



CHRISTIANE BATISTA DE PAULO LOBATO

**NARRATIVAS PROCESSUAIS SOBRE
VIOLÊNCIA NO TRABALHO BANCÁRIO: UMA
ABORDAGEM SOCIOCONSTRUCIONISTA**

**LAVRAS - MG
2013**

CHRISTIANE BATISTA DE PAULO LOBATO

**NARRATIVAS PROCESSUAIS SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO
BANCÁRIO: UMA ABORDAGEM SOCIOCONSTRUCIONISTA**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, área de concentração Organizações, Gestão e Sociedade, para a obtenção do título de Mestre.

Orientador

Dr. Mozar José de Brito

**LAVRAS - MG
2013**

**Ficha Catalográfica Elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da
Biblioteca da UFLA**

Lobato, Christiane Batista de Paulo.

Narrativas processuais sobre a violência no trabalho bancário :
uma abordagem socioconstrucionista / Christiane Batista de Paulo
Lobato. – Lavras : UFLA, 2013.

103 p. : il.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Lavras, 2013.

Orientador: Mozar José de Brito.

Bibliografia.

1. Violência nas organizações. 2. Construcionismo social. 3.
Análise de narrativas. 4. Processo trabalhista. I. Universidade
Federal de Lavras. II. Título.

CHRISTIANE BATISTA DE PAULO LOBATO

**NARRATIVAS PROCESSUAIS SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO
BANCÁRIO: UMA ABORDAGEM SOCIOCONSTRUCIONISTA**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração, área de concentração Organizações, Gestão e Sociedade, para a obtenção do título de Mestre.

APROVADA em 27 de fevereiro de 2013

Dra. Mônica Carvalho Alves Cappelle	UFLA
Dr. Daniel Jardim Pardini	FUMEC
Dra. Maria de Lourdes Souza Oliveira	UFLA

Dr. Mozar José de Brito
Orientador

**LAVRAS - MG
2013**

*Esta dissertação é dedicada aos trabalhadores bancários que “matam um leão
ao dia sem sair-se arranhados”...*

*À vovó Lurdinha,
com imensa saudade, dedico esta dissertação.*

DEDIDO

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação é a realização de um sonho! Um sonho que se tornou possível graças ao apoio e carinho de pessoas maravilhosas e queridas: algumas que já me acompanhavam no caminho e outras que pude encontrar pelo caminho...

Aos que sempre estiveram ao meu lado...

Agradeço a Deus e ao Mestre Jesus pelas bênçãos concedidas e pela sustentação nos momentos de provação.

Papai e Mamãe, obrigada pelo amor incondicional, pela presença constante em todos os momentos de minha vida e por acreditarem em mim e sempre apoiarem minhas escolhas.

Sal, obrigada por fazer minha vida ter sentido e ser meu porto seguro. Qualquer caminho percorrido só vale a pena com você a meu lado!

Fada Madrinha (Eunice), razão do meu equilíbrio e minha fé em mim mesma e em tudo que posso e devo realizar e construir. Você faz com que eu acredite no melhor da vida!

Luciana, irmã querida, amor imenso em minha vida, obrigada por todos os momentos que passamos juntas, sempre...

Reinaldo, irmão querido, obrigada pelo apoio incondicional e constante em tudo em minha vida!

Moisa, Diego e Rafael, obrigada por serem minha família e compartilharem comigo todas as minhas conquistas!

Edna e Edinho, pais amados, apoio e carinho constantes em minha vida, obrigada por me darem a imensa alegria de fazer parte de suas vidas!

Tia Enilda, mãe querida, sempre tão presente em minha vida apesar da distância. Obrigada pelo amor, carinho e apoio sempre!

Minha amiga “Mor”, Karina, obrigada por compartilhar comigo esta conquista e todos os momentos que vivi até chegar até aqui...

Aos amigos queridos que torceram por mim: Cris, Arthur, Laura, Pedro, Iara, Josi, Valéria, Letícia, Mayra e Régis. Vocês são muito importantes para mim!

A todos os meus familiares que sempre compartilharam e apoiaram meus sonhos: amo todos vocês!

Aos que encontrei pelo caminho...

Déborah, Thais e Nayara, minhas amigas super poderosas; Alessandro, parceiro de todas as horas nesta caminhada e Dani, companheiro único em risadas: esse mestrado teria sido insosso e vazio sem vocês, assim como minha vida! Obrigada por este presente maravilhoso: nossa amizade!

