

VÍTIMAS À DERIVA: processos sociais de vitimização de bancários por assaltos e seqüestros¹

Eduardo Paes-Machado
Ana Márcia Duarte Nascimento

INTRODUÇÃO

Após serem ignoradas por longo tempo e, posteriormente, tratadas como culpadas pelas teorias da vítima propensa (Von Henting, 1948) e precipitadora (Mendelsohn, 1974), as vítimas do crime passaram a ser vistas por um olhar menos egocentrado ou não reducionista nas duas últimas décadas (Mawby; Walklate, 1994; Walklate, 2003).

Superando a abordagem sobre os estilos de vida (Hindelang *et al*, 1978), que focaliza a influência das rotinas quotidianas nas chances de vitimização, a concepção dos processos sociais permitiu recontextualizar o papel das vítimas de crimes, de modo a incluir os aspectos conscientes, inconscientes, mecanismos geradores e efeitos, antecipados e não antecipados, que fazem com que os indivíduos sejam rotulados e assumam o papel de vítimas (Walklate, 2003). Ainda que esse seja um foco ampliado e em construção, ele apresenta, desde já, duas grandes vantagens.

Em primeiro lugar, analisa as vítimas como

sujeitos morais capazes de filtrar, elaborar e dar respostas diferenciadas à “ferida” do crime e desenvolver ou não a identidade de vítima (Rock, 2002; Goffman, 1992). Em segundo, e possibilitando uma revisão das antigas teorias culpabilizadoras, leva em consideração os efeitos sócio-institucionais da vitimização, em especial os modos como as vítimas de crimes são percebidas, tratadas ou responsabilizadas pelas instituições e mecanismos de regulação de riscos. Por responsabilização entende-se uma forma de regulação institucional que impõe responsabilidades específicas aos indivíduos, relacionadas com a sua própria conduta ou com a conduta de outros sujeitos a eles subordinados (Hunt, 2003). Nessa linha, a diferença entre o paradigma da responsabilidade, centrado no senso de prudência dos indivíduos, chamados a responder por tudo que lhes possa suceder, e o paradigma da socialização do risco, voltado para as obrigações da sociedade ou do Estado para com os indivíduos (Ewald, 2002), mostra como a predominância do primeiro paradigma, em certos contextos como o brasileiro, pode dificultar a compreensão e a solidariedade com as vítimas.

¹ Este texto constituiu-se numa versão ampliada e revista do artigo publicado na *International Review of Victimology*, v. 13, p. 1-25, 2006.

A revisão da vasta literatura acerca de roubos a bancos evidencia que os estudos se preocupam mais com os infratores do que com as vítimas (Matthews, 2002), adotando, em muitos casos, a teoria da vítima precipitadora ou que contribui para o seu próprio sofrimento (Gagnon; Leblanc, 1984; Letkemann, 1973; Conklin, 1972). Ainda que esse caráter precipitador seja relacionado à disposição para cooperar ou resistir aos assaltantes, ele emerge como um atributo objetivo dos sujeitos – o de possuírem ou não a propriedades dos valores ou bens roubados – e afasta a possibilidade de se pensar em outras dimensões sociais de vitimização.

Tratando da organização das quadrilhas de assaltantes de banco, Einstadter chamou a atenção para o tratamento violento e, ao mesmo tempo, impessoal que é dado aos funcionários pelos assaltantes, que os vêem apenas como obstáculos a serem neutralizados ou removidos, sem se estender sobre as dimensões interativas ambíguas desses eventos para os empregados (Einstadter, 1966).

Em contraste com os estudos sobre roubos a bancos, a literatura sobre seqüestros avança na compreensão das formas e impactos da vitimização. Seja por conta da importância deles para governos, empresas e particulares ricos, seja por conta da natureza altamente emocional desses eventos (Briggs, 2001), esses estudos têm contemplado aspectos como a ambivalência dos laços entre seqüestradores e seqüestrados e os impactos daqueles para a subjetividade das pessoas, as atitudes diante da vida, delas mesmas e do trabalho (Briggs, 2001; Jenkins, 1985; Alix, 1978).

O presente trabalho investiga os tipos, formas e efeitos das interações entre bancários e assaltantes ou seqüestradores, chamando a atenção para os processos sociais que estruturam e tornam rotineira a vitimização desses atores. Nós argumentamos que esses processos sociais, que incluem as práticas de responsabilização organizacional e social dos funcionários, são de fundamental importância para entender as formas assumidas pela identificação (e auto-identificação) dos trabalhadores como vítimas de crimes. Afirmamos ainda que os seqüestros de bancários, que acontecem fora dos

locais de trabalho, mas que visam ao roubo de dinheiro transacionado nesses locais, desafia e demanda correções na noção de violência relacionada ao trabalho como algo apenas interno ao ambiente de trabalho.²

MÉTODO

Enquanto a maior parte dos estudos de vitimização pelo crime estuda os impactos diferenciados de distintos crimes sobre as vítimas, este trabalho focaliza esses impactos a partir da dinâmica combinada de roubos a bancos e seqüestros de bancários que visam ao dinheiro dos bancos. Conquanto esse recorte pareça arriscado, ele está mais de acordo com os pontos de vista dos atores que conformam o chamado quadrilátero do crime – infratores, vítimas, opinião pública e sistema de justiça criminal (Lea, 2002).

Em outros termos, embora nossos sujeitos tenham sido atingidos por crimes específicos (roubos a bancos e seqüestros), que são tratados separadamente pelo código penal, pela literatura especializada e pelo senso comum, esses crimes estão ligados na percepção dos criminosos, das vítimas, da polícia e da mídia. É assim que, em lugar de estudá-los como tipos discretos de vitimização, decidimos analisá-los no conjunto de suas repercussões sobre a ocupação e a identidade bancárias.

Para desenvolver esse estudo, empregamos métodos etnográficos, como visitas a agências e entrevistas em profundidade com 42 pessoas, incluindo 18 bancários vitimizados, 3 cônjuges, 7 funcionários do setor de segurança do banco, 6 funcionários do setor de saúde banco, 6 represen-

² Ainda na perspectiva de focalizar o ponto de vista das vítimas, o conceito de violência relacionada ao trabalho, entendida como as agressões físicas, morais e psicológicas sofridas no ambiente de trabalho ou em circunstâncias ligadas a ele (Leather *et al.*, 1999; NIOSH, 1996) tem a vantagem de possibilitar maior aproximação dos sujeitos e poder apreender definições de situação e interações que poderiam ficar fora da lente do observador. A amplitude do conceito de violência relacionada ao trabalho (Waddington, 2005), entretanto, requer a utilização de molduras complementares de análise, como o caráter interacional da vitimização, as práticas de responsabilização e a carreira moral das vítimas.

tantes do sindicato dos bancários, 1 representante do sindicato dos bancos e 1 policial. Exceto esses sete representantes sindicais, todos os demais entrevistados estavam associados a um dos maiores bancos brasileiros, cujo nome será mantido, por razões óbvias, em sigilo.

Dezessete dos 18 funcionários entrevistados eram do sexo masculino, o que se explica pelo fato de haver poucas mulheres no topo da hierarquia organizacional e, portanto, entre as posições mais visadas: a gerência e a tesouraria que controlam as chaves e senhas de acesso às agências e cofres. As idades variavam entre 34 e 51 anos. Dez possuíam curso superior, oito tinham o segundo grau completo e todos, salvo dois bancários, eram casados. O tempo de serviço deles variou entre 15 e 30 anos. No momento da última vitimização, doze eram gerentes, dois trabalhavam como tesoureiros, três eram caixas executivos e apenas um era escriturário. Entre os cônjuges, casados com gerentes de agências bancárias, um era do sexo feminino e o outro do sexo masculino. Um deles era comerciante e o outro se ocupava de atividades do lar, com idades de 35 e 36 anos.

Todos os 18 bancários foram vítimas de crimes bancários violentos como os já citados antes: onze vivenciaram roubos a bancos, três foram seqüestrados para facilitar esses roubos e quatro foram seqüestrados com a finalidade de extorsão. Onze bancários foram vitimizados mais de uma vez, sendo que um deles chegou a vivenciar nove roubos em várias agências. Oito dos 18 funcionários foram feitos reféns com seus respectivos familiares. Um dos cônjuges foi vítima de seqüestro com os dois filhos, enquanto o outro sofreu dois seqüestros e três ameaças num período de dois anos. Todos os 18 funcionários sofreram agressões psicológicas e cinco vivenciaram agressões físicas, enquanto treze declararam ter desenvolvido traumas e alterações da vida cotidiana. Quanto à distribuição regional dos eventos, 12 ocorreram em cidades do interior do estado e quatro na capital, sendo que todos os seqüestros ocorreram no interior.

Essas pessoas foram selecionadas a partir de contatos prévios de um dos pesquisadores, que

foi funcionário do banco durante mais de dez anos e indicações do Sindicato dos Bancários do Estado da Bahia, tendo em vista as funções exercidas, experiências de vitimização e disposição para cooperar com o estudo.

Além das entrevistas, que duraram de duas a seis horas, foram utilizados dados de 30 relatórios de avaliação psicológica de vítimas, 236 matérias jornalísticas publicadas entre janeiro de 1999 e dezembro de 2002, no jornal *A Tarde*, de Salvador, Boletins do Sindicato dos Bancários da Bahia e o Relatório Anual da Federação Brasileira dos Bancos - Febraban.

