

V CBE0 - Curitiba



V CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS  
Curitiba-PR - Brasil

---

RELAÇÕES DE TRABALHO E SAÚDE MENTAL: OS CONTORNOS DESSA RELAÇÃO NOS  
CASOS DE VIOLÊNCIA URBANA NO TRABALHO

**Claudia Piccolotto Concolato** (UFRGS) - [claudia.con@terra.com.br](mailto:claudia.con@terra.com.br)

*Doutoranda PPGA UFRGS*

**Andrea Poleto Oltramari** (UFRGS) - [andrea.oltramari@ufrgs.br](mailto:andrea.oltramari@ufrgs.br)

*Professora PPGA UFRGS*

## Contextualização e Objetivo

Este estudo aborda a violência urbana no trabalho, a partir do caso de um pequeno município do norte do Rio Grande do Sul, cujos aspectos apresentados - apesar de não se caracterizarem como novidades<sup>1</sup> - examinam a violência urbana no trabalho em diálogo com as Relações de Trabalho na atualidade. Argumenta-se que este tipo de violência é mais uma, entre outras, as quais o trabalhador está exposto.

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

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

A partir da problemática da violência urbana no trabalho, considerando a frequência com que ela vem se impondo ao trabalhador, urge pensar no sujeito que sofre essa violência enquanto trabalha: nada pode fazer para proteger-se, e uma vez que dela tenha sido vítima, é preciso encontrar destino às marcas que a violência urbana deixou em si e na sua relação com seu trabalho.

Neste sentido, o objeto de estudo foi o sujeito trabalhador vítima de violência urbana, através do caso de um município de pequeno porte, com cinco mil habitantes. Em 2017, pela segunda vez<sup>2</sup>, moradores e trabalhadores dessa comunidade sofreram um assalto que se caracterizou por um grupo de assaltantes mascarados, fortemente armados, que fizeram reféns funcionários e clientes dos estabelecimentos assaltados, bem como membros da comunidade. O assalto teve intenso tiroteio, uso

---

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

<sup>2</sup> O primeiro assalto, ocorrido, em 2015, não foi alvo direto da pesquisa, embora tenha sido referido, já que alguns dos entrevistados foram vítimas dos dois.

de cordão humano, como meio de proteção dos assaltantes e reféns para fugir do local<sup>3</sup>. A proximidade dos estabelecimentos permitiu que três bancos fossem assaltados simultaneamente.

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

A problemática proposta para esse estudo justifica-se pela frequência cada vez maior desses episódios de violência no ambiente de trabalho: assaltos, sequestros, assassinatos. Cabe ressaltar que esse tema, também, tem relevância, pois, em episódios assim, a saúde mental do trabalhador é atacada. Neste cenário, o encontro com a narrativa do trabalhador, com seu sofrimento, com sua insegurança reforça que a psicanálise é uma teoria válida para auxiliar o campo de Relações do Trabalho na abordagem da violência urbana no trabalho e as consequências para a vida laboral e pessoal do sujeito.

Além disso, para abordar o problema de forma concreta, através de intervenções no cotidiano das organizações, é preciso conhecê-lo em profundidade, saber das consequências para todos os envolvidos. Portanto, esse artigo objetiva discutir os impactos para a saúde mental do trabalhador ao vivenciar um episódio de violência urbana, através dos seguintes aspectos: a família, a carreira, as estratégias individuais e os impactos no psiquismo.

Para tanto, destaca-se a metodologia usada no estudo e os resultados encontrados, os quais são analisados em conjunto com a apresentação do referencial teórico utilizado. Por fim, apresenta-se as considerações finais.

## **Metodologia**

Partindo do objetivo proposto, a pesquisa se desenvolveu com trabalhadores vítimas de violência urbana durante o exercício do trabalho, através do caso já apresentado. Foram entrevistadas nove pessoas, funcionários dos bancos assaltados, de diferentes funções, idade e tempo de empresa: gerente, segurança, estagiário, caixa; funcionários da prefeitura que estavam a serviço no banco, no momento do assalto; e a prefeita da cidade. Pessoas com idade entre 20 e 51 anos; homens e mulheres; casados, solteiros e separados; com e sem filhos; com experiência profissional e tempo de empresa no dia do assalto que variou de uma semana a trinta anos.

Assim, a presente pesquisa tem o contorno de um estudo de caso, de natureza exploratória, de caráter qualitativo, posto que investigou o tema em profundidade (FLICK, 2009; GODOI; MELO;

---

<sup>3</sup> Esse tipo de assalto é popularmente conhecido e divulgado na mídia como “Novo Cangaço”.

