



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE SAÚDE COLETIVA**

LIANE SANTOS PEREIRA PINTO

**“ATÉ TU, CHEFE?”
VITIMIZAÇÃO DE EMPREGADOS DE BANCOS PRIVADOS NA
BAHIA**

Salvador
2009

LIANE SANTOS PEREIRA PINTO

**“ATÉ TU, CHEFE?”
VITIMIZAÇÃO DE EMPREGADOS DE BANCOS PRIVADOS NA
BAHIA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado do Instituto de Saúde Coletiva da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Saúde Coletiva.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Paes-Machado

Salvador
2009

Pinto, Liane Santos Pereira.
“Até tu, chefe?”: vitimização de empregados de bancos privados na Bahia.
Salvador: UFBA, 2009.

163f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia – Instituto de
Saúde Coletiva, 2009.

Orientação: Prof. Dr. Eduardo Paes Machado

1. Violência Urbana 2. Assaltos 3. Bancos (Instituição) 4. Sequestros
5. Vitimização I. Universidade Federal da Bahia. Instituto de Saúde
Coletiva II. Machado, Eduardo Paes III. Título.

CDD 312.46 21.ed.

LIANE SANTOS PEREIRA PINTO

**“ATÉ TU, CHEFE?”
VITIMIZAÇÃO DE EMPREGADOS DE BANCOS PRIVADOS NA
BAHIA**

Banca Examinadora:

Prof. Dr. César Barreira
Depto. de Sociologia da Universidade
Federal do Ceará.

Prof. Dr. Jorge Iriart
Instituto de Saúde Coletiva da Universidade
Federal da Bahia (ISC/ UFBA).

Orientador: Prof. Dr. Eduardo Paes-Machado
Instituto de Saúde Coletiva da Universidade
Federal da Bahia (ISC/ UFBA).

Salvador – Bahia
2009

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço à vida, por me conduzir aos lugares, pessoas e experiências adequadas ao meu aprendizado.

Agradeço a todos que colaboraram direta ou indiretamente com esta pesquisa, quer indicando referências bibliográficas, quer dando dicas e orientações.

A todos os amigos que colaboraram comigo especificamente, me oferecendo incentivo, apoio moral e emocional.

Agradeço a todos os bancários pela sua disposição em compartilhar dores tão profundas. Pela paciência, abertura e confiança ao relatar suas experiências no trabalho.

Agradeço a todo o pessoal da Cassi pelo apoio durante os primeiros meses de campo, quando iniciei as leituras dos relatórios de atendimento e as primeiras entrevistas no pré-campo. Aos amigos Kleber e Ulisses pelas informações, orientações e dicas.

Ao professor Jorge Iriart, pela sua paciência, enquanto coordenador, com minhas dificuldades pessoais.

A minha amiga Lenira por todo seu apoio e incentivo, desde o ingresso no mestrado.

A Dayse e Ivete pela preciosa ajuda, em todos os aspectos.

A toda minha família, principalmente meu esposo e filhos, que puderam acolher minha ausência e indisponibilidade.

Agradeço ao professor e orientador Eduardo Machado pelas suas preciosas orientações e pela paciência com minhas inúmeras dificuldades pessoais.

Agradeço a todo o pessoal do Sindicato dos Bancários pela colaboração tão valiosa, sem a qual essa pesquisa não seria concluída. Em especial a Elder Perez pela atenção e disponibilidade.

A todos os profissionais de saúde que me deram entrevistas, indicaram clientes e colaboraram de inúmeras formas.

E a todos os leitores que possam transformar essas linhas em ações, em prol de maior respeito e acolhimento para os trabalhadores vitimizados.

RISCO

A voz inconsciente dos bancários

Risco da minha vida o sonho

De ser aviador, de ser cantor, de ser doutor.

Risco da minha vida a família,

Faz o bancário que mora em outra cidade.

E que não vê em que idade

A filha namora, o filho começa a falar, a mulher passa a se calar...

Seu abandono, seu medo, sua solidão.

- Não! É perigoso, tem o seqüestro, tem o risco, tem o perigo.

- Fica aí, que eu fico aqui, mulher, mando dinheiro, venho te ver. Eu amo você!

Risco da minha vida a saúde.

Vive o bancário por esforço repetitivo lesionado

Que quando da licença volta, fica numa carteira largado,

Sem função, sem missão, sem atenção.

- O que ele tem é LERdeza, quer moleza!

Dizem os colegas que um dia foram parceiros, companheiros.

Risco da minha vida a alegria,

Diz o bancário em depressão.

Risco da minha vida os Nãos

Que deveria ter dito quando a “meta” era demais.

Risco da minha vida o lar

Que quando invadido, vira cativo, não é mais aconchego, é lembrança má.

E num último suspiro...

Risquei de mim... a vida... antes mesmo de me dar conta do risco.

(Em memória de um bancário assassinado em tentativa de assalto)

Liane Pinto

RESUMO

O objetivo deste trabalho é discutir o processo de vitimização de trabalhadores de bancos privados no Estado da Bahia. São analisados os *modi operandi*, os tipos de vitimização, as medidas de assistência e/ou proteção às vítimas. Foram realizadas 21 entrevistas, sendo 12 com bancários vitimizados: 11 sujeitos com vitimização direta, sendo 8 com vitimização repetida e/ou múltipla, 4 sujeitos que passaram por vitimização simples, e desses últimos apenas um foi vítima indireta. O trabalho discute as conseqüências dessa vitimização para as condições de trabalho e saúde dessa categoria de profissionais, dentre as quais a sobrecarga de trabalho, o medo da demissão, as pressões psicológicas e o adoecimento físico e psíquico. Levanta as diferentes medidas de assistência e proteção à vítima, que são pouco significativas comparadas às medidas tomadas pelos bancos públicos e algumas estratégias de segurança dos diferentes bancos, que asseguram o patrimônio material daquelas instituições e expõem os funcionários a maiores riscos. Identifica o processo de responsabilização das vítimas pelas empresas. Conclui propondo uma revisão na atuação dos gestores frente às vítimas, maior comunicação entre o banco e a empresa que presta assistência a saúde, maior envolvimento do sindicato em relação aos processos de vitimização e sugere conseqüentemente maior participação desse órgão na defesa dos direitos à saúde e segurança dos trabalhadores. Sugere também maior humanização e comprometimento dos empregadores com seus empregados vitimizados, tanto no que se refere à orientação e à assistência, quanto à proteção.

Palavras-chave: Bancários. Violência relacionada ao trabalho. Vitimização. Assaltos. Seqüestros. Responsabilização.

ABSTRACT

The aim of this work is to discuss about the process of victimization of the Bahia State private banks' employees. It analyzes the modi operandis, the different types of victimization, and the policies of assistance and/or protection of the victim. Twenty- one interviews were made, twelve of those with victimized bank employees: of these eleven people who were directly victimized, eight of them were more than once victims, four people who went through a simple victimization, and only one of the others left was an indirect victim. This work talks about the health of the victimized employees, and the consequences of victimization in the work environment, i.e. the overload of work, the dismissal fear, the psychological pressure, the physical and psychological diseases. It surveys the distinct victim assistance and protection measures, those insignificant when compared with the policies adopted by the State' banks and some safety strategies of the different banks, which assure the material beholdings of the institution and expose the employees to greater risks. Identifies the victims' responsabilization process by the companies. Concludes proposing a review of the managers' roles or actions towards the victims, a greater communication between the bank and the hired health assistance company, bigger employees union' involvement in relation to the victimization processes and, therefore, suggests a greater participation of this union in defending the rights of the employees' to health and safety. It also suggests bigger humanization and commitment of the banks towards their victimized employees, as much in the orientation and assistance matter as in the protection itself.

Keywords: Bank employees. Work-related violence. Victimization. Robberies. Kidnap. Responsabilization.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Dados gerais da amostra	31
Tabela 2: Distribuição das vítimas por número de ocorrência, tipo de vitimização e <i>modus operandi</i>	35
Tabela 3: Ações dos bancos.....	93

LISTA DE GRÁFICOS E DIAGRAMAS

Gráfico 1: Distribuição da amostra por gênero.	32
Gráfico 2: Distribuição da amostra por nível de escolaridade.....	33
Gráfico 3: Distribuição da amostra por função.	34
Gráfico 4: Distribuição da amostra por situação atual.	34
Gráfico 5: Composição da amostra, número de entrevistas por bancos.....	36
Diagrama 1: <i>Modus operandi</i> e outras classificações.	50
Gráfico 6: Taxa de incidência de roubos a bancos por 100 agências, Brasil, 2000/2006.	72
Gráfico 7: Taxa de incidência de roubos a bancos por 100 agências, Bahia, 2001/2008 (janeiro a setembro).....	72
Gráfico 8: Proporção de roubos em bancos privados e públicos, SSA e RMS, 1997/2000.	73
Gráfico 9: Incidência de roubos a bancos privados, Salvador e RMS, 2001/2008.	74
Gráfico 10: Incidência de roubos a bancos privados e Banco Y, Bahia, 2001/2008.....	75
Gráfico 11: Roubos ao Banco Y e tentativas por <i>modus operandi</i> , Bahia, 2001/2008.	76
Gráfico 12: Roubos a bancos privados e tentativas por <i>modus operandi</i> , Bahia, 2001/2008. .	76
Gráfico 13: Distribuição dos roubos e tentativas por <i>modus operandi</i> em todos os bancos privados, 2001/2008.	77
Gráfico 14: Roubos e tentativas especificados por <i>modus operandi</i> e bancos.	78
Gráfico 15: Roubos e tentativas em cada banco em SSA e RMS, 2001/2008.	79
Gráfico 16: Roubos e tentativas por cada banco no interior do estado da Bahia, 2001/2008.	79
Gráfico 17: Incidência de roubos a bancos privados – SSA e RMS X Interior, Bahia, 2001/2008.	80
Gráfico 18: Roubos a Banco Postal, Bahia, 2008.....	90
Diagrama 2: Fluxo de Atendimento.	96

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Assalto à agência bancária.	52
Figura 2: Assalto mediante seqüestro – primeira fase.	57
Figura 3: Assalto mediante seqüestro – segunda fase.	58
Figura 4: Extorsão mediante seqüestro – primeira fase.	64
Figura 5: Extorsão mediante seqüestro – segunda fase.	65
Figura 6: Frequência das ocorrências (roubos a bancos e tentativas obstadas) em bancos privados, distribuídas por macrorregiões, Bahia, 2001/2008.	75
Figura 7: Roubos e tentativas de roubo a bancos privados na cidade de Salvador, 2001/2008.	80
Figura 8: Frequência dos roubos a Bancos Postais distribuídos por macrorregiões do estado da Bahia no ano de 2008 (janeiro a outubro).	90

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	A VIOLÊNCIA RELACIONADA AO TRABALHO	15
1.2	VITIMIZAÇÃO	16
1.3	VITIMIZAÇÃO DO BANCÁRIO.....	18
2	METODOLOGIA.....	22
2.1	AS ENTREVISTAS COMPLEMENTARES	26
2.2	REALIZANDO AS ENTREVISTAS	26
2.2.1	As vítimas	26
2.2.2	Os analistas de segurança	27
2.2.3	Os profissionais de Saúde	28
2.2.4	Os dirigentes sindicais.....	29
2.5	PESQUISA DOCUMENTAL	29
2.6	COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA.....	31
3	O BANCOS E OS BANCÁRIOS	37
3.1	HISTÓRIA DOS BANCOS	37
3.2	TIPOS DE BANCOS	38
3.3	AS CONDIÇÕES DE TRABALHO	39
3.4	PERFIL X IDENTIDADE	41
3.5	MUDANÇAS NA ATUALIDADE	43
4	CRIMES CONTRA BANCOS E VITIMIZAÇÃO	49
4.1	<i>MODUS OPERANDI</i>	49
4.1.1	Assalto.....	50
<i>4.1.1.1</i>	<i>Vapor</i>	<i>51</i>
<i>4.1.1.2</i>	<i>Bom dia.....</i>	<i>54</i>
4.1.2	Assalto mediante seqüestro.....	54
<i>4.1.2.1</i>	<i>Sapatinho.....</i>	<i>59</i>
<i>4.1.2.2</i>	<i>Seqüestro</i>	<i>60</i>
4.1.3	Extorsão mediante seqüestro.....	61

4.1.4	Extorsão por intimidação.....	66
4.2	ASSALTO OU EXTORSÃO (A DECISÃO)	67
4.3	SEQÜESTRO RELÂMPAGO	70
4.4	DADOS X OMISSÕES.....	71
5	BANCOS PARTICULARES NA GESTÃO DO RISCO.....	82
5.1	NOÇÃO DE RISCO.....	82
5.2	SEGURANÇA BANCÁRIA X INSEGURANÇA DO BANCÁRIO.....	84
5.3	TRANSFERÊNCIA DE RISCO	87
6	CONSEQÜÊNCIAS DA VITIMIZAÇÃO.....	92
6.1	MEDIDAS DE PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA	93
6.1.1	Telefone para orientação de segurança	93
6.1.2	Assistência médica ou psicológica	94
6.1.2.1	<i>Avaliação do programa.....</i>	97
6.1.3	Reembolso de despesas com assistência à saúde.....	101
6.1.4	Recomendação de atendimento para a rede de credenciados	102
6.1.5	Disponibilização de transferência da vítima para outra agência ou setor	103
6.1.6	Ressarcimento de despesas com objetos roubados.....	104
6.1.7	Emissão automática ou fácil da CAT.....	105
6.2	IMPACTOS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO BANCÁRIO	108
6.3	PERDAS FINANCEIRAS E LICENÇA SAÚDE	109
6.4	NA RELAÇÃO COM COLEGAS	110
6.5	NA VIDA SOCIAL.....	111
6.6	NA SAÚDE.....	113
6.6.1	Conseqüências na saúde física.....	114
6.6.2	Conseqüências na saúde psíquica.....	115
7	CONFLITOS MORAIS.....	120
8	VITIMIZAÇÃO SECUNDÁRIA.....	124
8.1	RESPONSABILIZAÇÃO, CULPABILIZAÇÃO E PENALIZAÇÃO	125
8.1.1	De vítimas a suspeitos.....	127
8.1.2	Demissões.....	128

9	EXPECTATIVAS E FRUSTRAÇÕES NA RELAÇÃO COM O PATRÃO (O BANCO).....	132
9.1	PROJEÇÕES, EXPECTATIVAS E DECEPÇÕES	132
9.2	A CARREIRA DO BANCÁRIO VITIMIZADO	134
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	140
10.1	RECOMENDAÇÕES.....	143
	REFERÊNCIAS.....	145
	APÊNDICES.....	155

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem por objetivo conhecer os efeitos da vitimização por assaltos e extorsões sobre as condições de trabalho e saúde de empregados de bancos privados, analisando também a atuação das empresas diante desses acontecimentos e a conseqüente culpabilização e responsabilização dos funcionários.

A violência, como um todo, vem crescendo de forma alarmante no Brasil, tendo se espalhado pelas ruas, alastrando-se nos ambientes de trabalho, até invadindo nossas casas. É tema freqüente na mídia, nas mesas de bar e até entre as crianças, que se tornaram alvo fácil dessa realidade.

A violência é definida pelo Ministério da Saúde (2000, p. 427) como “evento representado por ações realizadas por indivíduos, grupos, classes, nações que ocasionam danos físicos, emocionais, morais e/ou espirituais a outros”. Trata-se de um dos graves problemas que atingem a humanidade, e no mundo todo está entre as principais causas de morte de pessoas entre 15 e 44 anos de idade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003).

Minayo (1994) afirma que apesar de a violência não ser objeto próprio da saúde e sim uma questão social, ela torna-se um tema deste campo em função dos impactos na qualidade de vida (pelas lesões físicas, psíquicas e morais que acarreta e pelas exigências de atenção e cuidados dos serviços médico-hospitalares).

O Ministério da Saúde (2005) reafirmou o reconhecimento da violência como um problema de saúde pública, apesar de não ser um problema específico da área da saúde, mesmo trazendo sérias conseqüências para a mesma. Segundo Agudelo (1995), a violência tanto altera a saúde, produzindo enfermidade, quanto ameaça a vida, provocando até a morte.

E a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS, 1993) analisou que a violência adquiriu um caráter endêmico e se converteu num problema de saúde pública em vários países, gerando uma sobrecarga, já citada acima, de serviços de atendimentos de urgência e de atenção especializada (hospitais, centros especializados em reabilitação física, psicológica e assistência social), criando uma demanda específica de recursos humanos especializados para atender às vítimas.

De fato, a partir da década de 80, devido ao grande número de vítimas e das conseqüências físicas, psicológicas e sociais, pesquisadores, principalmente da área da saúde

pública, vêm contribuindo na busca do entendimento de causas e formas de prevenção à violência. No entanto, o conhecimento sobre o assunto apenas permite inferir alguns elementos consensuais sobre o tema e, ao mesmo tempo, compreender o quanto este é controverso, em quase todos os seus aspectos (NUNES, 1999; SANTOS, 1999; MINAYO e SOUZA, 1999).

Estima-se que aproximadamente 1,6 milhões de pessoas morrem a cada ano em decorrência da violência (ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE, 2002). Especificamente no Brasil, em 2003, a Secretaria de Vigilância em Saúde notificou 128.790 pessoas mortas por causas externas – acidentes e violência, que responderam pela terceira causa de óbito na população geral, e desses óbitos por causas externas 40% foram provocados por homicídios com perspectivas de crescimento em todo o país.

No entanto, há poucos dados sobre morbidade e alguns são imprecisos, não retratam a realidade, pois se baseiam em notificações limitadas dos sistemas de saúde e policial, uma vez que muitas vítimas não recorrem ao serviço público. Segundo Minayo (1994, p.12): “os traumas físicos, psicológicos, morais e relacionais são muito mais amplos e complexos do que as notificações conseguem captar”.

A violência é considerada um dos estressores mais importantes, pois, para minimizar ou prevenir seus efeitos, é exigido um grande esforço psicológico (KAPLAN e SADOCK, 1991; BALLONE, 2001). A complexidade das manifestações da violência não permite uma classificação precisa dentro do CID (Código Internacional das Doenças) e mais imprecisa ainda fica a morbidade, gerando confusão.

Grande parte dos estudos sobre a violência no Brasil foca as causas, as condições sociais e as possíveis explicações para o comportamento criminoso (ZALUAR, 1985; MINAYO, 1994, 2004, MINAYO e SOUZA, 1999; NUNES, 1999; SANTOS, 1999; PAES-MACHADO e LEVENSTEIN, 2001; SANTOS-OLIVEIRA, 2007). E estes estudos vêm se ampliando gradativamente, apontando algumas conseqüências para a sociedade como um todo e para as vítimas especificamente. (NASCIMENTO, 2003; VIEIRA NETO e VIEIRA, 2005; PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006; FERREIRA-SANTOS, 2007).

Mesmo sem estimativas precisas, o custo da violência é altíssimo. Há gastos públicos e privados na assistência à saúde dos vitimizados. E por se tratar de um custo invisível, não é possível calcular o real valor do sofrimento para as vítimas (OMS, 2002). Sofrimento este, que vai além dos danos físicos e psicológicos. Segundo Zehr (2008), perpassa a perda da autonomia pessoal, a dessacralização do seu espaço privado, o descrédito no mundo e até a

perda de seu significado. Seu sofrimento envolve vulnerabilidade, sensação de perda de controle, auto-culpabilização. Para esse autor, os efeitos e custos psicológicos podem ser mais graves que as perdas físicas.

1.1 A VIOLÊNCIA RELACIONADA AO TRABALHO

Segundo Riccio-Oliveira (2006), existem mais estudos sobre a violência *do* trabalho, gerada pelo modo de produção e organização do trabalho, do que estudos sobre a violência *no* trabalho no Brasil, talvez porque “os ambientes de trabalho sempre foram considerados, de certa forma, protegidos de investidas externas” (NASCIMENTO, 2003, p.141). E a violência no trabalho sequer tem uma definição única.

Enquanto alguns autores utilizam a expressão *violência no trabalho*, outros utilizam a expressão *violência relacionada ao trabalho* para se referirem às agressões sofridas por trabalhadores em seu ambiente laboral, sejam elas provocadas por colegas, patrões, clientes ou por criminosos. A violência relacionada ao trabalho é definida como qualquer evento no qual pessoas são ameaçadas ou agredidas em circunstâncias que envolvam o seu trabalho, pondo em risco sua segurança, bem-estar ou saúde (WYNNE e outros, 1997). Para o *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH, 1996), a violência no trabalho ocorre quando ações violentas são direcionadas a pessoas no trabalho ou a seu serviço. Um dos fatores de aumento da violência no trabalho é a posse de dinheiro. Para essa instituição, as informações sobre a natureza e magnitude da violência no local de trabalho, disponíveis na literatura de Saúde Pública, ainda são poucas.

Nascimento (2003) se utiliza da expressão *violência relacionada ao trabalho* para diferenciar os sinistros que envolvem os bancários em que os perpetradores não são nem patrões nem colegas, da violência no trabalho na qual a agressão é gerada dentro do próprio ambiente laboral por iguais ou funcionários de outra hierarquia. Para essa autora, o tema exige novas definições, uma vez que os espaços afetados quando da violência empregada contra bancários visando ao roubo a banco incluem domicílios e espaços de lazer. Outros autores, no entanto, como Matthews (2002), utilizam a expressão *violência no trabalho* para se referir aos crimes contra lojas e bancos.

Alguns trabalhadores, como vigilantes, motoristas e bancários, estão mais expostos a esse tipo de violência que outros em função do tipo de atividade que exercem, principalmente aqueles que fazem a guarda ou manipulam objetos de valor e dinheiro. A violência pode

variar em gravidade, manifestando-se desde uma ofensa verbal até o homicídio (CAMPOS, 1998; NIOSH, 1996).

De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2002), a violência no local de trabalho, provocada por colegas ou superiores, causa rupturas nos relacionamentos interpessoais. Vale, portanto, questionar se quando a violência é empregada por criminosos e não colegas, nem patrões, as relações interpessoais dentro do ambiente laboral também sofrem alterações.

De acordo com Matthews (2002), há duas abordagens sobre a violência no trabalho: o primeiro modelo é o de Poyner e Warne (1997), que joga mais responsabilidade no empregado que no empregador, ao analisar as características e condutas das vítimas, como saúde, aparência, temperamento, que atraem os criminosos, e a interação entre eles. O segundo modelo é o de Standing e Nicolini (1997), que foca o contexto organizacional onde o crime ocorre e analisa os papéis das organizações e dos empregados. Ambas são criticadas por Matthews (2002), pois elas não se focam no bem-estar da equipe de trabalho, nem nos direitos das vítimas e nas responsabilidades dos patrões, que para ele é o mais importante dentro do processo de vitimização.

Segundo Zehr (2008), as vítimas precisam que seus direitos sejam respeitados, bem como que as suas necessidades sejam acolhidas. Para ele, essas necessidades variam de uma pessoa para outra, mas em geral todas precisam: do ressarcimento de despesas ou indenização, da informação sobre o processo posterior ao crime, como por exemplo, se o infrator foi preso ou não, do acolhimento e validação de suas emoções e principalmente de empoderamento, ou seja, a recuperação do seu poder e autonomia pessoal. Em seu ponto de vista, tudo isso é importante, pois o próprio processo de vitimização já pode ser em si uma experiência extremamente traumática, que será agravada se a vítima não receber um suporte social adequado.

1.2 VITIMIZAÇÃO

A vitimização é o processo pelo qual o sujeito torna-se vítima, ou seja, sofre uma ofensa, maltrato ou ameaça de maltrato. O termo *vítima* vem do latim *victimia* e *victus*, vencido, dominado. No sentido jurídico-geral, é representado por aquele que sofre diretamente a ofensa ou ameaça ao bem tutelado pelo direito (honra, vida, liberdade, por

exemplo). A vítima pode ser uma pessoa, mas também uma organização (MOLINA e GOMES, 2002).

Conforme pesquisa do Instituto Latino-Americano das Nações Unidas para a Prevenção do Delito e Tratamento do Delinqüente (ILANUD, 2003), mais de 60% da população brasileira tem uma expectativa de vitimização, ou seja, acredita que será vítima de algum tipo de ato violento.

Durante muito tempo, os estudiosos procuraram compreender a violência e o crime, suas causas, seus determinantes, seus números, surgindo assim a criminologia como estudo específico do crime, do infrator e do controle social do comportamento delituoso. Apesar de a criminologia também estudar a vítima, ela era apenas ator coadjuvante no palco desses estudos, enquanto o criminoso, seus comportamentos, motivações e ambientes foram explorados, estudados, e ainda são, por muitos pesquisadores. Do ponto de vista de Molina e Gomes (2002), esse “abandono” da vítima por mais de um século pode ter ocorrido porque ninguém quer se identificar com ‘o perdedor’.

Foram estudiosos, como Hans Von Hentig e o criminologista Benjamin Mandelson, que começaram a dar visibilidade a esse ator abandonado do palco do crime: a vítima. Dessa forma, nas últimas décadas, a vítima, seus interesses e seus sentimentos tomaram conta do cenário da política e justiça penal (ZEDNER, 1994; GARLAND, 2001). De acordo com Beristain (2000), foi com a fundação da Sociedade Mundial de Vitimologia durante o Terceiro Simpósio Internacional de Vitimologia em Münster, na Alemanha, em 1979, que nasceu esta disciplina no âmbito científico e mundial, embora a expressão vitimologia tenha sido utilizada, aparentemente, pela primeira vez, pelo psiquiatra Frederick Toslton (ZEDNER, 1994).

Filha da criminologia, a vitimologia oferece estudos e pesquisas sobre a vítima, analisa suas condutas, reações e sua relação com o infrator, proporcionando uma inclusão da mesma em seu processo de assistência, uma revisão na legislação, compensação, restituição e assistência em todos os níveis: psicológico, jurídico e médico. Ademais, também analisa a questão da reparação e a assistência às vítimas, inclusive às vítimas de acidentes de trabalho.

Apesar de Matthews (2002) afirmar que existem fatores determinantes que aumentam os riscos de vitimização (como saúde, aparência, gênero, trabalhar sozinho ou não, o tipo de função laboral, etc.), ainda são necessárias maiores investigações que possibilitem contextualizar o problema, identificando outros fatores de risco, sua frequência e distribuição em categorias profissionais específicas, revelando a magnitude dos efeitos da violência sobre

a saúde, de forma particularizada para cada categoria profissional. Esses estudos podem ser úteis para produzir medidas preventivas, melhor qualificação e mais adequação no combate à violência e uma atenção especial aos trabalhadores mais expostos aos riscos. (NASCIMENTO, 2003; MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2005).

Autores afirmam que enquanto o estudo da vida e carreira do criminoso já amadureceu, o estudo da carreira da vítima está ainda em sua infância (FARRELL e outros, 2001). E dentre alguns estudos sobre a vítima, há aqueles que focam suas características precipitadoras do crime, conduzindo para uma culpabilização da mesma. Só mais recentemente, os vitimologistas críticos e radicais têm analisado o contexto sócio-econômico e político no qual o processo de vitimização se insere. E foi apenas em 1977, na Inglaterra, que surgiu a primeira pesquisa importante incluindo as percepções das vítimas sobre o crime e a justiça criminal (ZEDNER, 1994).

Para Zehr (2008), dentre as percepções das vítimas está a de que o mundo é um espaço potencialmente perigoso. A vitimização por um crime pode afetar muitas áreas da vida do indivíduo, seja pessoal, profissional ou social. Para esse autor, as vítimas de agressões menos graves, como um furto, podem ter percepções e reações emocionais, embora menos intensas, semelhantes às vítimas de assaltos.

Em função da violência urbana crescente e da sua invasão em espaços sociais, vistos anteriormente como seguros, como o ambiente laboral, as vítimas de assalto no trabalho têm estado no centro de interesse de muitos pesquisadores. Várias categorias de trabalhadores vitimizadas têm sido alvo de estudo: motoristas de ônibus (PAES-MACHADO e LEVEINSTEIN, 2002), motoboys (RICCIO-OLIVEIRA, 2006) e finalmente os bancários (NASCIMENTO, 2003; PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006; VIEIRA NETO, 2005; BUCASIO e outros, 2005).

1.3 VITIMIZAÇÃO DO BANCÁRIO

De acordo com Matthews (2002), o número de assaltos tem crescido nos últimos anos, mas apesar disso e da gravidade das ocorrências, as pesquisas sobre as vítimas dessa modalidade de crime ainda são poucas. O autor analisou vários aspectos dessa questão: a distribuição dos roubos, a interação entre criminoso e vítima, incluindo o processo através do qual o primeiro seleciona o último, a vitimização sob o ponto de vista das empresas e dos empregados, etc.

A seleção das vítimas não é aleatória, mas está sujeita a inúmeras variáveis e, portanto, o criminoso não tem como se assegurar sobre qual vítima estará no ambiente de trabalho no momento do assalto, embora exista uma enorme diferença entre a forma de seleção das vítimas por parte de criminosos inexperientes, amadores, e os “profissionais”. Enquanto alguns infratores demonstram intenção de não causar danos a crianças, idosos e outras pessoas e usam agressividade apenas quando a vítima reage, outros podem reagir descontrolada, impulsiva e agressivamente (MATTHEWS, 2002). No entanto, a agressão psicológica se manifesta em todos os roubos a bancos, independentemente da modalidade utilizada pelos criminosos (NASCIMENTO, 2003).

Na Inglaterra, enquanto pesquisas apontaram para um aumento gradual da violência relacionada ao trabalho, outros estudos sobre a vitimização de trabalhadores de diversas categorias geraram publicações apontando para a obrigatoriedade dos empregadores de protegerem a saúde e segurança dos empregados, gerenciando os riscos, orientando os trabalhadores de forma preventiva e os apoiando após a ocorrência de roubos. Apesar disso, nem construtoras, nem bancos, mudaram suas práticas (MATTHEWS, 2002).

No Brasil, o processo de vitimização, especificamente de bancários, tem chamado atenção de alguns pesquisadores (SANTOS-OLIVEIRA, 2007; PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006; NASCIMENTO, 2003; VIEIRA NETO, 2005; BUCASIO e outros, 2005). Com exceção de Vieira Neto (2005) e Bucasio e outros (2005), todos os estudos citados nesse parágrafo foram realizados na Bahia.

Santos-Oliveira (2007) realizou um estudo sobre as quadrilhas que atuam vitimizando os bancários, tendo sido apresentada uma caracterização dos assaltantes, das suas motivações e escolhas, discutindo inclusive as relações estabelecidas entre os atores no processo de vitimização e as percepções completamente distintas sobre o que era ou não uma ação violenta do ponto de vista do criminoso e da vítima.

Paes-Machado e Nascimento (2006) investigaram os tipos, formas e efeitos das interações entre bancários e criminosos, contribuindo com uma visão mais ampla sobre os processos sociais que tornam a vitimização dos bancários rotineira. Os autores apresentaram os efeitos sobre a vida social (mudança nos padrões de relacionamentos), sobre a saúde emocional (trauma, insegurança) e carreira profissional (desmotivação, desinteresse por cargos de chefia e de maior risco). Eles sugeriram mudanças em procedimentos (como a diminuição do volume de dinheiro nas agências) e enfatizaram a necessidade de reformas na segurança bancária e na política de compensação às vítimas.

Nascimento (2003) fez um estudo exploratório sobre a vitimização dessa categoria de trabalhadores. Além de caracterizar o setor e o trabalhador bancário, descrever as modalidades de violência (assalto, assalto mediante seqüestro e extorsão mediante seqüestro) e apontar os números das ocorrências, apresentou também as formas de vitimização e os modelos de atenção. Infelizmente por razões como o escasso tempo de pesquisa, restou uma lacuna em relação ao detalhamento dos fatos. Dessa maneira, a reconstituição de casos como opção metodológica poderia ampliar a visão do pesquisador e colaborar com resultados mais extensos. Não foi possível contemplar as implicações da vitimização repetida nas condições de trabalho e nem se aprofundar em relação aos efeitos da vitimização múltipla, identificada pela autora, sobre a vida e saúde dos trabalhadores. Além do mais, nos últimos cinco anos, algumas das ações criminosas discutidas mudaram de forma, sendo valioso caracterizar as novas modalidades de crime e seus efeitos sobre as vítimas.

Vieira Neto (2005), por sua vez, analisou três casos de bancários vitimizados em seus ambientes laborais e que desenvolveram o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT), ressaltando que os mesmos vivem com a sensação de perigo iminente, sentimento de impotência e de culpa e indignação por terem passado pela situação. Ao lado disso, ele apontou a revolta dos empregados com o banco e a sensação de abandono do protetor. Embora o autor tenha adequadamente utilizado os critérios do DSM-IV (AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION, 2008) para fazer o diagnóstico, é importante lembrar que apenas uma pequena parcela dos indivíduos expostos a um evento estressante grave (20% a 30%) desenvolve o TEPT, sendo rara a sua apresentação sem outros diagnósticos associados (ADSHEA, 2000). Molina e Gomes (2002) afirmam que investigações apontam para 10% a 30% de trabalhadores de banco, vítimas de assalto, com transtorno de estresse pós-traumático. Independentemente da inexatidão dessas informações, esse é um transtorno limitante, prevalente, de difícil diagnóstico e tratamento (BUCASIO e outros, 2005). Além do mais, permanece a lacuna em relação ao que acontece com os outros 70%, 80% ou 90% dos bancários vitimizados.

Martín-Baró (1990) acredita que a saúde mental se constitui numa dimensão das relações entre as pessoas e grupos, ainda que essa dimensão produza em cada pessoa diversas manifestações (sintomas) e estados (síndromes). Segundo ele, o trauma psíquico é uma ferida ou cicatriz particular deixada por uma experiência difícil. Se considerarmos esta definição, quase todas as vítimas de assalto bancário estariam traumatizadas.

Quando se trata das conseqüências da vitimização na saúde, principalmente na saúde psíquica emocional, é pacífico entre os autores consultados o fato de que se sabe ainda muito pouco tanto sobre a evolução dos efeitos quanto dos fatores que agravam as perturbações decorrentes da vitimização (BERISTAIN, 2000). O relato abaixo demonstra que as conseqüências da vitimização tanto podem ser imediatas quanto mediatas, sendo difícil mensurar todos os aspectos afetados da vida de um indivíduo vitimizado:

No momento do assalto, eu fiquei tenso, fiquei com medo de morrer, o tempo todo eu pensava na família, na esposa, na mãe, no pai, nos irmãos e sentia o quanto nossa vida é frágil. De um momento para outro você pode perder sua vida. Então você começa a repensar algumas coisas... mas eu acho que o trauma maior, ele não é no momento que acontece o fato. No meu caso, ele veio acompanhado de uma série de medos, de estar em casa, medo de sair, medo de dirigir, de entrar no ônibus. Se você dorme, você tem pesadelo, se você está acordado, você fica num estado de alerta o tempo todo, então você fica em pânico mesmo (sexo masculino, 37 anos, caixa).

2 METODOLOGIA

O presente estudo foi desenvolvido através da metodologia qualitativa, em função de o objetivo ser compreender e interpretar a violência relacionada ao trabalho e seus efeitos para uma categoria de trabalhadores: os bancários.

O interesse por essa categoria de trabalhadores surgiu a partir da experiência da pesquisadora com atendimento psicológico pós-assalto a trabalhadores de três diferentes instituições bancárias, sendo duas públicas e uma privada, entre o período de 2000 e 2006. Tudo começou com a uma conversa informal com um gestor de RH de um dos bancos públicos, que lhe pediu uma proposta de atendimento coletivo para bancários vitimizados. O projeto ainda estava em negociação quando aconteceu um sinistro. A princípio, o atendimento seria em grupo, por duas horas antes que a empresa abrisse para o público. O *feedback* interno, após o atendimento, não foi de grande entusiasmo. Uma das pessoas do grupo assistido já tinha passado por outro assalto na empresa, estava revoltada e não queria participar do atendimento. Ele dizia que queria segurança e não assistência psicológica, não se mostrou receptivo, sendo que a forma de atendimento ainda estava sendo testada.

Dois meses depois, aconteceu outro sinistro. Desta vez, tratou-se do seqüestro da família do gerente em outra filial no interior da Bahia, contudo, todos os funcionários da agência deveriam ser atendidos. Após o trabalho com a família em uma cidade, a profissional deslocou-se para outra cidade, onde se localizava a agência. O grupo foi tão receptivo e as técnicas utilizadas trouxeram um resultado tão satisfatório que ela assumiu um compromisso moral de auxiliar essa categoria de trabalhadores, minimizando seu sofrimento com um atendimento que fosse o mais eficaz possível. Apesar de os honorários terem sofrido uma queda brusca, pois o programa estava sendo normatizado em Brasília e a assistência ter se tornado, por um bom período, inviável financeiramente, o compromisso moral estava estabelecido.

Ainda com muitas perdas no âmbito pessoal e familiar, a profissional percebia ganhos secundários nesse trabalho: o aprendizado advindo da proximidade com um campo absolutamente novo e inexplorado e o contato e a troca de experiências com outros profissionais, tanto da área de saúde (funcionários da caixa de assistência que presta serviço ao banco) quanto de funcionários do próprio banco, responsáveis pela área de segurança.

A compreensão cada vez mais clara do fenômeno e suas conseqüências e a aquisição de uma experiência vasta em um campo desconhecido resultaram na prestação de serviço para

três instituições bancárias e um total aproximado de 1500 vítimas assistidas em diversas cidades do estado da Bahia.

Segundo Goffman (1985), quando um estudioso se familiariza com um certo ponto de vista, o temor e a repulsa de uma cultura estranha se reduzem, ou seja, acolhemos, aceitamos melhor o diferente na medida em que nos familiarizamos com ele. Para isso, é preciso escutar com atenção, buscando o sentido que há naquele modo de vida. Quanto mais nos familiarizamos com o mundo social do outro, mais somos capazes de ver um sentido em seu modo de vida.

Antes de conhecer de perto a vida e as representações sociais desse grupo de atores, a autora se surpreendia com o fato de alguns funcionários dizerem que os assaltos “fazem parte da vida do bancário”, ou que simplesmente foram vítimas seis, sete vezes e ainda assim permaneceriam no trabalho, levando a rotina como se nada tivesse acontecido. Com o tempo e a proximidade com este modo de vida, foi possível compreender que a naturalização da violência é uma defesa egóica necessária para bancários que valorizam sua atividade profissional ou para aqueles que acreditam que não são capazes de realizar outra atividade laboral.

A familiarização da profissional com essa realidade tornou-se tão grande que foi necessário deixar de fazer o atendimento psicológico por dois anos e se reaproximar desses sujeitos num outro papel, o de pesquisadora, para finalmente escutá-los de outra maneira, sem o viés da clínica, sem as idéias preconcebidas, surpreendendo-se cada vez mais ao ouvir suas histórias e relatos durante as entrevistas, como se fosse a primeira vez que realmente as escutava.

O projeto de pesquisa envolvia um dos bancos públicos, contudo, após análise documental, escutas livres das vítimas no pré-campo e releitura da dissertação de Nascimento (2003), resultante de uma pesquisa nesse mesmo campo institucional, a autora decidiu-se por redesenhar seu projeto, buscando novos sujeitos: funcionários de bancos privados, evitando assim o risco de esse estudo não agregar novos conhecimentos aos já construídos.

Com as primeiras entrevistas, observou-se que a escolha foi acertada, pois os funcionários de bancos privados vivem uma realidade diferente dos funcionários de bancos públicos, principalmente pelo caráter instável dos seus empregos e pelo fato de que os dois maiores bancos públicos possuem programas de assistência a vítimas de assalto muito mais estruturados do que os bancos privados.

A primeira dificuldade foi o acesso a essas vítimas. Em contato direto com as agências, os primeiros dois gerentes disseram que seria muito difícil conseguir entrevistas sem uma indicação de alguém de confiança dos bancários. A intenção era descobrir todos os casos de assaltos em bancos privados, no período dos últimos 12 meses. De acordo com a análise documental, em 2008 ocorreram apenas três casos de assaltos a bancos privados na cidade de Salvador. Imaginando que o Sindicato dos Bancários tivesse conhecimento de outros casos, e necessitando do apoio desse órgão para ter acesso às vítimas, a pesquisadora entrou em contato com o mesmo.

Inicialmente, os três dirigentes sindicais contatados não sabiam de outras ocorrências além de uma recente que foi notificada por estar um funcionário do próprio sindicato na agência no momento do assalto. O diretor de saúde recomendou que procurássemos os dirigentes de cada banco específico. Em função de ser ano eleitoral e os sindicalistas estarem diretamente envolvidos com a campanha, tendo alguns candidatos como representantes de seus interesses, encontrar os funcionários do sindicato que pudessem colaborar também foi tarefa árdua. Ao entrar em contato com quase todos os dirigentes sindicais, até o mês de setembro de 2008, percebemos que eles só tinham conhecimento de uma ocorrência de assalto mediante seqüestro no banco citado acima, dois assaltos em um posto bancário e uma tentativa de assalto a carro forte na frente de um terceiro banco distinto.

As três primeiras entrevistas foram obtidas através de contatos feitos por um dos dirigentes sindicais, mas por serem insuficientes, a pesquisadora iniciou sua busca através de contatos com amigos, colegas, ex-clientes e parentes, que conheciam algum bancário vitimizado. A partir dessas entrevistas, os bancários que aceitaram ser entrevistados foram indicando outros e sensibilizando-os para que esses colegas também aceitassem dar entrevistas, seguindo a técnica de bola de neve (WRIGHT e DECKER, 1997; HUGGINS e outros, 2006).

Exatamente onze funcionários foram identificados, contatados e se negaram a participar da pesquisa. Enquanto alguns alegaram não querer se lembrar do ocorrido, outros justificavam que não podiam participar da pesquisa porque não tinham tempo. Outro problema que surgiu foi a baixa incidência de roubos a bancos privados em Salvador nos últimos anos.

De acordo com Beristain (2000), as vítimas de um delito podem realmente esquecer o fato, e por isso as investigações e estudos deveriam limitar-se aos últimos seis ou dozes meses após o crime. No entanto, as vítimas que temem penalizações se negam a colaborar com os

estudos sobre essas questões. Isso aconteceu durante o trabalho de campo, dificultando as entrevistas com casos recentes.

O dois temores dos entrevistados eram: se a pesquisadora seria ou não alguém do banco que pudesse prejudicá-los ainda mais e se o tema explorado iria perturbá-los emocionalmente, pois muitos tinham feito grandes esforços para esquecer dos episódios. Como disse um gerente do Banco C que não quis dar entrevista: *“Eu não sei quem está do outro lado, estou até me arriscando porque tenho cargo comissionado”*. Este achou que estava se arriscando porque, apesar de dizer que não daria entrevista, fez alguns desabafos, por telefone, contra a instituição onde trabalha.

Embora tivesse sido contatado por um dos dirigentes sindicais e a princípio sensibilizado em relação à importância da pesquisa, outro funcionário do Banco A solicitou tempo para pensar e, depois de cinco dias, após novo contato telefônico, alegou não estar preparado para falar no tema. Outros funcionários alegaram falta de tempo: *“Entro aqui 8 horas da manhã, saio direto para a faculdade, chego quase onze horas da noite, final de semana é para estudar ou para a família, fica difícil mesmo”*.

Identificamos que a partir da terceira entrevista, com funcionários envolvidos em um mesmo assalto, as informações colhidas já não agregavam nada à pesquisa. A opção seria buscar outros casos, ainda que nos anos anteriores. Contudo, em 2007, ocorreu apenas um assalto em um posto de atendimento pequeno, na cidade de Salvador, identificado através de jornal, e um caso de extorsão por intimidação, registrado na Delegacia de Furtos e Roubos, ambos envolvendo um único funcionário, fatos dos quais não foi gerada nenhuma entrevista. No primeiro caso, o funcionário havia sido transferido, e no segundo, cujo boletim de ocorrência (B.O.) informava a demissão da funcionária, houve com a mesma um único contato telefônico, após o qual ela não mais atendia às ligações através do celular localizado pelo sindicato.

Outra dificuldade no acesso aos bancários durante o período de coleta foi a greve da categoria que durou 23 dias. Algumas agências ficaram fechadas, gerando inclusive deslocamento contínuo de alguns funcionários. A vítima que sofreu dois assaltos em 2008 e que a princípio mostrou-se aberta a participar da pesquisa relatou que estava sendo deslocada de um posto para outro durante a greve, o que inviabilizava o agendamento da entrevista. Segundo ela, quando uma agência era fechada pelo sindicato, os funcionários eram convocados pelos gestores do banco a trabalharem em outra agência que ainda estivesse aberta.

Identificamos, através de uma pessoa amiga, uma bancária que tinha sofrido ameaça de seqüestro em 2008. A partir dela, foram geradas mais duas entrevistas, com uma vítima direta de seqüestro (caso desconhecido do sindicato e que não foi registrado em jornal) e uma vítima indireta, colega das mesmas. Como os números eram insatisfatórios para a pesquisa, restou à pesquisadora entrevistar sujeitos que tinham sofrido assalto em períodos anteriores ao recomendado, utilizando técnicas que incentivavam o pesquisado a expor o que lembrava e a lembrar do que ocorreu, conforme orientação de Beristain (2000).

2.1 AS ENTREVISTAS COMPLEMENTARES

Entre os critérios de inclusão no estudo estavam: ser bancário (em atividade laboral, afastado, ou aposentado); ter sido vítima direta ou indireta de tentativa ou roubo efetivo a banco em qualquer dos *modi operandi* (assalto, assalto mediante seqüestro ou extorsão mediante seqüestro); e aceitar voluntariamente a participar do estudo.

Realizaram-se 21 (vinte e uma) entrevistas, 17 (dezessete) com bancários, sendo que destes, 12 (doze) foram vítimas direta ou indireta de crimes contra os bancos.

Dos entrevistados, 3 (três) são dirigentes sindicais (sendo que destes, um tinha sido vítima em 2008 e por isso foi entrevistado duas vezes com questionamentos diferentes em função dos seus dois papéis: o de vítima e o de dirigente sindical), 2 (dois) são analistas de segurança de um banco estatal e mais 4 (quatro) profissionais de saúde, sendo 3 (três) psicólogas e uma psiquiatra. Um questionário foi passado através de e-mail para uma psicóloga de São Paulo, responsável pelo atendimento de um dos bancos (que chamaremos de Banco C).

