

O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho: um estudo com agentes de trânsito

Selma Lancman¹
Laerte Idal Sznelwar²
Seiji Uchida³
Tatiana Amodeo Tuacek⁴

LANCMAN, S. ET AL. Street work and exposure to violence at work: a study with traffic agents. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, v.11, n.21, p.79-92, jan/abr 2007.

This study was conducted with traffic agents who, for a variety of reasons connected with the organization of work and the fact that the streets are their work environment, are exposed to intense verbal and even physical aggression situations. Based on the study of a particular situation, we hope to contribute to the understanding of the impact of violence on the mental health of workers whose workplace is the streets and the impact of this upon their health, their work performance and their relations. This study was based on the theoretical and methodological principles of work psychodynamics, a method limited to the field of research-action, which presupposes a transforming action upon the situation under study. Results indicate that coexisting with violence at work, on one hand, has a strong impact on workers' mental health and, on the other hand, drives them to develop strategies and a certain type of intelligence related with their work, in order to be able to continue working.

KEY WORDS: mental health. violence. work.

Este estudo foi realizado com agentes de trânsito que, por diversas razões relacionadas à organização do trabalho e ao fato de terem a rua como espaço de trabalho, estão expostos a intensas situações de agressões verbais e, por vezes, físicas. Com base no estudo de uma situação particular, espera-se contribuir para a compreensão do impacto da violência na saúde mental dos trabalhadores que atuam na rua e seus reflexos na saúde, no desenvolvimento do trabalho e de suas relações. O trabalho baseou-se nos princípios teóricos/metodológicos da psicodinâmica do trabalho. Trata-se de um método circunscrito no âmbito da pesquisa-ação, que pressupõe uma ação transformadora na situação estudada. Resultados indicam que o convívio com a violência no exercício do trabalho produz nos trabalhadores, de um lado, um forte impacto na saúde mental e, de outro, o desenvolvimento de estratégias e uma inteligência relacionada ao trabalho para poderem continuar a trabalhar.

PALAVRAS-CHAVE: saúde mental. violência. trabalho.

¹ Professora, Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo (FMUSP), São Paulo, SP. <lancman@usp.br>

² Professor, departamento de Engenharia de Produção, Escola Politécnica, Universidade de São Paulo (USP). <laertes@usp.br>

³ Professor, Fundação Getúlio Vargas <suchida@fgv.br>

⁴ Graduanda, curso de Terapia Ocupacional, USP; bolsista de iniciação científica PIBIC/CNPQ. <amodeotuacek@yahoo.com.br>

Desde a década de 1980 a violência passou do quarto para o segundo lugar entre as causas de mortalidade geral no país (Souza, 1994) e, ainda hoje, é a segunda causa de mortalidade no Brasil, ficando atrás somente dos transtornos cardiovasculares.

Observamos que muitos pesquisadores no Brasil e no mundo tentam explicar a violência, suas novas formas de manifestação e seus impactos na vida e na saúde mental das pessoas. De nossa parte, gostaríamos de voltar o nosso olhar para uma realidade específica, ou seja, a violência no trabalho nas suas formas mais explícitas, situações onde as pessoas são agredidas física ou moralmente no exercício do seu trabalho. Embora também reconheçamos outras formas de expressão da violência, tais como: más condições de trabalho, exclusão crescente de trabalhadores, pressões cada vez maiores sobre os que permanecem trabalhando e várias formas de assédio, estas não foram objeto de estudo.

A lista de trabalhadores expostos à violência é significativa: bancários, policiais, trabalhadores do trânsito, seguranças, motoristas e cobradores de ônibus, funcionários dos guichês do metrô, motoristas de táxi, funcionários que trabalham com transporte de valores, trabalhadores da saúde, professores, agentes carcerários, caixas de supermercados, trabalhadores de bares e restaurantes, trabalhadores de postos de gasolina, entre outros.

Estudos da União Européia revelam que 4% da população ativa afirmam já ter sofrido violência no trabalho, e os ambientes de maior risco estão concentrados no setor de serviços, entre eles, setores de saúde, transporte, comércio varejista e educação. Cresce a compreensão de que a violência no trabalho não é só um episódio isolado ou um problema individual, mas uma questão estrutural e relacionada à organização do trabalho (Ilo, 2002). O contato com os clientes aumenta o risco de violência. Entre os fatores de risco mais comuns, estão: manuseio de mercadorias e dinheiro; trabalho isolado; desempenho de funções de inspeção; emissão de faturas e multas; controle e exercício de autoridade; contato com clientes problemáticos; organizações mal geridas que podem aumentar a agressão por parte dos clientes etc (Agency Facts, 2002). Os agressores, em geral, são homens, e as agredidas, mulheres.

A comissão européia responsável pelo programa de saúde e segurança no trabalho (1996-2000) identificou a violência no trabalho como um risco emergente com base na constatação de que 16% da população ativa na Europa estão expostos à violência no trabalho, sobretudo entre agentes de administração pública, que trabalham em contato direto com a clientela. A violência tem sido tratada mais como uma segurança geral, e não como uma questão de segurança, saúde e trabalho (Eurogipinfo, 1998).

Neste artigo, discutimos a violência exercida contra trabalhadores que têm a rua como local de trabalho, ou seja, trabalham em ambiente aberto, sem aparatos de proteção próprios de ambientes confinados, sem mediadores e que, devido ao contato direto com os usuários durante a jornada de trabalho, ficam vulneráveis a possíveis agressões (Paes Machado & Levenstein, 2002; Schraiber, 2003).

