre o episódio e as Relações de Trabalho, foi possível verificar que o trabalhador percebe que o Estado, as entidades de classe e a empresa não podem resguardá-lo da violência urbana no trabalho, bem como nem sempre agem para amenizar as consequências. Há também as consequências para a família, para a relação do sujeito com a carreira e para a saúde mental. A violência urbana no trabalho acarreta uma sobrecarga psíquica, cujo não reconhecimento também é danoso para a saúde mental do trabalhador. Fato que se soma as demais exigências da atual organização do trabalho - deixando o sujeito desamparado - constituindo mais uma forma de precarização das Relações de Trabalho.

Palavras-Chave: relações de trabalho; precarização; violência;

Abstract

Presently the Labor Relations are weakened. Various elements contribute to their precariousness. Aside from this, urban violence and crime that has grown rapidly has invaded the work space, coming in the field of Labor Relations. This paper approaches urban violence at work, based on a case study conducted in a town located at north countryside of Rio Grande do Sul state. The goal was to understand how the worker experiences an episode of urban violence during the exercise of his/her work. The present research is exploratory in nature and qualitative. The semi-structured interview was used as a data collection technique. The analysis of data allowed to identify how the worker lives the moment of the attack, the return to the attack place in order to attend the necessary bureaucracies and the return to their routine. In this context it was possible to note that the individuals live the fear (that invades of anguish) by the fear feelings during the assault and the panic that it can happen again at any moment. He goes on to live the signal anguish, in a state of alert where he feels that there is no way to protect himself. In addition, analyzing the relationship between the related episode and the Labor Relations, it was possible to verify that the worker realizes that the government, the legal entities and the company cannot protect them from urban violence at work, nor do they always act to soften its consequences. There are also consequences for the family, for the individual's relationship to career and for mental health. Urban violence at work entails a psychic overload, where the non-recognition is also damaging to the worker's mental health. This fact adds to the other demands of the current work organization - leaving the subject helpless - constituting another model of precariousness of Labor Relations.

Keywords: labor relations; precariousness; violence;

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1– Indicadores Criminais Geral: Ocorrências cadastradas em 2017, no RS.....	16
Figura 2 - Relações de Trabalho.....	29
Figura 3 - Estrutura da análise dos resultados	67

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Elementos das Instâncias que compõem as RT	24
Quadro 2 - Encontros e Diferenças de Abordagens em RT	26
Quadro 3 - Distribuição dos Artigos Pesquisados por Periódicos.....	28
Quadro 4 - Teorias para conceber o conceito de Violência.....	34
Quadro 5 - Caracterização dos entrevistados na segunda etapa da pesquisa.....	64
Quadro 6 – Apresentação de cada entrevistado	65
Quadro 7 – Entrevistas sobre os procedimentos.....	87

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ADMRH - Administração de Recursos Humanos

CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho

CDL - Câmara de Dirigentes e Lojistas

CID 10 - Código Internacional de Doenças

COREDE da Produção – Conselho Regional de Desenvolvimento

DORT's – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ILEA – Instituto Latino Americano de Estudos Avançados da UFRGS

NEV – Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo

NUEVO – Núcleo de Estudos da Violência Organizacional da Universidade Federal do Paraná

PAVAS – Programa de Atendimento a Vítimas de Assalto e Sequestro

RT – Relações de Trabalho

SESMT - Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho

TEPT - Transtorno de Estresse Pós-traumático

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	REVISÃO DA LITERATURA	21
2.1	RELAÇÕES DE TRABALHO: REFLEXÕES SOBRE AS SUAS TRANSFORMAÇÕES E PERMANÊNCIAS	21
2.1.1	Relações de trabalho: as obras de referência e seus múltiplos olhares	23
2.1.2	Relações de trabalho no Brasil: uma revisão dos estudos da área	27
2.2	VIOLÊNCIA: DEFININDO CONCEITOS E RECONHECENDO O CAMPO DA VIOLÊNCIA URBANA	32
2.3	ENFRAQUECIMENTO DAS INSTÂNCIAS PROTETORAS E REGULADORAS DO SUJEITO E O TRABALHO.....	44
2.4	MEDO E ANGÚSTIA COMO ELEMENTOS PRESENTES NO COTIDIANO DO TRABALHO	52
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	58
4 A	NÁLISE DOS RESULTADOS	68
4.1	UM EPISÓDIO DE VIOLÊNCIA URBANA NO TRABALHO: 40 MINUTOS QUE TRANSFORMAM UMA VIDA	69
4.1.1	O Assalto: dando voz às Vítimas	69
4.1.2	Terminou?! O sujeito entre burocracias e sofrimento	75
4.1.3	À volta a rotina! Será?	82
4.2	VIOLÊNCIA URBANA, RELAÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE MENTAL	85
4.2.1	Relações de Trabalho e Violência Urbana: uma relação entre a atual posição das instâncias protetoras do sujeito e do trabalho e a noção de desamparo psíquico. 86	
4.2.2	Relações de Trabalho e Saúde Mental: os contornos dessa relação nos casos de violência urbana no trabalho	98
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	112
	APÊNDICES	125
	APÊNDICE A – AMOSTRA DE NOTÍCIAS DE EPISÓDIOS DE VIOLÊNCIA URBANA NO AMBIENTE DE TRABALHO	126
	APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO	129
	APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA	131
	APÊNDICE D - ROTEIRO DE ENTREVISTA	132

PRÓLOGO

A trajetória percorrida para definir por onde andar: um caminho de encontros

Apropriar-se de um saber, de uma vivência e até mesmo da própria trajetória, é algo que precisa de tempo, tempo de encontro consigo mesmo e com outros. Acredito, vigorosamente, que se constituir humano, só é possível na presença e no encontro com outro humano. A construção desta dissertação é resultado de um processo de encontros significativos, que me permitiram constituir cada uma das etapas aqui apresentadas.

A graduação em Psicologia me levou até a Psicanálise, posição teórica e epistemológica que sustenta meu trabalho. A formação em Psicanálise - um encontro fundante da minha trajetória profissional - constitui o eixo central de meus conhecimentos e estudos, sendo, portanto, parte importante na construção desta dissertação.

Tendo em vista essa realidade e dada minha experiência de quinze anos em sala de aula, especialmente em cursos de Administração e especializações em Gestão de Pessoas, o mestrado em Administração faz parte do desejo de amadurecimento acadêmico e aprofundamento de estudos na área de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho, que há muito eu buscava e vem validar minha trajetória acadêmica.

Minha experiência clínica constituiu-se paralelamente à experiência na área de Gestão de Pessoas e Psicologia do Trabalho. Por muitos anos, trabalhei no campo de Gestão de Pessoas, sem saber da especificidade da área de Relações de Trabalho. Conheci “RT” como aluna ouvinte da disciplina de Relações de Trabalho do PPGA da UFRGS, no qual agora defendo esta dissertação. Senti-me profundamente interessada pelas questões dessa área, foi o encontro decisivo para escolher o mestrado em administração.

No exercício da minha profissão encontro, cotidianamente, com as diferentes formas de sofrimento humano. Estar atenta às múltiplas manifestações desse sofrimento e às consequências para a saúde mental dos sujeitos é uma das posições subjetivas que me acompanhou em todos os momentos desta pesquisa. Por isso, especialmente, nesse aspecto, encontrei, na seara de Relações de Trabalho, um campo receptivo para minha posição pessoal e profissional.

Dentre minhas inquietações, desde o início, predominava o desejo de compreender como os fatos da sociedade atual, o modo como se vive neste momento, interfere nas Relações de Trabalho. Nesse sentido, compartilho com a afirmação de Fischer (1987) de que as Relações

de Trabalho traduzem aspectos da sociedade mais ampla, sendo, portanto, impactadas por um processo histórico temporal, próprio de cada tempo. Dessa maneira, desejava um caminho de pesquisa que permitisse a discussão das Relações de Trabalho nos dias atuais, lançando um olhar para o enlace entre a forma como essas relações se configuram e a cultura, com seus modos de ser e de viver vigentes em nossa época, os quais produzem consequências diárias para os sujeitos.

Nesse âmbito, percebi que aumentava a frequência com que as notícias de TV e jornais falavam de episódios de violência: assaltos, assassinatos, sequestros, reféns, ocorridos no ambiente de trabalho. Então, fui relacionando esses episódios com a questão das Relações de Trabalho, já que a violência que sucede ao sujeito no momento em que este está trabalhando diz respeito a ele (trabalhador), à organização em que ele trabalha e ao Estado (instância responsável pela segurança pública).

A primeira relação que pude ir estabelecendo entre Relações de Trabalho e a violência urbana que adentra os espaços laborais se sucedeu a partir de algumas inquietações: de que forma as empresas (instituições/organizações) estão tratando esses episódios? Como o Estado entra nesse cenário? Estaríamos no campo do desamparo do trabalhador? Por outro lado, estariam as empresas arcando sozinhas com um problema que diz respeito à falta de segurança pública? O susto, o medo e a angústia, no que tange à integridade física, fariam parte do cotidiano dos trabalhadores? Assim, descobri o interesse em saber por meio de que práticas as empresas, os trabalhadores e os representantes do Estado enfrentavam essa realidade, para então, investigar o que isso traduzia das Relações de Trabalho na atualidade.

Decidi ir a campo e conversar com profissionais da área de Gestão de Pessoas e da Justiça do Trabalho para entender melhor o tema que pretendia estudar. Iniciei pesquisas sobre o tema da violência. Descobri que algumas universidades possuem núcleos que se dedicam exclusivamente a este tema, como: o NUEVO – Núcleo de Estudos da Violência Organizacional da Universidade Federal do Paraná; o NEV – Núcleo de Estudos da Violência da Universidade de São Paulo e o Grupo de Pesquisa Violência e Cidadania da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).

Em 2016, enquanto pesquisava sobre esse tema, o ILEA (Instituto Latino Americano de Estudos Avançados da UFRGS) organizou um seminário sobre violência e conflitos sociais; em 2017, a PUCRS e o ISTSS – *International Society for Traumatic Stress Studies* realizaram o Congresso Internacional sobre “Violência Urbana e Trauma em Países em Desenvolvimento: pesquisa básica, intervenções clínicas e saúde pública”, eventos que reforçaram a ideia da atualidade do tema que pretendia propor.

Os resultados que encontrei, nestes primeiros passos que dei, em direção a minha proposta de dissertação, fortaleciam a ideia de que, pesquisar a forma como se trata os episódios de violência urbana no espaço de trabalho, poderia ser um caminho para estudar as RT na atualidade e como se implicam nelas sujeitos, empregadores e Estado.

Neste marco elaborei a proposta da dissertação. Foi somente no encontro com a banca de qualificação desta dissertação que este estudo, o qual era uma proposta de pesquisa junto às empresas, sindicatos e justiça do trabalho, transformou-se na necessidade e no interesse pelo encontro com o sujeito que sofria na pele a violência.

O caminho da elaboração desta pesquisa foi marcado por significativos encontros. Através deles, encontrei comigo mesma, significando minha trajetória e me apropriando do meu tema de pesquisa, resultando em um estudo que propõe o diálogo entre psicanálise e relações de trabalho. Encontrei sujeitos trabalhadores, marcados por vivências traumáticas, sobre as quais a psicanálise tem muito a dizer; cuja experiência do trauma transcorreu durante o exercício do trabalho, campo atravessado pelos diversos objetos de estudo de RT, bem como pelos modos habituais de ser e de viver da sociedade atual.

Nesse âmbito, o propósito desta pesquisa tornou-se dissertar sobre como o trabalhador vivencia um episódio de violência urbana, durante o exercício de seu trabalho.

1 INTRODUÇÃO

O mundo pós-moderno tem interferido e transformado as Relações de Trabalho com elementos da sua cultura líquida (BAUMAN, 2001), com o individualismo das relações (BAUMAN, 2001; BIRMAN, 2006). Como referem Figueiredo e Santi (2000), estamos em um momento de crise e desagregação sociocultural em que nos tornamos incapazes de solidificar estruturas sociais, assim, com a desagregação das tradições e uma multiplicidade de novas alternativas, ao indivíduo resta recorrer ao seu foro íntimo, ficando mais sozinho e desamparado.

A Administração, assim como outras áreas do saber: Sociologia, Psicologia e Filosofia, tem pensado e realizado estudos trabalhando questões relativas a esse cenário. Alcadipani e Medeiros (2014) e Medeiros e Alcadipani (2017) falam sobre o lado sombrio das organizações, o qual se baseia em má conduta, colocando seus interesses de lucro e produtividade acima de quaisquer outros. Já Moura-Paula e Ferraz (2015), abordam o silenciamento das empresas frente a problemas como os aqui levantados. Wood Jr., Tonelli e Cooke (2011), por sua vez, referem que as organizações cedem a modismos em relação às práticas de gestão de pessoas com o intuito de atender questões pontuais, todavia os grandes problemas de recursos humanos ficam relegados a um segundo plano. Hirigoyen (2012) destaca que o trabalho tem sido palco para o assédio moral. São diversos os resultados que colhemos com essa realidade, além dos elementos citados, os quais têm sido amplamente estudados na atualidade, a violência urbana e a criminalidade, que crescem de modo descontrolado, têm invadido o espaço de trabalho.

Entre autores que estudam o tema, encontramos com frequência a violência definida como toda a ação humana que ocasione a morte ou afete a integridade física, material, mental ou moral de outro sujeito (MINAYO; SOUZA, 1998; MELO, 2010; TAVARES DOS SANTOS, 2004). A violência urbana é um termo utilizado quando os autores abordam a violência cotidiana enquanto problema da sociedade urbana, vinculando, na maioria das vezes, a questão da criminalidade em ações como assaltos, sequestros, assassinatos (GULLO, 1998; IZUMINO; NEME, 2002). Conforme Neme (2005), no Brasil, a criminalidade violenta é um problema nacional. Contribuindo a este aspecto, Adorno (2002a) aponta que, nas últimas décadas, a sociedade brasileira vive quatro tendências: crescimento dos crimes contra o patrimônio e dos homicídios dolosos, emergência do crime organizado, graves violações dos

direitos humanos e a explosão de conflitos nas relações intersubjetivas, como conflitos de vizinhança que tendem a ter desfecho fatal.

Esta dissertação é um estudo sobre a violência urbana no trabalho, a partir de um estudo de caso num pequeno município do norte do Rio Grande do Sul, cujos aspectos apresentados - apesar de não se caracterizarem como novidades¹ - examinam a violência urbana no trabalho em diálogo com as Relações de Trabalho na atualidade, argumentando que essa é uma categoria a qual na atual realidade, figura entre mais uma das violências a que o trabalhador está exposto.

Nesse âmbito, é possível argumentar que sempre houve postos de trabalhos ou segmentos mais suscetíveis de serem vitimados por atos de criminalidade, como os bancários e os taxistas. Os recentes dados da Secretaria de Segurança Pública do Estado do Rio Grande do Sul já destacam dos dados gerais de criminalidade, no ano de 2017, crimes de roubo e furto em locais de trabalho, conforme a Figura 1.

Figura 1– Indicadores Criminais Geral: Ocorrências cadastradas em 2017, no RS²

Mês / Ocorrências	Ocorrências bancárias*		
	Furto	Roubo	TOTAL
2017/Jan	11	6	17
2017/Fev	13	8	21
2017/Mar	15	7	22
2017/Abr	11	6	17
2017/Mai	6	1	7
2017/Jun	9	4	13
2017/Jul	16	6	22
2017/Ago	19	4	23
2017/Set	8	6	14
2017/Out	15	4	19
2017/Nov	15	7	22
2017/Dez	7	3	10
Total	145	62	207

* As ocorrências bancárias estão contidas no geral de furtos e roubos, e correspondem, respectivamente, aos furtos/armbamentos a caixa eletrônico e estabelecimento bancário, e aos roubos a estabelecimento bancário, a estabelecimento bancário com lesões e a posto bancário.

Mês / Ocorrências	Ocorrências em estabelecimentos		
	Furto	Roubo	TOTAL
2017/Jan	653	621	1.274
2017/Fev	629	501	1.130
2017/Mar	609	555	1.164
2017/Abr	550	501	1.051
2017/Mai	673	513	1.186
2017/Jun	648	515	1.163
2017/Jul	569	536	1.105
2017/Ago	583	484	1.067
2017/Set	531	481	1.012
2017/Out	570	493	1.063
2017/Nov	462	380	842
2017/Dez	422	367	789
Total	6.899	5.947	12.846

* As ocorrências em estabelecimentos comerciais estão contidas no geral de furtos e roubos, e correspondem, respectivamente, ao furto/armbamento em estabelecimento comercial, e aos roubos a estabelecimento comercial, a mini-mercado e armazens, a estabelecimento comercial com lesões e a joalherias e óticas.

Mês / Ocorrências	Ocorrências em transportes coletivos e		
	Usuários do transporte	Profissionais do transporte	TOTAL
2017/Jan	52	289	341
2017/Fev	60	338	398
2017/Mar	85	413	498
2017/Abr	75	319	394
2017/Mai	84	356	440
2017/Jun	73	420	493
2017/Jul	60	354	414
2017/Ago	44	328	372
2017/Set	33	326	359
2017/Out	53	285	338
2017/Nov	22	167	189
2017/Dez	38	121	159
Total	679	3.716	4.395

* As ocorrências em transportes coletivos e lotações estão contidas no geral de roubos, e correspondem, respectivamente, aos roubos de passageiros em transporte coletivo e lotações, e aos roubos a motoristas de lotações e a transporte coletivo.

Fonte: SSP/RS (2017).

Apesar dos dados serem referentes a estabelecimentos bancários, comércio e transporte coletivo, o cotidiano tem demonstrado que não há mais espaços de maior risco para esse tipo de violência. Diariamente, a mídia noticia que professores têm sido assaltados dentro das escolas e universidades; técnicos agrícolas sofrem sequestros relâmpago, ao cumprirem seu itinerário de trabalho nas estradas do interior; atendentes de diferentes tipos de estabelecimentos. Trabalhadores de diversos ambientes profissionais são vítimas ou

¹ Estudos como o de Paes-Machado e Levenstein (2002), Alves e Pinto de Paula (2009), Paes-Machado e Viodres-Inoue (2015) são exemplos de autores que estudam a violência urbana no ramo de transportes (motoristas de transporte coletivo e ferroviários); enquanto os estudos de Schneider e Werlang (2013), Ferrari de Medeiros (2015); Ferrari de Medeiros et al. (2017) estudam assaltos e sequestros de bancários.

² Dados extraídos dos indicadores criminais gerais da Secretaria de Segurança Pública do RS.

testemunhas de atos violentos no cotidiano do seu trabalho, conforme demonstrado no Apêndice A.

Dessa forma, esse cenário deixa claro que o tema também diz respeito às Relações de Trabalho, uma vez que se refere aos sujeitos envolvidos no ato de trabalhar: sejam os trabalhadores, os empregadores e as diferentes instituições que condicionam as relações estabelecidas entre ambos (FERRAZ; OLTRAMARI; PONCHIROLI, 2011). É possível argumentar que o modo de tratar episódios de violência urbana dentro das organizações diz respeito à forma como se manifestam as Relações de Trabalho na atualidade: cada vez mais fragilizadas (GAULEJAC, 2007; FARIA; MENEGHETI, 2002). Esclareço de início, que no presente estudo tomo o conceito de Relações de Trabalho de Fischer (1987). Para a autora, elas são determinadas pelas características das relações sociais, econômicas e políticas de uma dada sociedade. Portanto, as Relações de Trabalho são uma forma de relação social. Fischer (1987), ainda, afirma que as pesquisas nesse campo devem contemplar o espaço social e político, nos quais estão inseridas.

Ao contextualizar esse cenário, argumento parte das minhas inquietações em relação ao tema da violência no trabalho. Além disso, me desacomoda e me incomoda o fato de alguém submeter propositalmente um semelhante a uma situação de sofrimento. Nas situações de violência, tal sofrimento é imputado através da submissão ao poder que uma pessoa exerce sobre outras. Nas situações de violência urbana, essa submissão se amplia com o auxílio de armas e todo tipo de ferramentas que ameaçam a integridade física e psíquica das vítimas, senão suas próprias vidas.

Como aceitar tais situações? A passividade e a impotência são notadamente a posição e o sentimento mais comum das vítimas, no momento em que estão vivendo o ato da violência, é inclusive indicado que ajam assim, minimizando os riscos que correm. Contudo, essa reação parece ser da sociedade também. Juntos, no coletivo, vivemos a mesma passividade e sentimento de impotência, de tal forma que chegamos a naturalização da violência urbana. E, conseqüentemente, a sua possível banalização.

Porém, aquele que sofre um ato violento guarda em si - no seu corpo, no seu psiquismo - marcas indeléveis de um episódio do qual não há como se defender. Foi trabalhando nas organizações, no consultório, em sala de aula, acompanhando noticiários, que me deparei com algumas questões: como se sentem as pessoas depois de vivenciarem situações de violência? Como vivem cotidianamente seu trabalho, após terem vivido cenas de horror naquele ambiente? Como os familiares se sentem? Como fica a relação daquele sujeito com seu trabalho, sua carreira? Quais as implicações e os reflexos que os atos de violência urbana no trabalho trazem

para o sujeito? Como temos tratado essa violência que está na rua quando ela adentra o espaço de trabalho?

Um estudo sobre violência urbana no trabalho não a elimina. Todavia, destacar esse tipo de violência, com suas particularidades, entre tantos outros aos quais trabalhadores estão suscetíveis, se converte numa possibilidade de dar lugar no espaço de trabalho ao sofrimento desses trabalhadores, além de conceder um espaço de fala e expressão da vivência. Ainda, através desse caminho, encontrar vias de resistência à naturalização e à banalização dos atos de violência urbana e do sofrimento que deles decorrem.

Sobre esse aspecto, Dejours (2007) considera que, nas últimas décadas, a sociedade modificou-se qualitativamente, as reações de cólera, indignação, a mobilização social e coletiva em favor da solidariedade e da justiça estão cada vez mais atenuadas. Testemunha-se a indiferença, o homem está cada vez mais tolerante e resignado em relação à injustiça e ao sofrimento alheio. Nessa posição subjetiva, instala-se a naturalização de eventos causadores de sofrimento, como os atos de violência, conforme já argumentado. Tal posição sugere que é possível analisar a possibilidade de estarmos no campo do desamparo do trabalhador e da banalização do sofrimento humano. Realidade atual na sociedade e nas organizações.

A partir da problemática da violência urbana no trabalho, considerando a frequência com que ela vem se impondo ao trabalhador, urge pensar no sujeito que sofre essa violência enquanto trabalha: nada pode fazer para proteger-se, e uma vez que dela tenha sido vítima, é preciso encontrar destino às marcas que a violência urbana deixou em si e na sua relação com seu trabalho. Essa dissertação teve como objeto de estudo o sujeito trabalhador vítima de violência urbana. Sujeitos os quais poderiam ser encontrados em muitos lugares. Mas, foi num pequeno município no norte do Rio Grande do Sul, que, por relações pessoais com moradores, encontrei pessoas que enfrentaram suas dificuldades e me receberam em suas casas, em seus trabalhos, durante a semana, em um feriado. O encontro com suas narrativas, com seu sofrimento, com sua insegurança reforçou que a psicanálise é uma teoria válida para auxiliar o campo de Relações do Trabalho na abordagem da violência urbana no trabalho e as consequências para a vida laboral e pessoal do sujeito, as quais minha prática tem demonstrado não serem dissociadas.

A realização dessas entrevistas em um município do interior do Estado sugere que a violência urbana não está restrita aos grandes centros urbanos e migrou para cidades menores. Nesse sentido, Izumino e Neme (2002) afirmam que esses ainda computavam, há quinze anos, o maior número de crimes. Entretanto, passado esse período, desde sua pesquisa, percebe-se

que há uma expansão em cidades menores, as quais vêm ampliando seu desenvolvimento econômico.

A problemática proposta para esse estudo justifica-se pela frequência cada vez maior desses episódios de violência no ambiente de trabalho: assaltos, sequestros, assassinatos, conforme Apêndice A. Afora isso, além de mais frequentes, os episódios são cada vez mais violentos. O jornal Zero Hora³ publicou, na edição de 08 e 09 de outubro de 2016, um caderno especial intitulado “A violência Transborda”, com a seguinte chamada “com a banalização da morte e a certeza da impunidade, os bandidos extrapolam limites na grande Porto Alegre. O crime não escolhe mais hora nem local e não poupa ninguém”. Cabe ressaltar que esse tema, também, tem relevância, pois, em episódios assim, a saúde mental do trabalhador é atacada. Além disso, para abordar o problema de forma concreta, através de intervenções no cotidiano das organizações, é preciso conhecê-lo em profundidade, saber das consequências para todos os envolvidos.

Nesse sentido, essa pesquisa se desenvolveu em dois momentos: o primeiro teve um caráter de reconhecimento e apropriação do campo onde desejava trabalhar, realizei entrevista com uma Gestora de Recursos Humanos de uma empresa privada, com uma Juíza do Trabalho e com uma Procuradora do Trabalho. No segundo momento, movida pelos resultados dessas entrevistas e pelas considerações da banca de qualificação dessa dissertação, fui ao encontro do trabalhador, através do caso de um município que, pela segunda vez, sofria assaltos simultâneos a mais de uma agência bancária, durante o horário de expediente.

Assim, a questão norteadora dessa dissertação foi compreender como o trabalhador vivencia um episódio de violência urbana durante o exercício de seu trabalho. Partindo desse problema, os objetivos específicos são:

- a) apresentar a vivência da violência urbana na perspectiva do trabalhador;
- b) analisar como o sujeito trabalhador percebe e sente que a organização, as entidades de classe e o Estado atuam quando ocorre uma situação de violência urbana no trabalho;
- c) discutir os impactos para a saúde mental do trabalhador ao vivenciar um episódio de violência urbana, através dos seguintes aspectos: a família, a carreira, as estratégias individuais e os impactos no psiquismo.

³ MELLO, Itamar. A Era da Barbárie. **Zero Hora**: Caderno Doc a reportagem em foco, n. 32, sábado e domingo, 8 e 9 de outubro de 2016.

Dessa maneira, a presente dissertação apresenta, além desse capítulo introdutório, um capítulo teórico que disserta sobre quatro aspectos: as Relações de Trabalho, a violência, as instâncias reguladoras entre o sujeito e o trabalho, e o medo e a angústia presentes no trabalho. O terceiro capítulo propõe os aspectos metodológicos norteadores da pesquisa. Já o quarto capítulo, apresenta os resultados obtidos. Considero importante destacar que foi somente no encontro com o sujeito que percebi a necessidade de contemplar nesse estudo a noção de trauma psíquico. Por isso, optei por abordar teoricamente esse tema na análise dos resultados, sendo coerente e fidedigna aos caminhos que percorri, pois eles mostram o processo de construção pelo qual a dissertação passou. Ademais, compreendi que havia também uma questão metapsicológica,⁴ já que o trauma psíquico compreende a noção de *a posteriori*⁵, pois a vivência de um episódio de violência urbana no trabalho, excede o momento em que ocorre e assume contornos e efeitos psíquicos posteriores, os quais podem manifestar-se em diferentes momentos no futuro do sujeito. Por fim, seguem as considerações finais.

⁴ A metapsicologia é o termo criado por Freud para conceituar o conjunto teórico da psicanálise. Já que a psicanálise compreende, além da teoria sobre o funcionamento do aparelho psíquico e da psicopatologia, uma técnica de investigação do inconsciente e um método de tratamento baseado nesta investigação (LAPLANCHE; PONTALIS, 1994).

⁵ Termo usado em psicanálise em referência a noção freudiana de causalidade e temporalidade psíquica: existem experiências que são remodeladas posteriormente a partir de novas experiências, ganhando outro grau de desenvolvimento, um novo sentido psíquico e uma nova eficácia psíquica (LAPLANCHE; PONTALIS, 1994).

2 REVISÃO DA LITERATURA

Destaco que se constitui um desafio a tentativa de realizar uma leitura inter/transdisciplinar que permita a uma psicanalista transitar por estudos do campo da administração (Relações de Trabalho), da sociologia, da psicanálise, respeitando as diferenças epistemológicas, bem como propondo estudar a violência e as Relações de Trabalho num diálogo complementar entre as lentes de cada uma dessas áreas. Os estudos teóricos empreendidos resultaram na experiência de compreender o fenômeno sob estas distintas perspectivas. Minayo e Souza (1998) posicionam a importância do estudo e da ação interdisciplinar e multiprofissional no campo da violência. Salientam, ainda, que essa é uma exigência epistemológica intrínseca e essencial, destacando a preocupação de se obter complementariedade. Para essas autoras, estudar esse tema somente alcança a legitimidade a partir de argumentos polifônicos e dialógicos.

Afora essas questões, o referencial teórico também foi construído a partir do problema que mobilizou o estudo, bem como das pistas encontradas no primeiro momento da coleta de dados que precedeu o contato com o caso aqui estudado. Essa foi a contextualização que permitiu definir qual o aporte teórico poderia dar suporte aos resultados. Ainda assim, após as entrevistas com os trabalhadores, surgiu a necessidade de somar ao referencial já desenvolvido um percurso teórico, acerca dos estudos do traumatismo em psicanálise, o qual, conforme argumentei na introdução, optei por realizar junto à análise dos resultados.

2.1 RELAÇÕES DE TRABALHO: REFLEXÕES SOBRE AS SUAS TRANSFORMAÇÕES E PERMANÊNCIAS

Aprofundar o estudo sobre as Relações de Trabalho (RT) implica adentrar em um tema dinâmico, que precisa ser olhado sob vários aspectos, a partir de diferentes autores. Elas refletem um complexo relacionamento que é resultado de um modo de ser e de viver das pessoas numa determinada sociedade, bem como de todos os aspectos formais e informais que regulam a interação entre os sujeitos (FISCHER, 1987; FLEURY, 2015; LIEDKE, 2006).

Dessa forma, neste estudo considereei que, para compreender as RT no modelo de produção capitalista, era preciso analisar o momento atual em relação aos aspectos históricos

que o precederam. Dunlop (1993) preconizou que as RT eram baseadas em dilemas sobre questões de caráter essencialmente industrial, o que caracterizava a organização produtiva naquele momento. Entretanto, vivemos num mundo em transformação, logo as mudanças estão cada vez mais rápidas, inclusive no mundo do trabalho. Eventos como o constante e elevado desenvolvimento tecnológico resultam em relações mais fluídas (BAUMAN, 2001), no aumento da prestação de serviços, contribuindo, na atualidade, para uma desconstrução de muitos padrões das RT que outrora eram legítimos e vigentes. Ainda, resultam, por exemplo, em relações menos seguras e delineadas, impactando negativamente, especialmente o trabalhador.

Nesse sentido, com o objetivo de identificar tanto essa perspectiva histórica das RT quanto as transformações que vêm se impondo sobre estas, realizei uma revisão dos estudos que contemplam as RT, trazendo o que, ao longo dos últimos anos, têm inquietado os estudiosos do tema, bem como alertado para os principais interesses de pesquisa dos autores brasileiros.

Dessa maneira, busquei na base de dados Spell e nos eventos realizados pela AnPAD, os artigos que tivessem entre suas palavras-chave “Relações de Trabalho” e o resultado trouxe artigos desde o ano de 1987 até outubro de 2016. Assim, foi possível identificar os principais periódicos de publicação, os autores com mais publicações e os temas mais pesquisados. Dessa revisão emergiram categorias que auxiliam a compreender as RT na atualidade, dentre as quais duas se destacam pela maior expressividade no número de publicações, a saber: a questão das RT e seus impactos na forma de organização e condições de trabalho; e a realidade da desregulamentação das RT, especialmente nas formas de precarização, de trabalho formal e informal.

Partindo deste objetivo, esta seção está estruturada em três tópicos. O primeiro apresenta um panorama das obras de referência em RT no Brasil, no intuito de dimensionar a história e a evolução dos estudos que relatam as condições e os agentes envolvidos nessa relação. O segundo expõe os achados da revisão dos trabalhos analisados. No terceiro, discuto temas de uma agenda de pesquisa relacionando as RT com as transformações do mundo do trabalho na atualidade, para nele situar o tema da violência urbana.

2.1.1 Relações de trabalho: as obras de referência e seus múltiplos olhares

No Brasil, quando o tema Relações de Trabalho (RT) é abordado, o texto “Pondo os pingos nos Is”, de Rosa Maria Fischer, de 1987, é citado como um marco dos estudos de RT. Nele, a autora define que RT são o relacionamento entre aqueles que ocupam papéis complementares no processo de produção econômica: os trabalhadores e os empregadores. A apresentação que a autora faz das RT permite ao leitor tomar contato com a complexidade do tema, tendo em vista a exposição realizada sobre as características das relações sociais, econômicas e políticas da sociedade capitalista. Essas relações definem o padrão das RT, traduzindo sempre um elemento da tradição, o qual é transmitido através das diferentes culturas (FISCHER, 1987).

Para compreender esta extensão e complexidade do campo das RT, Fischer (1987) define que é preciso analisá-lo a partir de três aspectos: a ótica da organização do processo de trabalho; a forma como se dá a elaboração das políticas administrativo-organizacionais e a percepção de como se dá a prática cotidiana dos agentes sociais em relação. Dessa forma, a autora propõe que o estudo das RT ocorre em três instâncias: a política, a organizacional-administrativa e a organização do processo de trabalho. O Quadro 1 apresenta os tópicos que compõem estas instâncias. Assim, estudar RT, de forma completa e complexa, requer compreender essas três instâncias, pois é o conjunto e a interpelação de suas ações que caracterizarão amplamente as RT.

Complementando essa perspectiva de Fischer (1987), Fleury (2015) destaca que há, também, o aspecto simbólico das RT. O simbólico oferece elementos fundamentais para compreender os padrões de RT estabelecidos numa determinada organização. Dessa maneira, o simbólico contribui para a análise das RT à medida em que proporciona condições de atribuir significados, de compreender e ajudar na construção da identidade organizacional. Afora isso, é um elemento de comunicação e consenso que permite identificar os aspectos que definem as relações de dominação entre as categorias, muitas vezes ocultos.

Fleury (2015) chama nossa atenção para o fato de que, através de elementos simbólicos como uniforme, estrutura do refeitório da empresa, o tratamento informal entre líderes e subordinados, entre outros, é possível perceber elementos que formam os valores e as crenças que mediam as RT. Nesse sentido, o simbólico é, muitas vezes, a via pela qual se percebe incongruências entre o discurso das políticas de gestão de pessoas e as práticas cotidianas.

Assim, propõem-se que, para a análise das RT, seja acrescido às instâncias propostas por Fischer (1987), a instância do simbólico proposta por Fleury (2015), como demonstra o Quadro 1:

Quadro 1 – Elementos das Instâncias que compõem as RT

Instâncias que compõem as Relações de Trabalho a partir de Fischer (1987) e Fleury (2015)	
Instância do Político (Fischer)	A presença do Estado. Questões da Legislação Trabalhista – Aspectos Jurídicos. Padrões de Dominação e Exploração. Questões de classes - A Classe Trabalhadora. Questões dos conflitos de classe - Relação entre Capital e Trabalho – Greves. Movimento Trabalhista – Movimento Sindical. Mecanismos de Dominação e Resistência.
Instância das Políticas de Administração de Recursos Humanos (ADMRH) (Fischer)	Corpo doutrinário que expressa a filosofia da empresa para com o trabalho. Políticas, Normas, Regulamentos sobre o tratamento e a valorização dos indivíduos. Diretrizes Administrativas que mantêm e regulam o trabalhador e o ato de trabalhar para alcançar as metas. Fatores que influenciam as políticas de RH. Fatores Internos e Externos que influenciam nas políticas de RH. Gestores. Formas de expressão na organização das relações de poder. Formas de participação do trabalhador nas decisões da empresa.
Instância da Organização do Processo de Trabalho (Fischer)	Inovações Tecnológicas. Condições de Trabalho. Exército de Reserva. Subordinação social do trabalhador. Formas de controlar a produção. Formas de realização do trabalho.
Instância do Simbólico (Fleury)	Cultura Organizacional. Identidade Organizacional. Comunicação. Relações de Poder.

Fonte: Elaborada pela autora (2017) com base em Fischer (1987) e Fleury (2015).

Adicionalmente, Liedke (2006) apresenta RT sob quatro aspectos: o primeiro relaciona-se aos arranjos institucionais e informais que modelam e transformam as relações sociais de produção nos locais de trabalho, sendo, portanto, algo que transcende a situação laboral. O segundo aspecto diz respeito às relações de classe, ou seja, existem relações de poder e de dominação que regulam o trabalho. O terceiro aspecto apresenta as relações de assalariamento, típicas do capitalismo, as quais remetem à questão da mais valia, da coerção e do controle da força de trabalho. Por fim, o quarto aspecto pauta-se nas políticas de produção que podem ser despóticas (predominando a coerção sobre a força de trabalho), hegemônicas (as políticas sociais e a legislação trabalhista limitam a coerção) e despótico-hegemônicas (os trabalhadores para se manterem no mercado de trabalho aceitam certas condições dos empregadores, ainda que lhes representem perdas). Os elementos destacados por Liedke (2006) para definir RT também dizem das instâncias propostas por Fischer (1987) para contextualizar o tema. Há

pontos de convergência entre as duas autoras, embora usem formas distintas de agrupar e definir os elementos que compõem as RT, contudo os pontos centrais estão em ambas: relações de classe, relações de poder e submissão, formas de organizar e gerir políticas sobre a organização do trabalho, questões legais que regulam a relação entre trabalhador e empregador.

Ainda que, conforme afirmam Horn, Cotanda e Pichler (2009), os estudos de tradição anglo-americana não sejam tradição na academia brasileira, a leitura sobre o presente tema demonstra que há alguns autores brasileiros que se dedicam sobre ele. Cito Santos e Helal (2016), Horn, Cotanda e Pichler (2009), Galvão (2004), Carvalho Neto (2012) que reportam aos estudos de John Dunlop para contextualizar o cenário de RT no Brasil, inclusive, com críticas ao autor e sua forma de apresentar tais questões. O conceito de *Industrial Relations Systems* apresentado por esse autor é referido como sendo seminal para a construção do conceito de RT.

A teoria de Dunlop (1993), *Industrial Relations Systems*, oferece um modelo em que as RT formam um sistema, composto de elementos que se relacionam entre si: atores, contexto, normas e ideologia. Atores é o elemento formado pelos administradores das empresas, pelos trabalhadores (sejam eles gestores, líderes ou não, organizados ou não), pelas agências governamentais ou privadas e pela comunidade de trabalho em geral. O contexto é o elemento do sistema que faz referência ao ambiente no qual interagem esses atores, é definido pela tecnologia, pelos mercados e pela distribuição de poder na sociedade em geral. Os atores agem nesse contexto balizados por normas, as quais governam a relação de emprego e demais relações do mundo do trabalho, dizem respeito às obrigações, procedimentos e políticas de hierarquias, regras, legislações, entre outros elementos. E, por fim, a ideologia é constituída pelas ideias e crenças que são compartilhadas pelos atores, a qual define papéis e integra o sistema das RT (SANTOS; HELAL, 2016; HORN; COTANDA; PICHLER, 2009).