2.2 REALIZANDO AS ENTREVISTAS

2.2.1 As vítimas

Para realizar as entrevistas com os bancários vitimizados houve três passos iniciais: O primeiro, sensibilizar os dirigentes sindicais para que colaborassem na identificação das agências e bancários vitimizados; segundo, conseguir contato com os funcionários vitimizados e explicitar-lhes os necessários detalhes sobre a pesquisa, convidando-os a

participar do estudo; terceiro, realizar concretamente as entrevistas, em local e horário apropriado aos bancários, mostrando o consentimento informado.

Apesar de citarmos cinco bancos, foram entrevistados doze funcionários de quatro bancos privados, tomados como referências para o estudo, que foram vítimas diretas ou indiretas de assaltos, extorsões, seqüestros ou tentativas. Com exceção de um caso, todos os assaltos ou tentativas visavam ao dinheiro das agências bancárias. Aceitamos incluir este caso porque a vítima havia passado por roubo em agência e também para ilustrar mais uma forma de vitimização a qual estão submetidos os funcionários de bancos particulares.

Dentre os sujeitos, havia 7 (sete) mulheres e 5 (cinco) homens, destes 6 (seis) estavam em atividade, 4 (quatro) afastados por licença saúde, 1 (um) a disposição do sindicato, e 1 (um) demitido durante a licença saúde, conforme será observado na Tabela 1 deste trabalho.

Os sujeitos da pesquisa foram identificados ou por pessoas do meio social da pesquisadora ou por funcionários do Sindicato dos Bancários da Bahia. Todas as pessoas que aceitaram dar entrevistas ou foram sensibilizadas a participar do estudo por conhecidos comuns a elas e à pesquisadora, ou pelos funcionários do Sindicato. Nenhum bancário contatado diretamente pela pesquisadora, sem um ator intermediário, aceitou participar do estudo. Foram utilizados pseudônimos para manter o anonimato das pessoas que são citadas nas entrevistas.

Todas as entrevistas foram realizadas nas casas dos funcionários, com exceção de duas, que ocorreram no Sindicato dos Bancários (a pedido dos funcionários) e outras duas nos bancos. Uma das entrevistas realizadas no banco teve que ser refeita, por ter sido muito perturbada, interrompida, fragmentada. Após esta experiência, decidimos sempre marcar as entrevistas em outros locais. Todas as entrevistas com os bancários puderam ser gravadas, com livre consentimento dos entrevistados.

2.2.2 Os analistas de segurança

Foram entrevistados dois analistas de um banco público, um deles por duas vezes. A escolha se deu em função da vasta experiência com segurança bancária e também por compartilharem informações, através de seminários e outros encontros, com funcionários com funções semelhantes de bancos privados. Eles também fizeram contatos com um analista de segurança e um auditor de dois diferentes bancos privados. Fizemos contato telefônico, mas,

apesar de todas as condições impostas por eles para darem informações (mandar as questões por e-mail, ter a permissão da chefia, etc.), não obtivemos sucesso.

2.2.3 Os profissionais de Saúde

O ponto de vista das vítimas, inclusive as que foram vítimas de delitos frustrados ou obstados, é muito diferente do ponto de vista do infrator e até mesmo de quem julga o crime. (KAISER, 1986). O mesmo se pode dizer a respeito das perspectivas do profissional de saúde e do seu paciente. Em função disso, foi importante para que pudéssemos ampliar esse olhar as entrevistas com profissionais de saúde que atendiam às vítimas.

Inicialmente, identificamos casualmente uma psicóloga que atendia a funcionários de bancos privados e que falou de uma empresa prestadora de serviços especializados de pronto-atendimento psicológico em situações de assalto a banco. Por questões éticas, a empresa não será identificada, sendo chamada de Empresa X. A profissional disse-nos que tinha feito esse convênio recentemente e que estava atendendo um caso que se enquadrava no perfil desejado. A psicóloga foi entrevistada e se comprometeu a entrar em contato com a Empresa X para que conseguíssemos entrevistas com os outros profissionais credenciados ou nos indicassem algumas vítimas. Uma semana depois, a negativa veio por e-mail, tudo era sigiloso e ela não poderia repassar as informações. A mesma vítima atendida por ela foi identificada, contatada pelo sindicato e posteriormente entrevistada.

Conseguimos uma entrevista com uma psiquiatra e, através desta, mais duas psicólogas que também eram credenciadas à Empresa X. Além das entrevistas, enviamos por e-mail um questionário para mais uma psicóloga, localizada em São Paulo, responsável pelo suporte a vítimas de todas as filiais do Banco C no Brasil. Ela não havia recebido autorização de sua chefia para dar entrevista, mas somente responder ao questionário, que precisou ser analisado e aprovado pelos seus superiores.

As informações a respeito de Empresa X foram fornecidas por uma psicóloga da própria empresa, sediada em São Paulo, através de meio telefônico, durante as entrevistas a duas das psicólogas credenciadas em Salvador e complementadas em pesquisa documental (site da empresa).

2.2.4 Os dirigentes sindicais

Em contato com o responsável pela área de saúde do sindicato, solicitando indicação de funcionários de bancos privados, que foram vitimizados nos últimos 12 meses, recebemos o número telefônico de uma das vítimas, que era na verdade um dirigente sindical. Fizemos sua entrevista e percebemos que essa era uma situação atípica, uma vez que ele não estava atuando na função de bancário, embora fosse enquadrado profissionalmente como um deles e recebesse seu salário pelo banco. Questionamos se esta seria uma entrevista a ser descartada, no entanto, o sujeito tinha histórico de vitimização anterior e o fato de estar afastado das atividades laborais corriqueiras não o privava de reagir, inclusive emocionalmente, como todas as outras vítimas que estavam dentro da agência durante o assalto.

No entanto, foi possível perceber que seu duplo papel (de vítima e de dirigente sindical) o colocou em um lugar de aliado da pesquisa, e foi através dele que conseguimos três outras entrevistas, todas do mesmo banco. Contatamos este mesmo sujeito para que fosse entrevistado num segundo momento (quatro meses depois) como dirigente sindical, submetendo-o a outras questões e reflexões em nova entrevista.

Um segundo entrevistado foi o responsável pelo serviço de saúde do sindicato e o terceiro um dirigente do banco privado mais vitimizado. No entanto, a entrevista com esse último foi pouco útil, uma vez que ele pouco sabia sobre os questionamentos apresentados durante a ocasião.

2.5 PESQUISA DOCUMENTAL

Foram realizadas duas pesquisas documentais: uma utilizando relatórios de atendimento e prontuários de vítimas e outra utilizando matérias jornalísticas. Durante pesquisa documental utilizando o Jornal A Tarde, foram identificadas algumas ocorrências que não se enquadravam no recorte da pesquisa, como roubos de banco eletrônico (*cash*) ou arrombamento do terminal eletrônico de auto-atendimento, assaltos a carro-forte e outros assaltos a bancos públicos. Os filtros “roubo a banco” ou “assalto a banco” utilizado por Nascimento (2003) nos levavam tanto a bancos estatais e privados quanto às ocorrências no Banco Postal dos Correios. Foi necessário ligar para as agências do interior, bem como identificar todas as cidades baianas que tinham banco privado, uma vez que o jornal ora explicitava que era um Banco Postal, ora citava o nome do banco ao qual o Banco Postal está

vinculado. Em função da alta incidência de roubos a esta instituição, fomos à ECT (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos) e identificamos uma demanda para novas pesquisas.

Em função do baixo número de bancos assaltados nos últimos 12 meses (3 bancos), e suspeitando da possibilidade de um sub-registro das informações, quer em função da banalização das ocorrências, quer por outro motivo qualquer, realizamos duas visitas à Secretaria de Segurança Pública no intuito de conseguir novas informações.

A recomendação foi de procurar a Delegacia de Crimes contra o Patrimônio (DCCP) e a Delegacia de Furtos e Roubos, localizada na região da Baixa do Fiscal. O DCCP recomendou que procurássemos o CEDEP (Departamento de Estatística da Polícia), onde conseguimos apenas dados agregados, ou seja, o total de crimes contra instituições bancárias no período de 2001 até setembro de 2008 no estado da Bahia. Os roubos a bancos não são discriminados pelo CEDEP em relação a públicos ou privados, nem há informações específicas sobre em quais bancos ocorreram os assaltos.

Na delegacia de furtos e roubos, conseguimos que duas funcionárias fizessem uma pesquisa em arquivos no período entre 2004 e 2008, identificando os roubos a bancos privados no estado da Bahia. Como os crimes contra o patrimônio são notificados de forma pulverizada nas delegacias mais próximas aos bancos roubados, para obter todos os casos seria necessário fazer a pesquisa documental em todas as delegacias do estado.

Segundo a pesquisa das funcionárias da delegacia, no período entre 2004 e 2006 nenhum roubo a banco privado foi notificado. No entanto, em 05 de novembro de 2007 havia registro de uma extorsão por intimidação de uma funcionária do Banco A, que informava ter sido demitida; em 2008, um assalto ao Banco Popular, que só posteriormente foi identificado como sendo um banco público, e nos dias 02 e 17 de junho de 2008, um posto de pequeno porte de um banco privado também foi roubado. Ainda neste órgão, foi possível desfazer mais um equívoco de uma das situações que não ocorreu em banco comum, mas sim no Banco Postal.

Foram utilizadas como fontes de pesquisa: 212 (duzentos e doze) documentos, entre relatórios e prontuários de profissionais de saúde que atendem às vítimas, tanto de bancos públicos quanto de bancos privados; dados variados fornecidos pela Secretaria de Segurança Pública; dados coletados pelos funcionários do Sindicato dos Bancários da Bahia e dados colhidos do jornal A Tarde (periódico de maior circulação no estado da Bahia), após análise de todas as matérias jornalísticas, no total de 156, utilizando como filtros “bancos”, “roubos a bancos” e “assalto a banco”, no período entre 2001 e 2008.

Para diferenciar as citações retiradas das entrevistas das citações dos relatórios e prontuários, colocamos a data em que estes dois últimos foram registrados pelos profissionais de saúde.

2.6 COMPOSIÇÃO DA AMOSTRA

Abaixo, estão disponibilizados os dados obtidos com a amostra dos bancários. O fato de conseguirmos entrevistados de apenas 4 bancos diferentes limita os resultados da pesquisa.

Tabela 1: Dados gerais da amostra.

Nº.	Banco	Sexo	Idade	Escolaridade	Estado Civil	Tempo de Serviço	Função	Situação Atual
1	D	M	37	3 +	Casado	18	Caixa	Sindicato
2	D	M	49	3	Casado	30	Ger. Com.	Demitido
3	D	M	34	2	Separado	16	Superv.	Ativo
4	D	F	39	3 -	Casada	19	Ger. Adm	Licença
5	D	M	39	3 -	Separado	19	Ger. Aqui.	Licença
6	A	F	45	3+	Solteira	19	Ger. Com.	Ativa
7	A	F	31	3	Casada	4	Ger. Cont.	Licença
8	A	F	27	3	Solteira	3	Assist.	Ativa
9	B	F	49	3	Separada	17	Caixa	Ativa
10	B	F	49	3 -	Separada	29	Gerente	Ativa
11	E	F	40	3 -	Casada	8	Assist.	Licença
12	E	M	40	3 -	Casado	21	Ger. Adm.	Ativo

Fonte: Pesquisa própria, 2008.

Legenda da escolaridade:

3 = nível superior

3 + superior completo com pós-graduação

2 = segundo grau

3 - superior incompleto

Legenda da função ou cargo:

Ger. Com. = gerente comercial

Ger. Cont. = gerente de conta

Ger. Aqui. = gerente de aquisição

Assist. = assistente

Ger. Adm. = gerente administrativo

Ger. Rel. = gerente de relacionamento

Superv. = supervisor

O gerente de contas e o gerente de relacionamento são nomes diferentes para atores que fazem funções semelhantes nos diferentes bancos.

Optamos por colocar a função que o bancário ocupava durante a última ocorrência enquanto ele trabalhava na agência alvo, para que pudéssemos analisar a relação função *versus* tornar-se alvo. Com exceção do funcionário nº. 1, que estava no penúltimo assalto como caixa, no último ele já estava à disposição do sindicato. A funcionária nº. 9, por exemplo, já ocupa uma nova função de subgerente, embora na época da tentativa de assalto estivesse trabalhando como caixa. A vítima nº. 3 se apresentou como supervisor, depois disse que era encarregado e finalmente tesoureiro.

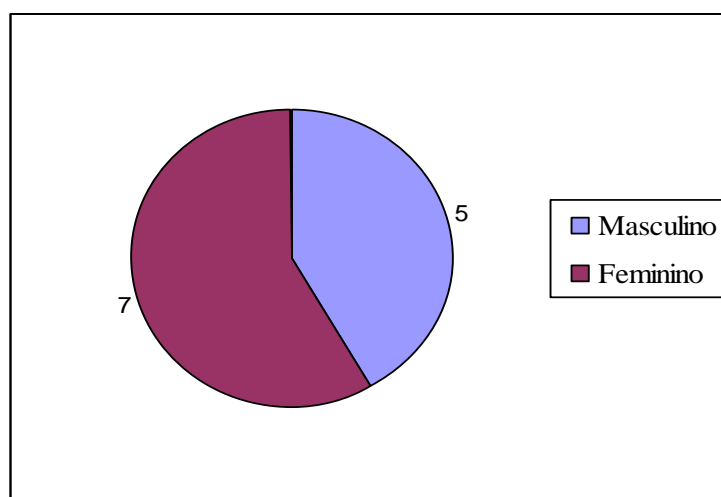


Gráfico 1: Distribuição da amostra por gênero.
Fonte: Elaboração Própria, 2008.

Segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2001), quase 50% do quadro de funcionários dos bancos privados é composto por mulheres. No entanto, elas representaram 16% a mais que os homens em nossa amostra. Das 9 mulheres contatadas, apenas 2 se negaram a participar da pesquisa, e dos 14 homens, 9 não aceitaram participar, o que sugere maior receptividade das mulheres que dos homens, ou porque eles ocupam mais cargos de chefia e dispõem de menos tempo (DIEESE, 2001), ou porque as mulheres são mais abertas a falar de fatos que envolvem aspectos emocionais. Outra influência pode ter sido o fato de a pesquisadora ser também uma mulher, gerando mais confiança nas vítimas de igual sexo.

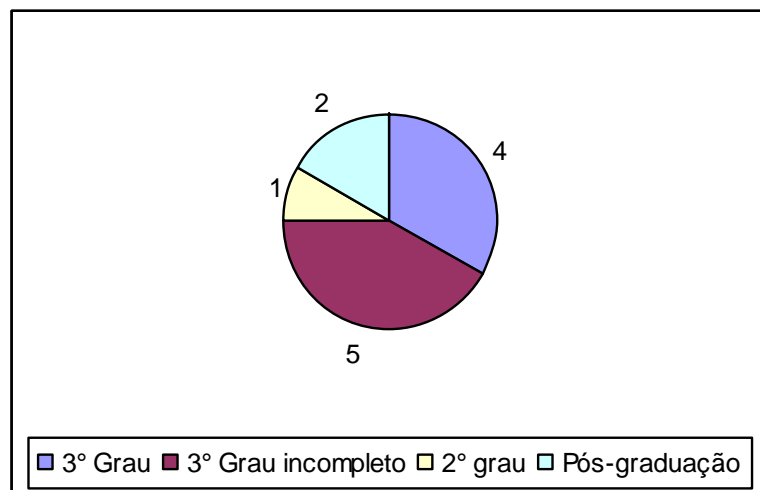


Gráfico 2: Distribuição da amostra por nível de escolaridade.
Fonte: Pesquisa Própria, 2008.

Dentre os 12 (doze) bancários vitimizados, apenas 2 (dois) têm pós-graduação, 4 (quatro) têm 3º grau completo, os outros 5 (cinco) têm 3º grau incompleto e 1 (um) tem segundo grau. Dentre os motivos apresentados para esta escolaridade, os entrevistados alegaram falta de tempo para o estudo (*“Deixei de estudar porque estava trabalhando e não conseguia conciliar, nunca saía no horário a tempo para estudar e ainda teve o problema com minha mãe e só tinha a noite para eu ficar com ela também, aí eu acabei abandonando”* (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos) e a própria vitimização (*“Estava fazendo [curso superior de administração com marketing]... eu tentei voltar e não consegui, eu... tranquei o curso... por causa do que tinha acontecido [um seqüestro do qual foi vítima]”* (sexo feminino, assistente de gerente, 40 anos).

Dentre os entrevistados, 6 (seis) são casados, 4 (quatro) separados e 2 (duas) são solteiras. Apesar de a pergunta utilizada se referir a estado civil, os 4 (quatro) utilizaram o termo “separado”, e assim decidimos manter essa expressão, pois acreditamos ser irrelevante se eles são divorciados, desquitados, separados judicialmente ou não.

O tempo de atividade profissional como bancários variou de 3 (três) a 30 (trinta) anos, sendo que a funcionaria nº. 11 trabalhou 8 anos em banco, contudo, apesar de exercer todas as atividades de bancária, nos três primeiros anos era contratada por empresa terceirizada.

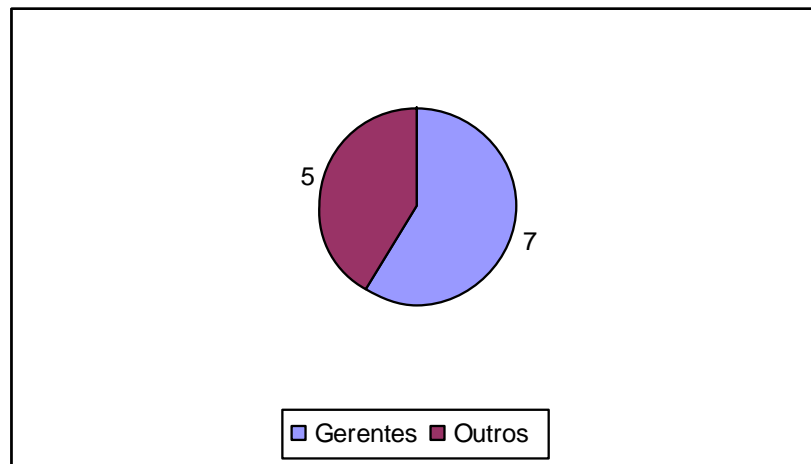


Gráfico 3: Distribuição da amostra por função.
Fonte: Pesquisa Própria, 2008.

O Gráfico 3 ilustra que a amostra é composta por 7 (sete) gerentes. Optamos por apresentar a distribuição da amostra por cargo porque a função é fator de risco para extorsões e assaltos mediante seqüestro. O assalto, no entanto, atinge a todos, independentemente da função. É possível verificar na Tabela 2 que as vítimas de modalidades criminosas que envolvem seqüestro são sempre gerentes, com exceção da vítima nº. 11, que é assistente, e que foi seqüestrada por ser esposa de gerente. Não identificamos nenhum caso de tesoureiros de bancos privados seqüestrados. Caberia investigar se isso acontece pelos vários nomes utilizados, como encarregado e supervisor, dificultando para o criminoso a identificação do funcionário ou outras razões desconhecidas desta pesquisa.

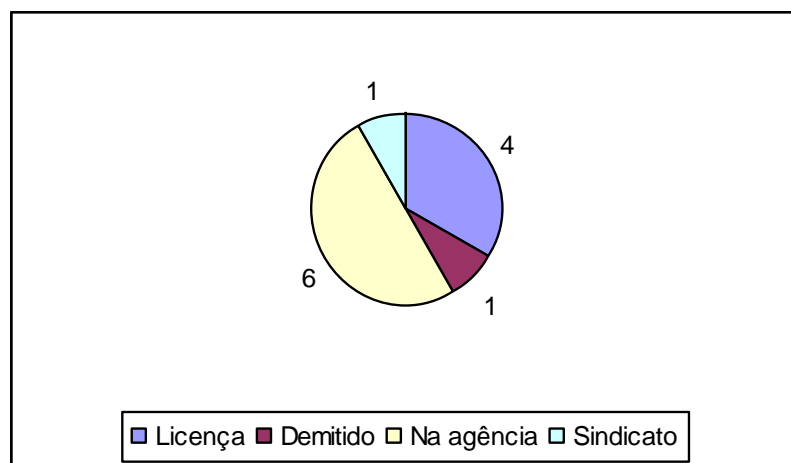


Gráfico 4: Distribuição da amostra por situação atual.
Fonte: Pesquisa Própria, 2008.

Pode-se perceber, através da Tabela 1, que 50% dos entrevistados não estavam em atividade laboral dentro das agências bancárias no período da entrevista, o que pode ter contribuído para que estivessem mais disponíveis. Desses 6 (seis) bancários, 4 (quatro) estavam de licença saúde, 1 (um) estava à disposição do sindicato e outro foi demitido durante o período em que estava de licença saúde.

A Tabela 2, abaixo, ilustra como a amostra foi distribuída quanto ao tipo de vitimização, quantidade e *modus operandi*. Decidimos separar os assaltos obstados dos assaltos efetivados porque, para as vítimas, os primeiros foram mais graves, em função de tiroteio e morte, que os últimos.

Tabela 2: Distribuição das vítimas por número de ocorrência, tipo de vitimização e *modus operandi*.

VÍTIMA	SIMPLES	REPETIDA	MÚLTIPLA
1			1 ASS+1 ASS. MEDIANTE SEQÜESTRO DE 3º
2			1 ASSALTO + AMEAÇA DE SEQÜESTRO
3		2 ASSALTOS	1 ASSALTO MEDIANTE SEQÜESTRO DE 3º
4		3 ASSALTOS	1 ASSALTO MEDIANTE SEQÜESTRO
5			1 ASSALTO + SEQÜESTRO RELÂMPAGO
6			1 ASSALTO + AMEAÇA DE SEQÜESTRO
7	1 SEQÜESTRO		
8	SEQ. COLEGAS		
9	1 ASSALTO OBST.		
10		2 ASSALTOS	1 ASSALTO OBSTADO
11		2 ASSALTOS	1 EXTORSÃO MEDIANTE SEQÜESTRO
12		5 ASSALTOS	1 AMEAÇA DE SEQ + EXTORSÃO MED. SEQU.

Fonte: Pesquisa Própria, 2008.

Podemos perceber que 75% dos entrevistados sofreram vitimização repetida ou múltipla, sendo que a vítima nº. 12 passou por sete ocorrências em seus 21 anos de atividade bancária, uma média de um assalto a cada três anos. De fato, o problema da vitimização repetida e/ou múltipla já tinha sido identificado por Nascimento (2003) em um banco estatal.

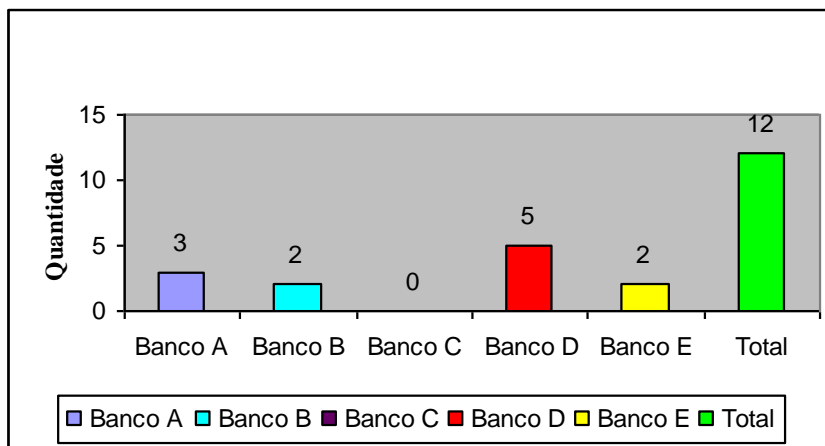


Gráfico 5: Composição da amostra, número de entrevistas por bancos.
Fonte: Pesquisa Própria, 2008.

Apesar de não obtermos nenhuma entrevista com funcionários do Banco C, optamos por mantê-lo na pesquisa, pois conseguimos informações sobre ele através da psicóloga deste banco, da psiquiatra, de funcionários do sindicato e da análise documental.

Como última ressalva, salienta-se que todas as instituições bancárias foram categorizadas por letras, desde o Banco A até o Banco E, a fim de preservar a identidade e evitar cruzamento de informações que poderiam ser prejudiciais ou ofensivos à privacidade e segurança dos sujeitos participantes das entrevistas. Além disso, chamaremos de Banco Y ao banco público utilizado como referência por ser o mais vitimado e ao mesmo tempo por ter um programa de atendimento às vítimas considerado padrão, lembrando que os dois analistas de segurança são funcionários deste banco.

3 O BANCOS E OS BANCÁRIOS

3.1 HISTÓRIA DOS BANCOS

Um banco é definido como “instituição que negocia dinheiro e fornece outros serviços financeiros”, aceitando os depósitos, realizando empréstimos e lucrando com a diferença entre as taxas de juros pagas e cobradas (INTELECT GERENCIAMENTO FINANCEIRO, 2008).

Na História do Brasil, os bancos e os bancários, enquanto categoria profissional, têm dois séculos de existência. Foi especificamente em 12 de outubro de 1808 que se criou o primeiro Banco do Brasil, sendo fechado vinte anos após sua fundação, e apenas em 1833 que um segundo Banco do Brasil foi criado (NEVES, 2008).

Os bancos privados em nosso país foram criados depois de alguns anos. Em 1836 surgiu o primeiro banco particular em Fortaleza, fechado três anos depois por falta de recursos. Outras tentativas frustradas de montar bancos particulares aconteceram em mais três províncias. Na Bahia, o primeiro banco particular, o Banco Comercial da Província da Bahia, começou a funcionar em 1845. A partir daí outros bancos foram criados, submetidos a reformas e fechados (NEVES, 2008).

As crises e reestruturações se perpetuaram ao longo da história dos bancos no Brasil, e se davam por razões específicas dentro do contexto de cada época.

Segundo Corazza (2000), esse fenômeno pode estar relacionado a uma vulnerabilidade inerente à atividade bancária, em função do seu papel de mediador do capital, permeado por fatores micro e macroeconômicos próprios a cada período.

No período entre 1964 e 1966 foi o Plano de Ação Econômica do Governo que afetou o sistema financeiro nacional e, embora este não ameaçasse a estabilidade, trouxe repercussões no setor bancário. Já em junho de 1994 foi o Plano Real o grande referencial em relação à economia, pois até 1994 os bancos ganhavam com a inflação. Com a implantação do Plano Real, essas instituições tiveram que encontrar novas formas de reduzir custos e adquirir outras fontes de receita. Foi assim que surgiu uma nova e significativa grande crise e reestruturação no sistema bancário brasileiro. O Plano Real também promoveu uma abertura para o capital externo e facilitou a chegada de bancos vindos do exterior, bem como a venda de bancos brasileiros para os estrangeiros (JINKINGS, 2004; CORAZZA, 2000).

Outras mudanças ocorreram em função da onda neoliberal que defendia o Estado mínimo, e que tinha como base a privatização. No Brasil, quase todos os bancos estaduais foram privatizados e outros federais tiveram suas estruturas diminuídas.

Não obstante, tem-se observado, com a crise atual, uma inversão da situação, com a estatização de bancos na Inglaterra e em outros países.

3.2 TIPOS DE BANCOS

As instituições bancárias não são todas iguais. Elas se diferenciam pelo tipo de serviço que oferecem. Em 1964 houve a regulamentação da atividade através da Lei 4595/64, que buscava organizar o setor, de forma segmentada, de acordo com o ramo de atividade. Inicialmente surgiram os bancos comerciais, posteriormente as instituições de poupança e empréstimo e os bancos cooperativos.

Os bancos comerciais forneciam serviços para as empresas, mas atualmente oferecem contas para todos. Os bancos de poupança intencionavam permitir que trabalhadores com renda baixa pudessem poupar. As associações de poupança e empréstimo e bancos cooperativos, ainda no século XIX, intencionavam possibilitar que trabalhadores de baixa renda pudessem comprar casas. As uniões de crédito eram abertas por funcionários de uma mesma fábrica ou empresa e objetivavam oferecer empréstimos, geralmente para despesas médicas ou reformas residenciais, para pessoas que não pudessem tomar empréstimo pelos outros meios.

A partir de 1970 surgiram muitas discussões e pressões dos banqueiros, até que em 1988 os bancos múltiplos, que de alguma forma já existiam através dos conglomerados financeiros, foram legalizados. Segundo a Comissão Nacional de Classificação (2003), são considerados bancos múltiplos, com carteira comercial, aqueles que possuem ao menos uma carteira comercial e mais outra, dentre as carteiras seguintes: comercial, de investimento ou de desenvolvimento (a última exclusivamente para bancos públicos), de crédito imobiliário, de crédito financiamento e investimento, e de arrecadamento mercantil (*leasing* financeiro).

Apesar das diferenças entre os bancos, muitos oferecem os mesmos serviços. Os bancos comerciais podem oferecer empréstimos para aquisição de carros, as instituições de poupança e empréstimo podem fazer empréstimos comerciais, e assim por diante. E dentro de

um mesmo banco, pode haver diferentes atividades demandando gerências diferenciadas, como relata essa funcionária:

Há o gerente operacional, que abre a agência, e o gerente comercial. A área comercial é mais importante para o banco, mas o gerente comercial não manda no gerente operacional. São duas áreas independentes e cada uma tem sua hierarquia (sexo feminino, assistente de gerente, 27 anos).

Dentre os bancos estudados, por exemplo, o Banco A se subdivide em dois, com marketing diferenciado, as cores tanto dos estabelecimentos quanto dos cheques não são as mesmas, embora todos os produtos e o funcionamento siga a mesma linha. Questionamos o que diferenciava as agências para uma gerente e ela disse: “o ‘Banco A’ é para clientes acima de R\$5000,00” (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos) e outra funcionária acrescentou: “O ‘Banco A’ é para um perfil diferenciado, para quem tem um pouquinho de dinheiro e o ego lá em cima” (sexo feminino, 27 anos, assistente comercial).

3.3 AS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Montmollin (1990, *apud* ANTONIO, 2007) define condições de trabalho como tudo o que caracteriza uma situação de trabalho e permite ou impede a atividade dos trabalhadores. Deste modo, distinguem-se as condições:

Físicas: características dos instrumentos, máquinas, ambiente do posto de trabalho (ruído, calor, poeiras, perigos diversos);

Temporais: em especial os horários de trabalho;

Organizacionais: procedimentos prescritos, ritmos impostos, de um modo geral, “conteúdo” do trabalho.

Segundo Nascimento (2003), as transformações sofridas pelo seguimento bancário trouxe modificações no processo de trabalho, no perfil do trabalhador, em sua relação com o trabalho. A inadequação ergonômica dos mobiliários identificada por essa autora está diminuindo ao longo dos últimos anos, mas a repercussão desse problema para alguns trabalhadores permanece e aqueles que apresentaram LER (lesão por esforço repetitivo) ainda lamentam as inadequações do ambiente laboral.

De fato, até 1979 não havia equipamentos para a contagem de dinheiro e esse procedimento tinha que ser realizado manualmente e ainda dentro de um período específico de tempo:

Na época não tinha o computador em si, mas tinha aquelas máquinas de datilografia, tinha aquelas calculadoras de manivela, isso forçou muito [seus músculos]. Hoje você passa o cheque na leitora, já sai feitinho para câmara de compensação. Antigamente não, você tinha que fazer todo o processo de compensação, ou seja: separar, carimbar cheques, colocar para o banco, somar de novo para ver se batia com o que o caixa mandava para você... (sexo masculino, gerente comercial, 49 anos).

Além dos equipamentos, os móveis inadequados contribuíram para o adoecimento. Um dos bancários entrevistados, portador da LER, afirma que o banco nunca fez um estudo ergométrico e relata seu passado na instituição:

[...] a gente trabalhava no caixa com banco de tamborete, de barro. Trabalhava praticamente o dia todo em pé, umas gavetas de madeira de lei, pesadíssimas, para você se locomover. Imagine você fechar e abrir aquela gaveta o dia todo, praticamente 8 horas por dia, 10 horas por dia, uma gaveta de lei, aquela madeira de lei pesada, então todo dia nesse movimento, não tinha realmente um respeito pela condição do trabalho. Depois que entrou o Banco D eles melhoraram um pouco, mudaram as gavetas, mudaram os móveis, mudaram bastante os móveis (sexo masculino, gerente de aquisição, 39 anos).

A centralização do poder, a falta de uma diretoria regionalizada com autonomia para decisões, também compromete as condições de trabalho do bancário: “*Naquela época, na agência que eu trabalhei em Paulo Afonso, tinha uma porta lá que estava quebrada, para você conseguir autorização da matriz para consertar, não podia ser qualquer pessoa que consertasse*” (sexo masculino, 49 anos, gerente comercial).

Outra característica das condições do trabalho bancário, já identificadas por Nascimento (2003), que se apresentou como principal queixa dos bancários de bancos privados na atualidade, relaciona-se com o fator tempo x quantidade de trabalho:

A gente trabalha atrás do relógio e toda função, todo emprego que a gente trabalha atrás de um relógio é muito estressante. Todos os dias a mesma coisa, na mesma velocidade. É muita correria, tudo tem horário, tudo tem tempo para ser feito, início e término, todas as atividades... Além disso, o banco não dá condições de você atender conforme a lei dos quinze minutos. Como minha área é de atendimento, não tem condições de atender ao público que o banco espera e para atender esse público não tem nenhum suporte para você atender de forma adequada. Aí acabam todas as revoltas, de todos os clientes, caindo na minha mão (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

Além da quantidade de trabalho e do número de clientes não ser compatível com o tempo que o bancário dispõe para o atendimento, existem as metas diárias de vendas de produtos, como títulos de capitalização, aplicações diversas, captação de novos clientes,

consideradas tanto pelos bancários como pelos dirigentes sindicais como metas desumanas, impossíveis de serem alcançadas sem o comprometimento da saúde física e emocional do funcionário:

São metas absurdas! Os funcionários são cobrados periodicamente e essas metas servem pra demissão ou promoção, é por isso que o cara fica louco porque o tempo normal de trabalho dele não é suficiente para atingir essas metas que o banco estabelece. A saúde mental e física do funcionário não é prioridade não. A gente não tem como acreditar que o banco esteja agindo de forma honesta (sexo masculino, dirigente sindical, 52 anos).

Conforme já relatado, até a criação do Plano Real os bancos ganhavam com a inflação, as metas eram individuais e o funcionário ganhava um percentual com essas vendas. Após o ano de 1994, o banco passou a lucrar mais com as vendas e lançou novos produtos. As metas passaram a ser estipuladas por unidade, ou seja, passaram a ser coletivas, e um funcionário passou a ser fiscal do outro:

Mas lá é bem difícil, porque, tem isso, tem as metas que são desumanas, é um ambiente estressante mesmo, né, você tem a pressão do cliente, você tem a pressão do seu chefe, enfim, você tá num ambiente que é só pressão mesmo. E você está mexendo com uma coisa que muita gente considera a mais importante da vida delas, que é o dinheiro. Então são coisas bem difíceis, não vou dizer que é um ambiente tranquilo, é um ambiente estressante mesmo (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

Segundo Bauman (2001, p. 40), “assim que puderam fazê-lo, os empresários capitalistas passaram as tarefas gerenciais a empregados contratados”. A modernidade capitalista tem seu foco exclusivamente no lucro, os tempo atuais são tempo de desengajamento social, o tempo e o espaço estão modificados a favor do capital, como pode ser observado pelo relato acima.

Aqueles que detêm o poder não querem regular os outros, nem seus subordinados, e a dominação é construída pela incerteza dos governados (BAUMAN, 2001). Os bancários são dominados pelo medo de serem demitidos, pela incerteza das regras, pela instabilidade do emprego. A autovigilância e o automonitoramento fazem parte do seu perfil.

3.4 PERFIL X IDENTIDADE

Segundo pesquisa do Dieese (2001), embora as mulheres formem quase 50% do quadro funcional e sejam mais escolarizadas que os homens, estas ocupam menos os cargos

de gerência. Os postos mais altos na hierarquia, virtualmente, não são acessíveis ao sexo feminino:

Na época, chegar a ser gerente mulher já era muito, quem dirá ser gerente geral da agência! Quando eu entrei no banco já tinha mulheres gerentes mas sempre existiu aquele preconceito que o homem é que tinha que ser... os cliente às vezes não confiavam muito porque era mulher Eu entrei [no banco] há 30 anos, então existia, mas não com a mesma quantidade que existia de homem sendo gerente (sexo feminino, gerente, 49 anos).

A discriminação e o preconceito que existem nos bancos interferem no perfil do trabalhador bancário. Além do acesso desigual em relação a gênero, os estudos da instituição citada acima identificam desigualdade em relação à cor da pele, apontando para um número reduzido de negros (12,7%) dentro dos bancos, e estes assumindo funções menos qualificadas.

Com todo o processo de reestruturação, os bancos particulares passaram a demandar trabalhadores com um novo perfil, adotando critérios estéticos, qualificação e formação profissional, dentre outros. Se por um lado eles exigem maior capacitação, por outro, retiraram benefícios e incentivos como bolsas de estudos e auxílio educação. Dentre as razões para esse novo perfil está o fato de que os bancários, independentemente das funções, tornaram-se também vendedores. Portanto, aparência física e conhecimento sobre marketing, vendas, poder de persuasão, são aspectos interessantes para o novo perfil bancário. Outra estratégia utilizada pelos bancos para aumentar seu lucro foi adotar novos cargos de confiança, que não estão submetidos à legislação em relação à carga horária do trabalho bancário, que é de seis horas:

Com a reestruturação dos bancos, houve um nivelamento de funções. Hoje há apenas caixas, tesoureiros e gerentes. Há bancos que possuem em torno de 10 tipos diferentes de gerentes (gerente de pessoa física, jurídica, administrativo, titular, hunter, de relacionamento, regional, etc.). Mas a função básica deles é prospectar clientes e vender produtos do banco (sexo masculino, dirigente sindical, 37 anos).

Existe, portanto, o novo perfil exigido pelos bancos particulares e também a identificação ou não do trabalhador com a atividade exercida. Foi possível identificar trabalhadores bancários que não possuem essa identidade social, não há o senso de pertencimento em relação à categoria, há pouca ou nenhuma carga afetiva em relação ao trabalho. São os funcionários que estão no banco “de passagem”, o objetivo é apenas o salário e acreditam que não compensa ter cargo de chefia, quer seja pelos riscos que a função

apresenta, quer pela responsabilidade a mais. O relato a seguir é de uma funcionária que trabalha no banco apenas para prover-se financeiramente e pretende ir embora do país assim que angariar recursos suficientes para seu objetivo: *“Fui convidada várias vezes para ser gerente e não quis, porque eu vou ganhar quinhentos reais a mais e toneladas de problemas na cabeça. Eu não quero, só vai ser até o ano que vem e o ano que vem eu me livro”* (sexo feminino, assistente de gerente, 27 anos).

Por outro lado, ainda há trabalhadores que vestem a camisa da empresa e vivem o papel de bancário como sendo mais importante do que qualquer outro papel social (de pai, filho, amigo, etc.). Outros bancários transitam do menos comprometimento para mais comprometimento na medida em que se envolvem com as atividades e se identificam com o papel. No entanto, as decepções e frustrações no ambiente laboral vão estimulando o trabalhador a repensar suas ações e seu comprometimento. A funcionária cuja fala é transcrita abaixo, que alcançou o cargo máximo possível dentro do estado da Bahia, está repensando sua vida profissional e desejando sair do banco:

Você espera reconhecimento também financeiro e não aconteceu isso. Eu nunca vi você ser promovida e diminuir seu salário, por quê? Por que, cortou hora extra, as premiações que eu tinha em função da minha produtividade individual? Porque o que eles vendem é uma carreira... que carreira? Para mim carreira sem dinheiro, não é uma carreira. Já me desestimele! (sexo feminino, gerente, 45 anos).

3.5 MUDANÇAS NA ATUALIDADE

A década de 1990 foi marcada pela mudança na estrutura do sistema financeiro nacional e no perfil de suas instituições. Mais especificamente, o sistema bancário brasileiro se reestruturou e se sedimentou após a implementação do Plano Real em meados dessa década.

Um exemplo desse processo de mudança marcado por resistência e luta foi em relação ao Banespa, que sofreu alterações profundas em suas condições de trabalho e emprego, tendo tido 40 de suas agências fechadas e eliminados cerca de 41% do seu quadro funcional entre os anos 1990 e 1997.

A reorganização do sistema bancário, ao fortalecer o capital privado e enfraquecer seu setor estatal, segue diretrizes governamentais, pondo em xeque o conteúdo social que justifica a existência dos bancos públicos, sedimentando os problemas sofridos por eles (rede de

agências ineficientes, precário equilíbrio econômico-financeiro, etc.), como o ônus de “banco social”, pois, segundo o Ministério da Fazenda (1995), “banco deve gerar resultados, lucro”. Na realidade, as medidas de reestruturação nos bancos que se mantiveram estatais destinavam-se a convertê-los em empresas lucrativas, adaptadas ao mercado.

Essas mudanças criaram novas condições e relações de trabalho baseadas em estratégias, programas e metas que atingem duramente os bancários, implicando na precarização do emprego e na intensificação do trabalho para amplos contingentes de assalariados bancários.

Observa-se, nesse contexto, que a força de trabalho vem sendo substituída pela máquina. A automação vem resultando em taxas crescentes de desemprego, e o trabalhador que permanece no setor está sendo cada vez mais explorado. Conforme explica Oliveira e outros (2006):

Só no período de 1989 a 1995, cerca de 230 mil postos de trabalho desapareceram no setor bancário pelo o uso de redes locais e sistemas online, além de serviços de auto-atendimento, *home banking* e “agências virtuais”. Alguns dos grandes bancos no país [...] divulgam que mais de 70% das operações já podem ser realizadas pelos clientes, utilizando um destes recursos. Em média, 62,3% das transações são efetuadas por meio de auto-atendimento, 24,6% nas agências, 8,5% pela Internet e 4,6% por fax ou telefone. Ir ao banco, somente em últimos casos. Isso diminui e muito a estrutura de recursos humanos em uma agência bancária.

Por exemplo, em um setor de um banco público, que sofreu só no ano de 2007 três reestruturações e “enxugamentos” (diminuição do quadro de funcionários com conseqüente realocação dos mesmos), um dos funcionários, em nome do grupo, se expressa: “*Nós não sofremos assaltos aqui, mas essas mudanças deixam um clima horrível, pesado, é como se morresse alguém...*” (sexo masculino, posto efetivo, 46 anos)¹.

¹ Segundo dados da Federação Brasileira das Associações de Bancos (<http://www.febraban.org.br>), o número de equipamentos de auto-atendimento dentro e fora das agências passou de 31.400 em dezembro de 1994 para 97.697 cinco anos depois. No mesmo período, o número de usuários de *office banking* passou de 107.600 para 5.920.000 e espera-se para este ano um investimento de R\$ 11,5 bilhões na área, o que corresponde a 40% de tudo que é investido em tecnologia no país. Mas todo este investimento não se trata de mera atualização tecnológica. O custo para o banco de uma transação realizada pela Internet chega a quase zero. O valor médio de uma transação pela Internet, por exemplo, fica em torno de US\$ 0,01, enquanto a mesma operação feita fisicamente numa agência chega a US\$ 1,07, e quase toda essa economia se deve à redução dos funcionários no caixa, no atendimento direto, gerência, *help desk*, etc. Isso sem contar o compartilhamento dos caixas automáticos entre os maiores bancos do país, cuja implantação já está sendo realizada. Com o novo sistema os correntistas dos bancos afiliados poderão realizar transações bancárias em qualquer caixa de auto-atendimento. Os bancos economizarão cerca de R\$ 1 bilhão por ano com instalação, manutenção, transporte de valores, etc. Serão milhares de postos de trabalho comprometidos no futuro e o setor bancário ainda deve sofrer bastante com a automação.

Diversos pensadores referem-se a uma crise estrutural do capitalismo e a um processo de reestruturação do capital objetivando a expansão capitalista (JINKINGS, 2004). Essa reestruturação contemporânea do capital afetou inúmeros trabalhadores em todo o mundo, inclusive os bancários, que vivem a instabilidade do emprego e a intensificação do trabalho em sua vida cotidiana.

Nesse diapasão, a reestruturação do sistema bancário pós-1994 começou promovendo as privatizações, fusões e incorporações de bancos, estimulando a concentração e centralização do capital no setor. Em função do perfil desenhado pelo Estado para as empresas e da concorrência acirrada no mercado financeiro, como estratégias de sobrevivência ou fortalecimento, intencionando centralização e diminuição de despesas, os bancos passaram a buscar novas parcerias, aquisições e fusões (DIEESE, 2001).

Assim, no Brasil, nos últimos 14 anos, dez bancos foram comprados e mais dois bancos se fundiram em 2008. Segundo Jinkings (2004), os sistemas bancários nacionais ficaram mais vulneráveis, porque foram desestabilizados pelo sistema financeiro internacional. Atualmente, os bancos participam menos no financiamento das economias, pois perderam espaço para os fundos de pensão e sociedades de investimento.

Dos bancos estudados, o Banco A já havia comprado um banco estadual que foi privatizado em 1997 e outro estrangeiro em 2006 e, finalmente, apesar da crise mundial atual, se fundiu a outro banco brasileiro em 2008, o Banco E, que por sua vez já tinha comprado dois outros bancos, um nacional em 1995 e outro estrangeiro em 2000. O Banco B já havia comprado um banco em 2003 e estava em processo de fusão com um banco estrangeiro desde 2007. O Banco D, que é um banco estrangeiro, comprou entre 1995 e 1997 um banco brasileiro que chegou a ser o quarto maior banco nacional até 1995. Esse banco era o carro chefe de um conglomerado de empresas cujas atividades iam desde agricultura até previdência privada. Por uma série de razões, como medidas do Banco Central, má administração do banco e uma dívida do grupo empresarial do qual o banco fazia parte, esse banco nacional sofreu uma intervenção do Banco Central e foi vendido. Por mais que os bancos prometam manter funcionários durante os processos, a realidade é que mudanças acontecem de diversas ordens e afetam os bancários:

Então, eu tive naquela época, foi um ano traumático para o banco, que teve várias demissões, foi quando... o Banco D, que ele assumiu em 97, pra 99, teve várias demissões, eu fui sobrevivendo a tudo e a todos, né, com o meu trabalho, com meu potencial de bater meta, de superação (sexo masculino, 39 anos, gerente de aquisição).