Para diferenciar nossas entrevistas dos relatos feitos pelos empregados ao serviço de saúde do banco, nós empregamos dois tipos de notações: um pseudônimo abreviado, seguido pela idade e função, para os entrevistados, e apenas o pseudônimo e a data de ocorrência do evento criminal para os registros do serviço de saúde bancário.

TIPOS DE CRIMES BANCÁRIOS VIOLENTOS

Ao contrário de outros países das Américas, como os Estados Unidos, onde os assaltos de banco (Krichner, 2000) e seqüestros, com diferentes objetivos (Gallagher, 1985; Alix, 1978), têm quase dois séculos de história, esses crimes são relativamente recentes no Brasil. Ambos os crimes começaram a ser praticados nos anos 70, por organizações de guerrilha urbana então existentes, com finalidades políticas. Posteriormente, esses delitos foram aprendidos (Lima, 2001; Mallan, 1995; Jenkins, 1985; Gabeira, 1979) e integrados ao repertório de grupos criminosos, nos anos 80 e 90,³ quando se converteram em verdadeiras ondas de crime (Sacco, 2002).

³ Essa aprendizagem aconteceu, em grande parte, nas prisões brasileiras, durante os anos 70, quando o regime militar vigente, apoiado por potências ocidentais, colocou presos comuns junto com presos políticos. Esses últimos, por sua vez, buscando politizar os primeiros, contribuíram para que eles aprendessem a planejar ações de assaltos e seqüestros, que eram realizadas no período para obter recursos para as organizações e negociar a libertação dos presos políticos, respectivamente (Lima, 2001).

Enquanto os assaltos de banco nos Estados Unidos,⁴ Canadá e Reino Unido se tornaram uma atividade de amadores grosseiros e desesperados, em sua maior parte perdedores de jogos de azar (Matthews, 2002; Krichner, 2000; Desroches, 1996), por causa da pressão policial, aumento da segurança dos bancos e surgimento de novas oportunidades para o crime – como o mercado de drogas ilícitas –, no Brasil eles são cometidos por quadrilhas com diferentes graus de profissionalismo⁵ e envolvimento com o crime organizado (Sheptyck; Wardack, 2005). Efetivamente, em muitos casos reportados pela mídia e confirmados por fontes da polícia, a composição desses grupos inclui membros de ocupações respeitáveis, pequenos empresários, funcionários públicos, políticos, vigilantes e outros.⁶

Afora a debilidade do sistema legal, jurídico e policial (Briggs, 2001), a segurança dos bancos brasileiros é minada por outros fatores, como a disponibilidade de grandes volumes de dinheiro nas agências. Em contraste com os bancos daqueles países, que vêm, nas últimas duas décadas, implementando medidas fundadas na redução do numerário disponível e elevação dos gastos com novas tecnologias de segurança, os bancos brasileiros não têm revelado a mesma preocupação. Não é de estranhar, portanto, que os ganhos financeiros médios dos assaltantes brasileiros alcançassem US\$ 30.000 por evento (Lindsay; Ferreira, 2003), em 2003, enquanto, nos Estados Unidos, eles não ultrapassaram alguns poucos milhares de dólares (Krichner, 2000). Estimulados por tamanhas oportunidades favoráveis, essas quadrilhas apresentam uma divisão de trabalho parecida com as dos grupos internacionais do ramo (Krichner, 2000; Desroches, 1996; Baumer;

Carrington, 1986; Letkemann, 1973; Conklin, 1972). A divisão de funções agrega os responsáveis pelo planejamento, administração e controle das operações e aqueles que se dedicam a execução do roubo, incluindo pessoas contratadas para buscar (*olheiros*) e fornecer informações (*fiteiros*), conseguir e conduzir carros, alugar imóveis e outras tarefas de apoio.⁷ A terceirização é, como em todos os ramos da economia, muito difundida, e o raio geográfico de ação de algumas quadrilhas abarca vários estados e regiões do país.

Os roubos a bancos, também denominados de “vapor” pelos infratores, se caracterizam como interações rápidas, forçadas ou violentas (Katz, 1988), mediante o uso ou ameaça de uso de armas de fogo contra guardiões, empregados e outras pessoas, visando a lograr a cooperação e garantir o sucesso da operação. Nessas ações, que envolvem de 2 a 20 assaltantes e duram de 10 a 45 minutos, enquanto uma parte do grupo invade a agência bancária, exigindo o dinheiro dos caixas e do cofre, a outra parte controla a movimentação do lado de fora do banco e aguarda o momento de o grupo empreender a fuga. Os infratores usam máscaras quando são conhecidos da polícia e de terceiros. Eles, de um modo geral, tiram proveito das falhas da segurança, mapeadas antes, forçam ou se valem de ardis para entrar na agência e saem de cena com ou sem reféns. A fuga é um dos momentos de maior tensão, pois é quando aumenta a probabilidade de confronto com a polícia e de mortes de infratores, policiais, clientes e transeuntes.

Os assaltos de bancos ganham características espetaculares em pequenas cidades do interior, onde a fraca presença de contingentes policiais é um convite para assaltantes, vindos de outras regiões ou de outros estados do país, roubarem, controlarem o espaço urbano e subverterem a ordem pública. Daí também que, nessas cidades, aconteçam situações em que os grupos criminosos, ao modo

⁴ Nos Estados Unidos, um banco é roubado ou arrombado a cada 45 minutos (Krichner, 2000).

⁵ Enquanto a noção criminológica de profissionalismo aplicada aos assaltantes de bancos enfatiza a habilidade, conhecimentos e alto grau de envolvimento com o crime (Desroches, 1996), os bancários entrevistados distinguiram o profissional pelo padrão de polidez no trato com eles.

⁶ Ver, por exemplo, a matéria ‘Ex-policia! comandava quadrilha que assaltou banco em hospital’. *A Tarde*, 01/06/1999.

⁷ Em contraste com assaltantes de bancos americanos, na maior parte negros (Baumer; Carrington, 1986), os assaltantes de bancos da Bahia foram retratados como brancos ou de pele clara. Quanto ao sexo, 94% dos assaltantes entre o final de 2004 e durante o ano de 2005, eram homens (SSP-BA, 2005).

do Velho Oeste, ampliam suas ações (“garimpagem”), cortando fios telefônicos, invadindo delegacias de polícia, desarmando e prendendo policiais, roubando lojas e assustando a população.

Ainda que os seqüestros de bancários aconteçam nas grandes cidades, como parte de uma indústria nacional de tomada de reféns que é a terceira colocada no mundo (Briggs, 2001; Caldeira, 1997), os seqüestros que atingem funcionários dos bancos são mais comuns em cidades do interior, onde, além da precariedade do policiamento, o trabalhador reside mais próximo do ambiente de trabalho e pode ter suas rotinas mais facilmente mapeadas.

As extorsões mediante seqüestros constituem um desdobramento modesto dos assaltos e visam a reduzir o risco de confronto com a polícia (Morrison; O’Donnel, 1997) e maximizar, porque envolve menos pessoas, o retorno financeiro individual dos infratores. As extorsões mediante seqüestros, chamados de ‘sapatinhas’ pelos infratores, começam fora das agências, pela tomada de reféns entre familiares e pessoas vinculadas aos bancários que dispõem das chaves ou das senhas para abertura dos cofres. As etapas do seqüestro, cuja duração pode variar entre 12 e 24 horas, envolvem o seqüestro e o estabelecimento de exigências a serem cumpridas pelo bancário. Após invadir, geralmente à noite, o domicílio do bancário, os criminosos mantêm os familiares em casa ou os levam para um cativeiro situado, na maior parte das vezes, em locais desérticos, nas margens das estradas. O bancário fica em seu domicílio sob vigilância até o início da manhã seguinte, quando vai apanhar, acompanhado ou não pelos infratores, o dinheiro da agência, logo após a abertura desta ou antes do expediente externo.

A decisão de os infratores acompanharem ou não o bancário até a agência é fruto de uma avaliação da disposição de cooperação e do grau de confiança no segundo. Quando resolvem acompanhar o bancário, os infratores não chegam, salvo em certos casos, a adentrar as agências, posicionando-se em pontos estratégicos no seu entorno, para observar e pressionar.

Comparando as duas modalidades de pressão sobre os gerentes e tesoureiros, o acompanhamento do refém parece mais eficaz do que o não acompanhamento (Oliveira, 2002). Uma explicação para isso é que bancários desacompanhados relutam em ferir os regulamentos da empresa e tirar dinheiro do banco para pagamento de resgate. A outra explicação é que a relutância seria mais dos outros funcionários que, ao perceberem a intenção do bancário pressionado, buscam evitar que a vítima subtraia dinheiro do banco. Nesse sentido, um dos nossos sujeitos entrevistados lembrou que um gerente chamou a polícia, mesmo sabendo que sua esposa e sua filha corriam perigo nas mãos da quadrilha.

Uma variação teatral desse roteiro acontece quando são tomados reféns errados, que não dispõem das chaves ou senha de abertura do cofre. Ao lado do aspecto cômico, equívocos como esse podem ter desfechos desastrosos para os envolvidos, incluindo os alvos verdadeiros, por causa da frustração que provocam nos assaltantes.