Galvão (2004) define a teoria de Dunlop (1993) como conservadora, fazendo uma crítica ao fato do autor tratar o conflito que surge entre os diferentes atores desse sistema, como um sintoma superficial, o qual deve ser gerido e atenuado, através de processos de negociação coletiva. Ainda, para Galvão (2004), essa visão destina-se a encobrir as tensões próprias da relação entre capital e trabalho. Numa perspectiva diferente de Dunlop, Fischer (1987) considera que os agentes que compõem as RT ocupam papéis, os quais, apesar de se complementarem, são opostos, portanto geram muitas posições antagônicas e conflitantes, expressando modos de ser da sociedade.

Carvalho Neto (2012) refere que uma das revisões críticas mais marcantes da obra de Dunlop foi feita por Kochan, Katz e McKersie em 1986, os quais desenvolveram um modelo

hierárquico de RT, considerando que os contextos externos são condicionantes e não determinantes. Para esses autores, o elemento motor desse sistema são as escolhas estratégicas e os valores dos empregadores, dos líderes sindicais e dos assalariados. A teoria dunlopiana trabalha com a ideia de que o contexto externo (tecnologia, economia, político) é determinante na forma como os atores produzem as regras no interior do sistema das RT.

O texto de Fischer (1987) pretende, como o próprio título apresenta, estabelecer uma relação entre RT e políticas de Administração de Recursos Humanos (através das quais as RT se revelam), trazendo os pontos de imbricamento das duas, destacando que uma não se esgota na outra (FISCHER, 1987; BARBOSA, 2005). Este aspecto, também, aparece nas discussões de Carvalho Neto (2012).

O Quadro 2 apresenta a abordagem de RT dos autores apresentados nesse estudo, buscando identificar os pontos de encontro entre suas abordagens e diferenças de entendimento.

Quadro 2 - Encontros e Diferenças de Abordagens em RT

Autor	Conceito/Abordagem	Encontros e diferenças
John Dunlop (1993)	O trabalho de Dunlop, desenvolvido nos EUA, é considerado uma primeira tentativa sistemática para construir uma teoria para RT. Para ele, as Relações de Trabalho formam um Sistema composto por <u>atores, contexto, normas e ideologia</u> . A interação entre esses elementos suscita <u>conflitos e negociações</u> . Para o autor, os <u>conflitos são sintomas superficiais e devem ser atenuados e gerenciados</u> , através de negociações coletivas entre trabalhadores e empregados	<u>Encontros:</u> *Questão da relação entre RT e o espaço social amplo; *Perspectiva histórica;
Rosa Maria Fischer (1987)	Relações de Trabalho tratam do relacionamento entre <u>agentes sociais</u> que ocupam papéis opostos e complementares no processo de produção econômica: <u>trabalhadores e empregadores</u> . Ainda, são uma forma de <u>relacionamento social e expressam características da sociedade mais ampla</u> , são, portanto, um <u>espaço social e político</u> . Assim, a presença do <u>Estado</u> também faz parte das Relações de Trabalho.	*Forma de pensar e abordar RT é diferente de GP; *RT não se resume nas políticas e normas de administrar as pessoas.
Liedke (2006)	O conceito de RT abarca o conjunto de “ <u>arranjos institucionais e informais</u> ” que dão forma e transformam as relações sociais de produção no local de trabalho. Dessa forma, <u>transcende a situação produtiva</u> . As RT estão sempre sujeitas aos <u>fenômenos históricos</u> . Dependem de costumes, do modo de ser de cada cultura, dos valores que fundamentam a ética do trabalho. Também, dependem da <u>visão de mundo da sociedade onde elas se desenvolvem</u> .	<u>Diferenças:</u> *Forma de entender e tratar os conflitos que surgem nas RT.
Carvalho Neto (2012, 2013)	RT é voltada para o nível macro, com ênfase nos contextos socioeconômicos, no mercado de trabalho, nos atores sociais coletivos e no jogo de poder entre eles.	

Fonte: Elaborado pela Autora (2017) com base em Dunlop (1993), Carvalho Neto (2012), Fischer (1987), Horn, Cotanda e Pichler (2009), Liedke (2006), Santos e Helal (2016).

O cotejamento entre os autores, apresentados no Quadro 2, possibilita argumentar que a violência urbana é um problema do espaço social mais amplo que na atualidade traz consequências para as RT, ao mesmo tempo que a forma como este fenômeno tem sido

abordado no interior das organizações diz das RT na atualidade. Demonstrando que as questões que as impactam não se resumem nas políticas internas de gestão das pessoas.

Urge, também, olhar para os estudos empíricos, para as questões propostas por quem estuda esse tema e o confronto com as práticas do cotidiano. Assim, a seção seguinte pretende abrir este diálogo, por meio de uma revisão dos artigos relacionados ao tema de RT, conforme os critérios apresentados. Para tanto, discuto os resultados encontrados em relação aos fundamentos que conceituam RT, já expostos, e as questões impostas pelas constantes transformações do mundo e do trabalho que, conseqüentemente, modificam as RT.

2.1.2 Relações de trabalho no Brasil: uma revisão dos estudos da área

Os resultados apresentados a seguir compõem uma síntese, fruto de um trabalho anterior detalhado, o qual visava encontrar os dados de maior relevância para serem apresentados e discutidos. Ressalto que os resultados foram alcançados por meio de um esforço individual de pesquisa (categorizando os artigos encontrados através dos resumos, dos autores, dos periódicos e eventos, do ano de publicação, dos temas abordados e como estes se ligavam aos estudos de RT), bem como de estudos e debates com meus pares, de forma a definir os pontos mais relevantes, oferecendo consistência à discussão.

Dessa maneira, para a realização dessa revisão, dos temas de interesse em pesquisas sobre RT no Brasil, busquei, em outubro de 2016, nas bases de dados Spell e AnPAD, artigos que tivessem entre suas palavras-chave “Relações de Trabalho”. Essa busca resultou em 87 artigos encontrados na base de dados Spell e 51 nos eventos da AnPAD. Na base de dados Spell, foi possível encontrar publicações entre 1987 a 2016. Os artigos mais antigos localizados nos eventos promovidos pela AnPAD foram de 1999.

Já os artigos encontrados na Spell estão distribuídos em 32 periódicos diferentes, distribuídos, conforme apresenta o Quadro 3. Aqueles que abrigam maior número de publicações são a Revista de Administração (R.Adm, de São Paulo), com oito artigos e a Revista de Administração de Empresas (RAE) com sete artigos. Os periódicos: Revista Gestão & Tecnologia, Revista de Administração Contemporânea, RAE-eletrônica, Revista de Carreira e Pessoas e Cadernos EBAPE.BR continham cinco artigos cada.

Quadro 3 - Distribuição dos Artigos Pesquisados por Periódicos

Periódico	Artigos
Revista de Administração	8
Revista de Administração de Empresas	7
Revista Gestão & Tecnologia, Revista de Administração Contemporânea, RAE-eletrônica, Revista de Carreira e Pessoas, Cadernos EBAPE.BR	5
GESTÃO.Org Revista Eletrônica de Gestão Organizacional	4
REAd Revista Eletrônica de Administração, Revista de Gestão, Revista de Administração Mackenzie, Revista de Administração Pública, Organizações & Sociedade	3
Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, Revista Administração em Diálogo, Revista Economia & Gestão, Organizações Rurais e Agroindustriais, Revista de Ciências da Administração	2
Gestão e Sociedade, Revista Gestão Organizacional, Revista Ciências Administrativas, Revista de Negócios, Revista da Micro e Pequena Empresa, Revista Pretexto, Revista Gestão & Planejamento, Revista Organizações em Contexto, Revista Gestão Social e Ambiental, Revista Alcance, Journal of Information Systems and Technology Management, Sociedade, Contabilidade e Gestão	1

Fonte: Elaborada pela autora (2017).

Na base de dados Spell, alguns autores aparecem como autores ou coautores em um número mais expressivo de publicações: André Luís Silva, Antônio Carvalho Neto e José Roberto Gomes da Silva, todos com cinco artigos. Já Luiz Alex Silva Saraiva e Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo, com três artigos. Nos eventos da AnPAD, Antônio Carvalho Neto tem seis artigos, Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo quatro artigos e Luiz Alex Silva Saraiva dois artigos. Não é possível identificar nuances sobre a forma de compartilhar a produção dos artigos nos periódicos ou nos eventos da AnPAD. De maneira geral, em ambos os casos, alguns autores aparecem na autoria ou coautoria de mais de um artigo, entretanto o cenário dominante é de que muitos autores aparecem em apenas um artigo. A esse respeito é possível supor que muito do que se escreve e pesquisa são produções isoladas de um determinado autor, fruto de trabalhos acadêmicos os quais não resultam propriamente em sua linha de pesquisa ou mesmo em estudos aprofundados para gerar uma agenda de pesquisa.

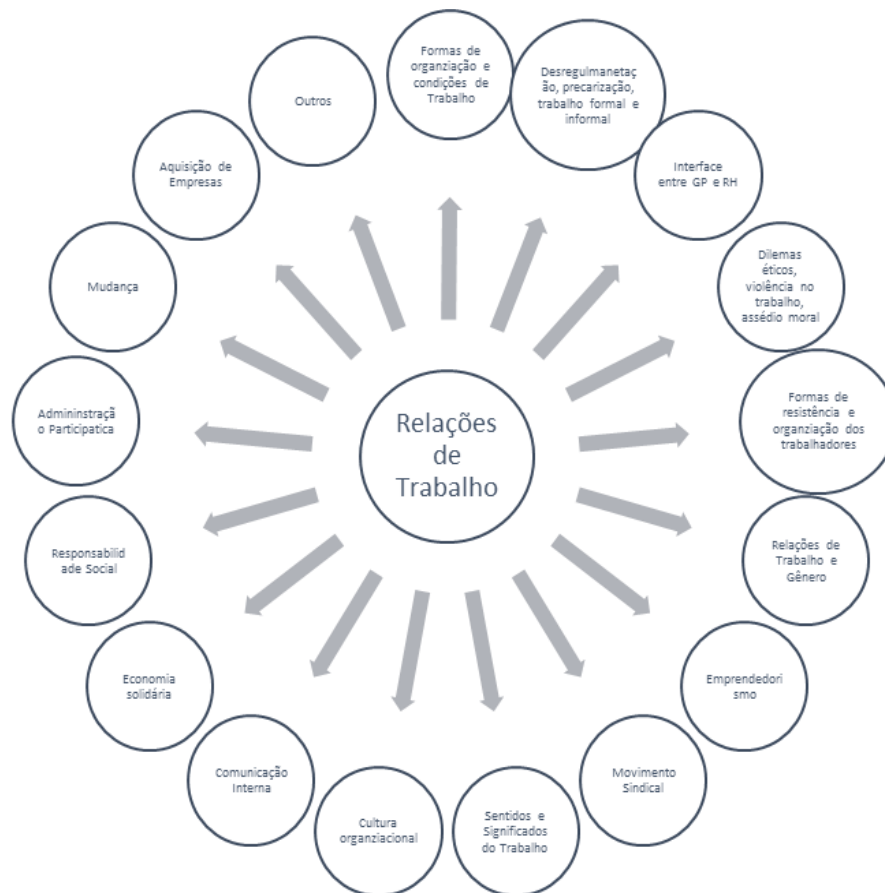
Alguns temas prevaleceram nos artigos analisados: as RT e seus impactos na forma de organização e condições de trabalho (27 artigos no Spell e sete na AnPAD); desregulamentação das RT, nas formas de precarização, de trabalho formal e informal (19 artigos no Spell e seis na AnPAD); interface entre Gestão de Pessoas e RT (oito artigos na Spell e sete na AnPAD). Em menor número, há o interesse pelos temas acerca dos dilemas éticos em RT, violência no trabalho, assédio moral, RT e gênero, formas de organização e resistência dos trabalhadores, movimento sindical, RT e empreendedorismo.

Além disso, há associação entre as RT e temas como: cultura organizacional, comunicação interna, aquisição de empresas, competências, perspectivas de carreira, economia solidária, responsabilidade social, mudanças, saúde física e mental do trabalhador, participação

nos lucros e resultados, expatriação, identidade profissional, administração participativa, indústria criativa, os quais aparecem em um ou dois artigos.

A Figura 2 representa os temas encontrados nos artigos pesquisados.

Figura 2 - Relações de Trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2017).

Confrontando os dados da Figura 2 com o Quadro 1, apresentado anteriormente, percebemos que os temas circulam entre as instâncias de RT, havendo muitas correlações entre eles. Tal fato corrobora com o que Fischer (1987) diz das RT resultarem da interpelação dessas instâncias, bem como perpassam pela instância do simbólico sustentada por Fleury (2015). Considero relevante apresentar os temas encontrados, tendo em vista que evidenciam como as RT são determinadas por uma série de fatores que extrapolam o ambiente de produção. Também, confirmam que a complexidade do conceito de RT está ancorada na amplitude dos assuntos com os quais essa área dialoga.

Chama a atenção o fato de ter um número expressivo de artigos sobre as condições de trabalho, a partir de temas como precarização, flexibilização, desregulamentação, formas de

organização do trabalho. A questão sobre a regulamentação das RT sempre esteve presente nos estudos da área. Fischer (1987), há três décadas, apresentou o cenário brasileiro, destacando que o início do século XX foi marcado pela ascensão do movimento operário, fazendo surgir a necessidade de uma legislação trabalhista. Este aspecto legal pretendia minimizar as consequências desse enfrentamento entre a classes empregadora e os empregados.

O Estado sempre precisou fazer-se presente através de seu aparato jurídico e de seu aparelho de repressão - o aspecto Institucional Legal das RT – numa tentativa de regular esse conflito. Entretanto, não eliminou os conflitos quando os normatizou em leis, pois sozinho não abarca todos os aspectos que dizem dessa relação, de forma que apenas esta dimensão institucional legal não é suficiente para compreender e definir as RT. Nota-se que Fischer (1987) deixa claro que as RT precisam ser pensadas contemplando todas as práticas que regem a relação e a interação entre os agentes/atores envolvidos nesse processo.

Nesse sentido, Santos e Helal (2016), 30 anos depois de Fischer, propõem olhar as RT com uma “lente relacional”, buscando compreender que é a interação entre os agentes, o elemento que as constitui. Esta interação acontece de forma pouco ou nada estruturada, através da coexistência de elementos modernos e tradicionais. Entendo que isto em muito se assemelha ao texto de Fischer, quando afirma que a análise das RT deve contemplar as “práticas invisíveis”, as quais se dão no cotidiano dessas relações, nos modos de viver e conviver das pessoas que lhe dão vida. Acrescento que essas “pessoas” formam o conjunto de trabalhadores, empregadores, agências do Estado, que representam as diferentes classes envolvidas, as quais constituem a sociedade predominante em cada época.

Assim como Santos e Helal (2016) propõem estudar RT por meio da abordagem de práticas (entendendo por práticas um conjunto de atividades estáveis ao longo do tempo), pois acreditam que se constroem através de ações práticas, Fischer (1987) diz que as reflexões e os estudos dos padrões de RT devem emergir do estudo de situações concretas.

Ainda que a realidade social tenha se modificado em muitos aspectos, através desse breve comparativo entre o texto de Santos e Helal (2016) e o texto de Fischer (1987), fundamento tanto o intuito de reforçar a importância de olhar para os estudos da área, os quais demonstram as preocupações reais, quanto o de refletir sobre os aspectos atuais contidos no texto de Fischer (1987).

Saliento que, à medida em que o tempo avança, são evidentes as transformações, ora entendidas como benéficas, ora vistas como carregadas de perdas e retrocessos para o homem. É fato que cada momento histórico carrega com nuances próprias de cada época as RT, mesmo que conserve vários aspectos que dizem da história do trabalho.

O homem sempre trabalhou, para si mesmo ou para outro, em sua própria terra ou em terra alheia, como trabalhador livre ou escravo. Cada tempo histórico, carregado de suas singularidades definidas por adventos particulares como: taylorismo, revolução industrial, articulação de movimentos sindicais, globalização, inovações tecnológicas, deixam marcas, influenciando certos padrões que dão contornos às RT, os quais são flexíveis e vão se transformando, conforme a própria sociedade se transforma. Fischer destaca, em seu texto, que um modelo de organização resulta em um modelo de relação (FISCHER, 1987; BAUER; FANTINEL, 2011).

Portanto, partindo dessa posição, tendo no horizonte os artigos sobre desregulamentação das RT, podemos considerar que, se historicamente, o conflito entre as classes envolvidas nas RT, fez com que o Estado interviesse cada vez mais para regular essas relações, hoje se discute a sua falência como instância reguladora desses conflitos na sociedade, bem como no cumprimento de responsabilidades que, tradicionalmente, lhe cabiam, como segurança e amparo ao trabalhador e as empresas, tema aprofundado na seção 2.3 deste estudo. Há um desamparo da sociedade, recaindo cada vez, a cada um, a responsabilidade por si mesmo (CONCOLATTO; OLTRAMARI; RODRIGUES, 2015).

A predominância desse tema entre os artigos da área também atenta para a observação de Dejours (2007). Este afirma não ser verdade absoluta que na atualidade, com a modernização das empresas, e com maior rigor no cumprimento de certas legislações, houve uma melhora na qualidade de vida no trabalho e nas condições de trabalho, o que teria atenuado o sofrimento do trabalhador. Dessa forma, ainda que sejam perceptíveis os progressos em relação às condições de trabalho que outrora eram predominantes, hoje se abrem novas questões, novas formas de precarização dessas relações, outra roupagem para a já conhecida banalização da injustiça social (DEJOURS, 2007).

Importante atentar para questões como estas, as quais dizem do desamparo do sujeito trabalhador e, quem sabe, das próprias organizações, frente às novas manifestações desse mundo em constante transformação das relações, do abalo pela consideração e respeito inter-humano, numa sociedade que vê crescer à galope, a impunidade e a corrupção (BLEICHMAR, 2011; BIRMAN, 2006). Perspectivas como estas devem ser consideradas para a compreensão atual e futura das RT, logo devem ser contempladas na agenda de pesquisas dessa área.

Afora isso, os recentes acontecimentos políticos e econômicos no Brasil, como a reforma da previdência, a reforma trabalhista, a regulamentação da terceirização de atividades fins, são fatos que encarnam em ações reais o contexto aqui descrito (discute-se mais a esse respeito na seção seguinte). Ademais, temáticas como a flexibilização do trabalho, as práticas

de gestão de pessoas que focam na individualidade, seguem sendo tema de estudo e pesquisa, os quais servem como ferramenta de enfrentamento de ações que precarizam as RT. Dessa forma, nessa pesquisa abro espaço para analisar outro evento que, cotidianamente, também, se impõe a trabalhadores de diferentes áreas: a violência urbana no espaço de trabalho.

Ademais, a desenfreada violência urbana que assola a sociedade neste momento e tem invadido os espaços de trabalho, como revelam diariamente as notícias da mídia, deixa as pessoas mais suscetíveis de serem vitimadas por atos de criminalidade. Trabalhadores bancários, taxistas, professores têm sido assaltados dentro dos espaços de trabalho. Inclui-se, ainda, nessas estatísticas motoristas de ônibus, cobradores, caminhoneiros, comerciantes, atendentes de diferentes tipos de estabelecimentos. São muitos os exemplos de postos de trabalho que podem ser citados como vítimas ou testemunhas de atos violentos, conforme já descrito. Assim, a seção seguinte apresenta uma revisão teórica sobre o tema da violência.

2.2 VIOLÊNCIA: DEFININDO CONCEITOS E RECONHECENDO O CAMPO DA VIOLÊNCIA URBANA

O estudo da violência mostra que este é um conceito de múltiplos significados. Objeto de estudo de diversas áreas do conhecimento. Zaluar (1999) adverte sobre a dificuldade de definir esse conceito, pois a percepção do que um ato é violento e, portanto, causador de sofrimento, está associada a que este ato ultrapasse o limite de acordos e regras que regulam as relações. Nesse sentido, o limite e o mal que o ato violento causa dependem de percepções, as quais variam cultural e temporalmente, de modo que a autora, ainda, enfatiza que o mal associado à violência também não tem definição única e clara.

Minayo e Souza (1998), ao exporem as diferentes abordagens epistemológicas sobre a violência, argumentam em prol de uma relação dialética entre indivíduo e sociedade, e não a prioridade de um sob o outro. Advertidos de que estamos num campo sem definições precisas e soberanas, parece-nos adequado esta posição, com a qual identificamos este estudo. Assim, pretende-se aqui o diálogo complementar entre as lentes teóricas da Administração, da Sociologia e da Psicanálise.

Os estudos prévios à construção desse capítulo teórico resultaram em um levantamento acerca de autores, professores, pesquisadores que aparecem com frequência mencionados nos estudos sobre a violência, muitos citados pelos Núcleos de Pesquisa já referidos. Na perspectiva

sociológica da violência, citam-se alguns expoentes: Alba Zaluar, cujos estudos discorrem sobre a violência e a criminalidade; Cristina Neme estuda o fenômeno da violência urbana, e relaciona a violência e os direitos humanos; Elza Machado trabalha com o tema da prevenção da violência; Danilo Martuceli aborda o tema da violência e da modernidade; os estudos de José Vicente Tavares dos Santos percorrem a microfísica da violência, violência e modernidade tardia, violência e cidadania, violência e sociedade; Maria Cecília de Souza Minayo aborda, com frequência, o tema da violência e saúde pública; os estudos de Nancy Cardia discutem violência e desigualdade social, bem como violência e direitos humanos; Paulo Sérgio Pinheiro tem estudos sobre o tema da violência e a democracia; e Sérgio Adorno dedica-se ao estudo da criminalidade, da justiça, do sistema prisional, crime e violência na sociedade contemporânea, violência e cidadania, controle social e violência.

Estudos nessa perspectiva sociológica destacam que a violência é a ação individual, grupal, de classes, de nações que resultem em morte de outros indivíduos ou que impactem em sua integridade física, moral, mental ou espiritual (MINAYO; SOUZA, 1998). Segundo Melo (2010), violência é toda a situação em que os envolvidos não se reconhecem reciprocamente, o que é expresso por meio de força física ou outro tipo de coerção, sendo o sujeito que sofre essa ação rebaixado à condição de objeto. Identifica-se que, em relação ao conceito anterior, soma-se aqui a ideia da falta de reconhecimento do outro enquanto sujeito.

Gullo (1998) refere que a violência faz parte das relações sociais, adquirindo particularidades conforme tais relações são historicamente construídas entre grupos e sociedades. É um processo social, um mecanismo de expressão de uma dada sociedade. Ainda, para esse autor, a visão do senso comum sobre a violência é resultado da experiência diária das pessoas, para as quais se trata de dois seres em luta, algo voltado contra um ser humano real, palpável e não contra um grupo ou classe.

Corroborando com essa perspectiva, Minayo e Souza (1998) afirmam que as ciências sociais podem contribuir muito para o estudo e a compreensão da violência. Enfatizam que se trata de um fenômeno histórico, o qual precisa ser apreciado, a partir das relações socioeconômicas, políticas e culturais. As ciências sociais chamam a ver o caráter relacional presente nos eventos violentos e indicam que é preciso relacionar a violência dos indivíduos e pequenos grupos com a violência do Estado e da ordem estabelecida. Há que compreender os aspectos culturais, muitos dos quais naturalizam a violência no cotidiano. O Quadro 4 apresenta a articulação de Minayo e Souza (1998) acerca das teorias usadas para compreender o conceito de violência.

Quadro 4 - Teorias para conceber o conceito de Violência

Teorias para conceber o conceito de Violência: uma apresentação de Maria Cecília de Souza Minayo e Ednilsa Ramos de Souza (1998)		
Grupo 1 Teorias da biologia social Teorias psicológicas	O que defende	Entende a violência como fenômeno extraclássico e a-histórico, de caráter universal. A violência seria de caráter eterno e natural. Crença na instintiva agressividade humana. As questões dos conflitos e das lutas são resultado da tendência biológica de domínio dos outros. O baixo nível de consciência, de liberdade e responsabilidade acarretam sentimento de insatisfação que se expressa em condutas violentas. O problema da violência não é de índole social, mas sim psicológica. Qualquer modificação social só é possível se houver modificações na constituição psíquica do ser humano.
	Expoentes Teóricos	J. Lawrence (1970); H. Niebuhr (1959); William Thorpe (1970); K. Lorenz (1979); Colin Wilson (1964); Edward Morin (1970); A. Mitscherlich (1971)
	Limites	Ideia tendenciosa de tomar atributos biológicos: cor, raça e outros como determinantes da violência. Reduzir os atos do indivíduo ao biológico. Priorizam os problemas dos indivíduos em detrimento aos problemas da sociedade. Reduzem os fenômenos e processos sociais à conduta individual fruto de fatores psicológicos.
	Contraponto das autoras	As descobertas da biologia, psicologia, genética e neurofisiologia são fundamentais para compreender o humano numa dimensão sociofilosófica. Entretanto, é importante a complementariedade entre elas e com o social. Numa relação dialética entre indivíduo e sociedade e não na perspectiva de um sob o outro. É preciso reconhecer a singular unidade dialética entre o natural, o individual, o social, o hereditário e o adquirido.
Grupo 2 Conjunto não homogêneo de teorias referente às raízes sociais da violência	O que defende	A violência é o resultado dos efeitos disruptivos dos acelerados processos de mudança social causados pela industrialização e pela urbanização. A industrialização provoca correntes migratórias para as periferias dos centros urbanos, onde se vive em condições de extrema pobreza e de desorganização social.
	Expoentes Teóricos	Merton (1968); Huntington (1968).
	Limites	Despreza os componentes micro estruturais da subjetividade na escolha dos possíveis componentes sociais. Migração interna, favelização, condições precárias de vida, desemprego, acesso reduzido à escolaridade seriam geradores de comportamentos desviantes. Reduz violência a crime.
	Contraponto/posição das autoras	Não leva em conta a violência estrutural, a violência do Estado e a cultural, que, quase sempre, aparecem naturalizadas.
Grupo 3 Conjunto de teorias que compreendem a violência como estratégia de sobrevivência	O que defende	A violência é uma estratégia de sobrevivência das camadas sociais vitimadas pelas contradições do capitalismo. As desigualdades, poucas oportunidades de emprego e ascensão levariam os pobres a se rebelar. Visão exterior da violência, como força de reposição da justiça.
	Expoentes Teóricos	Sorel (1970); Engels (1974); Pires (1986); Oliven (1983); Cerqueira (1987).
	Limites	Deixa de lado outros aspectos da violência social e cultural que tem origem estruturais profundas e internalizadas no sujeito, independentemente de sua condição.
	Contraponto/posição das autoras	Não apenas os problemas de natureza econômica, como a pobreza explicam a violência social.
Grupo 4	O que defende	A violência é fruto da falta de autoridade do Estado. Esta autoridade é o poder repressivo e dissuasivo das instâncias jurídicas e policiais. Defende a crença de um Estado neutro, árbitro dos conflitos e capaz de manter a ordem para todos.

Teorias sobre a falta de autoridade do Estado	Continuação	
	Expoentes Teóricos	Campus Coelho (1987).
	Limites	Omite o papel da violência como instrumento de domínio econômico e político das classes dominantes. Estado meramente funcional em relação ao bem-estar social. Reduz a concepção da violência à delinquência, fruto da conduta patológica dos indivíduos.
	Contraponto/posição das autoras	Uma ideia que combina com o senso comum de que a força repressiva é condição para a ordem e o progresso.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Minayo e Souza (1998, p. 514-520).

Minayo e Souza (1998) indicam que o correto é falarmos em violências, dado que diz respeito a uma pluralidade de realidades, as quais devem ser investigadas em suas especificidades. Nesse sentido, Tavares dos Santos (2002; 1993) propõe que no lugar de uma concepção soberana da violência possamos pensar no nível de uma microfísica da violência. Afirma, também, que a definição de violência tem elementos fundamentais. A coerção ou a força referem-se a um dano que é produzido em outro indivíduo ou grupo social. Tal dano supõe o reconhecimento das normas sociais vigentes em cada sociedade, num dado período histórico. Essas normas balizam os padrões do que é ou não legítimo, portanto, como já destacado por outros autores aqui apresentados, para ele a violência é um fenômeno histórico e cultural.

Considerando essa perspectiva histórica e cultural, torna-se relevante apresentar o percorrido histórico da violência no Brasil feito por Zaluar (1999). Nos anos 1970, o estudo da violência raramente tomava o ângulo da criminalidade, a qual não era considerada um problema a ser enfrentado. Nessa época ainda não havia destaque na mídia para esse dilema, o que adveio, a partir dos anos 1980, com o aumento da criminalidade. Até então, não era estudada como um problema social, sendo considerada apenas como uma adversidade jurídica e médica. No final dos anos 1970, o Ministério da Justiça criou uma comissão de estudiosos para preparar um relatório sobre o tema, demonstrando que, naquela época, a criminalidade começava a se apresentar como preocupação do governo federal.

Na década de 1970, os estudos sociais da violência detinham-se na violência que partia do povo ou da sociedade. A violência popular era entendida, por muitos, como uma reação legítima ao poder ilegítimo do Estado e assim tomava espaço nos estudos sobre o tema. Por vários anos, os estudos das práticas extralegais do período da ditadura militar predominavam no campo acadêmico, mesmo depois da Constituição de 1988, que estabelecia no país um Estado democrático de Direito (ZALUAR, 1999).

Era comum que o aumento da criminalidade fosse entendido por vários cientistas sociais como falso, impulsionado pelo sensacionalismo da imprensa. Surgiram estudos sobre o conceito de justiça popular, empregada por grupos de extermínio, cangaceiros. Havia, também,

os estudos que focavam a violência empregada nos crimes, o que apontou para o inequívoco aumento da criminalidade, de forma violenta. Portanto, a realidade evidenciava que o direito à vida, à propriedade, garantidos pela Constituição e almejados por todos, estavam sendo lesados (ZALUAR, 1999).

Contudo, cabe ressaltar que neste momento havia uma indiferenciação entre essa violência dos crimes recém-mencionados e aqueles cometidos pelos abusos do poder militar. Tudo era tomado como violência, e os estudos da época não traziam preocupações teóricas com essa questão. Evidenciava-se que em ambos os casos a ênfase estava em denunciar o Estado. Segundo a autora, é no relatório encomendado pelo Ministério da Justiça que aparece o conceito de violência estrutural, ainda vigente, o qual esclarece melhor o que, até os anos 1970, estava confuso (ZALUAR, 1999).

Violência estrutural, de acordo com Minayo (1994), é aquela que se dirige à opressão de grupos, classes, nações e pessoas, aos quais se nega conquistas da sociedade, tornando-os mais vulneráveis ao sofrimento e à morte. Assim, Zaluar (1999) refere que a violência estrutural passou a ser distinguida da violência institucional, da doméstica e da interpessoal. Entretanto, a autora destaca que o problema com essa abordagem é a violência ser vista como sinônimo de desigualdade, exploração, dominação, segregação e de outros infortúnios.

Com o passar dos anos e a evolução dos estudos sobre a violência, novos elementos somam-se ao debate. A violência passa a ser estudada a partir do paradigma de não reconhecimento ao outro, anulando-o, como negação da dignidade humana. Perspectivas que ressaltam a falta de espaço para o sujeito da argumentação, da negociação, o qual fica submetido à força física de seu oponente, à arbitrariedade dos poderosos, onde o direito ao diálogo lhe é negado (ZALUAR, 1999).

Nessa trajetória, posições teóricas como a de Tavares dos Santos (2002) incluem a violência simbólica, a qual exclui e domina por meio da linguagem, fazendo desaparecer a fronteira entre ela e a violência física. E finalizando, Zaluar (1999) destaca o aspecto da racionalidade ou da irracionalidade da violência, já que esta pode ser observada em várias situações: ocasional, espontânea, passional, repentina, muitas vezes desproporcional ao que a provocou. Pode ser instrumental e friamente calculada, considerada boa ou má, justificada ou abominada.

Izumino e Neme (2002) referem que, desde os anos de 1980, a violência passou a ser objeto de discussão e de interesse de especialistas e da população em geral. Fato que se apoiou de um lado no aumento da violência e da criminalidade, e de outro na falta de respostas das polícias e da justiça. Entretanto, ainda que hajam estudos e preocupações, Pinheiro (1997)

destaca que, no Brasil, há uma grande diferença entre o que está escrito na lei e a realidade de sua aplicação. Para o autor, a Constituição de 1988 garantiu muitos direitos que foram violados no período da ditadura militar. A tortura e a discriminação racial passaram a ser considerados crimes, contudo a violência oficial, segundo o autor, continua.

Atos oficiais de violência, como o comportamento policial arbitrário, passam ilesos e seguem impunes com relativa frequência. No Brasil, a violência na atualidade é também resultado da tradição dessas práticas autoritárias, que passam a ser reproduzidas. O crime violento, a delinquência, os crimes contra a propriedade – roubo, fraude, furto –, aqueles contra a integridade física – homicídio, assalto, estupro –, crescem significativamente. A violência, também, caracteriza-se como uma reação das pessoas contra circunstâncias opressivas de pobreza, de humilhação pelo desemprego, de pressão do crime organizado. Em nosso país, a violência é uma marca das relações sociais (PINHEIRO, 1997).

Adorno (2002c) afirma que o crime cresceu e qualificou-se, porém o sistema de Justiça não se modificou. Tal fato causa um sentimento coletivo de que os crimes crescem e se tornam cada vez mais violentos. Entretanto, não são punidos ou não o são com o rigor compatível a sua gravidade. Como consequência dessa realidade, vive-se a descrença da população nas instituições promotoras da justiça, fazendo com que aqueles que podem apelem para formas de segurança privada ou para maneiras próprias de resolverem os conflitos.

Conforme Adorno (2002b), há três explicações para a expansão da violência: as mudanças na sociedade e nos padrões convencionais de delinquência e violência, a desigualdade social e a crise no sistema de justiça criminal. Vejamos como o autor detalha cada uma delas. Desde a última metade do século XX, as mudanças têm um caráter acelerado, numa velocidade jamais vista, são transformações que mudaram a sociedade e, até mesmo, os padrões de delinquência vigentes até então. Tais mudanças trouxeram novas maneiras de acumulação de capital e de concentração industrial e tecnológica; os novos processos de produção de organização do trabalho, de recrutamento, alocação e distribuição da força de trabalho repercutiram na forma de associação e representação sindical. A delinquência nuclearizada em torno de crimes contra o patrimônio, motivados por ações individualizadas e de alcance local, passa ao crime organizado, colonizando e conectando diferentes formas de criminalidade. Começa a ser comum o uso da violência excessiva, de armas de fogo potentes, corrupção de agentes do poder público. Migra-se para um acentuado desarranjo do tecido social e uma crescente desorganização das formas convencionais de controle social. E, nessa mesma direção, ampliam-se as graves violações dos direitos humanos (ADORNO, 2002b).

Há, também, a relação entre a violência e a desigualdade social. A antiga tese, que sustentava a causa da violência conectada a pobreza, é bastante contestada em inúmeros estudos. Contudo, é preciso reconhecer que persiste na sociedade brasileira a concentração de riquezas e que áreas urbanas menos assistidas por infraestrutura, por ofertas de postos de trabalho, por serviços de qualidade à população estão mais pré-dispostas a conflitos com desfechos fatais (ADORNO, 2002b).

Por fim, há a crise no sistema da justiça criminal. O crime cresceu e mudou de qualidade, no entanto o sistema de justiça permaneceu o mesmo. Aumentou a distância entre a evolução da criminalidade e a capacidade do Estado de impor a lei e a ordem. Como consequência, a população vive a descrença nas instituições capazes de fazer justiça e vê crescer a impunidade (ADORNO, 2002b).

Frente a esse cenário, Tavares dos Santos (2004) conceitua a violência difusa como um processo social diferente do crime, anterior a ele ou não, codificado como crime pelo código penal. Além disso, é legitimada pelo coletivo, que a institui como norma social. Entre os fenômenos da violência difusa estão a violência ecológica, a exclusão social, a violência entre gêneros, o racismo, a violência na escola, os quais resultam em sérios danos à cidadania. Assim, dá-se a microfísica da violência no cotidiano de todos.

Para este autor, a violência é um dispositivo de poder. Ocorre quando alguém exerce o uso da força ou coerção contra outro, produzindo um dano social, uma relação que atinge o outro com algum tipo de dano (TAVARES DOS SANTOS, 2004). Dentro dessa perspectiva, encontram-se muitos estudos na Administração, especialmente nas áreas de estudos organizacionais, de gestão de pessoas e de relações de trabalho. Entre esses estudos, citam-se aqueles desenvolvidos por Rafael Alcadipani Silveira, Francis Meneguetti, José Henrique Faria.

Conforme Faria e Meneguetti (2002), a violência se dá na concentração de poder, numa relação assimétrica, onde prevalecem os interesses individuais, mesmo que o discurso usado seja o do coletivo. Para esses autores, na atualidade, as formas de violência no mundo do trabalho manifestam-se de múltiplas maneiras: sob a forma de violência física, psíquica, violência social, violência estrutural e nas formas da violência simbólica e imaginária.

A violência física denuncia a punição sobre o corpo do trabalhador, expressa-se no ritmo de trabalho, na rotinização das atividades, no excesso das horas de trabalho, nos postos de trabalho insalubres. Ela é, portanto, percebida visivelmente nos males físicos do corpo, dores, intoxicações, perdas da capacidade de certas partes do corpo. Nesse âmbito, os dados sobre esse tipo de violência são irrefutáveis e são mais facilmente reconhecidos. A violência psíquica, por sua vez, diz da exploração do psíquico do trabalhador em favor da produção. Causa sentimentos

de medo por punições, de demissão, do fracasso. Sofrimentos variados, como descreve Dejours (2007), também citado pelos referidos autores. Sofrimentos que caracterizam o humano e podem ser decorrentes de múltiplos fatores da vida de cada um, contudo, quando ligados às relações de trabalho, são potencializados a serviço da produtividade. Esse tipo de violência, menos perceptível que a violência física, evidencia-se em doenças psicossomáticas, estresse, depressão, enxaquecas, úlceras gástricas, entre outras. Esta característica torna mais difícil atribuir ao trabalho a fonte desses males. Os autores ainda ressaltam que a adesão do trabalhador à sedução das recompensas organizacionais está dentro desse tipo de violência (FARIA; MENEGUETTI, 2002).

Faria e Meneguetti (2002) também apresentam a violência social, na qual as práticas de relação de trabalho são reproduzidas e aceitas socialmente sem nenhum tipo de questionamento, como um valor moral a ser compartilhado. Com isso, as possibilidades de protesto são derrotadas e não há perspectivas de mudanças num futuro próximo. A ausência do coletivo, como possibilidade de modificar suas condições, intensifica todas as formas de violência, por isso a violência social relaciona-se a todas as outras. A violência estrutural nas organizações manifesta-se pela via da racionalização e da burocratização. Através desses processos, há uma dominação do sujeito e um controle de seus atos, sem que ele tenha como agir. Outra forma como essa violência manifesta-se nas relações de trabalho é a capacitação técnica do trabalhador sem nenhuma possibilidade de questionamento, em que o conhecimento deve ser consumido passivamente, na contramão de qualquer pensamento crítico e emancipador.

Por fim, os autores citam a violência simbólica e imaginária, que ocorre na manipulação do simbólico como fatores de supostas vantagens para o trabalhador. A exemplo disso, citam-se as premiações tal qual o funcionário do mês, benefícios extras para os melhores, relações mais próximas com seus superiores hierárquicos. Ações que transparecem a ideia de que a grandiosidade da empresa também é a do trabalhador (FARIA; MENEGUETTI, 2002). Vale ressaltar que os autores adotam a posição de que essas formas de violência ocorrem de maneira dinâmica, uma pode estar contida na outra. Conhecer como e o porquê ocorrem é essencial para não banalizar a violência nas organizações.