Com a crise econômica atual, analistas acreditam que os bancos menores serão comprados por seus concorrentes brasileiros ou estrangeiros maiores. No entanto, essa união entre os dois bancos privados brasileiros A e E foi vista como positiva por vários jornais internacionais, inclusive pelo Jornal *The New York Times*, que acredita que o banco resultante da fusão dominará por volta de um quinto do mercado de crédito no Brasil (BERTOLINO, 2008). Conforme Pereira (2008), a fusão desses dois bancos é surpreendente, pois os perfis de cada um deles eram muito diferentes, tanto na quantidade de agências, qualidade no atendimento e até mesmo em relação à clientela. Os clientes do Banco E eram das classes média e alta, sendo necessário indicação de dois correntistas para um cidadão se tornar cliente dele, enquanto o Banco A aceita do assalariado ao executivo.

As fusões, portanto, alteram o perfil das instituições, mudando as relações e condições de trabalhos, o que traz como consequência a geração de uma precarização do emprego para muitos funcionários (JINKINGS, 2004). Segundo um dos funcionários do Banco D, após uma fusão, o banco perdeu seu foco, mudando com frequência suas estratégias de atuação no mercado:

Minha idéia em relação ao banco é o que o banco... em minha opinião, ele tá um pouco perdido, não sabe o que quer. Em termos de diferentes estratégias, o banco todo dia muda, hoje ele quer uma coisa, amanhã ele esquece tudo e vamos fazer outra coisa, ele não tem aquela firmeza das decisões, entende? Toda hora estabelece uma coisa [diferente] (sexo masculino, supervisor de serviços, 34 anos).

Outro funcionário do mesmo banco estrangeiro sentiu como se o banco atual fosse menos humanitário que o banco nacional no qual ingressou em 1978:

Minhas expectativas sempre foram das melhores, no sentido de crescer no banco, sempre procurei crescer no banco, sempre achei que o banco era minha casa. Para mim o banco era tudo, tá? E naquela época o próprio banco em si era um banco mais familiar, com mais calor humano (sexo masculino, gerente comercial, 49 anos).

Para a funcionária do Banco B, que está em processo de fusão desde 2007 com um banco estrangeiro, a imagem que havia dessa instituição foi mais afetada pelas mudanças ocorridas na sua estrutura e sistemática do que pelo assalto que sofreu:

Eu sempre tive o banco como além da minha fonte de renda, o lugar onde eu me realizava profissionalmente. E de lá [venda do banco] para cá, mudou muita coisa sobre o que eu penso, mudou porque apesar de eu não poder reclamar, porque eu tive assistência com psicólogo, depois não tem nada a ver com o assalto, você vai vendo que você é mais um número, não tem mais

aquela identidade que tinha antes (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

Ela relaciona suas mágoas do banco com as mudanças:

Antes o Banco B era donal, praticamente era uma pessoa que administrava, que era dono de 51% das ações, então era mais patriarcal e depois que foi vendido pra uma multinacional então hoje você é mais um número, você não é mais reconhecido pelo que já fez... então [você] é mais um número, não é mais do que sua obrigação e você nunca tem um reconhecimento... hoje eu tenho ressentimento, não tenho sentimento, entendeu? É ressentimento que eu tenho.

E atribui o seu rebaixamento de função a essas mudanças, isto é, à fusão:

Quando me rebaixaram não tinha motivo nenhum para eu ser rebaixada, eu vinha cumprindo metas. Só porque eles estão querendo botar gente jovem... pegando gente do mercado para substituir os mais velhos e você vai vendo tudo que você fez e que você acha que era importante não representou nada para eles. Então hoje eu sou uma pessoa ressentida contra a empresa atual. A que eu tinha no passado, que me contratou eu só devo agradecer porque tudo o que eu tenho hoje agradeço a eles, mas agora que eu estou na fase final é outra empresa, uma multinacional, eu não tenho consideração nenhuma a eles, não tenho porque não tiveram comigo.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1992), por conta da concorrência crescente no mercado financeiro, os bancos precisaram investir em novos produtos, em tecnologia e em pessoal mais qualificado, gerando uma tendência a preferir funcionários com graus de escolaridade formal mais elevado. Como a funcionária acima não tem nível superior, a perda da função gerencial pode ter sido por esta ou outras razões, não necessariamente por uma questão de faixa etária.

Por se tornarem novas empresas, diante dos processos de compra ou fusões nos bancos, tanto as condições de trabalho como as relações trabalhistas se modificam. Através do relato abaixo é possível perceber que as reações emocionais diante do assalto e a forma como a assistência ou falta desta é vista pelo funcionário estão relacionadas e influenciadas por este pano de fundo caracterizado pelas condições de trabalho e as relações entre patrão e empregado:

Engraçado que no primeiro assalto, que foi na agência Calçada, que passamos por dois [assaltos], não tivemos atendimento nenhum de psicólogo, no entanto, a gente tinha muito mais amor pela empresa anterior. Mesmo não tendo assistência e tendo que voltar a trabalhar, mas o amor que a gente tinha pela empresa era outro. Mas nessa [nova empresa e último assalto], mesmo a gente tendo toda uma assistência, mas a gente não tem

aquela sensação de que é tratado como pessoa, entende? (sexo feminino, gerente, 49 anos).

4 CRIMES CONTRA BANCOS E VITIMIZAÇÃO

Os bancos, com toda sua movimentação monetária, principalmente em locais onde a segurança pública é insuficiente, tornaram-se alvo fácil e atraente para os criminosos. As investidas visando ao dinheiro dos bancos vão desde arrombamentos de terminais e assaltos por infratores comuns, aos assaltos e extorsões mediante seqüestro por atores que praticam o crime organizado. Nesse contexto, o presente estudo foca os crimes que envolvem diretamente os bancários, produzindo vitimização primária.

Nascimento (2003) classifica e caracteriza as três modalidades de crimes contra os bancos que repercutem de forma mais significativa na vida dos trabalhadores: o assalto, o assalto mediante seqüestro e a extorsão mediante seqüestro. O presente capítulo intenciona ilustrar essas três modalidades de crime, apresentar algumas de suas variações e desdobramentos, bem como incluir e discutir a nomenclatura utilizada por diversos autores que tratam do tema.

4.1 *MODUS OPERANDI*

Os roubos² a banco são crime contra o patrimônio. Ocorrem em todo o território nacional, sendo mais freqüentes em alguns estados que em outros. O modo de atuação dos criminosos é semelhante em todo o país, até porque as quadrilhas são formadas e integradas por pessoas das mais diversas regiões que migram de uma localidade para outra a fim de realizar as investidas. Tanto nos bancos privados como públicos os *modi operandi* são os mesmos. A única diferença é que os funcionários de bancos privados são mais expostos a seqüestros relâmpagos, conforme veremos mais adiante.

Os funcionários de bancos privados, assim como os de banco público, estão sujeitos no mínimo a dois grandes tipos de violência por roubo visando ao dinheiro do banco (o assalto e a extorsão) que se subdividem, conforme Diagrama 1, a seguir, e dois outros que visam ao dinheiro ou pertences do próprio funcionário aos quais outras categorias de trabalhadores também estão expostas. Os funcionários de banco privado, que trabalham com o

² De acordo com o artigo 157 do Código Penal, roubo é definido como “subtrair coisa móvel alheia, para si ou para outrem, mediante grave ameaça ou violência a pessoa, ou depois de havê-la, por qualquer meio, reduzido à impossibilidade de resistência”.

segmento específico de captação de clientes, também estão mais expostos que os funcionários de bancos públicos a seqüestros relâmpagos, por realizarem visitas externas a clientes e roubos de objetos pessoais durante assaltos na própria agência. Esses dois tipos de roubos podem acontecer com qualquer trabalhador. No entanto, nos referimos aos mesmos porque eles são citados pelos participantes da pesquisa como algo ao qual a empresa deveria dar uma atenção diferenciada, uma vez que esta assegura seu patrimônio material. Eles reclamam que a empresa deveria proteger seu patrimônio humano ou o patrimônio do funcionário com igual cautela como o faz com o patrimônio do banco.

Os dois crimes contra bancos que envolvem diretamente os bancários são o assalto e a extorsão. O assalto, também chamado por bancários de assalto relâmpago quando a ação é rápida, com duração de alguns minutos, pode se apresentar como “*vapor*”, em que vários assaltantes produzem uma cena espetacular, cinematográfica, geralmente com tiroteio, ou como “*bom dia*”, no qual os criminosos entram na agência com o funcionário que abre o banco. O assalto também pode ser mediante seqüestro; a extorsão pode se apresentar como extorsão mediante seqüestro e extorsão por intimidação.

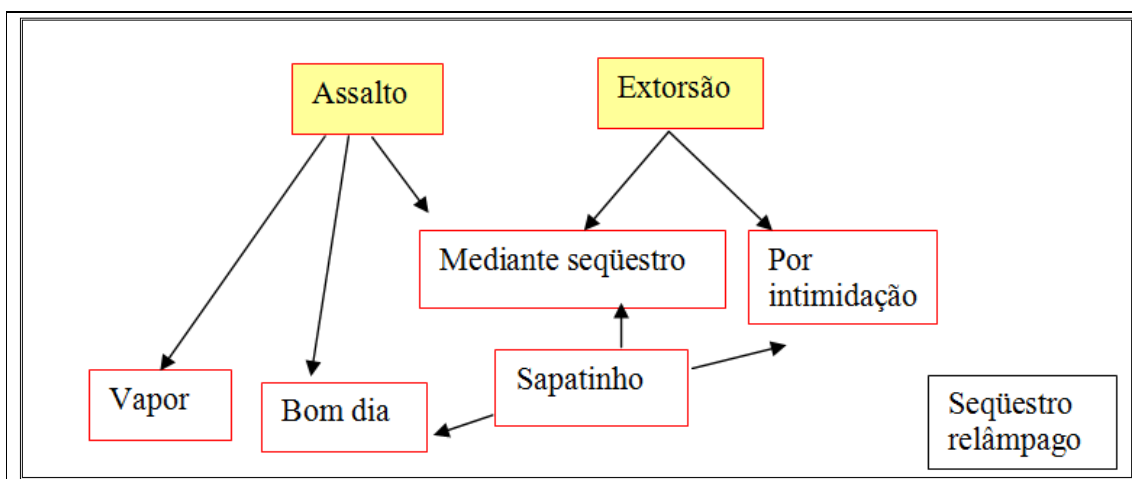


Diagrama 1: *Modus operandi* e outras classificações.
Fonte: Elaboração Própria, 2008.

4.1.1 Assalto

Ouvimos relatos de vítimas que se referiam a certos assaltos como sendo “assalto relâmpago”. Decidimos não adotar esse termo por não ser oficial, mas ele se caracterizaria por ação rápida, oportunista, em que os criminosos retiram o dinheiro que está disponível, algumas vezes não esperam tempo de abertura do cofre se o mesmo estiver programado por

mais de 15 minutos. Essa forma de interação rápida é denominada pelos infratores de “vapor” (PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006).

4.1.1.1 Vapor

O vapor é a modalidade:

[...] que faz referência à tomada da agência de assalto, com a paralisia e rendição de funcionários, clientes e espectadores, por um grupo de assaltantes fortemente armados, que pode envolver a cidade ou partes dela, com troca de tiros, consistindo em uma ação dramática, com uso ostensivo da violência (SANTOS-OLIVEIRA, 2005, p. 40).

Segundo funcionários da área de segurança bancária, o que caracteriza o vapor é o uso da força, agressão física, xingamento, ameaça, rendição do vigilante ou funcionário com arma de fogo apontada para sua cabeça, etc., tendo variações no grau de violência utilizada. Esta modalidade pode ser praticada por dois criminosos apenas ou por grupos envolvendo até 20 infratores com diferentes perfis e papéis (PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006).

O vapor era o *modus operandi* mais comum até 2001, quando seu número começou a cair, dando lugar ao aumento das extorsões mediante seqüestro. Segundo informações do Sindicato dos Bancários da Bahia, essa mudança no *modus operandi* é atribuída à implantação da medida da porta de segurança que começou a vigorar em 1999. Nas cidades do interior, o vapor ainda pode ocorrer como se fosse uma cena cinematográfica, em que os policiais da localidade são rendidos, às vezes até mesmo o delegado, e os criminosos disparam tiros, chamando a atenção de toda aquela região.

O vapor sempre ocorre em função da facilidade que pode existir para o criminoso entrar no banco e abordar o vigilante, rendendo-o ou a qualquer outro funcionário, como está ilustrado na Figura 1 e descrito abaixo:

Eu estava atrás do caixa e vi o movimento do ladrão rendendo o segurança... eles [os criminosos] pularam a mesa, aí foram pegando o dinheiro dos caixas e botando na mochila... depois eu tive que levar ele para a tesouraria, levei, peguei o dinheiro, botei na mochila, também eles não queriam as moedas, deixaram só as moedas dentro da agência... Foi um atrás do outro, foi questão de meses, quatro em quatro meses um assalto diferente... Os assaltos foram relâmpago, né? Eles entravam, tinham o objetivo deles, iam lá, pegavam e saíam numa tranqüilidade que não era um impacto tão forte não. Na época ainda não tinha porta giratória. Eles entravam normalmente, rendiam os seguranças e a facilidade era imensa.

Como [a agência] estava na Orla, teve um dos assaltos que ele [o infrator] pegou um taxi e saiu com o taxi, mandou o taxi parar, botou o revólver na cabeça do taxista e se mandou. Como a agência era de vidro dava para a gente ver (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

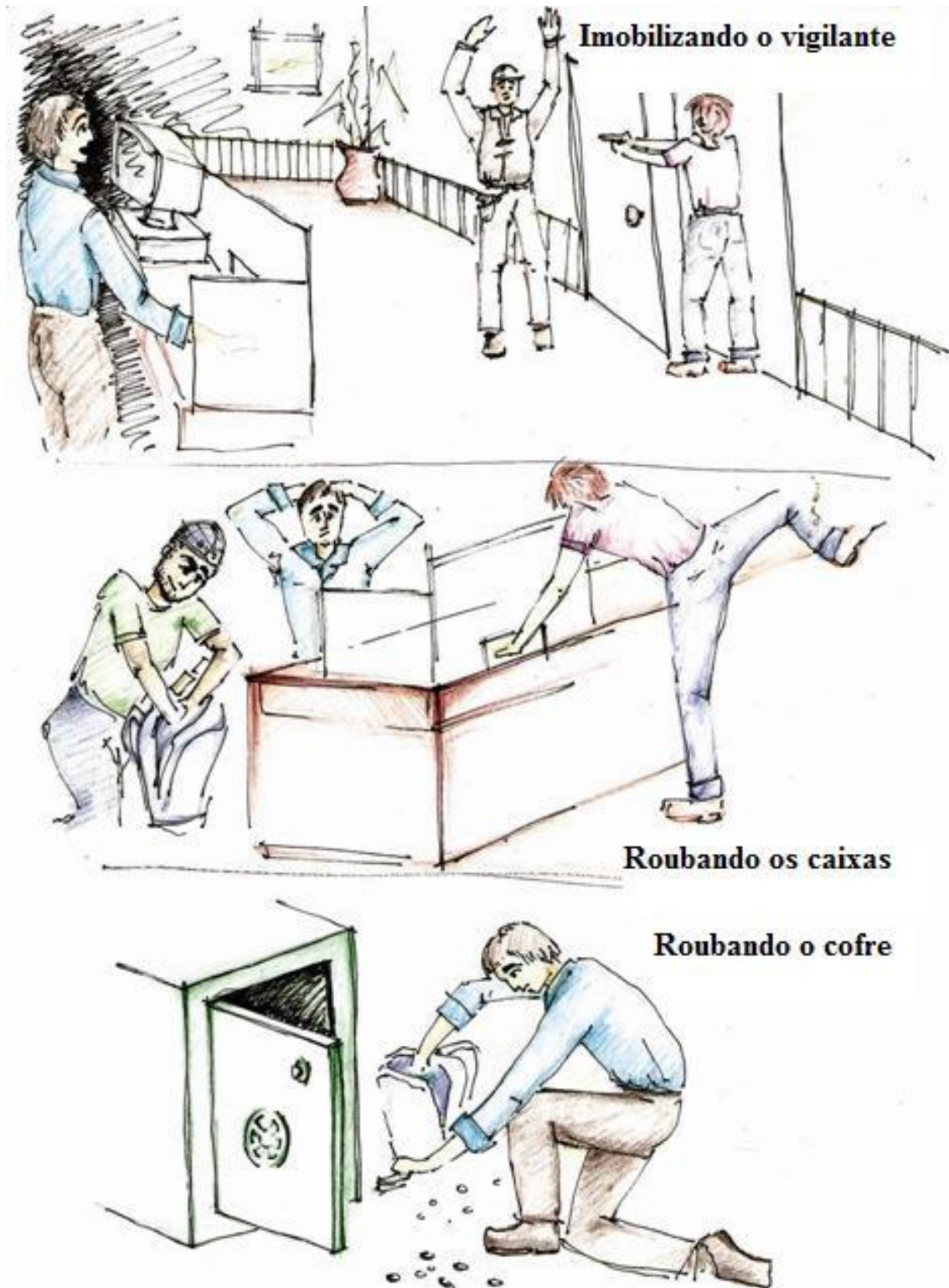


Figura 1: Assalto à agência bancária.
Fonte: Elaboração própria, 2008.

Esse mesmo funcionário descreve outro assalto no mesmo *modus operandi* e com violência física:

Os ladrões entraram, renderam os seguranças, bateram nos seguranças, agrediram, pegaram um dos funcionários como cobaia e ficaram com a arma na cabeça do funcionário, perguntando onde era o cofre; depois que o funcionário levou até o cofre, eles pegaram o que queriam e se retiraram. Na mesma agência, depois de algum tempo, uma tentativa de assalto que o segurança reagiu e deu um tiro mas não pegou no ladrão também, bateu na porta de vidro e o ladrão conseguiu sair pela porta depois dela quebrada. Depois desse incidente não podia bater nem uma porta que todos os funcionários se tremiam da cabeça aos pés.

O grau de violência empregado pelos criminosos varia de um episódio para outro. Em alguns casos, os assaltantes, se dizendo profissionais, agem com tranqüilidade e pouca ameaça. O funcionário dos relatos anteriores associa o tamanho da agência e o volume de dinheiro à forma de violência empregada:

Como a agência era maior e também com mais volume [de dinheiro], [a postura dos assaltantes] era mais agressiva. Os [assaltos ocorridos na agência] da Barra não. Como eram poucos clientes e poucos funcionários, eles entravam tranquilamente. “- é um assalto, fiquem quietos!” e todo mundo ficava.

De acordo com Matthews (2002), os assaltantes em geral não querem causar danos físicos às vítimas. E quando eles atiram para cima, para o chão, ou até apontam a arma de fogo para a cabeça da vítima, o fazem para lograr a adesão, ou seja, para que a vítima colabore. Segundo o autor, a agressão física só é utilizada quando a vítima reage, ou não se submete aos comandos do criminoso. No entanto, o aumento da agressividade, como o narrado acima, pode ser sinal de falta de controle por parte dos assaltantes. O descontrole emocional, referido por Matthews (2002), parece ser a principal causa de agressões durante os roubos. Através de pesquisa documental, encontramos o seguinte relato jornalístico, bastante ilustrativo da questão:

Cerca de seis homens armados levaram o dinheiro dos caixas e objetos pessoais dos clientes de uma agência que fica 500 metros de distância de uma delegacia de polícia. É a quarta vez em menos de um ano que essa agência é assalta. A ação dos bandidos foi rápida. O primeiro assaltante entrou sozinho, logo atrás de um cliente. Ele estava armado mas a porta giratória não travou. Sua primeira atitude foi render o vigilante, [que estava sozinho pois o colega estava em horário de almoço] agredindo-o com chutes e murros que em seguida liberou a entrada da agência. Outros homens entraram trazendo mais armas que foram distribuídas entre os companheiros que já estavam na agência como clientes normais. Os seis assaltantes saquearam os clientes, levando carteiras, relógios e celulares, levaram o

dinheiro do caixa mas não do cofre, pois não identificaram o gerente. O assalto durou cinco minutos e os criminosos saíram a pé. Os assaltantes pareciam nervosos, agrediram alguns clientes, confundindo-os com funcionários que poderiam ter a chave do cofre (BARROS, 2001).

4.1.1.2 *Bom dia*

O segundo tipo de assalto é o “bom dia”, expressão não oficial, também utilizada por funcionários que trabalham com segurança bancária, para caracterizar a modalidade em que os criminosos anunciam o assalto, recebendo os bancários logo de manhã cedo, em sua chegada ao trabalho. De acordo com o ponto de vista de Lucas, do setor de segurança de um banco público, o “bom dia”: *“É a recepção no início do expediente, pela manhã, antes da agência abrir, porque à tarde a agência já está cheia de clientes. Eles o fazem assim para manter o anonimato”*, conforme exemplificado abaixo:

Eles entraram pela lateral, pegaram o funcionário que abria a agência, e aí, entraram com a tropa toda... eles armaram um esquema que o funcionário que fosse entrando era rendido e colocado nessa roda, como se estivesse fazendo uma reunião, inclusive, clientes também (sexo masculino, gerente de aquisição, 39 anos).

Nessa modalidade de assalto, o ingresso na agência se torna mais fácil, pois durante o momento em que o primeiro funcionário chega na agência, pela manhã, não há ainda movimento de clientes, diminuindo os riscos de denúncia à polícia. O funcionário rendido pode ser um bancário ou um terceirizado. É simplesmente a primeira pessoa que chega à agência:

Eles abordaram a moça da faxina que tinha a chave para entrar, eles entraram com ela e ficaram lá dentro esperando. Cada funcionário que entrava, eles abordavam e deixavam sentados num local, até chegar o tesoureiro para abrir o cofre e nós ficamos todo mundo refém lá dentro até o tesoureiro chegar para abrir o cofre (sexo feminino, gerente, 49 anos).

4.1.2 **Assalto mediante seqüestro**

O assalto mediante seqüestro é a modalidade através da qual o infrator entra na agência junto com o funcionário, após seqüestrar seus familiares. A tomada dos reféns objetiva que o bancário facilite a entrada de alguns infratores na agência, enquanto outra parte

dos criminosos permanece com os reféns até a conclusão da ação. Em função disso, é uma ação normalmente mais longa que o assalto. Essa modalidade de crime diminui as possibilidades de confronto com a polícia ou vigilantes do banco (NASCIMENTO, 2003).

O relato abaixo e, mais adiante, as Figuras 2 e 3 ilustram essa modalidade:

Aí o carro bateu no fundo da gente e o outro parou na frente, brecou, deu aquele brecão, e aí foram quatro homens fortemente armados, saltando do carro, e me puxando de dentro.. Me puxando pelo braço e eu fui entregando a bolsa aqui, porque eu pensei que fosse um assalto normal, ele falou: - não, não, você vai pro banco agora!, me jogou dentro do carro... Aí, só ouvi o grito do meu filho, aí ele nem deixou olhar pra trás, aí foi embora comigo [para a agência] Aí ele disse, com o revólver na minha cabeça: “- olhe. Eu só quero que você colabore, eu sei que você sabe de tudo, eu sei que seu nome é Maria, que você sabe de tudo, que é você que tem a chave, eu já peguei um vigilante em casa, ele já está em um porta malas de um carro por aí, eu já peguei Mariane, sua colega, que chega também oito horas junto com você, tem umas pessoas lá na frente da agência, que são pessoas nossas”, aí nisso ele andou, ele estava na rua perto do banco...

Nessa situação havia, segundo a entrevistada, em média nove assaltantes, com características e papéis bem distintos.

[...] o que estava no [lugar do] carona estava de paletó, de gravata, muito chique, mas o que estava atrás comigo, era um negro bem agressivo, agressivo mesmo, botava o dedo na minha cara e dizia que eu ia fazer isso, que eu ia fazer aquilo, que eu ia abrir o cofre, que eu não tinha que fugir e que não sei o quê, que já tinha pego todo mundo. Aí ele parou numa rua em frente ao banco e falou: - ali não é o teu banco? Eu falei: - é. Aí ele falou assim: - tá vendo aquele homem ali, de paletó azul? - tô. Ele é um dos nossos, aqueles todos que estão ali, tá vendo? Todo mundo ali ó, já tá com Mariane, já tá com o menino da limpeza, já tá com todo mundo, todo mundo ali tá conversando, você tá vendo? Tá todo mundo agindo naturalmente, como se nada estivesse acontecendo, pegue seus óculos escuros e bote no seu rosto, pra ninguém perceber que você está chorando, quando você chegar, dê bom dia, cumprimente o meu colega, ele vai lhe abraçar e você vai abrir a agência normalmente e não use a senha de coação, se você usar, eu tô com seu marido e com seus filhos, você sabe muito bem o que pode acontecer, então você tem senha pra entrar no banco de qualquer maneira (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

O dirigente sindical que estava presente na agência durante este assalto complementa o que ocorreu no andar de baixo:

Eu estava abaixado, eu estava de cócoras, aí eu estava rezando para polícia não chegar, para não ter tiroteio, para não piorar a situação, para eles não fazerem reféns. Eles disseram que se a polícia chegasse, ia ter que ter refém, eles iam levar a gente com eles... todo mundo ia ter que ficar quieto e tal, e teve um momento... um dos clientes se desesperou, um senhor, se desesperou, se levantou, saiu correndo, se jogou no vidro, para tentar

quebrar o vidro da agência, para tentar fugir. Só que o vidro não quebrou, ele não conseguiu fugir e os bandidos pegaram ele, espancaram, espancaram, espancaram... do outro lado da parede. Não dava para ver, mas deu pra ouvir, as pancadas e depois eu soube que ele teve traumatismo craniano, fratura exposta no braço, eles bateram fortemente e depois eu via a pessoa, o senhor que foi espancado, todo ensangüentado lá na cadeira. E logo depois desse acontecimento, não sei se por conta disso, eles gritaram: - sujou, sujou, e aí foram embora, levando celulares. O cofre estava programado para abrir, isso era umas nove e meia, estava programado pra abrir dez e meia, aí umas dez horas, dez e dez mais ou menos, eles foram embora, aí logo depois a polícia chegou (sexo masculino, dirigente sindical, 37 anos).



Prendendo o vigilante no porta-malas



Figura 2: Assalto mediante seqüestro – primeira fase.
Fonte: Elaboração própria, 2008.

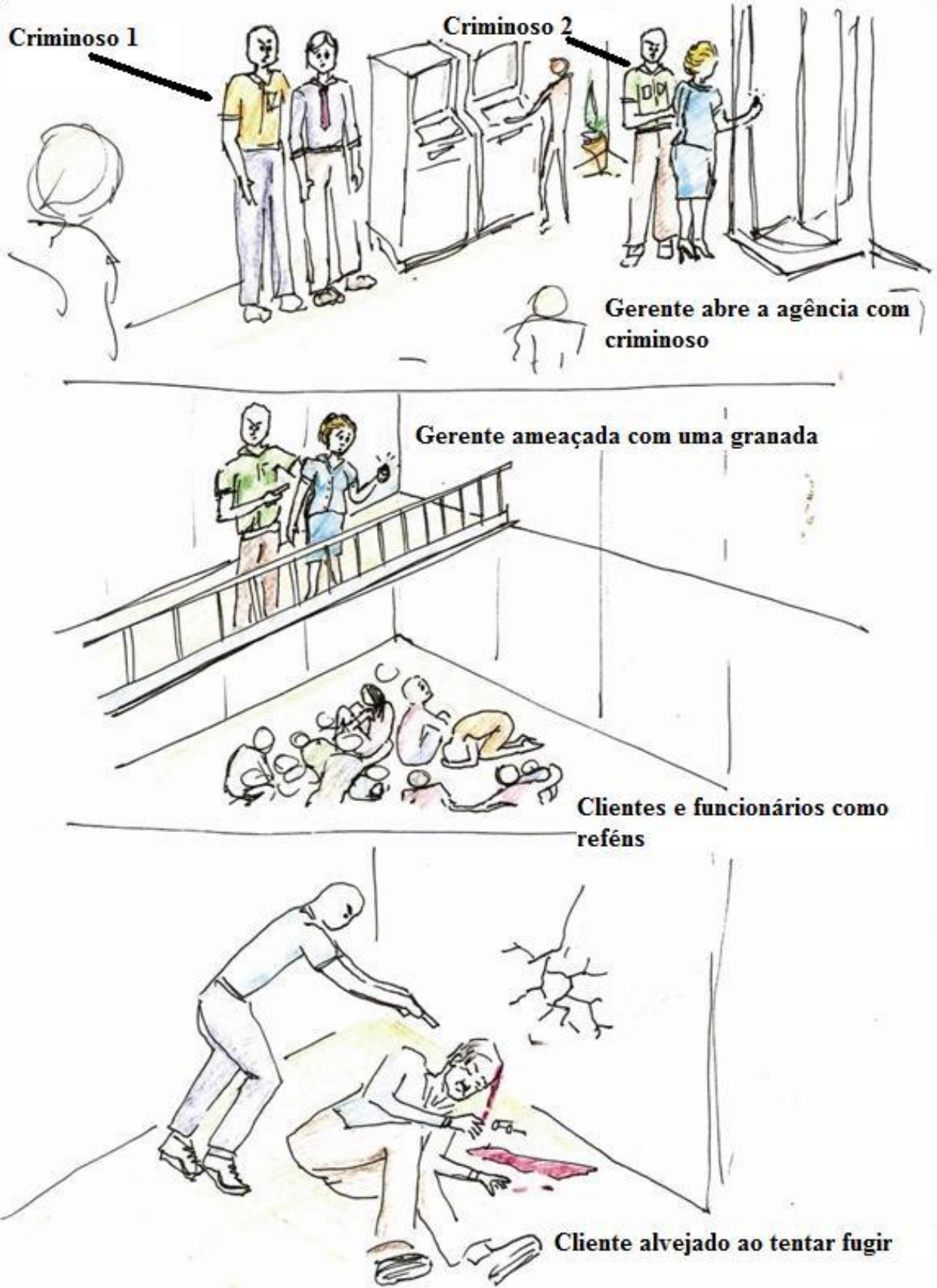


Figura 3: Assalto mediante seqüestro – segunda fase.
Fonte: Elaboração própria, 2008.

A duração do evento pode ser alterada se algo der errado sob o ponto de vista dos infratores, como confronto com a polícia, reação inesperada e heróica de algum cliente ou funcionário. Em algumas situações, essas modalidades de crime se misturam ou se modificam no decorrer da ação. O exemplo acima, um assalto mediante seqüestro, poderia ter sido um “*sapatinho*”, mas se tornou um “*vapor*”.

A escolha desta modalidade garante os resultados da investida pelos criminosos, pois, ao entrar na agência junto com o funcionário, o infrator inibe a reação dos colegas. Os criminosos dão informações sobre a vida da vítima, de sua família, às vezes da vida dos outros bancários, fazendo com que se sintam ainda mais vulneráveis. O diretor de saúde do Sindicato dos Bancários resume essa modalidade:

Esses assaltos são seqüestros do bancário e da família, [os criminosos] vão até a agência, o cara abre, quem for chegando vai sendo rendido, não é? e... chega mais cedo... aquela história. Eles capturam aqueles que chegam mais cedo, e lá eles passam a limpo nos caixas, ali por trás do cofre. Essa situação é o assalto mediante seqüestro.

4.1.2.1 *Sapatinho*

Há controvérsias sobre a relação da expressão “*sapatinho*” com os *modi operandi*. Encontramos em matérias jornalísticas depoimentos de policiais e delegados que associavam o “*sapatinho*” tanto à extorsão quanto ao assalto mediante seqüestro (COSTA e FERREIRA, 2009; OLIVEIRA, 2005; ALCÂNTARA, 2005).

Para Santos-Oliveira (2007, p. 41), o *sapatinho* se constitui na extorsão mediante seqüestro; segundo entrevistados do grupo dos assaltantes, é uma modalidade “‘silenciosa’, que busca não despertar a atenção dos demais, ‘não fazer barulho’, minimizando a probabilidade de confronto e trocas de tiros com a polícia”.

O *sapatinho* é todo aquele assalto “silencioso”, através do qual o criminoso é capaz de entrar na agência e sair levando o dinheiro sem fazer alarde, às vezes até mesmo sem ser percebido pela maioria das pessoas que estão na agência durante o assalto, inclusive funcionários, sendo utilizado quando os infratores não desejam chamar a atenção da polícia. Recebe esse nome por ser uma modalidade mais discreta, que busca diminuir a probabilidade de confronto e trocas de tiros com a polícia. Manuel, analista de segurança bancária, que já ouviu criminosos, policiais e delegados, acredita que os primeiros, sempre que se referem ao “*sapatinho*”, estão descrevendo uma extorsão mediante seqüestro, enquanto os dois últimos se

referem tanto ao assalto mediante seqüestro quanto à extorsão mediante seqüestro. Já Leandro, também analista de segurança afirma que:

As pessoas acham que o sapatinho é o seqüestro, mas o sapatinho é todo assalto silencioso. As pessoas começaram a associar o sapatinho ao seqüestro, mas não necessariamente o sapatinho tem seqüestro. O que caracteriza o sapatinho é que é um assalto silencioso, por isso pode ser o bom dia ou o assalto mediante seqüestro. Às vezes o bandido entra de paletó, é confundido com um inspetor, ou algo assim³.

4.1.2.2 Seqüestro

Na Antigüidade, em que havia inúmeras guerras entre os povos, o seqüestro era uma forma de tomar para si as pessoas, tornando-as escravas ou vendendo-as para tal fim e, conseqüentemente, muitas vezes, adquirir suas posses e terras. Nos séculos XVI e XVII o seqüestro começou a ser utilizado com finalidade de resgate financeiro. Embora tenha acontecido o mesmo no Brasil no século XVIII, passou posteriormente também a ser usado para exigir, como resgate, a libertação de presos políticos do regime de 1964. E, finalmente, vale acrescentar que o seqüestro com fim exclusivo de extorquir dinheiro tem se tornado cada vez mais freqüente (FERREIRA-SANTOS, 2007).

Comparativamente aos outros delitos registrados em geral, como furtos, roubos e homicídios, o seqüestro se apresenta em menor índice. No entanto, os danos morais e psicológicos causados à vítima e à família são maiores, gerando mais transtornos psíquicos imediatos ou tardios.

De acordo com Ferreira-Santos (2007), há vários tipos de seqüestros:

Com cativo – a vítima é privada de sua liberdade, em local onde não pode sair. Resgate é exigido da família da vítima para sua libertação;

Relâmpago – assalto a mão armada com a permanência da vítima em poder dos assaltantes enquanto o furto é praticado;

³ Os criminosos utilizam várias estratégias para adentrar o banco. Entram como se fossem clientes, rendendo o vigilante ou funcionário na parte interna da agência, e para isso é preciso que não haja porta detectora de metais ou que esta esteja quebrada ou desligada; entram após render um bancário ou um funcionário terceirizado do lado de fora; entram tranquilamente com o funcionário cuja família está em poder dos criminosos, como se fosse um colega; chegam atirando nas portas de vidro ou quebrando-as com a marreta. “A gangue da marreta, eles entram na agência... dessa vez foram dez pessoas na agência e não sei quantos tinham lá fora, eles entram com a marreta, arrebentam o vidro com a marreta, tá?” (sexo masculino, gerente administrativo, 49 anos).

Domiciliar – a vítima permanece em poder dos criminosos em sua própria residência, durante um período no qual são cometidas violências físicas, roubos e /ou ameaças;

Falso seqüestro – As vítimas se submetem às exigências dos bandidos, movidas pelo terror, em função de um seqüestro irreal de parentes da vítima.

No caso dos bancários, as vítimas seqüestradas normalmente são os familiares de trabalhadores que teoricamente têm função gerencial dentro do banco (poder de abrir ou mandar abrir o cofre ou *cash*) ou tesoureiros (os que sabem o segredo do cofre ou têm as chaves). Dizemos *normalmente* porque, na prática, muitas vezes há erros sobre quem realmente deveria ser o alvo. Há relatos de vizinhos envolvidos nos seqüestros, bem como funcionários sem poder sobre o dinheiro do banco (PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006). Ademais, o seqüestro é utilizado normalmente para facilitar o assalto ou como meio para a extorsão.

4.1.3 Extorsão mediante seqüestro

A extorsão mediante seqüestro⁴ é a conduta de constranger, obrigar, mediante agressão ou grave ameaça, com objetivo de fazer algo (como trazer dinheiro do banco), deixar que se faça (permitir que peguem o dinheiro) ou deixar de fazer (deixar de avisar à polícia da presença dos bandidos no banco, ou deixar de denunciar o roubo, etc.). Nessa modalidade, os familiares do bancário ficam em poder dos criminosos em algum cativo (lugar ermo, uma roça ou casa no meio do mato ou até mesmo no próprio carro rodando na estrada) enquanto o bancário vai até a agência e retira o dinheiro para pagamento do resgate de seus familiares, encontrando o criminoso em local combinado.

Agora, tem situações que também, além dessa situação toda de seqüestro, já houve casos aqui em Salvador, na Bahia, em que era amarrado um suposto cinturão de bombas, de dinamite, com acionamento remoto, no corpo da pessoa, então, a pressão é ainda maior, principalmente, além da família que está seqüestrada, ainda tem esse cinturão de bombas, que é uma forma de eles garantirem, de controlarem com rigor, com controle remoto, para saber onde a pessoa está e saber que ele vai voltar com o dinheiro (diretor de saúde).

Segundo Paes-Machado e Nascimento (2006), a duração da extorsão mediante seqüestro pode variar entre 12 e 24 horas. No entanto, encontramos informações em relatórios

⁴ Artigo 159 - extorsão mediante seqüestro – “seqüestrar pessoa com o fim de obter, para si ou para outrem, qualquer vantagem, como condição ou preço do resgate”.

do Banco Y de extorsões que duraram aproximadamente 4 horas. A duração maior acontece quando os criminosos invadem o domicílio do bancário à noite e as de menor duração quando eles são abordados no percurso para o trabalho. A Figura 4 e o relato abaixo ilustram essa modalidade criminosa:

Eu estava a 130 km/ hora no carro e aí veio um carro para me ultrapassar, encostou no fundo rapidamente. Como o vidro era todo escuro, não dava para perceber nada, era uma Ecosport com os vidros escuros... quando eu dei passagem, eles colaram do lado e meteram duas armas pesadas, duas metralhadoras, não sei que tipo de arma era aquela.

À 130 km/h abriram os dois vidros, e aí, um no banco do carona e ou outro no fundo com duas armas, apontando para o carro, mandando parar, e o carro fechando o meu, aí eu fui diminuindo a velocidade, eles pararam, com o brasão da polícia, minha esposa até disse: – não! deve ser polícia, deve ser polícia... eles, pararam o trânsito da pista, interromperam o trânsito todo e tiraram a gente de dentro do carro e aí começou, aconteceu de fato.

Quando eu olhei para eles, eu percebi que não era nada disso. Já tinha parado, aí já não tinha mais jeito, já tinham saltado com a arma pesada, apontando para o carro e aí se eu fizesse qualquer coisa... e na verdade, depois pensando friamente, se eu tivesse feito outra coisa, eu talvez não tivesse aqui contando a história, porque o armamento deles era super pesado, qualquer disparo ali ia ser... fatal.

Depois disso, eles interromperam o tráfego, a pista ficou interrompida por eles, um dos assaltantes ficou apontando a arma para os outros carros e parou o trânsito, enquanto o outro estava tirando a gente de dentro do carro, aí fez com que a gente entrasse no outro carro, no Ecosport, e arrastou o carro, enquanto o outro pegou o meu carro, e foi atrás, e aí, no carro, ele pegou meu óculos, tomou, eu tentei puxar ainda, ele ficou nervoso também gritando, aí, me algemou com [minha esposa] também, botou algema em mim, passei muito mal, tive fobia dentro do carro, por causa disso... aí falei a ele que estava passando mal, depois ele tirou as algemas, [minha esposa] passando muito mal também, vomitando no carro, ele deu um saco para ela vomitar. Não permitiam que a gente olhasse para cima e aí ele já me mostrou a chave do banco: - olha eu tô com a [gerente do banco] aqui, já peguei a família dela toda, ó aqui reconhece essa chave? Era a chave do banco que estava na mão dela, e aí, a gente soube que eles passaram à noite toda com ela, na casa dela, ele disse que a família toda dela estava em poder deles e que eu ia ter que fazer o serviço, porque ela disse que não sabia fazer o serviço. Aí nesse momento houve ligações para o celular dele e eu pedi para falar com ela, ele deixou eu falar com ela, [por telefone] aí [a gerente] falou para mim: – Lucas! Me ajude, me ajude que está toda minha família aqui, meus filhos, minha mãe, todo mundo preso. Na verdade, foram nove pessoas da família dela, até duas empregadas, duas visitas, que estavam na casa dela. Eles passaram a noite toda com eles.

Nesse momento, a gente estava no meio do mato, eles correndo para cima e para baixo no meio do mato com o carro. Aí teve um momento que eles pararam e pediram para que eu fosse para meu carro... o cara estava com o meu carro. O que estava na frente o tempo todo, falando e... controlando

tudo, disse - não, dê um beijo em sua esposa e diga que você ama ela, e eu disse para eles só uma coisa, que eu não ia dizer que amo ela, e que se ele triscasse a mão em [minha esposa], eu ia até o inferno buscar ele, ele podia ter certeza disso, que eu ia tirar o dinheiro do banco, mas que se ele triscasse a mão nela, eu ia buscar ele aonde ele tivesse, e aí eles disseram: - não, sou muito profissional, ninguém vai tocar em sua esposa, do jeito que eu estou pegando ela, vou te entregar.

É, eu fui sozinho na verdade, eu passei para o outro carro, eles colocaram o cinturão de bombas na minha barriga, tiraram a minha gravata, botaram outra gravata com microfone, aí, disse... - tô te escutando por aqui, viu? Tá vendo esse cinturão? Tá vendo essa luz vermelha? Essa luz vermelha a gente pode detonar à distância, tá ligado, e eu tô te ouvindo, e aqui tá um celular bloqueado, não adianta você tentar ligar, porque tá bloqueado, você só vai receber ligação, você não vai fazer ligação. O celular não funcionava nenhuma tecla, nem pra ligar para eles mesmos, só eles ligavam para o celular, de 5 em 5 minutos eles ligavam.

[...] Eu fui sozinho para meu carro. Já era nove e pouca da manhã, eu fui seqüestrado oito e meia mais ou menos, oito e quinze por aí, já era umas nove e meia da manhã mais ou menos, gente pra caramba no banco, era pagamento de INSS, dia 5, e os velinhos sabiam que eu abria o banco mais cedo, os funcionários lá na agência também... Aí, quando eu cheguei lá na agência, todos os funcionários estavam na porta, botei o carro já estacionado de frente para saída, entrei no banco, passei sem falar com ninguém, cheio de gente [clientes] pedi licença para passar e os clientes já reclamando. Aí abri a porta e deixei o segurança entrar e escolhi dois funcionários para me ajudar, mas eles não sabiam ainda o que acontecia... Fechei a porta, aí o segurança foi para um lado, eu orientei a um menino a ir pra uma máquina, a outra menina pra outra máquina, para começar a tirar o dinheiro... a gente estava no processo, [a gerente] também chegou na agência, eles largaram ela para me ajudar a tirar o dinheiro (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

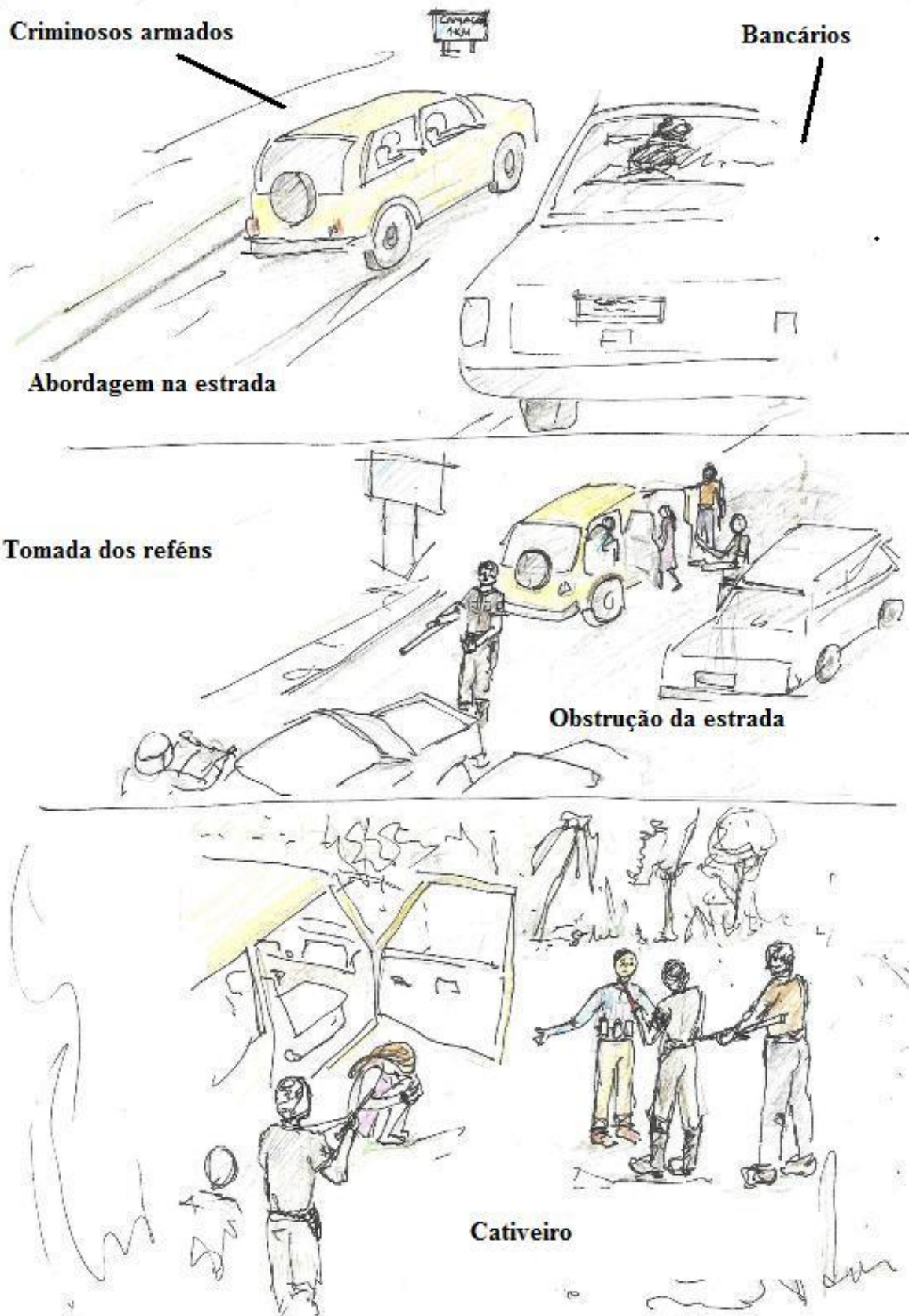


Figura 4: Extorsão mediante seqüestro – primeira fase.
Fonte: Elaboração própria, 2008.