A preocupação com o tema surgiu de um estudo com agentes de trânsito, foco deste artigo, mas no decorrer de estudos e reflexões sobre o tema, deparamo-nos com uma problemática que é comum a várias profissões que têm suas atividades desenvolvidas em ambientes "abertos".

O contato e o convívio freqüente e solitário, sem anteparo, com os munícipes, sem colegas ou chefias que possam intermediar situações de conflito, e a falta dos aparatos de proteção existentes em outros contextos de trabalho tornam esses trabalhadores mais vulneráveis a conflitos e agressões diretas, sejam elas voltadas para o seu corpo ou para a sua integridade moral. Essa situação de exposição excessiva leva-os a vivenciar, freqüentemente, situações de risco e trabalhar com medo.

Parte das atividades dos agentes de trânsito são desenvolvidas em espaços coletivos. A natureza do serviço prestado nem sempre agrada aos munícipes (fiscalização, cobrança e restrição do uso do espaço público, emissão de multas etc.). O contato direto com os usuários, por vezes torna esses trabalhadores - na sua maioria mulheres - alvos e anteparo de irritação, insatisfação, revolta e agressões, que estariam, na maior parte das vezes, destinadas às instituições que eles representam. Além do fato de trabalharem sozinhos, estão expostos a todos os fatores definidos como de risco pelos estudos da União Européia, já citados.

O sentimento de que o alvo das agressões é, sobretudo, o trabalho que desenvolvem e a empresa que representam criam um problema adicional: um conflito identitário entre a importância, legitimidade e credibilidade que atribuem àquilo que fazem, ao esforço despendido para o trabalho, e a falta de reconhecimento social.

Violência no trabalho e saúde mental

O conceito de violência no local de trabalho abrange normalmente insultos, ameaças ou agressão física ou psicológica por parte de pessoas exteriores à organização, incluindo clientes, contra alguém que está trabalhando e constitui um risco para a saúde, segurança e bem-estar dos trabalhadores. A violência poderá conter uma vertente racial ou sexual. Os atos de agressão ou violência assumem a forma de comportamento descortês - falta de respeito com os outros; de agressão física ou verbal - intuição de magoar, e ataque - intenção de prejudicar a outra pessoa (Agency Facts, 2002).

O impacto e custo da violência no trabalho precisam ser considerados em diferentes níveis: no nível individual, o sofrimento resultante da violência gera desmotivação, perda de confiança, baixa auto-estima, depressão e raiva, ansiedade e irritabilidade. Esses efeitos são agravados se as causas da violência não são eliminadas e o trabalhador continuar exposto aos mesmos riscos no local de trabalho: a violência causa o rompimento de relações interpessoais, desestruturação da organização do trabalho, redução da eficiência e da produtividade e deterioração da qualidade do produto e da imagem da empresa. No nível social, os custos da violência incluem: o cuidado à saúde, os custos da reabilitação para reintegração das vítimas, os custos da deficiência e da invalidez, se as capacidades para o trabalho forem afetadas, e os custos do desemprego, se os trabalhadores forem excluídos do trabalho (Ilo, 2002).

Não é possível excluir as agressões verbais do domínio da violência, pois elas são igualmente fontes de sofrimento, pelo conteúdo de humilhação que trazem e porque o trabalhador nunca sabe se estas irão evoluir ou não para agressões físicas. De outro lado, as agressões trazem danos adicionais pela potência traumática da violência, pela vivência de impotência diante delas e pelo

sofrimento que implicam. Como afirma Renault (2005, p.122), "*este novo paradigma permite falar de estruturas sociais violentas ou violência simbólica*". As intenções daqueles que agridem verbalmente podem ser as mesmas daqueles que agridem fisicamente, ou seja, contrariar os projetos do outro, atingi-lo, matá-lo simbolicamente e, neste sentido, substituem os ataques físicos. Do mesmo modo, estudos têm demonstrado que os problemas psicológicos pós-traumáticos, decorrentes de agressões, nem sempre correspondem à gravidade das agressões físicas sofridas (Dejours, 2005), ou seja, o medo, a ameaça da agressão tem um efeito psíquico, mesmo que a agressão física não se concretize.

Ser alvo de violência provoca, entre outros, danos à saúde dos indivíduos caracterizados pelo conjunto de aspectos mórbidos que afetam a integridade física e psíquica dos trabalhadores (Nascimento, 2003). Entre outros efeitos psíquicos da violência, incluem-se: sintomas de origem psicossomática, aparecimento de doenças ou agravos de outras já preexistentes, alterações no sono (insônia, pesadelos, sono interrompido), depressão, pânico, sensação de desconfiança de tudo e de todos. A vivência de violência pode comprometer projetos profissionais e afetar a construção de uma identidade profissional. A importância dos sintomas pós-traumáticos está relacionada com a degradação das relações sociais às quais os trabalhadores de rua estão ainda mais expostos.

Esta situação é agravada pelo fato de as agressões e suas consequências serem descaracterizadas e/ou omitidas da condição de acidente e doença relacionada ao trabalho, conforme preconiza a legislação brasileira (Gómez & Thedim-Costa, 1999). Estas só são registradas e notificadas como acidentes de trabalho quando resultam em lesões corporais graves ou quando provocam incapacidade temporária ou permanente. A subnotificação termina por mascarar dados de violência no trabalho, deixando de gerar políticas de prevenção e de atendimento às vítimas de agressão. No caso da agressão verbal, a situação é pior, nada é notificável, não há evidências, há um risco que ela seja considerada banal, sem maiores consequências.