SILVA, 2006; YIN, 2010). Sobre o estudo de caso, Yin (2010) refere que a necessidade desse estudo provém do desejo de entender os fenômenos sociais complexos. Portanto, analisando o objetivo proposto, este foi considerado o delineamento mais adequado ao estudo (GIL, 2009).

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

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

Esse estudo de caso caracteriza-se como exploratório, pois não pretende obter uma resposta definitiva ao problema proposto. Nesse momento, o desejo foi conhecer, de maneira mais apurada, o objetivo a ser investigado, coletando elementos que ampliassem seu entendimento (GIL, 2009).

Yin (2010) afirma que a entrevista é uma das mais importantes fontes de informação num estudo de caso. Como técnica de coleta de dados para as entrevistas com os trabalhadores, optou-se pela entrevista semiestruturada. O roteiro usado teve as seguintes questões norteadoras: sensação durante o episódio; volta ao trabalho; sentimento atual em relação à vivência do assalto; como o assalto marcou a relação com o trabalho atual e a carreira; pensamento sobre esses episódios de violência durante o trabalho; como a vivência foi tratada pela empresa, pelos colegas de trabalho e pelas autoridades policiais e locais; impacto do episódio na família.

## **Apresentação e análise dos resultados**

Através da proposta de refletir sobre como a vivência de um evento de violência urbana impacta a saúde mental do trabalhador, optou-se por analisar os seguintes elementos: compreender se a violência urbana no ambiente de trabalho possui lugar de agente de risco para a saúde mental do trabalhador; os impactos sobre psiquismo; como o evento se reflete na família; e na relação com sua carreira, quais estratégias o trabalhador recorre para tolerar o sofrimento.

Dejours (2015) afirma que, em relação à saúde mental, o trabalho nunca é neutro. Ele envolve a subjetividade do trabalhador, e pode promover o melhor, sendo inclusive um elemento essencial à saúde do sujeito. Por outro lado, também pode produzir o pior e conduzir para a enfermidade mental. Para o autor, o trabalho não é um “entorno” ao sujeito, ele penetra a subjetividade.

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

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

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

Considera-se importante refletir sobre como se dá e qual é o reconhecimento deste episódio como nocivo à saúde do trabalhador, analisando qual o estatuto que o episódio ganha dentro da organização. Verificou-se que há uma tendência à naturalização do ocorrido. Desde os estudos sobre o campo da violência, foi possível perceber que o aumento tanto da frequência, quanto do nível de crueldade nos atos violentos tem feito a população em geral perder o assombro frente a tais episódios (ADORNO, 2002; FARIA; MENEGUETTI, 2002). Logo, gera-se um efeito de banalização do sofrimento, cabe a cada sujeito “lidar” como o que aconteceu e “superar”.

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

marcas do medo e da angústia -, por outro, a posição do trabalhador é de que é preciso voltar à rotina e deixar isso para trás.

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

Recorre-se a exposição desses elementos no intuito de argumentar que existem danos à saúde mental do trabalhador causados por episódios de violência urbana sofridos durante o trabalho. O Ministério da Saúde reconhece esse tipo de violência como causa de enfermidade mental do trabalhador, algumas empresas disponibilizam ajuda de profissionais da saúde mental. Durante as entrevistas, foi possível identificar que o B1<sup>4</sup> possui um programa de atuação nacional de atendimento às vítimas de assaltos e sequestros, responsável por localizar psicólogos na região para fazer os atendimentos necessários, bem como por intermediar as solicitações de transferência de agência, quando alguma vítima não deseja permanecer mais naquele local. O B2 tem profissionais da psicologia que se deslocam até a agência para fazer encontros de grupo com os funcionários. O B3 não tem nenhum tipo de estrutura de apoio para esses casos, o que é realizado pelo gestor.

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

Parece haver desconhecimento por parte do trabalhador sobre a possibilidade de registro do evento como acidente de trabalho. A E7<sup>5</sup> referiu que foi procurada por um escritório de advocacia, de outro município, para que ela entrasse com uma ação indenizatória contra o banco em que estava como cliente (porque ela é funcionária da Prefeitura Municipal):

[...] Até veio uns advogados conversar comigo, pra eu entrar com uma ação contra o banco né. Eles disseram que dentro do estabelecimento eles têm obrigação ou dever de proteger os clientes né. [...] mas eu não entrei. Muita gente entrou, acho que até essa minha colega (outra funcionária da prefeitura que também estava no banco à serviço no momento do assalto) deve ter entrado. **Entrevistadora:** E porque tu não entrou? O que tu pensou? **Entrevistada:** Não sei, eu achei que também eles (o Banco) foram vítimas, por mais que eles teriam obrigação,

---

<sup>4</sup> Os trabalhadores entrevistados atuavam nos três bancos assaltados, os quais foram denominados de B1 (Banco 1), B2 (Banco 2) e B3 (Banco 3).