Gerente levando o dinheiro do resgate para os criminosos



Reencontro das vítimas



Figura 5: Extorsão mediante seqüestro – segunda fase.
Fonte: Elaboração própria, 2008.

Os familiares que ficam em poder dos criminosos são liberados após entrega do dinheiro, em local que eles próprios desconhecem e são autorizados pelos infratores a telefonarem para o bancário avisando onde estão. Algumas vezes, o local de cativeiro é a própria residência, como no relato acima. Neste caso, a funcionária sabia onde seus familiares ficaram, em outros, o funcionário sai de casa mais cedo, sabendo que os familiares vão para um cativeiro e os mesmos ficam na própria residência, em poder dos seqüestradores, que os vigiam para que não telefonem nem façam contato com vizinhança ou polícia.

A escolha do cativeiro parece ser norteadada pelas características das vítimas, se idosos, crianças, ou até mesmo pelo número de vítimas, pois já houve casos em que os criminosos entraram à noite na casa do funcionário e, por haver ali outros parentes ou vizinhos, todos são envolvidos no crime, tornando-se reféns. Esse número elevado de pessoas envolvidas, não estando nos planos dos infratores, faz com que eles mudem o roteiro.

4.1.4 Extorsão por intimidação

Em outra agência do Banco Y, um funcionário sofreu uma “coação psicológica”, nas palavras dele. Um sujeito entrou na agência, desarmado, bem vestido, e se apresentou para o gerente como sendo da polícia federal. O funcionário o levou para uma sala interna, reservada, onde o sujeito anunciou o assalto. Questionando como o sujeito poderia realizar um assalto à agência sozinho e desarmado, o criminoso recomendou que o mesmo olhasse pela janela, que lá fora havia um carro com vários homens fortemente armados. Não era possível comprovar essa informação do local onde o gerente estava. Apesar do conflito moral, entre reagir e aumentar os riscos a funcionários e clientes com possível tiroteio ou ceder e continuar sem saber se era um blefe, preferiu ceder e permitiu que o sujeito levasse o dinheiro. Em seguida mais um criminoso entrou na agência e rendeu o vigilante. “[...] eu estou bastante abalado. Foi uma coação psicológica. Sentimento de impotência, vulnerabilidade... levar o patrimônio do banco... isso tá me corroendo” (gerente, sexo masculino, 48 anos).

Apesar de o episódio acima citado ter acontecido com um gerente de um banco público, uma situação semelhante ocorreu com outra gerente, do Banco A, de cunho privado. “Eu estava no ônibus e aquele homem encostou pertinho de mim e disse: - nós estamos com seu filho, vá até o banco e traga o dinheiro se você quer vê-lo novamente, e eu fui, fiquei

muito nervosa...”. O que ocorreu foi uma extorsão⁵ por intimidação, ou seja, intimidada com a ameaça, a funcionária cedeu ao pedido do infrator sem saber se o seqüestro era ou não real. Não foi uma extorsão mediante seqüestro porque o filho da funcionária não tinha sido seqüestrado. Na verdade, o infrator poderia estar blefando até mesmo quanto à existência do filho. Como de fato a funcionária tinha um filho, ela foi coagida pelo “falso seqüestro” (FERREIRA-SANTOS, 2007).

4.2 ASSALTO OU EXTORSÃO (A DECISÃO)

A decisão por assalto mediante seqüestro ou por extorsão mediante seqüestro pode ser mudada a partir do contato dos criminosos com as vítimas. É possível que o criminoso acredite ser capaz de identificar quem vai submeter-se à extorsão ou não durante as conversas na casa do funcionário.

Encontramos em relatório do programa de atendimento a vítimas do Banco Y uma situação no ano de 2002, na Região Metropolitana de Salvador (RMS), em que duas famílias de funcionários foram envolvidas (gerente geral e gerente de expediente). A intenção dos criminosos era de realizar um assalto mediante seqüestro e a modalidade utilizada foi de extorsão mediante seqüestro:

A idéia era invadir a agência, mas eles mudaram o plano na madrugada e definiram que eu e [o outro gerente] iríamos entrar nos horários habituais e que iríamos jogar o dinheiro pela janela... Eles não foram para o cativoiro [sítio alugado] porque eu consegui negociar, falei das crianças pequenas e do bebê que tem problemas e chora muito... (sexo masculino, gerente de expediente, 37 anos, 5/11/2002).

Também em relatório, sobre um funcionário do Banco Y que foi demitido pelo Banco C após uma extorsão no interior do estado, em 2002, identificamos uma mudança de planos por parte dos infratores. Os criminosos invadiram a casa do funcionário à noite, e apresentaram o plano de assalto mediante seqüestro, levaram reféns para um cativoiro, mas no dia seguinte decidiram pela extorsão e coagiram o funcionário a pegar o dinheiro no banco. Embora o funcionário não tenha relatado a razão da mudança, podemos supor que os

⁵ De acordo com o artigo 158 do código penal brasileiro extorsão é “constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar fazer alguma coisa”.

criminosos identificaram indícios de que o bancário seguiria suas instruções em função da fragilidade das vítimas. A filha que foi usada como refém era cardiopata e estava grávida.

Teve uma tentativa de seqüestro no dia cinco de agosto de 2002, com gente da agência a menos de 800 metros, e nessa tentativa não tiveram êxito, na tentativa eu estava de férias, aí me chamaram para voltar para ficar na agência porque o gerente ficou meio abalado, estava sem conseguir coordenar a agência. Eu voltei para ficar tomando conta da agência, eu já era gerente de expediente. A polícia veio e falou que não ia acontecer nada, que eu podia ficar tranqüilo. Aí no dia 22 eles me pegaram em casa. No dia 22 à noite, quando eu cheguei em casa, guardei o carro na garagem, eles chegaram com um caminhão, encostaram na frente da casa, me abordaram, me levaram para dentro de casa, me bateram, coagindo minha família toda e pegaram a menina e o namorado. Ela estava grávida, ela tinha problema de coração. Eles estavam muito violentos até por conta do outro seqüestro que não tinha dado certo, que iam me matar, que iam matar minha família, que iam matar meu menino, eu tinha um menino que estava com seis anos, eles colocaram o revólver, apontaram para ele e falaram: vou matar a criança. Queriam pegar ele para levar para o cativo, como era pequeno falaram essas estórias que eles contam... E nós passamos a noite mais ou menos de oito horas da noite até doze horas, eles lá em casa fazendo essa pressão toda. A partir desse horário que a cidade estava tranqüila eles saíram com a menina e o namorado e foram levados para cativos diferentes. E durante a noite eles ficaram me monitorando pelo telefone, esperei a noite toda. E aí ficaram na pressão, toda hora o pessoal [criminosos] passando na porta da casa e tal. Esperei a noite toda, no outro dia de manhã, eles mudaram o plano. O plano era eles invadirem a agência. Invadir a agência comigo, lá dentro. Eu teria que facilitar a entrada deles. Aí quando foi mais tarde, passado de manhã cedo, eles ligaram pra mim falando que não iam entrar mais na agência, que era para eu tirar o dinheiro da agência, o que pudesse, pegar aí a média que tinha na agência, que era pra eu pegar o dinheiro, botar no carro, levar para fazer o pagamento da gente, só assim eles liberariam minha filha. E assim foi feito. Depois que eu paguei o resgate, eles liberaram a menina e o menino [namorado] (sexo masculino, gerente de expediente, 47 anos – 17/03/2008).

Em outro relatório também do Banco Y identificamos um caso em que o funcionário disse que ele próprio não pegaria o dinheiro, que seria preciso o criminoso acompanhá-lo até a agência e argumentou o risco de responder processo como se ele próprio fosse o criminoso com possibilidades de demissão e os planos foram modificados de extorsão para assalto mediante seqüestro. “*Só se você for comigo [disse ele ao infrator] ... eu não vou passar por bandido*” (gerente do Banco Y, em cidade do interior, 38 anos).

Podemos supor que a negociação entre vítima e criminoso acontece quando o primeiro percebe a organização da quadrilha, quando os infratores se mostram “mais educados”, “profissionais” e asseguram que só querem o dinheiro do banco. A aceitação por parte do criminoso de proposta do bancário provavelmente ocorre quando este é persuasivo, cria

*rapport*⁶ com o infrator. Além disso, o criminoso tem os reféns como garantia. No caso citado acima, a filha do gerente era uma criança de 8 anos.

Todos os relatos dos entrevistados que foram envolvidos em seqüestro demonstravam nível mais alto de agressividade por parte dos criminosos. Eles o fazem ou porque conhecem a realidade do funcionário de banco privado, que é demitido, e por isso menos suscetível à extorsão, ou porque fazem parte de quadrilhas menos organizadas⁷.

⁶ *Rapport* (palavra francesa) é a relação especialmente única de confiança mútua ou afinidade emocional, ou o estabelecimento de confiança, harmonia e cooperação em uma relação.

⁷ Curiosamente outros criminosos que se intitulam “mais profissionais” rejeitam dinheiro ou objetos de clientes e alegam: “só queremos o dinheiro do governo” ou “só queremos o dinheiro do banco” (expressão utilizada por infratores durante investidas em bancos).

Proporcionalmente, foram encontrados mais relatos de objetos pessoais roubados dos clientes e funcionários pelos assaltantes nos bancos privados que nos públicos. “[...] *uma das minhas amigas perdeu no assalto a bolsa dela, sumiu, ela teve um prejuízo de dois mil reais...*” (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos). Na situação anterior, os criminosos não obtiveram sucesso em sua investida contra o banco, mas ainda quando conseguem roubar o banco, eles o fazem: “*Eles tiraram meu dinheiro, tinha uns duzentos reais, levaram a aliança do meu marido, levaram meu relógio, levaram meus óculos*” (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

Questionados sobre a razão desses roubos dos objetos pessoais dos clientes e funcionários por parte dos infratores, Manuel, analista de segurança relatou: “*São quadrilhas locais, que não têm aquela estrutura das quadrilhas mais experientes, que atacam no interior. Não tivemos [no Banco Y] nenhuma ocorrência na capital nem em 2008, nem em 2007. Na capital os assaltos são mais raros. Quem age na capital é a quadrilha local, ainda sem experiência*”.

Outra realidade a que os bancários estão expostos é em relação aos furtos na agência, como qualquer outro cidadão comum, ainda que no ambiente de trabalho. Os funcionários de banco aparentam muita indignação quando isso acontece, pois eles acreditam estar num ambiente seguro, onde além do equipamento e segurança há um vigilante cujo objetivo é proteger o patrimônio e as pessoas. O autor do furto pode ser cliente ou colega de dentro do próprio banco. A indignação pode ser observada no relato abaixo:

“O pessoal entra na garagem dos funcionários e rouba os carros e aí o banco não paga, entendeu? [reproduz o que ouviu da chefia] ‘- aaah!, funcionário não tem direito a garagem, isso é um problema de segurança pública’. E aí a gente fica com nosso prejuízo. Na semana passada, roubaram meu celular dentro da agência, e

4.3 SEQÜESTRO RELÂMPAGO

O seqüestro relâmpago é o crime em que a vítima, após seqüestrada, é mantida por um curto espaço de tempo com o criminoso. Ou seja, como o próprio nome já demonstra, consiste inicialmente na privação da liberdade exercida por um ou mais meliantes contra determinada pessoa ou pessoas, ainda que tal privação perdure por espaço de tempo inferior ao que normalmente se verifica na ocorrência de um seqüestro propriamente dito (MENDOÇA, 2002). Esse tempo é o suficiente para que o criminoso faça compras e saques em dinheiro com cartões de crédito da vítima ou realize saques bancários com cheques assinados por ela. Assim, conforme Mendonça (2002, p. 1):

[...] a intenção do autor do fato é, geralmente, dupla, pois visa ele, a uma, subtrair da vítima alguns de seus pertences como relógio, carteira, celular, bolsa, carro, óculos, pulseira e o que mais de valor estiver em seu poder; e, a duas, constranger a vítima a lhe entregar o cartão da sua conta corrente, bem como a respectiva senha para, posteriormente, estando a vítima ainda com a sua liberdade privada, serem efetuados saques em caixas eletrônicos de dinheiro em espécie.

Vale lembrar que o Código Penal, instituído em 1940, prevê crimes correlatos, como roubo e extorsão. Contudo, o crime de seqüestro relâmpago não estava tão disseminado nos anos 40 como nos dias atuais. Assim, somente em 24 de março de 2009 o projeto de lei que tipifica o crime de seqüestro relâmpago foi finalmente aprovado (CHRISTÓFARO, 2009).

“não é o primeiro, entra gente, rouba e é o azar seu, que perdeu, você vê que você é totalmente desamparado, é um descaso absurdo, que tem com o funcionário” (sexo feminino, gerente, 45 anos).

No banco público tomado como referência, onde há serviço de segurança regionalizado, o desaparecimento de objetos é avaliado. No caso específico acima, os analistas de segurança fariam uma apuração, sendo que o tratamento ao caso é diferenciado quando o furto é de apenas um objeto ou de inúmeros. No entanto, no ponto de vista deles, os bancos não podem se responsabilizar por objetos pessoais:

“[...] no caso, sumiu um celular de um funcionário da agência, apenas um celular, a gente dá um tratamento, certo? Sumiu aqui o notebook, celular e mais isso e mais aquilo, já tem outro contexto. Aí você pode ter uma situação já orquestrada, um grupo agindo ou até de repente internamente, até prestador de serviço agindo, mas, quando é um caso isolado, pode ser considerado como um descuido pessoal...” (analista de segurança).

Qualquer cidadão comum está sujeito ao seqüestro relâmpago. No entanto, Carneiro (2000) identifica que os trabalhadores que se submetem a serviços externos são mais suscetíveis de sofrerem violência relacionada ao trabalho do que os que trabalham em ambientes internos. Se compararmos os funcionários de bancos públicos com funcionários de bancos privados, estes últimos estariam mais expostos a esta modalidade de violência durante o horário de trabalho e a serviço da instituição a qual pertence, uma vez que alguns cargos incluem dentre outras atividades a captação de clientes e vendas de produtos. No exercício dessa função, o funcionário faz inúmeras visitas em domicílios de clientes (efetivos ou em potencial), expondo-se mais ao risco. O funcionário, cujo diálogo com o criminoso está citado abaixo, foi abordado por um homem armado em frente à casa de uma cliente, antes que ela abrisse a porta:

- Você vai morrer, você vai morrer, você vai morrer agora. E com a arma escalada, um 38, bem visível... – tu vai ter que arranjar dinheiro pra mim aí, você vai ter que ir pra algum caixa desse pra sacar dinheiro pra mim [disse o bandido]. E eu na minha agonia, querendo me livrar dele, pensei em várias coisas, pensei em jogar o carro no poste, pensei em bater o carro no fundo do carro de polícia se eu achasse, pensei em tanta coisa na hora que passava em minha cabeça, mas, ao mesmo tempo, com controle da situação ali... [Eu disse] - calma rapaz calma, tira essa arma daí, não precisa você fazer isso, não vou fazer nada com você, vou parar... [disse o funcionário ao criminoso]. Inclusive tinha um driver do Banco D da Paralela, onde você sacava o dinheiro de dentro do carro, devido a ocorrência de muito assalto eles tiraram aquilo dali. Aí, foi lá, eu saquei uma... uma quantidade de dinheiro que eu tinha no limite, cento e sessenta e poucos reais, dei a ele. Aí, ele pegou meu relógio e tudo. (sexo masculino gerente de aquisição

4.4 DADOS X OMISSÕES

Assim como em muitas áreas da saúde, a violência também é subnotificada e a violência relacionada ao trabalho ainda mais. Segundo Riccio-Oliveira (2006), as razões dessa subnotificação estão relacionadas à falta de espaço para esse tipo específico de violência nos Boletins de Ocorrência Policial, a incapacidade dos profissionais que registram, tanto quanto das vítimas, para correlacionar a violência ao espaço laboral, a falta de confiança dessas últimas nas instituições estatais e, poderíamos acrescentar, o medo de represália ou demissão.

Quando tratamos dos roubos a bancos, os dados, além de omitidos, não são os mesmos em diferentes fontes. Muitas vezes não está claro o critério de inclusão ou exclusão de alguns dados. De acordo com pesquisa documental (AGÊNCIA ESTADO, 2007a), o Secretário da

Segurança Pública de São Paulo, Ronaldo Marzagão, identificou erros numéricos na computação de dados relativos a roubos a bancos naquele estado. Os casos contabilizados pela Federação Brasileira de Associações de Bancos (Febraban) não correspondiam aos dados contabilizados pela Secretaria de Segurança Pública (SSP). A SSP registrou 61% e 62% a menos de roubos a bancos do que a Febraban e a Polícia Civil respectivamente no primeiro trimestre de 2006. Assim como em São Paulo e em outros estados do país, na Bahia também temos o mesmo problema de subnotificação, sub-registro e omissão de informações.

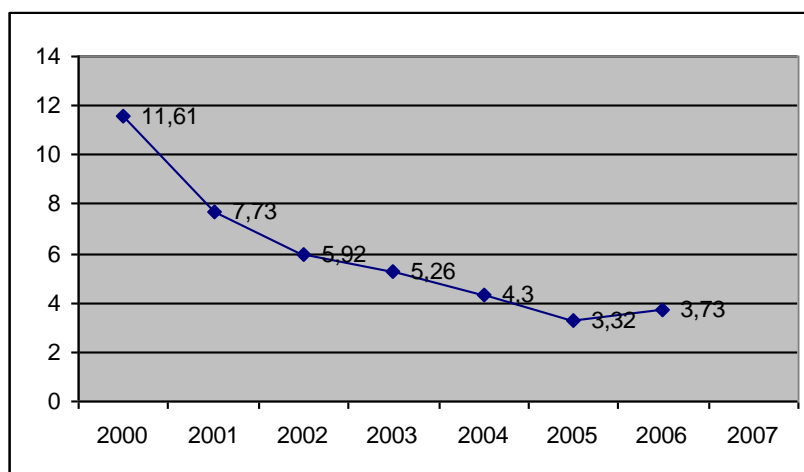


Gráfico 6: Taxa de incidência de roubos a bancos por 100 agências, Brasil, 2000/2006.

Fonte: Jornal A Tarde (Febraban).

Embora os dados apresentados não sejam precisos, se compararmos os gráficos 6 com o 7, é possível perceber que a diminuição das ocorrências de 2002 até 2005 no estado da Bahia acompanharam a tendência no nível nacional.

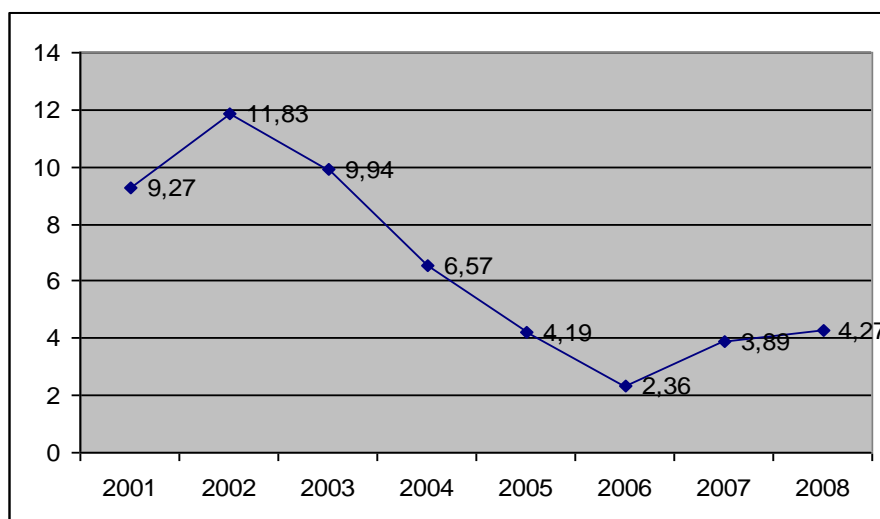


Gráfico 7: Taxa de incidência de roubos a bancos por 100 agências, Bahia, 2001/2008 (janeiro a setembro).

Fonte: CEDEP.

Nota: Dados sujeitos a correção (informação do próprio CEDEP).

Apesar de termos sido informados pelo próprio órgão que os dados estavam sujeitos a correção, decidimos por comparar os números encontrados em diferentes fontes no ano de 2001. Enquanto o CEDEP encontrou 67 casos no estado da Bahia, o Sindicato dos Bancários computou 60 casos no mesmo ano, e Nascimento (2003), utilizando como fonte os órgãos DEPOM/ DEPIN/ DCCP/ DCCV/SSP-BA, encontrou 63 ocorrências. A mesma autora, através de pesquisa documental em fontes jornalísticas, computou 46 roubos a bancos no período, identificando que muitos casos não são divulgados em jornais.

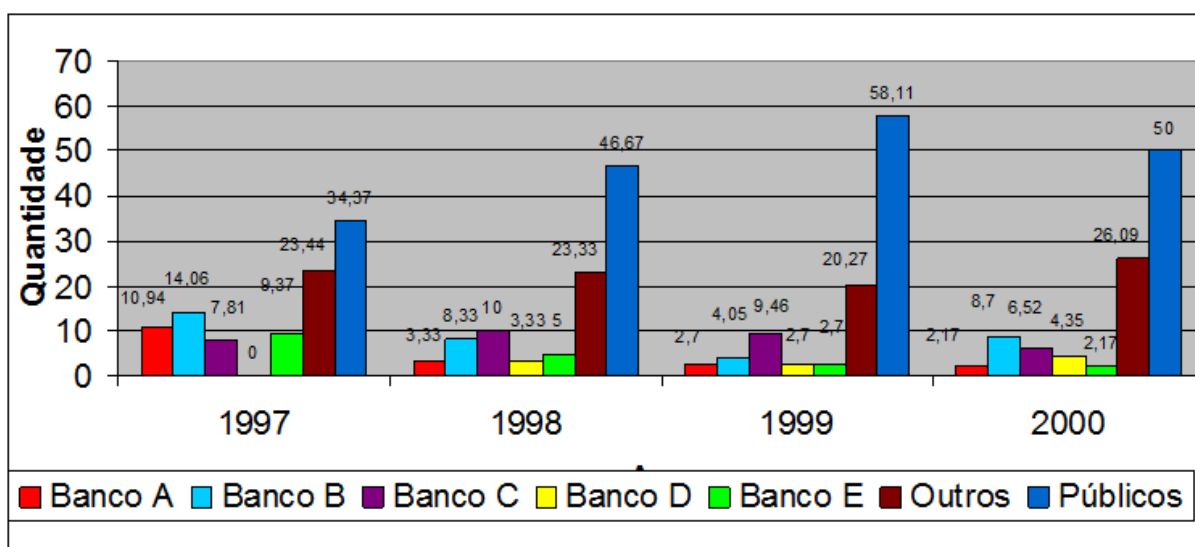


Gráfico 8: Proporção de roubos em bancos privados e públicos, SSA e RMS, 1997/2000.

Fonte: Sindicato dos Bancários, 2004.

Apesar da imprecisão dos dados obtidos, é possível observar que nos anos de 1997 e 1998 na capital e RMS houve mais assaltos nos bancos privados que nos bancos públicos. Em junho de 1999, o Banco C comprou um banco estatal, cujo número de roubos sofridos neste período foi de 26, todos computados na barra de roubos a bancos públicos. Como não sabemos os meses em que os roubos aconteceram, é possível que o mesmo padrão tenha se mantido também nesse ano. Em 2000, o referido banco estatal, já Banco C, sofreu 13 roubos, o que novamente aumentaria os números de bancos privados assaltados em relação aos públicos.

Comparando os números de bancos assaltados individualmente, o Sindicato dos Bancários informou que o banco público Y deixou de ser o mais visado na capital a partir de 1999, caindo para o 4º lugar em 2001. Vale ressaltar que em 12/06/2000 o banco implantou um Núcleo de Segurança regionalizado que fazia parte de um programa de assistência às vítimas.

Eles normalmente [...] fazem a ocorrência policial por uma questão de legalidade, eles têm que ter lá internamente o processo, tem que fazer a ocorrência policial, mas normalmente se eles pudessem abafar sem levar o caso à polícia eles fariam isso. Acho que é política mesmo das empresas, ou por medo da exposição à mídia normalmente abafam, eles fazem questão de resolver domesticamente (Leandro, analista de segurança).

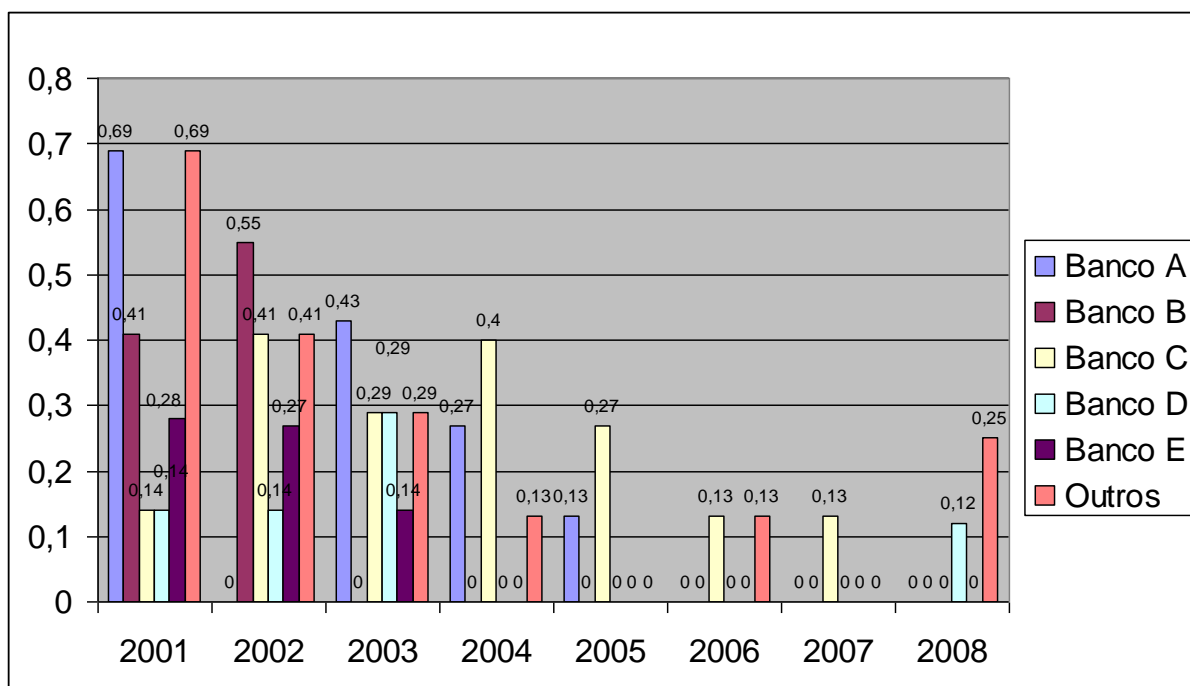


Gráfico 9: Incidência de roubos a bancos privados, Salvador e RMS, 2001/2008.
Fonte: Jornal A Tarde.

Apesar de o Gráfico 9, acima, não apresentar nenhuma ocorrência do Banco A nos últimos 3 anos, em 2008 duas funcionárias foram seqüestradas com suas respectivas famílias por criminosos que queriam acesso a um cofre de aluguel – que não existia –, específico daquela agência. Os infratores desistiram da operação sem que as vítimas compreendessem suas razões e intenções. A mídia não teve acesso a essas informações, por isso nada consta sobre o Banco A em 2008. Nesse mesmo ano, no mesmo banco, houve uma extorsão por intimidação também não registrada no jornal. A extorsão mediante seqüestro que ocorreu em 2005 no Banco E, apesar das características espetaculares, também não foi notificada pelos jornais.

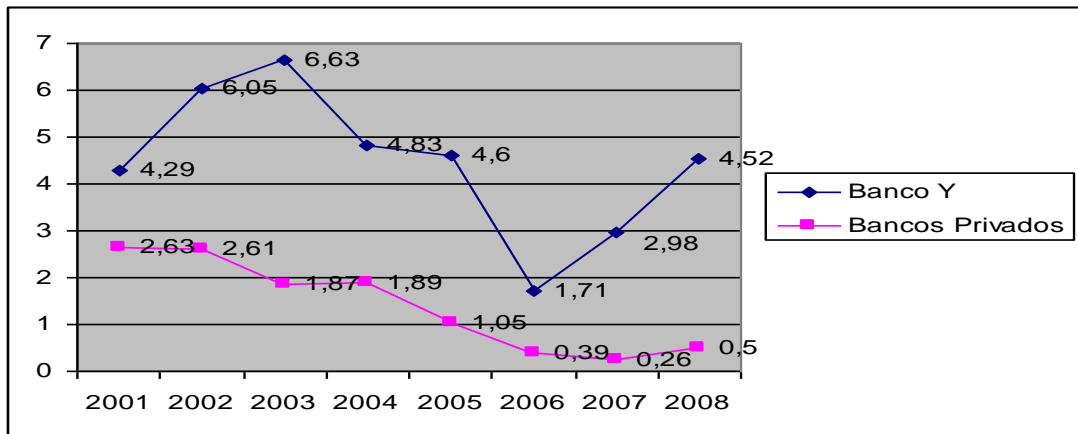


Gráfico 10: Incidência de roubos a bancos privados e Banco Y, Bahia, 2001/2008.

Fontes: Bancos privados (conforme o Jornal A Tarde) e Banco Y (setor de segurança do próprio banco).

Apesar de o Gráfico 10, na página anterior, apresentar uma comparação entre o somatório das ocorrências de todos os bancos privados, com apenas um banco público, que é o mais visado pelos criminosos, os dados mostram uma tendência decrescente semelhante no período entre 2003 e 2006 e uma tendência oposta nos anos anteriores.

Embora estejamos utilizando fontes diferentes na construção dos gráficos e sabermos que os números das matérias jornalísticas são inferiores à realidade, a análise comparativa intenciona demonstrar uma tendência semelhante nas curvas a partir de 2004.

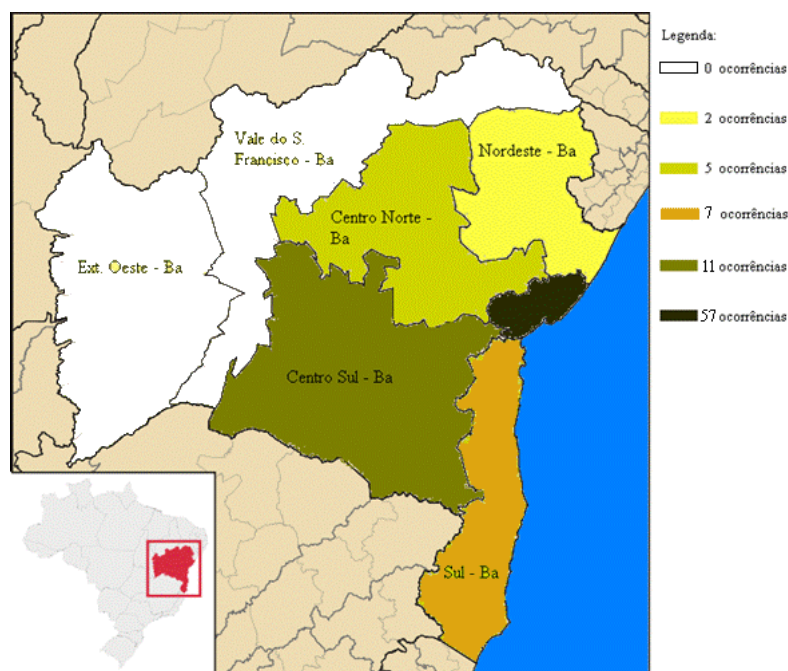


Figura 6: Frequência das ocorrências (roubos a bancos e tentativas obstadas) em bancos privados, distribuídas por macrorregiões, Bahia, 2001/2008.

Fonte: Jornal A Tarde.

A partir da Figura 6, é possível observar que 78% dos roubos ou tentativas em bancos privados ocorrem na capital e proximidades. Salienta-se que, por não terem função social como os bancos estatais, a maior parte dos bancos privados se localiza nas grandes cidades.

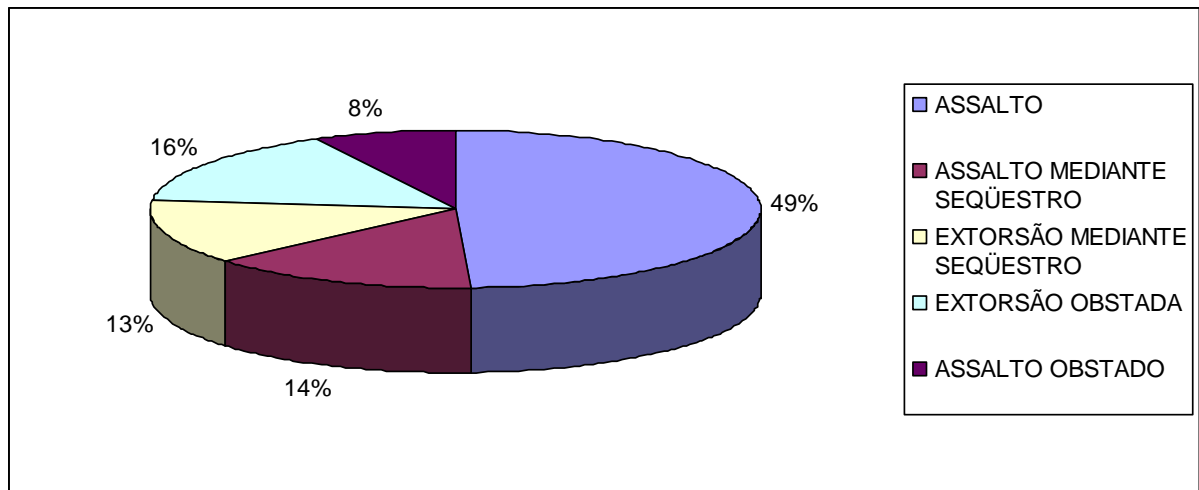


Gráfico 11: Roubos ao Banco Y e tentativas por *modus operandi*, Bahia, 2001/2008.
Fonte: setor de segurança do Banco Y.

Podemos fazer uma análise comparativa tomando como referência o banco público mais visado pelos criminosos. Conforme o analista de segurança Manuel, “*o que diminuiu muito foi a extorsão, porque não estava tendo muito êxito e o risco do funcionário avisar é maior né? Porque ele vai sozinho para a agência. O risco dele [o criminoso] não ter êxito é maior*”.

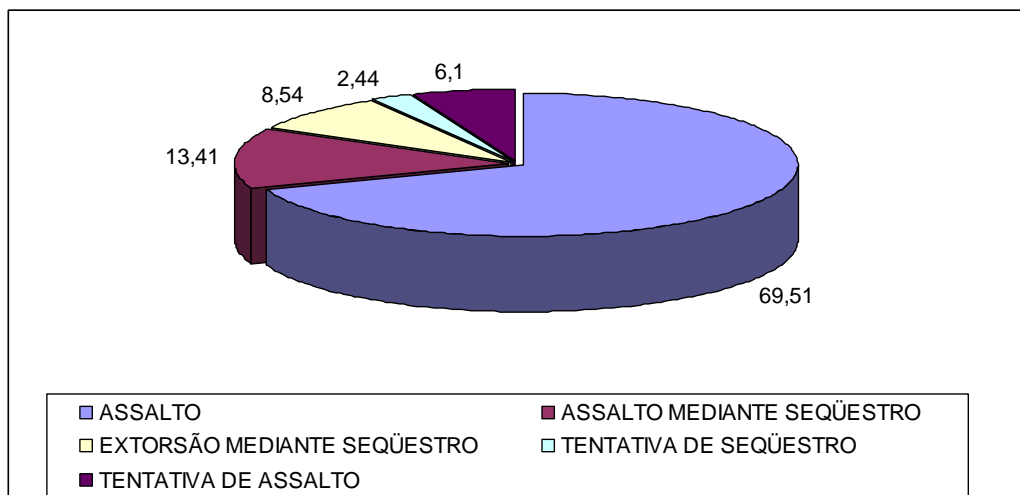


Gráfico 12: Roubos a bancos privados e tentativas por *modus operandi*, Bahia, 2001/2008.
Fonte: Jornal A Tarde.

Observando os dois gráficos acima, é possível perceber que nos últimos oito anos, tanto no banco estatal utilizado para estudo comparativo quanto nos bancos privados, o assalto ainda é a modalidade mais utilizada, sendo que as variações que associam seqüestro, quer seja através de assalto, quer por extorsão, são mais presentes do banco público que no privado. Como muitos criminosos planejam demoradamente suas investidas, podemos supor que eles saibam que os funcionários de bancos privados são mais suscetíveis à represália por parte das instituições, e por isso podem criar dificuldades para o infrator:

Uma coisa é certa: eles [os criminosos] não têm muito êxito [com as extorsões] e não preferem também os bancos privados não só pelo dinheiro que é curto e sim também porque não tem muita facilidade do funcionário do banco privado pagar, que o [bancário do] banco privado sabe que se ele pagar sem consultar a diretoria o emprego dele está comprometido. Eles [os infratores] sabem que os funcionários têm essa dificuldade, eu acredito que além de não ter dinheiro, tem o sistema de segurança, um pouco melhor que o nosso em algumas agências, que é um sistema que abre o cofre à distância (Leandro, analista de segurança).

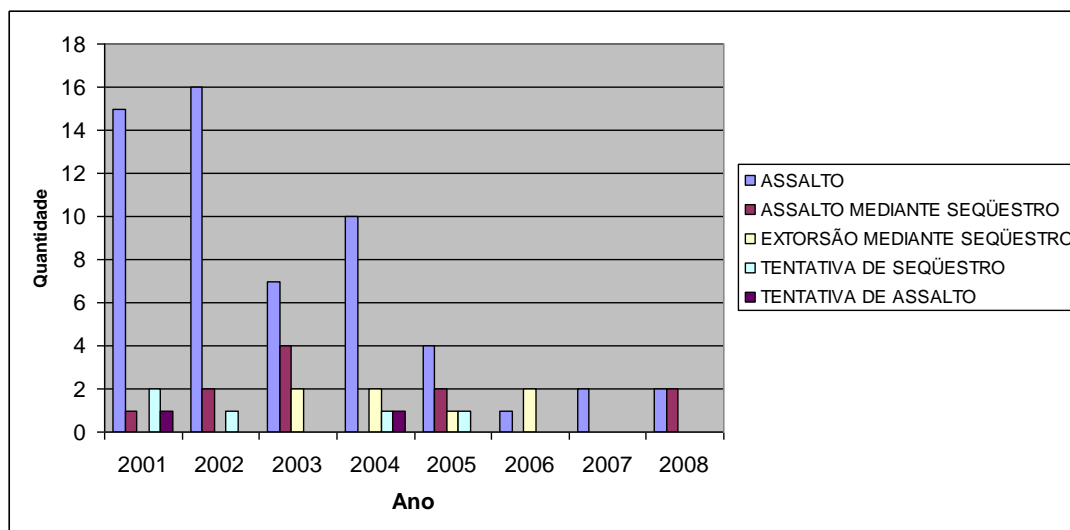


Gráfico 13: Distribuição dos roubos e tentativas por *modus operandi* em todos os bancos privados, 2001/2008.

Fonte: Jornal A Tarde.

O diretor de saúde do Sindicato dos Bancários acredita que as extorsões sejam mais frequentes que os assaltos:

Os três [modi operandi] não têm muita prevalência, mas o que a gente percebe é que a extorsão dá um pouquinho mais na frente. As pessoas são capturadas, armado um suposto cinto de bombas, aí a pessoa entra na agência, tira o dinheiro, dizendo que está ali com o controle remoto, que a família está seqüestrada. O seqüestro está muito presente.

Mesmo considerando o fato de que, nos jornais, as extorsões possam ser menos registradas do que os assaltos, quer seja porque os bancos buscam omitir os casos, quer seja porque são modalidades mais silenciosas, o somatório nos últimos 8 anos é significativamente maior para os assaltos. No entanto, considerando a baixa incidência nos três últimos anos e os casos não registrados, é possível que a extorsão esteja realmente “um pouquinho mais na frente”.

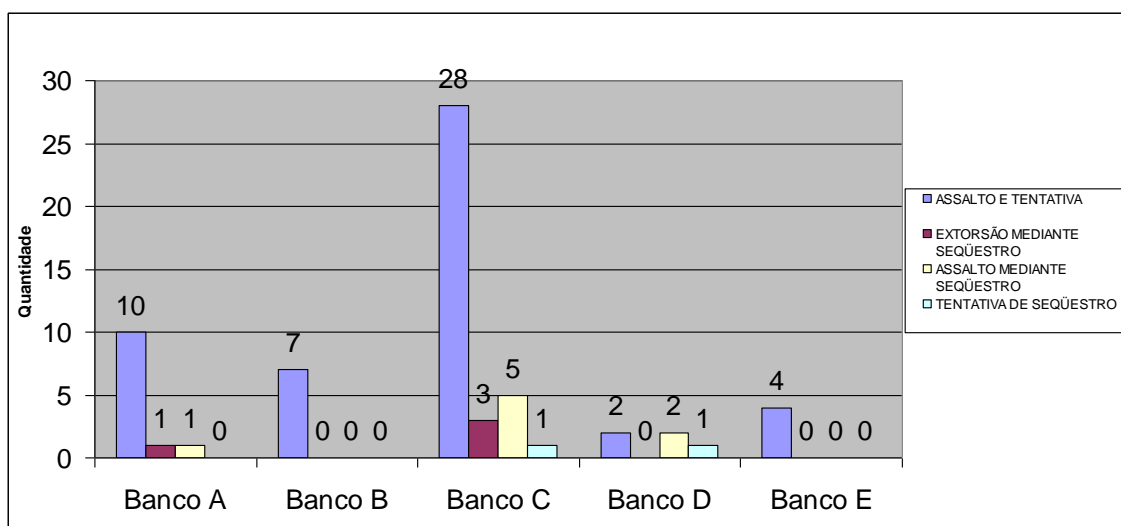


Gráfico 14: Roubos e tentativas especificados por *modus operandi* e bancos.

Fonte: Jornal A Tarde.

Como podemos verificar, o Banco C é o mais afetado em todas as modalidades de crime contra bancos. Dois fatores concorrem para essa especificidade: ser ele o banco privado que possui maior número de agências no interior, onde a fragilidade do sistema de segurança pública é maior, e o fato de suas agências serem mais desprovidas de proteção (apesar do número relativamente elevado de agências e maior vitimização comparada aos outros bancos).

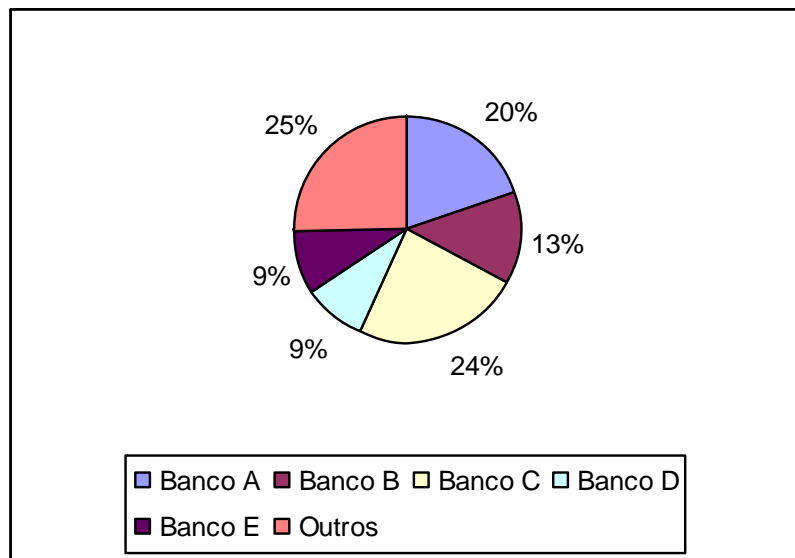


Gráfico 15: Roubos e tentativas em cada banco em SSA e RMS, 2001/2008.

Fonte: Jornal A Tarde.

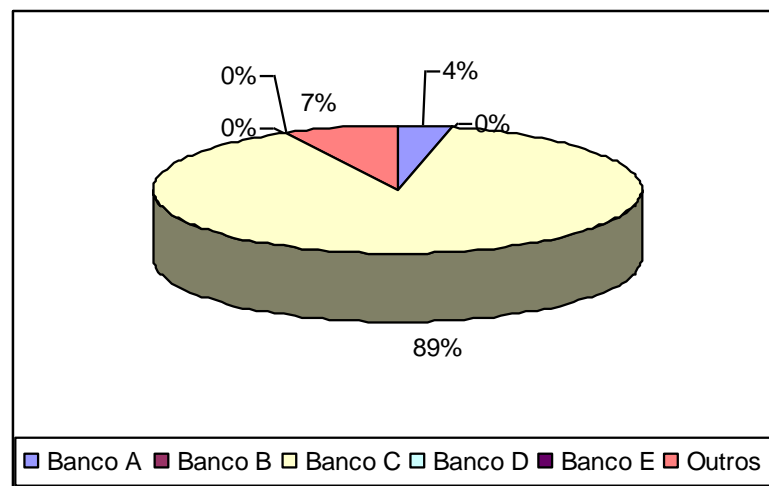


Gráfico 16: Roubos e tentativas por cada banco no interior do estado da Bahia, 2001/2008.

Fonte: Jornal A Tarde.