Segundo Dejours (2004a), o trabalho é o mediador privilegiado entre o inconsciente e o campo social, naturalmente, não o único, mas um dos principais. Deve ser entendido como um *continuum* que se estende para além de seu espaço restrito e influencia outras esferas da vida. As relações que ocorrem no trabalho são uma das grandes fontes de desenvolvimento da identidade do indivíduo e da transformação do sofrimento em prazer, por meio dos vários processos de reconhecimento. Quando o reconhecimento do seu *fazer* não ocorre, a desvalorização conseqüente atinge outros espaços da vida cotidiana. O trabalho pode, então, ser tanto um espaço de desenvolvimento identitário quanto um fator de desgaste e de colapso psíquico do indivíduo. Neste sentido, o não reconhecimento tanto da violência como conseqüência das relações de trabalho, quanto da inteligência que necessariamente o trabalhador desenvolve para conseguir continuar trabalhando apesar do risco e do medo, acaba vitimizando duplamente os trabalhadores.

Trabalho e saúde no setor público

Embora o serviço e a produtividade esperados no setor público não sejam comparáveis aos do setor privado, a lógica dos modelos organizacionais das

empresas privadas, desde algum tempo, tem sido sistematicamente aplicada às instituições públicas. Entre as estratégias desenvolvidas, citamos a adoção de diversas formas de enxugamento dos quadros, que vão desde os programas de demissão voluntária até a não reposição de trabalhadores afastados por adoecimento ou aposentadoria. Como a demanda pelos serviços aumentou, pode estar ocorrendo uma diminuição da capacidade do serviço em atendê-la, dificultando o desenvolvimento da atividade dos trabalhadores e comprometendo a qualidade do atendimento oferecido.

Apesar de vivenciarem relações menos instáveis de trabalho (menor exposição ao risco de demissão sumária), os profissionais do setor público estão expostos a outras formas de instabilidade e precarização do trabalho, tais como: privatização de empresas públicas seguidas de demissões, terceirização de setores dentro da empresa, deterioração das condições de trabalho e da imagem do trabalhador do serviço público, e responsabilização deles pelas deficiências dos serviços e por possíveis crises das instituições públicas etc.

Estão, ainda, expostos às instabilidades geradas por oscilações políticas e de planejamento, que geram descontinuidade de projetos em curso; alterações na qualidade e quantidade da demanda pelos serviços ofertados; acúmulo de funções, mudanças na organização do trabalho ou na natureza das ações de atenção, que se choca com o sentido e as crenças que os trabalhadores têm em relação ao desenvolvimento do seu trabalho. Estas oscilações são agravadas pelas mudanças das administrações municipal, estadual ou federal, que podem gerar mudanças ou rupturas na continuidade e nos rumos de diversos projetos em andamento. Estas formas de instabilidade e de precarização expõem os trabalhadores a um intenso sofrimento, pela dificuldade em constituir uma narrativa pessoal e profissional (Sennett, 1999) - que dá sentido e coerência ao seu trabalho e que os protege social e psiquicamente.

O servidor público acaba intermediando as esferas do público e privado numa sociedade onde os interesses individuais, por vezes, se sobrepõem aos interesses coletivos. Cabe às esferas públicas e, sobretudo, aos trabalhadores que as representam e que estão em contato direto com os cidadãos, sofrer o impacto das deficiências do Estado no contato com a população e fazer valer o interesse da comunidade numa sociedade onde o cidadão comum espera privilégios e satisfação de suas necessidades pessoais (Arendt, 2005).

O setor de transporte urbano

A Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), uma empresa vinculada ao município de São Paulo, é responsável por diversas ações relacionadas ao sistema viário, entre elas, o gerenciamento do estacionamento rotativo (setor conhecido por Zona Azul - ZA). Os agentes de trânsito (cargo ocupado pelos trabalhadores da ZA), na época da coleta dos dados, além da fiscalização, eram responsáveis pela venda de cartões e emissão de multas. Destaque-se a importância do trânsito para a cidade de São Paulo e entenderemos o que torna a CET uma empresa de grande visibilidade, importância e, ao mesmo tempo, vulnerável a mudanças e interesses políticos.

Esta pesquisa foi solicitada pela CET, em 2003, tendo como demanda principal o estudo do trabalho dos agentes de trânsito. A empresa identificava

uma série de mudanças ocorridas nas atribuições desses trabalhadores ao longo dos anos, acrescida de um processo de envelhecimento e desgaste no trabalho, gerando adoecimento e afastamentos dos trabalhadores. Solicitou, então, um estudo que pudesse propor mudanças no trabalho de forma a torná-lo menos penoso.

A proporção de agentes de trânsito por vagas a serem fiscalizadas que, na década de 1990, era de 940 funcionários para 17.500 vagas de estacionamento, foi sendo gradativamente reduzida devido a demissões, afastamentos, transferências para outras funções e aposentadorias; chegando a 431 trabalhadores para 35.000 vagas em 2004. Nesse ano, houve a prefeitura propôs mudanças no setor que envolviam a privatização e desativação da Zona Azul e a transferência dos agentes para outras funções na Companhia. Com isso, após o início da pesquisa, 70% dos trabalhadores haviam sido transferidos para a operação e o restante aguardava decisão da empresa em relação ao seu futuro profissional. Na época da coleta de dados da pesquisa havia 170 trabalhadores exercendo a função de agente de trânsito. Cabe destacar que, em 2005, a desativação foi interrompida e o setor passou por reestruturação e novas contratações.