Ainda no campo da Administração, os estudos de Medeiros e Alcadipani (2017, p. 41) abordam a ideia do crime corporativo, o qual conceituam como:

Uma ação ou omissão ilegal ou socialmente prejudicial e danosa contra o indivíduo ou a sociedade produzida na interação de atores envolvidos em estruturas organizacionais e interorganizacionais, na busca de objetivos corporativos de uma ou mais corporação de negócios, resultando em prejuízos imateriais ou materiais aos seres vivos e às atividades humanas.

Destacam-se conceitos como esse, uma vez que constituem maneiras de pensar as distintas formas de violência nas organizações, assim como os estudos de Hirigoyen (2012) sobre assédio moral e de outros vários autores, demonstrados no *site* do grupo NUEVO, acerca de atos de violência de gênero e de diferentes tipos de discriminação e preconceito no ambiente de trabalho.

Além dos estudos da Sociologia e da Administração, propomos, também, a psicanálise como um olhar possível para compreender o fenômeno. Bleichmar (2011) esclarece que, muitas vezes, a palavra violência é usada de forma tão ampla que passa a ser encobridora de muitas coisas. Em primeiro lugar, adverte a autora, é preciso dizer que não se trata de um conceito psicanalítico. Além disso, necessita-se ter cuidado para diferenciar os aspectos sociais dos conceitos psicanalíticos, a fim de aportar desses últimos elementos para a compreensão de um fenômeno social. A autora defende que violência é mais um conceito sociológico.

A esse respeito, Terrazas (2004) cita Jeammet para dizer que tem sido apontado com força que a violência “não é um conceito psicanalítico” (JEAMMET, 1997 apud TERRAZAS, 2004, p. 120). E, segundo o autor Freud, usou esse termo apenas uma vez em carta a Einstein⁶. O autor se utiliza de citações de Green (1994 apud TERRAZAS, 2004, p. 120) e Ferrari (1994 apud TERRAZAS, 2004, p. 120) para comprovar essa afirmação, apenas faz a ressalva de que tal afirmação não é muito precisa, porque, embora se trate de um único texto, Freud usa o termo violência mais de vinte vezes nele. A esse propósito, Terrazas (2004) apresenta um desenvolvimento interessante, o qual auxilia a compreender porque a violência não é um termo psicanalítico e, contudo, como é possível situá-la em relação aos conceitos psicanalíticos que contribuem para a sua compreensão. Para tanto, proponho acompanhar o desenvolvimento do autor.

Para tratar o tema da violência humana, Terrazas (2004) afirma que é importante diferenciar as noções de devir pulsional ou psicosssexual e de desenvolvimento do organismo psicobiológico. O pulsional ou psicosssexual é tudo aquilo que compreende o que Freud descobriu e conceituou sobre a constituição da sexualidade humana, a qual tem uma genealogia

⁶ Esta correspondência entre Freud e Einstein é logo mais apresentada nesta seção.

ou se apresenta na seguinte sequência: autoerotismo, narcisismo e escolha de objeto⁷. O psicobiológico, por sua vez, é da ordem do não-pulsional, não-sexual, de origem autoconservativa, cujo estudo, segundo o autor, corresponde à psicologia genética e às teorias do desenvolvimento que daí se derivaram. O autor alerta para a confusão que pode existir ao fazer uma equivalência entre esses termos, tanto na obra freudiana como ao longo do pensamento pós-freudiano.

Seguindo este pensamento, afirma que dada essa equivalência, Freud, em 1915, no texto “Pulsões e Destinos das Pulsões”, postula que, desde o começo da vida, há uma agressividade por parte do sujeito infantil, que se dirige para o exterior. Ela é decorrente da atividade muscular do bebê e de uma autoagressão arquitetada como um processo real, fisiológico, consistindo num exercício de autodomação, que busca vencer a si mesmo: a criança deseja dominar seus braços e pernas (TERRAZAS, 2004; FREUD 1915/1976). Para Terrazas (2004), tal conjectura levará Freud, em 1920, no texto “Além do Princípio do Prazer”, a apresentar a agressividade como uma força autônoma, originária do ser humano e independente da sexualidade.

Com essa afirmação, o autor explica que a questão da agressividade é controversa no pensamento psicanalítico. Nesse sentido, Terrazas (2004) afirma a necessidade de (re)situar a violência em relação à psicosexualidade, propondo que ela possui uma origem histórica, ou seja, se origina na relação com o outro significativo. De forma que nesta perspectiva, não há seres humanos constitucionalmente violentos, senão que a violência se dá no “devir daquilo que é intrapsíquico – devir que não se constrói a partir do natural, ou tomado como ponto de partida o natural, o instintivo...” (TERRAZAS, 2004, p.121).

Assim, a violência seria uma impossibilidade de ligação do exercício pulsional direto. O autor ainda explica que se trata de uma dificuldade de transformar o pulsional erótico em pulsional terno ou amoroso. Tal dificuldade faz com que o sujeito se aproprie do outro, sem levar em conta sua existência nem seus interesses e seus próprios desejos. Sendo assim, a violência é uma satisfação autoerótica, regida por uma sexualidade anárquica, não-integrada ou não-ligada, sem nenhuma consideração pelo objeto (TERRAZAS, 2004).

Vale ressaltar que é no amor trazido pelo outro, o qual é capaz de cuidar, que a renúncia da satisfação autoerótica se instala psiquicamente. Quando esse processo falta ou não se instala completamente, teremos, em maior ou menor grau, o exercício da atuação violenta. Esta

⁷ O autoerotismo é o tempo da constituição da sexualidade em que a criança encontra satisfação sem recorrer a um objeto exterior, quando ainda não tem uma imagem de corpo unificada. O narcisismo é uma etapa intermediária entre a sexualidade autoerótica e escolha de objeto, nela o ego é tomado como objeto de amor. E, finalmente, a escolha de objeto diz da capacidade da criança de investir sua libido e seu desejo em uma pessoa/objeto externo (LAPLANCHE; PONTALIS, 1994).

pressupõe uma falta de contenção do ataque pulsional interno, e faz o sujeito expressá-lo de modo autodestrutivo, tanto para o exterior quanto para o interior.

Por fim, o autor refere que as manifestações de violência, cada vez mais disseminadas nas relações sociais, não são apenas consequência da violência que a própria sociedade tem exercido na atualidade - sem consideração pela diversidade dos grupos sociais e dos sujeitos singulares – senão que também dão conta de um ataque destrutivo e desorganizador, exercido individual e coletivamente, contra o trabalho de ligação-interiorização do pulsional ao qual todos somos convidados na nossa tarefa civilizadora (TERRAZAS, 2004).

Nesse sentido, Bleichmar (2010) aporta o conceito de crueldade, a qual não é somente o exercício malvado sobre o outro, é também a indiferença em relação ao sofrimento do outro. A autora, marca a existência de uma violência destrutiva, uma vez que vemos uma sociedade silenciosamente violenta, que vive formas de desubjetivação expressas na marginalização e na indiferença (BLEICHMAR, 2011).

Bleichmar (2010-2011), referindo-se à realidade da Argentina, ressalta que na atualidade, além do aumento da violência, há novas formas que não existiam. Para essa autora, não é verdadeiro afirmar que são formatos atuais de um fenômeno que sempre ocorreu, assim como é um mito a ideia de que a violência deriva da pobreza, pois testemunhamos nos dias de hoje a tradução de severos processos de desubjetivação e de processos profundos de impunidade, ressentimento acumulados, da falta de perspectiva no futuro. A posição dessa autora, também, permite pensar a realidade brasileira, cujos estudos de Adorno (2002b) comprovam a semelhança com o que ela descreve sobre a sociedade.

Partindo dos estudos de Bleichmar (2010), temos a proposição de que o debate do incremento da violência não pode ser travado considerando apenas os fatores externos, como a ditadura, o neoliberalismo. É importante considerar as consequências para a subjetividade dos sujeitos desses aspectos apresentados, modos de ser e viver que desconsideram o semelhante. A autora, ainda, cita o exemplo das crianças educadas para ver o outro como um competidor, um adversário, um possível sócio, mas nunca como um outro, com o qual eu tenho que estabelecer relações de reciprocidade. Podemos associar a esse exemplo, os assinalamentos de Concolato, Oltramari e Santos Filho (2016), sobre as relações de trabalho individualizadas, cuja gestão institui a competitividade entre colegas, planos de carreira individualizados, questões já apontadas por Gaulejac (2007).

Em 1932, Freud e Einstein trocaram uma correspondência publicada no conjunto das obras de Freud com o título “Por que a guerra”? Embora o objetivo principal foi o de abordar o problema das guerras entre os povos, parece-nos importante as considerações de Freud

(1932/1976) para auxiliar na compreensão dos eventos de violência, o qual afirma que comumente os conflitos de interesse entre os homens são resolvidos pelo uso da violência.

Desde os povos primitivos, o objetivo era que a violência eliminasse o adversário, matando-o. Entretanto, logo os homens primitivos perceberam que o manter vivo, num estado de intimidação, era útil. E a violência satisfazia-se em subjugar o inimigo. Contudo, ao manter o adversário vivo, sacrificava-se uma parte de sua segurança, uma vez que a vingança é sempre uma possibilidade para o adversário. Assim, se deu a dominação por meio da violência, seja física ou apoiada no intelecto (FREUD, 1932/1976).

A evolução da humanidade trouxe as leis, como representante da comunidade. Para Freud, com a institucionalização de leis, a violência passa de individual para a violência de comunidade. Uma comunidade abrange indivíduos de forças desiguais, há vencedores e vencidos, senhores e escravos. A justiça da comunidade demonstra que nela existem graus diferentes de poder. As leis são feitas por e para governantes (FREUD, 1932/1976).

Nesse texto, Freud indica, ainda, que alguns fatores tendem a buscar modificações nas leis. O primeiro deve-se ao fato de que certos detentores do poder fazem tentativas de se colocarem acima do que é aplicado a todos, assim procuram escapar do domínio pela lei para o domínio pela violência. Segundo, os oprimidos fazem esforços constantes para passar da justiça desigual para a justiça igual. Por último, as leis podem se modificar através da transformação cultural dos membros da comunidade (FREUD, 1932/1976).

Contudo, ainda que as leis existam, Freud refere que todos os homens são habitados por dois tipos de forças, as pulsões de vida e as pulsões de morte. As forças psíquicas que trabalham a favor da vida tendem a preservar e unir; já as pulsões de morte são destrutivas, agressivas. Entretanto, ambas formam a oposição entre o amor e o ódio, os quais não devem ser polarizados num maniqueísmo entre o bem e o mal, uma vez que um não é menos essencial que o outro, e a vida se desenvolve na ação “mutuamente contrária de ambos” (FREUD, 1932/1976).

Para Freud, ainda que não haja maneiras de livrar os homens de seus desejos agressivos e destrutivos, todas as ações que favorecem os vínculos emocionais entre eles atuam contra a guerra, bem como se desenvolvem por amor ao outro e por identificação com o outro (FREUD, 1932/1976). Muitos autores contemporâneos estudam a questão do enfraquecimento dos laços fraternos (BIRMAN, 2006), o predomínio do individual sobre o laço social (GAULEJAC, 2007), os quais se sustentam pelo amor e pela identificação. Pontos que merecem ser considerados, para a compreensão de formas de enfrentamento da violência.

Desejo que os diferentes olhares que aqui se dirigem à violência permitam a ampliação da compreensão do tema. Nesse aspecto, Wieviorka (1997) afirma que não há uma sociologia

integrada da violência, a qual possa defender uma teoria unificada satisfatória, contemplando ao mesmo tempo a personalidade do indivíduo, os aspectos da sociedade, do Estado e do sistema de relações internacionais. Todavia, isso não impede que façamos força para integrá-los na reflexão sobre a violência, pois, para esse autor, a violência contemporânea se apoia na tendência de dissociação.

Nesse âmbito, nesta pesquisa o fenômeno da violência urbana é olhado dentro dessa perspectiva integradora, compreendendo-a como um fenômeno humano que tem íntima ligação com o social e o político, assim como produz marcas subjetivas em todos.

2.3 ENFRAQUECIMENTO DAS INSTÂNCIAS PROTETORAS E REGULADORAS DO SUJEITO E O TRABALHO

A presente seção teórica pretende contribuir para debater sobre as formas como se fazem presente, na atualidade, o Estado e as instâncias reguladoras da relação entre o trabalhador e o empregador. Para compreender quem são esses agentes, recorro aqui ao conceito de Fischer (1987), quando fala da Instância do Político nas relações de trabalho, conforme apresentado no item 2.1.

Fischer (1987), ao falar dessa instância, apresenta parte do contexto histórico da cena política brasileira em que emergem as primeiras formas de regular o trabalho no Brasil. A ascensão do movimento operário, por volta de 1917/1920, trouxe a necessidade de uma legislação trabalhista, a qual minimizasse as consequências do enfrentamento que se estabeleceu entre patrões e empregados. Assim como o movimento das classes dominantes caminhava para expandir e manter seu poder, havia, por outro lado, o esforço da classe social trabalhadora em provocar mudanças sociais e políticas.

Nesse contexto, a presença do Estado deu-se por duas vias: através do seu aparato jurídico e de seu aparelho de repressão, os quais nunca eliminaram os conflitos. Dessa maneira, desse cenário emergem duas vertentes de estudos, as quais seguem relevantes, visto que Fischer (1987) escreveu esse texto há 30 anos, contudo, segue válido em vários aspectos.

Existem as pesquisas que tratam das atitudes e das orientações da classe trabalhadora. Embora preocupadas em conhecer as atitudes dos trabalhadores, esses estudos trabalham com elementos menos concretos do comportamento (opiniões, valores, expectativas), exigindo uma abordagem interdisciplinar. São, portanto, complexos, mas fecundos, uma vez que trabalham

com as categorias da ação e da representação, essenciais para compreender a totalidade de um ato humano. Uma crítica possível de ser dirigida para esses estudos é que se preocupam mais em explicitar e apoiar os posicionamentos ideológicos dos autores. Tal fato foi justificado naquele momento, pelo precário desenvolvimento técnico-metodológico do instrumental de pesquisa para essa abordagem e pelos “modismos” na produção intelectual. Ainda assim, afirmava a autora, a abordagem interdisciplinar é um método imprescindível de compreensão da instância política das RT (FISCHER, 1987).

A segunda vertente são as pesquisas que abordam a temática das RT, através de estudos sobre greves e conflitos sociais específicos, os quais propiciam uma compreensão articulada dos fatos em que se dão as relações entre capital e trabalho. Mostram que a classe trabalhadora se constitui da própria ação. Segundo a autora, há dois cortes metodológicos nessas pesquisas: primeiro, privilegia o movimento sindical e a manifestação de tensões; segundo, deixa de apreender os conflitos latentes que não são explicitados ao nível da ação sindical. Contudo, Fischer (1987) já advertia que se iniciavam pesquisas levando em conta o caráter e a importância desse conflito.

Dessa forma, Fischer (1987) adverte para o fato de que, para compreender em profundidade as RT, o “discurso competente” do Estado é insuficiente. Esclarece-se que este “discurso competente” é aquele instituído pelo Estado, que possui uma linguagem institucional permitida e autorizada, onde os lugares e o direito de falar e ouvir já estão pré-determinados. Assim, o seu discurso está codificado na Legislação Trabalhista, a qual normatiza as RT, e se cumpre através de órgãos como o Ministério do Trabalho, Secretarias de Estado dentre outros. Portanto, para compreender RT, é preciso ir além do enquadramento jurídico-institucional e perceber as **práticas invisíveis** que se estabelecem no cotidiano, reconstruindo as classes em relação. Conclui a autora afirmando que o político é um ato vivo, cuja dinâmica é imersa nos discursos, nas ações, nos projetos, “nos modos de ser e de conviver das pessoas que lhe dão vida” (FISCHER, 1987, p. 29).

Para contextualizar a atualidade, Menezes (2012), no livro “Psicanálise e Saúde do Trabalhador: nos rastros da precarização do trabalho”, fruto de sua tese de doutorado, apresenta um percurso acerca das atuais mudanças no mundo do trabalho. Nas últimas décadas, o índice de produtividade aumentou de forma considerável. Trouxe consigo alterações nas relações entre as empresas e nas formas de organização da produção. Fato percebido na máxima “fazer mais com menos”, a autora apresenta que as unidades fabris passaram a ser mais enxutas, fazendo com que se ampliasse o movimento da terceirização. Recentemente, regulamentada na forma

da Lei nº 13.429, Lei da Terceirização⁸. Cattani e Araújo (2006) contribuem para tal afirmativa ao proporem que, atualmente, a lógica produtiva é a do enxugamento e da flexibilização dos contratos.

Nesse sentido, Menezes (2012) afirma que essas novas configurações do Trabalho interferem nas RT e no processo de negociação com as instituições de defesa dos trabalhadores, os sindicatos. Nesse momento, importa esclarecer que, assim como o Estado, os sindicatos também são agentes reguladores das RT. Para essa autora, as palavras de ordem são flexibilização e desregulamentação. Além disso, salienta que, nesse contexto, o Estado apresenta uma política desmantelada, que já não assegura mais o bem-estar social aos cidadãos. Fato que se incrementa com a reforma trabalhista através da Lei Nº 13.467 de 13 de julho de 2017⁹. Assim, emerge um padrão de trabalho que exige dos trabalhadores a polivalência e a multifuncionalidade, flexibilizando, de forma crescente, as RT e enfraquecendo o poder das instituições sindicais e do coletivo.

Frente a essa realidade, Dejourns (2007) contextualiza que, desde os anos de 1980, a sociedade transformou-se qualitativamente, especialmente no que diz respeito a já não ter as mesmas reações que tinha antes. Para o autor, essa afirmação encontra respaldo ao identificar que houve uma:

... atenuação das reações de indignação, de cólera e de mobilização coletiva para a ação em prol da solidariedade e da justiça, ao mesmo tempo em que se desenvolveriam reações de reserva, de hesitação e de perplexidade, inclusive da franca indiferença, bem como de tolerância coletiva à inação e de resignação à injustiça e ao sofrimento alheio (DEJOURS, 2007, p. 23).

Em outras palavras, percebe-se que os sujeitos passaram a naturalizar as novas formas de organização do trabalho, perdendo parte da capacidade de enfrentamento, especialmente o da coletividade. Afora isso, perderam, também, a capacidade de combate às diferentes manifestações contra a precarização do trabalho na atualidade. Refere Dejourns (2004, p. 17) “não são as estruturas psíquicas individuais que são mais frágeis do que as de outrora: é a erosão

⁸ Essa lei permite que as empresas possam contratar trabalhadores terceirizados para exercerem cargos na atividade fim da organização, que são as suas principais funções. Fonte: BRASIL. **Lei nº 13.429**, de 31 de março de 2017. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br>>. Acesso em: 14 maio 2017.

⁹ Entre outros pontos, a reforma estabelece a prevalência de acordos e convenções coletivos entre patrões e empregados sobre a legislação (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, Decreto-lei 5.452/43). Fonte: BRASIL. **Lei nº 13.467**, de 13 de julho de 2017. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2017/lei-13467-13-julho-2017-785204-norma-pl.html>>. Acesso em: 09 maio 2018.

das estratégias coletivas de defesa que constitui uma perda considerável de recursos para a saúde”.

Corroborando com essa posição, Gaulejac (2007) afirma que, até os anos de 1970, havia, entre os operários, a crença no futuro, ou de que se não pudessem conseguir, seus filhos conseguiriam. Nos últimos anos, os direitos sociais ligados ao trabalho são cada vez mais questionados, realidade muito presente no cenário brasileiro atual. Os direitos sociais asseguram ao trabalhador proteção, segurança e um mínimo de independência social, porém tais direitos são acusados de atrapalhar o desenvolvimento da economia. Dessa forma, o autor diz que a flexibilização dos direitos provoca a precariedade, e conclui: “A partir do momento que os princípios de uma proteção social para todos não se impõem mais, rompe-se um princípio essencial: a preeminência do interesse coletivo e dos valores de coesão social sobre o livre jogo dos interesses particulares” (GAULEJAC, 2007, p. 215).

Bauman (2001, p. 153) contribui a essa discussão ao escrever que não surpreende o fato de que a “fé seja oscilante e fraca”, em relação ao progresso nos dias atuais. Como motivos para esse sentimento, ele aponta “a notável ausência de uma agência capaz de mover o mundo para a frente”. No passado, entidades sólidas como a fábrica fordista e os Estados soberanos projetavam e administravam a ordem. O Estado moderno demonstra uma “fadiga”, na qual o poder de estimular as pessoas ao trabalho e a fazer as coisas são tirados da política, que decide como devem ser feitas e por quem. Nos tempos de modernidade líquida, o poder flui muito além do alcance das instâncias locais da política.

Ademais, está cada vez mais obscuro o que fazer para aperfeiçoar o mundo, tornando o progresso individualizado, desregulado e privatizado. Vemos a livre competição instalada, o aperfeiçoamento cada vez mais individualizado do que coletivo. Nesse contexto, “são os homens e mulheres individuais que às suas próprias custas deverão usar, individualmente, seu próprio juízo, recursos e indústria, para elevar-se a uma condição mais satisfatória” (BAUMAN, 2001, p. 155).

Para Menezes (2012), esse contexto, no qual a ancoragem do sujeito no presente é cada vez mais instável, gerou um mundo de flexibilidade, trazendo condições de extrema insegurança. Bauman (1999) propõe que é crescente a experiência da fraqueza e da impotência dos agentes que habitualmente ordenam a vida e são tidos como seguros.

Dejours (2007), descrevendo o contexto da sociedade francesa, permite-nos uma análise da sociedade em muitos lugares do mundo. Assim, proponho aqui incluir a realidade do Brasil à análise desse autor. Para ele, entre as pessoas comuns, dissocia-se aos poucos a relação entre trabalho, promessa de felicidade e segurança compartilhadas. Aqueles que trabalham sofrem

pela ausência de esperança na melhora das condições que hoje lhes são dadas. Dessa forma, todos partilham de um sentimento de ameaça de exclusão.

Contudo, segundo o autor, nem todos partilham da perspectiva de que as vítimas do desemprego, da pobreza, da exclusão social sejam também vítimas de uma injustiça. Impõem-se uma clivagem entre sofrimento (daqueles que não têm trabalho ou vivem sob a ameaça de perdê-lo) e a injustiça. Sob essa perspectiva, o sofrimento é uma adversidade, portanto não reclama reação política. Também, não causa indignação, cólera ou apelo à ação coletiva. Movimentos que só são possíveis mediante o reconhecimento da relação entre o sofrimento vivido e a injustiça (DEJOURS, 2007).

Nesse âmbito, Dejours (2007, p. 20) levanta uma questão pertinente: “por que o discurso economicista que atribui o infortúnio à causalidade do destino, não vendo responsabilidade nem injustiça na origem desse infortúnio, implica a adesão maciça de nossos concidadãos, com seu corolário, à resignação ou à falta de indignação e de mobilização coletiva”?

Para respondê-la, Dejours (2007) faz uma análise partindo do conceito de “banalidade do mal” de Arendt (1999). Para Dejours (2007), percebe-se a “banalização do mal” através da exclusão e da adversidade infligidas a outrem, sem que ocorra mobilização política contra a injustiça. Tal fato ocorre, também, no exercício dos atos dos cidadãos comuns, os quais não são vítimas da exclusão, todavia contribuem para excluir parcelas cada vez maiores da população, ainda que eles próprios corram o risco de um dia fazer parte desse grupo (DEJOURS, 2007).

Resignar-se ou sentir-se impotente frente a questões como as aqui levantadas funciona, ainda, como um processo de defesa contra a consciência dolorosa da própria cumplicidade, da própria colaboração e da própria responsabilidade no agravamento da adversidade social. Assim, para Dejours (2007), isso é a banalidade, não apenas a banalidade do mal, mas de um processo social que anda junto com a eficácia do sistema liberal econômico.

Todavia, vale dizer, nesse momento, que, para Dejours (2007), a banalização do mal inicia pela manipulação política da ameaça de precarização e exclusão social. Tal fato gera mobilização psicológica em sujeitos que procuram lutar e defender-se do sofrimento provocado pelo medo que sentem, sob o efeito dessa ameaça.

A psicanalista argentina Bleichmar (2010) atenta para a forma insensível como os sujeitos têm produzido uma falta de reconhecimento mútuo. Algo que se produz entre todos. A autora refere que, na sua apreciação, a ruptura dos laços solidários na Argentina, por exemplo, é um fenômeno que atravessa o mundo todo, sendo parte da desobjetivação que testemunhamos. Ela salienta que solidariedade não é dar o que sobra, mas é poder privar-se de algo de si mesmo,

não apenas em termos materiais, mas em tempo e escuta ao outro. Dessa falta de solidariedade é que resulta o enfraquecimento das relações.

Seguindo as ideias ora apresentadas, proponho acrescentar ao que diz Bauman (1999), sobre a experiência da fraqueza e da impotência dos agentes, as quais, habitualmente, ordenam a vida, a banalização da injustiça social (DEJOURS, 2007), que provém da banalização do mal, como elementos possíveis para explicar a realidade que se presencia acerca do enfraquecimento das instâncias reguladoras das RT.

Nesse contexto, também se encontram a fragilidade sindical e a desindicalização, as quais, para Dejours (2007), são ao mesmo tempo causa e consequência da crescente tolerância à injustiça e à adversidade alheia. Proponho acompanhar o percurso do autor para compreender esse fenômeno, ainda que, como já mencionado, seja o percurso da sociedade francesa.

No final dos anos de 1960, início dos anos de 1970, eram amplos os debates sobre as reivindicações trabalhistas, reivindicações corporativas contra reivindicações políticas, reivindicações salariais contra reivindicações qualitativas sobre as condições de trabalho e o significado do trabalho. Realidade que repercutiu no mundo dos trabalhadores, fazendo pensar a questão da alienação, contudo não ganhou debate nas organizações sindicais. Alguns partidos políticos se aproximaram da causa e assumiram tais reivindicações, porém as fizeram como forma de obter o poder. Ao falar do sofrimento do trabalhador, a questão tornava-se mais um romance ou um relato e não um texto de análise política ou sindical (DEJOURS, 2007).

Ademais, embora os estudos sobre o sofrimento no trabalho e a subjetividade tenham persistido, os sindicatos permaneceram à margem. Assim, nos anos de 1980, surgiu o novo conceito de Recursos Humanos; gerentes e patrões passaram a propor novas concepções e novos métodos referentes à subjetividade e ao sentido do trabalho. Essa realidade ampliou a distância entre a capacidade de iniciativa de gerentes e empresários e a capacidade de resistência e de ação coletiva das organizações sindicais (DEJOURS, 2007).

Por outro lado, trabalhos como o de Cardoso (2014), no Brasil, reconhecem que os sindicatos assumiram o desafio de resgatar o trabalho assalariado, de forçar o reconhecimento do trabalhador em sua humanidade, lutando pelo fim do trabalho infantil, pela proteção da trabalhadora gestante, pela redução da jornada de trabalho, entre outras reivindicações. Conquistas que, muitas vezes, foram efetivadas sob condições de risco de morte, de prisão e de desemprego.

Afora isso, Cattani e Araújo (2006) sugerem que a globalização da expansão capitalista, conjuntamente com a diminuição da capacidade do Estado em assegurar os direitos coletivos,

fizeram aumentar no mundo todo os trabalhadores sem proteção social. Esse quadro amplia a importância da ação sindical, em um momento que urge reconstituir as legitimidades social e política do sindicalismo.

Antunes (1995) já apontava com a devida preocupação sobre o abismo social no interior da classe trabalhadora e o seu efeito nas relações de trabalho e sindicais. Para ele, os trabalhadores precários que estão na informalidade, por exemplo, e não são sindicalizados ficam a margem das organizações coletivas que fazem frente à desestruturação e ao dismantelamento do trabalho.

Birman (2006), ao analisar o cenário dos dias atuais, considera que estamos frente ao esvaziamento da soberania, fazendo com que os grandes grupos se dispersem, rompendo com os laços sociais que mantinham entre si, muitas vezes através do discurso das figuras soberanas. Mas há o sentimento de fazer parte de algo maior que as individualidades, quando isso se fratura, rompe-se a sensação de pertencimento. A eliminação do espaço social impõe-se para os sujeitos. A desarticulação do Estado, enquanto guardião das relações, as crescentes privatizações das empresas, em nome do desenvolvimento e do crescimento econômico, levam ao desemprego milhares de pessoas, as quais ficam sem condições de intervir no mercado de trabalho, bem como sem ter a quem recorrer nesse contexto de fragilidade das instâncias de mediação política.

Através das ponderações dos autores apresentados, aclara-se a importância do trabalho na vida dos homens, inclusive enquanto um elemento mediador entre as necessidades e os desejos individuais, e a realidade que o mundo externo impõe. Freud (1930/1976), em seu trabalho intitulado “O mal-estar na civilização”, propõe que o homem experimenta o sofrimento a partir de três fontes: o seu próprio corpo, já que este fatalmente vive a decadência e a dissolução; o mundo externo, com sua força de destruição impiedosa e esmagadora; e os relacionamentos com outros homens. Este último, alerta Freud, é talvez o mais penoso. Uma das formas de resolver essa questão é o isolamento. Já contra o mundo externo, também é possível tentar afastar-se dele. Todavia, diz Freud, há um outro caminho: tornar-se membro da comunidade humana, juntos encontrar maneiras de submeter a natureza à vontade humana. Todos trabalhando pelo bem de todos.

Concolato, Oltramari e Santos Filho (2016), também, recorrem a Freud (1930/1976, p. 99), em “O mal-estar na civilização”, para contextualizar que “a atividade profissional constitui fonte de satisfação especial, se for livremente escolhida, isto é, se, por meio da sublimação, tornar possível o uso de inclinações existentes, de impulsos persistentes ou constitucionalmente reforçados” (FREUD, 1930/1976, p.19). Essa proposição de Freud possibilita compreender

como o homem encontra um destino criativo, por meio da transformação de seus conteúdos pulsionais, através de um processo psíquico chamado sublimação e o destina ao trabalho. A pulsão é uma força constante que se impõe ao psiquismo e dele exige constante trabalho. Por meio do trabalho, o homem pode encontrar um destino sublimatório para as pulsões, tornando aquilo que é ligado ao prazer pessoal e restrito – narcísico ou libidinal – numa força voltada a atividades coletivas socialmente valorizadas. Entretanto, ressalta Freud, é preciso que o sujeito sustente um forte vínculo com seu trabalho e que este possua significado especial para ele.

Nesse aspecto, Concolato, Oltramari e Rodrigues (2017), num artigo sobre as mudanças nas relações de trabalho e o papel simbólico do trabalho na atualidade – também com base em Freud, (1930/1976) - propõem considerar a proposição deste, de que o sujeito, na sua origem, é um ser de necessidades individuais. Somente através de seu ingresso na cultura (convívio com outros iguais em família, sociedade), ele é capaz de conter essa individualidade para fazer parte de um projeto maior que é a vida em convivência. De acordo com as autoras, embora a inserção na cultura resulte em mal-estar (conforme apontou Freud, em 1930, no já citado texto “O mal-estar na civilização”), é essencial para a complexidade subjetiva, já que a tensão resultante de renunciar as necessidades individuais impede a atuação direta de todos os desejos egoístas.

A partir dessa barreira cultural, desenvolvem-se destinos alternativos de satisfação, por vias que levem em conta o reconhecimento do semelhante. Portanto, é a cultura que possibilita gerar espaços de construção coletiva de satisfação, como o trabalho. Nesse sentido, as autoras citam Tonelli (2014) e Birman (2006), para corroborar com a ideia de que o sujeito busca a realização de seus desejos individuais, contudo precisa construir uma sobrevivência coletiva e, no processo dessa construção, é necessário encontrar vias de negociação entre suas necessidades e a realidade. Para Tonelli (2014), o trabalho e as organizações podem ajudar nesta tarefa. Birman (2006), por sua vez, afirma que as pessoas buscam quem as salve das misérias do mal-estar, oferecendo-lhes alguma proteção diante da falta de um legislador que regule essas relações permeadas pelo gozo individual.

Importa a este estudo a proposição das autoras de que cientes dessa estreita relação entre a cultura e o sujeito, e de que as relações de trabalho estabelecidas na atualidade são, ao mesmo tempo, produto e produtoras da cultura e do modo de vida vigente de grande parte das pessoas, é sempre importante a reflexão acerca do impacto que esses elementos causam na forma como se dão as relações e nas transformações, as quais podem promover no significado do trabalho para os homens (CONCOLATTO; OLTRAMARI; RODRIGUES, 2017).

Nesse âmbito, é possível articular que, na atualidade, predomina, nas diferentes situações em que se desenvolvem as RT, mecanismos desregulados ou que pouco considerem

as diferentes formas de sofrimento no trabalho. Sofrimento que aumenta em quantidade e motivos. Na próxima seção, abordo, dentro das modalidades de sofrimento no trabalho, a angústia e o medo como sentimentos presentes no cotidiano do trabalhador, em especial, sob o olhar da literatura psicanalítica.

2.4 MEDO E ANGÚSTIA COMO ELEMENTOS PRESENTES NO COTIDIANO DO TRABALHO

Conforme Dejours (1992), o medo é uma das dimensões da vivência dos trabalhadores, estando presente nos mais diversos tipos de ocupações profissionais, ainda que os riscos a que estão submetidos sejam diferentes, de acordo com o tipo de trabalho que realizam. Há os riscos à integridade física, relacionados ao corpo do indivíduo; são riscos externos e inerentes ao trabalho, portanto independem da vontade do trabalhador. Há, também, os riscos coletivos, os quais podem acometer de uma só vez vários trabalhadores ou mesmo quando o trabalho requer a colaboração de várias pessoas na mesma atividade.

As medidas de segurança, também, podem ser individuais ou coletivas, ter caráter material (os dispositivos e equipamentos de segurança) ou psicológico (normas de segurança). Entretanto, mesmo que existam as medidas de segurança necessárias ao tipo de trabalho e aos riscos que ele oferece, há o risco residual, ou seja, aquele não completamente eliminado pelas medidas de proteção e prevenção. O risco residual caracteriza-se por ser assumido individualmente, assim, “o problema do medo no trabalho surge da oposição entre a natureza coletiva e material do risco residual e a natureza individual e psicológica da prevenção a cada instante de trabalho” (DEJOURS, 1992, p. 64).

A descrição realizada por Dejours (1992) remete-nos de imediato a situações que envolvem riscos de acidente de trabalho, próprios do exercício da atividade produtiva. Interessa neste estudo aprofundar outros elementos também descritos pelo autor sobre os riscos no trabalho, como a ideia do risco suposto, o qual é pouco conhecido, muitas vezes se percebe apenas elementos difusos. Ter a consciência de que corre riscos ao trabalhar, provoca no trabalhador uma ansiedade específica, a qual, segundo Dejours (1992), o trabalhador precisa se encarregar.

Dejours (1992) propõem que contra essa ansiedade, o sujeito desenvolve medidas defensivas, as quais, quando muito eficazes, dificultam encontrar traços de medo no discurso

do trabalhador. Para estudar esse processo, o autor examina esses sistemas defensivos. Propõem-se acompanhar o pensamento de Dejours para, em seguida, percorrer a contribuição de outros autores sobre esse tema.

Nas pesquisas realizadas por Dejours (1992), verifica-se que é mais comum o trabalhador fazer referência aos riscos físicos decorrentes do trabalho, mesmo em situações nas quais o esperado fosse reclamações em relação à saúde mental. Quando o trabalhador expressa o medo decorrente dos riscos físicos, comumente se negligencia o momento em que este se expressa, o tom com que a palavra é pronunciada, ainda se negligencia que esta é carregada de ansiedade. Existe o medo que responde, ao nível psicológico, a todos os riscos não controlados pela prevenção coletiva. Um forte indicativo desses medos é o uso de medicamentos para dormir, seguidos de psicoestimulantes pela manhã (DEJOURS, 1992).

Para Dejours (1992), mesmo nas situações em que o trabalhador se recusa a seguir certas medidas de segurança, mostrando desprezo ou possível ignorância em relação aos riscos que está exposto, é provável que tal posição seja uma fachada, atrás da qual se esconde uma ansiedade que pode emergir de forma dramática e imprevista. Escutar um colega falar sobre fatalidades ocorridas a outros colegas faz ver, através da expressão de emoção em sua fala, que a vivência do medo existe, mas pode se encontrar abafada nos mecanismos de defesa.

Nesse momento, é importante definir o que são mecanismos de defesa, no sentido psíquico. O aparelho psíquico possui a capacidade de se proteger ou de estabelecer tentativas de proteção, sempre que se sente invadido por algo que não pode dar conta de resolver ou o sobrecarrega. O ego é a instância psíquica que cumpre importante papel nas defesas, que cada um é capaz de estabelecer, para lidar com as tensões do mundo externo, as quais se convertem em tensões internas. Tais mecanismos são empregados pelo ego e são fundamentais para manter um certo equilíbrio no psiquismo, permitindo ao sujeito conciliar suas pulsões, seus desejos e suas tensões internas com as exigências da realidade do mundo externo. O uso de mecanismos de defesa não se dá de forma consciente e clara para o sujeito, é, pois, utilizado de forma inconsciente, não é algo da ordem da razão ou de justificativas lógicas (LAPLANCHE, 1993).

No trabalho, Dejours (1992) defende que a consciência aguda de riscos relativos ao exercício da sua atividade traria prejuízos a produtividade do trabalhador, de forma que o sujeito arma defesas para poder trabalhar ainda que existam riscos. Uma dessas defesas pode ser a negação ou o desprezo pelo perigo. Contudo, afirma o autor, só isso não é suficiente, muitas vezes os trabalhadores acrescentam ao risco do trabalho, performances pessoais, disputando entre si habilidades e bravuras. Essa forma de lidar com o risco faz parecer que ele o cria, e não mais que é algo fora de seu controle e se abate sobre todos. Uma estratégia de valor simbólico

que afirma iniciativa e domínio sobre o trabalho. Todas essas medidas estão a serviço de controlar o medo.

A esse respeito, é útil a contribuição de Freud (1920/1976), quando postula a existência de uma “pulsão de domínio”, uma força interna que faz o sujeito, desde a infância, sair de uma posição passiva para uma posição ativa. De modo que é comum alguém reagir a uma experiência vivida de maneira passiva com uma tentativa de dominar tal experiência, repetindo-a, de alguma forma, agora, contudo, ativamente. Assim, o sujeito encontra, através da transformação da passividade em atividade, uma maneira de elaborar e transformar o que lhe ocorre.

Afora isso, quando nos reportamos a situações de trabalho, esse tipo de defesa simbólica, como sustenta Dejours (1992), tem sua eficácia assegurada pela participação de todos. Ninguém deve ter medo, nem o demonstrar, é como um código da profissão, ao qual todos estão submetidos e ninguém se recusa a dar a contribuição individual para manter esse sistema funcionando. Muitas campanhas de segurança não são aceitas, pois fazem lembrar o que o trabalhador deseja esquecer: o risco existe.