<sup>5</sup> A letra “E” refere-se aos trabalhadores entrevistados, sendo que cada um recebeu um número de 1 à 9.

porque daí eu até questionei eles, e se fosse numa loja? Seria a mesma coisa né? A loja ou o estacionamento de uma loja se roubarem teu carro ou coisa assim. Eles me disseram, “a loja tem responsabilidade”. É que eu não achei justo também porque né, eles também foram lesados né. Correram risco também os funcionários né. “Não, mas eles têm uma porcentagem que é destinada a isso, não sei o quê”, foi o que os advogados me disseram, mas eu decidi não entrar. E7.

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

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

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

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

Há o sentimento de que existe uma responsabilidade por parte da empresa sobre o que lhe aconteceu, contudo, sobre isso, ela não consegue nem falar com o marido. Há um silenciamento, que começa por não ter uma notificação formal, conforme exposto por Antunes e Praun (2015).

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

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

Teve uma menina, que não está aqui hoje, que ficou bem traumatizada, voltou, quis ir embora. Queria ir embora de qualquer jeito. **Entrevistadora:** Com ir embora tu quer dizer o quê? **Entrevistado:** Ir embora, trocar de agência. Na hora não podia, foi explicado para ela, e tal. Ela tentou, tentou, ficou uns dois, três meses tentando ir embora, depois se acalmou. Não aconteceu mais nada. Se acalmou. E5

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

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

É, assim, os dois funcionários transferidos, de certa forma, foram beneficiados. O banco tem os seus mecanismos de proteção e os dois foram transferidos em função do assalto. Uma transferência hoje não é muito fácil. Você concorre com muitas pessoas. Os municípios maiores sempre são mais visados para o preenchimento das vagas. E os dois por sinal são de ... (cidade para onde um deles foi transferido). Os dois que foram transferidos. Mas o ... conseguiu uma vaga em .... E, o outro conseguiu voltar para a cidade dele, em função do assalto. Então, o banco, o banco tem esse acolhimento, tem essa proteção, não deixa de ter. Mas, quem participa, diretamente, ali ainda tem que responder a um processo. E percebe-se assim que o patrimônio parece meio que está em prioridade. E2.

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

Afora isso, partindo do conceito de desmentida, a fala do E1 corrobora para essa reflexão: “O medo retém as pessoas, mas se todo mundo dissesse “ah, vamos correr, vamos embora”, eles não vão

fazer nada. Vão fazer o que, vão atirar em alguém? Não vão. Mas é o medo, a gente fica naquela. É um jogo de truço, tá trucado. Você escolhe: você pode correr ou você pode ficar” (E1). Seria possível escolher sob a mira de um revólver, como ele mesmo ficou? O mecanismo da desmentida opera como uma defesa, uma recusa em relação a uma realidade que não é a desejada, causadora de dor, remetendo à impotência frente aquele ato de violência.

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

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

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

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

Esse estado de alerta, que os sujeitos entrevistados referem, é o sinal de angústia decorrente da já vivida experiência traumática no dia do assalto. Entretanto, cinco dos nove entrevistados tiveram

alguma participação nos dois assaltos, sendo que a vivência do primeiro não atenua o trauma do segundo. Acredita-se que o fato de já tê-la vivido não diminui o medo real por sua integridade física, inclusive pela vida. O medo passa a fazer parte do cotidiano do trabalho:

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

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

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

Claro, a reação dela foi de tentar amenizar né, tentar acalmar né, mas é uma coisa que eu só consegui a base de um psicólogo. Na verdade, eu acho que era a única solução. Porque eu acho que só tu fala e não ter esse acompanhamento, isso aí não ia... Isso depende de cada pessoa, mas eu, na minha pessoa, eu precisei. Mas assim, deram apoio. Na verdade, eles só não deram apoio psicológico né, como outros bancos já fizeram né, a gente teve que buscar. E6.