As relações entre saúde mental e trabalho com base no olhar da psicodinâmica do trabalho

A discussão relativa à compreensão do trabalho e seu impacto sobre a saúde psíquica continuam sendo um grande desafio para os diversos pesquisadores. Aquilo que é realizado efetivamente por milhões de pessoas no seu dia-a-dia segue, por vezes, desconhecido e relegado aos bastidores da produção e, neste sentido, as suas conseqüências podem ser acessíveis somente por meio dos sintomas expressos nas mentes e nos corpos dos trabalhadores. Pouco se conhece, ainda, sobre o “trabalhar” em relação ao que se poderia desvelar e sobre o que é necessário para que as tarefas sejam cumpridas a contento, e a produção seja feita com a qualidade e produtividade definidas pelas instituições. Também poucas são as disciplinas que, ao estudarem as questões do trabalho, se preocupam simultaneamente com o seu conteúdo, suas conseqüências para a saúde mental e para a vida da população trabalhadora, e para a produção.

Mas, aos poucos, a situação vem mudando. Os estudos das relações saúde-trabalho demonstram que o trabalho e seus efeitos no processo de adoecimento não podem ser reduzidos somente aos aspectos denominados “condições de trabalho”, mas devem considerar a “dimensão organizacional do trabalho”, isto é, a divisão de tarefas e as relações de produção, ou ainda, as relações sociais decorrentes do trabalho (Guérin *et al.*, 2001; Dejours, 2004a; Maggi, 2006).

A Psicodinâmica do Trabalho está voltada para a compreensão de aspectos psíquicos e subjetivos mobilizados a partir das ações, relações e da maneira como o trabalho é organizado. Neste sentido, ela propõe diversos conceitos que tratam de dimensões menos visíveis do vivido pelos trabalhadores ao longo do processo produtivo, tais como: mecanismos de cooperação, visibilidade e reconhecimento, sofrimento psíquico, mobilização da inteligência, vontade e motivação que se desenvolvem a partir das situações de trabalho. Compreende o trabalho como elemento central na construção da saúde e identidade dos

indivíduos, e que sua influência transcende o tempo da jornada de trabalho propriamente dita, estendendo-se para a vida familiar e social, ou seja, ao tempo do não trabalho (Dejours, 1994, 2004b; Bandt *et al*, 1995).

O conhecimento que o trabalhador detém é um elemento-chave na compreensão do seu trabalho. Este conhecimento, o seu *saber-fazer*, é apreendido com base em um processo de elaboração por parte dos trabalhadores sobre seu trabalho, por meio de grupos de reflexão, entendidos como um espaço privilegiado que possibilita a transformação de vivências individuais em reflexões coletivas. Esses grupos permitem, também, compreender os mecanismos e estratégias defensivas que os indivíduos constroem para poder trabalhar (Dejours, 2004a). Saliente-se que a proposta da psicodinâmica do trabalho remete, também, à ação transformadora, na medida em que tem como pressuposto que os trabalhadores, ao reinterpretarem suas ações, iniciam um processo de transformação que pode servir para catalisar transformações mais profundas no trabalho.

Objetivos

O trabalho visou compreender alguns aspectos relacionados à violência no trabalho para trabalhadores que têm a rua como espaço de atividade. Estudo recente sobre sofrimento psíquico e envelhecimento precoce no trabalho (Lancman *et al.*, 2005) apontou a violência como uma das principais causas dos elevados níveis de sofrimento psíquico encontrados entre os agentes de trânsito da CET. Buscamos, então, compreender o impacto da violência na realização do trabalho, na saúde mental e nas estratégias desenvolvidas pelos trabalhadores para continuar a trabalhar, apesar do risco de exposição e do medo vivenciado.

Método

A pesquisa baseou-se na Psicodinâmica do Trabalho, um método circunscrito no âmbito da pesquisa-ação, em que a investigação pressupõe uma ação transformadora na situação estudada. Neste caso, a ação esperada não é somente mudanças na situação pesquisada, mas, sobretudo, no engajamento do coletivo dos trabalhadores como co-responsáveis pela ação em si.

Este método busca constituir coletivos de expressão compostos, de um lado, por grupos com trabalhadores envolvidos diretamente na situação estudada e, de outro, por pesquisadores que coordenam e participam dos grupos e que estão, ao mesmo, tempo vinculados a um grupo mais amplo que trabalha simultaneamente como coletivo de controle. O grupo que atua em campo e a equipe de pesquisa em seu conjunto desenvolvem um trabalho reflexivo ampliado sobre a ação em curso (Dejours, 2004a). O método preconizado não é uma mera observação ou coleta de dados, os aspectos subjetivos do trabalho são compreendidos a partir de uma discussão realizada num espaço aberto à deliberação. As interpretações e os sentidos para os fatos apresentados não são construídos, de fora, pelos pesquisadores, mas são frutos do sentido que aquela situação tem para os próprios indivíduos. Esse processo, denominado por Dejours de perlaboração coletiva, só é possível pela reapropriação e vontade de emancipação dos trabalhadores participantes.