Ademais, esse sistema coletivo de defesa requer uma grande coesão, que tem força para converter-se em uma tradição de determinadas profissões. Chega-se a acreditar em que uma morte pode ocorrer, porque o trabalhador exagerou, procurou pelo perigo, perpassando que não querer é suficiente para não ser vítima. Segundo Dejours (1992), é uma fórmula eficaz para acalmar o medo. Resulta que o trabalhador precisa ser capaz, por si mesmo, de conter seu medo ou é obrigado a parar de trabalhar, visto que é eliminado pelo próprio grupo.

O autor lembra que há o medo decorrente do ritmo do trabalho, da pressão pela produção, gerando esgotamento e desgaste progressivo do trabalhador. No entanto, aqui não há possibilidades de defesas coletivas, a ansiedade precisa ser assumida individualmente. Nesses casos, o trabalhador teme por sua integridade física, sente sua expectativa de vida menor do que a de outros. Além disso, relatam, com frequência, uma impressão de serem consumidos interiormente, desmanchados, degradados, corroídos, usados. Muitas vezes, esse medo é expresso de forma clara e direta pelos trabalhadores. Um medo que ataca e destrói a saúde mental (DEJOURS, 1992).

Afora isso, Dejours (1992), também, descreve a ansiedade que provém das relações estabelecidas com superiores e colegas. Muitos superiores dividem os grupos de trabalho, tratando-os de maneiras distintas, através de favoritismos e privilégios, usam informações pessoais dos trabalhadores para manipulações psicológicas, causando culpa e vergonha nos indivíduos. Incitam rivalidades, deslocando conflitos verticais, para questões entre colegas,

estimulando rivalidades, intrigas e conflitos. Esse clima é facilmente percebido em ambientes de trabalhos administrativos, como escritórios. Dessa forma, as relações afetivas sofrem uma desestruturação, contaminando inclusive as relações fora do ambiente de trabalho. Hirigoyen (2012) refere ser comum no mundo do trabalho o medo que uns sentem dos outros, gerando uma desconfiança geral. As fraquezas precisam ser encobertas, é preciso atacar, antes de ser atacado, como se a situação fosse de legítima defesa, em que se livrar do outro garante a própria sobrevivência.

Os trabalhadores enfrentam todas essas situações para sobreviver, dado que essa exigência impera sobre as outras (DEJOURS, 1992). Em contribuição a essa afirmação, Hirigoyen (2012) aborda o fantasma do desemprego, o aumento das pressões psicológicas resultantes dos novos métodos de gestão, como também aponta Gaulejac (2007), questões que contribuem para o medo ter se tornado um componente determinante no trabalho.

Até esse ponto as questões aportadas por Dejours (1992) dizem respeito a seus estudos sobre a psicopatologia do trabalho¹⁰. Doze anos depois, o autor aborda a relação do sujeito com o trabalho sob outro prisma: as estratégias de defesa, as quais o trabalhador recorre enquanto trabalha. Chama o conjunto dessas novas pesquisas de psicodinâmica do trabalho, propondo a normalidade como objeto de estudo, abordando não apenas o sofrimento, mas o prazer no trabalho. Essa passagem da psicopatologia para a psicodinâmica do trabalho repousa no reconhecimento de que a relação entre a organização do trabalho e o homem não é um bloco rígido, ao contrário, está em constante movimento (DEJOURS, 2004).

Nessa nova perspectiva, Dejours (2004) destaca que as estratégias defensivas, das quais o trabalhador lança mão contra o sofrimento, passam por uma forma específica de cooperação entre eles. Assim, a proteção da saúde mental não depende apenas do talento de cada indivíduo para encontrar suas próprias estratégias defensivas, mas de estratégias coletivas de defesa, as quais têm papel relevante nas capacidades individuais de resistência aos efeitos desestabilizadores do sofrimento.

Nesse âmbito, o autor afirma que, na atualidade, não são as estruturas psíquicas que são frágeis, mas a erosão das estratégias coletivas de defesa, constituindo uma perda considerável de recursos para a saúde (DEJOURS, 2004). Além disso, para Hirigoyen (2012), atualmente, podemos falar numa uniformização, um enquadramento dissimulado, resultantes de um medo,

¹⁰ A psicopatologia do trabalho é o nome de uma disciplina cujos estudos iniciaram em meados dos anos de 1950-1960. Entre seus autores estão L. Le Guillant, C. Veil, P. Sivadon, A. Fernandez-Zoila, J. Bégoïn. Seus estudos tratavam da premissa de que as vicissitudes do trabalho poderiam provocar distúrbios psicopatológicos, assim a preocupação principal era identificar síndromes e doenças mentais características da relação do homem com seu trabalho (DEJOURS, 2004).

mais indireto, uma vez que os padrões exigem menos abertamente a submissão de seus empregados. Entretanto, se de um lado exaltam a autonomia e a iniciativa dos trabalhadores, de outro imputam-lhes a culpa por suas dificuldades e os responsabilizam por qualquer dificuldade de adaptação. Dessa maneira, resulta que as pessoas sentem vergonha de demonstrar medo (HIRIGOYEN, 2012).

Os estudos, ora apresentados nessa seção, demonstram a presença de elementos como o medo e a angústia no cotidiano dos trabalhadores, manifestando-se em diferentes situações e por distintos motivos. Para ampliar essa discussão, recorre-se a psicanálise. Freud (1920/1976) adverte claramente que susto, medo e angústia são termos usados equivocadamente como sinônimos.

Laplanche (1993), explica como Freud, ao logo da sua obra, abordou esses conceitos. A teoria de Freud sobre a angústia é ampla e complexa, não é intenção descrevê-la nesta seção. Todavia, considera-se que há elementos desta capazes de fornecer um aporte significativo para o presente estudo. Para Laplanche (1993), Freud tratou de explicar que a angústia se refere a um estado, uma forma de sentir-se, sem que se tenha um motivo específico, um objeto definido para o qual ela é dirigida. O medo, ao contrário, pressupõe um objeto definido, do qual “se tem medo”. Há, ainda, o susto, o qual se sente quando chega uma situação de perigo, em que o sujeito não está preparado. Nesse caso, o fator surpresa é um elemento que faz a diferença: o indivíduo é surpreendido, sem que o aparelho psíquico possa munir-se para enfrentar a situação.

O susto, além da não preparação, também carrega consigo o elemento do transbordamento. Por falta de preparo do psiquismo, a pessoa é invadida por um excesso de sensações, sentimentos (em psicanálise diz-se que são excitações para o aparelho psíquico), os quais, psiquicamente, convertem-se em quantidade de energia superior àquela costumeiramente vivida pelo sujeito, por isso transborda à sua capacidade de elaboração psíquica. Laplanche (1993) refere que o susto é como uma derrota subjetiva, pois não houve preparação do sujeito para esse transbordamento, de tal modo que fracassa a capacidade de simbolização. Nesse âmbito, Laplanche (1993, p. 49) afirma que “traumatismo e susto estão estreitamente solidários”.

A evolução da teoria freudiana sobre a angústia permitiu identificar que o ego é capaz de fornecer um sinal de angústia, o qual permitiria uma espécie de preparo para uma situação de perigo, cujo objetivo seria proteger o aparelho psíquico do transbordamento, portanto do seu efeito traumático. Entretanto, essa operação mental só é possível quando o psiquismo já foi capaz, no passado, de suportar outras situações, em que fora invadido pelo excesso de excitações advindas da chamada angústia automática. Dessa forma, a angústia automática

caracteriza-se pela inundação do aparelho psíquico por excitações que ele não é capaz de dominar, levando-o a sensação de desamparo (LAPLANCHE e PONTALIS, 1994; FREUD, 1926/1976).

O desamparo está na origem do ser humano, uma vez que nasce totalmente dependente de outro humano para atender suas necessidades. Ao nascer, a cria humana é incapaz de ações específicas para apaziguar suas necessidades de sobrevivência, como alimentar-se, aquecer-se, livrar-se das dores. Dessa forma, as necessidades biológicas criam a necessidade de ser amado pelo semelhante, que se instala ao nascer e nunca mais abandona o homem (LAPLANCHE e PONTALIS, 1994). Ainda, para Laplanche e Pontalis (1994), seguindo Freud, o desamparo é o protótipo da situação traumática geradora de angústia.

Assim, sabe-se que esse desamparo está na origem do sujeito e o acompanha ao longo da vida, bem como fica evidente a importância que os outros (um outro humano, semelhante) têm na vida de qualquer ser humano. É possível acompanhar a ideia de que há uma estreita relação entre angústia, medo, susto e desamparo.

Dentro dessa visão, esta dissertação abre um espaço de investigação acerca de como se dá essa relação nas situações de risco no trabalho, como as apresentadas nessa seção por Dejours (1992), Hirigoyen (2012), Gaulejac (2007), bem como aquelas nas quais a violência urbana ataca o trabalhador. Sendo possível presumir o trabalhador vítima da violência urbana no seu espaço de trabalho, vive conjuntamente as experiências do susto, do medo, da angústia e do desamparo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Compor caminhos metodológicos para a realização de uma pesquisa - ainda que haja incontáveis trabalhos anteriores que oferecem exemplos - parece ser sempre um trabalho singular, sujeito a ajustes que o próprio desenvolvimento propõe. Com esta perspectiva em mente, antes de propor um caminho metodológico para esse estudo, optei, junto com minha orientadora, por uma incursão no campo que desejava estudar. Já que nosso tema de interesse, a violência urbana no trabalho, era de certa forma desconhecido para ambas. O intuito era conhecê-lo melhor, para propor a forma mais adequada de aproximação. Assim, entre novembro e dezembro de 2016, realizei entrevistas com uma Gestora de RH¹¹ (nomeada como EA para a análise dos resultados), uma Juíza¹² do Trabalho (EB) e uma Procuradora¹³ do Ministério do Trabalho (EC), todas atuando em municípios da Região Norte do Rio Grande do Sul, região onde resido e trabalho.

Estas três primeiras entrevistas foram não estruturadas (RICHARDSON, 2012), buscando que as entrevistadas pudessem falar o que consideravam mais relevante sobre os aspectos do problema apresentado. Tais entrevistas propõem, através de uma conversação guiada, obter informações detalhadas, procurando saber como e por que algo ocorre (RICHARDSON, 2012). Inicialmente, apresentei o tema sobre o qual desejava saber a opinião das mesmas, questionando o que pensavam sobre o fato da violência urbana estar atingindo o trabalhador durante o trabalho. As demais questões surgiram conforme as entrevistadas iam falando, com o objetivo de esclarecer algo ou saber mais a respeito, sem nenhum tipo de roteiro prévio.

Os dados coletados, nessa primeira incursão empírica pelo tema, serviram de base para a proposta de pesquisa apresentada na qualificação dessa dissertação, contudo, como já referi, nesse caminho, houve o encontro com uma banca e novos caminhos se abriram. O objeto inicial, que era investigar e analisar como as empresas tratavam os atos de violência advindos da violência urbana ocorridos no espaço de trabalho e o que isso dizia das relações de trabalho na atualidade, se transformou na possibilidade de escutar os sujeitos. Assim, se constituiu o

¹¹ GESTORA de RH (EA). **Entrevista 1**. [nov. 2016]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. Marau, 2016. 1 arquivo mp3 (39min59s).

¹² JUÍZA DO TRABALHO (EB). **Entrevista 2**. [nov. 2016]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. Carazinho, 2016. 1 arquivo mp3 (65min).

¹³ PROCURADORA DO TRABALHO (EC). **Entrevista 3** [nov. 2016]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. Passo Fundo, 2017. 1 arquivo mp3 (31min).

objetivo central da presente dissertação: compreender como o trabalhador vivencia um episódio de violência urbana durante o exercício de seu trabalho.

Ao definir este novo objetivo, iniciei a procura por trabalhadores que haviam passado por situações de violência urbana enquanto trabalhavam. Durante a entrevista com a Gestora de RH, havia surgido a possibilidade de contatar algumas pessoas que ela conhecia. Contudo, as respostas foram negativas, compartilho uma dessas respostas recebida por e-mail: “Peço desculpas, mas não gosto de falar do assunto, cada vez que eu falo, parece que revivo tudo”.

Confesso, tal resposta não foi uma surpresa. Como analista estava advertida das dificuldades de encontrar quem tivesse disponibilidade interna para revirar essas lembranças, especialmente, motivados por interesse alheio. Penso que essa era uma das questões que me jogaram para longe do sujeito durante a elaboração da proposta da dissertação. Um misto de medo e preocupação, os quais tive que enfrentar. Nesse âmbito, acredito ser válido contemplar, neste capítulo de delineamento do método da pesquisa, algumas breves - mas oportunas e necessárias - reflexões sobre a posição do pesquisador e dos sujeitos pesquisados, quando o fato narrado assume contornos traumáticos. O pesquisador na posição de escuta e o pesquisado na posição de narrador. Tais reflexões ajudaram a refletir sobre meus temores e avaliar possibilidades para que a escuta desses sujeitos se desse nas melhores condições possíveis.

Para tanto, encontrei apoio nos estudos de Barbosa e Kupermann (2016) e Seligmann-Silva (2000/2008), os quais abordam questões relativas à narração do trauma. Barbosa e Kupermann citam a obra de Primo Levi, “Os afogados e os sobreviventes”, de 1996, na qual Levi confessa “a recordação de um trauma, sofrido ou infligido, é também traumática, porque evocá-la dói ou pelo menos perturba” (LEVI, 2004b apud BARBOSA; KUPPERMANN, 2016, p. 31). Em que pese o fato dos textos aqui citados tratarem de problematizar a narração do trauma, a partir da vivência do holocausto - fato histórico de proporções e características próprias - ainda assim, considero que a análise apresentada pelos autores aporta questões significativas para pensar a escuta do sujeito que encontrei nas entrevistas realizadas.

A escuta desses sujeitos requer uma posição subjetiva advertida de que estamos entrando num campo íntimo, cujas inscrições não temos como saber de antemão. Nesse sentido, os apontamentos de Barbosa e Kupermann (2016) e Seligmann-Silva (2000/2008) fizeram-se muito úteis. Seligmann-Silva (2008), ao analisar a obra de Primo Levi, “É isto um homem”, indica que, para aqueles que vivem uma situação traumática como a de um campo de concentração, ou de outra situação radical de violência, testemunhar sobre este fato é uma atividade elementar, pois são vivências que desencadeiam, nas palavras do autor, uma carência absoluta de narrar. Por outro lado, como o mesmo autor adverte, estamos num campo onde há

uma dialética entre memória e esquecimento, na qual o silenciar alia-se, muitas vezes, ao viver, sendo preciso esquecer para poder viver (SELIGMANN-SILVA, 2000).

Há, portanto, muitas dificuldades no caminho de quem decide dar o testemunho de uma vivência traumática. Seligmann-Silva (2008) apresenta essas dificuldades sob o título “Narrar o Inenarrável”, apoia-se em Dori Laub (1995 apud SELIGMANN-SILVA, 2008) para dizer que certos eventos são tão contaminantes que geram dificuldades para o sujeito dar um testemunho lúcido e íntegro. No sentido de que, muitas vezes, aqueles que podem testemunhar, de alguma forma, possuem uma visão atenuada dos fatos, porque conseguiram resistir melhor aos seus impactos. Afora isso, o autor lembra que o tempo do testemunho é sempre presente. E, recorre a teoria freudiana trazendo o conceito de temporalidade psíquica, dizendo que o trauma psíquico caracteriza-se por um passado que não passa.

Considerações que amparam as preocupações, que na qualidade de analista, me rondaram na preparação das entrevistas com os trabalhadores. Acostumada, mas não acomodada, a escutar vivências traumáticas, minha maior preocupação era estar fora das paredes e do *setting* analítico do meu consultório, o qual está para acolher essas histórias sob condições diversas das entrevistas. Encontrar o limite entre coletar dados que me permitissem analisar meu objeto de estudo e não ser intrusiva a ponto de deixar um sujeito, remexido pelas lembranças, desamparado.

Ademais, ainda em Seligmann-Silva (2008), encontrei referência à Catherine Coquio, citando o testemunho de Esther Mujawayo sobre a ausência de interlocutores para as demandas de testemunho das pessoas que vivenciaram o genocídio dos Tutsis no Ruanda em 1994¹⁴, cito pela provocação que a leitura me causou:

Estes psicólogos... não queriam ouvir nosso traumatismo senão sob a forma que eles o compreendiam. [...] percebíamos que o país se transformava em um campo de experiências de um bando de aventureiros e antes de mais nada, de aprendizes de psicólogo, de engenheiros, médicos. Quantos energúmenos nós não vimos? [...] a maior parte dos que emprestam fundos e agentes humanitários são pessoas apressadas e, como todas as pessoas apressadas, freqüentemente julgam antes de escutar: eles querem soluções rápidas, eficazes como mecanismos de automóvel, mas que não podem funcionar com humanos, ainda menos com humanos que saem de um genocídio. Eles querem se livrar da sua culpa com programas rápidos (COQUIO, 2004 apud SELIGMANN-SILVA, 2008, p. 76).

¹⁴ Segundo o autor, foram 1.300.000 mortos assassinados com facões ao longo de três meses. Uma busca na web sobre este fato resultou em informações sem unanimidade, a fonte do autor é COQUIO, C. **Rwanda. Le réel et les récits**. Paris: Belin., 2004.

As palavras contidas nessa passagem alertam para a sensibilidade necessária ao interlocutor de eventos traumáticos. A fim de compreender corretamente o sentido aqui empregado para sensibilidade, recorro a Kuperman (2017), quando remete ao termo *Einfühlung* – empatia, sendo a tradução ao pé da letra “sentir dentro”, sentir o outro dentro de si. Para o autor, este é um dos princípios para uma ética do cuidado em psicanálise

Apesar de todas as dificuldades referidas, Barbosa e Kupermann (2016) argumentam que o traumatismo habita a dialética entre pulsão de vida e pulsão de morte¹⁵, sendo que o testemunho pode se delinear como forma de inscrever o trauma do lado da vida. Como sustento para este argumento, os autores citam obras de Primo Levi¹⁶, as quais se configuram como formas de sublimação do trauma vivido nos campos de concentração.

Nesse caminho, ainda em busca dos sujeitos de pesquisa, decidi falar com duas pessoas – com quem guardo relações de amizade, de confiança e de ajuda mútua – as quais residem em um município que havia sido sofrido por duas vezes, em 2015 e 2017, assalto simultâneo em diferentes estabelecimentos bancários. Como a comunidade é pequena, pela atuação dessas pessoas em serviços públicos no município, sabia que elas possivelmente tinham conhecidos e amigos entre os trabalhadores vitimados. Acreditei que meu vínculo com elas poderia ser uma ponte de ligação com esses trabalhadores, facilitando o vínculo e algum nível de confiança, ambos necessários, para que estivessem disponíveis a me receber, configurando-se, assim, a forma de acesso ao campo.

Afora isso, ao escolher este município, há também a possibilidade de demonstrar a migração da violência urbana para pequenas cidades, corroborando com Adorno e Dias (2014), quando afirmam que a escalada da violência no Brasil não se resume aos grandes centros urbanos.

Tendo o aceite dessas pessoas e da prefeita do Município, defini o meu estudo de caso: um município de pequeno porte, com cinco mil habitantes. Em 2017, pela segunda vez¹⁷, moradores e trabalhadores dessa comunidade sofreram um assalto que se caracterizou por um grupo de assaltantes mascarados, fortemente armados, que fizeram reféns funcionários e clientes dos estabelecimentos assaltados, bem como membros da comunidade. O assalto caracterizou-se por intenso tiroteio, uso de cordão humano, como meio de proteção dos

¹⁵ Este dualismo pulsional foi citado e explicado na seção 2.2.

¹⁶ As obras citadas são: *É isto um homem* (1947) e *Os afogados e os sobreviventes* (1986).

¹⁷ O primeiro assalto, ocorrido, em 2015, não foi alvo direto da pesquisa, embora tenha sido referido, já que alguns dos entrevistados foram vítimas dos dois.

assaltantes e reféns para fugir do local¹⁸. A proximidade dos estabelecimentos permitiu que três bancos fossem assaltados simultaneamente.

Assim, a presente pesquisa assumiu o contorno de um estudo de caso, de natureza exploratória, de caráter qualitativo, posto que investigou o tema em profundidade (FLICK, 2009; GODOI; MELO; SILVA, 2006; YIN, 2010). Sobre o estudo de caso, Yin (2010) refere que a necessidade desse estudo provém do desejo de entender os fenômenos sociais complexos. Portanto, analisando o problema a ser estudado e seus objetivos, este foi considerado o delineamento mais adequado ao estudo (GIL, 2009).

Flick (2009) afirma que, apesar de estar cada vez mais difícil de conceituar a pesquisa qualitativa, já que ela não se resume aos estudos que “não são quantitativos”, existem características pertinentes a ela. São estudos que pretendem abordar o mundo “lá fora”, entendendo, descrevendo e até explicando os fenômenos sociais. Portanto, partindo do objetivo geral deste estudo, fica evidente que se trata de uma pesquisa qualitativa, conforme referido (FLICK, 2009; GODOI; MELO; SILVA, 2006).

Afinal, as pesquisas qualitativas buscam especificar, detalhar o modo como os sujeitos constroem o mundo, o que está acontecendo, como dão sentido ao que se passa (FLICK, 2009). Por isso, o pesquisador vai a campo, aproximando-se do fenômeno que deseja estudar, desde a perspectiva das pessoas que estão envolvidas nele (GODOY, 1995).

Esse estudo de caso caracteriza-se como exploratório, pois não pretende obter uma resposta definitiva ao problema proposto. Objetiva obter dados para seguir estudando-o. Nesse momento, o desejo foi conhecer, de maneira mais apurada, a questão proposta, coletando elementos que ampliassem a visão do tema, abrindo possibilidades para estudos no curso de doutorado, no qual ingressei recentemente (GIL, 2009).

Assim, a pesquisa foi assumindo duas etapas distintas: um primeiro momento com entrevistas de reconhecimento do campo da violência urbana no trabalho e um segundo com os trabalhadores. Contudo, optei por analisar os dados em conjunto pela complementariedade que vi entre eles, mesmo que as três primeiras entrevistas não componham ligação direta com o caso estudado.

Yin (2010) afirma que a entrevista é uma das mais importantes fontes de informação num estudo de caso. Como técnica de coleta de dados para as entrevistas com os trabalhadores, optei pela entrevista semiestruturada. O roteiro usado está apresentado no Apêndice C. Teve as seguintes questões norteadoras: sensação durante o episódio; volta ao trabalho; sentimento atual

¹⁸ Esse tipo de assalto é popularmente conhecido e divulgado na mídia como “Novo Cangaço”.

em relação à vivência do assalto; como o assalto marcou a relação com o trabalho atual e a carreira; pensamento sobre esses episódios de violência durante o trabalho; como a vivência foi tratada pela empresa, pelos colegas de trabalho e pelas autoridades policiais e locais; impacto do episódio na família.

Considere relevante entrevistar a Prefeita do município, pois de um lado buscava que, na posição de governante do município, soubesse que estava estudando o fato lá ocorrido, mas também havia escutado um depoimento dela na televisão solicitando interferência do Estado na segurança do município. Nessa reportagem, ela havia mobilizado a comunidade e municípios vizinhos para uma caminhada em protesto pelas condições de insegurança na região. O roteiro usado para essa entrevista compõe o Apêndice D.

O Quadro 5 apresenta a caracterização dos entrevistados na segunda etapa da pesquisa:

Quadro 5 - Caracterização dos entrevistados na segunda etapa da pesquisa

Identificação	Local de Trabalho/ Local da Entrevista	Estabelecimento público ou privado	Envolvimento no Assalto	Gênero	Idade	Função	Tempo de Empresa e Trajetória (na cidade)	Tipo de Vínculo
E1	B 1/No local de trabalho	Público	Abrir o cofre/Refém	Masculino	41 anos	Gerente da Agência	2 anos e 2 meses	Concursado
E2	B 1/No local de trabalho	Público	Fornecer por telefone a senha para os assaltantes para a abertura do cofre	Masculino	49 anos	Gerente de Serviços	12 anos	Concursado
E3	Prefeitura/ No local de trabalho	Público	Não estava no assalto. O filho foi refém	Feminino		Prefeita	1 ano	Agente Político
E4	B 2/No local de trabalho	Público	Cordão Humano/Refém	Masculino	19 anos	Estagiário	11 meses	Estágio
E5	B 2/No local de trabalho	Público	Abertura do Cofre/Refém	Masculino	50 anos	Gerente da Agência	2 anos	Concursado
E6	B 3/No local de trabalho	Cooperativa	Conseguiu ficar escondida durante o assalto	Feminino		Caixa		CLT
E7	Prefeitura/ Residência	Público	Cordão Humano	Feminino	27 anos	Auxiliar Administrativo	5 anos	Concursada
E8	Posto de Combustível /No local de trabalho	Privado	Cordão Humano/Refém – no assalto de 2015. Em 2017, conseguiu fugir e ficar escondido no escritório do posto.	Masculino	34 anos	Gerente	Sempre trabalhou na empresa. Avó é proprietário	CLT
E9	B 2/ Residência	Público	Cordão Humano/Refém	Masculino	34 anos	Vigilante	3 anos	CLT – (Terceiro)

Fonte: Elaborada pela autora (2017).

Legenda: E = Entrevistado B= Banco

Além do Quadro 5, considero que a natureza dos dados levantados requer uma apresentação mais detalhada de cada entrevistado nesta segunda etapa, tendo em vista que estes ajudam a compreender aspectos contidos na análise dos resultados. Assim, segue a apresentação do Quadro 6.

Quadro 6 – Apresentação de cada entrevistado

E1	O E1 tem 41 anos, funcionário concursado do Banco 1, ocupa o cargo de gerente de agência. Há 6 anos está atuando no estado do Rio Grande do Sul, antes trabalhava em outro estado do qual é natural. Reside nesta cidade há pouco mais de 2 anos. É casado e tem duas filhas de 15 e 9 anos. A família reside num imóvel do banco, num prédio bem próximo à agência. No momento do assalto, a esposa estava em casa e acompanhou a movimentação junto aos vizinhos. Não conseguia ver a agência, contudo escutava os tiros. O E1 participou dos dois assaltos que aconteceram, em ambos foi levado como refém, por ser gerente da agência. É a pessoa por quem os assaltantes chegam procurando. Durante a entrevista, embora sua atitude fosse de colaboração com a pesquisa, era evidente sua preocupação em não dizer nada que pudesse denegrir a imagem do banco, mais preocupado com isso do que com a própria imagem, enquanto gerente e, portanto, líder responsável pelas pessoas naquele momento. Sofreu processo administrativo interno por ter fornecido a senha e aberto o cofre, contudo não referiu este fato durante a entrevista. Este dado foi revelado por outro trabalhador que também foi entrevistado.
E2	O E2 ocupa a função de gerente adjunto, tem 49 anos, também é funcionário concursado e trabalha nesta agência há 12 anos. Reside numa cidade próxima, onde está sua família. Durante a semana, hospeda-se em um hotel nesse município. Estava no intervalo na hora do assalto, almoçava no hotel, o qual fica a poucos passos da agência. É separado e tem uma filha de 12 anos. Segundo ele, nos dois assaltos teve uma participação indireta, já que em ambos estava fora da agência. Contudo, neste último, falou, por telefone, com os assaltantes e passou a senha do cofre. Também, foi até a esposa do gerente, E1, para avisar que ele tinha sido feito refém. Um pessoa muito colaborativa na entrevista, forneceu muitos dados e mostrava, de forma explícita, indignação com o fato, especialmente com a falta de segurança e com alguns procedimentos internos do banco.
E3	A E3 é prefeita do município estudado. Foi nessa condição que foi convidada a colaborar com a pesquisa. Entretanto, uma das primeiras informações que revelou na entrevista foi que seu filho (E4), estagiário do B2, participou como cordão humano e refém do assalto. Dessa forma, ao entrevistá-la, deparei-me não só com a prefeita, mas com uma mãe. Sem dúvida, a angústia de mãe sobressaiu a de governante do município. Havia assumido a gestão municipal havia 1 mês, antes disso já tinha sido vereadora. É agricultora, servidora municipal, reside na região rural do município com o marido e os três filhos, sendo o E4 seu primogênito. Demonstrou muita emoção durante a entrevista, chorando várias vezes.
E4	O E4 tem 19 anos, é estagiário no Banco 2. No dia do assalto, fazia uma semana que tinha iniciado seu estágio. Cursa faculdade à noite num município próximo. Sua experiência de trabalho, antes do estágio, era na propriedade rural da família, onde mora com os pais e os irmãos. Foi usado no cordão humano em frente a agência onde trabalha e, posteriormente, foi como refém na fuga dos assaltantes. Quando iniciou o assalto, ele estava na sala de autoatendimento.
E5	O E5 é gerente de agência no Banco 2, tem 50 anos, é bancário há 25 anos. Funcionário concursado, sua família reside em Porto Alegre, ele atua na agência do município há dois anos. Durante a entrevista, teve um tom bastante formal e quase nada afetivo. Ao final, perguntei se poderia me dar seu endereço de e-mail para uma possível comunicação posterior, ao que ele respondeu negativamente. Queria saber se os trabalhadores do Banco 1 também tinham sido entrevistados e se eu estava gravando a entrevista de todos. Foi a pessoa que ficou dentro da agência com o assaltante para abrir o cofre, após foi como refém durante a fuga.
E6	A E6 tem 28 anos, é funcionária contratada na modalidade CLT, de uma cooperativa de crédito (Banco 3), na função de caixa, na qual trabalha há 7 anos. É casada e tem um filho de 3 anos. Vivenciou os dois assaltos no município, sendo que em ambos conseguiu fugir e se esconder. Entretanto, no segundo assalto, abrigou-se na residência que fica no andar superior onde funciona a cooperativa, de onde podia ouvir tudo o que acontecia no andar de baixo. Chorou em vários momentos durante a entrevista, disse que é muito difícil cada vez que relembra tudo.
E7	A E7 tem 27 anos, há 5 anos é funcionária concursada no município e trabalha como auxiliar administrativo, entre suas atividades diárias está o serviço bancário. Estava muito tensa durante a entrevista, chorou várias vezes. Para marcar a entrevista, a qual foi agendada por uma pessoa que tinha relações comigo e com ela, perguntou sobre para que seria, se eu estava investigando algo, se o nome dela

Continuação	
E7	apareceria, se não poderia responder por e-mail. Ficou mais tranquila quando lhe foi dito que a prefeita havia indicado seu nome para participar. Estava muito desconfiada, respondia às perguntas de forma breve, embora suas respostas fossem carregadas de afeto e transmitissem a dor que sente ao falar e lembrar do fato. Foi usada como cordão humano na frente da agência do Banco 1, enquanto os assaltantes esperavam para abrir o cofre.
E8	O E8 tem 34 anos. Foi indicado para participar da pesquisa, porque no primeiro assalto ele esteve no cordão humano e foi levado como refém; no segundo, conseguiu esconder-se numa sala dentro de seu estabelecimento comercial que fica em frente aos demais assaltados. Contou que no segundo assalto sentiu-se muito angustiado, pois não via o que estava acontecendo, mas escutava tudo. Sentiu muito medo. O barulho era tão próximo que não sabia se eles estavam ou não dentro do seu local de trabalho.
E9	O E9 tem 34 anos, há três anos é vigilante terceirizado de um dos estabelecimentos assaltados. Entrevistei-o na sua casa. Quando cheguei, estava na sala com a mãe e ela participou de alguns momentos da entrevista. Sua primeira fala foi apontar para a mãe e dizer: “está sofreu mais do que eu”. Referindo a angústia da mãe que estava próxima ao banco no momento do assalto e ouviu toda a movimentação dos assaltantes, gritos e tiros. Ele esteve presente nos dois assaltos, no primeiro foi escudo humano; no segundo, escudo humano e refém. Falou que não conseguia acreditar no que tinha acontecido “foi coisa de cinema”. Diz que sua função até esperam que algo possa acontecer, mas não do jeito como foi.

Fonte: Elaborada pela autora (2017).

As entrevistas foram realizadas em duas visitas ao município nos meses de novembro e dezembro de 2017. Nesses dias, encontrei os trabalhadores em seus locais de trabalho, em horários que compreenderam antes, durante e depois do expediente. Também, foram realizadas entrevistas na casa de alguns entrevistados, já que não podiam deixar suas atividades, como por exemplo o vigilante. Além disso, um único dia não era suficiente para as entrevistas, já que elas duraram aproximadamente uma hora. Afora isso, a carga afetiva envolvida na maior parte das entrevistas causava uma sensação de absorção intensa, tornou-se difícil realizá-las todas num único dia.

Além das pessoas entrevistadas haviam outros trabalhadores envolvidos no episódio estudado, contudo alguns residiam em outros municípios e não foi possível contatá-los na segunda visita, outros solicitam transferência depois do assalto.

Nesse contexto metodológico, a fim de se proceder a análise dos dados, considero adequado a proposta da análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). Esta possui tanto a função de enriquecer a tentativa exploratória, aumentando a propensão para a descoberta, quanto de servir de prova, confirmando ou não uma hipótese. Para a autora, designa-se análise de conteúdo:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2011, p. 48).

Além disso, para Bardin (2011), ainda que esse tipo de análise não se conforme a regras prontas, é preciso observar o campo, saber o porquê a estamos usando e como ela funciona. Propõe, também, que os dados das entrevistas sejam organizados e agrupados em categorias, identificando-se como as informações dos diferentes entrevistados se comunicam. Nesse sentido, a análise dos resultados foi estruturada, de acordo com a Figura 3.

Figura 3 - Estrutura da análise dos resultados



Fonte: Elaborada pela autora (2017).

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Foram horas lendo e relendo as entrevistas. Há trechos que decorei. O que escutei e vi na cidade, na internet encheram minha cabeça de ideias, emoções, suposições. Um material rico de afetos e significados. Um excesso! Talvez, porque, a partir deste material, poderia falar sobre tantas coisas. Eu, uma psicanalista, me dedico a tudo com o cacoete de ‘analisar’ (todos sabem que este verbo alude ao exame minucioso de cada parte de um todo), de modo que me percebi com grande dificuldade de ordenar as ideias e extrair de cada entrevista o mais significativo, era preciso síntese. Levei algum tempo para compreender que não poderia usar tudo o que escutei. E não foi fácil iniciar os grandes cortes ou eleger que trechos usaria aqui.

Meu desejo era poder contar a cada um que tomasse esse estudo em mãos o que me contaram. Era dar voz a todos que se disponibilizaram a falar comigo - gesto que para mim tem imenso valor - pois revisitaram uma lembrança doída para atender a um pedido meu, uma desconhecida, cujos interesses nem todos compreenderam. Alguns me disseram que um estudo como o meu, talvez, pudesse conscientizar sobre a necessidade de segurança; outros tinham a esperança que a empresa compreendesse que não é fácil lidar com uma situação de violência. Outros, simplesmente, se disponibilizaram a cooperar comigo.

Para atender aos objetivos propostos, decidi dividir a análise dos dados em duas partes: a primeira se dedica a apresentar a vivência da violência urbana na perspectiva do trabalhador, para tanto optei por refletir sobre três momentos: o assalto, o momento imediatamente posterior e a volta à rotina. A segunda parte está subdividida em duas categorias de análise: Relações de Trabalho e Violência Urbana, e Relações de Trabalho e Saúde Mental.

O tópico Relações de Trabalho e Violência Urbana visa atender a um dos objetivos específicos: analisar como o sujeito trabalhador percebe e sente que a organização, as entidades de classe e o Estado atuam quando ocorre uma situação de violência urbana no trabalho. Por fim, o tópico Relações de Trabalho e Saúde Mental discuti os impactos para a saúde mental do trabalhador ao vivenciar um episódio de violência urbana através dos seguintes aspectos: os impactos no psiquismo, a carreira, a família, e as estratégias individuais.

Desejo que a análise proposta não reduza a intensidade do material que recebi dos entrevistados, que vá na contramão da banalidade que testemunhamos cotidianamente quando episódios assim assolam a vida das pessoas. Digo-lhes: não passa, não é fácil e deixa marcas. As pessoas reagem, não sucumbem, afinal estão vivas, apesar de terem sentido medo de morrer.

Elas seguem, contudo, diferentes. Há consequências e elas impactam seu modo de ser, de viver e de trabalhar. Que as páginas que se seguem possam fazer jus ao que os entrevistados me entregaram.

4.1 UM EPISÓDIO DE VIOLÊNCIA URBANA NO TRABALHO: 40 MINUTOS QUE TRANSFORMAM UMA VIDA

A seguir, detalho o assalto do caso estudado, através de três momentos: os 40 minutos do assalto, os momentos imediatamente posteriores e a volta à rotina.

4.1.1 O Assalto: dando voz às Vítimas

Como já afirmei, impossível realizar uma análise dos resultados sem dar voz àqueles que viveram na pele o episódio, o qual permitiu desenvolver os estudos apresentados nessa dissertação. Escutá-los foi, para mim, uma experiência humana, compartilhá-la só é possível parcialmente, assim como estou certa de que meu maior esforço de compreensão dos fatos permite somente uma compreensão parcial, característica de quem escuta, mas não vive. Como eles próprios disseram: “só quem passa sabe o que é”. Acredito!

Contudo, o esforço é válido. Ocupar-se da violência urbana no trabalho como objeto de estudo é uma tentativa de dar lugar ao sofrimento que estes episódios causam às vítimas. É fazer frente à banalização crescente de tais fatos, consequência da inquietante frequência com que vêm ocorrendo. Portanto, impõem-se a necessidade de iniciar a análise dos resultados dando voz às pessoas que viveram aquele “dia tenebroso”, para usar as palavras de uma entrevistada (E6).

Em determinado momento, eles chegaram [em um dos estabelecimentos assaltados] com um refém, arrebentaram a frente, entraram né, fizeram todo mundo [que estava dentro] refém. Quando deram o primeiro estouro, daí eu levantei [...] ouvi que os vigilantes gritaram que era assalto [...]. Um deles [assaltante] veio sozinho para cá com uma pessoa já na mira do revólver dele né. Ameaçaram atirar na pessoa se não... Então, conseguiram entrar [...] o pessoal daqui de dentro foi lá para fora para um

cordão humano e eu fiquei com o ladrão aqui para abrir o cofre. Eles botam todo mundo para fora para fazer proteção para eles. E1¹⁹.

...Eu estava no quarto do hotel e escutei alguns tiros assim, algumas coisas, uns tiros secos assim, mas não dava a impressão de que era tiro de arma de fogo. E, na sequência, o Gerente me ligou. Os bandidos pegaram ele e o Gerente não tinha as chaves, a senha do cofre. E, então, o que aconteceu: naquele pânico, naquele momento ali o Gerente nem lembrou que eu tinha passado por e-mail ou sei lá, me ligou naquele momento e colocou o bandido na ligação. O bandido, do outro lado, foi curto e grosso: ‘passa a senha porque eu vou matar’! E2²⁰.