A alta proporção de roubos e tentativas do Banco C pode estar relacionada a dois fatores: o descumprimento das normas de segurança, principalmente no interior, e maior número de agências. Segundo Manuel (analista de segurança), “*em cidades do interior, banco particular não vai, salvo o Banco C, que tem em algumas cidades, em cidades um pouco maiores. Aquelas pequenas, que não tem rentabilidade, ele não vai colocar uma agência lá*”.

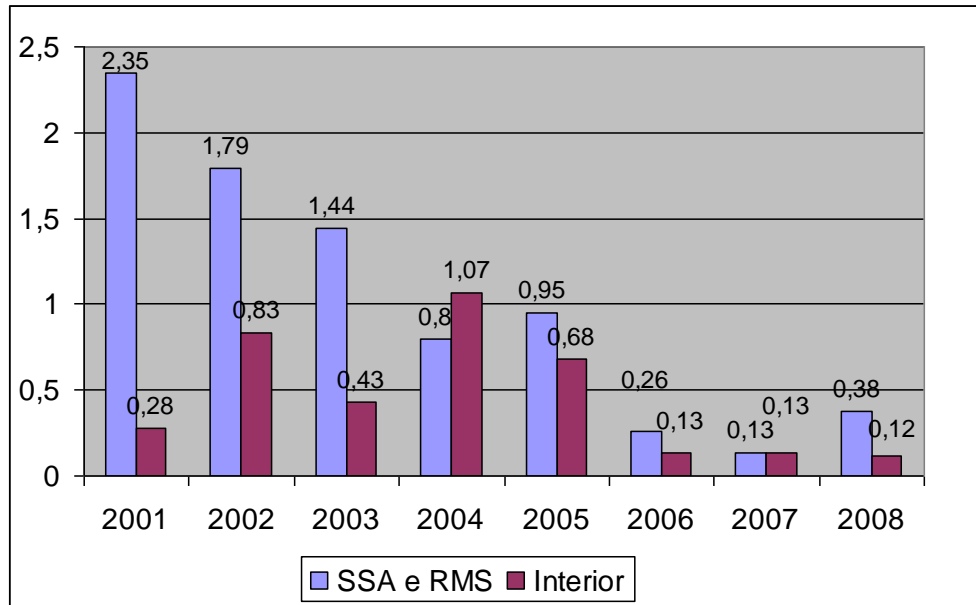


Gráfico 17: Incidência de roubos a bancos privados – SSA e RMS X Interior, Bahia, 2001/2008.

Fonte: Jornal A Tarde.



Figura 7: Roubos e tentativas de roubo a bancos privados na cidade de Salvador, 2001/2008.

Fonte: Jornal A Tarde.

Dentro da cidade de Salvador, o bairro mais atingido por sinistros no período estudado é Brotas, com 8 ocorrências. Segundo Farrell e outros (2001), é de se esperar que as mesmas pessoas, empresas e locais sejam repetidamente vitimizados. E estes locais podem permanecer mais atrativos que outros ao longo de um período de tempo ou talvez enquanto existirem. Poderíamos acrescentar: ou enquanto não tomarem medidas de segurança eficazes. A hipótese para essa reincidência é de que “o crime compensa”. Das 8 ocorrências registradas naquele bairro, 4 foram em um mesmo posto de atendimento dentro de um hospital, distribuídas dentro do período que tomamos para estudo (2001/2008). O PAB (Posto de Atendimento Bancário), é geralmente pequeno, às vezes com apenas dois funcionários e um único vigilante e desprovidos de equipamentos de segurança.:

[...] você está na capital, sua quadrilha já é da capital mesmo, quadrilha que assalta às vezes o mercadinho, que assalta o Banco D. Então já que ela [a quadrilha] vai pegar o banco, ela prefere um que tenha o sistema de segurança mais frágil. Pode olhar que são PABs, não têm às vezes vários equipamentos de segurança (Leandro, analista de segurança).

No bairro do Cabula, onde houve 3 ocorrências, duas foram assaltos obstados pelos vigilantes em um mesmo banco dentro de um shopping. Curiosamente, os bancários acreditam que agências localizadas dentro de outro estabelecimento, como shoppings, universidades, supermercados, centros médicos etc., são mais seguras por terem, além do vigilante do banco, vigilantes do próprio local:

Lá na agência Hiper dava mais segurança. Além do segurança dentro do banco, ainda tinha segurança fora do banco que era do estacionamento do Hiper Bompreço, então era um ambiente mais seguro, então era uma coisa mais tranqüila... (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

No entanto, quando a agência está dentro de outro estabelecimento, mas é um PAB, sem os equipamentos de segurança, ela se torna mais vulnerável do que as agências maiores e mais bem equipada.

Lamentavelmente, constata-se que, além do número de roubos a bancos identificados não retratarem a realidade, algumas formas mais graves de vitimização relacionadas ao trabalho também não são registradas ou divulgadas (AZEVEDO, 1998), conforme discutiremos mais adiante.

5 BANCOS PARTICULARES NA GESTÃO DO RISCO

Risco é perigo, é probabilidade de dano. Os bancos, bem como outras empresas que lidam com valores, ainda que em mercadorias, estão sujeitas a risco de assalto. Portanto, muitas empresas e instituições bancárias, tanto públicas quanto privadas, buscam gerenciar esses riscos de diversas maneiras. O gerenciamento de risco iniciou-se logo após a 2ª Grande Guerra, no final da década de 40, nos Estados Unidos e em alguns países da Europa, em que as empresas buscaram aumentar a proteção frente a perigos reais e riscos potenciais (BARRETO JÚNIOR, 2007).

Gerenciar os riscos é buscar conhecimentos, métodos e processos para reduzir os prejuízos, conservar o poder de ganho e o patrimônio empresarial (BARALDI, 2005; CRISTY, *apud* BARRETO JÚNIOR, 2007). Em relação aos bancos, há riscos previsíveis, mensuráveis e outros desconhecidos e difíceis de serem controlados. Tanto o Estado, através dos decretos-leis, quanto as próprias instituições financeiras, buscam minimizar esses riscos, quer seja em função da proteção à população, quer em função do próprio patrimônio, respectivamente.

5.1 NOÇÃO DE RISCO

Segundo Molina e Gomes (2002), a vítima potencial exibe um risco que é relativo às suas características, apresentando-se mais vulnerável com relação a determinados acontecimentos e não a outros. De acordo com esse autor, existem os fatores de risco (predisposição pessoal para atrair o criminoso) e o grau de vulnerabilidade, ao qual se relacionam as características físicas, psíquicas e socioeconômicas. A partir do momento em que o infrator percebe essa vulnerabilidade e essa percepção propicia o ato criminoso, os fatores de vulnerabilidade passam a ser considerados elementos de risco. Levando em consideração esse conceito, todos os bancários possuiriam a princípio um elemento de risco, que é o seu papel social: trata-se de um sujeito que trabalha com dinheiro, ou em local onde valores são guardados.

No entanto, a percepção de risco é muito variada de pessoa para pessoa. Grande parte dos assaltos a bancos privados ocorrem em PABs, ou seja, postos de atendimentos, que ficam dentro de outras instituições ou empresas, o que pode levar o funcionário a acreditar que aquele lugar é mais seguro que outros: “*O primeiro assalto foi na FP [sigla fictícia para uma fábrica do Pólo Petroquímico de Camaçari], eu não esperava, eu nunca pensei, porque ali é segurança máxima, a FP... nossa senhora! Uma empresa super segura?!..*” (sexo feminino, assistente de gerente, 40 anos).

Alguns bancários só se dão conta do risco de roubo a banco a partir da primeira experiência. Não sabemos exatamente as razões disso, mas podemos supor que alguns fatores concorrem para tal. Uma hipótese é a própria falta de informação. Os bancos privados evitam ao máximo que as ocorrências sejam divulgadas pela mídia, alegando que a divulgação estimularia novas investidas por partes dos criminosos. Outra hipótese é que nem todos os bancos privados oferecem cursos, ou orientação de segurança a seus funcionários, quando estes ingressam na ocupação. E a terceira hipótese é: apesar de risco ser probabilidade, a frequência de roubos a bancos privados é significativamente menor que a frequência de bancos públicos, por essa razão, o bancário não adquire a noção do risco. Uma das entrevistadas, com três anos de trabalho bancário, recebeu como única instrução a forma de acionar o alarme através do teclado, e relata como reagiu quando soube do seqüestro das colegas: “*Eu sou um pouco diferente, não fiquei com tanto medo, eu só vou acreditar quando me atingir, não deu nem tempo de eu pensar no que aconteceu*” (sexo feminino, assistente de gerente, 27 anos).

Enquanto alguns bancários não têm a noção do risco que está relacionado à sua atividade e função laboral, outros empregados, visando à minimização do risco de assalto, se expõem a outros riscos, como o de acidentes automobilísticos. O entrevistado abaixo, por já ter sido ameaçado de seqüestro, tinha a noção do risco relativo à profissão, mas parecia não se dar conta que estava assumindo outro risco:

Quando eu pegava a pista de Camaçari para cá, era 130 km/h, 140 km/h no quadro, ninguém me acompanhava, era todo dia da mesma forma, indo e voltando de Camaçari, a velocidade era essa, não tinha carro que me ultrapassasse na pista, que encostasse para me seguir cinco minutos (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

5.2 SEGURANÇA BANCÁRIA X INSEGURANÇA DO BANCÁRIO

De acordo com Matthews (2002), os roubos aos estabelecimentos comerciais mudaram ao longo do tempo, em função de vários fatores, dentre eles as estratégias de segurança criadas por cada empresa. De 1920 até 1960, os arrombamentos de cofres eram mais utilizados, mas em função das novas medidas de segurança, os criminosos começaram a abordar a vítima diretamente, utilizando como instrumento de ameaça a arma de fogo.

No Brasil, foi através da Lei nº. 7.102 de 20 de junho de 1983, que revogou os Decretos-leis nº. 1.034/69 e 1.103/70, que os bancos foram obrigados a manter um sistema de segurança aprovado pelo Banco Central do Brasil (CAVALIERI FILHO, 2007). Esse sistema inclui vigilantes, alarmes que permitem comunicação entre o banco e a empresa de segurança ou órgão policial; equipamentos eletrônicos e de filmagem para identificar os criminosos; cabina blindada para o vigilante; artefatos que retardam a ação dos infratores, etc.

Para funcionar, a legislação exige que os estabelecimentos bancários cumpram dois itens básicos: a colocação de vigilantes treinados e a instalação de sistema de alarme. “A terceira requisição pode ser escolhida entre circuito interno de TV, o sistema de retardo à ação dos infratores – interpretado como porta giratória ou o equipamento que impeça a abertura imediata do cofre – e a cabine blindada” (AGÊNCIA ESTADO, 2007b). Segundo essa fonte, os bancos brasileiros pagaram somente em dezembro de 2006 aproximadamente R\$ 985 mil em multas por desrespeitar a legislação de segurança do setor, valor 11 vezes maior do que o que foi desembolsado em junho do mesmo ano, quando a fatura foi de R\$ 90 mil. Dentre as principais infrações cometidas pelos bancos em todo o país estão: ausência ou número insuficiente de vigilantes na área de atendimento, alarme com defeito e falta de plano de segurança. Dentre os bancos mais autuados estão um banco público e três particulares, aqui chamados de bancos B, C, e E.

Em menos de um mês da notícia anterior, o mesmo jornal publicou, em 02/03/2007, que Wilson Gutierrez, o superintendente das assessorias técnicas da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) afirmou que os bancos investem três vezes mais em segurança do que o previsto em lei e, exatamente um mês depois, o Secretário de Justiça e Segurança Pública do Rio Grande do Sul, Enio Bacci, acusou os bancos de realizarem investimentos insuficientes na segurança. Esta autoridade afirmou que o governo apresentou 12 sugestões de medidas de segurança, dentre elas: a blindagem ou colocação de grades nos vidros, a substituição dos alarmes de assalto por sensores nos vidros e cabines suspensas para os vigilantes. Declarou o

secretário, acrescentando que as instituições bancárias não colaboram com medidas mais eficientes: “Responsabilizo publicamente os banqueiros pelo aumento no número de assaltos” (AGÊNCIA ESTADO, 2007c).

Enfim, há um enorme debate e muitas contradições sobre o tema. Apesar de as discussões serem amplas e de existir legislação correspondente, segundo o diretor de saúde do Sindicato dos Bancários, alguns bancos privados não cumprem as leis. “*As agências do Banco C não têm porta com detectores de metais. A porta escancarada, o acesso é mais fácil para os bandidos. Então eles fazem um assalto direto*”. Em sua opinião, pelo fato de os bancos públicos terem porta giratória com detector de metais, a modalidade de assalto se torna outra: o assalto mediante seqüestro ou a extorsão. Ainda que a porta de segurança seja insuficiente como medida de segurança, ela inibe a ação de alguns criminosos menos experientes que encontravam muita facilidade antes dessa medida. Como afirmou um funcionário: “*Na época ainda não tinha porta giratória. Eles entravam normalmente e rendiam os seguranças. A facilidade era imensa!*” (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

Discutimos a ausência da porta de segurança no Banco C, apresentada acima, pelo diretor de saúde do Sindicato com os analistas de segurança do Banco Y, que compartilham experiências e conhecimentos com auditores e analistas de bancos privados, e eles creditam essa lacuna na segurança à precariedade da legislação: “[...] *em Salvador talvez tenha [porta de segurança] por causa da portaria da lei municipal, mas saindo do perímetro de Salvador, você vai encontrar muitas agências sem [porta de segurança]*” (Leandro, analista de segurança).

Podemos supor que três fatores concorrem para que o Banco C seja o banco privado mais visado: o fato de ser um dos poucos bancos particulares instalados no interior, onde a segurança pública é mais deficiente; a ausência de equipamentos de segurança, como a porta citada nos parágrafos acima, e a falta de um setor de inteligência. O Banco C tem apenas o auditor, que verifica o que ocorre no pós-assalto, e não analistas de segurança, que trabalham com prevenção ao crime.

Já as vítimas têm pontos de vista diferentes em relação às medidas de segurança: “Os equipamentos de segurança protegem o ambiente para quando eles estão desocupados ao invés de reduzir a violência para quem trabalha lá” (POYNER e outros, *apud* MATHEWS, 2002, p. 88). Enquanto uns atribuem à implantação da porta giratória uma diminuição das ocorrências, outros acreditam que o patrimônio do banco ficou mais protegido enquanto os

bancários ficaram mais vulneráveis. Questionada sobre as medidas de segurança, uma funcionária respondeu: *“Para proteger a vítima não, ele [o banco] faz para proteger o banco. Se eu tiver na porta giratória e o assaltante tiver me ameaçando para que o banco abra a porta para que o assaltante entre comigo a ordem é não abrir”* (sexo feminino, subgerente, 49 anos). Esse ponto de vista decorre de a funcionária ter presenciado uma situação com outra colega, cujo processo está melhor descrito pela gerente, conforme relatado abaixo:

Na hora do almoço, dentro do auto-atendimento, ela [uma colega] estava na porta giratória, estava saindo para almoçar, e ele [o criminoso] querendo entrar, aí ele apontou a arma para ela, anunciou o assalto e queria entrar, aí o vigilante não abriu. Ela implorava para o vigilante abrir a porta mas o vigilante não abriu a porta. Aí quando o vigilante ficou apontando a arma para o assaltante e o assaltante apontando a arma para ela, mas teve um momento em que o assaltante virou para apontar para o vigilante, aí ela correu (sexo feminino, gerente, 49 anos).

Dentre algumas medidas de segurança para minimizar os riscos sugeridas por Paes-Machado e Nascimento (2006) está a redução de volume de depósitos na agência. O depósito nas agências, no entanto, é de interesse dos bancos, uma vez que seu lucro advém também do empréstimo e da aplicação do dinheiro que entra. No entanto, manter um numerário reduzido dentro das agências, no caso dos bancos privados, já é uma medida adotada por alguns bancos, como relata a funcionária do Banco A: *“Não pode passar daquele valor por uma questão de segurança. Se tiver uma necessidade de saque você tem que avisar no dia anterior até determinado horário. Alguém da área operacional fica responsável por isso”* (sexo feminino, assistente de gerente, 27 anos). Confirmando que é uma medida de segurança adotada por vários bancos privados, outro funcionário do Banco E disse: *“Não tem dinheiro mais na tesouraria não, só fica troco, moeda, na tesouraria”* (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos). E quando acontece por algum motivo de a agência ser fechada à noite com um volume maior de dinheiro do que o estabelecido pelas normas daquele banco específico, se houver uma auditoria no dia seguinte, o funcionário poderá responder processo, tendo que justificar a ocorrência, e pode ser penalizado caso ocorra um assalto exatamente nesse dia.

Fica, mas, fica pouco dinheiro, entendeu? Por medida de segurança você não fica com muito dinheiro. Nesse dia até que teve um vacilo lá e a tesouraria, o cofre, dormiu com um dinheiro maior, mas normalmente, fica com pouquíssimo dinheiro, tem vez que o cliente quer cinco mil a gente não tem para dar. Tem mais de 10 anos que essa medida existe (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

Buscando gerenciar o risco, tomando como medida de segurança a proteção policial para bancários sob ameaça de seqüestro, os bancos particulares podem gerar uma insegurança ainda maior nos empregados. O entrevistado abaixo ficou sob a proteção de dois policiais contratados pelo setor de segurança do banco. No entanto, a sua sensação não era de estar sendo protegido, mas de ter virado isca para a polícia pegar os infratores:

[...] E no dia seguinte eu já tinha dois policiais civis fazendo minha proteção dentro da agência, esses policiais, aonde eu ia eles iam atrás de mim. Quando eu saía para almoçar eu avisava a um deles, eles ficavam à paisana dentro da agência, aí um policial saía na frente, eu saía e o outro saía atrás de mim, como se fosse cliente, ninguém percebendo nada. Eu sentava num restaurante, eles sentavam numa mesa no fundo, bem atrás de mim e a sensação que eu tinha era que eu era uma isca ali na verdade. Se alguém me pegasse, eles iam pegar aquela pessoa que estava tentando me pegar, mas eu fiquei de isca na situação, não era uma situação confortável. Eu ficava como se fosse uma isca. Eles estavam me protegendo, mas se alguém me pegasse ali, eu já estava de refém (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

Essa medida de segurança pode acarretar outras conseqüências para a vida social dos bancários, que serão discutidas no capítulo “CONSEQÜÊNCIAS DA VITIMIZAÇÃO”.

No ponto de vista dos bancários, as medidas de segurança criadas pelos bancos são estratégias para preservar exclusivamente o dinheiro da instituição. Diferentemente do que pensam os analistas de segurança, que acreditam que ao proteger o dinheiro o banco está protegendo os bancários de novas investidas criminosas, a funcionária abaixo expõe sua visão sobre o setor e as medidas de segurança bancária:

[...] Esse setor de segurança vai guardar o banco, vai ver o que é que está dando de errado, porque é que os bandidos estão levando dinheiro, como eles estão levando. No caso de João [vítima de extorsão mediante seqüestro] ele foi lá e tirou o dinheiro do terminal de atendimento, então que foi que o setor de segurança fez? Ele [do setor de segurança] foi lá ver um jeito de não mais fazer isso. Se tiver um seqüestro, vai matar lá a família, mas dinheiro do banco não leva (sexo feminino, assistente de gerente, 40 anos).

5.3 TRANSFERÊNCIA DE RISCO

Utilizando as palavras de Barata (2001, p. 1), “o conceito de risco, estrito senso, em qualquer campo de saber científico ou tecnológico em que venha a ser utilizado, tem um único e preciso significado: probabilidade de ocorrência de um evento de interesse”. A

probabilidade de acontecer roubos a bancos em um estado ou outro depende, dentre outros fatores, das medidas de segurança implementadas por cada governo. Os criminosos que planejam os assaltos analisam a conjuntura atual local, avaliam os riscos de confrontos com a polícia e escolhem as cidades mais vulneráveis.

Entre 2005 e 2006 os roubos a bancos aumentaram em 82% na capital paulista, e em todo o estado de São Paulo os assaltos a banco em 2006 aumentaram em 52,6% (AGÊNCIA ESTADO, 2007b). Em contrapartida, na Bahia os roubos a bancos diminuíram nesse mesmo período. Isso pode sugerir uma migração do crime organizado.

A transferência de risco pode ocorrer de um estado para outro, mas também dentro de um mesmo estado de uma cidade para outra, ou das capitais para o interior e vice-versa. Segundo analistas de segurança, é difícil compreender o processo do crime como um todo, a migração e a transferência de riscos em particular. No entanto, podemos sugerir algumas hipóteses.

Se retornarmos ao Gráfico 1 deste trabalho, que mostra a frequência aproximada dos roubos a bancos privados e públicos entre 1997 e 2000, poderemos perceber que os assaltos em 1997 e 1998 aconteceram mais nos bancos privados do que nos públicos, alternando em 2000 e mudando a realidade de 2000 até 2008. Os roubos nos bancos privados tiveram uma queda vertiginosa em relação aos bancos públicos. Segundo um analista de segurança do banco público mais visado, *“a partir de 2000 o banco [público] criou unidade regional de tesouraria, “guarda de valores”, e passou a guardar dinheiro dos outros bancos. Antes, as unidades de grande porte eram supridoras das outras unidades”*. Isto sugere uma transferência dos riscos de assaltos dos bancos particulares para o público. Além disso, em análise documental, identificamos que bancos privados também faziam pagamentos de aposentados, pagamentos de funcionários de prefeituras e outros serviços que demandavam acúmulo de valores em determinadas datas. Muitos desses serviços também foram transferidos, e com eles o risco de roubos:

A gente passou a atender as demandas de benefícios sociais, as bolsas [escola, família, etc.]. O Banco Y passou a agrupar mais valores em seus cofres. E os bolsistas não utilizam cartão de crédito, nem internet. A preferência dos assaltantes passou a ser nosso banco porque tem muito mais dinheiro que o [banco] privado. Houve uma mudança de postura dos bancos privados. Se eu [o assaltante] sei que o Banco Y tem mais dinheiro por que vou num banco privado?

O único banco privado que ainda tem muitas agências no interior, por ter comprado um banco estatal em 1999, é o Banco C. Além do mais, o governo estabeleceu uma parceria

com o Banco C, através dos Correios, criando o Banco Postal em 2000, objetivando “levar serviços bancários básicos à população e prover inclusão social aos desprovidos de atendimento bancário” (EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS, 2007). O Banco Postal foi lançado em abril de 2000, através de um projeto piloto que começou com apenas 36 agências dos Correios na Amazônia. Os serviços financeiros vêm se expandindo em todo o país, incluindo milhares de correntistas. O Banco C, que com essa parceria não tem despesas nem com funcionários, nem com a estrutura física, passou a ganhar com as novas aberturas de contas, pagamento de faturas, empréstimos e aplicações. No Banco Postal estão 4,5 milhões dos 16 milhões de correntistas desse banco. Enfim, esse investimento está sendo muito lucrativo e menos arriscado para o Banco C.

Além dos benefícios trazidos à população, o Banco Postal trouxe para si, seus correntistas e seus funcionários, o risco de assalto. Com o aumento de volume de dinheiro e sem os mesmos mecanismos de segurança que os bancos, o Banco Postal se tornou um alvo fácil e atrativo para o crime organizado (MAGALHÃES, 2007).

De acordo com o relato de uma funcionária da ECT, o Banco Postal chegou na Bahia em 2001 e 70% de suas agências já estavam funcionando em 2002. Em 2008, as ocorrências de assalto tornaram-se alarmantes, com até 2 ou 3 assaltos por semana. Só em abril de 2008 foram relatadas 14 ocorrências.

Algumas agências no interior já foram assaltadas sete vezes, o dinheiro é do Banco C, mas o Correio fez isso para aumentar o rendimento de algumas agências que não pagavam nem os seus custos. Se por um lado houve superávit em algumas agências, o custo médico aumentou em quase 30% e o número de absenteísmo e outros problemas também... (funcionária da ECT).

Sem contar os arrombamentos e os assaltos a carteiros, foram contabilizadas 85 ocorrências de janeiro a outubro de 2008, incluindo 3 tentativas frustradas, que podem ser visualizadas no Gráfico 18, a seguir:

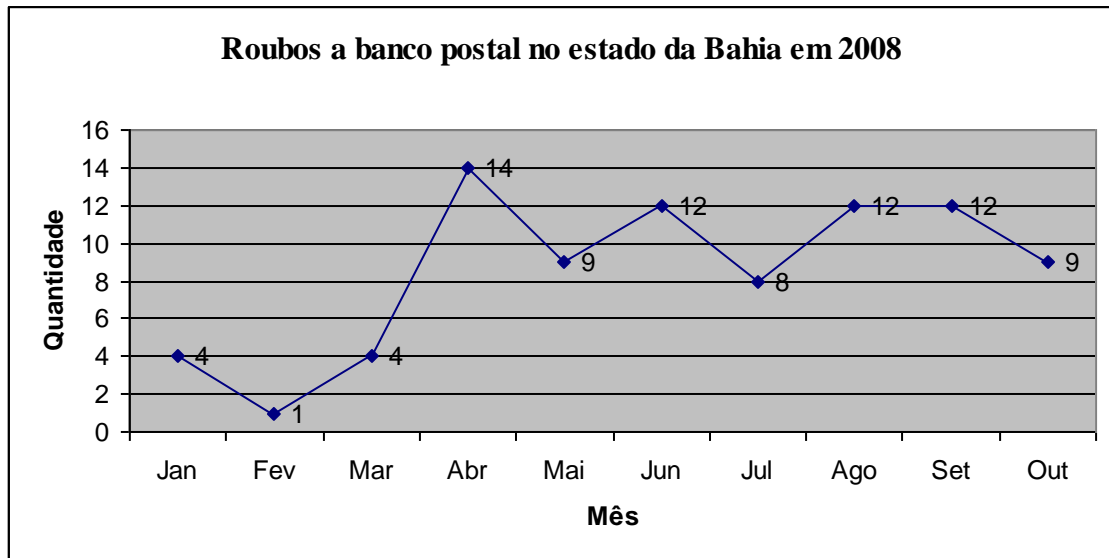


Gráfico 18: Roubos a Banco Postal, Bahia, 2008.
Fonte: ECT.

Ainda que contássemos apenas os roubos efetivados (82), esse número é mais que o dobro das ocorrências em todos os bancos na Bahia, considerando os dados do CEDEP (34).

A hipótese de que os Bancos Postais já são alvos das quadrilhas mais organizadas decorre do *modus operandi* utilizado em algumas investidas no último ano pelos criminosos, que se assemelham em alguns casos aos dos bancos, com seqüestro de funcionário. O mapa abaixo (Figura 8) ilustra o expansionismo das ações criminosas no estado da Bahia.

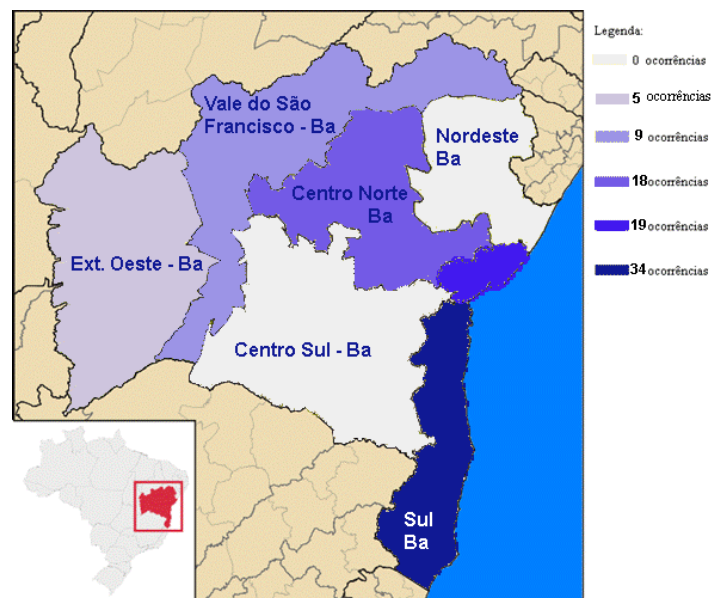


Figura 8: Frequência dos roubos a Bancos Postais distribuídos por macrorregiões do estado da Bahia no ano de 2008 (janeiro a outubro).
Fonte: ECT.

Como pode ser observado no mapa anterior, o maior número de assaltos nos Bancos Postais ocorreram na região Sul e RMS, onde se localizam oito das dez cidades mais violentas da Bahia (BRANDÃO, 2009).

6 CONSEQUÊNCIAS DA VITIMIZAÇÃO

Muitas são as consequências da vitimização, tanto para as instituições financeiras quanto para seus funcionários. Os bancos são roubados em numerários que podem variar entre alguns milhares ou até milhões de reais. E vários aspectos da vida do bancário, quer ele seja atingido diretamente por ela ou não, podem ser afetados: da vida pessoal à profissional, da saúde física à psíquica, do conflito moral ao medo de responder processo administrativo ou até mesmo a demissão. Os bancos, além de algumas medidas de segurança preventivas, visando à proteção do seu patrimônio, tomam determinadas medidas de proteção ao trabalhador e assistência após o assalto.

As medidas de proteção e assistência ao trabalhador têm sido muito melhores em dois dos maiores bancos públicos brasileiros do que nos bancos privados, quer sejam eles bancos estrangeiros ou nacionais. Os bancos estrangeiros não agem da mesma forma no exterior e no Brasil, pois, em seus países de origem, os bancos estrangeiros dão maior proteção ao funcionário.

Apesar de termos estudado cinco bancos, quatro brasileiros e um estrangeiro, fizemos contatos e conseguimos algumas informações sobre mais três outros bancos estrangeiros, um dos quais comprou ano passado um dos bancos brasileiros estudados.

Qualquer profissão tem seus riscos e seus benefícios. No caso dos bancários, os riscos estão relacionados com a guarda de dinheiro. Antes mesmo de passar por um assalto o bancário já vive com os impactos do risco. Suas vidas são permeadas por uma tensão específica que afeta toda categoria de trabalhador que lida com valores monetários.

O fato de o bancário saber que um colega foi assaltado, quer tenha sofrido lesões físicas ou não, o atinge de alguma forma, pois ele sabe que é tão vulnerável quanto o colega que viveu a experiência.

6.1 MEDIDAS DE PROTEÇÃO E ASSISTÊNCIA

Para identificar quais as medidas que os bancos tomam no sentido de proteger ou assistir os bancários que foram vitimizados, foi construída a Tabela 3, a seguir:

Tabela 3: Ações dos bancos.

	Banco A	Banco B	Banco C	Banco D	Banco E
Nº. de entrevistados de cada banco	3	2	0	5	2
Telefone para orientação sobre segurança	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Assistência médica ou psicológica na agência	Não	A princípio Sim	A princípio Sim	A princípio Sim	A princípio Sim
Reembolso de despesas com assistência à saúde	Não	A princípio não	Sim mediante avaliação	Sim	Sim
Recomendação de atendimento para a rede de credenciados	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Disponibilização de transferência da vítima para outra agência ou setor	Sim	A princípio Sim	Sim	Sim	A princípio sim
Ressarcimento de despesas com objetos roubados	Não	A princípio não	A critério da regional	Em alguns casos sim	A princípio não
Emissão automática ou fácil da CAT	Não	Não	Não	Não	Não

Fonte: Pesquisa própria, 2008.

6.1.1 Telefone para orientação de segurança

Todos os bancos possuem um número de telefone para o qual os funcionários podem recorrer caso se sintam perseguidos, ameaçados ou com dúvidas a respeito da segurança bancária. Com exceção do Banco D, que tem seu próprio setor de segurança, os outros bancos trabalham com empresas terceirizadas.

Os funcionários não avaliaram esse serviço como eficaz. Para eles, a utilidade deste é restrita aos equipamentos de segurança. Os funcionários devem telefonar se o alarme disparar sozinho, se encontrar uma porta giratória com problemas, ou um cofre arrombado. Mas os bancários não confiam nesse sistema para sua própria segurança pessoal. Independentemente de nunca ter utilizado e por isso não saber se é eficiente ou não, a bancária descreve o sistema sem avaliá-lo:

Tem um 0800, se eu tiver na rua, sair do banco e achar que tem alguém me seguindo tem um 0800 que o banco aciona e vai dando todas as coordenadas, eles vão dando dicas para ver se de fato a gente está sendo seguido ou se é impressão, tá? Isso eu sei que tem mas nunca usei não (sexo feminino, caixa, 49 anos).

[...] eu não sei informar porque nunca passei por isso, mas dizem que eles dão pra delegacia eu realmente não sei o que acontece... então eu jamais ligaria pra o 0800 porque se eles ligarem pra polícia e a polícia vier atrás e aí eu tô junto com as caras, o que vai acontecer comigo? Eu não faria porque eu não sei o que vai acontecer... daqui a pouco acontece um tiroteio aí eles me matam (sexo feminino, gerente, 49 anos).

Assim como em outros estados, as pessoas não confiam na conduta e preparo da polícia (BARREIRA, 2004). Os funcionários de bancos privados na Bahia também preferem evitar a presença de policiais, que em seu ponto de vista geraria confronto com os criminosos e maiores riscos: “*Eu estava rezando para a polícia não chegar, para não ter tiroteio, para não piorar a situação*” (sexo masculino, caixa, 37 anos). E referindo-se à polícia no pós-roubo mediante seqüestro: “*a polícia, a gente não vê o empenho para solucionar o caso... A policia é muito... meio falsa, sabe? Gosta muito de um show, um misancène*” (sexo feminino, caixa, 49 anos).

6.1.2 Assistência médica ou psicológica

Todos os bancos analisados nessa pesquisa, com exceção do Banco C, têm uma parceria com uma empresa prestadora de serviços, sediada em São Paulo, que, por questões éticas, será chamada de Empresa X. Essa empresa foi criada em 1986 com a missão de desenvolver programas de comportamento direcionado para situações críticas, de impacto, envolvendo risco à integridade emocional das pessoas, passando a implantar com diversas empresas parceiras, inclusive com bancos, os chamados “programas de saúde emocional”.

Cada programa, que visa a prevenir o estresse pós-traumático e o adoecimento, tem seu próprio nome, como o “fique OK” que é o programa do Banco E, e o PAF - Programa de

Apoio ao Funcionário, do Banco D. Cada um deles tem um número 0800 específico para o qual os funcionários e profissionais credenciados podem ligar solicitando auxílio ou orientação. Esses telefones funcionam 24 horas por dia.

Formada por uma equipe multidisciplinar, a Empresa X tem profissionais das mais diversas áreas: Psicologia, Fonoaudiologia, Nutricional, Jurídica, Social, Pedagógica, etc., garantindo atendimento imediato em todo o território nacional. Pode ser acionada se um funcionário perde um parente, entra em desequilíbrio psíquico, desenvolve uma doença grave, ou quando está se sentindo perseguido por um transeunte na rua, etc.

Nas situações de assalto, o contato com a Empresa X é feito pelo pessoal de segurança dos bancos, e a Empresa X, por sua vez, aciona uma das sete psicólogas credenciadas, em Salvador. A profissional é orientada para dirigir-se à agência em horário estabelecido pela Empresa X, após negociação com o RH do banco. À princípio, todos os funcionários devem ser atendidos em grupo, durante no máximo uma hora e meia. Conforme relato de uma das psicólogas entrevistadas abaixo:

Quando eles [pessoal da Empresa X] tomam conhecimento, eles imediatamente ligam pra mim. Eles descrevem a situação e me mandam ir lá na mesma hora. Na [assistência pós-assalto] do Cabula, os diretores estavam lá. Eu pedi uma sala, fiz uma escuta com algumas pessoas, porque as outras pessoas já tinham ido para o hospital. Na segunda visita eu fiz um relaxamento corporal.

O objetivo do atendimento é oferecer um acolhimento às vítimas, bem como aplicar algumas técnicas de relaxamento. A profissional poderá retornar à agência se justificar as razões para o retorno, em relatório, que deve ser enviado dentro das primeiras 24 horas após a assistência. A liberação de outras visitas do psicólogo à agência também é negociada com o RH do banco:

O relatório é obrigatório quando você faz o atendimento na agência. A Empresa X paga uma ou duas sessões, que devem durar uma hora cada sessão, mas eu fico por duas horas. Você acha que uma hora dá para alguma coisa? Por isso eu fico mais tempo, mas eles pagam só uma hora e meia.

A própria profissional acima demonstra achar esse atendimento insuficiente. Um aspecto diferente, questionado por outra profissional entrevistada, foi o fato de não poder dar atestado com a finalidade de afastar a vítima que deste necessitasse. Essa profissional ligou para a Empresa X questionando essa proibição e Odete (a psicóloga de São Paulo, responsável pelos programas) disse-lhe que a empresa já teve problemas com os bancos por

causa de licenças e atestados fornecidos por outros psicólogos, e que as psicólogas não deveriam nem sequer falar em afastamento para os bancários. Se qualquer das profissionais achasse isso necessário, poderia colocar no relatório e eles, da Empresa X, resolveriam.

Se o funcionário estiver em poder dos seqüestradores, a psicóloga poderá deslocar-se até a casa desse funcionário e atender seus familiares. Se a extorsão, ameaça ou perseguição envolver apenas um funcionário, este pode ser encaminhado pela Empresa X para o consultório de uma das psicólogas credenciadas. Se o funcionário tiver sua família seqüestrada, o psicólogo poderá atendê-lo em sua residência ou no local onde ele estiver. Em algumas situações, o banco disponibiliza o deslocamento do funcionário com sua família, que foi envolvida em seqüestro, para um hotel e o atendimento poderá acontecer lá.

Em situações em que o atendimento imediato na agência não ocorre, ou por não haver psicóloga disponível no momento, ou porque a gerência de RH define como desnecessário, o funcionário diretamente vitimizado pode ser encaminhado para o consultório de uma das psicólogas credenciadas em Salvador.

Os próprios funcionários não sabem exatamente de onde vem a assistência. A princípio, durante as entrevistas, havia um ar de mistério nessas ligações que os funcionários recebiam após o assalto. Com o auxílio das entrevistas com as psicólogas e os dirigentes sindicais, pudemos compreender o processo como um todo, que está representado pelo Diagrama 2, abaixo (fluxo do atendimento).

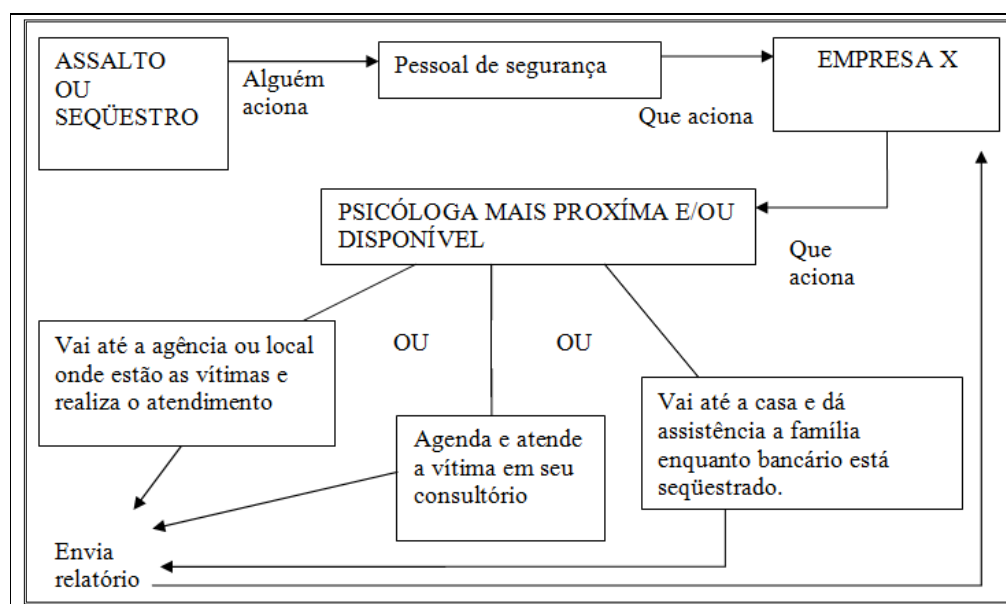


Diagrama 2: Fluxo de Atendimento.

Fonte: Elaboração Própria, 2008.

6.1.2.1 Avaliação do programa

Na Inglaterra, enquanto alguns bancos oferecem apoio gerencial e organizacional após os roubos, outros fornecem serviços de apoio individual, que são avaliados por algumas vítimas como úteis e por outras como limitado (MATTHEWS, 2002).

Constatamos, em nossa pesquisa, que alguns funcionários acreditam que esse atendimento é pró-forma, porque o banco recebeu algum tipo de pressão para dar assistência às vítimas. Para eles, o atendimento psicológico não supre o cuidado que os gestores do banco deveriam ter com as vítimas: *“É para mostrar à sociedade que eles são preocupados com os funcionários, mas não senti que tiveram consideração. Não era só botar uma terapeuta, mas perguntar se a gente tinha condição de trabalhar”* (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

Nem todos os funcionários sabem dos programas relativos a cada banco, seus objetivos e nem como funcionam. Somente aqueles que recebem assistência na agência ou em domicílio ficam sabendo desses programas, mesmo assim, com lacunas ou equívocos a respeito do que realmente são. O relato abaixo, por exemplo, mostra que a funcionária acreditava que o programa era um órgão do banco e não sabia da existência da Empresa X.

Tem o PAF, um órgão que dá apoio aos funcionários no momento em que ele tá doente. Se ele tiver um falecimento na família, ele [o PAF] pode ajudar. É do banco. É uma coisa que tem em São Paulo. Eles ligam, tem uma pessoa chamada Odete, ela não liga todos os dias, mas ela liga sempre: “- e aí? como é que você tá? Tá se sentindo melhor? Se precisar pode ligar pra gente e tal”. Mas o banco não tem uma assistente social aqui em Salvador (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

Questionada sobre qual a função de Odete, se assistente social ou psicóloga, ela respondeu: *“Eu não sei se ela é assistente social, ou o quê”*. Descobrimos, posteriormente, que essa pessoa é a psicóloga responsável pelos programas de assistência imediata pós-assalto nos bancos e em outras empresas credenciadas.

As psicólogas são orientadas, por Odete, a não dar cartão de visita próprio, nem informar seus telefones. São proibidas de falar em CAT, de dar atestado ou parecer psicológico, ainda que acreditem ser necessário. *“Eu quis divulgar entre os bancários um trabalho que eu estava fazendo, era um trabalho de qualidade de vida, de autoconhecimento, mas eles não deixaram”* (psicóloga).

Essa mesma psicóloga, cuja citação está no parágrafo anterior, só se deu conta das restrições impostas ao profissional durante a própria entrevista. E acrescentou: “*gente, eu nunca tinha me dado conta, essa empresa é misteriosa mesmo, muita coisa que você está me perguntando eu não sei, nunca pensei sobre isso*”. E ela decidiu telefonar para Odete, fazendo perguntas diante da pesquisadora, para questionar os procedimentos da empresa. Depois das reflexões estimuladas pela entrevista, a psicóloga relatou insatisfação com a Empresa X.

Se o funcionário quiser continuar o atendimento com a mesma profissional que deu assistência na agência, ele pode fazê-lo com um valor de tabela, no consultório particular da psicóloga credenciada. É o próprio empregado quem paga a sessão, cujo custo atual é de R\$60,00. Esse valor não é reembolsado pelo banco. Apesar de o funcionário pagar as suas sessões, é preciso que a profissional envie um relatório para a Empresa X, solicitando a liberação dessas sessões, bem como é necessário enviar relatórios mensais sobre o tratamento e o estado do paciente. Enquanto estava sendo entrevistada, uma das psicólogas relatou estar se dando conta de que os relatórios de acompanhamento serviam como uma forma de controle para a Empresa X e que ela não sabia qual o destino e a utilização das informações passadas.

Em entrevista com um dirigente sindical, foi relatado que há quatro ou cinco anos houve uma reunião com representantes do sindicato, do banco e da Empresa X. Nessa reunião, o sindicato questionava a postura da Empresa X, que nas situações emergenciais de assalto não se integrava ao próprio sindicato, e queria saber o que a empresa fazia com as informações dos funcionários, quando eles ligavam com o objetivo de orientação e auxílio. A empresa relatou que os programas eram sigilosos, em função de preservar a identidade e história das vítimas atendidas, mas confirmou que todas as informações sobre atendimento médico, psicológico, jurídico, dentre outros, eram encaminhadas para o RH do banco.

O dirigente sindical, acima citado, acredita que os bancos utilizam as informações repassadas pela Empresa X contra os próprios funcionários. Segundo ele, já houve um processo contra o Banco D em função de espionagem. Esse banco tinha uma prática de contratar policiais como se fossem bancários para dar informações sobre os colegas. As informações eram utilizadas para manipular algum aspecto da vida laboral do funcionário:

Eles [os bancos] grampeavam os telefones dos funcionários para verificar se o lesionado ia para alguma academia, fazia algum esforço com o braço, etc. [referindo-se a funcionários que tiravam licenças médicas freqüentes, justificadas por lesão por esforço repetitivo]. A gente fica muito preocupado com um programa desse, porque ele está legitimando essa prática. Eles passam essas informações para o banco e a gente não sabe o que o banco

faz com essas informações. Tem quatro ou cinco anos que existe este programa e teve essa reunião e até hoje eles não nos informaram o que fazem com essas informações, talvez seja uma forma de legitimar o processo que eles já estavam fazendo, de investigar a vida do funcionário lesionado, afastado. Você de repente expõe sua vida e eles passam as informações para o banco, 20 mil atendimentos e não sabem nada; eu não tenho como não acreditar que essas informações são utilizadas para manipular a vida dos funcionários, para ver se o cara usa drogas, se tem problemas familiares (dirigente sindical, sexo masculino, 37 anos).

Segundo este dirigente, essas informações pessoais do funcionário são para o banco extremamente importante porque a instituição bancária ganha com a venda de produtos e o funcionário tem que captar clientes e realizar vendas até fora do expediente bancário, caso contrário, não alcança as metas. Se, portanto, o funcionário tem problemas psicológicos ou quaisquer problemas pessoais, isso pode vir a afetar a produtividade dele.

Infelizmente, não conseguimos uma avaliação dos programas mantidos pela Empresa X por parte dos dirigentes sindicais, primeiramente porque nem todos sabem de sua existência, e o dirigente que sabe, citado acima, está mais preocupado com as informações pessoais e clínicas dos funcionários e sua utilização por parte dos bancos do que sobre a qualidade do atendimento oferecido.