As várias etapas desse método têm sido descritas em diversos trabalhos e resumem-se em: a) pré-pesquisa: busca-se criar as condições necessárias para a realização da mesma; b) reconfiguração da demanda: busca-se compreender, com os participantes, não somente a demanda expressa pelos gestores que solicitaram a pesquisa, mas a demanda de compreensão e análise de trabalho deles próprios, aquilo que os mobiliza e os engaja numa busca de inteligibilidade da situação; c) apresentação do projeto aos trabalhadores, para que estes conheçam os objetivos da pesquisa-ação e possam escolher se querem participar dos grupos; d) restituição e validação: nesta etapa o produto das discussões é apresentado aos participantes sob a forma de relatório, para que estes, num processo interativo com os pesquisadores, possam validar a análise dos resultados apresentados, além de favorecer uma possibilidade de reapropriação e elaboração do material produzido (Dejours, 2004b). Após esta etapa, o relatório final é apresentado ao conjunto dos trabalhadores que não participaram diretamente dos grupos e à instituição ou empresa.

Em relação às características dos sujeitos da pesquisa, dos 431 trabalhadores que exerciam a função de agentes de trânsito em 2003, 83,7% eram mulheres, 53% possuíam mais de quarenta anos e 70% trabalhavam no setor há mais de dez anos. Dos 170 trabalhadores que permaneciam exercendo a função de agente de trânsito na época da coleta de dados, 87,6% eram do sexo feminino, 74% possuíam mais de quarenta anos e 79% exerciam a função há mais de dez anos. Estes dados demonstram que os trabalhadores que permaneceram no setor eram mais velhos e estavam na função há mais tempo.

Foram constituídos dois grupos de reflexão: o primeiro, composto por seis trabalhadores adotando-se, como critério de inclusão, agentes que permaneciam na fiscalização do estacionamento rotativo. O segundo foi composto por oito trabalhadores que haviam sido transferidos da ZA para a operação de tráfego. Os dois grupos ocorreram no segundo semestre de 2004, durante o horário de trabalho, ao longo de seis sessões de uma hora e meia de duração, com frequência semanal. Ao final, após um período de elaboração dos relatórios, os mesmos foram validados com os participantes dos grupos. Somente após essas validações foi composto um relatório apresentado ao conjunto dos trabalhadores e debatido com diferentes níveis hierárquicos da empresa. Os trechos apresentados em itálico são falas dos trabalhadores retiradas do relatório por eles validado.

Resultados

Algumas mudanças foram incorporadas ao trabalho dos agentes ao longo dos anos, entre elas, as tarefas de venda de talões de estacionamento e aplicação de multas. Estas mudanças trouxeram maior exposição a riscos de agressão e assaltos, pelo fato de eles passarem a portar valores (dinheiro e os próprios cartões), além de, por vezes, serem agredidos quando são surpreendidos fazendo uma autuação: *“A população nos vê como pessoas que estão lá para tirar dinheiro, para cobrar mais uma taxa, e não como agente que irá democratizar o espaço público”*.

A forma como o sistema foi organizado também não distinguiu as particularidades das várias regiões da cidade e o fato de determinados locais serem mais perigosos que outros devido à ocupação e/ou controle de vagas do estacionamento rotativo por ambulantes e cambistas (que vendem talões acima do valor oficial).

O contato direto com o público, sem intermediários ou anteparos, acaba deixando os agentes vulneráveis a agressões, sejam elas físicas ou morais. Nessas situações, os agentes estão quase que inexoravelmente sozinhos, não têm a quem recorrer, a não ser a outros munícipes. A atitude tomada pelo agente no momento de enfrentamento com o munícipe poderá acirrar ou abrandar o conflito: *“O usuário já chega xingando, tem que ser rude ou ser gentil, depende de como aborda e como é abordado”*.

Eles se deparam com diversas irregularidades relacionadas ao seu setor (controle de vagas por seguranças privados e guardadores de carros, cambistas, apropriação do espaço público por camelôs e comerciantes) e nada podem fazer. Sentem-se incomodados com a conivência e impunidade, questionam seu papel solitário na fiscalização do espaço urbano. Esse fato contribui para que se sintam mais expostos às agressões.

Comumente são vítimas de agressões que, por vezes, não têm relação direta com o trabalho que desenvolvem. Relatam sofrer xingamentos *“gratuitos”* e acreditam que *“os munícipes descontam seus problemas na ZA”*. Os agentes enfrentam situações de violência com menores de rua, mendigos, prostitutas e munícipes que jogam água suja e latas dos prédios. Muitas vezes, ouvem agressões verbais do tipo: *“vai pra casa lavar roupa”* ou *“vai procurar o que fazer”*. Relatam um caso de uma trabalhadora que foi *“espancada na travessia”*, porque o munícipe estava nervoso.

Os agentes acreditam que parte das agressões que sofrem é, na realidade, destinada à empresa e à prefeitura. Acabam se tornando anteparos de ambas as instituições. Sentem-se *“espantalhos que estão ali para assustar o munícipe”*; *“A população agride a ZA, pois não pode agredir a prefeitura”*; *“o munícipe descarrega tudo da Prefeitura na gente. Somos um filtro e tanto na rua.”*

As vivências de agressões pioram pelo que consideram omissão da empresa. Quando estas ocorrem, a CET não procura verificar o ocorrido, deixando nos trabalhadores uma sensação de descaso e de que alguns conflitos poderiam ser evitados caso houvesse uma intermediação: *“Não há um trabalho preventivo pra saber onde está a raiz dos problemas. A empresa peca muito em relação às agressões físicas. Tem clientes que perturbam e o funcionário ‘explode’ na rua, arruma brigas e a empresa não vai atrás para saber o porquê do problema”*. Para os trabalhadores, também falta uma política de divulgação para esclarecer o munícipe sobre a importância do trabalho que desenvolvem.