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

O aparelho psíquico tenta encontrar vias de descarga do excesso que o invade nesta vivência. Percebeu-se, durante as entrevistas, que uma forma de **descarga** encontrada pelo psiquismo dos sujeitos entrevistados é o sonho:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

O que é mais perigoso, trabalhar em Porto Alegre, numa loja no centro ali né, que vende celulares que é assaltado e, de vez em quando, os caras entram armados e saem e ninguém vê nada. Eles assaltam correios, assaltam lotérica. Você está no trem, você é assaltado, você está na rua é assaltado. Daí pois é, são muitas variáveis, é difícil dizer. Você me pergunta assim: “Tá mas e você fica então né.” Porque eu fico? Eu fico porque eu gosto, gosto do serviço que eu faço. Eu me sinto motivado pelo que faço. Se eu gosto do que faço, fazer aqui ou em outro lugar, e a gente sabe que isso é pontual né? É uma situação local, uma conjuntura local. Agências próximas, falta de policiamento, é a situação econômica atual, é próximo de um centro que tem bandidos né, que acontece muito né. A questão de Caxias, que é uma região em torno de Caxias, que sofre muito com isso, não sei porque, mas é. Ali em Novo Hamburgo é um local muito complicado né. E você pensa assim: “Pois é, mas e eu saio daqui?” E você pode morrer num acidente na rua, quer dizer. E tem outras coisas que é, espiritualmente acreditando, no que você acredita? Eu acredito que cada um tem uma hora de morrer, então não importa se eu tô aqui ou em outro lugar. Então, eu vou continuar, não é por isso que eu vou sair do banco. Não é por isso, isso não me faria sair do banco, de forma alguma. Até porque o banco ele faz o que é possível né, mas não tem como ser diferente né. Não tem como eu dizer assim: “Ah mas vamos botar uma parte blindada dessa lá na frente”, se o cara chega ali com um refém segurando pelo pescoço te dizendo “tu abre” eu não vou dizer “não vou abrir”, ele vai mata o cara ali fora, e daí. E1.

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

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

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

Nesse momento, é importante definir o que são mecanismos de defesa, no sentido psíquico. O aparelho psíquico possui a capacidade de se proteger ou de estabelecer tentativas de proteção,

sempre que se sente invadido por algo que não pode dar conta de resolver ou o sobrecarrega. O ego é a instância psíquica que cumpre importante papel nas defesas, que cada um é capaz de estabelecer, para lidar com as tensões do mundo externo, as quais se convertem em tensões internas. Tais mecanismos são empregados pelo ego e são fundamentais para manter um certo equilíbrio no psiquismo, permitindo ao sujeito conciliar suas pulsões, seus desejos e suas tensões internas com as exigências da realidade do mundo externo. O uso de mecanismos de defesa não se dá de forma consciente e clara para o sujeito, é, pois, utilizado de forma inconsciente, não é algo da ordem da razão ou de justificativas lógicas (LAPLANCHE, 1993; LAPLANCHE e PONTALIS, 1994).

Contudo, o uso de diferentes mecanismos de defesa não líquida o sofrimento. Assim como foi possível identificar modos de se proteger, também se percebeu que as defesas fracassam. Ilustra-se essa afirmação com um ato falho<sup>6</sup> cometido pelo mesmo sujeito E1, na sequência do trecho acima citado, ele diz: “É que nem eu digo, eles não vieram atrás do gerente, desculpe, atrás do E1 (diz seu nome), vieram atrás do gerente”. A estratégia defensiva aqui usada seria separar o sujeito do trabalhador, como se a experiência pudesse ficar restrita ao local de trabalho e ao cargo que exerce, e isso estivesse dissociado de quem ele é. Dessa forma, em algum lugar, pode sentir-se mais livre e protegido.

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

Outra estratégia individual percebida foi a de buscar informações sobre os assaltantes e o andamento do caso:

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

Assim como o E2, outros trabalhadores referiram que leem e se informam sobre os tipos de assalto, como agem os assaltantes, acompanham a evolução das investigações sobre o assalto que sofreram e sobre outros semelhantes. A pulsão de saber (FREUD, 1905/1976; CEZAR, 2007) é um conceito que contribui para a compreensão desse desejo que acompanha o homem desde sua infância. É uma maneira de apreender o mundo, os diferentes fatos da realidade. Constitui-se numa forma de

---

<sup>6</sup> Segundo Laplanche e Pontalis (1994), no ato falho, o sujeito substitui, a despeito de si mesmo, o que desejava dizer/fazer por algo imprevisto. Foi Freud quem atribuiu significação aos atos falhos, vinculando-os a motivos inconscientes.

resolver aquilo que para o sujeito compõe um enigma. É uma forma de trabalho interno na busca de dar sentido a algo, inclusive através do uso de fantasias, criando teorias próprias, as quais permitem um processo de simbolização.