AS CIFRAS DOS CRIMES

Apesar do crescimento da importância dos roubos a banco, a atividade mais lucrativa da economia brasileira,⁸ faltam informações que permitam caracterizá-los com maior precisão (Nascimento, 2003; Aquino, 2004). Isso também vale para a Bahia, onde os dados nem sempre são acessíveis e satisfatórios.⁹

As complicações decorrem da sub-notificação de ocorrências pelos bancos, para protegerem sua imagem, e da dificuldade da polícia para responder, de forma articulada, à dinâmica de um

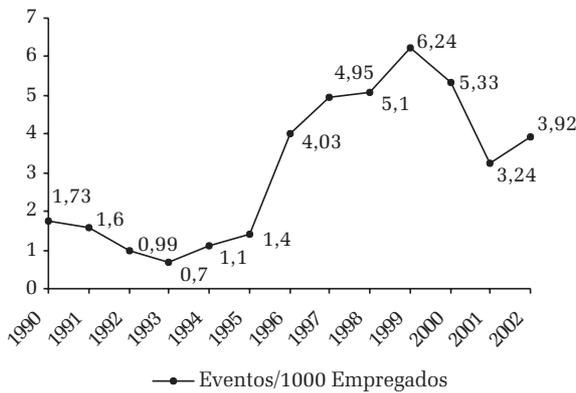
⁸ O setor bancário teve um lucro de mais de 1000% nos últimos dez anos, tendo superado, pela primeira vez, em 2003, a lucratividade dos bancos americanos (LUCROS DOS BANCOS sobem mais de 1000%, *A Tarde*, Economia, 21/06/2004; BANCOS TEM RENTABILIDADE recorde no Brasil, *A Folha de São Paulo*, 13/06/2004).

⁹ Enquanto na grande Belo Horizonte, capital do estado de Minas Gerais, aconteceram, entre 1998 e 2001, 425 assaltos de bancos (<http://www.seebh.org.br>), na cidade de São Paulo, somente no ano de 2001, houve 237 seqüestros de tesoureiros e gerentes de bancos (<http://www.estado.estadao.com.br>).

tipo de crime que, tendo começado na capital no final dos anos 80, alcançou o interior do estado no início dos anos 90. Outrossim, a forma como os crimes bancários violentos é reportada não distingue os roubos de bancos simples dos roubos e extorsões mediante seqüestros, não permitindo, assim, que se conheça o número de pessoas mortas nesses eventos (SSP/BA, 2005).

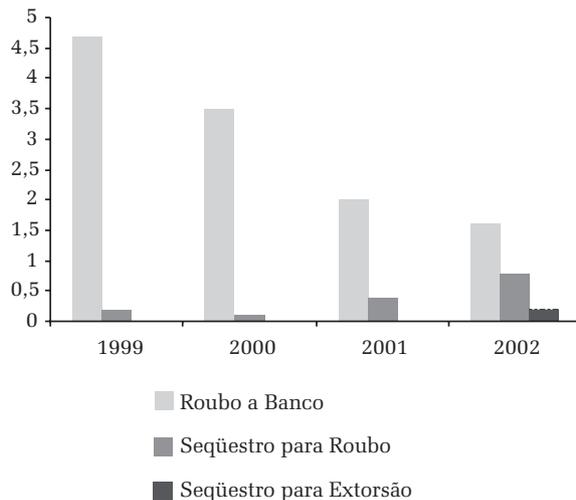
Tendo em vista essas limitações, a taxa de roubos (número de roubos por número de empregados), entre 1990 e 2002, foi maior na segunda metade dos anos 90 (1996-2000) do que na pri-

Gráfico 1 – Roubos a Bancos, Bahia, 1990/2002



Fonte: Secretaria de Segurança Pública-BA, 2005

Gráfico 2 - Tipos de Roubos a Bancos, Bahia, 1999/2002



Fonte: A Tarde, 1999/2002

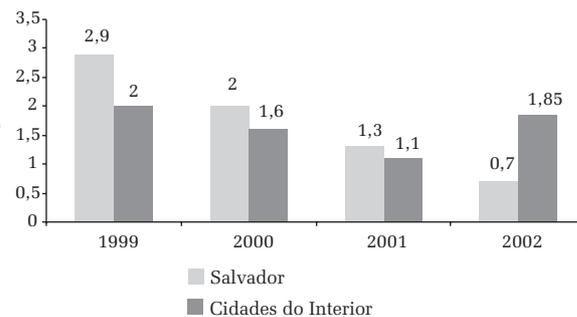
meira metade da mesma década, apontando para um declínio entre 2000 e 2001 e uma pequena retomada em 2002 (Gráfico 1).

Se os dados oficiais não desagregam as distintas modalidades de roubos a bancos, uma pesquisa com 236 matérias publicadas no jornal *A Tarde*, que divulgou apenas uma parte dos crimes, revelou que de 255 casos reportados entre 1999 e 2002, 88% foram assaltos simples, 10% assaltos mediante seqüestros e 2% extorsões por meio de seqüestros. Em outros termos, enquanto o número de roubos a bancos caiu, os percentuais dos outros crimes bancários aumentaram na mesma fase. (Gráfico 2).

Com respeito à distribuição espacial do crime, as mesmas matérias jornalísticas mostram que a queda do número de roubos a bancos, entre 1999 e 2002, em Salvador, foi muito maior que a queda verificada nas cidades do interior, no mesmo período (Gráfico 3).

Quanto à vitimização fatal, a fonte jornalística consultada reporta um total de 46 mortos ou uma média de 11,5 óbitos por ano, para o mesmo período de 1999 a 2002. Confirmando um padrão observado nos assaltos de ônibus (Paes-Machado; Levenstein, 2004), a vitimização fatal dos empregados das empresas foi muito menor (4,4%) do que a dos infratores (32,6%) e dos policiais e vigilantes (32,6%), e um pouco menor do que a dos clientes e espectadores que perderam suas vidas durante estes eventos (6,5%). Além disso, o jornal não esclareceu a identidade de 23,9% das víti-

Gráfico 3 - Distribuição Geográfica dos Roubos a Bancos, Bahia, 1999/2002



Fonte: A Tarde, 1999/2002

mas de homicídios ocorridos nas circunstâncias dos eventos.

A maior parte dessas mortes esteve relacionada aos assaltos simples e assaltos através de seqüestros, não havendo referência a casos de morte nas extorsões mediante seqüestros. O fato de os empregados não serem o verdadeiro alvo,¹⁰ constituindo apenas um meio para atingir o dinheiro do banco, reduz o risco de resistência na mesma proporção em que reduz o risco de danos (Matthews, 2002; Krichner, 2000; Katz, 1988; Normandeau; Pinsonneault, 1985; Gagnon; LeBlanc, 1984; Conklin, 1972).

Quanto ao número mais elevado de mortos entre assaltantes e policiais (vigilantes), ele pode ser atribuído a confrontos, nas fugas e perseguições, e execuções cometidas por essas categorias (Paes-Machado; Levenstein, 2004).

De um modo geral, a queda do número de roubos a bancos, por causa da criação de uma força tarefa, em 2002, com respeito aos níveis atingidos entre os anos de 1996 e 2000, vem sendo acompanhada por uma diversificação das modalidades de crime, concentração nos centros urbanos menores, escolha de agências mais vulneráveis e implementação de novas estratégias de gerenciamento das vítimas (*victim management*) (Letkemann, 1973).

AMEAÇAS E DILEMAS

Embora os assaltantes cometam agressões verbais e físicas contra os bancários, a exemplo de xingamentos, gestos bruscos, empurrões, puxões de cabelo, socos e coronhadas,¹¹ a forma mais co-

¹⁰ Enquanto algumas quadrilhas fazem questão de não tocar nos pertences pessoais de funcionários e clientes, outros grupos, considerados menos profissionais, não agem do mesmo modo.

¹¹ Conforme dois depoimentos: "Eles me perguntaram 'cadê o gerente', o gerente ainda não tinha chegado. Eles não acreditaram, acharam que eu estava mentindo. Depois acharam que eu era o gerente e começaram a bater. Fui jogado no chão. Levei chutes na região do tórax e na cabeça perto do ouvido. Fiquei com o rosto inchado. Mas a dor maior é a humilhação que a gente passa" (M. 44 anos, bancário). "Enquanto eles me mantinham na sala com arma apontada para minha nuca, trouxeram

num de agressão é a ameaça de morte (Wight; Decker, 1997; Conklin, 1972; Gagnon; Le Blanc, 1984; Katz, 1988). Presente em todos os tipos de assaltos, para evitar a resistência das vítimas, esse tipo de ameaça abala a segurança ontológica (Bauman, 2000) e as relações de confiança dos bancários com os colegas e familiares.

Nesse sentido, muitas narrativas dos bancários sobre seus encontros com os assaltantes falam do temor da mortalidade eminente, do medo da aniquilação física (Paes-Machado; Levenstein, 2004) ou de um momento temporal percebido como irreversível e infinito:

Estar diante de uma arma daquela, apontada para gente, é ver a morte, sentir que pode realmente morrer ou que se está morrendo um pouco só em passar por aquilo ... Nem dá tempo da gente pensar no estrago que aquelas armas podem causar, mas o medo toma conta do corpo da gente, naqueles minutos eternos tudo pode acontecer (D.É., bancário, 24. 01.2001).

Naquele momento parece que eu morri um pouco. O tempo parou e eu pensava, tomara que tudo acabasse logo para eu saber se estou vivo (G.M, 42 anos, bancário).

As narrativas dão conta que as ameaças não verbais, representadas pelas armas, são semelhantes às ameaças verbais, que, mesmo formuladas de modo gentil, definem o lugar do assaltante como aquele que possui poder para forçar o empregado a facilitar a consecução da meta de levar o dinheiro do banco:

Eles entraram e disseram: 'a gente não quer fazer nada com vocês, colaborem porque tem gente aqui que fica doido para atirar e a gente não pode controlar a ira dele' e apontavam para um sujeito mal encarado com arma na mão (A. O., 46 anos, bancário).