Outra vivência de omissão está relacionada à falta de procedimentos padrão e providências jurídicas por parte da companhia: *“Isso é um risco da profissão, tem dia que é o céu, tem dia que é o inferno”*. Quando eles vão à delegacia prestar queixas por assalto ou agressão, sentem-se duplamente penalizados. De um lado, são obrigados a esperar muitas horas para registrar a ocorrência e, por vezes, esta espera ultrapassa seu horário de trabalho; de outro, as queixas quase nunca resultam em processos ou investigações. Tal realidade gera sentimentos de arbitrariedade e descaso em relação ao trabalho: *“Ir para a*

delegacia é tomar uma canseira, o boletim de ocorrência é registrado como uma desinteligência”.

Um outro agravante relatado pelos agentes é que, por vezes, eles devem retornar ao mesmo local onde foram assaltados e/ou agredidos, o que aumenta a sensação de vulnerabilidade. Isso ocorre independentemente do abalo diante da violência sofrida e do medo de reencontrar o agressor: *“Depois de uma situação de violência, você é obrigada a voltar ao mesmo lugar. Fica jogada às traças”.*

O receio de serem alvo de novas agressões e a exposição em que se encontram faz com que sintam medo no trabalho; segundo eles, este fato resulta em desgaste psíquico e absentéismo. Embora distingam as agressões verbais das físicas e estas últimas sejam menos frequentes, o medo e o sentimento de exposição e vulnerabilidade são constantes. *“Vira ‘picles’ – entra na empresa firme e forte e vai amolecendo, aí começam os afastamentos.”*

Também se referem ao fato de não receberem atendimento especializado que pudesse ajudá-los a lidar com a agressão sofrida e a superar as dificuldades psicológicas vivenciadas. Isso poderia auxiliá-los a prevenir novas situações de violência. *“A pessoa não agüenta mais trabalhar e a empresa não se preocupa com isso. Daí o funcionário baixa para conseguir respirar”.*

Observa-se, por vezes, uma tendência, entre eles, de culpar e responsabilizar os colegas que sofreram agressões: *“não tem jogo de cintura”, “levam para o trabalho problemas particulares”, “não sabem lidar com o munícipe”, “os bons funcionários não são agredidos”.*

A crença de que a agressão ocorre devido a uma falta de preparo para lidar com o público lhes dá a sensação de proteção: se souberem agir no momento do conflito, serão poupados. Saber agir significa ter preparo para evitar conflitos: *“Você não tem o direito de estar nervosinho, tem que estar bem, senão você chama problemas”;* *“Tem gente desequilibrada, que não tem condições para lidar com o público, a pessoa é um perigo para ela mesma e para a empresa, porque não tem condições de lidar com o público, não tem preparo”.*

Os agentes relatam gostar do que fazem e de trabalhar na rua, acreditam que a principal função do seu trabalho é a *democratização do espaço público*. Procuram enriquecer suas atividades desenvolvendo tarefas que vão além da venda de cartões e fiscalização: orientam o munícipe sobre a utilização e preenchimento do cartão, fornecem informações gerais do bairro onde estão trabalhando, ajudam os transeuntes, entre outras. De um lado, essa atitude os ajuda a aumentar as possibilidades de reconhecimento por parte dos usuários e comerciantes e, de outro, ao criarem uma rede de relações na comunidade, terminam estabelecendo também uma rede de proteção contra as agressões.

Discussão

Há um constante conflito entre a construção do papel social e a da identidade profissional dos agentes de trânsito, relacionado à crença e importância que atribuem ao seu trabalho e à falta de reconhecimento que vivenciam tanto por parte dos munícipes quanto da empresa. Para eles, a importância do seu trabalho está relacionada ao controle e à socialização do uso do espaço público que fazem e que garante o acesso ao estacionamento a um maior número de

usuários. A falta de reconhecimento é expressa pelas constantes agressões que recebem dos munícipes e pela omissão que atribuem à empresa em protegê-los, deixando-os vulneráveis. Também se sentem solitários no papel de fiscalização frente às várias transgressões que ocorrem no cotidiano da rua pelas diversas pessoas que “privatizaram” o espaço público.

A diminuição do efetivo de trabalhadores aumentou as tensões e o descrédito do público na eficácia da empresa. Esta diminuição aumentou a carga de trabalho dos que ficaram e propiciou o crescimento do comércio ilegal das vagas do estacionamento rotativo, e, conseqüentemente, os conflitos e a disputa pelos espaços urbanos.

Saber gerenciar as adversidades - munícipes exaltados, cambistas, comerciantes que usam o carro como local de trabalho e guardadores de carros e vagas - é sinal de sabedoria, astúcia e engenhosidade no trabalho. Esta astúcia, construída, individual e coletivamente, ao longo dos anos, traz satisfação, reconhecimento entre pares e é fundamental na construção da identidade profissional.