Outro aspecto relativo à avaliação dos programas é a eficácia dos mesmos. Com exceção do Banco C, que administra sua própria assistência junto a seus credenciados, todos os outros bancos apresentados na Tabela 2 possuem o convênio com a Empresa X. O Banco A, apesar de também ter o convênio em seu contrato, não contempla esse tipo de assistência imediata na agência. Então, teoricamente, em todas as situações de assaltos nesses bancos, as vítimas deveriam receber assistência psicológica na própria agência, dentro de um prazo de 24 horas após a ocorrência. Por isso, na Tabela 2, a resposta foi “a princípio sim” para todos os bancos. No entanto, apenas em duas situações houve atendimento nas agências. Através das entrevistas, foi verificado que apenas funcionários dos Bancos B e D receberam assistência na agência. Além disso, o tempo de atendimento é limitado a no máximo uma hora e meia, o que gera nos funcionários a sensação de que o atendimento na agência é apenas “um *cala boca*”: *“No fim você dá o sangue ali [no banco] e na hora que você mais precisou de um apoio, foi só um paliativo mesmo, só para não dizer que não fez”* (sexo feminino, subgerente, 49 anos).

Foi difícil identificar a razão pela qual os funcionários entrevistados do Banco A não tinham recebido assistência. Nem as vítimas, nem um de seus gerentes, que também foi entrevistado, sabiam do convênio com a Empresa X. Por outro lado, as psicólogas entrevistadas recebiam os funcionários vitimizados em seus consultórios e afirmavam que o

banco tinha o convênio e, portanto, a assistência deveria ter sido oferecida. Só quando uma das psicólogas entrou em contato com Odete, foi explicado por esta que, mesmo o Banco A tendo convênio com a Empresa X, esse contrato estabelece apenas outros atendimentos, mas não a assistência imediata.

Em relação ao Banco C, apesar de não conseguirmos nenhuma entrevista com funcionários vitimizados dessa instituição, encontramos informações, através de pesquisa documental em relatórios e prontuários de profissionais credenciados, demonstrando que a qualidade do atendimento dependia do próprio profissional, sendo o fator qualitativo limitante o tempo de atendimento restrito a apenas uma hora. O Banco C tem em seu quadro de funcionários duas assistentes sociais em Salvador e uma psicóloga em São Paulo, as quais, nas situações de assalto, acionam uma psicóloga assistente credenciada e acompanham os funcionários no pós-assalto.

O ponto de vista do diretor de saúde do Sindicato dos Bancários é de que, entre todos os bancos, este (Banco C) é o “mais cruel” em todos os aspectos. É o banco que mais demite após extorsões ou assaltos mediante seqüestro, ao mesmo tempo em que é o que menos segue as normas de segurança, como portas giratórias. Ele, inclusive, acreditava que nenhuma assistência era oferecida, o que constatamos que não é real.

Apesar de estar previsto atendimento às famílias dos bancários pelos programas mantidos pela Empresa X, as famílias, na prática, também são privadas de assistência, pois o atendimento é restrito a uma única situação: *“A Empresa X só dá assistência à família enquanto o pai ou a mãe gerente está seqüestrada. O atendimento se dá em domicílio”* (psicóloga).

Nenhum dos funcionários que foram envolvidos em seqüestro ou extorsão teve sua família assistida. Os funcionários nº. 4 (Banco D) e nº. 7 (Banco A), assim como os funcionários nº. 11 e nº. 12 (Banco E), conforme Tabela 1, todos tiveram familiares envolvidos direta ou indiretamente no seqüestro. Sequer o filho menor e marido da funcionária, que ficaram algemados enquanto estavam em poder dos seqüestradores, receberam qualquer tipo de assistência psicológica, apesar de terem sido submetidos a grande estresse durante o seqüestro, conforme relato abaixo:

O banco não deu apoio ao meu filho. Em momento algum ele [o supervisor da funcionária] citou em dar uma assistência ao meu filho... pelo menos uma consulta com psicólogo, ao meu marido da mesma forma, porque afinal de contas eles passaram pressão também. Eles [os criminosos] algemaram meu

marido e meu filho o tempo todo dentro do carro... (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

Os filhos dos funcionários 11 e 12 (conforme Tabela 1) também foram vitimizados indiretamente, pois os pais, receosos de novas investidas por parte dos criminosos, tiraram seus filhos da escola. Além disso, eles presenciavam o sofrimento físico e psíquico dos genitores. De acordo com a psicóloga, que é a credenciada mais antiga da Empresa X, ter ou não o atendimento “*depende da sensibilidade da gerência. Depende muito do banco, e às vezes não se consegue [atendimento a família]*”.

Apesar de teoricamente a proposta, a missão e os valores defendidos pela Empresa X serem a favor do funcionário, observamos que ela domina o mercado, mantendo um verdadeiro monopólio, impossibilitando que os bancos avaliem comparativamente e escolham outros serviços.

Podemos, no entanto, comparar os programas da Empresa X com dois outros programas existentes, mantidos por bancos públicos. Esses programas permitem um tempo maior de atendimento (3 horas em um deles, e livre, dentro das primeiras 24 horas após o sinistro, em outro); acompanham a evolução do funcionário, ou buscam fazê-lo; pressupõem emissão da CAT a todos os envolvidos; dão assistência à família em caso de seqüestro ou até mesmo em caso de assalto se o familiar ficar mobilizado emocionalmente, sendo que um desses foi considerado o mais avançado programa corporativo de assistência às vítimas. (NASCIMENTO, 2002; PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006).

6.1.3 Reembolso de despesas com assistência à saúde

Segundo Zehr (2008), as vítimas precisam ser ressarcidas por seus prejuízos financeiros, principalmente pelo valor simbólico dessas perdas. O reembolso das despesas contribui para a recuperação da vítima, oferecendo uma sensação de restauração simbólica. Matthews (2002) identificou um sistema de compensação às vítimas, empregado pelos bancos, na Inglaterra, que pagava 200 libras a cada bancário vitimizado, o que foi visto pelos bancários como quantia que os desvalorizava.

Apenas uma entrevistada, funcionária de um banco estrangeiro, relatou ainda estar em tratamento após seis meses do assalto e continuar tendo suas sessões psicoterápicas reembolsadas, em parte pelo convênio Sul América e em parte pelo próprio banco que, apesar de ter o convênio com a Empresa X, permitiu que ela fosse atendida por um profissional de

sua escolha. A funcionária relatou que, no sexto mês, o banco já não queria mais reembolsar as consultas com a psiquiatra, embora não tivesse colocado nenhuma oposição ao reembolso das sessões psicoterápicas. Vale ressaltar que esta funcionária foi o alvo principal da investida dos criminosos e teve familiares envolvidos em um seqüestro. A entrevistada se queixou que o banco negava-se a reembolsar seus medicamentos, que eram caros. *“Foi acidente de trabalho, são quatro caixas por mês, dá mais de 360 reais”* (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos). Além disso, ela alega que, por estar afastada, com apenas o auxílio doença do INSS, sua condição financeira piorou muito, pois só se recebem outros benefícios associados ao salário quando o funcionário está em atividade laboral.

Nenhum outro entrevistado relatou ter despesas médicas decorrentes do assalto reembolsadas. No entanto, um funcionário vítima de extorsão, cuja esposa, também funcionária do mesmo banco em outra agência, foi seqüestrada, após muitas reclamações, conseguiu que o banco pagasse as sessões psicoterápicas com uma psicóloga credenciada à Empresa X:

O banco não está pagando nada, todas as consultas de [minha esposa] com o psiquiatra, somos nós que pagamos, medicamentos, somos nós que compramos... a parte de atendimento foi uma batalha. A minha diretoria liberou o atendimento psicológico, durante um período e esse atendimento psicológico eu tive que dividir para mim e para ela, a diretoria dela não se envolvia em nada e o caso dela era muito pior do que o meu. São duas diretorias separadas no mesmo banco (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

6.1.4 Recomendação de atendimento para a rede de credenciados

Todos os entrevistados possuem planos de saúde empresariais, ou seja, vinculados pelos bancos, e quatro deles receberam telefonemas de algum representante do banco, do setor de Recursos Humanos ou da Empresa X recomendando que o funcionário vitimizado procurasse ajuda de algum profissional credenciado.

A princípio, se um sujeito adoece, passa mal física ou emocionalmente, e tem plano de saúde, ele sabe que pode procurar a rede de credenciados. Essas recomendações, vindas através das ligações, pareciam querer suprir uma atenção dada pelo sujeito que telefonava, representando o banco. Ao mesmo tempo, se o funcionário o fizer, ou seja, procurar ajuda de médicos ou psicólogos credenciados, poderá minimizar os efeitos do evento potencialmente

traumático, como o assalto ou seqüestro, aumentando as chances de o funcionário ficar logo bem e readaptar-se mais rápido às atividades laborais.

6.1.5 Disponibilização de transferência da vítima para outra agência ou setor

Todos os bancos, a princípio, disponibilizam transferência para funcionários que foram vitimizados, quer por questões de segurança, quer por outras questões desconhecidas da pesquisa. No entanto, algumas transferências são quase que impostas. Dizemos “quase” porque o funcionário não “ousa” dizer que não deseja a transferência, e que, em alguns casos, esta realocação não é positiva para ele.

Em 2004 houve uma tentativa de assalto no Banco B com morte do infrator dentro da própria agência. Uma semana após o assalto, Silvia, gerente geral na época, foi transferida para outro setor em São Paulo, sem desejar e sem condições emocionais para tanto.

[...] uma semana depois eles me mandaram pra São Paulo para ficar uma semana lá trabalhando, porque eles têm uma parte interna lá... . Eu me sentiria melhor [se todos os funcionários se afastassem do trabalho] do que ter ido pra São Paulo, porque na realidade eu estava tão abalada que estava até com medo de pegar avião e tal, eu não estava bem, eu nem sabia mesmo o que eu ia falar lá... (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

Outro aspecto levantado por essa funcionária é que o tratamento oferecido a ela na época da tentativa de assalto não foi o mesmo dado aos colegas. Apenas ela foi transferida, embora não o desejasse. A funcionária acreditava que o melhor para todos, inclusive para ela, como gerente geral, seria o afastamento de todos os funcionários que estavam presentes na tentativa de assalto, por sete dias.

Uma outra funcionária do Banco A, vítima de seqüestro, através do qual os criminosos queriam acesso a um cofre de aluguel, que segundo a funcionária não existia, foi transferida para outra agência sem que ela o desejasse:

Eles me mudaram de agência, eu não queria não.. pra quê? Se tiver que acontecer vai acontecer em qualquer uma [agência]. Eu só vi desvantagem [na transferência] porque onde eu estava todo mundo me conhecia.. agora nessa... [agência] se tiver uma promoção, alguma coisa, ninguém conhece o meu trabalho... a gerente me recebeu super bem, mas eles não conhecem o meu trabalho e eu mal entrei sai de licença de novo... (sexo feminino, gerente de relacionamento, 31 anos).

Quando uma das psicólogas foi questionada sobre a possibilidade de a vítima ser transferida de agência, respondeu: “*o funcionário vive muito temeroso, teme pedir transferência. É um sistema perverso o dos bancos*”.

6.1.6 Ressarcimento de despesas com objetos roubados

Existem diferenças no que se refere ao ressarcimento de objetos roubados de um banco para outro e dentro do mesmo banco, como se não houvesse uma norma, uma padronização em relação a esse tipo de ação. É como se dependesse do gerente, da situação específica, ou de quem avalia quanto à gravidade do problema.

Duas funcionárias do Banco A, uma das quais não aceitou dar entrevista, foram seqüestradas em junho de 2008, e tiveram seus objetos roubados pelos criminosos, cujo objetivo era extorquir o banco. Apesar de solicitarem o reembolso dos objetos roubados, seus pedidos foram indeferidos.

[...] só prejuízo, que eles [do banco] não pagaram. Os ladrões levaram meus óculos que custaram caro, uma bolsa nova da Gucci, meu celular, um prejuízo de uns R\$3000,00. Mandeí tudo discriminado, fiz o B. O., mas o banco não pagou nada. Eu queria trocar de carro... mas eles disseram que não... não pagaram nada (sexo feminino, gerente de contas, 31 anos).

No caso do Banco D, que é um banco estrangeiro, em duas situações distintas, para um funcionário não houve reembolso e para outro houve reembolso. O primeiro caso foi um seqüestro relâmpago durante o período em que o funcionário estava a serviço do banco, caracterizando acidente de trabalho. Nessa situação, o funcionário teve seus pertences roubados, além de quantia em dinheiro retirado do limite bancário:

Aí, um colega meu me ajudou bastante, até financeiramente, também, me emprestou duzentos reais na época, pra cobrir minha conta [pois] o banco não queria que minha conta ficasse descoberta por causa disso, senão eu ia ser penalizado, aí, [por] orientação da minha coordenadora, ele me levou na delegacia, eu dei a queixa, prestei a queixa toda, cheguei na agência, apresentei a queixa, é... coloquei, relatei, fiz uma carta relatando minhas perdas, os cento e sessenta reais, aproximadamente, que perdi, que saquei para dar para ele [o infrator], o relógio, dei a marca do relógio, o valor do relógio, o celular não pode, não tinha na época [a nota fiscal] também né, Samsung, a calculadora, enfim, a calculadora se não me engano nem mencionei na carta.

Quando eu apresentei a carta, para minha coordenadora, que ela levou pra o diretor, foi que eu tive essa decepção maior ainda, foi quando ele mandou

a mensagem, através de outro diretor, dizendo: - porque não demitiram esse filho da puta, demita esse filho da puta, isso acontece com qualquer um, que é que ele quer? Ele quer se dar bem, é? (sexo masculino, gerente de aquisição, 39 anos).

E no segundo caso, também do Banco D, cujo *modus operandi* foi assalto mediante seqüestro, com vigilante e gerente envolvidos, o banco ressarciu todas as despesas relativas aos objetos roubados, tanto os pertences da funcionária quanto do seu esposo que havia sido seqüestrado.

6.1.7 Emissão automática ou fácil da CAT

O acidente de trabalho, de acordo com o artigo 19 da Lei 8.213/91, é aquele que acontece pelo exercício da profissão, ou seja, a serviço da empresa, quer seja no próprio ambiente laboral ou por ocasião em que o funcionário esteja indo ou vindo da empresa, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho (CAVALIERI FILHO, 2007; BIBLIOMED, 2006).

Os acidentes sofridos pelos trabalhadores, no horário e local de trabalho, devidos a agressões, sabotagens ou atos de terrorismo praticados por terceiros ou colegas de trabalho, também são considerados acidentes de trabalho. Da mesma forma, para efeitos previdenciários, são considerados acidentes de trabalho a doença profissional, a doença do trabalho e o acidente de trajeto.

O acidente de trabalho é caracterizado tecnicamente pela perícia médica do INSS, mediante a identificação do nexo entre o trabalho e o agravo. Segundo Pantaleão (2009), são considerados agravos: a lesão, a doença, o transtorno de saúde, o distúrbio, a disfunção ou a síndrome de evolução aguda, subaguda ou crônica, de natureza clínica ou subclínica, inclusive morte, independentemente do tempo de latência.

Dessa forma, todo assalto, extorsão ou tentativas, ainda que obstadas ou frustradas, visando ao dinheiro do banco, são acidentes de trabalho, uma vez que esses episódios são potencialmente adoecedores. Em função disso, todos os assaltos, extorsões ou tentativas deveriam ser comunicados à Previdência Social, através da CAT.

Considera-se epidemiologicamente estabelecido o nexo técnico entre o trabalho e o agravo sempre que se verificar a existência de associação entre a atividade econômica da

empresa, no caso dos bancos, o fato de lidar com valores, e a entidade mórbida motivadora da incapacidade, o assalto, relacionada na Classificação Internacional de Doenças (CID), a exemplo do TEPT, ou outros transtornos de ansiedade.

A CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho -, prevista no artigo 169 da CLT e pela Lei nº. 8.213/91, é um instrumento que informa à Previdência Social a respeito do acidente, permitindo a concessão de benefícios ao trabalhador que se acidentou. Aplica-se aos trabalhadores formais, vinculados à CLT (Consolidação das Leis do Trabalho).

A CAT deve ser emitida pela empresa. Quando esta se nega a fazê-lo, a CAT também pode ser emitida pelo próprio trabalhador ou seus familiares, ou por uma entidade sindical competente, por um médico assistente de confiança do trabalhador, ou autoridade pública (são autoridades públicas reconhecidas para esta finalidade os magistrados em geral, os membros do Ministério Público e dos Serviços Jurídicos da União e dos Estados, os comandantes de unidades militares do Exército, Marinha, Aeronáutica e Forças Auxiliares - Corpo de Bombeiros e Polícia Militar) (CARRION, 1997).

A legislação prevê que a emissão da CAT aconteça dentro das primeiras 24 horas do primeiro dia útil após o acidente ou a partir do diagnóstico da doença ocupacional, e deve ser entregue em uma agência da Previdência pelo emitente.

Apesar de a CAT ser o documento que inicia o processo de afastamento do funcionário e que permite a este receber o benefício financeiro quando do afastamento, ela deve ser emitida ainda que o funcionário não se afaste, e mesmo que não acarrete incapacidade laborativa. Em casos de assalto, até 24 horas após o fato, a CAT deve ser emitida a todos os bancários expostos à ação, não só às vítimas diretas da agressão, reféns, feridos ou mantidos sob a mira de armas.

Nascimento (2003) identificou à época de seu estudo que os serviços de saúde dos bancos e sindicatos demonstravam insegurança sobre quando e para quem emitir as CATs. Na atualidade, essa realidade se modificou. Tanto o Sindicato dos Bancários quanto os dois maiores bancos estatais do país já estabeleceram como conduta padronizada a emissão da CAT para todos os bancários presentes durante um assalto a banco, mas os bancos privados resistem a emití-la, mesmo nos casos mais graves. Como afirmou o diretor de saúde do Sindicato dos Bancários da Bahia: *“As Comunicações de Acidentes de Trabalho, a maioria dos bancos não emite”*, e acrescenta que o sindicato precisa fazer muita pressão para que os bancos emitam o documento, e quando não conseguem que os bancos o façam, eles próprios o fazem através do médico assistente do sindicato. Infelizmente, não são todos os funcionários

vitimizados que são sindicalizados, e daqueles que são sindicalizados, nem todos procuram o sindicato e são poucos os que sabem dos seus direitos e da importância da CAT. De fato, poucos conhecem o fato de que, de acordo com a legislação vigente, o banco que não emite a CAT ou dificulta o acesso a quem o possa fazer, deveria indenizar seu funcionário pelos prejuízos.

Uma das prováveis razões pela qual os bancos dificultam a emissão da CAT é que se o empregado se afastar por período superior a 15 dias e receber o benefício Auxílio Doença ou benefício Acidente de Trabalho ele passa a ter o direito à estabilidade durante os próximos doze meses (artigo 118 da Lei 8.213/91). Além disso, o banco tem a obrigação de continuar depositando o FGTS enquanto o empregado estiver com o contrato suspenso.

Ao invés de instruir os funcionários sobre seus direitos e emitir o documento assegurando seus benefícios, os bancos buscam desorientá-los, negando as informações e instruções do sindicato:

O sindicato ainda veio pra questionar isso e tudo mais. Não houve emissão de CAT, eu nem sabia que tinha, aí o sindicato chegou, a gente não pode assinar nada sem que a diretoria olhe primeiro, aí eles [da diretoria] disseram que não precisava não, que isso aí era pra acidente de trabalho e [assalto] não era o caso não. Eles disseram que [a CAT] era pra acidente de trabalho, que não tinha nada a ver porque ninguém teve seqüelas, ninguém se machucou (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

Segundo Cavalieri Filho (2007), a teoria do risco integral, que fundamenta a indenização por acidente de trabalho, afirma que mesmo que a vítima seja culpada exclusivamente pelo acidente, o que não é o caso dos bancários quando dos assaltos, e ainda que não sofra lesão física, ela continua no seu direito de indenização, se o evento ocorre dentro do ambiente de trabalho ou em razão do mesmo.

O problema da emissão das CATs poderia ser minimizado se a categoria médica possuísse um real esclarecimento sobre a importância das questões psíquicas, emocionais e das repercussões dos assaltos, ainda que tardiamente, na saúde dos bancários. Os funcionários, quando recebem assistência em hospital particular, saem de lá sem nenhum atestado médico para apresentar no trabalho. Os profissionais em geral estão mais preocupados em dar a assistência imediata e medicar a vítima do que em assegurá-las quanto a seus direitos trabalhistas.

6.2 IMPACTOS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO DO BANCÁRIO

A palavra trabalho vem do latim *tripallium*, que era um instrumento de tortura. Talvez esta palavra nunca tenha sido tão apropriada quanto atualmente, ao ser utilizada para designar o cotidiano do bancário. Um cotidiano de ganhos e perdas, de lutas e derrotas, de denúncias e silêncios.

O processo de vitimização dos bancários afeta menos suas relações de trabalho que o sistema de cobranças da produção. As metas, que agora são coletivas para cada agência, conforme explicitamos no capítulo 3, influenciam para que um funcionário fiscalize e faça cobranças um do outro.

[...] então se um funcionário ver o outro fazer corpo mole ele fica insatisfeito e vai pressionar o colega. Tira a responsabilidade de um gerente para ser de todos, perde o senso de colaboração, você deixa de ter colegas para ter fiscal. Mas é um processo inteligente do capitalismo (sexo masculino, dirigente sindical, 37 anos).

Por outro lado, posteriormente ao assalto, a atenção e produtividade do funcionário caem em função da tensão e do medo:

[...] abriu a agência no mesmo dia. Foi assim, pela manhã, eles pararam de funcionar, então, às dez horas, a agência abriu... Pânico, pânico total, [trabalhei] tenso. O rendimento caiu 50% por cento. Alguns colegas tiveram diferenças, perderam dinheiro... tudo isso levou um bom tempo para acalmar a situação, coisa assim, de três a seis meses para você voltar pra aquela rotina, né, de estar despreocupado dentro da agência (sexo masculino, gerente de aquisição, 39 anos).

Outra consequência dos assaltos nas condições de trabalho é a sobrecarga de atividades. Quando acontece um assalto e algum funcionário se afasta de suas atividades laborais por licença saúde, algumas vezes esse funcionário não é substituído e suas atividades são distribuídas entre os colegas que permanecem trabalhando ou são totalmente repassadas para um único funcionário específico que, além de suas atribuições, assume também as daquele colega, sem que ele receba nenhum acréscimo em seu salário por isso. No entanto, o funcionário citado a seguir parece aceitar essa realidade pacificamente, uma que vez que, ao ser interrogado sobre como estão as condições de trabalho atuais, ele responde: “*Tá ótimo. Só está com um pouco de dificuldade porque teve uma das vítimas do assalto que está afastada,*

então, eu estou um pouco sobrecarregado. Estou trabalhando por dois” (sexo masculino, supervisor de serviços, 34 anos).

Por outro lado, a vítima a que se refere o funcionário acima, sabendo da dupla função do colega, mostrou-se preocupada com o excesso de trabalho dele e com o fato de ela própria não ter condições psicológicas de retornar ao trabalho:

Todo mundo trabalha mais do que pode, inclusive porque todo mundo precisa, a gente trabalha doze, treze horas por dia, porque o banco não coloca suporte e eu tenho consideração pelos meus colegas... eu sei que tenho que voltar, mas não é o momento agora, eu não tenho condições... (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

Dentre as condições de trabalho está o ambiente limpo. Após assaltos a bancos, ainda que sejam obstados, nem sempre as agências estão em condições adequadas para o funcionamento, pode haver vidros no chão, buracos nas paredes ou móveis, em função de tiros, ou equipamentos danificados. Para não perder a lucratividade, se no ponto de vista dos diretores ou auditores houver condições mínimas, a agência é aberta no mesmo dia do assalto. No caso a seguir, a higienização precária, uma semana depois do assalto obstado, perturbou a funcionária: *“Foi horrível, eu subia a escada no lugar onde o cara tinha morrido aí a gente passava, limparam e tudo, mas sempre tinha gota de sangue e a gente toda hora vendo aquilo, entendeu? Horrível, horrível mesmo!!!”* (sexo feminino, gerente, 49 anos).

6.3 PERDAS FINANCEIRAS E LICENÇA SAÚDE

Além das perdas financeiras decorrentes dos roubos, outra consequência da vitimização na vida social dos bancários é o prejuízo financeiro que está relacionado à licença saúde. Quando os bancários entram de licença médica, perdem uma série de benefícios associados ao salário, como vale-refeição, vale-transporte e os valores relativos à produtividade. Além disso, em algumas situações como a citada abaixo, em que a doença psíquica não é reconhecida como impossibilidade para o trabalho, o bancário pode ficar sem o benefício do INSS e sem o salário do banco, comprometendo sua vida financeira:

Minha esposa foi para o INSS, passou 5 meses sem receber o salário. O INSS devolvendo ela para o banco, o banco devolvendo ela para o INSS, cinco meses sem ela pagar as contas dela. Eu tive que assumir todas as contas dela, as minhas contas e as contas da casa. Foi um caos. Eu nunca usei cheque especial, hoje eu uso cheque especial e rolo dívida no cartão de crédito por causa dos 5 meses que ela ficou sem receber salário. Na minha

opinião, o banco não deveria jamais deixar o funcionário dele passar por essa situação. Deveria trazer ela para a folha do banco, pagar o salário dela, vendo que o INSS estava devolvendo ela sem condições de trabalho. Além do problema psicológico traumático, ainda teve o problema psicológico financeiro, vendo as contas dela não sendo pagas, isso atrapalhou muito no tratamento dela também (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

Além da perda dos benefícios associados ao salário, o bancário que se afasta por doença ou acidente de trabalho pode sofrer outras perdas associadas na vida social e afetiva. Sua imagem de trabalhador, provedor e até a sua dignidade são afetadas, construindo um contínuo de vitimizações que se somam, destruindo a identidade do sujeito e sua estrutura de vida. O bancário abaixo, além de um assalto na agência e um seqüestro relâmpago durante o período em que estava trabalhando, desenvolveu uma lesão por esforço repetitivo que o impossibilitou de continuar trabalhando. Afastado pelo INSS por cinco anos, com vários diagnósticos, dentre eles a síndrome do túnel do carpo, bursite e tendinite crônica nos ombros, todos característicos de um quadro de LER, acabou por ser excluído da vida da esposa e afastado do filho:

Quando eu tinha uma condição financeira alta suficiente, onde eu tinha uma casa boa, onde eu tinha a sustentabilidade para mim, para ela e para família dela, eu era perfeito, eu era um homem maravilhoso, eu era um homem em todos os sentidos de caráter, conduta, tudo. Quando eu me afastei devido ao meu problema de lesão, eu passei a ser da água para o vinho vagabundo... eu era preguiçoso, por mais que eu mostrasse, sabe? Uma vez a minha fisioterapeuta convidou por escrito a minha ex- mulher, e a minha sogra para conversar com elas, para mostrar o meu estado de saúde, o que eu passava. Ela não acreditava que eu não podia pegar peso (sexo masculino, gerente de aquisição, 39 anos).

6.4 NA RELAÇÃO COM COLEGAS

Outra consequência na vida social é a alteração na representação social dos sujeitos, colegas ou vigilantes. A funcionária que considerava o vigilante quase um amigo, após uma tentativa de assalto, obstada pelo próprio, passou a ter receios em relação ao vigilante que o substituiu e aos outros que passaram a trabalhar naquela agência:

[...] a gente passa a ler muitos comentários de vigilantes que costumam dar dicas, então passei a ver esses homens de uma outra maneira, eu tenho sempre um tratamento hiper cordial com eles, mas sempre atenta porque eu fiquei com uma preocupação com esse pessoal que [antes do assalto] eu não tinha (sexo feminino, subgerente, 49 anos).

Por outro lado, da mesma forma que os trabalhadores buscam estratégias subjetivas coletivas de defesa para ressignificar o sofrimento gerado pelo processo de trabalho (DEJOURS e outros, 1994), a aproximação afetiva após a vitimização é também uma forma de ressignificar o evento traumático, tornando-se uma consequência positiva para as vítimas: “[...] depois [do assalto] a gente ficou que nem irmão, pelo menos em um grande período a gente se comportou que nem irmão (sexo feminino, gerente, 49 anos). “Entre os funcionários, até as pessoas que tinham uma certa rixa com outro, muito pouco, passou a ser de uma solidariedade que essa agência passou a ser até uma agência diferente das outras” (sexo feminino, caixa, 49 anos).

6.5 NA VIDA SOCIAL

Dentre as consequências na vida do social do bancário vitimizado está o isolamento social, quer este se dê por escolha do bancário, quer por escolha daqueles que com ele convivem ou conviviam (PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006).

Através de pesquisa documental, identificamos dois relatórios do Banco Y que continham experiências de famílias de funcionários residentes no interior, os quais tinham sido vitimizados e sofreram discriminação social. Em um deles, uma criança do sexo feminino, de oito anos de idade, filha de um gerente, queixava-se de que as coleguinhas não freqüentavam sua casa e a genitora justificou que as mães tinham receio de ocorrer um seqüestro, ou invasão de domicílio por criminosos (como já havia acontecido antes) e as outras crianças serem envolvidas.

Em função de essa modalidade de crime (extorsão ou assalto mediante seqüestro) ser mais comum no interior, imaginávamos que os funcionários de bancos particulares não sofressem situações semelhantes. Porém, no período de identificação e busca pelos sujeitos para entrevistas, ouvimos o seguinte relato espontâneo de uma ex-bancária, amiga de uma gerente de banco, posteriormente entrevistada:

Ela é minha amiga, nós saíamos muito juntas, mas depois que eu soube da ameaça de seqüestro eu levei um tempo sem querer sair com ela, ela estava marcada. Ela não sabe disso, é claro, mas eu dava umas desculpas. Eu tenho medo, já pensou se no dia em que o bandido resolver seqüestrá-la eu estiver com ela? (ex-bancária, 45 anos).

Outras vezes, o isolamento ocorre em função de fatores que limitam a vida social do próprio bancário. Alguns desses fatores que geram isolamento social são: a rotina densa, o medo de sair, o processo de adoecimento.

Minha vida social está meio parada eu estou começando a me dar conta que de fato nos meus fins de semana eu tenho ficado muito em casa, esse estado meu da coluna me deixa muito cansada... e eu não gosto mais de sair à noite, não estou curtindo mais boate, essas coisas, eu não vou mais, eu me acomodei mesmo (sexo feminino, subgerente, 49 anos).

Outra consequência da vitimização, por assaltos ou extorsões mediante seqüestro, que afeta a vida social de bancários é a falta de privacidade ou a “privação de liberdade”, quando eles são “protegidos” pela segurança do banco. Essa proteção, que pode ser demandada após uma ameaça de seqüestro, vai desde um segurança que acompanha o funcionário no trajeto até o banco e deste até sua residência, até esse segurança permanecer dentro da casa do bancário por alguns dias, perturbando sua privacidade.

Algumas vezes, quando o banco identifica uma ameaça de seqüestro, coloca-se um segurança particular, geralmente funcionário terceirizado, para acompanhar o bancário da casa para o trabalho e deste para sua casa. A intenção é inibir a ação dos criminosos que porventura estejam planejando seqüestrar seu funcionário, dificultando o acesso ao bancário por um período, e assim o pessoal da segurança bancária imagina que pode fazer o criminoso desistir.

Botaram uma escolta de uma semana para a gente. Botaram um carro com dois seguranças, que iam seguindo eu, minha amiga e meu ex-chefe. Por que as outras duas meninas [que tinham sido seqüestradas numa tentativa frustrada de roubo] estavam afastadas, então, as pessoas que foram citadas no seqüestro, aí, eles botaram esse segurança. Eram três pessoas para pegar. Então ele pegava minha amiga que morava no Cabula, aí ela entrava no carro, ele ficava escoltando, aí passava aqui, aí eu ia, a gente ia até a agência dela que é aqui no Iguatemi, aí eles me deixavam lá na Barra, e depois pegavam meu ex-chefe que mora na Graça, trazia aqui para o Iguatemi também. Aí de noite a mesma coisa (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

Para a funcionária acima, o fato de ter ficado sob a proteção do banco gerou um transtorno para sua vida social. Ela não saía para lugar nenhum, apesar de desejar fazê-lo, durante o período da proteção bancária, pois temia ser abordada por criminosos e ser culpabilizada pelo banco por isso. Como o banco só a protegia no percurso para o trabalho, ela se via obrigada a permanecer em casa durante todo o tempo livre, inclusive no final de semana: “Ah! Eu nem saía de noite, porque eu fiquei preocupada. Se acontecesse alguma

coisa, o banco também ia me culpar, ia dizer que eu não obedeci às ordens de segurança, enfim, né?” (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

6.6 NA SAÚDE

As relações de causalidade do processo de adoecimento, ainda que se considerem as causalidades múltiplas, sempre foram discutidas insuficientemente dentro das abordagens científicas. As inúmeras incertezas geram, segundo Herzlich (1984), muita insatisfação. O paradigma da multicausalidade nos lembra que fatores estruturais dos sujeitos, associados a impactos contínuos na vida cotidiana, formam um caleidoscópio próprio para cada indivíduo. Os processos que envolvem essa questão são de tamanha complexidade que seria um risco querer estabelecer relações causais entre os roubos a bancos e os sintomas apresentados pelas vítimas. Essas experiências podem ser um fator de agravo ou desencadeador do processo de adoecimento, seja ele considerado uma doença psicossomática, um distúrbio psicossocial ou mesmo um transtorno psíquico.

Em função do dualismo corpo e mente e da insatisfação de alguns autores com esse dualismo, muitas das expressões acima citadas como doença psicossomática, distúrbio psicossocial, dentre outras, surgiram na tentativa de criar categorias mais integradoras, fazendo com que a dinâmica das perturbações da saúde venha sendo discutidas por várias ciências (DUARTE, 1994). Por essa razão, fragmentar as conseqüências na saúde física e psíquica tem finalidade apenas didática.

Segundo Molina e Gomes (2002), o sujeito que é vítima de delitos do trânsito (processo de vitimização mais estudado, segundo o autor) passa por três fases de sintomas, os quais merecem ser aqui citados, visto que é possível constatar que vítimas de outros processos podem apresentar as mesmas conseqüências.

Na primeira fase, de curta duração, a vítima apresenta alterações de comportamento, como agressividade, apatia, pânico e confusão mental: *“Logo depois do assalto eu não consigo fazer nada. De tanto nervoso eu não consigo nem fazer o fechamento da agência, não sai direito, nem para registrar as ocorrências, as faltas, o que levou... dá branco geral”* (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

Na segunda e posterior fase, que pode durar algumas semanas, se desenvolvem os transtornos mentais (depressão, ansiedade, dentre outros), bem como comportamentos

socialmente não adaptativos. O sujeito revive a experiência de vitimização e pode apresentar sintomas como: fadiga, dores, fragilidade emocional, irritabilidade, distúrbios do sono, hipervigilância, problemas digestivos, etc. Apesar de Molina e Gomes (2002) identificarem esses sintomas como fase posterior e não especificarem quando exatamente ela acontece, percebemos que alguns sujeitos apresentam esses sintomas minutos ou horas após o assalto, configurando a reação aguda ao “stress” (F43-0 do CID 10), incluindo problemas digestivos imediatamente após a ocorrência: “*eu passei mal, fui para o hospital... comecei a vomitar, a passar mal*” (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

A última fase, reação a longo prazo, inclui transtornos mentais não orgânicos e, em menor escala, os orgânicos: “*perdi dois quilos, tive gastrite, esofagite, enxaqueca, que vieram depois. Tudo isso depois. São coisas que não costumo ter normalmente*” (sexo masculino, caixa, 37 anos).

Essas fases em alguns bancários podem variar muito, a depender de como foi o processo de vitimização. Os bancários podem sofrer tanto conseqüências imediatas para a saúde, como agressões físicas e psicológicas, quanto mediatas, às vezes tão posteriores ao evento que nem eles próprios os relacionam ao acontecido.

6.6.1 Conseqüências na saúde física

De acordo com Nascimento (2003), as agressões com conseqüentes danos físicos para as vítimas podem variar em relação ao comprometimento e à gravidade e são mais freqüentes durante os assaltos ou assaltos mediante seqüestro. Também foram encontrados mais relatos de agressões físicas nos assaltos e assalto mediante seqüestro contra bancos privados. Identificamos um nível um pouco maior de agressão física sofrida por esses funcionários também em casos de extorsões: “*ele [o criminosos] começou a bater e a se debater com ele [o esposo]... aí ele [o infrator] pegou o revólver para dar uma coronhada nele e aí eu pedi que ele não batesse nele, que por favor não batesse, e aí começou aquele drama...*” (sexo feminino, assistente, 40 anos).

Atitudes como algemar criança, amordaçar ou empurrar as vítimas, relatadas pelos sujeitos desta pesquisa, são mais típicas de quadrilhas menos estruturadas ou menos experientes: “*Eles amarraram a gente dizendo que vinham buscar a gente para ir no banco no dia seguinte, botaram fita na boca e vendaram os olhos, foi horrível*” (sexo feminino, gerente de relacionamento, 31 anos). Os criminosos que se intitulam “profissionais” e

confiam nas suas habilidades para conduzir as vítimas geralmente não precisam imobilizá-las dessa forma. Utilizam as insinuações sutis do perigo iminente, a coação e o poder de intimidação.

Segundo Nascimento (2003), além dos padrões de adoecimento que aparecem em curto e longo prazo após os assaltos, patologias pré-existentes podem ser agravadas com a vitimização. Para Molina e Gomes (2002, p. 90), parece não existir “correlação estatisticamente significativa entre a magnitude do dano físico sofrido e a repercussão psicológica da agressão”.

Dentre os sintomas mais apresentados pelos entrevistados encontramos: cefaléia, diarreia, taquicardia, insônia, falta de ar. Alguns desenvolveram síndromes e agravaram seus sintomas depois dos roubos: labirintite, gastrite, hemorróida e síndrome hipertensiva psicossomática.

6.6.2 Conseqüências na saúde psíquica

Sabe-se pouco sobre a percentagem de vítimas que sofrem distúrbios emocionais, menos ainda o que faz com que algumas pessoas superem mais rapidamente do que outras o evento potencialmente traumático, e quase nada sobre a evolução dos efeitos ao longo do tempo (BERISTAIN, 2000).

Isso acontece porque o trauma não está no evento, mas na desorganização gerada pelo evento naquele sujeito específico. Ademais, um fato pode ser desorganizador para uma pessoa e não o ser para outra. Tudo depende da resiliência de cada indivíduo, da vulnerabilidade, de fatores predisponentes ao adoecimento, bem como do caráter simbólico da vitimização, das conseqüências sociais e econômicas que a vítima sofre etc. (LEVINE, 2002; MOLINA e GOMES, 2002; DORIGO e LIMA, 2007). Ou seja, uma determinada experiência, seja ela potencialmente organizadora ou potencialmente desorganizadora, como os roubos a banco, tem inúmeras camadas e estruturas de significação diferentes para cada sujeito (BERGER e LUCKMANN, 1989).

Outro fator que parece ter influência nas reações diante de um processo de vitimização é a idade do sujeito e o gênero. Molina e Gomes (2002) creditam às mulheres o maior índice de Transtorno de Estresse Pós-Traumático. Esse transtorno é na verdade duas vezes mais comum em mulheres que em homens. No entanto, é importante levar em consideração que os

estudos sobre desigualdade em saúde apontam para o fato de que os homens procuram menos os serviços de saúde, bem como costumam falar menos de questões relacionadas a aspectos emocionais do que as mulheres.

Para Molina e Gomes (2002), as vítimas de delitos violentos costumam apresentar inicialmente preocupação, medo e desconfiança, posteriormente sintomas de depressão ou estresse, distúrbios do sono, ou outros problemas de saúde, e finalmente raiva e frustração. Como 75% dos entrevistados sofreram vitimização repetida ou múltipla, os sintomas se sobrepõem, dificultando identificar esse ordenamento citado pelo autor, embora todos esses sintomas tenham se apresentado entre as vítimas diretas. Para Nascimento (2003), os distúrbios do sono (insônia, pesadelos, sono interrompido) são as evidências somáticas mais freqüentes. De fato, identificamos as mesmas queixas por parte dos funcionários de bancos privados, bem como a associação dos sintomas citados por Molina e Gomes (2002): *“Eu estava fazendo tratamento com psiquiatra por causa da insônia. Eu tomava remédio para dormir e antidepressivo também, porque eu ficava triste, com sentimento de imobilidade, de impotência”* (sexo masculino, caixa, 37 anos).

Paes-Machado e Levenstein (2002) identificaram transtornos emocionais apresentados pelos motoristas de ônibus vitimizados por assaltos semelhantes aos apresentados pelos bancários. Assim como os motoristas passavam a ver os passageiros como assaltantes em potencial, por conta do medo, os bancários, logo após os assaltos, também enxergavam em seus clientes possíveis assaltantes. Algumas vezes, o medo se torna tão grande que esse fantasma do potencial assaltante aparece até fora do ambiente de trabalho: *“No dia mesmo que teve o assalto, quando eu cheguei aqui... não! Eu morava em outro apartamento. Aí de noite, tocou a campanha, aí, eu fiquei super assustada, achei que era o assaltante, assim... que loucura!”* (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

O sintoma do medo é a principal reação do trauma:

[...] você tá andando na rua... a impressão que dá é que todo mundo é uma ameaça, qualquer um pode, né, se você vê uma pessoa, eu já evitei entrar em supermercado, por achar o indivíduo dentro do supermercado parecido com o assaltante que entrou no banco. Isso já aconteceu, então é terrível... (sexo masculino, caixa, 37 anos).

De acordo com DSM-IV (Manual de Diagnóstico e Estatística das Perturbações Mentais, APA, 2008) o trauma, ou Transtorno de Estresse Pós-Traumático é:

[...] o desenvolvimento de sintomas característicos após a exposição a um extremo estressor traumático, envolvendo a experiência pessoal direta de um

evento real ou ameaçador que envolve morte, sério ferimento ou ameaça à própria integridade física; ter testemunhado evento que envolve morte, ferimentos ou ameaça à vida de outra pessoa; ou o conhecimento sobre morte violenta ou inesperada, ferimento sério ou ameaça de morte ou ferimento experimentados por um membro da família ou outra pessoa em estreita associação com o indivíduo (Critério A1). A resposta ao evento deve envolver intenso medo, impotência ou horror (Critério A2).

Outra característica do Transtorno de Estresse Pós-Traumático é a “evitação”, ou seja, afastar-se do local onde ocorreu o evento potencialmente traumatizante, bem como de todos os elementos a ele associados. Porém, ao mesmo tempo, esse afastamento contribui para a remissão dos sintomas:

Eu me afastei uns quinze dias mais ou menos, depois eu voltei para o banco, mas em seguida vim para o sindicato e aí a rotina é completamente diferente. É um trabalho que eu gosto de fazer. Aí eu acho que isso ajudou a sumir os sintomas, acho que ajudou (sexo masculino, caixa, 37 anos).

Outro funcionário inclusive, percebendo que teria sido melhor para ele se tivesse sido transferido da agência depois do assalto, sugere remanejamento da vítimas:

O remanejamento dessas vítimas não digo como um todos de vez, mas aos pouquinhos, acomodando um em outra agência pra mudar mesmo o foco e o entrosamento das vítimas porque o fato de eu estar aqui, no mesmo lugar você lembra as coisas, os fatos, o trauma. E em outro ambiente não, você já consegue dispersar um pouco os fatos (sexo masculino, supervisor).

Como tantas outras teorias inacabadas, parciais e limitadas (FOUCAULT, 1979), as teorias sobre o trauma ou TEPT também estão incompletas ou são até controversas.

Além de vir associado com outros processos de adoecimento, o TEPT não é a única patologia decorrente da vitimização. Alguns estudos apontam para um maior risco de depressão e transtornos de angústia (LOPEZ, PIFFAUT e SEGUIN, 1992; RAPHAEL, 1986). Dentre os transtornos encontrados, um entrevistado desenvolveu uma claustrofobia logo depois da extorsão mediante seqüestro: “*eu não pego mais elevador, não entro em elevador, não ando de avião, já fui para duas reuniões em Recife de carro, porque não ando de avião*” (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

Outro transtorno encontrado foi a síndrome de pânico:

[...] desde a primeira vez eu já tinha medo síndrome de pânico desde o primeiro assalto lá depois do seqüestro o caso piorou eu já fiquei mais abalada ainda, hoje tenho dores no peito, desencadeei labirintite, fico muito tonta, nervosa, apreensiva, com dores na nuca, dores no reto, mal-estar, muito mal estar (sexo feminino, assistente, 40 anos).

Tive e tenho até hoje... eu não fiz nenhum tratamento mas eu acho que eu tenho um pouco de síndrome de pânico, sabe? Eu sou uma pessoa muito medrosa. Eu sempre fui muito corajosa, hoje eu me sinto medrosa... e eu fiquei com certas manias... se eu visto uma roupa e tudo der certo aí eu tenho que manter essa roupa, e se eu visto uma roupa e aí acontecer alguma coisa aí, eu não quero mais usar porque me deu azar, entende? E foi depois desse último [assalto] (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

O uso de bebida alcoólica por uma categoria de trabalhadores pode se tornar uma defesa subjetiva estratégica para minimizar o sofrimento psíquico gerado na relação com o trabalho (SELIGMANN-SILVA, 1994). Identificamos registros em relatórios e prontuários do Banco Y que apontam para o aumento do uso de álcool entre funcionários que trabalham no interior do estado, após roubos a bancos: “O índice de alcoolismo entre os funcionários do banco [Y] no interior é altíssimo” (psiquiatra).

No entanto, não temos dados suficientes para avaliarmos se o mesmo acontece com funcionários de bancos privados. Em primeiro lugar porque o número de bancos privados no interior, principalmente em cidades pequenas, com poucos recursos ou suficiente infraestrutura, é pequeno em comparação com os bancos públicos e, apesar das tentativas, não obtivemos sucesso em entrevistas com funcionários de bancos privados localizados no interior com história de vitimização por assalto.

O processo de adoecimento se relaciona com o trabalho, mas nem sempre diretamente com o assalto. Conforme Dejours (1987), o trabalho humano possui um duplo caráter: por um lado é fonte de realização, satisfação, prazer, estruturando e conformando o processo de identidade dos sujeitos; por outro, pode também se transformar em elemento patogênico, tornando-se nocivo à saúde.