O poder das ameaças obriga as vítimas a obedecerem aos assaltantes sem as mesmas preocupações adotadas na vida cotidiana. Dentro do que chamaremos representação despedaçada do eu, para distinguir das representações normais estudadas por Goffman (1975), as pessoas mudam

minha filha e minha mulher puxadas pelo cabelo e com empurrões. A gente tem que ter controle porque reagir é pior" (G.E., bancário, 05.07.2001).

abruptamente seus padrões de interação, perdendo o controle sobre as definições das situações, seguindo cursos de ação imprevisíveis, improvisando roteiros e incorrendo na desaprovação dos pares. Outrossim, a ameaça leva ao primado da sobrevivência pessoal acima dos laços sociais do grupo de trabalho na agência bancária:

Pulei da janela do segundo andar do prédio quando percebi que a agência estava sendo assaltada. Meus colegas me recriminaram, mas eu não me controlei, não quis passar por tudo de novo (D. B. Bancário, 16.01.02).

As fugas de gerentes no momento dos assaltos apresentam implicações mais graves quando eles levam as chaves da agência (Carla, 50 anos), frustrando as quadrilhas e expondo os colegas a retaliações. Ao tempo em que o ato de fuga compromete a expectativa sobre o superior hierárquico, de que zele pelos seus subordinados, ele tipifica uma covardia extrema e desabonadora da imagem do gerente.

A pressão psicológica sobre as vítimas, contudo, é mais intensa durante os assaltos e extorções mediante seqüestros, por causa do caráter altamente emocional dessas ações (Briggs, 2001). A tensão e o medo causados pela incerteza sobre o desfecho desses eventos (Márquez, 1996; Katz, 1988; Richardson, 1985) são exacerbados quando os incidentes incluem parentes aprisionados na mesma armadilha:

Eles tinham várias AR-15 apontadas para meu filho e no chão do carro tinham granadas espalhadas e eles ameaçam de fazer explodir tudo se eu não colaborasse. Pensei que não ia agüentar, mas eu tinha que agüentar (H.N, 42 anos, bancário).

Afora aprofundar o chamado medo altruístico pela segurança dos familiares (Kennedy; Sacco, 1998), esse tipo de ameaça tem um efeito mais devastador sobre o moral, desencadeando sentimentos misturados de humilhação, desamparo e culpa, conforme o depoimento anterior e o que se segue:

Minha mulher foi ameaçada de morte. Meu filho de onze anos estava na minha frente em poder

deles com uma arma apontada para a cabeça dele e diziam: 'se você tem amor à família trate de facilitar o trabalho da gente' (M.C., 42 anos, bancário).

Estes sentimentos também se estendem aos cônjuges e filhos, aos quais os seqüestradores pedem cooperação, enquanto comunicam o papel central do bancário no sucesso da operação e no cuidado para evitar danos contra eles, de acordo com a seguinte declaração:

Eles chegaram com uma máscara de monstro, invadiram a casa e vigiaram [revistaram] todos os cômodos da casa. Abriam os armários, desarumaram tudo e depois disseram que era para a gente ficar calma, que só aconteceria algo de ruim se o meu marido não colaborasse com o que eles queriam (G.L.,cônjuge, 25.04.2001).

A utilização de expedientes truculentos por parte das quadrilhas, como porte de máscaras grotescas, invasão da privacidade dos domicílios – vasculhando e utilizando os objetos da família – e até a colocação de explosivos amarrados aos corpos das vítimas não deve nos levar a simplificar a interação aqui discutida. Efetivamente, ao lado desses recursos, muitos infratores se portam como profissionais frios e educados, como parte de uma arte esmerada da violência, que, evitando demonstrações expressivas e gratuitas, visa a atingir os pontos frágeis, relaxar defesas e mobilizar a cooperação dos empregados e de seus familiares.¹²

Os assaltantes ou seqüestradores utilizam outras técnicas de gerenciamento das vítimas, como a desinformação dos reféns e o acirramento das tensões entre os membros da família, com consequências negativas sobre os relacionamentos familiares, difíceis de serem reparadas:

O seqüestradores disseram para eles que se acontecesse algo com eles era culpa do bancário, que

¹² Para evitar a perda completa do controle emocional por parte das vítimas, há situações em que os “seqüestradores chegaram a pedir que retirassem as crianças da sala para não causar trauma, que eles também tinham filhos e não queriam prejudicá-las” (C.A., 34 anos, bancária). Em outra situação, pediram que ligassem a televisão “para não mudar a rotina da casa”, acrescentando ainda que “a senhora pode assistir sua novela, enquanto conversamos com seu marido” (G.I.,cônjuge).

estava dificultando as coisas. E [um deles] falou para uma criança de 11 anos 'tá vendo aí, seu pai não gosta de vocês, ele estragou tudo, entregou a gente para a polícia e nem pensou no que podia acontecer'... (E.J., bancário, 44 anos).

Tal decisão do bancário, de denunciar os infratores e arriscar a vida dos seus familiares, é uma resposta ao dilema moral (e jurídico) vivido por ele e outras vítimas desse tipo de seqüestro. Trata-se do dilema entre a lealdade à família, que justifica a retirada não autorizada de dinheiro do banco para o resgate, e a responsabilidade diante do banco, cujas normas interdita essas práticas. Quando confrontados com esses imperativos contraditórios, as atitudes dos bancários se dividem, sem que tenhamos dados que permitam precisar o número de pessoas que escolheu um ou outro curso de ação. Um exemplo dessa última atitude foi dado por um dos nossos entrevistados. Em lugar de recusar cooperação, como o que foi citado antes, ele cedeu às pressões dos seqüestradores, ainda que tentando negociar o valor do resgate:

... é difícil você ver bandidos seqüestrarem seus filhos, duas crianças, e mantê-los em cativeiro com metralhadoras apontadas para eles e ter tranquilidade para atender às recomendações do banco. A pressão é muito grande e não dá para confiar que não vai acontecer nada com eles. Eles [o banco] dizem que não há casos de danos contra familiares, porém como posso ter garantia se vai sair tudo bem? Não dá para confiar. O que eu fiz foi tentar negociar o valor [do resgate] (M. E., bancário, 05.02.01).

Os assaltos e extorsões mediante seqüestros levantam três dilemas específicos, ligados à dificuldade de conciliar o emprego e a família, a lógica do banco e os vínculos emocionais, as obrigações públicas e privadas.

O primeiro dilema acontece na situação em que o seqüestrado é um gerente que, por nem sempre dispor das chaves e senhas da agência, precisa consegui-las dos seus subordinados, mas teme, com isso, envolvê-los no ato desautorizado. O segundo ocorre quando um empregado sob ameaça, do escalão intermediário, teme que o gerente, ao vê-lo ou ser informado da aproximação dele, acompanhado por um ou mais criminosos, bloqueie a entrada da agência para evitar a retirada indevida

de dinheiro. O terceiro, e também no caso do empregado do escalão intermediário que passou por extorsão, é a dúvida se os seus superiores liberarão o dinheiro para o pagamento do resgate. Para evitar esses problemas, alguns gerentes e tesoureiros preferem agir na surdina, pegando o dinheiro do resgate sem o conhecimento dos seus colegas. Efetivamente, nesses três dilemas, os empregados se preocupam com a difusão da responsabilização entre os colegas, fazendo-os partilhar a culpa ou assumindo uma dívida moral impagável com eles.

AS PRÁTICAS DE RESPONSABILIZAÇÃO

Em termos gerais, quando os empregados colocam a segurança da família acima do interesse do banco, eles arriscam se tornar objeto de suspeita e auditoria interna do banco. Dentro do que foi denominado de segunda lesão das vítimas do crime (Symonds, 1980), os procedimentos de apuração das responsabilidades (Iafolla, 2004; Hunt, 2003) levam os bancários a se perceberem como suspeitos e culpados, o que dificulta a recuperação dos traumas e a reintegração ao trabalho (Fattah, 1997).

Com respeito às auditorias internas de investigação dos crimes, as vítimas alegam que elas não respeitam a subjetividade dos bancários. Ainda que concordem com a realização dessas auditorias, os bancários reclamam do estilo brusco e invasivo utilizado, que expressa ressentimento contra o que lhes parece uma violação dos seus direitos e emoções, no momento em que mais precisariam do apoio da empresa:

Um fato negativo do banco é que, no momento em que estávamos todos tensos, logo após o assalto, veio um funcionário para fazer auditoria na tesouraria. A gente se livra dos assaltantes e vem um cara desses ... Depois do assalto, pressenti que eles estavam nos observando; daí a minha postura foi deixar de trabalhar na tesouraria, entreguei a comissão (A.D., 40 anos, bancário).

Um dia após o assalto, apareceu na agência um auditor para fiscalizar as medidas de segurança, equipamentos e tomada de decisão da gerência no momento de conflito causado pelo roubo. Eles pareciam que queriam achar falhas para culpar

o gerente. Foi um assalto violento, teve morte e eles nem sequer consideraram as questões emocionais da gente. Abriam um processo administrativo contra o gerente e o tesoureiro (H.N., 42 anos, bancário).

Dada a imagem social negativa de empregados que fracassam no zelo pelo dinheiro das empresas (Paes-Machado; Levenstein, 2004), os auditores do banco investigam os passos das vítimas, seguindo uma linha de interrogação relacionada com lapsos dos procedimentos de segurança, momento e maneira como o dinheiro foi apropriados pelos infratores e até mesmo as atividades rotineiras de deslocamento entre a casa e o lugar de trabalho.