Fazia uma semana que eu estava aqui trabalhando [...]. Eles só mandavam abaixar a cabeça que não ia acontecer nada conosco, que eles só queriam o gerente [...]. Mas eles também ameaçavam bastante. Gritavam e atiravam muito. Quando a gente estava aqui assim [no cordão humano], eles passavam com as armas na frente. E, às vezes, eu lembro bastante que, quando eles davam os tiros, os meus ouvidos não escutavam nada, ficavam segundos sem escutar nada, porque é muito alto. Às vezes, eles vinham do meu lado e eu dizia para mim mesmo: se derem um tiro do meu lado, vou ficar surdo [...]. Eles não tinham feito nada, mas ali eu vi que eles estavam querendo, agredir não sei, mas intimidar. [...] A gente ficou na frente da porta, lá fora daí, como escudo humano. Eles gritavam daqui para os que estavam lá no outro banco, eu não lembro o que eles falavam, mas se comunicavam assim. Um ficava aqui dentro com o gerente, ia lá atrás e voltava. Diziam: ‘oh, falta tanto tempo’. Tinha de tudo no banheiro, umas três ou quatro pessoas em cada banheiro (três banheiros) até mulher com um bebê de colo, o bebê começou a chorar e ela amamentou ele para parar. [...] Quebraram as portas, tiveram que trocar toda a porta, os vidros, furaram tudo, dentro da agência também, onde eles atiraram. Aqui dentro eles atiravam para cima, mas, quando atiraram lá de fora, dava na altura da cabeça das pessoas. [...] Durou uma meia hora, quarenta minutos, eu acho, não passava mais o tempo, parecia que fazia uma hora que eu estava ali”. E4²¹.

Quem ficou na rua, ficaria no cordão humano que eles fazem né? Então, ninguém queria ficar nesse momento né, que é um momento que, nós que ficamos lá em cima, que não enfrentamos cara a cara, tivemos uma reação. Uma reação que eu diria de pânico na verdade, e te falo Cláudia, é um momento assim... Só para quem passa para relatar como é que foi. Não é como ‘ah todo mundo passa’, ‘é tranquilo’, ‘vocês nem enfrentaram cara a cara’. É como se a gente tivesse ali apreciando a cena. [...] Foi aí que eles gritaram e vieram vindo para cá, e a gente escutou os tiros. Porque era tiro para tudo que é lado né, foram quase 40 minutos só de tiro né, daqui a pouquinho eles davam para intimidar o pessoal né. E tinha um pessoal olhando da janela, junto conosco. Eles disseram: ‘estão vindo para cá’ [...] a nossa reação foi um caos. E6²².

...A experiência é muito ruim, um pouco eu achava que ia acabar tudo bem, que ia... Depois pensava, de repente alguém reage e acontece o pior. Tu lembra de toda tua família ali. [...] E começou a tocar o celular, estava muito alto o volume. Eu não conseguia desligar, nem desbloquear ele. Eu não comandava sabe, as mãos. [...] Ele [assaltante] começou a gritar se a gente queria morrer né, ali: ‘Vocês querem morrer, saiam já daí’, daí a gente levantou e foi indo. Tinha o meu malote da prefeitura, eu já tinha feito tudo, só estava esperando um talão, já tinha ido nos outros bancos tudo. Aí ele tirou da minha mão e disse ‘o que você está carregando?’. Daí eu entreguei né, ele puxou... não sei se ele pisou em cima. A minha colega perdeu a sapatilha dela, porque não sentia mais a perna na hora que levantou [estavam escondidos embaixo de uma mesa dentro da agência bancária]. A gente foi lá para o cordão na frente da agência. E a gente não sabia de onde estavam vindo os tiros. Estávamos na frente deles e eu só

¹⁹ ENTREVISTADO 1 (E1). **Entrevista 1** [nov. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. 2017. 1 arquivo mp3 (34min50s).

²⁰ ENTREVISTADO 2 (E2). **Entrevista 2** [nov. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. 2017. 1 arquivo mp3 (50min19s).

²¹ ENTREVISTADO 4 (E4). **Entrevista 4** [nov. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. 2017. 1 arquivo mp3 (25min20s).

²² ENTREVISTADO 6 (E6). **Entrevista 6** [nov. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. 2017. 1 arquivo mp3 (53min34s).

olhava para o chão, só via os cartuchos, sei lá como chama aquilo, caíam nos pés. A gente não sabe se era pra cima ou se era em outra direção né [os tiros]. E7²³.

Quando saímos para rua, depois que pegaram o dinheiro, me mandaram subir na caminhonete. Fui do lado de fora. Quase caí nos quebra-molas, saltaram em alta velocidade. [...] Ah, só pensava que eu tinha que terminar logo isso aí, ‘já vai terminar’, diziam eles, ‘já vai terminar’. ‘Mais uns minutinhos e já vai terminar, porque eu vou liberar’. [...] Desfilaram a cidade inteira, atirando de ponta a ponta. No total quarenta minutos. Desde quando eles desembarcaram, até sair, lá fora, deu quarenta minutos. E5²⁴.

[...] ‘Prefeita, tá ocorrendo um assalto, tá ocorrendo um assalto!’. Ai, quando me caiu a ficha, que meu filho estava lá, foi um desespero. O que eu fiz: sai aqui do gabinete, quando cheguei na metade dos degraus dessa escada, que tem uns dez degraus, eu sentei. Eu pensei comigo: meu filho está no meio de um tiroteio, porque eram assim muito intensos os tiros e se escutava tudo daqui, era muito intenso, era um tiro atrás do outro. [...] Passam mil coisas pela cabeça e não existe como alguém dizer que na hora do horror alguém vai rezar, porque você não reza. Isso foram quase quarenta minutos. [...] Eu consegui entrar em contato com a mulher da loja em frente [ao banco], por telefone. E, eu disse: ‘você tá vendo alguma coisa?’, e ela disse: ‘Sim. Eu estou vendo teu filho, ele tá sem camisa, ele tá servindo como escudo humano, e a princípio os tiros são para o alto’, mas, mesmo ela me dizendo que os tiros eram para o alto, cada tiro que eu escutava, a angústia ia aumentando. [...] Lá, a preocupação minha era meu filho, mas, ao mesmo tempo, era com os funcionários da prefeitura que estavam lá e os munícipes, que lá, segundo relatos da mulher da loja, é que nós teríamos crianças lá também. Então, era toda uma preocupação: bom, quando é que vai acabar isso? E passou meia hora e os tiros continuaram. Mas assim, o mais angustiante de tudo isso, desculpe, é muito difícil falar [chora], era eu estar aqui em frente à prefeitura, aquele carro, aquela caminhonete velha vindo acelerada e ver o meu filho em cima com uma arma na cabeça. [...] Quando eles passaram aqui em frente à prefeitura, eles passaram atirando para cima. Sabe aquele terror que só em filme a gente teria visto, porque a nossa cidade é uma cidade pacata, calma. E3²⁵.

Escutar o relato dos entrevistados é comovedor e tenso. Embora a história seja a mesma, e a maioria das narrativas descreva uma única cena, a cada novo entrevistado havia uma nova comoção, um impacto diferente, um choro mais contido, outro mais solto, uns mais engasgados, e houve aqueles que se disseram fortes. A mesma história, vivências iguais, marcas tão parecidas. Uma e outra vez os fatos descritos se repetem. Entretanto, tal repetição não é suficiente para dissipar a tensão, a emoção, a apreensão, o sofrimento e as marcas que rondam o fato.

Compartilho o que ocorreu comigo durante a realização da quarta entrevista. Nesse momento, já havia lido muito sobre esse caso, assistido vídeos espalhados pelo *youtube*, era o quarto relato que escutava naquele dia, a entrevista estava sendo realizada no interior de uma

²³ ENTREVISTADO 7 (E7). **Entrevista 7** [dez. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolatto. 2017. 1 arquivo mp3 (41min03s).

²⁴ ENTREVISTADO 5 (E5). **Entrevista 5** [nov. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolatto. 2017. 1 arquivo mp3 (24min24s).

²⁵ ENTREVISTADO 3 (E3). **Entrevista 3** [nov. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolatto. 2017. 1 arquivo mp3 (51min48s).

das agências assaltadas. O entrevistado me descrevia o que havia ocorrido com ele, eu o escutava atentamente e as imagens iam se formando na minha mente, como ocorre quando alguém nos conta uma história. Uma pessoa toca meu ombro, ao que respondo com um susto tão intenso que assusta e constrange quem estava me chamando. Na tentativa de descontraír este me diz: “ia te oferecer um café, mas acho melhor te trazer um chá”. Tal estado de tensão é uma pequena amostra do que as pessoas - cujos relatos estão nas páginas deste estudo – viveram e sentiram no dia em que três assaltos a bancos ocorreram, simultaneamente, neste pacato município da região norte do Rio Grande do Sul.

Tal fato destaca-se como impensável num lugar onde as casas são abertas, todos se conhecem, e a violência é fato estranho. Contradição entre o que se vê no vídeo do assalto e o que se sente ao caminhar pelas ruas do município. No final do dia, depois de realizar seis entrevistas, me dirigi à casa de uma moradora, encontrei um muro e um portão aberto, ambos são menores que a altura da minha cintura. Entrei pelo portão, encontrei uma garagem aberta, literalmente aberta, ela não tinha portas, uma parte da casa aberta dia e noite. Nela funciona uma cozinha, com mesa, fogão, louças, enfeites. Nessa garagem havia uma porta aberta (escancarada) que dava acesso ao interior da casa, na qual não havia ninguém. A moradora havia saído, mas lá as portas permanecem abertas. Não há perigo. As pessoas descem dos carros estacionados e não os trancam. Esse mesmo cenário, de visível tranquilidade, foi o palco de cenas de horror que, em tempos de internet e *youtube*, todos podem ver com seus próprios olhos.

Na introdução desta dissertação argumentei que os frequentes episódios de violência urbana no trabalho nos levam – profissionais da saúde mental, de gestão de pessoas e de relações de trabalho – a considerar que os sentimentos de medo, susto e angústia, frutos do temor pela integridade do próprio corpo e, até mesmo da vida, fazem parte do cotidiano dos trabalhadores na atualidade. Os dados encontrados, nas entrevistas, nas notícias coletadas sobre outros municípios, ajudam a comprovar essa realidade.

Contudo, ao me deparar com os sujeitos entrevistados, percebi que o estudo do medo, do susto e da angústia não abarcava a intensidade do que se passava com o trabalhador que atravessa uma vivência como a do assalto aqui pesquisado. Durante o trabalho, o sujeito está em tal estado de disponibilidade para a realização das tarefas laborais que se encontra, especialmente, despreparado para um evento como assalto ou sequestro. Este tipo de violência encontra-o em estado indefeso, desprotegido, causando, portanto, importante impacto subjetivo, aqui compreendido pela noção de trauma psíquico (FREUD, 1916/1976; LAPLANCHE; PONTALIS, 1994; SANTOS FILHO, 2011).

Dessa forma, apresento o conceito de trauma psíquico, ancorada na teoria psicanalítica. Laplanche e Pontalis (1994), no dicionário de psicanálise, definem ‘trauma’ ou ‘traumatismo psíquico’ como:

Acontecimento da vida do sujeito que se define pela sua intensidade, pela incapacidade em que se encontra o sujeito de reagir a ele de forma adequada, pelo transtorno e pelos efeitos patogênicos duradouros que provoca na organização psíquica. Em termos econômicos²⁶, o traumatismo caracteriza-se por um afluxo de excitações que é excessivo em relação à tolerância do sujeito e à sua capacidade de dominar e de elaborar psiquicamente estas excitações (LAPLANCHE; PONTALIS, 1994, p. 522).

Facilmente percebemos que este conceito é apropriado para descrever o que se passa no psiquismo humano numa situação de violência urbana. Freud (1917/1976) afirma que o termo traumático se aplica a uma experiência que, num curto período de tempo, impõe ao aparelho psíquico um acréscimo de estímulo, cuja força não permite ao sujeito manejá-la ou elaborá-la da forma habitual. Nesse sentido, Bleichmar (2010), ao usar essa passagem de Freud, destaca que fracassam as vias habituais de tramitação ou elaboração que o sujeito usa para dar conta psiquicamente do que lhe ocorre. Assim, significa dizer que algo põe em risco e desqualifica as defesas do sujeito psíquico, ou seja, o sujeito vê-se desprovido das suas defesas habituais para enfrentar a situação traumática.

Portanto, desejo demonstrar que o despreparo, a situação de vulnerabilidade em relação à possibilidade de estabelecer qualquer tipo de antecipação, proteção – como já afirmado – uma vez que o sujeito está entregue às atividades laborais – cria uma das condições para o registro da vivência do assalto como traumática. Fato, também, assinalado por Bleichmar, quando refere que para o estabelecimento de uma marca traumática a ‘*impreparación*’ é um elemento fundamental (BLEICHMAR, 2010, p. 18).

Esse aspecto de despreparo foi evidenciado na maioria das entrevistas. A E6 diz: “a nossa reação foi de... (chora) você nem caminha na hora, a reação é de pânico, você trava”. A E7 conta: “Senti (chora)... um medo, assim de morrer... se tu imagina, tu está meio preparada,

²⁶ A psicanálise considera que os processos psíquicos possuem uma dimensão que diz da circulação de uma energia quantificável no interior do aparelho psíquico. Tal energia é formada pelas excitações de origem externa (um fato da realidade, como um assalto por exemplo) ou interna (as pulsões). Freud (1917/1976) esclarece que a função do aparelho mental é dominar e eliminar as excitações que incidem sobre ele.

mas eu não pensava que ia acontecer, e também tu não pode falar nada pra ninguém, tinha medo de chorar e eles (os assaltantes) se irritarem”.

Santos Filho (2011) afirma que a teoria freudiana não apresenta uma noção única para a compreensão do trauma psíquico. O problema do trauma faz parte das origens da psicanálise, contudo Freud revisou várias vezes sua teoria e modificou sua posição sobre essa temática, a partir das suas vivências clínicas e de seus descobrimentos metapsicológicos. Alguns momentos das descobertas de Freud sobre o trauma interessam de forma particular a esse estudo. Segundo Santos Filho (2011), ainda num momento inicial da sua teorização, Freud destacava que havia uma diferença entre o acontecimento e sua representação psíquica. Nos seus estudos sobre a histeria diz que são os afetos como susto, angústia, vergonha, dor física ou psíquica que atuam como traumas causais. Já o trauma é um corpo estranho interno, uma lembrança de acontecimentos que se meteu para dentro do sujeito e ali fica como corpo estranho, ou seja, a lembrança é traumática. Há uma diferença entre o acontecimento e o seu registro psíquico.

Além desses aspectos sobre a teoria freudiana acerca do trauma, aqui interessa, especialmente, os desenvolvimentos de Freud sobre as neuroses de guerra e as neuroses traumáticas. Não estou afirmando que todas as pessoas que sofrem um episódio de violência urbana, tampouco os sujeitos entrevistados para esse estudo, desenvolveram ou desenvolverão uma neurose traumática. Recorro a Bleichmar (2010), quando esclarece que o efeito traumático não é o produto direto do estímulo externo, é um produto da relação entre o impacto e o afluxo de excitação que ele desencadeia. Assim, podemos compreender que, em casos como o apresentado nesta dissertação, no qual um grupo de pessoas vive a mesma situação, nem todas reagem da mesma forma, nem sofrem os mesmos efeitos, exatamente como refere o E1: “[...] porque cada pessoa reage de um modo né, as pessoas não sabem o modo como vão reagir”.

Entretanto, os estudos psicanalíticos sobre as neuroses traumáticas e sobre o trauma são importantes para compreender como os sujeitos significam e sentem uma vivência desse tipo de violência. Um dos aspectos importante dos estudos da neurose traumática é sua vinculação com o fato de que o sujeito precisa se defender de um perigo, o qual oferece risco à sobrevivência (SANTOS FILHO, 2011). Os atos de violência urbana sempre configuram potencial risco à vida. No dia anterior a minha segunda visita ao município pesquisado, houve um assalto de características muito semelhantes a duas agências bancárias num pequeno município distante aproximadamente 200km e um refém foi morto. Todos os entrevistados, nesta segunda ida ao município, fizeram menção ao fato. Diziam que viveram tudo de novo, dizem que “eles” (assaltantes) não matam, mas que este risco estava mesmo presente e o ocorrido no dia anterior configurava uma prova disso.

Nesse âmbito, aprendemos com Freud (1915/1976), e como demonstra Santos Filho (2011), que nas neuroses de guerra a realidade se apresenta como excesso. O sujeito precisa se defender de algo que o ameaça desde o real. Muitos entrevistados relatam os detalhes do acontecimento: como se deitaram no chão, para onde olhavam, o que os assaltantes diziam, quem fez o que, demonstrando uma presença forte da cena vivida. Descrevem sensações corporais como as mãos travadas (E7), o corpo todo tremendo: “eu me tremia todo, me tremia de medo” (E4), demonstrando que, naquele momento, o espaço mental não era suficiente para dar conta do que se passava. O corpo exprime aquilo que o psíquico não pode suportar. O perigo, o risco à vida que está envolvido numa situação assim é real, não brota do mundo interno, da fantasia, do desejo, mas da realidade externa.

É comum encontrar estudos sobre violência urbana no trabalho que recorrem à classificação encontrada nos manuais diagnósticos, como DSM V ou CID 10, de Transtorno de Estresse Pós-traumático – TEPT para compreender o que pode acontecer ao sujeito vítima dessa categoria de violência (LOPES et al., 2013; CERVANTES; SCHUELTER-TREVISOL; JORNADA, 2013). Outros estudos como os de Cardinali (2011) fazem uma crítica ao uso dessa classificação como única possibilidade de compreender o que se passa a esse sujeito, contudo a autora usa o termo TEPT e o justifica, porque seu uso facilita o diálogo com outras áreas. Em recente congresso realizado na PUC-RS, evidenciei, naquele evento de abrangência internacional, o TEPT como a única forma de nomear o conjunto de sintomas, reações e consequências que restam depois da vivência de um episódio de violência urbana.

Partindo dessas considerações, desejo demonstrar que a compreensão do trauma psíquico, desde os pressupostos da teoria psicanalítica, constitui uma abordagem possível e qualificada para explicar a complexidade do trabalho psíquico que essas vivências requerem. Fato que não é simples e não termina com o final do assalto em si.

4.1.2 Terminou?! O sujeito entre burocracias e sofrimento

Daí a gente volta a trabalhar né. Eu volto a trabalhar, cada um reage de um modo, isso aí é cada louco com a sua internação né. Como gestor o que eu procuro: procuro acalmar o pessoal, ver se quer ir embora. Alguns querem ficar, a gente precisa que alguns fiquem para fazer conferência de numerário. Mas eu sempre pergunto: ‘Estás bem? Você consegue ficar?’ **Entrevistadora** pergunta: Isso tu estás falando do mesmo dia? **Entrevistado** responde: Do mesmo dia, no mesmo instante. Acabou, saiu de lá, voltou, entrou aqui... E1.

Meu filho já estava aqui em frente à prefeitura, ele e outras pessoas que estavam no assalto. Ele estava sem camisa, todo sujo, porque, quando ele se jogou de cima, ele acabou rolando no meio de uma plantação que eles mandaram que pulassem. Então, aquele desespero de eu sair correndo, enfim, para eu ir atrás. Era aquela questão que eu não sabia como é que eu ia encontrar as pessoas, tanto meu filho como as outras. De que maneira eles iriam se jogar lá de cima? Porque na outra vez todos foram parar no hospital, esse era o meu medo. Mas, chegar e ver ele todo sujo, sem camisa, algumas manchas vermelhas, hematomas, porque ele pulou. Ele só pensou, ele me falou, quando ele pulou, ele pensou em rolar no chão, porque eram muitos tiros no momento que largaram. E eles, propriamente os bandidos, pediram para que eles se jogassem no chão. Eu acho que a intenção deles, acho que até não era matar as pessoas e sim levar o dinheiro. Então, foi assim um dia de desespero. Tanto foi que naquela tarde eu acabei indo para casa, porque a gente não tinha ânimo. Aí, a gente acabou passando nas agências, tentando dar um apoio também para essas pessoas, porque a família entra em desespero. E3.

A hora que eu voltei, aqui já tinham uns familiares das pessoas que trabalham no banco. Daí, já estava cheio de gente o centro, o pessoal, os jornalistas. Aí, pediram para eu dar entrevista, daí eu disse que não, peguei e entrei, estava todo mundo em choque aqui dentro. Daí o gerente pegou e disse: ‘fiquem uns cinco minutos aqui e depois que quiser vai para casa, está liberado’. Eu peguei o carro, fui para casa. E4.

Ah Cláudia, tudo de ruim né, tudo. E, daí assim, ainda não se sabia para onde que eles tinham ido, que direção eles tinham tomado. Então, a direção em que mora o meu pai, que deixo o meu filho lá, que eu levo todo dia, dá três quilômetros daqui, tem um mato e rumores de que eles tinham ido e se alojado ali nesse mato. Então, imagine como é que ficou minha cabeça né. [...] Então, a gente aqui teve que esperar a perícia, no dia né, e eu não consegui ficar. Quem ficou foram meus outros dois colegas, ficaram aqui né, eu não consegui ficar, eu fui tomar um calmante que tinha. A minha reação foi bem...[chora] que eu não conseguia presenciar de novo, ficar falando de novo. Até o pessoal lá em casa veio perguntar como é que eu estava, mas eu preferia não falar, porque era pior para mim né. E6.

... Daí eu desandei em choro [depois que o carro dos bandidos arrancou]. Antes vinha aquele negócio de chorar, mas daí eu pensava, eu não posso chorar [chora ao contar], porque eu não queria incomodar eles né. [...] Porque na verdade, ninguém disse né, se eu estaria liberada né, ou coisa assim, então. E daí eu fiquei [trabalhando]. Uma sensação muito ruim [depois do assalto], mas foi passando né, tinha que passar [...]. Daí na verdade o serviço eu não fiz mais né, fiquei ali pra cumprir horário, bater ponto. Mas também porque ninguém disse né [que poderia ir para casa]. E7.

A primeira coisa a gente se abraça ali né, com os colegas ali, tudo bem né, mas depois tem que aguentar ali né, tem que ficar ali. Tem que fazer a parte ali, de não deixar o pessoal entrar, porque o pessoal é muito... ah, vem olhar o que aconteceu né, e daí não pode deixar o pessoal entrar né. E9²⁷.

Para os entrevistados, o final do assalto não representa o fim da experiência, essa segue trabalhando no seu interior, sentimentos como o medo e a angústia experimentados não findam com o término concreto do episódio. Nesta seção, pretendo examinar o que se passa com os trabalhadores no momento imediatamente posterior ao assalto, quando a realidade de suas obrigações, enquanto executor de um cargo dentro da empresa, se impõe. Eles precisam atender as demandas relativas a essas responsabilidades, as quais – em casos como os vigilantes, o

²⁷ ENTREVISTADO 9 (E9). **Entrevista 9** [dez. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolato. 2017. 1 arquivo mp3 (46min40s).

tesoureiro e o gerente – apenas eles mesmos podem fazer, necessidade que se sobrepõe ao sofrimento psíquico decorrente do recém-vivido.

Há uma realidade da qual o trabalhador necessita dar conta: voltar imediatamente para o local - onde viveu momentos de horror - para realizar atividades como a contagem do numerário, no caso da natureza do trabalho das instituições aqui estudadas. Essa realidade corresponde a um elemento das instâncias das Relações de Trabalho, a saber a instância da organização do processo de trabalho (FISCHER, 1987). Afinal, é preciso cumprir os procedimentos, para isso é necessário que alguns fiquem. Ademais, o que o sujeito sente e como ele entende essa posição da empresa em relação ao cumprimento desses procedimentos é da ordem da instância do simbólico (FLEURY, 2015). No caso estudado, os entrevistados eram de quatro instituições distintas e cada uma teve sua forma de ação, as quais considero importante detalhar.

Na instituição B1, os procedimentos burocráticos realizados foram detalhados pelo E1. Ele foi o responsável por voltar ao estabelecimento, reunir as pessoas que quiseram ficar, dando encaminhamento ao que é necessário após um assalto: providenciar a segurança da agência que ficou totalmente aberta, contabilizar os estragos e o valor levado. Os procedimentos são relatados na sequência:

A partir do momento que a gente volta para agência né, aí você tem as pendências regionais e estaduais, eles fazem contato com você. Tu tem acesso do núcleo jurídico, que te liga. [...] a parte de estrutura, também tem o pessoal da estrutura que logo em seguida liga, porque logo tem que fazer a proteção na frente, colocar os biombos nas partes de vidro que tão quebradas, os outros sistemas que foram afetados internamente. Normalmente, eles também deslocam um colega de outra agência para cá, para ajudar na conferência da agência né, porque existe, por questão de segurança, também por lisura do processo. Vem aqui, faz a conferência junto, também, às vezes, o pessoal que tá ali, tá muito nervoso, né. Como é que nós estávamos? Por sorte, nos dois casos o E2, que cuida da parte de administração junto comigo, ele não estava na agência, então quer dizer, ele estava um pouco mais tranquilo pra resolver esses problemas depois. Se todo mundo estivesse envolvido no processo, seria muito mais nervoso. A sorte de que ele estando fora né, fica melhor para ele poder tocar o processo. Daí a gente volta a trabalhar né. Eu volto a trabalhar, cada um reage de um modo, isso aí é cada louco com a sua internação né. E1.

Importa dizer que o E1, gerente da agência, foi a pessoa com quem os bandidos agiram com maior violência. Ele foi agredido fisicamente com soco nas costas e na nuca. Entre os entrevistados foi quem mais tempo ficou sob a mira de uma arma, também foi feito refém na fuga dos bandidos.

No caso da instituição B2, o E5, gerente da agência, foi o responsável por cumprir a burocracia necessária após ao assalto. Contudo, durante a entrevista, percebi que desejava falar o mínimo possível, me causando a impressão que tentava atenuar todos os fatos, não havia uma posição de abertura, conforme descrevi no Quadro 6. Dessa forma, ao longo da entrevista, as informações que me deu sobre o momento imediatamente posterior ao assalto foram:

[...] o pessoal do banco já liga para o SESMT, que a gente tem lá, orientação. O SESMT que faz tudo. Já liga, já faz ligação para a psicóloga, que, imediatamente, já veio para cá no dia seguinte. Veio pessoalmente, fez uma reunião com o grupo, conversamos, fez uma dinâmica de grupo, depois conversou individual. Daí ela sugeriu, no caso se alguém precisasse de tratamento, podia reivindicar e tal, não sei o quê. Foi tudo bem assessorado, bem tranquilo. [...] A agência ficou dez dias sem atender público externo, por causa da porta quebrada. Atendemos atividades internas, ligações, coisas, só não podia atender o público, né. Por questão de segurança. A polícia federal não libera essa porta se não tiver, sem a porta. [...] a gente tem que responder a uma ata, só. O que que aconteceu, o que ocorreu, de imediato liga alguém da segurança, a gente relata o que aconteceu na hora, na mesma hora, depois que a gente chega na agência de volta, e depois a gente responde a uma ata. Que que foi levado, esse tipo de coisa. E a gente manda a cópia do boletim de ocorrência policial lá para segurança. [...] ninguém precisou ficar afastado, todo mundo voltou ao cargo, uns melhores que outros, na hora assim choravam. [...] fomos na polícia civil e demos depoimento. Os detalhes, né.

O vigilante E9, trabalhador do B2, relatou que, ao voltar, algumas pessoas ficaram trabalhando, mas só quem assim desejou. Segundo ele, permaneceu, pois era sua obrigação. Ressaltou que a empresa para a qual trabalha - pois é um trabalhador terceirizado - enviou outro vigilante para o turno da noite, visto que, até o conserto da porta, a vigilância precisa ser de 24 horas. Já o E4, estagiário da empresa, afirmou que o gerente liberou quem quisesse ir para casa, assim ele foi. Isso é tudo o que pude saber sobre os procedimentos da empresa B2.

Em relação a instituição B3, a trabalhadora entrevistada, E6, refere que, no momento posterior ao assalto, todos os trabalhadores da unidade situada na cidade mais próxima se deslocaram até lá, juntamente com a diretora, a fim de prestar apoio: “deslocou todo um pessoal de (diz o nome da cidade), sete pessoas com a diretora, eles ajudaram no dia. [...] eles vieram para dar apoio mesmo, mas no dia seguinte fomos eu e minha colega mesmo que fizemos todo o trabalho, mas eu tive que me afastar, e na hora não consegui ficar”. E6.

Em relação a prefeitura municipal, onde trabalha a E7, esta afirmou que, quando retornou à prefeitura, havia muitas pessoas reunidas. Perguntaram como ela estava e quiseram saber como tinha sido, mas, depois disso, ela foi para o seu setor e ninguém falou mais nada:

[...] pelo menos dizer “oh, vai para tua casa, descanse” né. Eu não pedi porque, claro já tinha tomado um chá, um calmante né, estava ali, passando. Daí na verdade o serviço eu não fiz mais né, fiquei ali para cumprir horário, bater ponto. Mas também porque ninguém disse né.

Cada organização agiu de acordo com suas normas. Àquelas pessoas que podiam ir embora, lhes foi concedido essa opção. Aos que precisavam ficar, gerentes e vigilantes, nem consideraram, durante a entrevista, algum desejo ou necessidade de ir para casa. A prefeitura, instituição que possui outra natureza de atividade, logo não há nenhuma determinação sobre como agir numa situação como a que se sucedeu, simplesmente não fez nada. A E7, trabalhadora da prefeitura, por um lado, justificou seu desamparo dizendo que seu chefe e toda a gestão haviam acabado de assumir seus cargos e ficaram sem saber o que fazer; por outro, diz que esperava que lhe dirigissem uma atenção mais específica, pois estava no banco a serviço, atividade que exercia todos os dias.

Possivelmente, não haja outra maneira de conduzir essa situação, pois em que pese o sofrimento de todos, ainda assim alguém precisa se encarregar de encaminhar os estragos restantes no ambiente físico e cumprir com as burocracias necessárias. Todavia, desejo discutir se há uma tarefa que se impõe sobre todo o resto. Essa primazia do trabalho e da realidade pode ser fonte de banalização do sofrimento dos trabalhadores, a exemplo desse trecho da entrevista com a E7: “foi passando né, tinha que passar...”. Percebe-se que não há o que fazer, então naturaliza-se o ocorrido, tal qual uma fatalidade.

A respeito desse sofrimento, no referencial teórico desta dissertação descrevi o susto como um transbordamento. O sujeito é pego despreparado e se vê invadido por sentimentos e sensações que ultrapassam sua capacidade de elaboração psíquica. Percebe-se com clareza nos relatos de todos os entrevistados um medo intenso, pela integridade física e pela vida, a sua e a de outros. É nessa condição psíquica, de susto extremo, que o sujeito precisa voltar a trabalhar imediatamente após o ocorrido. E o que faz esse sujeito que não tem opção?

Dejours (2014), ao abordar a relação homem-trabalho, destaca três fatos: primeiro, o homem não é um “motor humano” e recebe excitações de origem exógena (ordens, por exemplo) e endógenas (sentimentos decorrentes dessas ordens); segundo, ao chegar no trabalho, o sujeito não é como um máquina nova, ele é portador de uma história pessoal passada e presente, de desejos, necessidades, aspirações, é portanto singular; terceiro, cada trabalhador tem suas próprias vias de descarga, as quais dependem do seu modo de ser.

A partir dessas colocações, Dejours propõe pensar a problemática entre aparelho psíquico e trabalho. Afirma que “o trabalho se torna perigoso para o aparelho psíquico quando ele se opõe à sua livre atividade” (DEJOURS, 2014, p. 24). Quando o trabalho permite que, através da realização das tarefas de sua função, o trabalhador encontre uma via de descarga de sua energia psíquica, ele encontra o prazer no trabalho e uma conseqüente diminuição de carga psíquica. De tal forma, que para esse autor, se o trabalho propicia algo dessa espécie, ele é equilibrante, ao contrário caso se oponha a essa diminuição, é fatigante.

Conforme Dejours (2014), a organização do trabalho (entendida por ele como a vontade de outros) recorta o conteúdo da tarefa e as relações humanas de trabalho. Há, por parte da organização do trabalho, uma vontade de dominar, controlar, ao que o trabalhador fica submetido, logo despossuído da sua própria vontade. Dentro dessa visão, a carga psíquica no trabalho é resultado do confronto entre o desejo do trabalhador e a imposição do empregador, através dos modos de organização do trabalho. O sofrimento surge quando não há um arranjo possível entre a organização do trabalho pelo trabalhador. O aparelho psíquico bloqueia sua relação conflitual com a tarefa, pois a energia pulsional não encontra descarga na tarefa a ser realizada e se acumula no interior do aparelho psíquico, gerando sentimento de desprazer e de tensão.

Contudo, assim como percebi com facilidade o estado de susto em que todos estavam durante e após o assalto, também escutei de todos que ficaram trabalhando uma fala que transmitia conformidade e, para mim, uma banalização em relação ao próprio sofrimento. Nesse âmbito, encontrei as formulações de Martins (2002/2012), através de suas pesquisas de mestrado e doutorado, as quais contribuem para a compreensão dessa evidência.

Martins (2002/2012), em suas pesquisas sobre DORT's – Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho –, usa o conceito de defesa coletiva de Dejours (1992) e de banalização da injustiça social (2007), conforme apresentado na seção 2.4. Afirma que há casos em que o sofrimento no trabalho – como nos DORT's – é banalizado e não reconhecido, sendo negado, ao ponto que o trabalhador substitui seu pensamento de registro do sofrimento (como a dor física, por exemplo, ou o susto) por um modo de pensar comum a todos (essa dor é uma bobagem, é coisa da cabeça, é coisa de quem não quer trabalhar ou o susto já passou, agora está tudo bem). Dessa forma, se estabelece o que a autora chama de “redes de não reconhecimento do sofrimento no trabalho”.

Essa rede amplia-se inclusive quando o trabalhador que sofre decide procurar ajuda especializada e o profissional que o recebe compartilha desse pensamento banalizando o sofrimento (MARTINS; CRUZ; BOTOME, 2001). Quando isso ocorre, não é possível

estabelecer o reconhecimento do sofrimento, bem como não há o reconhecimento de que a causa desse sofrimento é provocada por agente relacionado ao trabalho, à sua natureza ou à organização deste. Essa rede de não reconhecimento do sofrimento no trabalho inibe um pensamento de caráter reflexivo e dissocia a vivência de sofrimento. Vejamos a fala do E1, que ficou trabalhando: “O banco não força, não existe essa obrigação. Mas eu acho que, se eu me ocupar com isso, eu deixo a minha cabeça menos pensando naquilo. Ficando ocupada”. Tal posição subjetiva desse trabalhador parece corroborar com o que Martins (2002/2012) apresenta.

Assim, me ocorre defender aqui que, para a situação vivida, desde o ponto das RT, a instância da organização do trabalho (FISCHER, 1987), ao cumprir o que lhe cabe, provoca uma sobrecarga de tensão ao trabalhador, da qual ele não pode escapar, pois precisa cumprir com as responsabilidades e burocracias do seu cargo. Desta forma, se impõe a primazia da realidade e do trabalho sobre o sofrimento, que inundava a todos naquele momento. Então, entra em cena a instância do simbólico (FLEURY, 2015), a qual diz das formas como a empresa faz valer suas necessidades. Nesse caso, percebeu-se que ambos os gestores estariam dispostos a ficar sozinhos e assumir para si a responsabilidade naquele momento, bem como os vigilantes.

De tal maneira que aqueles que ficaram, possivelmente, respondem a forma como eles líderes “os liberaram”: “Procuro acalmar o pessoal, ver quem quer ir embora. Alguns querem ficar, a gente precisa que alguns fiquem para fazer conferência do numerário. Mas eu sempre pergunto: “Tá bem? Você consegue ficar?” (E1).

Ninguém precisou ficar afastado, todo mundo voltou ao cargo, uns melhores do que outros, na hora assim choravam. Teve só uma menina, que não está aqui hoje, que ficou bem traumatizada, voltou, quis ir embora. [...] ficou uns dois ou três meses tentando ir embora, transferida, de qualquer jeito, não conseguiu, depois se acalmou. Não aconteceu mais nada, se acalmou. E5.

O E5 não disse o que ele falou aos trabalhadores, contudo o E4, seu subordinado, referiu que quem quisesse poderia ir para casa. Cotejando com essa possibilidade de compreensão, Martins (2012) cita o fato dos trabalhadores desejarem, por exemplo, atender às metas e às expectativas organizacionais, pois assim podem ser reconhecidos como bons funcionários.

Afora isso, na etapa de reconhecimento de campo, na entrevista realizada com a Gestora de RH, ela relatou que o procedimento da organização, na qual atua (instituição financeira), para esses casos é de desvincular o ocorrido da área de gestão de pessoas: “tem um atendimento

via um 0800, que é uma empresa que é nossa fornecedora, que dá um atendimento inclusive aos familiares. Eles fazem o primeiro contato, por telefone, daí eles vão direcionar se o colaborador precisa de um atendimento presencial ou se por telefone resolve” (EA). Direcionar o trabalhador para um 0800 é o procedimento corporativo dessa instituição. Não precisamos muito esforço para reconhecer nele a ausência de interação e contato humano. Fato que corrobora com o argumento de uma organização do processo de trabalho que descarta a subjetividade e banaliza o sofrimento. Tal “procedimento” simboliza como se dá a “consideração” pelo humano.

Ainda sobre a questão da instância do simbólico, quanto aos vigilantes, identifiquei que o E9, sentia que estava sob sua responsabilidade a segurança da agência. Na entrevista contou que sonhou algumas noites seguidas com o assalto. Assim, indaguei o que sonhava e ele respondeu: “no sonho tu sempre se salva né, tu sempre é o herói, como se diz né. Só que é tu enfrenta a mesma situação né, os caras chegando, atirando. E tu consegue (no sonho) correr para fora assim, sabe né, mas é ...” (E9). Talvez, essa responsabilidade e a ideia de herói seja compartilhada com os gerentes, os quais ficam ali “firmes e fortes” como o imaginário social pensa os líderes.

Os aspectos aqui discutidos se enlaçam com a volta à rotina nos dias seguintes ao assalto, já que um ou poucos dias não são suficientes para apaziguar tudo o que as pessoas sentiram naquele momento. Assim, passo de imediato a essa discussão, para com ela dar sequência a esse desenvolvimento.

4.1.3 À volta a rotina! Será?

A partir dali (do momento que termina o assalto), você volta para tua rotina. Claro, bem nervoso né. Isso fica na cabeça durante muito tempo né. Ainda você se incomoda com alguns barulhos né. Você acha que aquilo pode ser mais um novo assalto, dá um estouro, alguma coisa, você fica com receio de que... **Entrevistadora:** “Como num estado de alerta?”. **Entrevistado:** Sim, é algo que não acontecia antes. Isso chama mais a atenção né. Então, o que você achava, um barulho não era nada, agora você fica preocupado que estão quebrando a válvula de vidro e entrando. Porque o que você percebe: a situação não muda em nada né. Se eles quisessem vir na semana seguinte ao assalto, estaria tudo igual. O policiamento não aumentou, nós temos o mesmo sistema de segurança né. Não existe como fazer um sistema de segurança maior. Até porque é que nem no caso de um acidente, na hora você tá bem, na verdade o problema é depois. E1.

...nada como um dia após o outro. O primeiro é o pior, o segundo é um pouquinho... vai descendo, vai descendo. A normalidade tu não volta mais. Eu acho que aquela

normalidade, aquele pensamento sobre trabalho, sobre banco que eu tinha antes dos primeiros assaltos, não existe mais. Você sempre está mais cuidadoso, sempre imaginando que pode acontecer de novo. E2.