Eu não sou uma pessoa que durmo maravilhosamente bem, não, entendeu?, Sofro mesmo assim, de ansiedade, quando é... tô fora do banco, eu fico mais calma, eu fico até mais magra, porque aquela ansiedade que vai beliscando um bocado de coisas, eu tenho aquele estresse (sexo feminino, 45 anos, gerente comercial).

Como a doença e a dor são reflexos das imposições da sociedade ao homem, a LER (lesão por esforço repetitivo), tão comum entre os bancários na atualidade, pode ser analisada como o meio de expressão das insatisfações com o processo de trabalho, como uma metáfora que simboliza um pedido de socorro da pessoa-corpo (MARAZANO-PARISOLI, 2004; SONTAG, 1984):

A grande maioria dos bancários tem problema de lesão por esforço repetitivo... E teria que ter também menos estresse porque a cobrança é

muito forte e a gente acaba ficando até doente por causa disso, porque era cobrado antes mensalmente, passou a ser quinzenal, depois semanal e agora e diária a cobrança e não tem saúde que resista, né? (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

O meu problema de saúde, por exemplo, que é a minha hipertensão, até pelo próprio médico que já testou isso, é conseqüente do meu dia de trabalho, tanto que quando eu estou de férias eu não tenho esses piques de pressão (sexo feminino, caixa, 49 anos).

A funcionária parece ter a intenção de relacionar os aborrecimentos no trabalho à gastrite:

Eu tenho insônia, mas não sei se posso associar porque não me lembro direito de ter tido antes e também não posso dizer que foi por causa disso [do assalto] porque agora eu tô entrando na menopausa, mas agora eu adquiri uma gastrite crônica. Eu só vim descobrir tem uns dois anos, quando eu já entrei com outro processo de aborrecimento dentro do banco, aí eu comecei a passar mal e a sentir queimar e tal, refluxo e tudo. Quando fui fazer o exame, constatou que tenho gastrite crônica eu não sei se foi por causa do assalto ou não.

Em sua pesquisa, Nascimento (2003) identificou que o setor de saúde ocupacional do Banco Y registrava os quadros clínicos de transtorno de adaptação (CID F43.2), reação aguda ao estresse (F43.0) e Transtorno de Estresse Pós-Traumático (F43.1) como os diagnósticos mais comuns. No entanto, Dorigo e Lima (2007) afirmam que o TEPT tem sido mal diagnosticado.

7 CONFLITOS MORAIS

Um dos graves problemas do qual sofre o bancário é o conflito moral. Grave porque atormenta a mente, desequilibra o indivíduo emocionalmente, perturba sua concentração e, conseqüentemente, sua produtividade, bem como pode afetar o sono e outros aspectos inimagináveis. E podemos considerar grave também porque ninguém pode mensurar o grau de um conflito moral, muito menos suas conseqüências para aquele indivíduo que o vive. Além disso, trata-se de algo absolutamente pessoal, estruturado em crenças, valores, sentimentos e preceitos morais que naquela situação específica se colocam como antagônicas.

Os conflitos morais podem surgir a partir do momento em que o bancário se sente obrigado a cumprir suas metas e para isso tem que vender produtos que ele próprio desabona. A funcionária abaixo relata como resolveu seu conflito:

O bancário está sendo obrigado a fazer coisas que às vezes saem dos princípios de um ser humano, entendeu? Às vezes deprime. Sai dos princípios, eu falo, às vezes você mente para o cliente, você acaba mentindo para o cliente algumas coisas, você é forçado a mentir porque você vai ter a meta. Você é obrigada a mentir. Agora eu não faço, quando tinha aquela meta para cumprir eu realmente falava a verdade para o cliente eu dizia para ele que aquela capitalização ele ia perder tanto, ele não ia tirar o valor total da capitalização, como todos falavam... realmente [os outros bancários] conquistavam, batiam 100% [das metas] mas mentiam. Então isso estava fora dos meus princípios, eu não aderiria não (sexo feminino, assistente de gerente, 40 anos).

Se o sujeito tomou uma decisão, significa que houve uma hierarquia de valores. No caso acima, a funcionária preferia não bater as metas a ter que mentir para os clientes. Um critério se tornou, naquele momento, superior ao outro.

Quanto se trata de roubo ao banco e o bancário precisa rapidamente analisar a melhor conduta a ser tomada, o conflito pode tornar-se mais complexo. Durante a situação, devido à pressão psicológica intensa que sofre a vítima, ela até toma a decisão, o que não significa que tenha clara em sua mente que aquela foi sua melhor escolha. Além disso, as conseqüências do seu ato, muitas vezes, só são analisadas posteriormente, o que pode gerar o conflito moral.

O conflito moral pode ser imediato ou mediato. O conflito imediato é aquele que se dá exatamente no momento de decisão sobre como agir, mas em função das pressões externas dos infratores, durando pouco tempo. Em seguida, este dá lugar ao conflito mediato, ou seja,

aquele que surge após o sinistro. O bancário se questiona se agiu da forma certa ou errada, se deveria ter acionado o alarme ou não, se deveria ter digitado a senha de segurança ou não. É uma seqüência de “se(s)”: *se* ele não tivesse dado o dinheiro, o que aconteceria com os colegas ou com ele próprio; *se* ele morresse, como ficaria sua família; *se* ele vai responder processo administrativo ou não; *se* ele descumpriu alguma norma de segurança que facilitou o roubo, e assim sucessivamente.

Um dos conflitos imediatos, ou seja, que ocorre no momento de um assalto, é se o bancário aciona ou não o alarme, quando pode fazê-lo. Se na auditoria, realizada após o assalto, for averiguado que o bancário tinha possibilidade de acionar o alarme e não o fez, ele poderá responder processo.

Se por um lado acionar o alarme significa cumprir as normas de segurança do banco, por outro significa também a possibilidade de um confronto entre a polícia e os criminosos, com risco de tiroteio, bala perdida, ferimento e morte de inocentes, clientes ou funcionários. E no ponto de vista de muitos bancários *“a polícia é despreparada para lidar com esse tipo de situação”*.

Outro conflito se estabelece quando o funcionário tem a possibilidade de esconder dinheiro do criminoso, ou persuadi-lo de que em um determinado cofre ou caixa não há dinheiro e não o faz. Se por um lado ele pode proteger o patrimônio do banco e sair da situação como herói, por outro sua façanha pode ser descoberta pelo infrator e ele receber retaliações.

Caso grave aconteceu com um funcionário que optou por esconder do criminoso durante o assalto uma parte do dinheiro do banco. Contudo, durante a investigação policial, o dinheiro desapareceu. Pouco tempo depois, o mesmo funcionário recebeu telefonemas da polícia questionando a razão de ele ter escondido o dinheiro, e ameaçando sua família caso a notícia do desaparecimento fosse relatada.

Outro conflito que surge no assalto mediante seqüestro é se o bancário deve digitar a senha de coação ou não. Se digitar a senha de coação estará cumprindo as normas de segurança, além de proteger o patrimônio do banco, e estará também, segundo o parecer de funcionários que trabalham com segurança bancária, diminuindo os índices de assalto, pois uma vez que um assalto é obstado ou frustrado, isso inibe outras investidas por parte desses infratores.

Por outro lado, o bancário não tem garantias sobre o que acontecerá a sua família, se os criminosos cumprirão as ameaças de matar os familiares, caso o assalto não dê certo, ou se

eles não o farão. Se a polícia ou segurança bancária entrará em negociação com os infratores retardando a liberação das vítimas que estão em poder dos seqüestradores ou se ali mesmo dentro do banco, uma vez acionado o alarme e a polícia ou segurança bancária aparecerem, ele próprio não será vítima do criminoso que o está coagindo, através de retaliação, agressão, espancamento ou morte.

Há até mesmo o receio de como sua família reagirá caso ele acione o alarme, se ela sentir-se-á preterida, como se o banco fosse mais importante na vida do funcionário do que a própria, ou se a família culpará o bancário pela duração mais longa do seqüestro.

No entanto, em algumas situações, esse conflito é minimizado quando o próprio criminoso mostra saber das possibilidades que se passam na mente da vítima e pressiona psicologicamente o bancário. É como se naquele momento ele não tivesse escolha e simplesmente tem que obedecer ao infrator. Uma bancária que sofreu muitos conflitos durante um assalto mediante seqüestro, mas não teve alternativa em função de o criminoso ter conhecimento de todas as medidas de segurança, reproduziu as ordens do infrator:

Pegue seus óculos escuros e bote no seu rosto, para ninguém perceber que você está chorando. Quando você chegar dê bom dia, cumprimente o meu colega, ele vai lhe abraçar e você vai abrir a agência normalmente e não use a senha de coação. Se você usar, eu estou com seu marido e com seus filhos, você sabe muito bem o que pode acontecer (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

Vale salientar que, de todos os *modi operandi*, o que tem maior probabilidade de gerar dilemas morais é certamente a extorsão mediante seqüestro, uma vez que é o próprio bancário quem retira o dinheiro do banco para pagar o resgate da sua família.

Apesar de não haver dados que permitam precisar o número de pessoas que escolhem a lealdade à família ou o cumprimento das regras do banco (PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006), a partir das informações do Sindicato dos Bancários e da segurança bancária, podemos afirmar que a maior parte dos bancários optam pela lealdade à família. No entanto, esse dilema é mais forte para os funcionários de bancos privados, pois não cumprir as normas bancárias significa maior probabilidade de demissão e conseqüentemente futura dificuldade financeira para ele e sua família:

Eles seqüestram você e sua família, e aí, tem aquela tortura psicológica toda e você tá numa situação difícil de qualquer forma, porque, se você entregar [o dinheiro do banco] e salvar sua família, então, você se livrou daquele perigo, mas o banco vai lhe demitir. Fatalmente o banco lhe demite, depois, fora o trauma que você carrega, sei lá, por um tempo, né? (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

O dilema passa a ser: livrar a família dos criminosos o mais rápido possível, protegendo sua vida e diminuindo o tempo de exposição à experiência vitimizadora primária, correndo com isso o risco de submetê-la a possíveis dificuldades financeiras advindas da demissão, ou preservar o emprego, cumprindo as regras do banco, arriscando a vida e saúde dos seus familiares.

Paes-Machado e Nascimento (2006) levantaram três dilemas que sofrem funcionários de bancos públicos. Um deles é quando o gerente é o seqüestrado e por não possuir chaves ou senhas de cofre, tem que conseguir-las dos seus subordinados entrando em conflito se deve envolvê-los na situação irregular para o banco. No caso dos bancos privados, não há um gerente geral da agência, mas sim dois gerentes com funções distintas e um não é superior ao outro hierarquicamente. Um gerente fica com a senha e outro com a chave e o cofre só é aberto à distância pelas operadoras de segurança. É possível imaginar que os criminosos saibam disso, pois seqüestram familiares dos dois gerentes ou até de algum dos vigilantes.

Eles passaram a noite toda com ela [com a gerente], na casa dela. Ele disse que a família toda dela estava em poder deles e que eu ia fazer o serviço porque ela disse que não sabia fazer o serviço... ele deixou eu falar com ela no telefone: “Lucas, me ajude! Está toda minha família aqui, meus filhos minha mãe, todo mundo preso”. Na verdade, foram nove pessoas da família dela, até duas empregadas, duas visitas que estavam na casa dela... eles [os criminosos] passaram a noite toda com eles [os reféns].

Um segundo dilema identificado por Paes-Machado e Nascimento (2006), vivido por funcionários do escalão intermediário de um banco público, é se o seu superior abrirá ou não a porta, estando a vítima acompanhada do infrator. Os funcionários de bancos privados estão mais propensos a acreditar que a porta não será aberta (“*A ordem é não abrir porque entende-se que é melhor um estar sendo coagido do que vários*” (sexo feminino, subgerente, 49 anos)), bem como acreditam que se um bancário que tenha a chave precisar da senha do outro, ou de outra chave, para abrir o cofre, numa situação de extorsão mediante seqüestro, “*se ele [o colega da vítima] perceber, ele não vai dar*”.

Portanto, grande parte desses dilemas surge em função do medo das conseqüências das escolhas, medo esse que está associado à vitimização secundária, a qual será mais bem discutida no próximo capítulo.

8 VITIMIZAÇÃO SECUNDÁRIA

A vitimização secundária se dá quando a vítima passa a amargar conseqüências outras do delito, decorrentes das reações da sociedade, como o preconceito e a estigmatização, ou da imprensa, com a exploração irresponsável do drama pessoal, ou ainda do mau aparelhamento do Estado para lidar com a situação, gerando constrangimentos quando a vítima procura a polícia. Quando, no lugar de receber apoio, a vítima recebe cobranças, pressões psicológicas, injúrias ou são culpabilizadas ou responsabilizadas pelo crime, esta está sofrendo uma vitimização secundária (MOLINA e GOMES, 2002). O conceito de vitimização secundária merece uma revisão e ampliação, uma vez que tais cobranças e pressões podem ser geradas por qualquer ator social, desde um filho que acusa sua genitora, gerente de banco, pelo seu sofrimento decorrente de seqüestro, até o colega de trabalho, também bancário e vítima direta.

Os funcionários de bancos privados vêm passando por esse tipo de vitimização principalmente após os roubos a bancos mediante seqüestro. O próprio processo de investigação, seja ela realizada pela polícia ou pelos auditores dos bancos, em função da pouca habilidade com as questões afetivas dos seus representantes, já pode se tornar vitimizador. No Banco Y havia muitas queixas das vítimas em relação aos auditores e pessoal da segurança até o ano de 2000, quando foi implantado um programa de assistência, cujo objetivo era não só auxiliar aos funcionários de forma eficiente e eficaz, mas também reparar as atitudes tomadas pela instituição nos anos anteriores e compensar as vítimas. Esse programa o diferencia dos bancos particulares no que se refere à possibilidade de vitimização secundária.

A vitimização secundária que acomete os funcionários de bancos particulares passa por várias etapas: a assistência inadequada ou ausência desta; os depoimentos na polícia; o processo investigatório realizado pela auditoria do banco; a transformação da vítima em suspeito que faz com que ela responda a processo administrativo; a demissão.

Dentre os entrevistados, uma funcionária que recebeu atendimento por psicóloga encaminhada pela Empresa X teve seu estado emocional severamente agravado pelo medo da demissão, medo esse estimulado pela profissional, tendo reproduzido, sob o seu ponto de vista, o que a psicóloga lhe falou: “- *Olhe! Acorde pra vida, acorde porque você tem que voltar para trabalhar, afinal de contas quem te dá o sustento seu e de seus filhos é o banco,*

acorde para você trabalhar'. Ai me arrasou... eu entrei...” [entrevistada começou a chorar] (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

O que se percebe é que tanto as pessoas que organizam as assistências pós-trauma quanto os profissionais que efetivamente oferecem o atendimento nem sempre estão devidamente preparados e muitas vezes se encontram perdidas em relação ao que dizer e como agir em cada caso (DEVILLY, WRIGTH e GIST, 2003).

Enquanto o processo de vitimização secundária, citado acima, foi provocado pela profissional de saúde, de quem a funcionária esperava apenas apoio e assistência, outros são vitimizados por representantes do Estado, de quem se espera também auxílio e proteção. Segundo Molina e Gomes (2002, p. 106), “a vítima do delito costuma ser convertida com demasiada frequência em vítima do sistema legal”. Algumas vezes, os funcionários são obrigados a depor em horário e local inadequados, após um assalto em que seu corpo sofreu os impactos do susto, sem a presença de um advogado ou representante do banco que possa lhe apoiar no depoimento, como acontece no Banco Y, em função do programa de assistência. A imposição pelo reconhecimento dos criminosos, as insinuações de conivência com o crime quando a vítima não quer fazer a identificação do infrator por medo, são alguns dos agravos nesse processo de vitimização.

Sabemos de policiais envolvidos em corrupção (BARREIRA, 2004), mas o seu envolvimento com o próprio crime organizado apavora o bancário que não tem a quem recorrer em busca de ajuda. Um funcionário do Banco C, sexo masculino, 38 anos, foi vítima de um assalto com tiroteios. Parte desse dinheiro ficou na agência. Quando a polícia descobriu o dinheiro, lhe inquiriu severamente porque ele o estava guardando, e esse montante sumiu durante o inquérito policial. Durante um período, o funcionário recebeu ligações de policiais que diziam “olha lá o que você vai dizer, nós sabemos onde mora sua família”. Ele foi ameaçado pela polícia e acabou adoecendo (conforme relato da psiquiatra).

8.1 RESPONSABILIZAÇÃO, CULPABILIZAÇÃO E PENALIZAÇÃO

No sentido etimológico, responsabilidade exprime a idéia de obrigação, dever sobre algo ou alguém. No sentido jurídico, pode-se dizer que um sujeito é o responsável quando deixou de cumprir uma obrigação. Assim, responsabilização é uma forma de gerenciamento que impõe responsabilidades específicas aos indivíduos, relacionadas com a sua própria conduta ou com a conduta de outros sujeitos que estão a ele subordinados, gerando uma

transferência de responsabilidade (CAVALIERI FILHO, 2007; HUNT, 2003). A responsabilização estabelece normas que possibilitam a avaliação de condutas, inclusive de ordens morais, permitindo que os sujeitos sejam enquadrados nestes padrões normativos por terceiros (RICCIO-OLIVEIRA, 2006).

Na prática, os bancos particulares responsabilizam seus funcionários, nas situações de extorsão ou assalto mediante seqüestro, por descumprirem as regras e normas de segurança:

O banco tem uma série de normas, tipo não ir pelo mesmo caminho, mas se ele [o bancário] não muda o percurso e acontece um sinistro, tudo isso é investigado depois, se [o banco] vê que ele não fez as coisas, os caminhos, as normas... ele é penalizado... entendeu? (sexo feminino, subgerente, 49 anos).

No entanto, de acordo com o Código Penal (art.13), não pode haver responsabilidade sem nexos causal e o fato de o bancário seguir este ou aquele percurso da sua casa ao trabalho não necessariamente é a causa da extorsão ou do assalto mediante seqüestro.

Essa penalização a qual se refere a funcionária acima se apresenta de diversas formas, desde um modo hostil de inquirir o funcionário sobre o cumprimento dessas normas, até processos abertos aos quais os funcionários respondem, gerando neles grande pressão psicológica e até mesmo demissão:

O banco faz uma série de cursos e diz que o certo é não ceder [entregando dinheiro ao infrator em caso de extorsão], a gente ouve também que seqüestro não se deve ceder, tá? Só que quando acontece dele conseguir e [o funcionário] dá mesmo [o dinheiro], seis meses depois... teve um caso de um funcionário, que ele foi demitido (sexo feminino, subgerente, 49 anos).

Em sua pesquisa, Riccio-Oliveira (2006) identificou uma omissão por parte dos empregadores e pontuou que isso acontece tanto frente aos acidentes de trabalho quanto às situações em que os trabalhadores são vítimas de crime. O bancário cuja fala se reproduz abaixo, que trabalhava com serviços externos, realizando captação de novos clientes, relata o que ouviu do diretor do banco e como foi forçado a voltar ao local do crime em menos de 24 horas após o ocorrido:

[...] Isso foi relatado para mim, quer dizer, o trauma meu com o ladrão, que ocorreu, eu não tive.. Eu tive uma recuperação muito mais rápida [do que em relação] a essa situação que foi passada a mim como diretor do banco, seu Ernesto. Ele, com essas palavras, simples, disse: “qual é a desses filho da puta? Pode demitir esse filho da puta, tá querendo se dar bem?” Com essas palavras sem dor, sem tirar, eu te falei, eu lembro de tudo, tudo que ocorreu. Então, no outro dia, eu já fui forçado a fazer a mesma visita, com o trauma que eu passei... ninguém dos meus colegas e com razão [quiseram

fazer a visita]... disseram: “eu não vou fazer”, “olhe eu sinto muito, eu gosto muito de você, você é querido aqui, mas eu não vou fazer essa visita, infelizmente não vou fazer”, aí, minha coordenadora disse: “você vai ter que ir”, eu fui fazer a visita, no outro dia.

Não tive um acompanhamento com psicólogo, não tive um tratamento, não tive uma consideração, não tive nada, eu tive que fazer a visita novamente, com todo trauma, com todo o problema que passei, para poder não ficar em aberto com a meta de visita do banco (sexo masculino gerente de aquisição, 39 anos).

Dentre os atos violentos provocados por colegas ou patrões estão a intimidação, os xingamentos, os comportamentos hostis. O funcionário acima recebeu insinuações de que as metas da agência não seriam alcançadas se ele não fizesse a visita, uma vez que nenhum outro colega desejava fazê-lo após o assalto. Com isso, o funcionário foi vitimizado duas vezes, pelo criminoso e pelo patrão.

Em função dos riscos inerentes às atividades bancárias, a lei criou para os bancos um *dever de segurança*, que os responsabiliza por todo e qualquer dano gerado a clientes ou funcionários dentro do seu estabelecimento em caso de assaltos. E mesmo contratando uma empresa de segurança, o banco não pode transferir sua responsabilidade para a empresa contratada e muito menos para os funcionários. “O assalto em si evidencia a falta de serviço, devendo o banco responder perante a vítima” (CAVALIERI FILHO, 2007, p. 397).

8.1.1 De vítimas a suspeitos

Os funcionários acreditam que os bancos os vêem como suspeitos, criminosos em potencial. Algumas ações das instituições corroboram essas percepções. Uma delas é de que parentes não podem trabalhar na mesma agência. Um funcionário relata que teve que ser deslocado para outra unidade “[...] porque minha irmã trabalhava lá também, e aí irmãos não podem trabalhar no mesmo lugar... . eu ia sair de lá de qualquer forma”.

Questionado sobre o porquê de o banco não admitir irmãos trabalharem na mesma agência, ele responde: “para evitar fraude, roubo, essas coisas. Segurança. Porque um sozinho é mais difícil dar um golpe, roubar. Dois é mais fácil” (sexo masculino, supervisor de serviços, 34 anos).

Muitas instituições adotam essa norma, ainda que por outras razões, mas como essas razões não são explicitadas dentro dos bancos, a lacuna na comunicação permite aos bancários conclusões diversas. Algumas vezes, os funcionários são efetivamente tomados

como suspeitos de ações criminosas e a auditoria bancária investiga cada atitude e cada explicação que o bancário tenha a oferecer em situações de sinistros. Uma trabalhadora, que buscou proteger o dinheiro do banco durante o assalto, foi pressionada a dar explicações:

[...] o banco já ia me demitir... eu tinha colocado oito mil na minha gaveta para pagamento... eu estava organizando o caixa para poder atender os clientes, eles sacavam muito alto, os funcionários de lá [engenheiros de uma fábrica] a gente tinha suprido esse valor, eu não falei nada para os ladrões que tinha esse valor, fiquei quieta, eles não levaram esse dinheiro, aí o banco levantou suspeita porque tinha esse dinheiro na minha gaveta... não deixei os assaltantes levarem o dinheiro, fiquei calada, o dinheiro ficou lá para o banco e o banco ainda achou ruim. Eu ia ter alguma punição referente àquele dinheiro que estava ali, minha cabeça entrou em pânico: – meu Deus! Ele não levou o dinheiro e o banco ainda vai me punir por isso. Além de ter tomado o susto, ficado mal, muito mal eu ainda passei o medo de perder meu emprego (sexo feminino, assistente de gerente, 40 anos).

Outra funcionária, cujas colegas foram vítimas de seqüestro objetivando extorsão ou assalto, que foi frustrado, compreende o ponto de vista dos administradores do banco e acredita que, ainda assim, não justifica a falta de atenção em relação às vítimas:

[...] mas a gente pensa no lado do banco, por que não pagaram [o resgate de acordo com que os criminosos queriam]?. Já pensou se de novo acontecesse?... é o banco se cobrindo, mas no lado do funcionário faltou uma atenção maior. Eu acho que é como se o banco desconfiasse do funcionário, eu vejo através do olho do banco, porque o funcionário pode mesmo armar uma coisa dessa. Então ele está se prevenindo, mas eu sei que elas não fizeram isso e então é como se o banco não está se importando, pouco caso, né? (sexo feminino, assistente de gerente, 27 anos).

Outro funcionário do Banco A, cujo colega tesoureiro foi vítima de extorsão mediante seqüestro, tendo sido posteriormente demitido, relata o que lhe aconteceu após a ocorrência:

[...] depois foi um problema. Eu passei horas na delegacia, tive que responder a muitos relatórios do banco. É como se a gente tivesse que provar que não está envolvido. Além do que você no final, ainda você é tratado como uma pessoa desonesta, né, porque, na hora que você é demitido, por um motivo desse, ele achou o quê? Achou que você tava conivente com o assaltante lá, e lhe demite (sexo masculino, gerente, 54 anos, 15/07/2005).

8.1.2 Demissões

Os bancos particulares, muitas vezes, demitem os funcionários quando eles são submetidos a situações de assaltos e extorsões mediante seqüestros e este é um dos grandes

anseios da vítima. Além do trauma psicológico, da vitimização primária, o mesmo ainda sofre com o medo do possível desemprego. Um dos entrevistados, referindo-se a um colega que sofreu um assalto mediante o seqüestro dos familiares de outro colega, relatou:

Fazem uns cinco anos ou mais... ele não chamou a polícia porque os bandidos estavam na casa do tesoureiro com a mulher e o filho dele [do tesoureiro] e enquanto o gerente administrativo não entregasse o dinheiro para eles, eles não liberariam a família, aí o que o gerente administrativo fez? Não chamou a polícia, não usou a indicação [orientações do banco] e entregou o dinheiro e depois de algum tempo foi demitido.

Embora nenhuma das vítimas saiba exatamente a razão das demissões, uma delas acredita que o banco demita para “dar o exemplo”. Ela acredita que eles imaginam que se o funcionário paga o resgate da família, ou submete-se à extorsão, e não é punido, outro funcionário pode simular uma situação semelhante para roubar o banco, enquanto que se seu emprego é ameaçado, não compensaria fazê-lo:

Porque, é o que acontece, é o que eu vejo em todos os bancos, quem é assaltado, ou quem é seqüestrado, os bancos demitem, porque acho que para não abrir um precedente, para que a pessoa não faça, o funcionário não faça, não dê margem para que outros façam falcaturuas. Acho que eu entendo dessa forma, por isso que demite (sexo feminino, gerente comercial, 45 anos).

A maior parte dos funcionários compreende as demissões como algo que faz parte da política do banco, algo que já está estabelecido, acima de questionamento quanto a se isso é justo ou não; os bancários não fazem nenhum juízo de valor a respeito:

Porque a gente já viu dentro da própria empresa gente conhecida nossa que estava no interior que foi assaltado, quer dizer, assaltado não... a família ficou de refém e aí ele abriu os cofres, claro! E os dois, o gerente geral e o gerente operacional, foram demitidos. É uma política do banco. Um dos bandidos entrou com ele, aí logo depois eles foram demitidos. É a política do banco, demite (sexo feminino, gerente de relacionamento, 49 anos).

Apesar de ter sido ele próprio demitido, após uma extorsão mediante seqüestro, no Banco C numa cidade do interior, o funcionário não aparentou revolta:

Passou um ano, fui transferido para outra agência e depois de um ano fui demitido sem ser informado, sem motivo. O motivo não aparece. Na minha folha no banco não existia nada que condenasse a minha conduta dentro do banco. O gerente que tratou da minha demissão, ele falou isso: “Eu não vou poder dizer isso em juízo, porque eu trabalho no banco, mas foi que aconteceu lá em Cidadópolis [a causa da demissão foi à extorsão mediante seqüestro]”. É a política do banco, né, todo mundo que passasse por uma forma assim, aqueles que tinham perdido patrimônio do banco e tal, esses

também foram demitidos sem motivo aparente (sexo masculino, gerente de expediente, 47 anos).

Outro funcionário que foi abordado por um criminoso durante uma visita a um cliente, ou seja, a serviço do banco, e teve seus pertences pessoais roubados, após telefonar para a secretária do diretor e solicitar que passasse para ele sua situação, foi ameaçado de demissão, conforme relato abaixo:

Pedi um reembolso dos cento e sessenta reais, do meu celular, do meu relógio ao banco. E ouvi ele dizendo: - por que não demitiu esse filho da puta ainda? Pode demitir esse filho da puta, tá querendo se dar bem? Com essas palavras sem dor, sem tirar, eu te falei, eu lembro de tudo, tudo que ocorreu.

Então, no outro dia, eu já fui forçado a fazer a mesma visita, com os meus colegas com razão, com o trauma que eu passei ninguém... disseram: “eu não vou fazer”, “olhe eu sinto muito, eu gosto muito de você, você é querido aqui, mas, eu não vou fazer essa visita, infelizmente não vou fazer”, aí, minha coordenadora disse: “você vai ter que ir”, eu fui fazer a visita, no outro dia.

[...] de... de que... você no final, ainda você é tratado como uma pessoa desonesta, né, porque, na hora que você é demitido, por um motivo desse, ele achou o quê?, Achou que você tava conivente com.. com o assaltante lá, e lhe demite.

Segundo Martins (2003), no transcurso da doença do empregado, o pacto laboral não pode ser rescindido. Porém, apesar de a doença (LER) que gerou uma CAT, e estando de licença saúde, um funcionário foi demitido pelo banco: “*eu tô de licença desde 2005, 2005 e pra minha surpresa esse mês agora, 15/07, mesmo de licença pelo INSS, eu fui demitido do banco*” (sexo masculino, gerente comercial, 49 anos).

Às vezes, o medo da demissão é tão grande que o funcionário se comporta como se estivesse paranóico. Observamos essa conduta durante a busca por entrevistas. Os profissionais de saúde também identificaram esse medo, tanto pelas faltas e abandonos à psicoterapia, quanto pelos horários utilizados para as sessões, nunca em horário de trabalho, e até mesmo porque as próprias vítimas diziam que não desejavam que ninguém do trabalho soubesse. A psiquiatra relata o caso de um funcionário de banco particular, que foi vítima de assalto:

Ele tinha muito medo de adoecer, de levantar esse rótulo para o banco e o banco demitir. Mas ele estava doente, mas não mostrava. Ele me procurou porque eu não tinha convênio, nem nenhum vínculo com o banco, não quis nem recibo para reembolso, pagou em dinheiro como se não quisesse deixar

rastró. Se entrar informação para o banco, podem usar contra ele (psiquiatra).

A demissão é tão certa para as vítimas que muitas vezes, durante o período de licença médica, em que o funcionário deveria estar de repouso, evitando situações estressoras e em tratamento, eles estão se preparando para a demissão. Como a atividade bancária é muito específica, a empregabilidade desses sujeitos torna-se baixa, deixando-os muito assustados com a possibilidade do desemprego:

Eu não sabia se retornava para banco, se eu ia ter meu emprego de volta, eu não sabia se o banco ia me demitir ou não e como eu já tinha muito tempo de banco, não sabia fazer outra coisa, eu não tenho experiência em outra área, aí fui tirar a carteira de habilitação D, porque se acontecesse alguma coisa eu poderia dirigir caminhão, ônibus, o que fosse (sexo masculino, gerente administrativo, 40 anos).

9 EXPECTATIVAS E FRUSTRAÇÕES NA RELAÇÃO COM O PATRÃO (O BANCO)

De acordo com Molina e Gomes (2002), identificar as expectativas das vítimas é muito importante, e esse tema deveria fazer parte dos estudos vitimológicos. Segundo esse autor, o que as vítimas mais esperam é justiça. No entanto, o que é justo ou não, sob o ponto de vista dos bancários vitimizados, é diferente do que significa justiça para outras vítimas.

Depois dos estudos da Psicossociologia e da Psicodinâmica do Trabalho, de Dejour (1987), tornou-se impossível ignorar a importância do componente subjetivo no que se refere ao cotidiano laboral. É preciso analisar a articulação entre as dimensões subjetiva e a objetiva no que se refere às relações do bancário com seu trabalho e suas expectativas e frustrações em relação ao patrão, ou seja, o banco.

9.1 PROJEÇÕES, EXPECTATIVAS E DECEPÇÕES

A relação que o funcionário tem com o banco, seu patrão, se assemelha, em muitos aspectos, com uma relação filial⁸, cheia de expectativas e conseqüentemente frustrações quando estas expectativas não são supridas. Tratam-se de expectativas relacionadas com a afetividade mais do que com os direitos, ou com as obrigações trabalhistas.

Contudo, não se deve esquecer que se as instituições bancárias já não estão muito dispostas a cuidar dos aspectos objetivos, garantidos por lei, sequer o fará com aspectos subjetivos, como a afetividade do trabalhador. As grandes lacunas entre as expectativas dos funcionários em relação à atenção que deveria ser oferecida pelos gestores do banco, supervisores ou superiores de um modo geral e o que realmente ocorre gera frustração, sentimento de abandono, de falta de atenção e até de reconhecimento.

Assim como os filhos esperam dos pais atenção e carinho, reconhecimento e valorização, os bancários vitimizados também esperam o mesmo de seus patrões, ou seja, que

⁸ A palavra “patrão” vem do latim, *patronus* (literalmente: “paizão”), que por sua vez era derivado de “pater” (pai), o senhor absoluto do lar, possuidor de poderes de vida e morte sobre filhos, esposa e escravos.

seu gerente, seu diretor, lhes dê uma atenção pessoal e especial no momento em que eles se fragilizam, são vítimas de um assalto ou seqüestro.

Uma das instituições, por exemplo, acionou a Empresa X, que encaminhou uma psicóloga para dar assistência na agência, por um período, a todos os funcionários, bem como o assistente do diretor visitou a unidade no dia do assalto. Apesar de ter avaliado o atendimento como importante, a funcionária demonstrou frustração em relação ao que ela esperava: *“o diretor do banco não ligou, não se importou muito, não houve uma atenção maior. A gente esperava mais atenção do diretor geral, o principal, tá?”* (sexo feminino, subgerente, 49 anos).

Os funcionários esperam atenção, carinho, telefonemas de pessoas específicas com as quais eles se vinculam emocionalmente, nesse caso, aquele que representa o patrão/pai. A funcionária citada a seguir foi vítima de assalto mediante seqüestro e teve seus pertences roubados (aliança, óculos, relógio, dentre outros objetos). Apesar de o banco ressarcir suas despesas, ela continuou sentindo-se sem apoio: *“eu não tô recebendo apoio nenhum, só assim... mandaram fazer o orçamento de tudo [que roubaram dela]”* (sexo feminino, gerente administrativo, 39 anos).

O que os funcionários esperam e chamam de “apoio” é uma atenção ao estado emocional deles, enquanto o que alguns bancos fazem é simplesmente restituir a consulta médica (que pode ser o melhor profissional, à escolha do cliente) e ressarcir as despesas decorrentes dos roubos (pagar a aliança, o celular roubado, etc.). A mesma funcionária complementa: *“o banco, aí hoje ressarciu tudo, já ressarciu tudo, a gente foi nesse sábado com meu marido no shopping, na loja, só a aliança dele foi mil setecentos e pouco... o banco ressarciu a consulta de Dra. Carmen, né? eles ressarciram, porque não tem pelo convênio”*.

Continuando nossa analogia entre os padrões (bancos) e os pais, podemos afirmar que assim como alguns pais mandam seus filhos fazer intercâmbio no exterior ou morar com outros parentes em outros estados, quando estes apresentam problemas de comportamento ou emocional, alguns bancos, objetivando minimizar os efeitos do evento traumático, mandam as vítimas para um hotel. Esta atitude, infelizmente, nem sempre contribui com a melhora do estado emocional do funcionário, uma vez que o que ele queria era atenção: *“Aí o banco mandou a gente pra um hotel, dormir no hotel, ficasse de quarta até domingo no hotel, descansando lá, tentar esquecer, mas o problema é que estava muito ruim”*.

O fato de os bancos terceirizarem o “acolhimento” através da Empresa X gera uma avaliação negativa sobre a assistência psicológica recebida na agência: *“[...] É para mostrar à*

sociedade que eles são preocupados com o funcionário, mas não senti que tiveram consideração. Não era só botar uma terapeuta, mas perguntar se a gente tinha condição de trabalhar” (sexo feminino, caixa, 49 anos).

As mágoas e ressentimentos em relação ao banco aparecem principalmente nas situações de vitimização por assalto ou seqüestro, mas também quando o funcionário sente que se dedicou muito, adoeceu e esse adoecimento não é reconhecido como consequência da abnegação e dedicação do bancário ao trabalho. Um funcionário relata que já dormiu até no banco, sobre jornais, para cumprir suas metas, e sente-se profundamente magoado, porque, sofrendo de lesão por esforço repetitivo e estando de licença médica, recebeu a notícia de que foi demitido: *“Quando você necessita do banco, o banco te coloca de escanteio. O que está magoando profundamente é porque não tive a festa de aposentadoria... [algo que ele sempre fez para os colegas]”* (sexo masculino, gerente comercial, 49 anos).

Para Berger e Luckmann (1989), somente uma análise detalhada do fenômeno poderia identificar as diversas camadas da experiência e as muitas estruturas de significação implicadas nessas camadas. Os autores explicam que todas as expressões de uma pessoa se orientam na direção da outra, e é na interação face a face que a subjetividade torna-se “próxima”. Podemos supor, assim, que essa é uma razão de ser importante que um ou mais representantes do banco compareçam pessoalmente nas agências por ocasião dessas situações.

9.2 A CARREIRA DO BANCÁRIO VITIMIZADO

De acordo com Goffman (1992), o conceito de carreira está relacionado normalmente ao processo de ascensão profissional de um trabalhador em uma dada profissão. Entretanto, o termo tem sido usado para “indicar qualquer trajetória percorrida por uma pessoa durante sua vida”. Portanto, pode-se falar em carreira da vítima referindo-se ao conjunto de experiências vividas por um sujeito que sofre um processo de vitimização ao longo de sua história. “É a existência, frequência, duração e seriedade das experiências de vitimização através de toda uma vida” (FARRELL e outros, 2001, p. 242).

Temos aqui o caso de bancários que passam por vários assaltos nas agências em que exercem suas atividades laborais. Alguns são vítimas diretas, outros são vítimas indiretas, podendo passar pela vitimização primária ou pela vitimização secundária, sendo destratados por auditores, policiais ou até mesmo pelos seus próprios gestores, de quem esperam apoio e proteção.

O bancário pode iniciar sua carreira profissional com a expectativa de criar essa e tão somente essa carreira. Contudo, no percurso da vida laboral, sua carreira de bancário pode ser substituída pela carreira de vítima, permeada por frustrações, perdas e decepções.

Nem todos os trabalhadores ingressam nos bancos com uma expectativa específica em relação à carreira de bancário. Entram nesse tipo de instituição como poderiam entrar em qualquer empresa, com a expectativa apenas de receber um salário. “*Minhas expectativas?* [silêncio]... *De primeiro, era trabalhar e ganhar dinheiro. Eu entrei no trabalho com 17 anos, eu achei que iria fazer minhas coisinhas*” (sexo masculino, supervisor de serviços, 34 anos). Esses bancários não escolheram a carreira a ser seguida, foi apenas uma questão de necessidade associada à oportunidade, pois estavam precisando trabalhar e coincidiu surgir o concurso ou a vaga:

Meu sonho era me prover sim, ter emprego que me gerasse uma renda. Que eu conseguisse comprar um carro, pagar minhas coisas, era esse meu sonho: ter emprego. Não foi assim: ah! eu escolhi, meu sonho é banco. Não!. Entrei lá porque, primeiro, estava sem emprego, e aí calhou, né? Empresa privada, mas não vou dizer: – ah! meu sonho é banco, eu quero banco, eu nasci pra ser bancária... [risos] (sexo feminino, gerente, 45 anos).

Não, não escolhi trabalhar em banco. Não, escolhi, aconteceu, porque foi uma oportunidade que surgiu pra mim, né? (sexo feminino, assistente de gerente, 27 anos).

Se por um lado alguns sujeitos tornam-se bancários por acaso, outros trabalhadores entram em instituições bancárias por desejo em fazê-lo e admiração pela carreira:

Minha expectativa sempre foi uma das melhores, no sentido de crescer no banco, sempre procurei crescer no banco, sempre achei que o banco era minha casa, como de fato até tempos atrás era minha casa. Para mim o banco era tudo (sexo masculino, gerente comercial, 49 anos).

O relato abaixo demonstra como uma funcionária que trabalhou no banco, inicialmente como terceirizada por dois anos, sonhou em ser bancária, conseguiu construir uma carreira profissional por mais 3 anos, chegando ao cargo de assistente de gerente e, em decorrência da vitimização múltipla, com 5 anos e meio já não consegue voltar a trabalhar, apesar de várias tentativas, contrariando inclusive as recomendações médicas:

A expectativa era de crescimento, conhecimento, eu sempre sonhei. Tem gente que entra no banco só para ter o salário, eu entrei por amor ao banco mesmo, eu gostava. Sempre quis e quando eu consegui entrar no banco eu me realizei... pôxa! Eu estou aqui, vou trabalhar para fazer jus ao meu salário. Então foi essa determinação. Significava uma conquista, uma

conquista muito grande, uma coisa que eu queria e que eu achava muito bonito (sexo feminino, assistente de gerente, 40 anos).

Infelizmente, apesar da expectativa inicial de percorrer uma carreira profissional de sucesso, o que restou à bancária foi desenvolver outra carreira: a de vítima. Depois de um assalto, outro seqüestro e o último assalto, ela não teve mais condições de trabalhar, seguir sua tão desejada carreira profissional:

Depois de seis meses [da licença após o seqüestro] eu voltei, eu consegui voltar mesmo aos trancos e barrancos, não estando bem, aceitei voltar, me sentia pressionada [pelo INSS] e sem salário... eu estava tomando remédios e larguei porque quando eu tomava Rivotril eu não conseguia acordar cinco e meia da manhã para pegar o ônibus. Voltei a trabalhar e depois de um ano, outro assalto. Depois dessa situação não consegui voltar.

Outro funcionário, gerente administrativo, 40 anos, tinha como expectativa ao ingressar no banco o crescimento profissional: “[...] era de crescer no banco... e ter funções... mais responsabilidades, crescer no banco, fazer uma carreira no banco”. Depois de 21 anos trabalhando no mesmo banco, sofreu sete ocorrências (cinco assaltos, uma ameaça de seqüestro e uma extorsão mediante seqüestro) e está atualmente desistindo da tão desejada carreira de bancário, está estudando para concursos, procurando outro emprego.

Como toda carreira tem suas próprias contingências específicas, para um bancário, a construção de uma carreira de vítima torna-se mais propensa se ele: trabalha em agência vulnerável (no caso de assaltos), tem ou não função de gerência ou tesouraria, tornando-se alvo fácil, descumprindo as norma de segurança (abrindo porta para desconhecidos ou com alguém em sua residência que o faça), mora em local ermo, tem família na mesma cidade (nos casos de extorsão). No entanto, apesar dessas contingências específicas, alguns casos fogem aos padrões. Leila não tinha função de gerência, mas estava hospedando uma colega de outra cidade que substituíra o gerente naquele momento específico.

Em menos de três meses de banco, eu estava no período probatório, aconteceu um seqüestro, uns caras entraram na minha casa. Um já estava na frente [da sua casa] e o outro abordou minha colega quando ela estava indo para lá. Minha amiga já entrou com eles (sexo feminino, assistente de gerência, 27 anos).

O aspecto moral da carreira da vítima é a própria seqüência regular de mudanças provocadas no eu do indivíduo e em seu esquema de imagens para julgar a si mesmo e aos outros. Um funcionário passou a julgar muitas pessoas como suspeitos, possíveis criminosos e sua auto-imagem também mudou:

Eu era uma pessoa mais tranqüila, sem tanto medo, sem tanta proteção, sem tanta raiva... hoje por qualquer coisa eu revido, seja a coisa que for eu revido. Na faculdade mesmo, há pouco tempo eu joguei um monitor para cima porque não fui atendido... total descontrole (gerente, sexo masculino, 40 anos).

A carreira da vítima também tem suas fases, desde o dar-se conta de quão afetado emocionalmente o sujeito está, como o caso do gerente citado acima, até o medo do julgamento e rejeição por esse estado e finalmente assumir-se vitimizado, lesado, sem identidade profissional.

No início da carreira de vítima, os bancários não dão muita importância para os primeiros sintomas, acreditando que tudo vai passar naturalmente, na medida em que retomam sua atividade laboral e sua carreira profissional e que só apresenta problema psíquico quem já o tem, desconhecendo algumas vezes a possibilidade de desenvolver distúrbios a partir da seqüência de eventos traumáticos, ou seja, da carreira de vítima. *“A gente não dá muita importância a essas coisas de cabeça, ou você é maluco ou é são. Ninguém me disse isso, mas eu sei que é assim”* (gerente de conta, sexo feminino, 31 anos).

Antes que a carreira de vítima se torne mais forte que a carreira profissional, o bancário luta para vencer os problemas emocionais decorrentes da vitimização, cobrando-se estar bem emocional ou psiquicamente. Essa mesma funcionária complementou: *“Talvez eu sofra uma pressão grande minha mesmo”*.

Assim como o doente mental pode sentir um alívio com a hospitalização (GOFFMAN, 1985), uma vez que pode deixar de ser alguém tentando equilibrar-se, demonstrando um desequilíbrio, para assumir o papel de alguém que está em desequilíbrio mas que internamente sabe que tem algum equilíbrio, o bancário vitimizado pode encontrar um alívio semelhante no momento em que permite afastar-se das atividades laborais através da licença médica e assume seu estado emocional perturbado. *“Consegui me organizar melhor, no dia-a-dia, nas minhas coisas, pra não ficar fora de controle... dentro daquela confusão, não conseguia me organizar melhor, me cuidar”* (gerente de conta, sexo feminino, 31anos).

Por outro lado, é como se, uma vez afastado das atividades laborais, o bancário tivesse que permanecer no papel de doente de tal forma que não se permite freqüentar lugares públicos de diversão, como praia, shopping, etc. Ele teme a represália social, teme que os colegas ou superiores o encontrem e desacreditem da sua doença ou daquilo que justifica seu afastamento do ambiente de trabalho. *“Tenho medo de ir na praia e alguém me ver... alguém*

do trabalho... e pensar que é tudo fingimento, mas seria bom se eu fosse, assim, pra relaxar, né?” (gerente administrativo, sexo feminino, 39 anos).