Os procedimentos são particularmente severos em relação aos gerentes que negligenciaram procedimentos de segurança, como o controle das portas de acesso da agência. Eles passam a ser vistos como funcionários arriscados (*riskier*) (Iafolla, 2004) e chamados a responder processos administrativos demorados, que representam humilhação e punição (Iafolla, 2004):

[O] gerente está respondendo processo administrativo por causa de outro assalto, devido ao fato de ter deixado a chave da porta alternativa [na agência] e o vigilante abriu-a quando ele chegou com o bandido. Sabendo dessas coisas, quem vai querer ser gerente? (S., bancário, 30.04.01)

Os inquéritos, que tanto dificultam a reintegração dos empregados ao trabalho, reforçam um tipo de auto-culpabilização semelhante ao de outras vítimas do crime (Paes-Machado; Levenstein, 2004). Trata-se da idéia de co-responsabilidade pelo ilícito, conforme bancários que disseram ter sentido “a sensação de que estavam roubando o banco”. Uma reação contra isso é a revolta contra a empresa:

Depois de um semana [que ocorreu o assalto] ainda venho trabalhar sem coragem. Fiquei revoltado com o sistema [de auditoria] do banco, saí xingando, esculhambando o banco de tudo que é nome. Não quero mais ficar aqui no banco (P.E., bancário, 19.02.02).

Essa revolta é aprofundada pela insatisfação com as condições de trabalho criadas pela

reestruturação do setor bancário brasileiro nas duas últimas décadas, que significaram congelamento salarial, pagamento por produtividade, intensificação e maior polivalência do trabalho e aumento da responsabilização dos empregados (Nascimento, 2002).

Os bancários enfrentam novas e maiores tensões quando vão à polícia prestar depoimentos e são chamados a identificar os suspeitos (Matthews, 2002; Kennedy; Sacco, 1998; Shapland *et al.*, 1985). Entre a vontade de saber da polícia e as ameaças de retaliação dos criminosos para não serem identificados, os empregados e seus familiares preferem ser criticados por omissão e ocultação de informações, por parte da polícia e do banco, a desagradar os criminosos:¹³

Os bancários são obrigados a fazer o reconhecimento, [mas] como forma de se sentirem menos inseguros, se negam a realizá-los (E.J., 42 anos, bancário).

Quanto à responsabilização financeira, os empregados são penalizados de duas maneiras. Primeiramente, a empresa transfere para o indivíduo o ônus causado pela interrupção da atividade produtiva causada pelo crime, descontando o valor dos dias não trabalhados e suspendendo o pagamento de comissões a empregados que se afastaram temporariamente de suas funções.¹⁴ Em segundo lugar, a empresa transfere para o conjunto dos empregados da agência assaltada o ônus relacionado com o não cumprimento da meta de produtividade fixada para eles (Iafolla, 2004). Isso significa dizer que os empregados deixam de receber valores referentes à participação nos lucros e são obrigados a fazer mais esforço para compensar os

¹³ Os afastamentos em situações de violência no trabalho bancário são geralmente por tempo curto, não ultrapassando oito dias; porém, em casos de lesões corporais e transtornos mentais graves, o afastamento pode alcançar períodos longos, chegando a aposentadoria precoce por invalidez.

¹⁴ Conforme o seguinte depoimento: “No dia seguinte [ao assalto] os assaltantes ligaram para mim e para minha esposa ameaçando para que a gente não identificasse ninguém e [que] se [um deles] fosse preso tinha outros soltos e que a polícia que prende é a mesma que solta e que eles teriam dinheiro para isso [vingança].” (E., bancário, 25.04.01).

resultados financeiros negativos das suas agências bancárias.

Conquanto essas formas de responsabilização adotadas pela empresa pareçam duras, elas são brandas quando comparadas às dos demais bancos, nacionais ou estrangeiros que operam no Brasil. Em lugar de prestar atendimento e reintegrar as vítimas, ainda que as responsabilizando, como o banco aqui estudado, os demais bancos demitem sumariamente os empregados para evitar custos psicoterapêuticos, perda de produtividade e, provavelmente, para dar um exemplo aos colegas. No caso dos bancos internacionais, esse procedimento draconiano confirma a adoção do chamado duplo padrão (Castleman, 1985). Esses bancos, que são obrigados a respeitar os direitos de empregados vitimizados nos seus países-sede, não vêm atuando desse modo em países como o Brasil, onde faltam leis e políticas de proteção e compensação de vítimas.

RUPTURAS NA VIDA FAMILIAR

Enquanto os procedimentos de segurança, que visam a evitar fraudes, seguidos pelos empregados dos bancos da América do Norte, estão restritos ao processo de trabalho (Iafolla, 2004), no Brasil a tecnologia da segurança, por causa do risco de seqüestros, se estende às atividades rotineiras, responsabilizando os empregados e comprometendo suas relações familiares (Zedner, 1997; Normandeu; Pinsonneault, 1985; Jenkins *et al.*, 1985; Alix, 1978; Conklin, 1972). Tais alterações estão relacionadas com a dispersão do grupo familiar, ocasionada pelas mudanças de residência, perda de liberdade e redefinição de papéis dos membros da família.

Gerentes e tesoureiros mudam de residência (Burt; Katz, 1985; Jenkins *et al.* 1985) depois de eventos criminosos, transferindo-se para outras cidades, por vontade própria ou por orientação do departamento de segurança bancária. Quanto a seus familiares, ele costumam ir para casa de parentes, aguardando a passagem do período mais

tenso e a mudança para um novo endereço, em uma cidade diferente da do(a) empregado(a).

Aqui se pode verificar a vitimização secundária da família do funcionário de banco atingido por assaltos e seqüestros. Tal vitimização secundária e os sentimentos que ela desperta, garantem que a vitimização primária será sentida por mais tempo.

Depois do seqüestro, tivemos que sair da cidade, por que eles [do departamento de segurança do banco] acharam que era mais seguro para gente. Minha filha chorou muito, não queria ir embora, pela escola, os amigos. Ela tem razão, fomos agredidos e tivemos que sair como se estivéssemos fugindo. É muito difícil aceitar essa condição de vida. Já resolvemos que não vamos mais acompanhar meu marido. O banco manda ele para um lado e para o outro. Nós decidimos que é melhor ficar numa cidade grande e pronto. No início vai ser ruim, não me casei para morar longe do meu marido, mas para segurança dos meus filhos tenho que fazer isso, não é? (E.C., 38 anos, cônjuge).

Sentindo-se injustiçada e manifestando revolta pelas perdas sofridas, inclusive o direito ao convívio familiar, a esposa do bancário, tal como outras pessoas entrevistadas, justifica a mudança compulsória de localidade, chamada por ela de fuga, pela necessidade de proteção dos filhos.

A exposição ao risco, contudo, não cessa, mesmo que mudanças de moradia e até de cidade sejam efetuadas. Entendendo que os infratores não visam aos bancários, mas ao dinheiro do banco (Einstadter, 1966), o risco e o medo do crime “acompanham” os funcionários e seus familiares (Kennedy; Sacco, 1998).

Quando a gente não passa por isso, acha que nunca vai acontecer. Mas quando acontece, parece que não vai deixar de acontecer nunca. A gente vive com o medo de aparecer outro ladrão a qualquer momento. Com o tempo melhora, mas não esquece. Acho que não vou esquecer nunca (A.C., 35 anos, bancária).

Mesmo que os familiares continuem vivendo juntos na mesma casa, as suas vidas são impactadas por medidas de segurança que, em alguns casos, transformam as residências em ‘prisos de segurança máxima’, como os vizinhos denominaram a casa de um bancário. Tais como ou-

tras vítimas do crime, as famílias dos empregados gastam mais dinheiro com a compra de armas de fogo, trocas freqüentes de carros, aquisição de cão de guarda e outros dispositivos de segurança (Kennedy; Sacco, 1998; Zedner, 1997; Jenkins *et al.*, 1985; Normandeau; Pinsonneault, 1985; Alix, 1978).

Além de pressionarem o orçamento e comprometerem a qualidade de vida, tais medidas individualizadas não parecem suficientes para garantir a sua segurança. Eles continuam se sentindo ameaçados a despeito de tudo isso:

Depois que a gente passa por uma situação dessas [assalto], adeus tranqüilidade. A gente passa a ficar desconfiada com tudo e com todos, parece que toda pessoa estranha passa a ser um suspeito, isso é terrível (A.C., 34 anos, bancário).

O sentimento de insegurança produz uma crise de identidade acompanhada por agudos sentimentos de perda. Nesse sentido, a casa, cuja velha metáfora representa um ambiente acolhedor e afetivo, deve ser protegida por todos os meios para evitar mais perda de auto-estima.

As famílias intensificaram o controle sobre a conduta dos seus membros, com implicações sobre os papéis de gênero e autoridade. Como exemplos disso, os bancários não andam nem deixam ninguém em casa sozinho. Eles sempre avisam e procuram saber sobre todos os deslocamentos e atrasos dos moradores da casa, reduzem as saídas, controlam os telefonemas dos outros etc.

O significado desse padrão de controle, entretanto, é distinto para homens e mulheres. Expressando a visão masculina, um dos bancários revelou que as perdas provocadas pela redução das saídas à noite e nos finais de semana – principalmente nos domingos, quando há maior incidência de seqüestros – foram compensadas por uma maior aproximação com a família:

Antes eu saía muito no final de semana; depois do assalto e do seqüestro, fico mais com a minha família. Quando saio, volto mais cedo. Acho que essas coisas fizeram com que eu me aproximasse mais da família (H.N., 42 anos, bancário).