Eu acho que acredito que mais foi o susto, foi um período. Porque até você esquecer, é um episódio que marca muito na vida de qualquer pessoa, de qualquer familiar, ou de qualquer um que tenha amigo. [...] hoje as pessoas já superaram e a gente vive. [...] O que é que dá pra fazer? A gente se sente de mãos amarradas, uma impotência. Aí sabe, eu me senti uma porcaria, agora eu vou falar assim bem simples para ti: naquele dia eu pensei, de que adianta eu ser prefeita dessa cidade, se eu não posso fazer nada? [...] Tanto é que o trauma existe, porque até hoje tenho dificuldade de falar, tu viu. Tem momentos que eu me emociono, então acaba ficando e fica sim na cabeça das pessoas. E3.

No começo foi difícil né. Eu disse, eu falei para mãe que eu não queria mais porque não valia a pena, mas depois a gente se acostuma né, e eu continuo (no estágio). [...] Deu medo, eu fiquei uns dois meses ali, cada cara que passava lá fora eu cuidava, dizia: 'olha só, um táxi suspeito'. Mas agora não. No começo era todo mundo, ficava olhando para fora assim, meio que com medo né, tentando ver se aparecia alguém suspeito e coisa, para realizar outro assalto. [...] Eu ia deitar e passava sempre né, a mesma cena. Tudo, tudo. Com o tempo, eu consegui, foi passando. [...] Porque assim, a cidade aqui, se eles vierem de novo, vão assaltar e vão embora, vai acontecer a mesma coisa. Não mudou nada desde o assalto. Está igual. Desde quanto teve o primeiro. E4.

Eu não queria mais vir (ao banco), até falei com meu marido, ele não queria que eu fosse, até que eu conversei aqui [no local onde trabalha], mas daí fica naquela, não acham ninguém para ir, serviço tem para fazer. [...] Mas daí, depois vai passando né. [...] Aí o Banco 1, se eu não estou enganada, abriu antes que o Banco 2. Ainda tinha os vidros quebrados sabe, foi uma sensação horrível passar ali na frente para ir na outra agência né. Até agora, quando vem os carros-fortes, tem um pessoal armado ali, é uma coisa muito estranha. Uma porta no banco que tranca quando você está, uma coisa assim que já é fora do normal...(chora). Me dá um tremor. [...] Na verdade, as vezes, a gente esquece, com a rotina, mas qualquer coisinha assim, volta tudo né. Ainda, ontem, eu estava lendo que deu um assalto em outra cidade, um rapaz foi morto e tal. Senti medo. Quando vem alguma coisa, eu já procuro pensar em outra, não fico pensando (choro), é porque eu estava lá, não estava vendo nada né (sempre de cabeça baixa), não sabia se o próximo tiro ia ser ali, não sabia se tinha que ficar ali ou não. E7.

As primeiras noites foram ruins, te voltava aquilo na cabeça, que podia não estar mais ali, podia não mais ver teu filho. Ficava meio... passava um filme de volta, com tudo que tinha acontecido. Depois, com o tempo, fui esquecendo, vai meio apagando aquela... mas até hoje tu pensa, dá aquela refletida de vez em quando, podia ter sido diferente, vai saber como poderia ter sido. E8²⁸.

Uma rotina que não é mais a mesma, passa a ser envolvida no medo, num constante estado de tensão e de alerta. Uma rotina marcada pela insegurança, alternando momentos de esquecer o que houve com momentos de susto. As lembranças fazem retornar sempre ao mesmo

²⁸ ENTREVISTADO 8 (E8). **Entrevista 8** [dez. 2017]. Entrevistadora: Claudia P. Concolatto. 2017. 1 arquivo mp3 (25min43s).

lugar, mas sem possibilidade de transformação, porque a sensação de desamparo, de que não há quem possa responsabilizar-se, impõe-se.

Durante as entrevistas, as palavras susto, trauma, terror foram as mais repetidas. Chama atenção que, praticamente, todos os entrevistados referiram se sentirem extremamente alertas a barulhos, aos quais reagem imediatamente em lembrança ao ocorrido. Angústia, sinal (LAPLANCHE, 1993; LAPLANCHE; PONTALIS, 1994; FREUD, 1926/1976) que, se por um lado protege, uma vez que põe o sujeito em estado de alerta; por outro, cria um constante estado de tensão emocional, já que é unânime a certeza de que vai ocorrer novamente.

Há fatores que contribuem para tal certeza, entre eles o fato de que os dois assaltos (2015 e 2017) tiveram as mesmas características: cordão humano, reféns, mais de um estabelecimento assaltado ao mesmo tempo, horário. Ademais, existe o fato de que nada ou muito pouco mudou em termos de ampliação das condições de segurança. O poder público municipal reuniu-se com o secretário de segurança do Estado solicitando maior policiamento, entretanto, nesse encontro, as palavras do secretário teriam sido “Me solidarizo com o município, mas não posso fazer nada”. A comunidade local reuniu-se, assim, através de uma iniciativa da prefeitura municipal juntamente com o CDL (Câmara de Dirigentes e Lojistas) e algumas residências e estabelecimentos comerciais, pagam vigilância privada no turno da noite. Entretanto, os dois assaltos ocorreram durante o dia.

Dessa forma, as pessoas dizem que é preciso se acostumar e aos poucos vão esquecendo. Não foi o que vi e ouvi deles. Nossos encontros ocorreram dez meses após o segundo assalto, o afeto e as lembranças eram notadamente vívidos. O discurso de que com o tempo vai passando, atenuando a experiência, é compartilhado por todos. Martins (2012) sugere que as estratégias coletivas de defesa por um lado, como afirma Dejours (1992), são uma forma de cooperação entre os trabalhadores que juntos lutam contra o sofrimento, por outro, elas também são uma “armadilha psicológica”, pois aumentam a aceitação e a tolerância com o sofrimento no trabalho.

Desejando uma compreensão desse estado de coisas, cometo aqui a ousadia de buscar no campo da clínica do trauma um possível correlato do que se passa com esses sujeitos. Kupermann (2008) cita Ferenczi²⁹ (1992/1928; 1992/1929 e 1992/1933), o qual afirma que a experiência decisiva do traumático é o abandono (como já apresentada). Como o sujeito não encontra um outro capaz de reconhecer sua vivência traumática, a solução psíquica encontrada é uma identificação com seu agressor, dando início a um processo de divisão interna, na qual

²⁹Ferenczi é um psicanalista contemporâneo de Freud, cujos desenvolvimentos teóricos são relevantes para a atual compreensão da clínica do trauma em psicanálise.

uma parte desempenha o papel do agressor com a outra parte, assim o abandono torna-se sem efeito, contudo a parte sensível se torna destruída e a outra sabe tudo, mas não sente nada. Dessa forma, Kupermann (2008) sugere que a contrapartida para a dor que o abandono provoca (não reconhecimento pelo outro do sofrimento que lhe causou) é uma desestabilização anestésica, causada por um procedimento eficaz de autoabandono da parte sensível de si mesmo.

Para o autor, o preço pago é o da insensibilidade como comprometimento da capacidade de afetar e de ser afetado. Há uma impossibilidade de expressão dos afetos de amor e de ódio, trazendo como consequência uma limitação da força necessária para se afirmar em sua singularidade e, numa situação limite, comprometendo a vontade de viver (KUPERMANN, 2008). Ademais, conforme Kupermann (2008), os sintomas mais expressivos que os sujeitos, os quais passam por situações traumáticas, apresentam é uma obediência mecânica aos imperativos sociais, com dificuldade de reagir as afrontas por meio do ódio. Nessas pessoas há uma drástica diminuição da criatividade e intenso emprego de um modo de ação mimetizado.

Acredito, sem desconsiderar a singularidade de cada entrevistado, ser possível afirmar que o episódio deixou marcas importantes, as quais atravessam cada um e a sua relação com o trabalho. Na seção 4.2 desenvolvo possibilidades de compreensão dessas marcas e das possíveis consequências para os trabalhadores.

Além disso, considero importante salientar que estou de acordo com Kupermann (2008). Ele defende que, na era do abandono e da insensibilidade na qual vivemos, é preciso ter uma leitura do trauma que considere o papel do ambiente e mesmo do contexto sociocultural, no qual a questão do trauma tem sido problematizada. No âmbito dessas considerações, parece que a compreensão das RT na atualidade é fundamental, para assim argumentar sobre a relação entre elas e a saúde mental do trabalhador.

4.2 VIOLÊNCIA URBANA, RELAÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE MENTAL

Quando um sujeito sofre um episódio de violência urbana no ambiente de trabalho, há impactos sobre distintos aspectos de sua vida. Assim, nesta seção abordo a força desse evento nas RT e na saúde mental do trabalhador.

4.2.1 Relações de Trabalho e Violência Urbana: uma relação entre a atual posição das instâncias protetoras do sujeito e do trabalho e a noção de desamparo psíquico

Desenvolvi na seção 2.1 dessa dissertação um arrazoado teórico sobre o campo das relações de trabalho, abordando seus principais pressupostos, bem como um panorama atual dos estudos da área. Já na seção 2.3, desenvolvi o tema do enfraquecimento das instâncias protetoras e reguladoras da relação entre o sujeito e o trabalho. Nesse ponto da análise dos resultados, o intuito é dirigir o olhar para o material empírico, a partir dos pontos levantados nestas seções 2.1 e 2.3. Saliento que, desde as entrevistas realizadas para reconhecimento do tema, foi possível identificar que, quando a violência urbana adentra o espaço laboral, temos a conjunção de elementos, os quais dizem respeito ao trabalhador (cuja vida fica afetada pela vivência), à empresa (responsável pelo trabalhador e pelo ocorrido durante a execuções de suas atividades profissionais) e ao Estado (responsável pela segurança pública), tal como apresenta Fischer (1987).

Para tanto, abordo, primeiramente, a percepção dos entrevistados sobre a posição das empresas, tomando, também, em análise a atuação da área de gestão de pessoas. Em seguida, apresento as breves considerações que foram feitas sobre a ação dos sindicatos. E, concluo com a percepção da ação do Estado em relação a essa problemática, a fim de a partir dessas considerações compreender como emerge no sujeito a sensação do desamparo.

Tomo, em primeiro lugar, a análise de como os entrevistados descreveram a ação das empresas onde trabalham. No caso estudado, as empresas eram do setor bancário, sabidamente mais propenso a esse tipo de crime. Ainda assim, foi possível identificar que não há procedimentos claros para evitar nem sobre como agir com o trabalhador após um episódio desse teor. Para demonstrar esse fato, escolhi analisar dois aspectos: procedimentos de prevenção/treinamento e procedimentos após o ocorrido. O Quadro 7 apresenta trechos de algumas entrevistas sobre esses elementos:

Quadro 7 – Entrevistas sobre os procedimentos

Procedimentos de prevenção/treinamento	Procedimentos após o ocorrido
<p>A reciclagem é de dois em dois anos, é obrigatória né. [...] Tu tem aulas teóricas de Direito Penal. Esses negócio assim né, tu aprende um pouquinho das leis né de coisa, você tem primeiros socorros, você tem combate a incêndios, você tem aula de tiro de novo, basicamente é isso ai. Entrevistadora: E eles trabalham como agir se tiver um assalto? Entrevistado: Isso, é que nem eles explicam para gente. A primeira coisa que você tem que fazer é proteger a vida, tanto a sua quanto a do pessoal em torno de você né? Então, a primeira coisa é você pensar na vida, não pode fazer um negócio que resulte em... risco para as pessoas, colocar as pessoas em risco né. Olha, o que eles dizem é para fazer exatamente o que foi feito. É você alertar o pessoal a não reagir, porque pode dar um problema maior, tanto você, a tua bala, o teu projétil acertar alguém, uma pessoa outra lá fora, como eles também vir e revidar. E9.</p>	<p>Assim oh, eu fiquei um pouco revoltado pela questão do banco também. Do processo contra o E1 né, e eu tive que participar do processo de certa forma, em função de ter passado a senha né. Assim, a parte banco, vamos falar da parte banco né: o banco vê primeiro o patrimônio. Não que não se preocupe com as pessoas né, mas os processos são arranjados em função do patrimônio. Eu entendo assim, se não tivesse subtração de valores, nada. Viria o [...] (programa interno do banco que investiga a segurança), viria o atendimento psicológico para os funcionários, teria um processo investigatório, sobre o que aconteceu, sobre falha operacional, falha de segurança. Tudo bem, normal, isso faz parte do processo, né. Mas a gente fica um pouco revoltado, porque eu tive que fazer um relato. Eu relatei, ao setor de segurança, para a investigação, vírgula a vírgula. Do outro lado, o cara exigiu que eu passasse a senha, porque ele ameaçou atirar num colega, e isso parece que não tem muita importância né (para o banco), infelizmente. E2.</p>
<p>Eu fui preparado para esse momento, porque antes de chegar à posição que eu ocupo, várias vezes a gente fez treinamento para isso, por normas de segurança. Como, né, suportar essa situação. Vários treinamentos internos no banco (para formação de gerente). Então, foi tranquilo. A gente conduziu bem tranquilo. E5.</p>	<p>Independente de se fosse particular ou público, onde você trabalha né, você é pessoa né, você tem que estar bem, você arriscou sua vida para estar lá. Porque até ninguém pediu se eu não queria mais vir, se eu senti alguma coisa né, faltou de repente alguma coisa assim, uma conversa pelo menos né. E7.</p>
<p>Entrevistadora: A empresa tem algum tipo de treinamento de segurança para vocês? Entrevistada: Mais para diretores, na verdade. Para nós não. Entrevistadora: Nem uma orientação, se acontecer um assalto tem que se comportar assim, fazer isso? Entrevistada: Não, não. Na verdade, a gente não tem isso Cláudia. A gente não tem. E6.</p>	<p>Eles disponibilizaram uma psicóloga ali para conversar conosco. Uma pessoa que tem consultório aqui no município, [...] eu fui conversar com ela, fui mais por causa de que a empresa exigiu também né, que o cara fosse. No primeiro assalto, eles não fizeram nada, aí no segundo eles fizeram esse, tipo procedimento. E9.</p>
<p>Quando acontece o episódio, isso aflora. Aí todo mundo fica mobilizado e vai passando as orientações. Quando passado um tempo, quando nada acontece, então esfria. Isso é natural. Aí a nossa área, a diretoria de operações aqui, ela está sempre dando dicas, orientando para ter cuidado, a gente passa “ah tem treinamento aqui, não venham com uniforme, tu está se deslocando de outro município.” São pequenas questões que a gente procura passar orientações. Mas, realmente, quando faz tempo que não acontece nada na região, esfria. E A.</p>	<p>A gente está, a área está passando por um processo, meio de crise de identidade, saindo do modelo tradicional de Gestão de Pessoas para um modelo de alto desempenho. Então, a empresa há um tempo vem trabalhando, tentando trabalhar no modelo de parceiro de negócios, de BP (<i>Business Partner</i>). Então, alguns colegas da área de GP que já incorporaram, colocaram a vestimenta do BP, não se envolvem em situações como essas de assaltos. “Não, o meu contato é com diretor, com a diretoria executiva, olha lá com os gerentes”. A aí cada gestor de unidade dá o encaminhamento que considera melhor e tem o 0800, que é a indicação corporativa. E A</p>

Fonte: Elaborada pela autora (2017).

Identifiquei que, mesmo tratando-se de instituições que correm mais o risco de um assalto, pela natureza do negócio, não existem treinamentos que visem esclarecimentos sobre como agir em situação desse tipo. Apenas os gestores recebem capacitação nessa área, os vigilantes possuem treinamento para a função (o qual eles fazem por conta própria e é requisito

para candidatarem-se a este cargo) e recebem da empresa para a qual trabalham uma reciclagem a cada dois anos. No caso das empresas pesquisadas, não existem procedimentos previamente definidos acerca de como proceder com o trabalhador depois de um caso assim, depende de como o trabalhador vai reagir. As empresas possuem procedimentos de segurança e de investigação após o ocorrido, contudo estes estão para proteger o patrimônio do banco em primeiro lugar, como destacou o Entrevistado 2.

A violência urbana é ou não um problema causado pelas condições de trabalho, ou decorrentes da natureza do trabalho realizado? Pode ser compreendida no mesmo rol dos acidentes de trabalho?³⁰ Nesses eventos tanto a integridade física como psíquica do trabalhador está em risco. Contudo, foi possível perceber que as empresas, amparadas no fato de que a segurança pública é dever do Estado, nem sempre tratam esses episódios como decorrentes da natureza do negócio e, portanto, como um acidente de trabalho. A etapa de investigação preliminar desta pesquisa, com a Juíza do Trabalho e com a Procuradora do Trabalho auxiliam nesta compreensão:

Eles (empresários) atribuem essa responsabilidade para o Estado e para o terceiro, que cometeu o crime. Em regra é essa a tese defensiva. E, em geral, não se fala muito em medidas de segurança que as empresas adotaram para evitar essas circunstâncias. Em algumas instituições, como por exemplo Bancos, eles mencionam que eles têm porta giratória, que eles têm vigilância, enfim, que os vidros são, alguns deles, blindados, né tem todos esses cuidados. EB.

Se não tiver multa né, as empresas infelizmente, algumas, só fazem as coisas quando sentem no bolso. Não faz porque é bonito, porque é bom para o trabalhador, por caráter. Não, só faz quando dá prejuízo no bolso. EC.

[...] dificilmente tu vais evitar um assalto. Isso é dever do poder público, que infelizmente não está sendo cumprido. Mas, enfim, a empresa pode adotar medidas para amenizar a situação do empregado. [...] Por isso, que eu vou insistir que a empresa não pode evitar, mas ela tem que se adaptar a essa realidade e amenizar e tomar todas as medidas possíveis para amenizar o sofrimento do empregado para que isso não ocorra. [...] Tu sabe que o capitalismo é assim. Eles querem tirar ao máximo daquele empregado né, então... Essa, pelo menos, é a lógica do capitalismo. Claro que a empresa tem a questão social e etc., mas está complicado viu?! A gente está sentindo bastante assim, está aumentando o número de denúncias. A crise aperta um pouco também as empresas né. [...] Então, sempre tem uma forma da empresa prevenir ou melhorar. Isso elas sabem, elas sabem. Como qualquer outra questão relacionada ao meio ambiente de trabalho. Só que, as vezes, não cumprem né. EC.

³⁰ Na seção 4.2.2 amplio essa discussão e apresento a classificação do Código Internacional de Doenças - CID 10, utilizada pelo Ministério do Trabalho que inclui reações após um acidente de trabalho grave, catástrofes ou assaltos.

Determinados negócios aumentam o risco do trabalhador viver um episódio de violência urbana em decorrência da natureza do trabalho realizado, como no caso das instituições financeiras aqui estudadas. A narrativa da Gestora de Recursos Humanos, a qual também atua numa instituição financeira, auxilia a esclarecer esse fato:

Os colaboradores têm medo sim. Desde a integração, a gente fala para todos, não utilize crachá fora das dependências da empresa, por mais que a gente use uniforme, a gente sempre fala, cuidado para não fazer sempre o mesmo trajeto. Por que tu pode ser estagiário, mas o bandido não sabe que tu é estagiário, talvez pense que tu tem acesso ao cofre, que tu tenha uma chave, né. Então, têm várias pessoas que já disseram, “não, não é aqui que eu quero trabalhar, acho que vou procurar outra coisa, porque eu tenho medo”. Então, as pessoas têm essa consciência e acabam não aceitando. E vários colaboradores também, assim, chega num ponto que, eu estava lembrando, de um colega que invadiram o apartamento dele e levaram computador, celular, óculos de sol, roupas, mexeram em tudo, e ele jura que entraram no apartamento dele porque ele é funcionário da nossa empresa. Estavam procurando chaves, estavam procurando dinheiro, estavam procurando algo relacionado a instituição financeira que ele trabalha, ele tem essa certeza na cabeça dele. EA.

Uma “consciência”, nas palavras da Entrevistada, que os funcionários possuem, nas entrevistas com os trabalhadores, muitos disseram que já pensaram em mudar de carreira (fato que será abordado na seção seguinte), mas tal “consciência” nem sempre faz parte das ações das empresas, instituindo um jogo de “empurra-empurra” entre Estado e empresas privadas. Juridicamente, também, não há consenso sobre essa responsabilidade. Tanto a Juíza do Trabalho como a Procuradora do Trabalho entrevistadas disseram que depende da interpretação do profissional da justiça que estará deliberando sobre o caso, cada um pode ter seu entendimento, pois não há definição absoluta para tais casos. Meu objetivo nesta dissertação não é o de definir quais são as responsabilidades das empresas para os casos de violência urbana no trabalho, é, contudo, demonstrar que há um desamparo do trabalhador.

A área de Gestão de Pessoas não foi mencionada por nenhum entrevistado. Nos casos em que houve qualquer tipo de auxílio ou encaminhamento do trabalhador, este foi feito pelos gestores, pela área jurídica ou por programa especializado no atendimento desses casos. Na entrevista com a Gestora de Recursos Humanos, ela referiu que seu envolvimento ocorre por sua iniciativa, inclusive descumprindo as orientações corporativas da empresa:

Eu estava lembrando essa questão, no tu vestir a capa do BP (*business partner*³¹), né. Umas colega me disse “eu estou com uma situação, me diz como que tu faz, tem uma colaboradora doente, tu te envolve?” Eu disse “como doente”, “Com câncer”. Eu disse assim: “eu vou, eu ligo para pessoa, me coloco à disposição, vou até a casa da pessoa. Claro, não vou ser invasiva, mas eu procurei ouvir, se de alguma forma eu posso ajudar ela ou a família eu faço isso, eu me sinto bem com isso”, até a gente tá com uma situação agora. E ela disse “ah não, mas isso não é papel do BP”. Então, assim, está escrito que eu não posso então, então eu não vou. E nessas situações de crise, de assalto... Eu não entendo que não seja o meu papel, eu me sinto responsável pelo bem-estar das pessoas, eu acredito que a minha área é responsável pelo ambiente e pela qualidade de vida. Então, por isso que acabo me envolvendo. Mas, eu me coloco muito à disposição, nessas situações de crise, como um assalto, principalmente. Às vezes, só a escuta já faz a pessoa se sentir melhor, né. [...] Sabe o que eu percebo é a questão da atenção, do ouvir. Eu estava lembrando de um dos colegas, que passou por essa situação, a maior mágoa dele, foi de o gestor não ter perguntado para ele “tu precisa de alguma coisa, como tu tá?” Então, isso foi, pegou muito assim, então ele até disse, “poxa vida, são dois pesos, duas medidas, tem algumas pessoas que tem, daqui a pouco o reembolso do que foi levado da sua casa (quando alguém da instituição é feito refém em casa para abrir a unidade), de mim levaram, e nem pedir como que eu estava, se eu estava precisando de alguma coisa”. Então, essa questão do estilo de gestão conta muito também... EA.

Nesse sentido, autores como Wood Jr, Tonelli e Cooke (2011/2012) auxiliam a entender algumas tendências em gestão de pessoas, como o conceito de BP (*business partner*). Eles alertam para a colonização e neocolonização da área de recursos humanos no Brasil, bem como para os modismos aos quais essa esfera da administração tem sucumbido. Os autores argumentam que as políticas e práticas de recursos humanos são desenhadas a partir de modelos oriundos de empresas multinacionais - especialmente as americanas - as quais se instalaram no Brasil e passaram a operar com as mesmas normas e políticas de gestão de pessoas praticadas em sua matriz, situada em outro país de cultura e condições sociais diversas do cenário brasileiro (WOOD JR.; TONELLI; COOKE, 2011/2012). Fischer (1987) afirma que, antes da vinda de grandes empresas para o Brasil, a realidade existente não requeria políticas de recursos humanos. Assim, as empresas nacionais tenderam a adotar essas práticas de gestão de pessoas como modelo, logo passaram a operar num sistema que nem sempre atende a necessidade e a realidade das pessoas e das comunidades onde as empresas operam. Dessa maneira, a noção de BP (*business partner*), citada pela Entrevistada A, remete a um desses modismos da área.

A esse respeito parece importante retomar as colocações de Fischer (1987) sobre a instância das políticas de administração de recursos humanos. Embora esse texto tenha mais de 30 anos, considero que aporta elementos que ainda hoje são negligenciados pela área de gestão

³¹ Na instituição onde a entrevistada atua, esse termo é usado para definir que a ação da área de Gestão de Pessoas deve ser com a equipe de gestores. Estes devem ter o acesso direto aos trabalhadores. Cabe aos profissionais que atuam no departamento de Gestão de Pessoas a definição e a manutenção do cumprimento das políticas e normas relativas aos empregados; já a operacionalização dos mesmos é dever do gestor de cada setor de trabalho.

de pessoas. Fato que abre espaço para a colonização e os modismos que tomam conta da área, como pontuam Wood Jr, Tonelli e Cooke (2011/2012). Afinal, muitas vezes, a área preocupa-se mais com ferramentas que estejam a serviço de mapear e medir competências e desempenhos, colocando a produtividade em detrimento do sujeito.

Fischer (1987) explica que muitos estudos descuidaram os aspectos relativos às características e diretrizes de ações das políticas da ADMRH (Administração de Recursos Humanos), são elas que definem os parâmetros sobre os quais os padrões de RT são constituídos. Ao se perguntar por que esses aspectos são negligenciados, a autora explica que existem algumas possíveis causas: ao desprestígio da administração como ciência; à vinculação da administração a mecanismos de controle e ao caráter técnico dos fundamentos e objetivos de sua intervenção.

As políticas de recursos humanos formam o corpo doutrinário que manifesta a filosofia da organização para com o fator trabalho. É através da aplicação das normas, regulamentos e critérios da ADMRH que as empresas explicitam as diferenças de tratamento e valorização dos indivíduos em seu cotidiano. Assim, as políticas de recursos humanos têm a função de estabelecer o espaço, no qual as RT vão adquirir a sua expressão real e concreta. Dessa forma, os padrões de RT são produtos das diretrizes administrativas elaboradas para manter e controlar o trabalhador e o ato de trabalhar a fim do atingimento das metas (FISCHER, 1987).

Afora essas considerações, Fischer (1987) põe em relevo que os fatores influenciadores das políticas de recursos humanos também expressam o desejo do lastro cultural e da postura ideológica dos sujeitos que as elaboram e as praticam. Portanto, essas políticas possuem íntima relação com o sistema social em que se inserem, não são instrumento passivo desse sistema. São, ao contrário, uma relação, logo pressupõe a existência de uma interação entre agentes, grupos, categorias ou classes sociais distintas.

Partindo das considerações de Fischer, cabe apontar que acerca da atual realidade da violência urbana nos espaços de trabalho, embora ela seja fruto de uma situação social maior e independa das ações das empresas, essa realidade tem atingido com frequência cada vez maior o trabalhador durante a execução do seu trabalho, todavia não encontrei em nenhuma entrevista menção a uma política mais clara a esse respeito. E aquelas que existem aludem a colocar o trabalhador em contato com algum profissional da empresa ou terceiro, com quem não possui nenhum laço de convivência, denotando formalismo nas relações. Tal burocratização dos procedimentos aporta a ideia de que, se eles existem, são mais para atender a possíveis “risco trabalhistas” e cumprir com obrigações “pró-forma” do que para atender um trabalhador em sofrimento.

Além dessas evidências, retomo o que apresentei nas seções 4.1.2 e 4.1.3 sobre o modo como os trabalhadores tendem a banalizar o próprio sofrimento e seguir cumprindo com suas atribuições. Conforme observa Fischer (1987), o trabalhador atua nas RT como pessoa e cidadão, mesmo que limitado pelos aspectos da coerção que sua condição lhe impõe. Ele possui formas de resistência, resiste quando reconhece a si mesmo como sujeito e agente de mudança. Tais formas de resistência podem se movimentar do sujeito para o grupo e dali para os movimentos sociais. O ato de resistência individual ou coletivo é portador da potencialidade da mudança. Contudo, para a autora, os empresários, administradores e profissionais de RH precisam ouvir o questionamento existente nas formas de resistência dos trabalhadores, porque sem isso não há mudança (FISCHER, 1987). Entendo que Fischer (1987) faz essa ressalva final, para que não fique a ideia de que a mudança depende apenas da vontade e dos movimentos de resistência do trabalhador.

A esse respeito, sabemos que os sindicatos devem ser lugar primordial da resistência do trabalhador, contudo, conforme argumentado na seção 2.3, autores como Dejours (2007), Cattani e Araújo (2006), Antunes (1995) e Cardoso (2014) alertam para a fragilização e os desafios que os sindicatos enfrentam nos dias atuais. Nas entrevistas realizadas havia o intuito de investigar como se dá a ação das entidades de classe na percepção do trabalhador entrevistado, porém nenhum entrevistado referiu alguma movimentação dos sindicatos sobre esse tema nem sobre o episódio em si³².

No que tange a esse assunto, a EA, Gestora de RH, referiu que “o que o sindicato mais cobra que a gente percebe, assim, é dinheiro. Aumento salarial. Agora questão de segurança, do colaborador não. É a questão dinheiro mesmo, aumento do dissídio, vale refeição, é isso, é o momentâneo. Agora esse cuidado, essa atenção, o sindicato não tem. Não percebo”. Já a Juíza do Trabalho disse “eu nunca vi nenhuma ação do sindicato nesse sentido. Mas quanto à violência, realmente não me recordo, nem do Ministério Público. E de outra atuação que eles tenham tido, não consigo lembrar. Nem eles, nem o sindicato em relação ao Estado ou essa situação de conscientização específica de direitos em relação a violência”. Por outro lado, uma das trabalhadoras, quando perguntei sobre o sindicato, se alguém havia lhe procurado, respondeu: “Nunca, ninguém”. (E7).

³² Uma busca informal na internet sobre a violência urbana no trabalho em bancos me permitiu identificar notas de sindicatos sobre o assunto, entretanto entre os pesquisados o sindicato não aparece como instituição que atua sobre essa realidade. É importante notar que essa pesquisa se realizou em municípios do interior do Rio Grande do Sul, os quais não possuem presença física do sindicato e de seus representantes, aumentando a fragilidade sindical junto a esses trabalhadores.

Contudo, não é possível emitir uma análise da ação sindical sobre o campo da violência urbana no trabalho, sem um estudo mais amplo e, especialmente, sem ouvir o que o sindicato tem a dizer acerca de como tem atuado nesta seara.

Antunes e Praun (2015), diante desse cenário, que novos desafios se impõem aos sindicatos, acreditam que a “ferramenta-sindicato” é imprescindível, como enfrentamento à sociedade capitalista e suas formas de exploração do trabalho, com os novos modos de precarizações, e os consequentes adoecimentos e padecimentos físicos, psíquicos entre outros. Contudo, os autores advertem que nesta realidade há inúmeros desafios a serem enfrentados.

Contribuindo a este aspecto, ao mesmo tempo em que Fischer (1987) concede lugar ao trabalhador como agente de mudança nos padrões estabelecidos nas RT, a autora observa que, no Brasil, cultural e historicamente, a resistência é severamente punida. Também, registra que os contornos das RT no Brasil assumiram uma tendência a erguer uma muralha entre a empresa e o ambiente externo, eliminando a ligação entre ela e a sociedade mais ampla. Dessa maneira, os modos de legislar dentro das empresas passam a atender a um código próprio que obedece a “cultura organizacional” e os comportamentos desviantes são assim corrigidos, conforme esses padrões internos.

Nesse contexto, o conceito de RT é, muitas vezes, evitado, pois tem um ar subversivo, lembrando sempre um antagonismo de classes (FISCHER, 1987). Contudo, a autora insiste - assim como outros autores - em afirmar que é preciso compreender como interagem a organização social mais ampla e política e a organização dos homens no interior da situação de trabalho (FISCHER, 1987; FERRAZ; OLTRAMARI; PONCHIROLI, 2011; LIEDKE, 2006).

Nesse ponto, chega o momento de analisar a percepção dos entrevistados sobre o papel do Estado nos episódios de violência urbana.

Sinceramente, na sociedade hoje a segurança não existe né. O Estado, os estados em geral, estão falidos né. A segurança é muito precária, então é complicado. Isso deixa preocupado. Você sendo bancário fica muito visado... [...] Eles (assaltantes) são organizados, eles estão organizados, em função que o Estado está desorganizado. É precária, muito precária a segurança, então você não pode depender de segurança, não pode esperar por segurança. Se eles quiserem voltar amanhã, eles voltam ou outros se organizam, roubam um carro, cinco ou seis armas, capuz e dizem: “vamos assaltar aquele município”. Entram e vão praticar o assalto e, dificilmente, eles vão falhar no objetivo deles. Não vai haver uma repressão, não vai haver uma ação prévia de prevenção, que vai evitar que eles continuem, que não consigam chegar num estabelecimento. Isso não vai acontecer. E2.

[...] Uma impotência muito grande. Um descaso, mas um descaso muito grande dos nossos governantes. Quando eu falo assim que nós deveríamos ter segurança nos municípios, falo municípios de toda a região, enfim. [...] É dever e obrigação do Estado. Assegurar... [...] E eles (assaltantes) sabem que eles vão vir, eles vão tocar o

terror, eles vão aterrorizar o município e eles vão sair ilesos. Vão sair ilesos, porque hoje a nossa segurança é muito escassa. Nós estamos à mercê deles. Está tudo muito escasso nos municípios. E3.

[...] A gente tem que atender (os assaltantes). A gente tinha que atender eles, tentar resolver para eles pegarem e ir embora, porque eles só iriam embora por essa linha, porque você sabe pelo primeiro assalto e pelo segundo assalto, você já sabe que nós não temos um policiamento capaz de dar um confronto. Para dar um confronto, tem que ter muita gente e bem preparada, bem estruturada. Eles não vão vir com dois (policiais) ali, a não ser que sejam loucos. Então, no primeiro (assalto) acho que estavam em sete pessoas (assaltantes), no segundo eu não tenho certeza de quantos, eram assim, mas eram um ou dois policiais... [...] Mas a polícia tu sabe que não vai ter, então o que acontece, tem que resolver o problema, entregar o que eles querem pra eles irem embora né. Essa é a solução no caso né. Nos dois casos, daí a gente entrou na caminhoneta com eles ali, quem foi como refém, fazendo escudo para eles também né. E1.

Olha, quando aconteceu primeiro, todo mundo falou, “pode se preparar que vai vir mais”. Então, estamos torcendo para que não, mas a segurança do Estado não mudou, tá tudo como estava antes. Então, já tá acontecendo de novo no estado, então esperamos que não, mas eu acho que não estamos livres de acontecer né. Nossa situação aqui é muito precária, segurança tem pouco né. E9.

A violência urbana é entendida como um problema social. A tese de defesa, em regra, das empresas, é exatamente essa, que não é uma responsabilidade da empresa a ocorrência do assalto, a ocorrência da violência, isso é uma questão de sociedade, é uma questão de governo. [...] É o que se questiona normalmente: o que a empresa poderia fazer para evitar. Mas é, sem dúvida, de certa forma, é uma transferência de responsabilidade do Estado. O ideal seria que nós tivéssemos um Estado bem mais atuante, que coibisse esse tipo de atuação, com isso, com certeza, as empresas não pagariam tanto. Os trabalhadores não sofreriam tanta violência e as empresas não teriam essa responsabilidade. E B.

E o que que eu ia te falar lá de ... (o município de uma unidade da empresa que já sofreu assalto). Essa revolta, essa sensação da falta com o Estado, assim, de tu saber que tu paga teus impostos, que tu tem direito a segurança, mas isso não acontece. Porque tu via lá o pessoal da polícia, que foi lá prestar o atendimento. Ah... passeando, fazendo número, ali só dizendo que estavam presentes, daqui a pouco para aparecer na mídia. Mas assim, demorar um dia inteiro para começar a fazer uma perfícia, para chegar as pessoas responsáveis no local, sabe, para, pelo menos, isolar o ambiente. Então, são medidas que, enquanto empresa a gente já fez, e eles (policiais) ficavam lá caminhando de um lado para o outro e não faziam nada. Não tinham atitude nenhuma, e poucas pessoas que foram até o local, então... E tipo assim, conversando com o colega que é da área jurídica, ele dizia “a gente sabe que isso aí não vai dar nada, eles estão nem aí, tu acha que eles vão correr atrás dos bandidos, pegar o carro, e vão procurar? Não vão, eles tão com medo”. Então, tu ficas assim, realmente indignado, porque tu percebes que não tem essa segurança, e que eles, depois que acontece, também não tem um atendimento adequado. E A.

Uma fatalidade, como se não tivesse validade, não fosse importante. Não é responsabilidade nunca de ninguém né? E C.

Assim como já apresentado por Adorno (2002b), na seção 2.2, a capacidade do Estado de impor a lei e a ordem não acompanhou o crescimento da criminalidade, fato que gera a incapacidade dos sujeitos de acreditarem nas instituições responsáveis pela segurança, como identificamos nas falas dos entrevistados. Todos os nove entrevistados do caso estudado referiram que acreditam na possibilidade de um novo episódio. Parte dessa certeza vem do fato

de já terem sofrido duas vezes, num intervalo de um ano e cinco meses, dois episódios idênticos; e por outra parte, porque não viram nenhuma ação do Estado para coibir um evento como os que já sofreram. A prefeita do município mobilizou-se em comitiva de políticos da região para uma audiência com o então Secretário de Segurança do Estado, conforme já referido, as palavras da Prefeita a esse respeito foram:

[...] chegando lá (em Porto Alegre), ele (Secretário) me deu um abraço e falou assim, que ele viu os vídeos e que ele é solidário ao município, porém ele não poderia fazer nada. Eu falei: “Secretário, a minha população está esperando que eu volte com notícias boas para o meu povo, aonde talvez se desloquem mais brigadianos, que enfim, a gente tenha mais segurança”. E ele falou: “olha só, eu sou solidário prefeita, mas no momento eu não posso fazer nada pelo teu município, porque nós não temos brigadianos, está muito defasado. Tem muitos se aposentando, a gente não está repondo, porém estamos treinando um pessoal, enfim, que mais adiante, talvez, a gente consiga mandar brigadianos para lá”. E3.

Bauman (2001) desenvolve a ideia de que morreu a fé nas entidades sólidas como o Estado Soberano e as Fábricas, os quais eram vistos no passado como instituições capazes de administrar a ordem, ditavam os parâmetros e as bases para viver e ter reconhecimento social. Através delas era possível vislumbrar o progresso. Nesse cenário, a sensação vivida pela prefeita e pelo vigilante, os quais guardam uma posição de autoridade e ordem no imaginário social, me foi descrita como “impotência”:

Uma impotência muito grande. Um descaso, mas um descaso muito grande dos nossos governantes. Quando eu falo assim, que nós deveríamos ter segurança nos municípios, falo municípios de toda a região, enfim. [...] os relatos de cada município é de impotência e insegurança. A gente se sente de mãos amarradas, uma impotência. Aí sabe, eu me senti uma porcaria. Agora, eu vou falar assim bem simples para ti: naquele dia eu pensei, de que adianta eu ser prefeita se dessa cidade se eu não posso fazer nada? Não posso proteger ninguém, nem sequer o meu filho, o que dirá a minha população! E3.

É como eu já te disse, eu fico com a sensação de impotência por causa que você não consegue fazer o... impedir o ato né. De você estar lá hoje para você impedir, que tipo assim, você não conseguir impedir o negócio, você se sente meio para baixo assim, meio... E9.

As palavras de ambos demonstram uma desvalia em relação a si mesmos e ao fato de não serem capazes de proporcionar segurança aos demais. A falta de potência das instâncias,

tradicionalmente responsáveis pela segurança do sujeito e do trabalhador, passa a ser vivida como impotência do próprio sujeito.