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

Ao defender que o trabalhador se entrega inteiro para o trabalho, as relações familiares são parte integrante desse todo que o constitui enquanto sujeito. Dessa forma, a família é um dos fatores que, nos achados da pesquisa, figurou como importante.

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

Quanto aos entrevistados, trazemos alguns fragmentos:

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

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

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

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

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

A prefeita do município é mãe de um dos trabalhadores entrevistados, fato que era desconhecido das pesquisadoras. Durante a entrevista, ficou visível que a “mãe” se sobressaía a “prefeita”.

Enquanto tu não tem um familiar, um filho lá no meio, é só mais um assalto. Agora, no momento que você tem alguém da tua família, que você sabe que está no meio de um fogo cruzado, é difícil. Para uma mãe, assim, eu peço a Deus que nenhuma mãe passe pelo que eu passei nesse dia. Eu acho que não é justo nenhum ser humano passar a tortura, é uma tortura, mas é a pior tortura quando uma mãe... (chora) E eu acredito que não só eu, mas qualquer mãe que souber que o filho dela, de dezenove anos, independente da idade, está no meio de um assalto, está servindo de escudo humano, está em cima de uma caminhonete, com uma arma na cabeça. É muito triste, é muito triste. E3. Mãe do E4.

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

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

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

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

Considera-se ainda um outro aspecto que fez a família ganhar lugar nas entrevistas. Ele diz da necessidade humana de amar, de vincular-se afetivamente. No campo das Relações de Trabalho é

preciso que haja espaço para a circulação afetiva, porque antes de tudo somos humanos, e esse reconhecimento é primordial para que a saúde mental tenha lugar no mundo do trabalho.

## **Considerações Finais**

A violência está dentro e fora do trabalho. Nos casos de violência urbana, aquela de fora migra para dentro do espaço laboral. No momento em que a violência de fora ocorre durante e no trabalho, acredita-se que passa a interferir nas formas de Relações de Trabalho, assim como o modo que é abordada nas organizações é fruto do padrão das RT vigentes. Nesse contexto, abordando o enfraquecimento das instâncias reguladoras da relação entre empregador e trabalhador, acredita-se que, na atualidade, as RT estão cada vez mais sujeitas à precarização e à desregulamentação. De tal modo que o sujeito se sente desamparado, logo tende a banalizar o próprio sofrimento, como forma de defender-se e proteger-se dessa condição de desamparo.

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

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

Com relação a essas marcas, a análise das entrevistas permitiu identificar que, ao sofrer um assalto, com reféns, cordão humano e outros atos violentos, a reação psíquica pode ser desdobrada em três tempos<sup>7</sup>. O primeiro tempo é o do susto, pego de surpresa, o sujeito é invadido de angústia. Essa é a angústia automática, a qual aporta ao psiquismo um excesso de excitação, significativamente maior do que ele habitualmente dá conta. O estado de despreparo em que o trabalhador se encontra é intensificado pelo fato de estar em seu ambiente de trabalho, e o exercício de suas atividades condensam sua energia e atenção, tornando-o, nesses casos, especialmente, despreparado para esse enfrentamento.

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

---

<sup>7</sup> Os conceitos de susto, medo e angústia, foram usados como teorizados por Laplanche (1993).

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

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

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

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

Ademais, o não reconhecimento da sobrecarga psíquica como fator de risco para a saúde mental do trabalhador e que se soma as demais exigências da atual organização do trabalho - deixando o sujeito desamparado - constitui uma forma de precarização das Relações de Trabalho. Acredita-se que, entre as possibilidades e as limitações, este estudo atinge seus objetivos, bem como contribui para a ampliação do diálogo entre a Psicanálise e a Administração, uma vez que a saúde do trabalhador importa a ambas. Além disso, os aportes das duas são fundamentais para a ampliação das redes de atenção à saúde mental do trabalhador.

#### Referências:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_. Além do Princípio do Prazer. In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. XVIII. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1920].

\_\_\_\_\_. Sobre o Narcisismo uma Introdução. In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. XX. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1914].

\_\_\_\_\_. Três Ensaios sobre a Teoria da Sexualidade. In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. VII. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1905].

\_\_\_\_\_. A Interpretação dos Sonhos. In: **Edição standard brasileira das obras completas psicológicas de Sigmund Freud**. V. V. Rio de Janeiro: Imago, 1976 [1900].

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