Tal interpretação não é partilhada pelas mulheres, que reclamam da perda da liberdade causada pelo aumento do poder patriarcal e pela vigilância mútua, fazendo com que elas se sintam – tais como outras vítimas do crime – prisioneiras dentro das suas casas (Paes-Machado; Noronha, 2002):

Até quando atendo telefone meu marido fica controlando o que eu falo para amigos. Eu sei que ele faz isso para proteger a família, mas é muito ruim se sentir observada, criticada. Ele se preocupa demais e aí a nossa liberdade ficou muito prejudicada e o banco não vê isso (G.L., cônjuge, 25.04.2001).

Depois do seqüestro, tudo ficou mais difícil. Estamos sempre juntos, só saio acompanhada. Minhas filhas só saem comigo e com meu marido. Ficamos a maior parte do tempo em casa, mas não é uma coisa espontânea, chega a ser sufocante. Vigiamos uns aos outros o tempo todo. Acho que não ficamos mais unidos, ficamos com medo. Às vezes acho que somos prisioneiros dentro da nossa própria casa (A.A., 34 anos, bancária).

Ao contrário de contextos onde o medo do crime e a necessidade de segurança são vistos como exagerados (Garland, 1996), aqui elas são muito reais. Entretanto, dado que os seqüestros com finalidade de assalto ou extorsão raramente começam pelas crianças, essas precauções podem ser vistas como mais um deslocamento da ansiedade dos bancários que, não podendo controlar o “objeto” do seu medo, buscam fazer com seus filhos o que a empresa não tem feito por eles.

A compreensão trazida pelas medidas de segurança pós-vitimização muda os papéis parentais. Os bancários aumentaram a vigilância sobre os filhos, co-responsabilizando-os pela segurança familiar e pressionando-os a mudar hábitos sociais, como brincar na casa de amigos ou ir a festas e parques sem a companhia deles ou de outros adultos (Normandeau; Pinsonneault, 1985; Jenkins *et al.*, 1985). Os professores e vizinhos são orientados a observar e avisar aos pais sobre qualquer movimentação de estranhos em volta da casa e da escola. Por sua vez, as escolas, passaram a tomar, também por solicitação da família, precauções especiais com os filhos dos bancários, só permitindo que eles saiam acompanha-

dos dos pais, pessoas indicadas por eles ou devidamente identificadas pela direção da escola. Em cidades do interior da Bahia, onde crianças na idade de aproximadamente dez anos costumam ir à escola sozinhas, ou acompanhadas por amigos, as novas tecnologias de segurança representam uma limitação dos padrões normais de sociabilidade familiar.

CONTAMINAÇÃO E SEGREGAÇÃO

A despeito de conseguir apoio de parentes, amigos e conhecidos, as vítimas enfrentam reações negativas de outras pessoas. Como uma reação em cadeia, a repercussão dos eventos criminosos e os novos procedimentos de segurança adotados pelos funcionários disseminam o medo nas redes sociais (Lurigio, 1987), minando as relações de confiança, aumentando o grau de precaução das pessoas e consolidando a imagem de que a interação social com bancários representa um risco (Ericson; Doyle, 2003; Bauman, 2000; Kennedy; Sacco, 1998; Zedner, 1997).

Em outros termos, a vitimização produz mudanças nos padrões de relacionamento dos bancários, em razão de buscarem se isolar ou serem, por sua vez, isolados pelas suas redes sociais. Vistos como sujeitos impuros ou contaminados (Douglas, 1966), os funcionários e suas famílias são condenados e isolados para não “contaminarem” outras pessoas (Ericson; Doyle, 2003; Paes-Machado; Noronha, 2002).

Ainda que não tenhamos relatos de integrantes dessas redes, as narrativas dos bancários sobre as atitudes de pessoas, em relação às suas casas, filhos e a eles próprios, dão uma idéia aproximada do processo de restrição do convívio e segregação (Lea, 2002) vivenciada por eles. Isso pode ser visto nos casos de empregadas domésticas, muito comuns ainda na Bahia, que não querem mais trabalhar, dormir nas casas ou deixar que seus filhos brinquem com os filhos dos bancários:

A empregada não quer mais ir dormir lá em casa, não leva mais o seu filho para brincar com o meu, com medo de pegarem o filho dela por engano ou porque está na hora (G.I., cônjuge, D, 25.04.2001).

Nessa linha de reação social, os vizinhos também censuram as brincadeiras dos seus filhos com os filhos dos bancários, temendo também que os primeiros sejam confundidos com os segundos e levados por engano pelos seqüestradores. Tratando-se de crianças, as atitudes dos vizinhos de evitarem a relação com elas aumentam o mal estar dos pais.

A minha filha chegou da escola dizendo que os pais de uma coleguinha disseram que não queriam que ela brincasse com a filha do gerente do banco, porque era perigoso. Acho que eles pensam que a qualquer momento a filha pode ser confundida com a filha do gerente e ser apanhada por engano ou levarem junto com a minha filha (M.C., 42 anos, bancário).

Os vizinhos podem ainda usar a jocosidade e o senso de humor para fazer afirmações sobre o perigo de conviver com gerentes do banco, que podem ser seguidos e seqüestrados em qualquer lugar:

Eu fui num barzinho onde sempre freqüentei e ouvi, em tom de piada do dono do bar, que hoje era um perigo ser amigo do gerente ou até mesmo ele freqüentar os lugares, como o bar, já que os bandidos seguem e pegam eles em qualquer lugar. (...) Ele falou num tom de brincadeira mas eu sei que no fundo ele tem medo e mandou um recado sem querer ser mal educado. (M., 42 anos, bancário)

Esse tipo de jocosidade sobre a vulnerabilidade dos empregados é mais um reflexo do processo de restrição das redes sociais em relação aos membros de uma categoria profissional que gozava, até a onda de assaltos de banco, e coincidindo com a reestruturação bancária dos anos 90, de grande solidez e prestígio nos mercados das ocupações e matrimonial.

UMA OCUPAÇÃO EM CRISE

A vitimização dos empregados tem gerado uma crise da ocupação (Hoff, 2001; Bourdieu; Sayad, 1964) bancária que se expressa em sentimentos de falta de adequação, perda de interesse pela carreira e até ocultação da identidade profissional.

Intensificada pelas práticas de responsabilização (Hunt, 2003), a vitimização tem levado os bancários a sentirem que não podem trabalhar como antes, tornaram-se inadequados ou não têm mais perspectiva no banco (Matthews, 2002; Kennedy; Sacco, 1998; Jenkins *et al.*, 1985). Uma das principais dificuldades é o relacionamento com os clientes. Semelhantes a outros trabalhadores vitimizados do setor de serviços (Paes-Machado; Levenstein, 2004), os empregados traumatizados pelos crimes sentem-se inseguros e temerosos nas interações com estranhos que eles suspeitam serem criminosos:

... não sei mais que futuro eu tenho no banco. Acordo duas vezes na noite para ver se a porta está trancada. Não quero mais nem substituir o gerente-tesoureiro. Não sei o que vou fazer. Às vezes acho que não tenho perspectiva como bancário (A. 0.46 anos, bancário).

O banco perdeu um funcionário, pois tenho certeza de que não tenho mais condições de ser o mesmo, nem trabalhar da mesma forma (D.E., 43 anos, bancário, 24.01.2001).

Apesar das enormes dificuldades de reinserção no mercado de trabalho regional, quatorze (14) bancários entrevistados relatam ter pensado em sair do banco, sendo que nove (9) deles pensam nisso todos os dias. A perda de identificação com o trabalho bancário, contudo, não é um processo linear, variando desde os pedidos de demissão, passando pelas transferências de agência – das mais perigosas (*hotspots*) para as menos perigosas – até a recusa de cargos na hierarquia organizacional da empresa.

Ainda que os incentivos financeiros do programa de demissão do banco, que visam a reduzir pessoal e cortar custos, estimulem os funcionários mais antigos a deixarem a empresa e muitos o tenham feito nos últimos anos, o projeto de demissão é de difícil viabilidade por causa das limitações do mercado de trabalho. Isso mesmo foi pontuado por um seqüestrador que, ao ouvir a vítima comentar que deixaria o banco depois do evento, ironizou: “*Não faça isso não. O desemprego está grande, a gente pode pegar qualquer funcionário e esse não é o último assalto.*”

A opção mais comum das vítimas é a permanência no trabalho sob a condição, negociada com os familiares e a empresa, de não ocuparem postos-alvo, como gerente e tesoureiro, que os coloquem na mira dos criminosos e os responsabilizem, como vimos antes, perante os colegas e o banco:

Penso em mudar de profissão, fazer concurso. Já fiz alguns, estou esperando ser chamada, aí eu saio do banco. Me convidaram para exercer a função de sub-gerente e depois outro convite para gerente em outra cidade, mas eu não aceitei nenhum deles e jamais aceitaria. Não quero colocar a minha família em risco e a mim mesma (C.A., 36 anos, bancária).

É interessante observar como o medo do crime influencia a hierarquia interna da organização, fazendo os empregados desvalorizarem cargos mais altos nas agências bancárias, como a gerência e a tesouraria, os quais, em condições normais, seriam ambicionados por funcionários de qualquer empresa, por suas vantagens financeiras e de status. Ironicamente, o desinteresse pela ocupação desses cargos pelos indivíduos mais indicados abre espaços para os menos indicados preencherem, mesmo com ressalvas, essas funções:

O assalto soma o lado negativo de substituir o gerente. Sofro por antecipação. Só substituí o gerente porque ninguém mais quis (C.H., 42 anos, bancário).