Em contribuição a este aspecto, Briman (2006) ao analisar o atual cenário brasileiro, refere que as pessoas perderam a ilusão de um Estado soberano que as proteja do desamparo, causando um sentimento de desalento. As pessoas, individual e coletivamente, sustentavam a crença de um soberano que as protegia, assim assujeitavam-se a ele em nome da qualidade de vida e do amor. Tal proteção foi retirada, adventos como a globalização contribuíram para esse fato, o esvaziamento da soberania mostra que o Estado não pode mais dar sua contrapartida no pacto anteriormente estabelecido, rompe-se assim a ordem existente. Para o autor (BIRMAN, 2006) a disseminação da violência é uma das consequências desse cenário.

Tavares dos Santos (2014) refere que a violência tem adquirido novos contornos, disseminando-se por toda a sociedade, de tal forma que o Estado contemporâneo tem dificuldade de enfrentá-la. Desse modo, conforme o autor, na vida cotidiana há uma interrelação entre mal-estar, violência e sentimento de insegurança. Resultando num processo de “cidadania dilacerada” (TAVARES DOS SANTOS, 2014, p. 23), há um dilaceramento do corpo, da carne, cresce a violência física na sociedade contemporânea e ameaça as possibilidades de participação social.

Partindo dos aspectos apresentados nessa seção, sobre a ação das empresas e do Estado, o cenário encontrado revela sujeitos desamparados. A psicanálise compreende o desamparo como presente desde as origens do sujeito, o qual nasce em completa dependência de outrem para satisfazer suas necessidades de sobrevivência. Nascemos em “estado de desamparo”, na qualidade de recém-nascido somos impotentes e incapazes de qualquer ação coordenada e eficaz. Essa condição acarreta um incremento da tensão de necessidade, cujo insipiente psiquismo do bebê não é capaz de dar conta. Esse fato demonstra que o psiquismo está destinado a se constituir na relação com um outro humano adulto, em posição de alteridade e em condição de ir em auxílio a esse bebê “desamparado” e “despreparado”. Para o homem adulto, esse estado de desamparo será o protótipo da situação traumática geradora de angústia (LAPLANCHE; PONTALIS, 1994).

Partindo dessa compreensão, é possível estabelecer uma relação entre o trauma e esse estado inicial de desamparo do homem, na medida em que, na situação traumática, o psiquismo também se encontra tomado de um excesso do qual não pode livrar-se, nem descarregar de maneira adequada, o que toma a forma de angústia.

Em um texto intitulado Inibições, Sintomas e Angústia, Freud (1926/1976) aporta contribuições importantes para a noção do desamparo, diz que o estado de desamparo é

estruturante do aparelho psíquico. Para Freud, os estados de angústia reproduzem o trauma do nascimento. Ao se perguntar qual é a função da angústia para o psiquismo, ele refere que ela surge, inicialmente, como reação a um estado de perigo e se reproduz sempre que este ronda o sujeito. Freud, também, esclarece o que é um perigo: no ato do nascimento há um perigo para a vida, este, contudo, ainda não tem nenhum conteúdo psíquico, o que ocorre posteriormente. A criança sente um acúmulo de tensão interna, o perigo passa a ser então o de não encontrar alguém que a alivie dessa tensão, através da satisfação de suas necessidades, só podendo ocorrer com o auxílio externo. Assim, a angústia é um produto do desamparo psíquico da criança.

No texto “O mal-estar na civilização”, Freud (1930/1976) retoma essa questão do desamparo e nos diz que nenhuma necessidade infantil é tão intensa quanto a da proteção de um pai. Para ele, somente a figura de um pai “ilimitadamente engrandecido”, pode fornecer ao homem alguma segurança e garantia, pois “a vida, tal como a encontramos, é árdua demais para nós; proporciona-nos muitos sofrimentos, decepções e tarefas impossíveis” (FREUD, 1930/1976, p. 93).

Nesse sentido, o homem civilizado é capaz de abrir mão de uma parcela da sua felicidade por condições de segurança. Assim, o sujeito abre mão de certas satisfações para encontrar um lugar junto aos outros, o trabalho é uma dessas vias de obter segurança. Nesse mesmo texto, Freud refere que o trabalho é o elemento que mais fortemente prende o sujeito à realidade, mesmo que o homem não seja naturalmente propenso ao trabalho, através dele encontra um lugar na comunidade e pela via da sublimação é capaz de transformá-lo em fonte de satisfação.

Menezes (2012) considera que nesse texto Freud coloca a problemática do desamparo no campo social, expressando que a vida humana se dá sobre o fato de que a existência do sujeito no mundo se apoia numa condição de desamparo do psiquismo. Dessa forma, esse desamparo, ao mesmo tempo em que é o motor da civilização (as pessoas precisam umas das outras, portanto abrem mão da realização única de seus desejos), também instala um mal-estar. O desamparo alude à finitude do sujeito. Freud usa a expressão mal-estar para referir-se a este estado do qual o homem não tem como livrar-se.

Do mesmo modo que é verdade que a condição de desamparo faz parte da existência humana, também é verdade que, desde a infância, o sujeito é capaz de tolerar o desamparo. Nesse sentido, estou de acordo com Menezes (2012), quando coloca sobre a importância da mãe (o outro humano adulto que se encarrega da criança) desempenhar sua função, permitindo a criança poder, aos poucos, passar por um processo de desilusão acerca de sua onipotência, bem como encontrar um processo de subjetivação junto ao mundo real, o qual não corresponde àquele que ela imaginava. Assim, a realidade do desamparo pode ser uma experiência tolerável,

permitindo ser aceitável a ideia de que não há um ser capaz de garantir-lhe a estabilidade e a proteção absoluta.

Contudo, considero importante destacar que o desamparo somente é aceitável e tolerável, porque há alguém em posição de alteridade que acompanha o sujeito. Então, ao mesmo tempo em que não há a ilusão de uma proteção absoluta, também não há a solidão. Há o encontro com alguém que pode oferecer algum nível de apoio, no sentido de ajuda/assistência alheia que permita o enfrentamento por si mesmo dos perigos do mundo.

Pretendo argumentar nesta dissertação que, em situações de violência urbana no trabalho, pode instalar-se o desamparo, pois o sujeito sente que não há com quem contar, não há esperança de que algo será feito para minimizar esses riscos. Não falo em eliminar os riscos, me refiro ao constatado nas entrevistas: ninguém acredita que algo está sendo feito para enfrentar o problema, todos sentem-se entregues ao risco. É esta impossibilidade de enfrentamento do risco que caracteriza o desamparo.

Tais constatações corroboram os argumentos apresentados na sessão 2.3, os quais abordam as condições de insegurança de um mundo de flexibilidades (MENEZES, 2012), o enfraquecimento das instâncias que outrora ordenavam o modo de viver (BAUMAN, 1999), o sentimento dos trabalhadores de ameaça e exclusão, bem como a ausência de esperança por melhores condições (DEJOURS, 2007). Nessas condições a saúde mental do trabalhador padece. É sobre esse fato que se debruça a sessão seguinte.

4.2.2 Relações de Trabalho e Saúde Mental: os contornos dessa relação nos casos de violência urbana no trabalho

Esta última etapa da análise dos dados se dedica a refletir sobre como a vivência de um evento de violência urbana impacta a saúde mental do trabalhador. Para tanto, optei por analisar os seguintes elementos: compreender se a violência urbana no ambiente de trabalho possui lugar de agente de risco para a saúde mental do trabalhador; os impactos sobre psiquismo; como o evento se reflete na família; e na relação com sua carreira, quais estratégias o trabalhador recorre para tolerar o sofrimento.

Dejours (2015) afirma que, em relação à saúde mental, o trabalho nunca é neutro. Ele envolve a subjetividade do trabalhador, e pode promover o melhor, sendo inclusive um elemento essencial à saúde do sujeito. Por outro lado, também pode produzir o pior e conduzir

para a enfermidade mental. Para o autor, o trabalho não é um “entorno” ao sujeito, ele penetra a subjetividade.

De acordo com Martins (2012), as mudanças que afetaram a organização do trabalho, no último século, caracterizadas pelo gerenciamento e pela gestão em nome da máquina de produção capitalista, fizeram surgir novos constrangimentos nas novas formas de trabalhar. Para a autora, o resultado dessa realidade tem sido um significativo aumento do sofrimento psíquico no trabalho, o qual se manifesta pela precarização das condições e pela precariedade das relações no trabalho.

Nesse âmbito, Seligmann-Silva et al. (2010) afirmam que, atualmente, são muitos os fatores que influenciam na saúde mental dos trabalhadores: exposição a agentes tóxicos, a altos níveis de ruído, a situações de risco à integridade física, como, por exemplo, trabalho com compostos explosivos, **trabalhos sujeitos a assaltos e sequestros**, aqueles cujas formas de organização do trabalho e políticas de gerenciamento desconsideram os limites físicos e psíquicos do trabalhador. Tais fatores de risco, frequentemente, anulam a subjetividade do trabalhador, para que não haja prejuízo à produção e ao consequente atingimento das metas estabelecidas.

O Ministério do Trabalho (2008) define como “doenças relacionadas ao trabalho” aquelas em que o trabalho é causa necessária para seu desenvolvimento; aquelas em que o trabalho pode ser um fator de risco, contributivo, mas não necessário; e as doenças em que o trabalho é provocador de um distúrbio latente ou agravador de doença já preexistente, sendo considerado uma concausa. Os casos de violência urbana no trabalho aparecem citados pelo Ministério do Trabalho (2008), através do CID 10 (Código Internacional de Doenças) na categoria dos “transtornos mentais e do comportamento relacionados com o trabalho”. Mais, especificamente, na classificação “CID 10 F43 – Reações ao Estresse Grave e Transtornos de Adaptação”, dentro da subcategoria “F43.1 Estado de estresse pós-traumático: outras dificuldades físicas e mentais relacionadas com o trabalho - reação após acidente grave ou catastrófico, ou após assalto no trabalho”.

Considero importante refletir sobre como se dá e qual é o reconhecimento deste episódio como nocivo à saúde do trabalhador, analisando qual o estatuto que o episódio ganha dentro da organização. Verifiquei que há uma tendência à naturalização do ocorrido. Desde meus estudos sobre o campo da violência, foi possível perceber que o aumento tanto da frequência, quanto do nível de crueldade nos atos violentos tem feito a população em geral perder o assombro frente a tais episódios (ADORNO, 2002b; FARIA; MENEGUETTI, 2002). Logo, gera-se um

efeito de banalização do sofrimento, cabe a cada sujeito “lidar” como o que aconteceu e “superar”.

O relato dos entrevistados, também, contempla essa realidade da naturalização, a qual pode ser percebida por meio de duas constatações: dentro da organização não há uma consciência dos trabalhadores de que houve um acidente de trabalho nem que tais consequências para sua saúde psíquica e física podem ser consideradas como doença ocupacional. A segunda constatação está centrada no fato de que, por um lado, o sofrimento é visível nos relatos - percebe-se com clareza marcas do medo e da angústia -, por outro, a posição do trabalhador é de que é preciso voltar à rotina e deixar isso para trás.

Antunes e Praun (2015) afirmam que na atualidade os indicadores de acidentes e doenças profissionais são cada vez mais altos, embora impere nesse contexto a não notificação dos mesmos, os quais não convém nem política nem economicamente às organizações e ao país. Os autores consideram como acidente de trabalho aqueles que ocorrem durante a jornada de trabalho, fatais ou não, causadores de lesões e ferimentos no corpo; o adoecimento ou as doenças profissionais, situadas como enfermidades cujo nexo causal é laboral, ou seja, decorrente de exposição do trabalhador a condições nocivas a sua saúde física e/ou mental.

Recorro a exposição desses elementos no intuito de argumentar que existem danos à saúde mental do trabalhador causados por episódios de violência urbana sofridos durante o trabalho. O Ministério da Saúde reconhece esse tipo de violência como causa de enfermidade mental do trabalhador, algumas empresas disponibilizam ajuda de profissionais da saúde mental. Durante as entrevistas, foi possível identificar que o B1 possui um programa de atuação nacional de atendimento às vítimas de assaltos e sequestros, responsável por localizar psicólogos na região para fazer os atendimentos necessários, bem como por intermediar as solicitações de transferência de agência, quando alguma vítima não deseja permanecer mais naquele local. O B2 tem profissionais da psicologia que se deslocam até a agência para fazer encontros de grupo com os funcionários. O B3 não tem nenhum tipo de estrutura de apoio para esses casos, sendo feito pelo gestor.

Todavia, nem sempre há o reconhecimento desses danos nem por parte da organização, nem por parte do próprio trabalhador. Alguns fatores são evidências dessa realidade: não houve nenhuma menção, durante as entrevistas, de que seja realizado algum procedimento de registro do episódio como acidente de trabalho, emissão de CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho).

Parece haver desconhecimento por parte do trabalhador sobre a possibilidade de registro do evento como acidente de trabalho. A E7 referiu que foi procurada por um escritório de

advocacia, de outro município, para que ela entrasse com uma ação indenizatória contra o banco em que estava como cliente (porque ela é funcionária da Prefeitura Municipal):

[...] Até veio uns advogados conversar comigo, pra eu entrar com uma ação contra o banco né. Eles disseram que dentro do estabelecimento eles têm obrigação ou dever de proteger os clientes né. [...] mas eu não entrei. Muita gente entrou, acho que até essa minha colega (outra funcionária da prefeitura que também estava no banco à serviço no momento do assalto) deve ter entrado. **Entrevistadora:** E porque tu não entrou? O que tu pensou? **Entrevistada:** Não sei, eu achei que também eles (o Banco) foram vítimas, por mais que eles teriam obrigação, porque daí eu até questionei eles, e se fosse numa loja? Seria a mesma coisa né? A loja ou o estacionamento de uma loja se roubarem teu carro ou coisa assim. Eles me disseram, “a loja tem responsabilidade”. É que eu não achei justo também porque né, eles também foram lesados né. Correram risco também os funcionários né. “Não, mas eles têm uma porcentagem que é destinada a isso, não sei o quê”, foi o que os advogados me disseram, mas eu decidi não entrar. E7.

Os advogados, a quem a E7 se refere, a procuraram como cliente do B1 e não como trabalhadora. Embora ela tenha consciência do que lhe ocorreu tinha relação com o exercício do seu trabalho, não houve nenhum registro formal do episódio como acidente de trabalho:

Independente de se fosse particular ou público, onde você trabalha né, você é pessoa né, você tem que estar bem, você arriscou sua vida para estar lá. Porque até ninguém pediu se eu não queria mais vir (ao banco), se eu senti alguma coisa né, faltou de repente alguma coisa assim, uma conversa pelo menos né (de alguém da Prefeitura, seu empregador). E7.

Quando lhe perguntei se havia pensando em mover uma ação trabalhista, ela respondeu:

Não de eu procurar, entendeu? Mas, eu imaginei que pudesse existir. Mas nunca conversei, nem com meu marido, nunca, nada. Eu que pensei que, se de repente, eu quisesse né, porque foi em função do meu trabalho né? [...] Nunca conversei com ninguém, mas eu acho que exista isso, não que eu tenha vontade de fazer, porque eu não faria. Mas eu acredito que tu tem um fundamento né. E7.

Há o sentimento de que existe uma responsabilidade por parte da empresa sobre o que lhe aconteceu, contudo, sobre isso, ela não consegue nem falar com o marido. Há um

silenciamento, que começa por não ter uma notificação formal, conforme exposto por Antunes e Praun (2015).

Um silenciamento que está na ausência de registro do fato como acidente de trabalho, assim como percorre outros caminhos, como o silenciamento do próprio sofrimento. O registro formal, dando ao ocorrido o estatuto de acidente de trabalho, não muda a realidade. Entretanto, desde o aspecto simbólico, é um ato importante, porque demonstra como a organização aborda a questão. Durante as entrevistas, ao questionar-lhes sobre como a empresa tratou o episódio, apenas o B2 fez referência a área de segurança do trabalho. Afirmou que, quando retornou ao banco, comunicou o assalto ao SESMT (Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho).

Nesse âmbito, o silenciamento também operou em relação aos pedidos de transferência de agência após o assalto. No B2, uma funcionária solicitou transferência, mas não conseguiu. Sua insistência foi silenciada depois de dois ou três meses:

Teve uma menina, que não está aqui hoje, que ficou bem traumatizada, voltou, quis ir embora. Queria ir embora de qualquer jeito. **Entrevistadora:** Com ir embora tu quer dizer o quê? **Entrevistado:** Ir embora, trocar de agência. Na hora não podia, foi explicado para ela, e tal. Ela tentou, tentou, ficou uns dois, três meses tentando ir embora, depois se acalmou. Não aconteceu mais nada. Se acalmou.

No B3, também, houve um pedido de transferência e o colega foi atendido, mas sua vaga não foi preenchida por outro: “[...] o outro guri que, na verdade, pediu transferência. [...] Ninguém quer vir para cá. Antes dos acontecidos, tinha vaga. O pessoal vinha. Agora, ninguém quer mais vir” (E6). Essa pessoa não foi substituída na unidade. No B1, dois colegas solicitaram transferência de agência, após o segundo assalto. Também, não foram substituídos. Essas transferências foram mencionadas pelos dois entrevistados:

[...] Isso, mas, nos dois casos, é bom ressaltar que nos dois casos, o P... (programa interno) auxiliou os dois. Mas, nos dois casos, um teve duas situações, ele participou dos dois assaltos e, no segundo, foi chamado pelo nome (pelos bandidos). Mas tinha uma outra condição interna de reestruturação que também já estava forçando ele a sair, então tudo auxiliou. Quer dizer, conduziu naquele sentido. E o outro colega já advinha de um tratamento né, então ele foi agravado pelo assalto, pelo susto. Mas, os demais colegas reagiram bem assim, eu acho que reagiram muito bem. E1.

É, assim, os dois funcionários transferidos, de certa forma, foram beneficiados. O banco tem os seus mecanismos de proteção e os dois foram transferidos em função do assalto. Uma transferência hoje não é muito fácil. Você concorre com muitas pessoas.

Os municípios maiores sempre são mais visados para o preenchimento das vagas. E os dois por sinal são de ... (cidade para onde um deles foi transferido). Os dois que foram transferidos. Mas o ... conseguiu uma vaga em E, o outro conseguiu voltar para a cidade dele, em função do assalto. Então, o banco, o banco tem esse acolhimento, tem essa proteção, não deixa de ter. Mas, quem participa, diretamente, ali ainda tem que responder a um processo. E percebe-se assim que o patrimônio parece meio que está em prioridade. E2.

Reconheci, nas passagens transcritas acima, uma “ideia”, por parte dos entrevistados, de que o assalto não foi o fator decisivo para a solicitação de transferência, uma tentativa de silenciar o sofrimento. Deixando os colegas na posição de quem tinha alguma “pré-disposição” a sentir-se mais “abalado” (já havia uma situação de reestruturação, havia um tratamento psicológico prévio) ou de se valerem do ocorrido para serem beneficiados com a transferência. Em psicanálise, utiliza-se o termo “desmentida” para explicar a recusa de alguém que vê algo e não quer reconhecer aquilo que vê (FREUD, 1925/1976).

Afora isso, partindo do conceito de desmentida, a fala do E1 corrobora para essa reflexão: “O medo retém as pessoas, mas se todo mundo dissesse “ah, vamos correr, vamos embora”, eles não vão fazer nada. Vão fazer o que, vão atirar em alguém? Não vão. Mas é o medo, a gente fica naquela. É um jogo de truco, tá trucado. Você escolhe: você pode correr ou você pode ficar” (E1). Seria possível escolher sob a mira de um revólver, como ele mesmo ficou? O mecanismo da desmentida opera como uma defesa, uma recusa em relação a uma realidade que não é a desejada, causadora de dor, remetendo à impotência frente aquele ato de violência.

Portanto, considero que o registro formal do episódio como acidente de trabalho, através da emissão da CAT é importante, haja vista que além do aspecto simbólico das Relações de Trabalho (FLEURY, 2015) há também a face formal (FISCHER, 1987; SANTOS; HELAL 2016; HORN; COTANDA; PICHLER, 2009) a qual passa a ser reconhecida ao registrar o fato. Esta posição pode ajudar ao trabalhador a encontrar um estatuto externo para ancorar o episódio, atenuando a sensação de estar entregue ao inesperado.

Contudo, independentemente do reconhecimento/registro formal ou entre os colegas, o sofrimento existe, habita o sujeito: a E7 chorou em muitos momentos da entrevista, estava tensa, apertava as mãos junto ao corpo. Recebeu-me em sua casa, porém nem mesmo o ambiente familiar proporcionou-lhe algum conforto. Estava desconfiada, não sabia o que eu queria, mas, principalmente, não gostava de lembrar daquele dia.

Uma sensação muito ruim, mas foi passando né, tinha que passar. Daí eu passei a noite sonhando com eles. **Entrevistadora:** Que tipo de coisas tu sonhava? **Entrevistada:** Tipo, parecia aquela situação, mas não comigo, com outras pessoas. Ou outras coisas ruins, sem ser assalto sabe, coisas ruins. [...] eu sonhava muito. [...] Eu não queria mais ir ao banco, até falei com meu marido, ele não queria que eu fosse, até que eu conversei com eles, mas daí fica naquela, não acham ninguém pra ir, serviço tem pra fazer. Mas daí o tempo foi passando. Aí o B1, se eu não estou enganada, abriu antes que o B2. Aí ainda tinha os vidros quebrados sabe, foi uma sensação horrível passar ali na frente para ir na outra agência né. Até agora, quando vem os carros-fortes, tem um pessoal armado ali, é uma coisa muito estranha. Uma porta no banco que tranca quando você está, uma coisa assim que já fora normal... **Entrevistadora:** O que tu sente? **Entrevistada:** Me dá um tremor. E7.

Este é um ponto que também diz da relação que o sujeito passa a ter com seu trabalho a partir do dia do assalto. Da mesma forma que a E7, todos os entrevistados referiram que pequenos barulhos, assim como a presença de um carro estranho nas ruas do município, ou de um cliente diferente na agência, lhes causa um estado de sobressalto. Freud (1926/1976) descreveu que o aparelho psíquico é capaz de emitir um sinal de angústia, cujo objetivo é preparar o sujeito para uma ameaça. Esse sinal de angústia é diferente do que acontece quando o sujeito é invadido pela angústia automática, aquela que sente durante a vivência da situação traumática.

Esse estado de alerta, que os sujeitos entrevistados referem, é o sinal de angústia decorrente da já vivida experiência traumática no dia do assalto. Entretanto, cinco dos nove entrevistados tiveram alguma participação nos dois assaltos, sendo que a vivência do primeiro não atenua o trauma do segundo. Acredito que o fato de já tê-la vivido não diminui o medo real por sua integridade física, inclusive pela vida. O medo passa a fazer parte do cotidiano do trabalho:

Como eu te disse, nada como um dia após o outro. O primeiro é o pior, o segundo é um pouquinho... vai descendo, vai descendo. A normalidade tu não volta mais. Eu acho que aquela normalidade, aquele pensamento sobre trabalho, sobre banco que eu tinha antes dos primeiros assaltos não existe mais. Você sempre está mais cuidadoso, sempre imaginando que pode acontecer de novo. E2.

As primeiras noites foram ruins, te voltava aquilo na cabeça, que podia não estar mais ali, podia não mais ver teu filho. Ficava meio... passava um filme de volta, com tudo que tinha acontecido. Depois, com o tempo, fui esquecendo, vai meio apagando aquela... Mas até hoje tu pensa, dá aquela refletida, de vez em quando, podia ter sido diferente, vai saber como poderia ter sido. E8.

Quando eu escuto algum estouro, alguma coisa, algum barulho forte, eu já fico atento. [...] Eu já fico atento e não sei explicar, mas me dá uma coisa diferente sabe, tipo um medo né, na hora assim. E4.

Claro, a reação dela foi de tentar amenizar né, tentar acalmar né, mas é uma coisa que eu só consegui a base de um psicólogo. Na verdade, eu acho que era a única solução.

Porque eu acho que só tu fala e não ter esse acompanhamento, isso aí não ia... Isso depende de cada pessoa, mas eu, na minha pessoa, eu precisei. Mas assim, deram apoio. Na verdade, eles só não deram apoio psicológico né, como outros bancos já fizeram né, a gente teve que buscar. E6.

Ademais, o psiquismo precisa dar conta das marcas da experiência traumática, cujas características já foram descritas aqui. A angústia sinal, ao mesmo tempo em que tenta agir como uma defesa, um estado de alerta, também consome energia psíquica e custa ao psiquismo. Esta sobrecarga do aparelho psíquico é uma das marcas que o assalto deixa.

O aparelho psíquico tenta encontrar vias de descarga do excesso que o invade durante a situação traumática. Percebi, durante as entrevistas, que uma forma de **descarga** encontrada pelo psiquismo dos sujeitos entrevistados é o sonho:

[...] daí eu passei a noite sonhando com eles. **Entrevistadora:** Que tipo de coisas tu sonhava?”. **Entrevistada:** “Tipo, parecia aquela situação, mas não comigo, com outras pessoas”. “...ou outras coisas ruins, sem ser assalto sabe, coisas ruins”. ...eu sonhava muito. E7.

Até de relembrar a situação de... parece que tu está revivendo a situação de novo e é contigo novamente. Isso passa pela cabeça, passa. De ter pesadelos. Daí a gente se acorda e quer dizer, não está acontecendo nada, estou aqui na minha casa, eu estou dormindo, estou né... Só que daí eu fico, o sono não vem logo né, daí tu fica mais pensando no assunto né, te dá um nervoso né. Tanto é que te digo, hoje nós estamos conversando de novo, a minha cabeça vai... E6.

O E9 também falou sobre sonhar, como já mencionado, ele sonhava que tudo se passava diferente, que era herói e conseguia fazer algo. Vemos nas entrevistas dois tipos de sonho, aquele que se confunde com a lembrança do ocorrido, um sonho de angústia, e o sonho em que o sujeito, via trabalho do sonho, consegue viver ativamente aquilo que sofreu passivamente.

Sabemos, desde Freud (1900/1976), que os sonhos são realizações de desejos, como aquele sonhado pelo E9. Contudo, Freud (1920/1976) ainda propõe que alguns sonhos, como os sonhos que insistem em repetir cenas da realidade traumática, são tentativas de elaborar o excesso que toma conta do psiquismo. As falas das entrevistadas E7 e E6 demonstram esse fato, referem sonhos carregados de angústia, os quais foram provocados pela situação real que elas viveram. Em casos assim, percebe-se que o sujeito não estava preparado para essa realidade, a qual requer um esforço de simbolização que naquele momento pode estar além de suas capacidades.

Esses sonhos auxiliam a comprovar a marca de tensão psíquica que esses sujeitos carregam. Ademais, além desse novo estado de tensão que passa a fazer parte da relação do sujeito com seu trabalho, ele também começa a questionar sobre sua permanência naquele segmento. O episódio pode constituir para alguns um ponto de inflexão na relação com sua carreira. Os relatos permitem identificar que ocorre um questionamento, colocando na balança os riscos que correm e a necessidade/desejo do trabalho:

Eu pensei, eu pensei muito na minha filha, na minha própria segurança pessoal, se tivesse condições de ter saído do banco, eu teria saído. Mas, claro, hoje mercado, estabilidade, é tudo complicado, também não é assim né. Mas, realmente, se eu tivesse condições, naquele momento, eu teria saído. Assim oh, eu fiquei um pouco revoltado pela questão do banco também. E2.

Quando eu penso em seguir essa carreira, eu sempre penso nisso né, mas daí é... Tu vai passar medo ali, na hora, no primeiro mês, depois passa, que nem agora. Eu sei que vai acontecer de novo, mas fazer o quê. E4.

Daí ele voltou pra casa, chegou em casa e não queria mais voltar. E eu falei: “meu filho, não é no primeiro tropeço da vida”, porque eu tinha que dar um suporte pra... porque foi difícil. Mas assim oh, eu acho que tinha que dizer: “meu filho, não é por causa disso que agora tu vai abandonar teu estágio”. Tanto é que ele está até hoje estagiando, eu disse: “amanhã, você vai voltar pro trabalho”. Aí, durante a noite, ele não dormiu, a gente passou meio que a noite acordados, porque ele não... era tudo muito recente, ele tava muito assustado devido a gente viver numa cidade tranquila. Ele nunca tinha visto isso. No outro dia, ele veio para o trabalho, quando era umas nove horas, até eu estive lá pra dar um suporte, veio uma psicóloga. Aí uns dias ele teve que tomar medicação pra dormir, porque ele não conseguia dormir. Por uns quinze dias, ele não dormia, daí ele começou a tomar essa medicação, aí veio uma psicóloga através do Banrisul. Aí ele teve todo um contato com a psicóloga, ele tomou a medicação. Hoje, ele tá bem tranquilo, Assim, ele sempre, claro, quando escuta, vê na televisão alguma coisa, algo assim de... ele nem gosta muito de ver isso e ele sabe que na vida a gente está sujeito a tudo. Vamos que esses homens voltam? A gente não tá livre. Mas, ele tem noção assim de que se voltar, ele tem que fazer tudo que mandarem. E3.

Cláudia, na verdade, a gente não tem muito o que escolher né. Mas assim, no momento aquele, tu não pensa duas vezes, quer desistir né. Porque assim, foi uma, foi duas, pode vir a terceira que ninguém tá livre. E6.

Em casa, às vezes tu já não fica, nos primeiros dias, você volta pra casa e aqui é difícil você ficar dentro de casa, tudo fechado. Tu deixa as portas abertas, você sabe que é tranquilo. Daí nos dias seguintes que acontece, tu já começa a fechar as portas, tu não sabe se vão vir, de repente te pegam de refém de novo dentro da tua casa. Até eles conseguirem mais segurança, fica bem preocupado até você apagar tudo da memória e isso aí vai longe. E8.

O que é mais perigoso, trabalhar em Porto Alegre, numa loja no centro ali né, que vende celulares que é assaltado e, de vez em quando, os caras entram armados e saem e ninguém vê nada. Eles assaltam correios, assaltam lotérica. Você tá no trem, você é assaltado, você tá na rua é assaltado. Daí pois é, são muitas variáveis, é difícil dizer. Você me pergunta assim: “Tá mas e você fica então né.” Porque eu fico? Eu fico porque eu gosto, gosto do serviço que eu faço. Eu me sinto motivado pelo que faço. Se eu gosto do que faço, fazer aqui ou em outro lugar, e a gente sabe que isso é pontual né? É uma situação local, uma conjuntura local. Agências próximas, falta de policiamento, é a situação econômica atual, é próximo de um centro que tem bandidos né, que acontece muito né. A questão de Caxias, que é uma região em torno de Caxias,

que sofre muito com isso, não sei porque, mas é. Ali em Novo Hamburgo é um local muito complicado né. E você pensa assim: “Pois é, mas e eu saio daqui?” E você pode morrer num acidente na rua, quer dizer. E tem outras coisas que é, espiritualmente acreditando, no que você acredita? Eu acredito que cada um tem uma hora de morrer, então não importa se eu tô aqui ou em outro lugar. Então, eu vou continuar, não é por isso que eu vou sair do banco. Não é por isso, isso não me faria sair do banco, de forma alguma. Até porque o banco ele faz o que é possível né, mas não tem como ser diferente né. Não tem como eu dizer assim: “Ah mas vamos botar uma parte blindada dessa lá na frente”, se o cara chega ali com um refém segurando pelo pescoço te dizendo “tu abre” eu não vou dizer “não vou abrir”, ele vai mata o cara ali fora, e daí. E1.

Entretanto, a escassez de oportunidades na região, o concurso público e a decorrente estabilidade que ele proporciona são elementos que contribuem para a permanência no ramo. A pessoa sente que lhe faltam opções, a tal ponto que é possível questionar-se se a permanência na mesma carreira/emprego é uma escolha. Nesse cenário, o sujeito passa a recorrer a diferentes estratégias para suportar a nova realidade.

Você tem que analisar as coisas friamente e racionalmente. Eles vieram assaltar o banco e pegaram o gerente da agência, eles não pegaram o Edson. Então, quer dizer, em casa, eu estou tranquilo. Vou me deitar em casa e vou dormir tranquilo. Esse é o meu modo de ser, cada um é cada um. E questão de estresse, a gente tem mais estresse com trabalho do dia a dia e, às vezes, com clientes do que com um assalto desses. Porque também o que você tem de estresse, você tem que descarregar em alguma coisa. Eu descarrego no esporte no caso. E1.

Nessa fala, o E1 compara o “estresse” do dia a dia, com o que viveu durante o assalto, considerando que o primeiro é maior. Para ele, o esporte, as atividades físicas são formas de “descarregar” as tensões. Percebo, em falas como essa do E1, o uso de racionalização. Este é um mecanismo de defesa que usa argumentos pautados na realidade, portanto, contém verdade, para proteger-se do sofrimento.

Contudo, o uso de diferentes mecanismos de defesa não líquida o sofrimento. Assim como foi possível identificar modos de se proteger, também percebi que as defesas fracassam. Ilustro essa afirmação com um ato falho³³ cometido pelo mesmo sujeito E1, na sequência do trecho acima citado, ele diz: “É que nem eu digo, eles não vieram atrás do gerente, desculpe, atrás do E1 (diz seu nome), vieram atrás do gerente”. A estratégia defensiva aqui usada seria

³³ Segundo Laplanche e Pontalis (1994), no ato falho, o sujeito substitui, a despeito de si mesmo, o que desejava dizer/fazer por algo imprevisto. Foi Freud quem atribuiu significação aos atos falhos, vinculando-os a motivos inconscientes.

separar o sujeito do trabalhador, como se a experiência pudesse ficar restrita ao local de trabalho e ao cargo que exerce, e isso estivesse dissociado de quem ele é. Dessa forma, em algum lugar, pode sentir-se mais livre e protegido.

Tal ato falho é prova viva de que o sujeito é único, como afirma Dejours (2004), o trabalho consolida a identidade. Aquilo que homem é, age na sua forma de trabalhar, assim como o que o trabalho lhe exige passa a agir na sua forma de ser e viver.

Outra estratégia individual que percebi foi buscar informações sobre os assaltantes e o andamento do caso:

Só para complementar, parece que três morreram num assalto em Caxias, os do primeiro assalto. O pessoal que assaltou aqui foi assaltar uma farmácia, só que os policiais de Caxias parece que mataram três. É extraoficial essa informação, não tenho muita certeza. [...] Muitos boatos e coisas, então. Eu acabei quase virando investigador. A gente queria ajudar a descobrir quem eram os caras. E2.

Assim como o E2, outros trabalhadores referiram que leem e se informam sobre os tipos de assalto, como agem os assaltantes, acompanham a evolução das investigações sobre o assalto que sofreram e sobre outros semelhantes. A pulsão de saber (FREUD, 1905/1976; CEZAR, 2007) é um conceito que contribui para a compreensão desse desejo que acompanha o homem desde sua infância. É uma maneira de apreender o mundo, os diferentes fatos da realidade. Constitui-se numa forma de resolver aquilo que para o sujeito compõe um enigma. É uma forma de trabalho interno na busca de dar sentido a algo, inclusive através do uso de fantasias, criando teorias próprias, as quais permitem um processo de simbolização.

Freud (1914/1976) afirmou que, para não adoecer, o homem precisa ser capaz de amar. Não falava do amor romântico apenas, mas da necessidade que todos têm de investir sua libido, de se ligar a outras pessoas, a outros interesses que não apenas seus próprios desejos. Em psicanálise, dizemos que o ser humano precisa investir seus afetos em objetos externos. O êxito em consumir essa capacidade/necessidade humana é fundamental para a saúde mental. Nesse sentido, o investimento no trabalho fortalece a saúde mental. Contudo, aqui pretendo usar essa condição primordial para o estabelecimento da saúde psíquica a fim de dar lugar à família dos entrevistados.

Não é interesse detalhar as relações familiares como uma categoria de análise, porém, ao defender que o trabalhador se entrega inteiro para o trabalho, estas são parte integrante desse

todo que o constitui enquanto sujeito. Dessa forma, a família é um dos fatores que, desde as entrevistas de reconhecimento do campo, figurou como importante.

Afora isso, durante as entrevistas, encontrei familiares dos entrevistados: filhos, mães, e todos acharam uma maneira de se fazer ouvir. Dessa maneira, a família esteve presente nas entrevistas tanto pela fala dos trabalhadores, quanto pela fala dos próprios entrevistados.

Quanto aos entrevistados, trago alguns fragmentos:

Olha Cláudia, na verdade, assim, no momento que aconteceu aquilo, a minha visão estava voltada ao meu filho. Quando a gente tem um filho, a primeira coisa, quando alguma coisa acontece, a gente já pensa no filho né. E6.

Quando a gente estava em cima da caminhonete, eu enxergava a mãe. A mãe tava ali olhando. Daí nossa, te corta o coração né, você não sabe, passa um filme. E8.

Ela (mãe) também no começo ali ficou meio assim de eu ter que trabalhar lá, mas tem que trabalhar né. Então, só disse pra ter cuidado pra não acontecer de se machucar. E9.

Principalmente, num primeiro momento, assim. A gente pensa primeiro na família né, no filho, na filha, principalmente né. Caso houvesse a possibilidade de acontecer algo pior né, sempre há né?! É um momento que ninguém sabe o que vai acontecer. E2.

Os entrevistados demonstraram uma aflição, acerca de como os familiares ficariam, caso algo lhes acontecesse. O sofrimento que causariam às famílias lhes preocupam tanto quanto os riscos à própria integridade. Sentem-se responsáveis, de um lado, pelo sofrimento que causam, de outro, em se manterem nos empregos pela própria manutenção financeira da família. Tal fato foi destacado por Oltramari (2010) ao afirmar que mesmo frente ao sofrimento alguns trabalhadores são responsáveis pelo sustento financeiro da família e decidem se manter na carreira, o que também é esperado pelos familiares.

A Prefeita do município é mãe de um dos trabalhadores entrevistados, fato que eu desconhecia. Durante a nossa conversa, ficou visível que a “mãe” se sobressaía a “prefeita”. De forma que fui para encontrar com a prefeita, mas encontrei uma mãe:

Claudia, enquanto tu não tem um familiar, um filho lá no meio, é só mais um assalto. Agora, no momento que você tem alguém da tua família, que você sabe que está no meio de um fogo cruzado, é difícil. Para uma mãe, assim, eu peço a Deus que nenhuma mãe passe pelo que eu passei nesse dia. Eu acho que não é justo nenhum ser humano

passar a tortura, é uma tortura, mas é a pior tortura quando uma mãe... (chora) E eu acredito que não só eu, mas qualquer mãe que souber que o filho dela, de dezenove anos, independente da idade, está no meio de um assalto, está servindo de escudo humano, está em cima de uma caminhonete, com uma arma na cabeça. É muito triste, é muito triste. E3. Mãe do E4.

Também, encontrei a mãe do E9, ela estava com ele na sala de casa, quando cheguei para a entrevista. A primeira coisa que ele me disse foi: “Essa ali (aponta para a mãe) foi a que mais sofreu”. No final da entrevista, ela volta à sala e num determinado momento me diz: “Cada vez que ele vai trabalhar, eu peço proteção a Deus” (mãe do E9).

A fala das mães transmite preocupação e impotência, sentimentos compartilhados por todos quando o tema é a violência urbana. Contudo, existem os laços familiares que ampliam o sofrimento dado a intensidade afetiva que os liga. Facilmente percebemos o desejo de proteger e o medo de perder o familiar que está exposto ao assalto. Identifico que o susto, o medo e a angústia também são sentidos pelos familiares. Uma vivência cujas marcas se espalham, capturando a muitos.