Um aspecto importante da carreira moral da vítima é seu caráter retrospectivo. Ou seja, até que o sujeito se torne vítima, não se sabe se ele o será. Muitos bancários se aposentam sem ter presenciado qualquer assalto em agências bancárias. Algumas vezes a agência até é assaltada e ele está de férias, ou em horário de almoço e nem sempre a vitimização indireta o atinge a ponto de construir uma carreira de vítima. Ao contrário, esse fato o faz acreditar que ele é um sujeito de sorte, fortalecendo suas crenças positivas, reforçando positivamente sua auto-estima. Ou seja, até que um bancário torne-se uma vítima, nunca se sabe quem o será e dos funcionários que se tornam vítimas dos assaltos, nunca se sabe quem adoecerá ou será afastado do trabalho ou quem vai se tornar inválido profissionalmente após a ocorrência.

Independentemente da presença de adoecimento ou não, o que verdadeiramente importa na carreira da vítima é a interpretação que esta dá aos fatos que lhe envolveram. Nem sempre o bancário tem consciência de estar construindo uma carreira de vítima até que um dia, afastado do trabalho, excluído do seu grupo social laboral, se dê conta desse fato: *“[...] vendo os colegas meus indo pra sala de reunião e dentro desse conceito ‘– coitado do José, ali ó, tanto tempo de banco, está ali jogado, sem função sem nada’ bate depressão e pronto...”* (sexo masculino, gerente comercial, 49 anos). O funcionário refere-se ao momento em que voltou da licença médica e ficou sem mesa pra trabalho, sem função, nem atividade, sentindo-se excluído. Continua seu relato: *“[...] sem senha, sem nada, eu tive que pedir a alguém pra acessar a senha, para eu acessar a jornada interna do banco... Aí bateu uma angústia muito forte, depressão, eu tive que me ausentar no mesmo dia.. Eu não consegui...”*.

Muitas histórias de bancários vitimizados são tão tristes quanto as deste último. São histórias silenciosas porque vários deles temem colocar seus reais sentimentos em relação ao banco, bem como preferem não expor suas reações emocionais ou sintomas, pois não confiam em quem vai usar essas informações e de que forma irão usá-las. Isso gera até desconfiança do próprio profissional de saúde, que muitas vezes está a serviço da empresa.

O risco na carreira moral da vítima é o sujeito perder sua própria identidade, seu eu de funcionário atuante, de pai participante ou de sujeito socialmente ativo para tornar-se um trapo humano, sem proatividade, sem desejo de luta, conformado com a realidade dura e cruel da vitimização repetida, privado de tudo (ascensão profissional, direitos, apoio, esperança),

esperando apenas a próxima vez. O relato abaixo mostra que, além das perdas profissionais, a carreira de vítima pode trazer perdas pessoais significativas:

[...] eu saio de casa pro trabalho, de trabalho pra casa. Antes eu corria, fazia uma atividade física, hoje em dia eu não tenho mais disposição.. Eu sei que não tenho apoio... é só mesmo sugar, sugar, sugar [o que o banco faz com os funcionários] e você tem que continuar trabalhando (sexo masculino, supervisor, 34 anos).

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A violência invadiu os espaços sociais das mais diversas formas: adentrou o lar, se espalhou no trânsito, foi semeada em escolas e está corroendo os espaços do trabalho. A violência relacionada ao trabalho vem sendo pesquisada tanto por autores estrangeiros quanto brasileiros e o presente estudo aborda uma das suas facetas: as extorsões e os assaltos dos quais bancos e bancários são vítimas.

Apesar dos vários estudos que apontam para a gravidade do problema (SANTOS-OLIVEIRA, 2007; PAES-MACHADO e NASCIMENTO, 2006; NASCIMENTO, 2003; VIEIRA NETO, 2005) não há, por parte das instituições bancárias, a intenção de dar visibilidade para tão importante questão. As informações são sonegadas, o sofrimento dos bancários é silencioso, o temor de alguma represália por parte dos patrões e o medo do desemprego embargam suas vozes, os esconde sob uma rotina estressante, difícil, exaustiva e adoecedora.

O processo de vitimização envolve muitos atores sociais, não apenas o criminoso e a vítima, mas também a empresa, palco onde o crime se apresenta, onde as vítimas terão que estar todos os dias, realizando suas atividades laborais e reassistindo a cena dramática, algumas vezes trágica, por inúmeras vezes em suas mentes, cena esta em que os atores sequer sabiam que iriam participar, sem ensaio prévio e sem orientação sobre como se portar no palco.

Algumas vezes, atores que entrariam no segundo ato dessa apresentação, como gestores, diretores e representantes do banco, e que deveriam dar suporte às vítimas, não comparecem, contribuindo para a sensação de abandono, descaso e insignificância:

Um descaso que machuca tanto quanto uma agressão. Um descaso é uma coisa que machuca! Sempre tive ótimos resultados, fora a ética, sempre zelei muito por isso e num momento desses... e você não tem esse apoio. Voltei a trabalhar e é como se nada tivesse acontecido, o descaso machuca tanto quanto uma agressão... o banco não me manteve em cárcere privado [como os infratores o fizeram], mas eu me sinto lesada pela empresa, é como se eu não fosse importante para eles, fosse mais um (sexo feminino, gerente de relacionamento, 31 anos).

Nos bastidores da pesquisa de campo, nem todos os atores foram ouvidos, portanto temos aqui apenas um recorte desse cenário. Os que aceitaram participar da pesquisa não

apenas falaram de suas realidades, mas também demonstraram suas emoções, tristezas e insatisfações. Contudo, há uma lacuna na composição dessa peça: a percepção individual e outras tantas informações que não acessamos daqueles que se negaram a falar, que preferiram calar ou omitir. A possibilidade de que a pesquisadora pudesse ser mais uma espiã dos bancos e o medo de confiar restringiu as informações acessadas.

Quanto ao modo como esses tipos de crimes vêm se apresentando é semelhante tanto no ataque aos bancos públicos quanto aos bancos privados, com a diferença de que as quadrilhas mais organizadas buscam alvos mais recompensadores em termos financeiros, e como os bancos privados têm como medida de segurança a manutenção do mínimo possível de numerário (ou de dinheiro) em suas agências, os bancos públicos tornam-se os maiores alvos dessas investidas. Em contrapartida, os bancos privados, por se localizarem em sua maioria nas grandes cidades (ou grandes centros), onde a violência urbana já se alastrou, são alvos de quadrilhas menos estruturadas, que utilizam mais agressão, roubam clientes e objetos pessoais dos bancários.

Além disso, alguns funcionários de bancos particulares, com função específica de gerência de aquisição, estão mais sujeitos a seqüestros relâmpagos e outros acidentes de percurso por trabalharem nas ruas, realizando visitas em domicílio.

O número de assaltos a bancos particulares é atualmente significativamente menor que nos bancos públicos, mas isso não foi sempre assim. Até 1999, os bancos privados eram os alvos principais. No entanto, transferiram os riscos para os bancos públicos através da terceirização da guarda de valores e do repasse de serviços, o que obriga as instituições a manterem um maior volume de dinheiro em seus caixas em datas específicas, como pagamento de aposentados, de funcionários de prefeitura, de bolsas sociais, etc.

Ratificamos as sugestões de Santos-Oliveira (2007) de que os bancos deveriam tornar as agências bancárias menos atraentes, incentivar estudos para minimizar os problemas apresentados e se responsabilizar socialmente por todos, clientes e cidadãos, que estão nos espaços bancários e, principalmente, os empregados por ocasião dos roubos, além de investirem maciçamente na prevenção dos sinistros.

Identificamos que muitas das medidas que asseguram o patrimônio bancário deixam os trabalhadores inseguros, e que nem todos os bancos orientam seus funcionários sobre como proceder em situações de assalto. Com exceção de um banco estrangeiro, que tem um pequeno setor de segurança regional, e de outro banco, que tem uma auditoria regional, todos

os outros possuem um setor de segurança centralizado em outros estados, que serve a todas as agências do país.

Com exceção de apenas um dos bancos, todos os outros estudados têm algum programa de assistência às vítimas, sendo que um deles oferece sua própria assistência; os outros, por seu turno, mantêm convênio com a mesma empresa terceirizada. Entretanto, tais programas são vistos pelos bancários como ineficientes e ineficazes, já que nem todas as vítimas são assistidas, quer por desconhecerem os programas, quer por não confiarem no banco e, portanto, não darem crédito à oferta de atendimento, seja por não haver profissionais credenciados suficientes para atender às demandas, seja por falhas na comunicação.

Identificamos que tão grave quanto a falta de assistência e proteção adequada nas situações de assalto está a inadequação das condições do trabalho bancário. A escassez e terceirização de funcionários, a inexistência de pausas suficientes, o excesso de carga horária, o ritmo acelerado do trabalho, a polivalência funcional e as pressões decorrentes das metas, já compõem em si mesmas um quadro potencialmente adoecedor para os bancários.

Além de evidenciar alguns dos problemas relacionados com o processo de trabalho, o estudo permitiu levantar os riscos aos quais se expõe essa categoria de trabalhadores, bem como dialogar a respeito dos problemas de saúde já identificados por Nascimento (2003), concluindo que os agravos à saúde decorrem também das condições de trabalho inadequadas, da falta de uma assistência eficaz, da vitimização secundária que culpabiliza, responsabiliza e pune os bancários, inclusive com a perspectiva de demissão.

Dentre os problemas de saúde identificados estão desde sintomas como cefaléia, diarreia, tontura, insônia, desmaios, dores musculares, as lesões por esforço repetitivo, até transtornos psíquicos como a síndrome de pânico, o transtorno obsessivo-compulsivo, a fobia, a depressão e o TEPT.

O próprio trabalho bancário, com suas características atuais massificadoras, desumanas, com suas pressões e contradições, já não oferece possibilidades de ressignificação de sofrimento, muito menos de gratificação e prazer. A menos que a classe trabalhadora encontre as estratégias coletivas de defesa, citadas por Dejours e outros (1994), a carreira bancária, nos dias atuais, não passa de uma utopia perigosa. Para resgatar o sentido do trabalho, os bancos precisam repensar a forma como conduzem seus objetivos lucrativos, revendo valores humanos, respeitando os direitos adquiridos, de proteção e segurança, cumprindo a legislação e garantindo a seus empregados um mínimo de dignidade.

10.1 RECOMENDAÇÕES

O acolhimento às vítimas de crime é de importância fundamental para sua recuperação (ZERH, 2008). Portanto, todos os bancos deveriam seguir um programa modelo, que prevesse o comparecimento de seus representantes na agência no pós-roubo, que oferecesse assistência médica e psicológica dentro das primeiras 24 horas, bem como acompanhamento e reavaliação para as vítimas mais afetadas, uma vez que o TEPT pode surgir meses após o evento. Além disso, deveriam disponibilizar um funcionário adido (de outra agência) no dia do roubo para que ele contabilizasse as perdas e realizasse todos os procedimentos necessários, incluindo contato com auditoria ou setor de segurança, relatórios, etc., poupando as vítimas diretas. Também, seria necessário que fossem permitidos os afastamentos por licença médica ou não aos que foram mais afetados pela ocorrência.

Um programa modelo, mantido por um banco estatal, permite às vítimas de extorsão ou assalto mediante seqüestro, que foram tomadas como reféns em suas residências, que se afastem da mesma e passem alguns dias em um hotel pago pelo próprio banco (NASCIMENTO, 2003). Sugerimos que todos os bancos privados o façam, uma vez que a recuperação das vítimas é mais rápida quando, além de todas as suas necessidades atendidas, ela também possa se afastar do local do crime (ZEHR, 2008). Em função disto, também recomendamos que os bancos ofereçam às vítimas a possibilidade de realocação em outras agências, desde que elas assim o desejem, mas que nunca seja uma imposição.

Segundo Paes-Machado e Levenstein (2002) e Nascimento (2003), as vítimas de crimes violentos se sentem desamparadas em relação à organização, à família e às próprias condições existenciais. Por isso, todas as medidas de proteção, assistência, compensação, bem como as intervenções que possam empoderar as vítimas, auxiliariam em sua recuperação, visto que geralmente elas estão muito receptivas a essas intervenções (FARRELL e outros, 2001).

Sugerimos aprofundamento das questões levantadas sobre os agravos à saúde dessa categoria de trabalhadores para que, através disso, seja possível planejar, executar e formular medidas de proteção e segurança, prevenção do crime e do adoecimento e promoção da saúde e qualidade de vida para os bancários, seguindo as orientações de Minayo (1992).

Recomendamos aos bancos que já possuem a superioridade econômica em relação aos seus empregados que acatem os princípios e regras estabelecidos pelo direito do trabalho,

oferecendo-lhes um ambiente salubre e seguro, dentro do que lhe é possível, e proporcionem acolhimento a todas as vítimas (DORIGO e LIMA, 2007), recordando que o empregado é sempre o pólo mais fraco da relação com seu patrão, e que o Estado, responsável por garantir os direitos de saúde e segurança dos cidadãos, invista em programas de combate ao crime, inclua o tema nas agendas de vigilância à saúde, buscando meios de avaliação e controle dos problemas, fomentando pesquisas que favoreçam o aprofundamento das questões.

REFERÊNCIAS

ADAM, P.; HERZLICH, C. **Sociologia da doença e da medicina**. Bauru-SP: EDUSC, 1984.

ADSHEA, G. Psychological therapies for post traumatic stress disorder. **Br J Psychiatry**, v. 177, p. 144-8, 2000.

AGÊNCIA ESTADO. Assalto à banco dobra no RS, aponta relatório do governo. **Portal G1**, São Paulo, 02 abr. 2007 (a). Disponível em:
<<http://g1.globo.com/Noticias/Brasil/0,,AA1507621-5598,00.html>>. Acesso em: 05 abr. 2007.

_____. Bancos recebem multas por falta de segurança. **Portal G1** – Economia e negócios, São Paulo, 14 fev. 2007(b). Disponível em:
<http://g1.globo.com/Noticias/Economia_Negocios/0,,AA1456932-9356,00.html>. Acesso em: 12 set. 2008.

_____. Roubo a banco cresce 82% entre 2005 e 2006 em SP. **Último Segundo**, São Paulo, 02 mar. 2007(c). Disponível em:
<http://ultimosegundo.ig.com.br/brasil/2007/03/02/roubo_a_banco_cresce_82_entre_2005_e_2006_em_sp_700211.html>. Acesso em: 14 jan. 2009.

AGUDELO, SF. La Violência: un problema de salud publica que se agrava em la región. **Boletín Epidemiológico de la OPS**, 11, p. 1-7, 1990.

_____. Violência, cidadania y salud Pública. CONGRESSO IBEROAMERICANO, I LATINOAMERICANO E III BRASILEIRO DE EPIDEMIOLOGIA, 1995. **Anais...** Salvador, 1995, p. 1-24.

ALCÂNTARA, D. Assaltante de bancos é preso em Feira. **Jornal A Tarde**, Salvador, 27 mar. 2005.

AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. **DSM-IV. Manual de diagnóstico e estatística das perturbações mentais**. João Cabral Fernandes (Ed.); Trad. técnica Américo Baptista *et al.*, Lisboa: Almedina, 2008.

ANTONIO, RL. **Introdução a ergonomia**. Material de aula da disciplina Ergonomia e Segurança do trabalho. Florianópolis: UDESC – Universidade do Estado de Santa Catarina, 2007. Disponível em:
<http://www.joinville.udesc.br/portal/professores/remi_lopes/materiais/aulas_01Ergonomia_UDESC.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2009.

AZEVEDO, TP. Vitimologia: uma questão feminina? Ciclo de Debates: “Interfaces da saúde da mulher – aspectos jurídicos e psicológicos”. **Anais...** Instituto Goethe, em 28 mai. 1998, Porto Alegre, RS, 1998.

BALLONE, GJ. Ações violentas sobre o psiquismo humano; terrorismo, guerra, violência pessoal, seqüestro e outras agressões. **Psiquweb**, 2001. Disponível em:
<<http://sites.uol.com.br/gballoni/voce/postrauma4.html>>. Acesso em: 03 abr. 2007.

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO – BID. Iniciativa inovadora reúne Bradesco e Correios. **Artigos**, Brasília, 17 set. 2003. Disponível em: <<http://www.iadb.org/NEWS/detail.cfm?language=Portuguese&id=2150>>. Acesso em: 15 mar. 2009.

BARALDI, P. **Gerenciamento de Riscos empresariais**. São Paulo: Campus, 2005.

BARATA, RCB. Debate sobre o artigo de Mary Jane P. Spink. **Cadernos de Saúde Pública** (FIOCRUZ), Rio de Janeiro, v. 17, n° 06, p. 1302-1304, nov./dez., 2001.

BARREIRA, C. Em nome da lei e da ordem: a propósito da política de segurança pública. **São Paulo Perspec.** São Paulo, v.18 n°. 1, jan./mar. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n1/22230.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2009.

BARRETO JÚNIOR, JG. Gerenciamento de riscos e prevenção de perdas: “Dois lados da mesma moeda”. **Artigos**, Tanguá – RJ: Barretto Jr. e Associados, 2007. Disponível em: <<http://www.barrettojreassociados.com.br/artigos/Dois%20lados%20da%20mesma%20moeda.pdf>>. Acesso em 19 fev. 2009.

BARROS, M. Agência de banco é assaltada pela 4ª vez. **Jornal A Tarde**, Salvador, 23 de junho de 2001.

BAUMAN, Z. **Comunidade: a busca por segurança no mundo atual**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BERGER, P.; LUCKMANN, T. **A Construção social da Realidade**. Petrópolis: Vozes, 1989.

BERISTAIN, A. **Nova criminologia à luz do direito penal e da vitimologia**. Tradução de Candido Furtado Maia Neto. Brasília: Editora Universidade de Brasília; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2000.

BERTOLINO, O. Fusões de bancos podem estar apenas iniciando. **O Outro lado da Notícia**. Disponível em: <<http://outroladodanoticia.wordpress.com/2008/11/04/fusoes-de-bancos-podem-estar-ainda-iniciando/>>. Acesso em: 04 nov. 2008.

BIBLIOMED. **Acidentes de Trabalho**. São Paulo: Bibliomed, 2006. Disponível em: <<http://boasaude.uol.com.br/lib/ShowDoc.cfm?LibDocID=4972&ReturnCatID=1801>>. Acesso em: 12 fev. 2009.

BIROU, A. **Dicionário das Ciências Sociais**. Lisboa: Dom Quixote, 1978.

BRASIL. **Constituição Federal**. Brasília (DF): Congresso Nacional, 1988.

_____. Legislação Brasileira. **Código Penal**. OLIVEIRA, J. (Org). 12 ed. São Paulo: Saraiva, 1997.

_____. Lei nº 4.595, de 31 dezembro de 1964. Dispõe sobre a Política e as Instituições monetárias, bancárias e creditícias. Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras

providências. **Diário Oficial da União**, Brasília. Disponível em: <<http://www.cnb.org.br/CNBV/leis/lei4595-1964.htm>>. Acesso em: 23 out. 2008.

_____. Lei nº 7.102, de 20 de junho de 1983. Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores, e dá outras providências.

Diário Oficial da União, Brasília, 21 jun. 1983. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/Leis/L7102.htm>>. Acesso em: 14 dez. 2008.

_____. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 14 ago. 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em: 14 dez. 2008.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria Executiva. Nota Técnica nº. 20 / SE. Brasília, **Diário Oficial da União**, MF, 23 jul. 1995.

_____. Ministério da Saúde. **Cadernos de Atenção Básica nº. 5**. Brasília: Secretaria de Políticas de Saúde; Departamento de Atenção Básica; Área Técnica de Saúde do Trabalhador, 2001 (a).

_____. Ministério da Saúde. **Doenças Relacionadas ao Trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. Organizado por Elizabeth Costa Dias e outros. Brasília: OPAS/OMS, 2001(b).

_____. Ministério da Saúde. Programa de Prevenção, Assistência e Combate à Violência Contra a Mulher. **Plano Nacional: Diálogos sobre violência doméstica e de Gênero**: construindo Políticas Públicas. Brasília: Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, 2003.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Política nacional de redução da mortalidade por acidentes e violências. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 34, nº 4, p. 427-30, 2000.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Vigilância em Saúde. **Impacto da violência na saúde dos brasileiros**. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

BRANDÃO, M. As cidades mais violentas da Bahia - 10 mais. **Correio da Bahia**, Salvador, 22 mar. 2009.

BROOKMAN, F., MULLINS, C., BENNETT, T.; WRIGHT, R. Gender, motivation and the accomplishment of street robbery in the United Kingdom. **British Journal of Criminology**, online, London, July 7, 2007. Disponível em:

<<http://bjc.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/azm029v1>>. Acesso em: 23 ago. 2008.

BUCASIO, Erika *et al.* Transtorno de estresse pós-traumático como acidente de trabalho em um bancário. **Rev. psiquiatr. Rio Gd. Sul**. Porto Alegre, v. 27, n. 1, 2005.

CÂMARA FILHO, JWS; SOUGEY, EB. Estupro e transtorno de estresse pós-traumático: aspectos epidemiológicos e clínicos. **J Bras Psiquiatr**, nº 48, p. 547-53, 1999.

CAMPOS, PJ. Assaltos a banco: saúde mental: um outro lado do sofrimento. **Jornal do Sindicato dos Empregados de Estabelecimentos Bancários de Belo Horizonte**, Belo Horizonte, 1998. Disponível em: <<http://www.bancariosbh.org/saude/sau-mental.htm>>. Acesso em 25 out. 2008.

CARNEIRO, SAM. **Trabalho e violência**: relação de proximidade. 2000. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública). Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo.

CARRION, V. **Comentários à Consolidação das Leis do Trabalho**. Legislação complementar. Jurisprudência. 22. ed. atual. e ampl. São Paulo: Saraiva, 1997.

CASTRO, P. **Sociologia do trabalho**. Niterói – RJ: EdUFF, 2003.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de responsabilidade civil**. 7. ed., 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2007.

CHRISTÓFARO, DF. **Senado aprova tipificação de seqüestro relâmpago**. São Paulo: Rede de Ensino Luiz Flávio Gomes, 2009. Disponível em: <http://www.lfg.com.br/public_html/article.php?story=20090325092951329>. Acesso em: 28 mar. 2009.

COMISSÃO NACIONAL DE CLASSIFICAÇÃO (CONCLA). **CNAE 1.0**. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE); Grupo de Trabalho para a Classificação de Produtos, 2003. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/concla/co_gr_clapro.php?sl=7>. Acesso em: 30 abr. 2008.

CORAZZA, G. **Crise e Reestruturação Bancária no Brasil**. Texto integrante do Projeto de Pesquisa “Banco central e Sistema Financeiro: crise e supervisão bancária no Brasil”, CNPq. Porto Alegre: UFRGS, 2000. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/ppge/pcientifica/2000_08.pdf>. Acesso em: 19 jan. 2009.

COSTA, P.; FERREIRA, D. Assaltantes liberam gerente do Bradesco a 60 km de Caxias. **Portal AZ**, Teresina, 04 mar. 2009. Disponível em: <<http://www.portalaz.com.br/noticia/polícia/131462>>. Acesso em: 05 mar. 2009.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho, estudo de psicopatologia de trabalho**. São Paulo: Cortez/Oboré, 1987.

DEJOURS, C. *et al.* **Psicodinâmica do trabalho**: Contribuição da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo, Atlas, 1994.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS (DIEESE). **Emprego Bancário no Brasil. Informativo Emprego Bancário**, n.º 01. São Paulo, abr., 1999. Disponível em: <<http://www.dieese.gov.br>>. Acesso em: 03 ago. 2002.

_____. **Igualdade de oportunidade para todos**, São Paulo, maio, 2001. Disponível em <<http://www.dieese.gov.br>>. Acesso em: 03 de fevereiro 2009.

_____. **A geração de riqueza do setor bancário e seu impacto na renda do trabalhador.** São Paulo, Nota técnica n°. 75, set. 2008 (mimeo).

DEVILLY; GJ.; WRIGHT, R.; GIST, R. A função do *debriefing* psicológico no tratamento de vítimas de trauma. **Rev. Bras. Psiquiatr.** 2003, vol.25, suppl.1, p. 41-45. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1516-44462003000500010&lng=en&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 22 out. 2008.

DORIGO, JN; LIMA, MEA. O transtorno de estresse pós-traumático nos contextos de trabalho: reflexões em torno de um caso clínico. **Cad. psicol. soc. trab.,** jun. 2007, v.10, n°.1, p. 55-73. Disponível em: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172007000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 05 mar. 2009.

DUARTE, LFD. A outra saúde: mental, psicossocial, físico-moral? In: ALVEZ, PC; MINAYO, MC (org.). **Saúde e doença: Um olhar antropológico.** Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 1994, p . 83-90.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS – ECT. **Banco Postal.** Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.correios.com.br/produtos_servicos/banco_postal/default.cfm>. Acesso em: 23 fev. 2009.

FARRELL, G. *et al.* Victim Careers and “careers victims”? Toward a research agenda. **Crime Prevention Studies,** 12, 2001, p. 241-254.

FERREIRA-SANTOS, E. **Transtorno de estresse pós-traumático em vítimas de seqüestro.** São Paulo: Summus, 2007.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder.** Rio de Janeiro: Graal, 1979.

GARLAND, D. **The culture of control.** Oxford: Oxford University Press, 2001.

GOFFMAN, E. **A Representação do Eu na Vida Cotidiana.** 13ª ed. Petrópolis: Vozes, 1985.

_____. **Manicômios, Prisões e Conventos.** 3 ed. São Paulo: Perspectiva, 1992.

HERZLICH, C. A problemática da representação social e sua utilidade no campo da doença. **Physis,** Rio de Janeiro, v.15 suppl, 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312005000300004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 mar. 2008.

_____. *Médecine moderne et quête de sens: la maladie signifiant social.* In: AUGÉ, M.; HERZLICH, C. (Org.). **Le sens du mal, anthropologie, histoire, sociologie de la maladie.** Paris: Archives Contemporaines, 1984.

HUGGINS, MK *et al.* **Operários da Violência: policiais torturadores e assassinos reconstroem as atrocidades brasileiras.** Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 2006.

HUNT, A. Risk and moralization in everyday life. In: ERICSON, R., DOYLE, A. (Edit.). **Risk and Morality**. Toronto: University of Toronto Press Incorporated, 2003. p. 165-192.

INSTITUTO LATINO-AMERICANO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A PREVENÇÃO DO DELITO E TRATAMENTO DO DELINQUENTE (ILANUD). **Mapa da Violência**. São Paulo: Fundação Instituto de Administração, 2003. Disponível em: <http://www.fia.com.br/admpauta/1aa_fotos/m1_mapaviolencia.htm>. Acesso em: 25 abr. 2008.

INTELECT GERENCIAMENTO FINANCEIRO. **Como funcionam os bancos nos Estados Unidos**. São Paulo: IGF, 2008. Disponível em: <http://www.igf.com.br/aprende/dicas/dicasResp.aspx?dica_Id=6997>. Acesso em: 23 jan. 2009.

JACQUES, MGC. Identidade e trabalho: Uma articulação indispensável. In: TAMAIO, A.; BORGES-ANDRADE, JE.; CODO, W. (Eds.). **Trabalho, organizações e cultura**. São Paulo: Cooperativa de Autores Associados, 1996. p. 41-47.

JINKINGS, N. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, R (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 189-205.

_____. As formas contemporâneas de exploração do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, R.; SILVA, MAM (Org.). **O avesso do trabalho**. São Paulo: Expressão Popular, 2004. p. 207-241.

KAISER, G. Victim surveys: stocktaking, needs, and prospects: A German view. In: MIYAZAWA, K.; OHYA, M. (Eds.). **Victimology in comparative perspective**. Tokyo: Seibundo, Morosawa, 1986, p. 123-133.

KAPLAN, IH.; SADOCK, JB. Transtorno de estresse Pós-Traumático. In: _____. **Tratado de Psiquiatria**. 6ª ed. v. 2. Porto Alegre: Artmed, 1991.

KESSLER, RC; SONNEGA, A; BROMET, E; HUGHES, M; NELSON, CB. Posttraumatic stress disorder in the national comorbidity survey. **Arch Psychiatry**, n.º 52, p. 1048-60, 1995.

LAPLANCHE J; PONTALIS, JB. Trauma ou traumatismo psíquico. In: _____. **Vocabulário da psicanálise**. Lisboa: Moraes, 1976. p. 678-84.

LAVILLE, C; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.

LE BRETON, D. **Adeus ao corpo**. Antropologia e Sociedade. Campinas: Papius, 2003.

LEVINE, PA. **O despertar do tigre**: curando o trauma. São Paulo: Summus, 1999.

LOPEZ, G; PIFFAUT, G; SEGUIN, A. Psychological treatment of victims of rape. **Psychologie Med**, n.º 24, p. 286-8, 1992.

MAGALHÃES, HJ. Correios banca lucro do Bradesco. **A Nova Democracia**, nº 43, jan/fev, 2007. Disponível em: <<http://www.anovademocracia.com.br/index.php/Correios-banca-lucro-do-Bradesco.html>>. Acesso em: 18 dez. 2008.

MARTÍN-BARÓ. **Psicologia Social da Guerra: Trauma e Terapia**. Salvador: UCA Editores, 1990.

MARTINS, SP. **Direito do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.

MATTHEWS, R. **Armed Robbery**. Portland, Oregon, USA: William Publishing, 2002.

MATTHEWS, R.; PEASE, C.; PEASE, K. Repeated bank robbery: theme and variations .In: FARREL, G.; PEASE, K. (Eds.). **Repeat victimization**. Monsey, NY: Criminal Justice Press, 2001, p.153-164.

MAZARANO-PARISOLI, MM. Corpo, enfermidade e medicina. In:_____. **Pensar o corpo**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2004. p. 65-108.

MENDONÇA, HJL. Juízo de tipicidade do seqüestro relâmpago . **Jus Navigandi**, Teresina, ano 6, n. 53, jan. 2002. Disponível em: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2513>>. Acesso em: 12 mar. 2008.

MINAYO, MCS. A difícil e lenta entrada da violência na agenda do setor saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 3, jun. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2004000300001&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 19 abr. 2008.

_____. A Violência Social sob a perspectiva da Saúde Pública, Brasil. **Cad. Saúde Pública**. Rio de Janeiro, n.º 10 (supl. 1): p. 07-18, 1994.

_____. **O desafio do conhecimento**. São Paulo; Rio de Janeiro: Hucitec; Abrasco, 1992.

MINAYO, MCS.; SOUZA, ER. É possível prevenir a violência? Reflexões a partir da saúde pública. **Ciência & Saúde Coletiva**. ABRASCO, Rio de Janeiro, v.4, nº 1, 1999.

_____. **O Desafio do Conhecimento**. Pesquisa Qualitativa em Saúde. 7ª ed. São Paulo; Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 2000.

MOLINA, AGP.; GOMES, LF. **Criminologia**. 4ª ed. São Paulo: RT, 2002.

NASCIMENTO, AMDN. **Sob a mira do Crime: Vitimização, saúde e identidade entre os bancários na Bahia**. 2003. 142f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva). Universidade Federal da Bahia, Instituto de Saúde Coletiva, Salvador.

NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (NIOSH). Stress at work. **NIOSH Publication**, Washington, 1999, nº. 99-101. Disponível em: <<http://www.cdc.gov/NIOSH/stresswk.html>>. Acesso em: 22 jan. 2009.

_____. Violence in the workplace. Risk Factors and Prevention Strategies. **Current Intelligence Bulletin**, Washington, DC, 57, jul. 1996. Disponível em: <<http://www.cdc.gov/niosh/violcont.html>>. Acesso em: 01 jan. 2009.

NEVES, EF. **Bancos, bancários e movimento sindical**. 2 ed. São Paulo: Bureau, 2008.

NUNES, ED. É possível prevenir a violência? **Ciência & Saúde Coletiva**. ABRASCO, Rio de Janeiro, v. 4, n° 1, 1999.

OLIVEIRA, AC. Família de gerente de banco é resgatada. **Jornal A Tarde**, Salvador, 08 dez. 2005.

OLIVEIRA, RJ *et al.* **Desemprego tecnológico**: os males da substituição do trabalho humano. Curitiba: Spei Colégio e Faculdade; Sociedade Paranaense de Ensino e Informática, 2006. Disponível em: <<http://web.spei.br:8081/workshop/Art-05.doc>>. Acesso em: 12 jan. 2009.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). **Los bancos multinacionales y sus prácticas sociales y laborales**. Madrid: Ministério de Trabajo y Seguridad Social, 1992. Colección Informes OIT, n° 31, p. 90-116.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS). **Relatório Mundial sobre Violência e Saúde**. Editado por Etienne G. Krug e equipe. Genebra: OMS, 2002.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD (OPAS). **Resolución XIX: Violencia y Salud**. Washington, DC: Opas, 1993 (mimeo).

_____. **Salud y Violencia: Plan de Acción Regional**. Washington, DC: Opas, 1994 (mimeo).

PAES-MACHADO, E.; LEVENSTEIN, C. Assaltantes a bordo: violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 19, n° 5, p. 1215-1227, set-out, 2002.

_____. No espaço perigoso dos ônibus: trabalho, criminalidade e insegurança no sistema de transporte de Salvador, Brasil. Delito y Sociedad - **Revista de Ciências Sociais**, Buenos Aires, ano 10, n° 15/16, 2001.

_____. Quando a violência chega ao local de trabalho: criminalidade violenta e vitimização no transporte coletivo. In: OLIVEIRA, NR. (Org.). **A Outra Face da Moeda**: violência na Bahia. Salvador: Comissão de Justiça e Paz da Arquidiocese de Salvador, 2000.

PAES-MACHADO, E.; NASCIMENTO, AM. Vítimas à deriva: processos sociais de vitimização de bancários por assaltos e seqüestros. **Caderno CRH**, Salvador, v. 19, n° 47, p. 215-232, maio/agos., 2006.

PANTALEÃO, SF. **CAT - obrigatoriedade da emissão**. Bauru – SP: Guia Trabalhista, 2007. Disponível em: <<http://www.guiatrabalhista.com.br/tematicas/cat.htm>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

PEREIRA, G. **Itaú + Unibanco = Fusão? Aquisição!** São Paulo: Mercado & Malagueta, 2008. Disponível em: <<http://www.mercadoemalagueta.com/category/bancos/>>. Acesso em: 04 nov. 2008.

QUIJANO, A. Notas sobre a questão da identidade e nação no Peru. **Estud. av.**, São Paulo, v. 6, n. 16, dez. 1992. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141992000300007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 12 fev. 2009.

RAPHAEL, B. **When Disaster Strikes: A Handbook for caring professionals.** London: Hutchinson, 1986.

RICCIO-OLIVEIRA, MA. **Ases do Asfalto:** vitimização e responsabilização no trabalho de motoboys em Salvador. 2006. 192 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva). Instituto de Saúde Coletiva, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

SANTOS, AR. **Metodologia Científica:** a construção do conhecimento. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SANTOS-OLIVEIRA, IM. **Do vapor ao sapatinho:** organização das quadrilhas e gerenciamento de vítimas de roubos a bancos. 2007. 139 f. Dissertação de Mestrado. Salvador: UFBA.

SEGRE M.; FERRAZ, F. O conceito de saúde. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 31, n.º. 5 out. 1997.

SELIGMANN-SILVA, E. Psicopatologia e Psicodinâmica no Trabalho. In: MENDES, R. **Patologia do Trabalho.** São Paulo: Atheneu, 1994. p. 287-310.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DA BAHIA. **Algumas informações sobre segurança bancária.** Responsáveis: Euclides Fagundes, Elder Pérez e Adriano Jonas de Almeida. Salvador: Departamento Sócio-econômico dos Bancários da Bahia, 2004.

SONTAG, S. **A doença como metáfora.** Rio de Janeiro: Graal, 1984.

VIEIRA NETO, O. Um programa de assistência às vítimas de assalto ou seqüestro. In: VIEIRA NETO, O.; VIEIRA, CMS. (Org.) **Transtorno de Estresse pós-traumático:** uma neurose de guerra em tempos de paz. São Paulo: Vetor, 2005.

WINNICOTT, DW. O desenvolvimento da capacidade de envolvimento. In: _____. **Privação e delinqüência.** Trad. Álvaro Cabral. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999. p. 111-117.

WRIGHT, RT.; DECKER, SH. **Armed robbers in action.** Boston, MA: Northeastern University Press, 1997.

WYNNE, R., CLARKIN, N; COX, T.; GRIFFITHS, A. **Guidance on the prevention of violence at work.** Luxembourg: European Commission, 1997.

ZALUAR, A. **A Máquina e a Revolta**: as organizações populares e o significado da pobreza. São Paulo: Brasiliense, 1985.

ZEDNER, L. Victims. In: MAGNIRE M.; MORGAN, R.; KEINER, R. (Ed). **The Oxford handbook of Criminology**. Oxford: Clarendon Press, 1994.

ZEHR, H. **Trocando as lentes**: Um novo foco sobre o crime e a justiça. Justiça restaurativa. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Atenas, 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA

DADOS GERAIS

1. Dados (nome, data de nascimento, sexo, escolaridade, estado civil, filhos, função laboral, tempo de serviço, cor da pele).

QUEBRA GELO

2. Você poderia me falar um pouco sobre como é sua vida cotidiana / rotina atualmente?

VIDA PROFISSIONAL

3. Quando você entrou no banco, quais eram suas expectativas?

4. O que você acha das condições do trabalho do bancário?

5. O que você pensava sobre essa instituição bancária antes do 1º assalto?

6. Como ficou sua visão do banco depois do(s) assalto(s)?

SOBRE VITIMIZAÇÃO

7. Quantas vezes as agências em que você trabalhou sofreu assalto ou alguma tentativa?

8. Em quais você estava presente no momento da ocorrência?

9. Como e quando aconteceu cada uma delas?

10. Como você reagiu no momento de cada uma das ocorrências?

11. Como você se comportou em relação aos colegas durante o(s) episódio(s)?

12. Em caso de contato direto com o infrator como ele o tratou?

13. Na sua opinião, dentre os tipos de ações dos criminosos o que te parece pior? (extorsão mediante seqüestro, assalto mediante seqüestro ou assalto). Justifique sua resposta.

14. Você acha que essa forma de ele agir com você influenciou nas suas reações imediatas?

15. Em caso afirmativo, de que forma?

16. Compare como te trataram: os criminosos, o pessoal do banco e o da polícia.

17. Como funciona a política de proteção ou compensação do banco em relação às vítimas?

IMPACTOS NA SAÚDE

18. Você percebeu alguma mudança na sua saúde física após a primeira ocorrência? E a segunda? Em caso afirmativo, o que mudou?

19. Como você via a si mesmo antes do(s) assalto(s)?
20. Como vê a si mesmo hoje?
21. Você percebeu alguma mudança na sua saúde emocional após cada ocorrência? Em caso afirmativo o que aconteceu?
22. Você percebeu alguma mudança no seu comportamento após as ocorrências? Em caso afirmativo, o que mudou?
23. Você recebeu alguma assistência médica ou psicológica, logo após cada ocorrência?
24. O que achou dessa assistência?
25. Em caso de necessidade, continuou tendo alguma assistência? Como foi?

IMPACTOS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

26. Algo mudou na sua vida ou carreira profissional? Em caso afirmativo, o que mudou e por quê?
27. Como ficou o relacionamento com colegas e gerentes após o(s) episódio(s)?

IMPACTOS NA VIDA SOCIAL/ FINANCEIRA

28. Alguma coisa mudou na sua rotina após cada ocorrência? Em caso afirmativo, o que mudou?
29. Alguma coisa mudou em relação aos seus parentes ou vizinhos?
30. Você teve alguma mudança financeira após cada ocorrência? O que aconteceu?

APÊNDICE B - ENTREVISTA COM OS DIRIGENTES SINDICAIS: TÓPICOS PRINCIPAIS

ROTEIRO PARA SINDICATO

Qual o tipo de ocorrência mais comum nos bancos privados?

Quais as estatísticas do sindicato quanto aos casos?

Esses eventos são mais frequentes na capital ou no interior?

O que os bancos fazem com os bancários quando ocorre o sinistro?

O que o sindicato faz quando ocorre o sinistro?

Quais as ações do sindicato em relação à questão da segurança?

Quais as ações do sindicato em relação às CATs

Quais as ações do sindicato em relação à assistência pós-assalto?

De que maneira o sindicato acompanha esses casos?

O que o sindicato sabe sobre demissões relacionadas a esses casos? O que vocês fazem quando isso acontece?

Você sabe informar se há diferentes formas de tratar as vítimas quando é assalto ou quando é extorsão?

O banco dá alguma assistência? Em caso afirmativo, qual?

Quem tem o direito a receber esta assistência?

Os funcionários têm direito a algum ressarcimento de despesas?

No caso de perda de objetos pessoais (celulares, bolsa, dinheiro, danos ao carro do funcionário, etc.) durante o assalto na agência, seqüestro visando o assalto a banco ou no caso da extorsão mediante seqüestro, o banco efetua o ressarcimento das despesas?

Quais as facilidades e dificuldades em dar este atendimento?

Há algo mais que queira acrescentar?

Liane Pinto

APÊNDICE C – ROTEIRO PARA OUTROS PROFISSIONAIS (DE SEGURANÇA, AUDITORIA)

Sua função: _____

Como funciona o seu setor (de segurança ou auditoria)?

Você pode descrever o que você faz?

Há quanto tempo você está nessa função? _____

Como ou por que você foi trabalhar com essa área?

Quais as facilidades e dificuldades do seu trabalho?

Vocês tem alguma ação junto à polícia, como funciona?

Qual o tipo de ocorrência mais comum neste banco:

Assalto direto na agência ()

Assalto mediante seqüestro de funcionários ou familiares destes ()

Extorsão mediante seqüestro()

Roubo de carro forte () outros: _____

Na sua opinião, o que interfere para que esta seja a mais comum?

Esses eventos são mais freqüentes na capital ou no interior?

O banco tem uma estatística dos casos?

Quantas ocorrências no Brasil nos últimos anos e na Bahia?

O que este banco faz com os funcionários quando ocorre o sinistro?

Como funciona?

Há diferentes formas de tratar as vítimas quando é assalto ou quando é extorsão?

O que vocês fazem para verificar o tipo de envolvimento do funcionário com o sinistro?

Como e quando os funcionários aprendem sobre as normas de segurança?

O que o banco faz em cada um desses casos com o funcionário?

Que normas de segurança são mais comumente infringidas?

O que o banco faz com os funcionários que infringem as normas de segurança?

O que pode amenizar ou agravar essas situações?

Há algo mais que queira acrescentar? _____

Liane Pinto

APÊNDICE D – ROTEIRO DE ENTREVISTA PARA OS PROFISSIONAIS DE SAÚDE QUE ATENDEM BANCÁRIOS VITIMIZADOS

Como você avalia os problemas de saúde dos bancários? Compare funcionários de bancos públicos com os de bancos privados.

Avalie as condições de trabalho dos bancários de bancos públicos com os bancários de bancos privados.

Quais são as queixas mais comuns deles em relação à empresa?

Há quanto tempo você vem atendendo a bancários assaltados nas agências?

Em média quantos pacientes você já tendeu até agora?

Como eles chegam até você? Quem os encaminha?

Como funcionam os contratos de cada banco com você? Tem limites de sessões? Como e por quem são feitos os acompanhamentos?

De um modo geral, quais os sintomas, problemas e dificuldades mais comuns apresentadas por eles?

E quais os problemas, queixas ou sintomas dos familiares desses bancários?

Há alguma dificuldade específica em atendê-los pelo fato de serem bancários (como horário, frequência, etc.)

A maior parte está afastado? Demitido? Em atividade?

O que os bancos fazem quando eles são vítimas de assalto? De extorsão?

Como você compara os impactos dos assaltos e das extorsões?

Como você avalia os impactos dos bancos privados e dos bancos públicos?

Eles relatam registrar o B.O.?

Preenchem a CAT? Em caso negativo, por que o bancário não procura ou o banco dificulta?

APÊNDICE E – QUESTIONÁRIO PARA PSICÓLOGA DO BANCO C (EM SÃO PAULO)

Qual o tipo de ocorrência mais comum neste banco:

Assalto direto na agência ()

Assalto mediante seqüestro de funcionários ou familiares destes ()

Extorsão mediante seqüestro ()

Esses eventos são mais freqüentes na capital ou no interior?

O banco tem uma estatística dos casos? Quantas ocorrências no Brasil no último ano e na Bahia?

O que este banco faz com os bancários quando ocorre o sinistro?

Há diferentes formas de tratar os bancários quando é assalto ou quando é extorsão?

O banco dá alguma assistência?

Há limites de quantidade de sessões ou valores de reembolso? () sim () não

Em caso afirmativo, que quantia?

Quem tem o direito a receber esta assistência:

Pessoa que teve contato com o bandido ()

Todos os funcionários do banco ()

Quem ficou em pior estado ()

Quem procurou a ajuda ()

Os familiares têm direito a esta assistência?

Os funcionários têm direito a algum ressarcimento de despesas? Há limite de valores? Em caso afirmativo, de quanto?

APÊNDICE F – TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO



**Universidade Federal da Bahia
Instituto de Saúde Coletiva**

Pesquisa: “Até tu, chefe?": vitimização de empregados de bancos privados na Bahia”

Termo de Consentimento Informado

Eu, _____, RG nº _____, declaro que fui informado(a) sobre o objetivo da pesquisa “Até tu, chefe?": vitimização de empregados de bancos privados na Bahia”, que é de analisar as conseqüências dos assaltos, extorsões mediante seqüestro e outras possíveis formas de vitimização na saúde de bancários e estou ciente de que:

1. Não sou obrigado(a) a participar dessa pesquisa, não existindo nenhuma relação entre minha participação e qualquer alteração positiva ou negativa no meu trabalho.
2. A responsável pela entrevista não é funcionária desta Instituição e portanto não interferirá de forma alguma na minha carreira ou vida profissional;
3. As informações por mim fornecidas estarão protegidas em seu anonimato e impessoalidade, portanto não serão identificadas com meu nome em qualquer publicação ou apresentação de resultados;
4. Não haverá, para mim, nenhum tipo de vantagem individual pela participação na pesquisa.

Assim sendo, () Autorizo

() Não autorizo a coleta de informações

Essa autorização pode ser retirada em caso de minha desistência. Se isso acontecer, entrarei em contato com a pesquisadora Liane Pinto, através dos telefones (71) 9125-5155 ou (71) 3491-2994.

_____/_____/_____