Tal postura de renúncia é mais comum nos primeiros meses que se sucedem à interação violenta, cedendo lugar, com o passar do tempo (Leather *et al.*, 1999) e a não ocorrência de novas vitimizações, a uma postura de acomodação:

... com o passar do tempo as coisas vão se acomodando e a gente vai buscando alternativas para se manter no banco. Antes, eu tinha uma idéia fixa de jogar tudo para o alto, aos poucos isso foi se diluindo. Afinal de contas lá fora tá difícil e a gente vai melhorando do choque. Tentando esquecer e tocar a vida para frente. A gente tem família e sair do banco pesa (H. A., 42 anos, bancário).

A acomodação, entretanto, não é uma solução para a crise da ocupação bancária. O peso da responsabilização e a falta de preocupação com as vítimas dos eventos, pelo menos até a criação de

um programa de atendimento, em 2000, podem ser associados a uma gama de sintomas como distúrbios de sono, sensação de desmaio no local de trabalho, hipertensão etc.. Esses sintomas têm provocado afastamentos demorados de funcionários que sofrem ainda mais por se sentirem inadaptados ao trabalho, ou pacientes de terapias psicológicas.

Quanto às pessoas que continuam a ocupar, apesar desses sintomas, posições-chave no banco, elas têm adotado medidas extremas de segurança, como a ocultação da própria ocupação, para neutralizar a ação dos informantes dos grupos criminosos (*olheiros*).¹⁵ Ironicamente, o sigilo pessoal e familiar sobre a ocupação, o local de trabalho e as atividades rotineiras em relação aos estranhos (Jenkins *et al.*, 1985), vêm tornando a vida dos bancários semelhante à dos antigos militantes das organizações de guerrilha urbana que, tendo iniciado os assaltos de banco e seqüestros nos anos 70, lançavam mão da clandestinidade para se proteger da polícia e não de grupos criminosos, como eles, os bancários, fazem agora.

CONCLUSÃO

Depois de explorar vários planos das experiências dos bancários com crimes violentos, vamos explicitar as contribuições da pesquisa para a discussão vitimológica. Afora evidenciar a insustentabilidade das teses egocentradas e culpabilizadoras sobre as vítimas de crimes – resumidas nas máximas do “escreveu, não leu, o pau comeu” ou do “teve o que mereceu” –, o estudo buscou ir além da explicação fundada no estilo de vida, que ainda é dominante nos estudos sobre violência relacionada ao trabalho (Leather *et al.*, 1999). Outrossim, sem ignorar as conseqüências corporais e psíquicas dos processos de vitimização, que levam a pensar na noção de vítima como evi-

¹⁵ Durante um seqüestro para assalto, o criminoso disse o seguinte para a vítima: “Você deu muito trabalho para o grupo, pois lhe segui durante três semanas para saber o endereço de sua família. Passamos mais de 45 dias na cidade para colher as informações.” (H.N., 42 anos, bancário).

dente e não problemática, enfatizamos as implicações sociais e morais desses processos para o reconhecimento e identificação de certos grupos de pessoas e indivíduos como “vítimas”.

A principal característica da experiência com esses crimes violentos é o desamparo dos trabalhadores com respeito à organização, à vida familiar e às condições gerais de existência. Trata-se de episódios que despedaçam a representação social do eu (Goffman, 1975) dos trabalhadores, levantando dilemas e comprometendo as relações de confiança com colegas de trabalho, familiares e a empresa empregadora (Matthews, 2002; Bauman, 2000; Kennedy; Sacco, 1998; Jenkins, 1985).

Conseqüentemente, os bancários passaram a se sentir inadequados ao trabalho e ambivalentes com respeito a seus *status* na hierarquia da empresa. Essa crise de confiança está associada ao acirramento das tensões intra e extra-familiares, que produz dispersão e redução da liberdade dos membros do grupo doméstico e ostracismo provocado pelas redes sociais. Como reação a essas condições de violência, abuso e trauma, desenvolve-se uma crise da ocupação que se expressa na vontade de abandonar o trabalho, limitar os compromissos com a empresa e até ocultar a identidade bancária.

Por mais equivocado que um retrato como esse possa ser, os funcionários estudados desenvolveram uma identidade de vítima que seria impensável há alguns atrás e que não é indiferente ao fato de terem feito jus ao primeiro e ao mais avançado programa corporativo de atendimentos de empregados que passaram por eventos traumáticos de assaltos e seqüestros, no Brasil (Nascimento, 2002).

Deve-se ter cuidado, porém, com as tentativas de naturalização da carreira moral (Goffman, 1992; Rock, 2002) dos bancários, por meio de explicações auto-evidentes. Tal naturalização seria avessa ao olhar do observador que busca apreender camadas de sentidos já estabelecidos e as novas camadas que são adicionadas pelos processos de vitimização pelo crime.

Na procura de uma descrição densa e à al-

tura de uma vitimologia crítica (Mawby; Walklate, 1994; Walklate, 2003), a noção de processos de vitimização, operantes nos níveis macro, micro e meso-social, permite entender o surgimento, estruturação e estabilização de uma identidade de vítima entre bancários expostos às ondas de crimes (Sacco, 2003) que vêm abalando o retalho das todo-poderosas instituições financeiras nacionais e internacionais atuantes no país.

O nível macro-social está representado pela política bancária de concentração de elevados volumes de dinheiro nas agências retalhistas, pela precariedade do policiamento público e privado, e pela proliferação de grupos criminosos, profissionais, intermediários e amadores (Matthews, 2002), que tiram proveito destas oportunidades favoráveis (Nascimento, 2003; Aquino, 2004).

Na seqüência lógica da análise, este plano macro-societário, envolvendo a política dos bancos, a inoperância do policiamento e o padrão de atividades dos grupos criminosos, estrutura os encontros entre criminosos e bancários como interações forçadas, onde as poucas possibilidades de escolha, resistência e negociação, sobretudo nos seqüestros para extorsão, colocam os funcionário diante dilemas ontológicos, morais e trabalhistas.

A política de transferência da responsabilidade específica (Hunt, 2003) pela (in) segurança aos bancários cria tensões adicionais em termos de suspeita, culpabilização e penalização pelos dias de trabalho perdidos e outros prejuízos financeiros das agências bancárias vitimizadas (Iafolla, 2004; Symonds, 1980). Embora não tenhamos podido avançar na comparação do banco estudado com outras instituições financeiras, pode-se afirmar que as práticas de responsabilização são mais duras em outros bancos nacionais e internacionais da praça, esses últimos operando claramente com padrões diferenciados ou duplo padrão para países centrais e países semi-periféricos (Castleman, 1985), como o Brasil, que ainda engatinham nas políticas de reconhecimento e respeito pelos direitos das vítimas.

No nível meso-social, a força da

responsabilização seria pequena se não penetrasse, por meio de uma miríade de controles, precauções e tecnologias de vigilância, no mundo da vida cotidiana e das redes sociais dos trabalhadores (Foucault, 1977, 2003). Assumindo que a transferência de responsabilidade tem várias direções e pode ser pensada como um processo de moralização ou sancionamento de condutas (Hunt, 2003), os bancários também são responsabilizados e segregados (Lea, 2002) por suas redes sociais pelos riscos que enfrentam dentro e fora do seu ambiente de trabalho.

Por mais endógena e corporativa que possa parecer, a responsabilização dos bancários, tal como a de outras categorias de trabalhadores do setor de serviços (Paes-Machado; Levenstein, 2004) e de cidadãos vítimas de crimes, é uma expressão da vigência do paradigma da responsabilidade típico do capitalismo selvagem do século XIX e recriado pelo neoliberalismo dos nossos dias, baseado na prudência individual e avesso à socialização dos riscos (Ewald, 2002) e compaixão pelas vítimas de crimes. Ainda que a densidade afetiva das redes de vínculos sociais, típica da cordialidade brasileira observada por Buarque de Holanda, opere como um antídoto contra a falta de mecanismos institucionais de proteção dos direitos das vítimas (Shapland *et al.*, 1985; Fattah, 1997), essa densidade afetiva não pode ser um substituto desses mecanismos.

Em resumo, nós acreditamos que devem ser feitas mudanças no policiamento, na segurança bancária, na proteção e compensação das vítimas (Shapland *et al.*, 1985). Além de reformas profundas no sistema de justiça criminal, para aumentar a eficácia, diminuir a impunidade e controlar a corrupção, é fundamental que os bancos reduzam, em cooperação com órgãos do governo e empresas, o volume dos depósitos nas agências, como parte de uma política que deve incorporar tecnologias e procedimentos de segurança mais atualizados e facilmente disponíveis no mercado internacional. Outro grande desafio é a remoção dos obstáculos jurídicos, institucionais e práticos ao reconhecimento dos direitos e de sua compen-

sação de outros trabalhadores brasileiros vítimas de violência relacionada ao trabalho.

(Recebido para publicação em julho 2006)

(Aceito em agosto de 2006)

REFERÊNCIAS

ALIX, E.K. *Ransom kidnapping in America 1874-1974: the creation of a capital crime*. Carbondale and Edwardsville: Southern Illinois University Press, 1978.

AQUINO, J.P.D. *Mundo do crime e racionalidade: os assaltos contra instituições financeiras*. 2004. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Federal do Ceará.