A entrevista com o E8 foi feita no seu local de trabalho. Seus pais moram ao lado. Naquele dia, seu filho estava na casa dos avós e apareceu durante a entrevista. Um menino de quatro anos, se aproximou de nós com sua bicicleta e perguntou: “É sobre o assalto no banco?”. O pai responde que sim e sugere que ele volte para a casa dos avós. O menino me olha, eu me apresento e ele me diz: “Quebrou o vidro do banco e pegaram uma coisa rosa e taparam tudo”. O pai continua a me falar sobre o assalto na presença do filho, assim percebo que esse assunto circula nas rodas de conversa. A criança passa a se interessar na nossa conversa, então decidi interromper o pai a fim de preservá-la de escutar novamente sobre o que houve. Porém, antes de ir embora, o menino perguntou: “pai, e eles foram presos para a cadeia?”.

A posteriori, refletindo sobre minha ação de retirar a criança da nossa conversa, compreendi de outra forma a preocupação dos entrevistados em preservar os familiares. Há nesse gesto, também, um desejo – meu e de todos – de que pudesse haver algum tipo de proteção, para que um episódio assim não se repetisse uma terceira vez. O desejo de proteger ao outro é um desejo de reparação da própria insegurança.

Considero ainda um outro aspecto que fez a família ganhar lugar nas entrevistas. Ele diz da necessidade humana de amar, de vincular-se afetivamente. No campo das Relações de Trabalho é preciso que haja espaço para a circulação afetiva, porque antes de tudo somos humanos, e esse reconhecimento é primordial para que a saúde mental tenha lugar no mundo do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema da violência urbana no trabalho não foi exatamente uma escolha. Foi uma realidade que se derramou diante dos meus olhos, em notícias cotidianas, cuja frequência chamou minha atenção. A presença desses episódios acompanhou todo o tempo da construção dessa dissertação. Desde o nascimento da ideia - vendo neste campo um problema de pesquisa atual e pertinente -, até os tempos de finalização, como a notícia recente, do dia 02 de maio de 2018, sobre o assalto simultâneo a agências bancárias e lotérica na cidade de Ibiraiaras³⁴.

No início, o impacto era com a violência em si, logo percebi que a vítima era alguém que estava no exercício de sua profissão. Meus olhos e ouvidos se voltaram para o trabalhador em cena. Desse cenário brotaram indagações. Perguntava-me quais seriam os desdobramentos dessa violência na relação do sujeito com seu trabalho. Tais enigmas foram ganhando forma e adquiriram contorno de um objeto de pesquisa. Constituíram objetivos de estudo: conhecer como o trabalhador vivenciava um episódio desse tipo; como ele percebia a atuação da organização, das entidades de classe e do Estado diante dessa realidade; e o que era possível compreender sobre a saúde mental do trabalhador após uma vivência como essa.

A violência é uma realidade que aflige a sociedade nos mais diversos lugares, desde as ruas até o interior dos lares, passando pelo ambiente de trabalho. Todos esses espaços sofrem com diferentes tipos de violência. Estudar esse tema levou-me por campos teóricos distintos, contudo complementares para o objeto aqui analisado. A Sociologia permitiu entender a violência, especialmente a violência urbana, como efeito de uma sociedade desigual, que tem na impunidade um de seus sustentáculos. Os estudos da Administração contribuíram na compreensão das diversificadas formas que a violência pode adquirir no mundo do trabalho. A Psicanálise aportou conhecimentos que ajudam a conceber a violência enquanto ato humano.

³⁴ No dia 02 de maio de 2018, as agências do Banco do Brasil e do Banrisul, assim como uma lotérica no município de Ibiraiaras, na região norte do RS foram assaltadas simultaneamente. Funcionários e clientes formaram um cordão humano para proteger os assaltantes que também levaram reféns na fuga. Fonte: GAÚCHA ZH. *Quadrilha assalta bancos e obriga reféns a formarem cordão humano em Ibiraiaras*. **Gaúcha ZH**, 02 de maio 2018. Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/seguranca/noticia/2018/05/quadrilha-assalta-bancos-e-obriga-refens-a-formarem-cordao-humano-em-ibiraiaras-cjgpf7tuf051a01qohjaqgrmt.html>>. Acesso em: 02 maio 2018.
CORREIO DO POVO. *Quadrilha usa cordão humano para assaltar banco em Ibiraiaras*. *Correio do Povo*, 02 de maio de 2018. Disponível em: <<http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/Policia/2018/05/649240/Quadrilha-usa-cordao-humano-para-assaltar-banco-em-Ibiraiaras->>. Acesso em: 02 maio 2018.
GLOBO.COM. *Duas agências bancárias e lotéricas são assaltadas em sequência em Ibiraiaras*. **G1**, 02 de maio de 2018. Disponível em: <<https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/duas-agencias-bancarias-sao-assaltadas-em-sequencia-em-ibiraiaras.ghtml>>. Acesso em: 02 maio 2018.

Essa etapa teórica da pesquisa demonstrou que a violência está dentro e fora do trabalho. Nos casos de violência urbana, aquela de fora migra para dentro do espaço laboral. No momento em que a violência de fora ocorre durante e no trabalho, acredito que passa a interferir nas formas de Relações de Trabalho, assim como o modo que é abordada nas organizações é fruto do padrão das RT vigentes.

Nesse contexto, abordando o enfraquecimento das instâncias reguladoras da relação entre empregador e trabalhador, procurei demonstrar que, na atualidade, as RT estão cada vez mais sujeitas à precarização e à desregulamentação. De tal modo que o sujeito se sente desamparado, logo tende a banalizar o próprio sofrimento, como forma de defender-se e proteger-se dessa condição de desamparo.

Sobre este aspecto, no caso estudo, para diminuir tal condição, os sujeitos entrevistados se valem de argumentos como a frequência com que tantos outros são atingidos pela mesma realidade da violência urbana. Sustentados através da premissa de que se está à mercê disso em qualquer lugar, por vezes, tentam desvincular a relação que existe entre o assalto sofrido e o local de trabalho, onde exercem sua profissão. Como um pêndulo ora em contato com profundo sofrimento, ora em contato com as defesas e racionalizações.

Percorrendo seus registros do sofrimento, os entrevistados revelam que o ocorrido naquele dia “parece coisa de cinema”, nos ajudando a compreender o o assombro vivido. Um dia “tenebroso” que deixou marcas.

Com relação a essas marcas, a análise das entrevistas permitiu identificar que, ao sofrer um assalto, com reféns, cordão humano e outros atos violentos, a reação psíquica pode ser desdobrada em três tempos. O primeiro tempo é o do susto, pego de surpresa, o sujeito é invadido de angústia. Essa é a angústia automática, a qual aporta ao psiquismo um excesso de excitação, significativamente maior do que ele habitualmente dá conta. O estado de despreparo em que o trabalhador se encontra é intensificado pelo fato de estar em seu ambiente de trabalho, e o exercício de suas atividades condensam sua energia e atenção, tornando-o, nesses casos, especialmente, despreparado para esse enfrentamento. Mesmo no caso do vigilante entrevistado, cuja natureza do trabalho está vinculada a possível ocorrência de um fato violento, o susto esteve presente como os demais entrevistados. Afinal, ainda que sua função seja a de proteger o local, antes disso é humano e nessa qualidade é suscetível aos mesmos sentimentos dos demais.

O segundo tempo é o tempo do medo. Há o medo que o trabalhador sente enquanto o assalto está acontecendo, o medo de ser machucado ou de que alguém se machuque, o medo de morrer ou de que outro morra. Todos os entrevistados referiram esse medo, seja de forma direta,

ou sob a insinuação de que “nunca se sabe o que pode acontecer”. Quando o assalto termina, o medo segue, pois pode ocorrer novamente.

Esse medo se converte, no terceiro tempo, no tempo da angústia sinal. O trabalhador, marcado pela experiência psíquica do susto e do medo, passa a um estado frequente de sobressalto, os barulhos (remetendo aos tiros) fazem com que estejam sempre alerta. Qualquer barulho, “qualquer coisinha”, como eles disseram, é motivo para levantar a cabeça e dirigir o olhar para a rua e a porta do estabelecimento. A rotina passa a ter essa nova marca, da qual não há como fugir. Assim, são todos os dias, em alerta, já que sentem como certeza que um novo episódio ocorrerá.

Percebi que a posição subjetiva resultante é a de não ter como escapar. Metaforizadas em expressões como “a gente fica de mãos amarradas”, uma imagem que simboliza a impotência e a fragilidade diante da violência. A percepção do trabalhador é de que nem a empresa, nem o poder público podem resguardá-lo.

Os trabalhadores entrevistados atuam em empresas de porte diferentes. As maiores são mais organizadas em relação aos procedimentos a serem adotados nesses casos, logo possuem melhores condições de apoio como encaminhamento para atendimento psicológico e transferência para outra unidade. Por outro lado, também possuem procedimentos, como o de responder a um processo disciplinar interno, prestando conta sobre a contingência da abertura do cofre. Mecanismos que revelam o fato de ter havido suporte de profissional da saúde mental, possibilidade de transferência, não significam que há espaço de acolhimento do sofrimento decorrente da experiência traumática.

Acredito que faltam espaços de discussão e reflexão sobre os efeitos dos atos de violência urbana gerados ao trabalhador. Nesse sentido, esta dissertação é também um desejo de produzir conhecimento para ser usado nos espaços de trabalho. Durante a entrevista com a Prefeita, ela agradeceu pela escolha do município, dizendo que este assunto precisa ser debatido com todos, inclusive com a população. Compreendo que, enquanto gestora do município, sabe das parcas possibilidades de promover maiores condições de segurança, sendo assim cada um precisa ser informado sobre isso e encontrar formas de enfrentar essa realidade.

Todavia, as empresas e o poder público não poderiam se furtar de suas obrigações e do que lhes cabe. As entrevistas demonstraram o descrédito dos trabalhadores e da gestora do município em relação a efetividade de providências que coíbam novas ações de assalto às instituições financeiras da cidade. As poucas iniciativas tomadas pela comunidade local não atenuam o sentimento de abandono por parte do Estado. Em relação as empresas, nas quais atuam os entrevistados, não foi possível perceber ações de orientação para enfrentar esses

episódios. Como já explicitarei, algumas oferecem auxílio posteriormente ao ocorrido, outras não fazem nada. Resultando à sensação de risco eminente.

Há também as consequências na vida para além do espaço de trabalho. A família vive junto a insegurança, a qual passa a fazer parte da rotina profissional. As entrevistas tiveram a participação de alguns familiares. Fato não intencional, mas acabou por revelar que esse assunto passa a ser “assunto de família”, nas palavras de um entrevistado, quando dizia que este tema passa a ocupar a atenção de todos em casa.

Estudos futuros podem ampliar os impactos que a violência urbana tem para os familiares dos trabalhadores, na perspectiva dos próprios familiares, pois este não era um dos objetivos da dissertação. Porém, a presença dos familiares permite identificar que, além de terem um sofrimento próprio, tal sofrimento também é fonte de preocupação para os trabalhadores, pois sabem da apreensão que causam aos seus familiares.

Afora esse elemento, as questões relativas à carreira podem ser retomadas em estudos posteriores, desde a perspectiva dos estudos da área. As entrevistas revelaram que, para alguns, há um forte desejo de mudança de carreira, o qual conflita com a necessidade do trabalho e a falta de opção. Na presente pesquisa, se acresce o fato de que o município é pequeno, sem indústrias e os trabalhadores entrevistados, enquanto funcionários de instituições financeiras, da prefeitura e atuando em negócio da própria família, possuem um emprego de status e em instituições de prestígio social.

Estudos posteriores também podem se ocupar de uma tipologia da violência, abrangendo a violência de fora e de dentro do trabalho, bem como aquela que sendo externa migra para dentro dele, como a violência urbana. Ampliando e reforçando as discussões que consolidem esse tema como parte do escopo das questões relativas ao mundo atual do trabalho.

A tensão psíquica é compartilhada entre colegas, familiares e, no caso de uma cidade pequena, com toda a comunidade. Chamou-me atenção que, frente ao risco que todos corriam, houve várias falas, as quais transmitiam uma preocupação que ultrapassava a da própria integridade. O temor em relação a algo pior acontecer a todos, não saber a direção dos tiros, a dúvida sobre alguém estar ferido. Quando um dos bandidos chamou mais alguém para levar como refém, duas pessoas referiram na entrevista que pensaram em ir para algo pior não acontecer. Entretanto, ao mesmo tempo, percebi laços frágeis, desconfiança em relação à veracidade do sofrimento dos colegas que necessitaram se afastar ou solicitaram transferência. Considero que os laços fraternos possuem força para diminuir a sensação de desamparo. Logo, esse pode ser um dos caminhos de enfrentamento que as organizações e os sujeitos podem encontrar.

Com esta dissertação pretendo que se amplie as possibilidades de compreensão das consequências para o trabalhador que sofre um episódio de violência urbana. Frente às experiências do susto, do medo e da angústia, este se sente desamparado, podendo, então, reunir todas as características necessárias para constituir-se como traumático para o sujeito. Assim, a compreensão do trauma no espaço de trabalho pode derivar em auxílio e instrumentalizar gestores, profissionais de recursos humanos e da saúde para acolher e conduzir com maior discernimento os encaminhamentos necessários nessas situações.

O não reconhecimento dessa sobrecarga psíquica como fator de risco para a saúde mental do trabalhador e que se soma as demais exigências da atual organização do trabalho - deixando o sujeito desamparado - constitui uma forma de precarização das Relações de Trabalho.

Considero que, entre as possibilidades e as limitações, este estudo atinge seus objetivos, bem como contribui para a ampliação do diálogo entre a Psicanálise e a Administração, uma vez que a saúde do trabalhador importa a ambas. Além disso, os aportes das duas são fundamentais para a ampliação das redes de atenção à saúde mental do trabalhador.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, Sérgio. Exclusão socioeconômica e violência urbana. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 4, n. 8, p. 84-135, jul./dez. 2002a. Disponível em: <http://www.esedh.pr.gov.br/arquivos/File/EXCLUSAO_SOCIOECONOMICA_E_VIOLENCIA_URBANA.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2017.

_____. Crime e violência na sociedade brasileira contemporânea. **Jornal de Psicologia-PSI**, n. 5, abril/junho, p. 7-8, 2002b.

_____. Crise no sistema de justiça criminal. **Revista Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 54, n. 1, jun./set. 2002c.

_____; DIAS, Camila. Monopólio Estatal da Violência. In: LIMA, Renato Sérgio de; RATTON, José Luiz; AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de (Orgs.). **Crime, polícia e justiça no Brasil**. São Paulo: Contexto 2014.

ALCADIPANI, Rafael da Silveira; MEDEIROS, Cintia Rodrigues de Oliveira. Viver e morrer pelo trabalho: uma análise da banalidade do mal em crimes corporativos. **Organizações e Sociedade**, v. 21, n. 69, 2014.

ALVES, Camila Renata da Silva; PINTO DE PAULA, Patrícia. Violência no trabalho: possíveis relações entre assaltos e TEPT em rodoviários de uma empresa de transporte coletivo. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 12, n. 1, p. 35-46, 2009.

ANTUNES, Ricardo; PRAUN, Luci. A sociedade dos adoecimentos no trabalho. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.

_____. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez; Campinas: Editora da Unicamp, 1995.

ARENDT, Hannah. **Eichmann em Jerusalém**: um relato sobre a banalidade do mal. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

BARBOSA, Allan C. Q. Relações de trabalho e recursos humanos em busca de identidade. **RAE**, Minas Gerais, v. 45, Edição Especial, 2005.

BARBOSA, Maria Nadeje Pereira; KUPERMANN, Daniel. Quem testemunha pelas testemunhas? Traumatismo e sublimação em Primo Levi. **Psicologia USP**, v. 27, n. 1, p. 31-40, 2016.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BAUER, Márcio André Leal; FANTINEL, Letícia Dias. “Em Nome do Pai”: as Relações de Trabalho e Aprendizagem em um Banco. In: FERRAZ, D. L.; OLTRAMARI, A. P.; PONCHIROLLI, O. (Orgs.). **Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

BAUMAN, Z. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

_____. **Globalização: consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.

BIRMAN, J. **Arquivos do Mal-Estar e da Resistência**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.

BLEICHMAR, Silvia. **La construcción del sujeto ético**. Buenos Aires: Paidós, 2011.

_____. **Violência social, violência escolar: de la puesta de limites a la construcción de legalidades**. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico, 2010.

_____. **Psicoanálisis extramuros: puesta a prueba frente a lo traumático**. Buenos Aires: Editorial Entreideas, 2010.

CARDINALLI, Ida Elizabeth. **Transtornos de Estresse pós-traumático: um estudo fenomenológico-existencialista da violência urbana**. 2011. 145f. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011.

Disponível em:

<<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/15033/1/Ida%20Elizabeth%20Cardinalli.pdf>>.

Acesso em: 22 mar. 2018.

CARDOSO, Adalberto. Sindicatos no Brasil: passado, presente e futuro. In: CATTANI, Antônio D. (org.). **Trabalho: horizonte 2021**. Porto Alegre: Escritos Editora, 2014.

CARVALHO NETO, Antônio. Relações de trabalho e gestão de pessoas: entre o macro e o micro? Provocações epistemológicas. **REGE**, São Paulo, v. 19, n. 2, 2012.

CATTANI, Antonio David; ARAÚJO, Silvia Maria de. Verbete: Sindicalismo Contemporâneo. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2006.

CERVANTES, Grazielle Vidoto; SCHUELTER-TREVISOL, Fabiana; JORNADA, Luciano Kurtz. Transtorno de estresse pós-traumático em vítimas de violência. **Rev Bras Clin Med.**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 145-149, abr./jun. 2013.

CEZAR, Luciana Oltramari. As novas formas de concepção e a produção de subjetividade: a propósito de um caso clínico. **Revista Brasileira de Psicanálise**, v. 41, n. 2, 2007.

CONCOLATTO, Claudia P.; OLTRAMARI, Andrea P.; RODRIGUES, Tatiana G. Mudanças nas relações de trabalho e o papel simbólico do trabalho na atualidade. **Farol – Revista de Estudos Organizacionais e Sociedade**, n. 9, v. 4, jun. 2017.

_____. Mudanças nas Relações de Trabalho e o papel simbólico do trabalho na atualidade. **EnGPR - V Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**, Salvador, nov. 2015.

CONCOLATTO, Claudia; OLTRAMARI, Andrea P.; SANTOS FILHO, Francisco Carlos. Relações de Trabalho e Psicanálise: um diálogo em aproximação. **IV Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais**, Porto Alegre, out./2016. Disponível em:

<<https://anaiscbeo.emnuvens.com.br/cbeo/article/viewFile/103/95>>. Acesso em: 04 maio 2017.

COREDE. **Dados sobre o COREDE Produção**. 2017. Disponível em: <<http://coredeproducao.upf.br/o-corede/municipios-do-corede-producao/>>. Acesso em: 05 maio 2017.

DEJOURS, Christophe. **El sufrimiento em el trabajo**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Topía Editorial, 2015.

_____. Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. IN: DEJOURS, Christophe ABDOUCHELI, Elisabeth; CHRISTIAN, Jayet. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

_____. Avant-propos para a edição brasileira. In: LANCMAN, Selma; SZNELWAR, Laerte. **Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, Brasília: Paralelo 15, 2004.

_____. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

DUNLOP, John T. **Industrial Relations Systems**. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press classic, 1993 [1958].

FARIA, José Enrique de; MENEGUETTI, Francis Kanashiro. A instituição da violência nas relações de trabalho. **Enanpd**, 2002. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpd2002-grt-453.pdf>>. Acesso em: 09 maio 2017.

FERRARI DE MEDEIROS, Graziela et al. Sequestros de bancários e seus impactos psicossociais e na saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 42-53, 2017.

FERRARI DE MEDEIROS, Graziela. **Sequestros de bancários e seus impactos psicossociais e na saúde do trabalhador**. 2015. 117f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2015.

FERRAZ, D. L.; OLTRAMARI, A. P.; PONCHIROLLI, O. Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho: Conceitos e Questionamentos. In: FERRAZ, D. L.; OLTRAMARI, A. P.; PONCHIROLLI, O. (Orgs.). **Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2011.

FIGUEIREDO, L. C.; SANTI, P. L. R. de. **Psicologia: Uma (Nova) Introdução: uma visão histórica da psicologia como ciência**. São Paulo: EDUC, 2000.

FISCHER, Rosa Maria. Pondo os Pingos nos “is”: sobre as relações do trabalho e políticas de administração de recursos humanos. In: FLEURY, M. T.; FISCHER, R. M. (Coord.). **Processo e relações do trabalho no Brasil**. São Paulo: Atlas, 1987.

FLEURY, Maria Tereza Lema; FISCHER, Rosa Maria (Org.). O simbólico nas relações de trabalho. In: FLEURY, Maria Tereza Lema; FISCHER, Rosa Maria. **Cultura e Poder nas Organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

FLICK, Uwe. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREUD, Sigmund. Por que a guerra? In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. XXII. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1932].

_____. O mal-estar na civilização In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. XXI. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1930].

_____. Inibição, Sintomas e Ansiedade In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. XX. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1926].

GALVÃO, Andréia. Marxismo e relações de Trabalho. **Cadernos CEMARX**, n. 1, 2004.

GAULEJAC, Vincent de. **Gestão como doença social**: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida: Ideias & Letras, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Estudo de caso**. São Paulo: Atlas, 2009.

GODOY, Arilda Schmidt. Estudo de caso Qualitativo. In: GODOI, Christiane Kleinübing; MELO, Rodrigo Bandeira de; SILVA, Anielson Barbosa da (Orgs.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

_____. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, maio/jun. 1995.

GODOI, Christiane Kleinübing; MELO, Rodrigo Bandeira de; SILVA, Anielson Barbosa da (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, 2006.

GULLO, Álvaro de Aquino S. Violência Urbana um problema social. **Tempo Social**: Revista de Sociologia da USP, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 105-119, maio 1998. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/ts/article/view/86719>>. Acesso em: 28 abr. 2017.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. 7. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

HORN, Carlos Henrique; COTANDA, Fernando C.; PICHLER, Walter Arno. John T. Dunlop e os 50 anos do Industrial Relations Systems. Dados. **Revista de Ciências Sociais**, v. 52, n. 4, 2009.

IZUMINO, Wânia Pasinato; NEME, Cristina. Violência Urbana e Graves violações de Direitos Humanos. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 54, n. 1, jun./set. 2002. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?pid=s0009-67252002000100022&script=sci_arttext>. Acesso em: 28 abr. 2017.

KUPERMANN, Daniel. **Estilos do cuidado**: a psicanálise e o traumático. São Paulo: Zagodoni, 2017.

_____. Trauma, sofrimento psíquico e cuidado na psicologia hospitalar. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, jan./jul. 2016.

_____. **Presença sensível cuidado e criação na clínica psicanalítica**. São Paulo: Civilização Brasileira, 2008.

LAPLANCHE, Jean; PONTALIS, J. B. **Vocabulário de Psicanálise**. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

LAPLANCHE, Jean. **A Angústia**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1993.

LIEDKE, Elida Rubini. Verbete: Relações de Trabalho. In: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2006.

LOPES, Andressa Pereira et al. O transtorno de estresse pós-traumático e a violência urbana. **Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde Fits**, Maceió, v. 1, n. 2, p. 21-33, maio 2013. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/fitsbiosauade/article/view/575/362>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

MARTINS, Soraya Rodrigues. **Clínica do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

_____. **A histeria e os DORT's**: expressões do sofrimento psíquico de uma época. 2002. 126f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

_____; CRUZ, Roberto Moraes; BOTOME, Sílvio Paulo. A (in)sustentável banalização do ser. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** [online], vol. 1, n. 1, p. 173-179, 2001.

MEDEIROS, Cintia Rodrigues de Oliveira; ALCADIPANI, Rafael da Silveira. Organizações que matam: uma reflexão a respeito de crimes corporativos. **O&S**, Salvador, v. 24, n. 80, p. 39-52, jan./mar. 2017.

MELO, Elza Machado. Podemos Prevenir a violência? In: MELO, Elza Machado. **Podemos Prevenir a violência**: Teorias e Práticas. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde. 2010.

MENEZES, Lucianne Santa'Anna. **Psicanálise e Saúde do Trabalhador**: Nos rastros da precarização do trabalho. São Paulo: Psi Primavera Editorial, 2012.

MINAYO, M. C. de S. A violência social sob a perspectiva da saúde pública. **Cadernos de Saúde pública**, v. 10, p. 7-18, suplemento 1, 1994. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X1994000500002&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 29 abr. 2017.

_____; SOUZA, Edinilsa. Ramos de. Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva. **História, Ciências, Saúde**, Manguinhos, v. IV, n. 3, p. 513-531, nov. 1997-

fev. 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/hcsm/v4n3/v4n3a06.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

MINISTÉRIO DO TRABALHO/MINISTÉRIO DA SAÚDE. Lista de doenças relacionadas ao trabalho: **Portaria n.º 1.339/GM, de 18 de novembro de 1999**. 2. ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2008.

MOURA-PAULA, M. J.; FERRAZ, D. L. S. Silêncio Organizacional: Introdução e Crítica. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, jul./set. 2015.

NEME, Cristina. Violência e segurança: um olhar sobre a França e o Brasil. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 25, p. 123-137, nov. 2005. Disponível em: <<http://br.123dok.com/document/8ydn27jq-violencia-e-seguranca-um-olhar-sobre-a-franca-e-o-brasil.html>>. Acesso em: 21 abr. 2017.

OLTRAMARI, Andrea Poletto. **Dilemas relativos à carreira no contexto do trabalho imaterial bancário e suas repercussões nas relações familiares**. 2010. 157f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

PAES-MACHADO; Eduardo; VIODRES-INOUE, Silvia. O lado sombrio da estrada vitimização, gestão coercitiva e percepção de medo nos roubos a ônibus interurbanos. **Rev. bras. Ci. Soc. [online]**, v. 30, n. 89, p. 9-30, 2015. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17666/308909-30/2015>>. Acesso em: 10 jun. 2017.

_____; LEVENSTEIN, C. Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, v. 18, n. 5, p. 1215-27, 2002. Disponível em: <DOI:10.1590/S0102-311X2002000500014>. Acesso em: 10 jun. 2017.

PINHEIRO, Paulo Sérgio. Violência, crime e sistemas policiais em países de novas democracias. **Tempo Social: Revista Sociologia USP**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 43-52, maio 1997. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ts/v9n1/v09n1a03.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2017.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, Elisabeth Cavalcante; HELAL, Diogo Henrique. Relações de Trabalho e Práticas: Aproximações Teóricas. In: **IX Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD**, Belo Horizonte, 2016.

SANTOS FILHO, Francisco Carlos dos. **Traumatismo psíquico: realidade dos fatos, realidade psíquica e des(a)tino do sujeito**. 2011. 187 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/handle/handle/14997>>. Acesso em: 07 jan. 2018.

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA RS. **Indicadores Criminais Geral 2017**. Disponível em: <<http://www.ssp.rs.gov.br/upload/arquivos/201801/15160950-indicadores-criminais-por-municipio-2017.xls>>. Acesso em: 24 fevereiro 2018.

SELIGMANN-SILVA, Edith et al. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Rev. bras. Saúde ocup.**, São Paulo, vol. 35, n. 122, p. 187-191, 2010.

SELIGMANN-SILVA, Márcio. Narrar o trauma: a questão dos testemunhos de catástrofes históricas. **Psic. Clin.**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 65-82, 2008.

_____. A história como trauma. In: NESTROVSKI, Arthur; SELIGMANN-SILVA, Márcio (Orgs.) **Catástrofe e representação: ensaios**. São Paulo: Escuta, 2000.

SCHNEIDER; A. M. A.; WERLANG, B. S. G. Assalto no local de trabalho, personalidade e coping: Uma revisão da literatura. **Psicologia Argumento**, v. 31, n. 72, p. 101-111, 2013.

TAVARES DOS SANTOS, José Vicente. Modernidade tardia e violência. In: LIMA, Renato Sérgio de; RATTON, Luiz; AZEVEDO, Rodrigo Ghiringhelli de (Orgs.). **Crime, polícia e justiça no Brasil**. São Paulo: Contexto 2014.

_____. Violências e Dilemas do Controle social nas sociedades da “Modernidade Tardia”. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 3-12, jan./mar. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000100002>. Acesso em: 20 abr. 2017.

_____. Microfísica da Violência, uma questão social mundial. **Ciência e Cultura**, São Paulo, v. 54, n. 1, June/Sept. 2002.

_____. A cidadania dilacerada. **Revista Crítica de Ciências Sociais**, n. 37, p. 131-147, jun. 1993.

TERRAZAS, José Gutiérrez. A violência e sua relação com a homossexualidade: um esclarecimento psicanalítico. In: CARDOSO, Marta Rezende. **Limite**. São Paulo: Escuta, 2004.

TONELLI, Maria José. Felicidade? **GV Executivo**, n. 2, v. 13, jul./dez. 2014.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO, 4ª Região. **Banco de dados**. Disponível em: <<http://www.trt4.jus.br/portal/portal/trt4/info/InfoVaraWindow?action=2>>. Acesso em:

WIEVIORKA, Michel. O novo paradigma da violência. **Tempo Social: Revista Sociologia USP**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 5-41, maio de 1997.

WOOD Jr., T; TONELLI, M. J.; COOKE, B. Para onde vai a gestão de pessoas? **GV Executivo**, v. 11, n. 2, jul./dez. 2012.

_____. Colonização e Neocolonização da Gestão de Recursos Humanos no Brasil (1950-2010). **ERA**, v. 51, n. 3, maio/jun. 2011.

ZALUAR, Alba. Violência e Crime. In: MICELI, S. (org.). **O que ler na ciência social brasileira (1970-1995)**. V. 1: antropologia. São Paulo: Anpocs, 1999. p. 13-107. Disponível em: <<http://www.anpocs.com/index.php/universo/acervo/biblioteca/coletaneas/o-que-ler-na-ciencia-social-brasileira-1970-1995-opcao-b/volume-i-antropologia/631-violencia-e-crime/file>>. Acesso em: 02 maio 2017.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICES

APÊNDICE A – AMOSTRA DE NOTÍCIAS DE EPISÓDIOS DE VIOLÊNCIA URBANA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Fonte	Título	Data	Link
G1.com	Jovem é morto a tiros no aeroporto Salgado Filho em Porto Alegre	19/09/2016	http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2016/09/homem-e-morto-tiros-no-aeroporto-salgado-filho-em-porto-alegre.html
G1.com	Professores são trancados em sala durante assalto a escola no RS	05/08/2016	http://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2016/08/professores-sao-trancados-em-sala-durante-assalto-escola-no-rs.html
Diário Gaúcho	Funcionário e aluna relatam clima de medo em assalto a banco na UPF	05/08/2016	http://m.diariogaucha.com.br/noticias/todas/a7180233
Correio do Povo	Comerciantes e lojistas são alvos de golpes e furtos na área central	17/05/2017	http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/Pol%C3%ADcia/2017/5/617923/Comerciantes-e-lojistas-sao-alvos-de-golpes-e-furtos-na-area-central
Correio do Povo	Porto Alegre registra aumento de homicídios no primeiro trimestre de 2017	04/05/2017	http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/Pol%C3%ADcia/2017/5/616809/Porto-Alegre-registra-aumento-de-homicidios-no-primeiro-trimestre-de-2017
Correio do Povo	Cinco são presos em operação contra assaltos a bancos em Erechim	04/05/2017	http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/Pol%C3%ADcia/2017/5/616808/Cinco-sao-presos-em-operacao-contra-assaltos-a-bancos-em-Erechim
Correio do Povo	Criminosos atacam agência bancária no Vale do Taquari	04/05/2017	http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/Pol%C3%ADcia/2017/5/616788/Criminosos-atacam-agencia-bancaria-no-Vale-do-Taquari
Correio do Povo	RS registra 800 homicídios no primeiro trimestre de 2017	03/05/2017	http://www.correiodopovo.com.br/Noticias/Pol%C3%ADcia/2017/5/616775/RS-registra-800-homicidios-no-primeiro-trimestre-de-2017

Zero Hora	Criminosos fazem reféns e assaltam três bancos em Maximiliano de Almeida	01/02/2017	http://zh.clicrbs.com.br/rs/noticias/policia/noticia/2017/02/criminosos-fazem-refens-e-assaltam-tres-bancos-em-maximiliano-de-almeida-9707087.html
Folha Nobre	RS – Bandidos roubam três bancos em arrastão em Maximiliano de Almeida	01/02/2017	http://folhanobre.com.br/2017/02/01/rs-bandidos-roubam-tres-bancos-em-arrastao-em-maximiliano-de-almeida/43852
Zero Hora	Criminosos assaltam banco e levam prefeito de Ibirapuitã como refém	02/03/2017	http://zh.clicrbs.com.br/rs/noticias/policia/noticia/2017/03/criminosos-assaltam-banco-e-levam-prefeito-de-ibirapuita-como-refem-9738971.html
O Sul	Prefeito de Ibirapuitã é feito refém após assalto à banco	02/03/2017	http://www.osul.com.br/prefeito-de-ibirapuita-e-feito-refem-apos-assalto-a-banco/
Diário da Manhã	Coletivo urbano é assaltado no bairro Integração	04/03/2017	http://www.diariodamanha.com/noticias/ver/25901/Coletivo+urbano+%C3%A9+assaltado+no+bairro+Integra%C3%A7%C3%A3o
Diário da Manhã	Dupla armada rouba Hospital da Cidade: Tesouraria da instituição foi assaltada em horário de grande movimento	21/03/2017	http://www.diariodamanha.com/noticias/ver/26130/Dupla+armada+rouba+Hospital+da+Cidade
Diário da Manhã	Joalheria é assaltada no Centro de Passo Fundo	23/03/2017	http://www.diariodamanha.com/noticias/ver/26171/Joalheria+%C3%A9+assaltada+no+Centro+de+Passo+Fundo
O Nacional	Ônibus coletivo é assaltado na Vila Donaria	30/10/2016	http://www.onacional.com.br/policia/73405/Onibus+coletivo+e+assaltado+na+vila+donaria
O Nacional	Estabelecimento comercial é assaltado no centro de Passo Fundo	29/10/2016	http://www.onacional.com.br/policia/73396/estabelecimento+comercial+e+assaltado+no+centro+de+passo+fundo

O Nacional	Ônibus é alvo de assalto em Passo Fundo	11/03/2017	http://www.onacional.com.br/policia/75768/Onibus+e+alvo+de+assalto+em+passo+fundo
O Nacional	Dupla assalta farmácia com arma de brinquedo	27/02/2017	http://www.onacional.com.br/policia/75552/dupla+assalta+farmacia+com+arma+de+brinquedo

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Estamos realizando um estudo com a finalidade de realizar um levantamento de dados preliminares para a delimitação do problema de pesquisa de uma dissertação de mestrado, sobre as relações de trabalho e a violência urbana no espaço de trabalho. Para tanto, estamos conduzindo entrevistas em profundidade (com aproximadamente uma hora de duração cada) com profissionais de diferentes áreas e atuações, os quais acreditamos terem alguma experiência com o tema. As entrevistas serão gravadas e depois transcritas, sendo, devidamente, arquivadas após o término da pesquisa. Embora esta pesquisa não traga nenhum benefício direto aos participantes, a sua colaboração poderá contribuir para a construção de conhecimento científico nesta área e beneficiar perspectivas de intervenções futuras. O único incômodo previsto é disponibilizar o tempo para a realização das entrevistas. É importante salientar que a sua participação na pesquisa é voluntária; portanto, caso não queira participar, você não precisa assinar este termo. Você também pode interromper a entrevista a qualquer momento, se assim desejar, sem qualquer prejuízo para você. Os resultados globais da pesquisa serão publicados posteriormente em algum periódico científico, porém com o seu anonimato assegurado.

Esta pesquisa preliminar servirá de dados para a dissertação de mestrado da aluna Claudia Piccolotto Concolato, orientada pela Profa. Andrea Poletto Oltramari, da Escola de Administração da UFRGS, com quem podem ser obtidas maiores informações, caso seja do seu interesse (e-mail: andrea.oltramari@ufrgs.br).

Pelo presente Termo de Consentimento, eu, _____ declaro que sou maior de 18 anos, bem como fui informado dos objetivos e da justificativa da presente pesquisa, e estou de acordo em participar da mesma.

Fui igualmente informado:

- a) da liberdade de participar ou não da pesquisa, bem como do meu direito de retirar meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto me traga qualquer prejuízo;
- b) da garantia de receber resposta a qualquer dúvida, acerca dos procedimentos e outros assuntos relacionados com a pesquisa;
- c) da segurança de que não serei identificado e que se manterá o caráter confidencial das informações registradas;

d) que as informações obtidas através das entrevistas serão arquivadas sem identificação pessoal junto ao banco de dados do pesquisador responsável na Universidade Federal do Rio Grande do Sul;

e) que as entrevistas realizadas serão arquivadas sob a guarda do pesquisador responsável por cinco anos e depois destruídas.

Data ___/___/___ Assinatura do participante: _____

Assinatura do pesquisador responsável: _____

APÊNDICE C - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Entrevista semiestruturada com Trabalhador

Apresentação: Tomei contato, através das notícias na televisão, jornais e internet sobre o fato ocorrido aqui no município no dia xx. Estou estudando sobre a violência urbana no trabalho. É o tema da minha dissertação de mestrado. Te sentes à vontade para me contar como foi e como te sentes a esse respeito?

Roteiro:

- Queria saber de ti como foi, o que podes me contar sobre o assalto?
- O que passava pela tua cabeça naquele momento? O que sentias e pensava?
- Como foi voltar ao trabalho?
- Como te sentes hoje a respeito do que viveu naquele dia?
- Como esse episódio marcou tua relação atual com o trabalho que fazes?
- O que tu pensas sobre episódios desse tipo de violência ocorrer no espaço de trabalho?
- Como essa situação foi tratada no teu local de trabalho?
- Como essa situação foi tratada pelos colegas de trabalho?
- Como essa situação foi tratada pela empresa?
- Como essa situação foi tratada pelo teu gestor?
- Como essa situação foi tratada pela polícia?
- Como essa situação foi tratada pelas autoridades?
- Como essa situação foi tratada pela tua família?
- Houve alguma intervenção da justiça neste caso? Algum amparo legal?
- Além do que conversamos, tem algo a mais que tu deseje me dizer?

APÊNDICE D - ROTEIRO DE ENTREVISTA

Entrevista semiestruturada com a Gestora do Município

Apresentação: Tomei contato, através das notícias na televisão, jornais e internet sobre o fato ocorrido aqui no município no dia xx. Estou estudando sobre a violência urbana no trabalho. É o tema da minha dissertação de mestrado. Te sentes à vontade para falar a esse respeito?

Roteiro:

- Podes me relatar o que ocorreu naquele dia?
- Como te sentiu enquanto governante da cidade?
- Como pensas que isso marcou a vida das pessoas no município?
- Como o município agiu após o episódio?
- Já pensou, para ti, de quem é a responsabilidade por tomar providências quando um fato assim ocorre no município?
- Que medidas foram tomadas em relação aqueles que foram vítimas diretas naquele dia?
- Além do que conversamos, tem algo a mais que tu deseje me dizer?