O trabalho na rua e o excesso de exposição também exercem importante papel na construção da identidade desses trabalhadores, na medida em que estes se deparam com situações do dia-a-dia e confrontam sua singularidade com a realidade a sua volta, necessitando mobilizar sua inteligência para enfrentá-las. Isto lhes permite acumular experiência e constituir maneiras próprias (seja de modo coletivo ou individual) para enfrentar os conflitos cotidianos. Relatam, como exemplo: a habilidade em detectar fraudes no cartão, o “jogo de cintura” para lidar com o munícipe, o conhecimento da área em que trabalham, e uma maior facilidade de lidar com as adversidades vivenciadas. Acreditam que o desenvolvimento desta astúcia lhes dá, também, maiores recursos para lidar com seus problemas cotidianos, tanto no trabalho, quanto na vida pessoal e familiar.

Se o “jogo de cintura” é imprescindível para o desenvolvimento do trabalho, ao mesmo tempo, é invisível. No entanto, o insucesso e as agressões são prontamente identificados, gerando um sentimento de dupla penalização. Além de serem agredidos, são vistos, pelos colegas e pela empresa, como culpados pela agressão que sofreram e como “*maus funcionários*”. Assim, além de não serem reconhecidos na sua importância pelos munícipes, também não o são, por vezes, pelos colegas conhecedores das dificuldades vivenciadas no trabalho. Ser alvo de agressões parece não gerar, em alguns casos, sentimentos de solidariedade e cooperação, nem pelos pares, nem pelas chefias e nem pela empresa.

Desta forma, as agressões vivenciadas terminam por ser banalizadas como parte do cenário do trabalhar na rua. Portanto, não se buscam coletivamente – empresa, chefia e trabalhadores - maneiras de evitar as agressões sofridas e a construção de formas de organização do trabalho que permitam maior proteção e apoio aos agentes de trânsito. Como exemplo disto, poderia ser evitado que os trabalhadores retornem a um determinado local após uma agressão; em algumas regiões da cidade, de maior periculosidade, os trabalhadores não deveriam trabalhar sozinhos; faltam procedimentos da empresa que os auxiliem psicologicamente quando forem alvos de agressões, entre outros.

Com a experiência acumulada, os agentes procuram se tornar invisíveis para evitar o conflito ou evitar que ele se exacerbe. Para reduzir este risco, valem também as relações construídas e a rede social estabelecida com as pessoas que

utilizam o local: residentes, comerciantes e prestadores de serviços. Com isso, procuram reconhecimento de seu trabalho junto à comunidade, criando redes de apoio fora da empresa, procurando diminuir a sua vulnerabilidade e construir maiores possibilidades de lidar com o sofrimento gerado pelas agressões vivenciadas.

Segundo Dejours (2004b), o reconhecimento no trabalho é um elemento-chave no processo de construção identitária. A dinâmica do reconhecimento se dá por meio de duas formas: a primeira é denominada de reconhecimento de utilidade, é realizada pelos níveis hierárquicos superiores (no caso, a empresa) e pelos usuários do serviço ofertado (no caso, os munícipes); a segunda é denominada de julgamento estético, realizado pelos pares, por aqueles que conhecem as especificidades do trabalho e podem avaliar o esforço do trabalhador em realizá-lo, independentemente dos resultados alcançados. Esses processos de reconhecimento – ou a falta deles – são fundamentais no desenvolvimento da identidade dos indivíduos e na transformação do sofrimento gerado pelo trabalho em prazer.

Conclusão

Pudemos observar, com base na Análise Psicodinâmica do Trabalho realizada com os agentes de trânsito da CET, quanto o trabalho, pela forma como está organizado, tem exposto os trabalhadores a situações de violência verbal e física, que geram desgaste e sofrimento psíquico.

Autores como Vezina *et al.* (2001) e Dejours (2004b) chamam a atenção para o fato de que, embora os transtornos psíquicos graves ligados ao trabalho possam eventualmente ocorrer, o que vem se observando mais freqüentemente são fenômenos que não se configuram, necessariamente, em distúrbios mentais clássicos, mas, sim, em situações de elevado sofrimento psíquico, cuja origem é atribuída a situações vividas pelos trabalhadores em função da organização do trabalho ou de transformações dessa organização. Essas formas de sofrimento podem se constituir como: sentimento de impotência, falta de confiança em si, e sentimento de perda do controle ou da capacidade de fazer frente aos constrangimentos impostos pelo trabalho. A exposição prolongada a essas condições pode gerar situações duradouras de perda de iniciativa e de passividade, por vezes, patogênicas e prejudiciais tanto para o trabalhador quanto para as instituições, sobretudo, quando a eficácia do trabalho requer um engajamento ativo deste.

A violência vivenciada pelos agentes de trânsito, nem sempre concretizada como agressão física, fica, na maior parte das vezes, oculta. Seja, na maioria das vezes, pela ausência de sinais e sintomas evidentes de violência, seja pela não caracterização dos efeitos psíquicos da violência como patologias. Nossos dados vêm de encontro aos de Gomez (1999), que havia verificado a absoluta predominância da violência no setor de serviços em contrapartida ao reduzido número de acidentes de trabalho registrados.

Procuramos contribuir, com base no estudo de uma situação específica, com outros estudos sobre violência, sobretudo, sobre violência no trabalho. Buscamos avançar a compreensão não somente do impacto da violência na saúde mental dos trabalhadores e na invisibilidade das suas conseqüências, mas

também dar visibilidade à inteligência e às estratégias desenvolvidas por eles para que continuem a trabalhar apesar das ameaças e do medo que vivenciam.