BAUMAN, Z. *Em busca da política*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

BAUMER, T. L.; CARRINGTON, M.D. *The robbery of financial institutions: executive summary*. National Institute of Justice/U.S. Department of Justice, 1986.

BOURDIEU, P.; SAYAD, A.M. *Le déracinement: la crise de l'agriculture traditionnelle en Algérie*. Paris: Ed. de Minuit, 1964.

BRIGGS, R. *The kidnapping business*. London: The Foreign Policy Center, 2001.

BURT, M.R.; KATZ, B. L. 'Rape, robbery, and burglary: responses to actual and fear of criminal victimization with special focus on women and the elderly', *Victimology*, v. 10, p. 325-358, 1985.

CALDEIRA, C. Segurança pública e seqüestros no Rio de Janeiro. *Tempo Social*, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 115-155, 1997.

CASTLEMAN, B.I. The double standard. In: IVES, J. (Ed.), *The export of hazard: Transnational corporations and environmental control*. Boston: Routledge and Kegan Paul, 1985, p. 60-89.

CONKLIN, J. E. *Robbery and the criminal justice system*. Philadelphia; New York; Toronto: J.B. Lippincott Company, 1972.

DESROCHES, F. J. *Behind the bars: experience in crime*. Toronto: Canadian Scholar's Press, 1996.

DOUGLAS, M. *Pureza e perigo*. São Paulo: Perspectiva, 1966.

EINSTADTER, W.J. *Armed robbery: a career study in perspective*. 1966. Thesis (PhD) - University California, Berkeley.

ERICSON, R.; DOYLE, A. (Eds.) *Risk and morality*. Toronto: Toronto University Press, 2003.

EWALD, François 'The return of Descartes's malicious demon: an outline of a philosophy of precaution', In: BAKER, T.; SIMON, J. (Eds.). *Embracing risk*. Chicago: Chicago University Press, 2002. p. 273-301

FATTAH, E.A. Toward a victim policy aimed at healing, not suffering. In: DAVIS, R.C.; LURIGIO, A. J.; SKOGAN, K.G. (Eds.). *Victims of crime*. London: Sage, 1997.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir: história da violência nas prisões*. Petrópolis: Vozes, 1997.

_____. A governamentalidade. In: MOTTA, M. Barros da. *Michel Foucault: estratégia, poder-saber*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003. p. 281-305.

GABEIRA, F. *O que é isso companheiro?* São Paulo: Cia. das Letras, 1979.

GAGNON, R.; LE BLANC, M. *Le vol a main armée dans le*

systemes de justice: rapport final n.3. Montréal: Centre Internationale de Criminologie Comparée/Université de Montréal, 1984.

GALLAGHER, R. J. Kidnapping in the United States and the development of the Federal kidnapping statute. In: JENKINS, B.M. (Ed.). *Terrorism and personal protection*. Boston; London: Butterworth Publishers, 1985. p. 129-145.

GARCIA MÁRQUEZ, Gabriel. *Notícia de um seqüestro*. Rio de Janeiro: Record, 1996.

GARLAND, D. *The culture of control*. Oxford: Oxford University Press, 1996.

GOFFMAN, E. *A representação do eu na vida cotidiana*. Petrópolis: Vozes, 1975.

_____. *Manicômios, prisões e conventos*. São Paulo: Perspectiva, 1992.

HINDELANG, M.J.; GOTTFREDSON, M.R.; GAROFALO, J. *Victims of personal crime: an empirical foundation for a theory of personal victimization*. Cambridge, MA: Ballinger, 1978.

HOFF LeeAnn. *People in crisis: clinical and public health perspectives*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

HUNT, A. Risk and moralisation in everyday life. In: ERICSON, R.; DOYLE, A. (Eds.). *Risk and morality*. Toronto: University Press of Toronto, 2003. p. 165-192.

IAFOLLA, V. *A risky business: the governance of security in retail banks*. Toronto: Centre of Criminology of the University of Toronto, 2004.

JENKINS, B.M. (Ed). *Terrorism and personal protection*. Boston; London: Butterworth Publishers, 1985.

_____; PURNELL, S.W.; WAINSTEIN, E. S. The effects of terrorism on business'. In: _____. (Ed. *Terrorism and personal protection*. Boston; London: Butterworth Publishers, 1985. p. 148-159.

KATZ, J. *Seductions of crime: moral and sensual attractions in doing evil*. New York: Basic Books, Inc., Publishers, 1988.

KENNEDY, L.W.; SACCO, V.F. *Crime victims in context*. Los Angeles: Roxbury Publishing Company, 1998.

KRICHNER, L. R. *Robbings banks: an American History 1931-1999*. Rockvilee Centre, NY: Sarpedon, 2000.

LEA, John *Crime & modernity*. London; Thousands Oaks; New Delhi: Sage, 2002.

LEATHER, P et al. (Eds). *Work-related violence: assessment and intervention*. London; New York: Routledge, 1999.

LETKEMANN, P. *Crime as work*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1973.

LIMA, W.S. *Quatrocentos contra um: uma história do Comando Vermelho*. Petrópolis: Vozes, 2001.

LINDSAY, J. e Ferreira, C. Viagem ao tempo do velho oeste. *A Tarde*, Salvador, 28 dez. 2003.

LURIGIO, A.J. Are all victims alike? The adverse, generalized, and differential impact of crime. *Crime and Delinquency*, v. 33, p. 452-467, 1987.

MALLAN, C. *Wrong time, wrong place? How two Canadians ended up in a Brazilian jail*. Toronto: Key Porter Books, 1995.

MATTHEWS, R. *Armed Robbery*. Devon; Portland: Willan Publishing, 2002.

MAWBY, R. I.; WALKLATE, S. *Critical victimology: international perspectives*. London; New Delhi: Sage, 1994.

- MENDELSON, B. The origins of the doctrine of victimology. In: DRAPKIN, I.; VIANO, E. (Eds.). *Victimology*. Lexington, MA: Lexington Books, 1974.
- MORRISON, S.; O'DONNELL, I. *Armed Robbery: a study in London*. Oxford: Centre for Criminological Research; University of Oxford, 1994. Occasional Paper, n. 15.
- NASCIMENTO, A.M.D. *Sob a mira do crime: vitimização, saúde e identidade entre bancários da Bahia*. 2002. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) - Universidade Federal da Bahia.
- NIOSH. National Institute for Occupational Safety and Health/CIB. Current Intelligence Bulletin. *Violence in the Workplace*, n.57. Cincinnati: Department of Health and Human Services, 1996.
- NORMANDEAU, A.; PINSONNEAULT, P. *Le vol a main armée a Montréal: les voleurs parlent, les victims se prononcent ...* Montréal: Centre International de Criminologie Comparée 1985.
- OLIVEIRA, F. Seqüestros também cresceram na Bahia. *A Tarde*, Salvador, 22 jan. 2002.
- PAES-MACHADO, E.; NORONHA, C. V. Policing the Brazilian poor: resistance to and acceptance of police brutality in urban popular classes (Salvador, Brazil). *International Criminal Justice Review*, v. 12, p. 53-76, 2002.
- _____; LEVENSTEIN, C. I'm sorry everybody, but this is Brazil: armed robbery on the buses in Brazilian cities. *Brit. J. Criminol*, v. 44, p. 1-14, 2004.
- _____; NASCIMENTO, A.M. Bank money shields: work-related victimisation, moral dilemmas and crisis in the bank profession. *International Review of Victimology*, v. 13, p. 1-25, 2003.
- RICHARDSON, L. D. Surviving captivity I: a hundred days. In: JENKINS B.M (Ed). *Terrorism and personal protection*. Boston; London: Butterworth Publishers, 1985. p. 407-425.
- ROCK, P. On becoming a victim. In: HOYLE C.; WILSON, R. (Eds.). *New visions of crime victims*. Oxford: Hart Publishing, 2002. p. 1-22.
- SACCO, V.F. Black hand outrage: a constructionist analysis of an urban crime wave. *Deviant Behavior*, v. 24, n. 1, p. 53-77, 2003.
- SHAPLAND, J.; WILLMORE, J.; DUFF, P. *Victims in the criminal justice system*. Alder shot: Gower, 1985.
- SHEPTYCKI, J.; WARDAK, A. (Eds.). *Transnational and comparative criminology*. London: GlassHouse Press; Portland, Or.: Cavendish Pub., 2005.
- SSP/BA. Secretaria de Segurança Pública do Estado da Bahia. *Estatísticas sobre roubos a bancos no Estado da Bahia*. Salvador, 2005.
- SYMONDS, M. The second injury to victims. In: KIVENS, L. (Ed.). *Evaluation and change: services for survivors* Minneapolis: Minneapolis Research Foundation, 1980. p. 36-38.
- VON HENTING, H. *The criminal and his victim*. New Haven, CT: Yale University Press, 1948.
- ZEDNER, L. Victims. In: MAGUIRE, M.; MORGAN R.; REINER, R. (Eds.). *The Oxford handbook of criminology*. Oxford: Clarendon Press, 1994. p. 577-602.
- WADDINGTON, P.A.J.; BADGER, D.; BULL, R. Appraising the inclusive definition of workplace violence. *Brit. J. Criminol*, v. 45, p. 141-164, 2005.
- WALKLATE, S. *Understanding criminology: current theoretical debates*. Buckingham; Philadelphia: Open University Press, 2003.
- WRIGHT, R. T.; DECKER, S.H. *Armed robbers in action*. Boston, MA: Northeastern University Press, 1997.