Colaboradores

Os autores S. Lancman; L.I. Sznelwar e S. Uchida participaram, igualmente, da elaboração do artigo, discussão, redação e revisão do texto. T.A. Tuacek participou da revisão bibliográfica, de discussões e da revisão do texto.

Referências

- AGENCY FACTS. FACTS 24. Agência Europeia para a segurança e a saúde no Trabalho. **Violência no trabalho**. Disponível em: <<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/24/factsheetsn24-pt.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2005.
- ARENDT, H. **A condição humana**. Rio de Janeiro: Forense Universitária Editora, 2005.
- BANDT, J.; DEJOURS, C.; DUBAR, C. **La France malade du travail**. Paris: Bayard, 1995.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; CHISTIAN, J. **Psicodinâmica do trabalho**: contribuição da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.
- DEJOURS, C. A metodologia em psicopatologia do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. (Orgs.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Brasília/Rio de Janeiro: Paralelo15/Fiocruz, 2004a. p.105-26.
- _____. Addendum, da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I. (Orgs.). **Christophe Dejours**: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Brasília/Rio de Janeiro: Paralelo15/Fiocruz, 2004b. p.47-104.
- _____. **Travaux préparatoires à l'élaboration du Plan Violence et Santé en application de la loi relative à la politique de santé publique du 9 août 2004**. Rapport final. Mars: Commission thématique violence, travail, emploi et santé, 2005.
- EUROGIPINFO. **La violence au travail dans le pays de l'union**: une réalité à prendre au sérieux. Rev sur la prévention des risques professionnels en Europe, n.20, Paris, 1998. Disponível em: <<http://www.inrs.fr/INRS-PUB/inrs01.nsf>>. Acesso em: 15 nov. 2005.
- GOMEZ, C.M.; THEDIM-COSTA, S.M.F. Precarização do trabalho e desproteção social: desafios para a saúde coletiva. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v.4, n.2, p.411-22, 1999.
- GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo**: a prática da ergonomia. São Paulo: Edgard Blücher, 2001.
- INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION (ILO). **Introduction to violence at work**. SafeWork-Violence at work, 2002. Disponível em: <<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/index.htm>>. Acesso em: 15 nov. 2005.
- LANCMAN, S.; SZNELWAR, L.I.; UCHIDA, S.; DEJOURS, C.; GONÇALVES, R.; JARDIM, T.A. **Sofrimento psíquico e envelhecimento no trabalho**: um estudo com agentes de trânsito na Companhia de Engenharia de Tráfego na cidade de São Paulo. Relatório Científico (CNPq, processo nº 473880/2003), 2005. (Mimeogr.)

LANCMAN, S. ET AL.

MAGGI, B. **Do agir organizacional**: um ponto de vista sobre o trabalho, o bem-estar, a aprendizagem. São Paulo: Edgard Blücher, 2006.

NASCIMENTO, A.M.D.N. **Sob a mira do crime**: vitimização, saúde e identidade entre bancários na Bahia. 2003. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Saúde Coletiva, Universidade Federal da Bahia, Bahia.

PAES MACHADO, E.; 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.

RENAULT, M. A propos de la violence en situation de sous-emploi. Récit et tentative d'analyse. Travailler. **Rev. Int. Psychopathol. Psychodyn. Travail**, n.14, p.120, 2005.

SCHRAIBER, L.B.; D'OLIVEIRA, A.F.; HANADA, H.; FIGUEIREDO, W.; COUTO, M.; KISS, L.; DURAND, J; PINHO, A. Violência vivida: a dor que não tem nome. **Interface - Comunic., Saúde Educ.**, v.7, n.12, p.41-54, 2003.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SOUZA, E.R. Homicídios no Brasil: o grande vilão da saúde publica na década de 80. **Cad. Saúde Pública**, v.10, suppl.1, p. 45-60, 1994.

VEZINA, M.; DERRIENNIC, C.; MONFORT, C. Tension au travail et atteintes à la santé mentale: l'éclairage de l'ênquete ESTEV. In: _____. **Travail, santé, vieillissement, relations et évolutions**. Paris: Octares Editions, 2001. Collection Colloques. p.176-87.

LANCMAN, S. ET AL. El trabajo en la calle y la exposición a la violencia en el trabajo: Un estudio con agentes de tránsito. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, v.11, n.21, p.79-92, jan/abr 2007.

Este estudio fue realizado con agentes de tránsito que, por diversos motivos vinculados a la organización del trabajo y al hecho de que la calle es el espacio de trabajo, viven expuestos a situaciones de intensa agresión verbal y, muchas veces, física. A partir de una situación particular, se espera contribuir, para comprender el impacto de la violencia en la salud mental de los trabajadores que cumplen sus funciones en la calle y cómo se refleja en su salud, en el desarrollo de su trabajo y en sus relaciones. El estudio fue realizado utilizando como principios teóricos y metodológicos la psicodinámica del trabajo. Se trata de un método circunscrito al ámbito de la investigación-acción. Pudimos comprobar que el convivir con la violencia produce un fuerte impacto en la salud mental de los trabajadores y también el desarrollo de estrategias y una inteligencia relacionada al trabajo que les permite poder continuar trabajando.

PALABRAS CLAVE: salud mental. violencia. trabajo.

Recebido em 18/04/06. Aprovado em 14/09/06.