Aos meus colegas de mestrado, Adriano, Luisa, Mário, Cintia, Raphaela, Thalita, Solange, Késia, Guilherme, Carolina, Lilian, Luiz Augusto, Lucas Canestri, Cleiton, Felipe, Cristiano, Caroline, Liliane, Lucas Silvestre, Gustavo, Raquel e Tonny, obrigada por fazerem parte da minha história.

Aos que chegaram antes de mim...

Ao meu orientador Mozar José de Brito, meu agradecimento especial pela excelente orientação, paciência e dedicação.

À professora Flaviana Andrade de Pádua Carvalho, minha inspiração para trilhar este mestrado.

À professora Heloísa Rosa Carvalho, muito obrigada por apoiar minha escolha em seguir este caminho!

À professora Maria de Lourdes Souza Oliveira, obrigada pelo prazer de seu convívio.

À professora Mônica Carvalho Alves Cappelle, obrigada pela gentil colaboração em meu amadurecimento acadêmico e por ser, para mim, referência em excelência.

À Deila Pereira, pelo constante apoio.

À Rosemar Martins Luna, por compartilhar tão amorosamente comigo este sonho!

Agradeço ao CNPQ pela oportunidade de cursar o mestrado como bolsista.

RESUMO

Com esta dissertação de mestrado tem-se por objetivo analisar como os diferentes atores envolvidos em um processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho interpretam os sentidos atribuídos à violência. Para tanto optou-se pela abordagem teórico-metodológica socioconstrucionista e empregou-se o método do estudo de caso que tomou como objeto de análise as narrativas processuais registradas pelo processo trabalhista em foco. A descrição e interpretação das narrativas contidas no processo seguiu protocolo de análise que adotou o seguinte percurso metodológico. Na primeira fase, procurou-se construir uma descrição sintética das especificidades do processo trabalhista, destacando as experiências de violência vividas pela reclamante. Na segunda fase, foram selecionados extratos das narrativas que expressavam as “vozes” e interpretações dos atores envolvidos no processo, sobre os atos de violência retratados pelo processo trabalhista. Para fins deste trabalho, considerou-se como atores do processo a trabalhadora (reclamante nominada de modo fictício de Maria) e seu advogado de defesa, o juiz do trabalho que julgava o processo e o advogado que representava os interesses do Banco H, considerado no processo como reclamado. Na terceira fase do processo de análise, as narrativas registradas no processo foram agrupadas em três categorias que abrigam as produções discursivas dos atores, ou seja, Acusação, Defesa e Juiz do trabalho. Finalmente, foram identificadas diferentes subcategorias que pudessem revelar os sentidos da violência sob a ótica dos atores acima mencionados. A releitura e análise das práticas discursivas registradas pelo processo evidenciaram que Maria vivenciou, ao longo de sete anos de trabalho em uma organização bancária, diversos eventos cotidianos que foram reconhecidos pela justiça do trabalho como atos de violência. Esses atos foram tipificados neste trabalho como violência psicológica/psíquica, atos de fala violentos, violência moral e simbólica. As análises das práticas discursivas registradas no processo judicial em foco revelaram que os atos de violência vivenciados por Maria foram interpretados de modo diferente pelos diferentes atores envolvidos. A interpretação e compreensão desses diferentes sentidos sinalizam que, dependendo dos interesses e do processo de subjetivação em jogo, a violência pode ser naturalizada, banalizada, repudiada e até mesmo admitida no contexto do trabalho. Acredita-se que este trabalho possa contribuir para: a) ampliar o debate acadêmico acerca das práticas de violência no trabalho; b) construir medidas administrativas preventivas que inibam a emergência e manifestação das suas diferentes formas; c) produzir outros trabalhos científicos, servindo de referência para pesquisadores que estejam interessados em desenvolver o tema demarcado para esta dissertação.

Palavras-chave: Violência. Construcionismo Social. Análise de Narrativas.

ABSTRACT

With this master's degree essay comes with the objective to analyze how the different actors involved in a proceedings before within the labor courts interpret the meanings attributed to violence. The socio-constructionist and theoretical-methodological approach were chosen and used the case study method taking as an object of analysis procedural narratives registered with the labor process in focus. The description and interpretation of the narratives contained in the protocol analysis process followed which adopted the following methodological approach. In the first phase, attempted to construct a synthetic description of the labor process specifics, highlighting the experiences of violence experienced by the claimant. In the second phase, were selected extracts from the narratives that expressed the "voices" and interpretations of the actors involved in the process, about the violence portrayed by the labor process. For purposes of this study, it was considered as actors in the process the worker (complainant nominated fictitiously Mary) and her defense attorney, the judge of job that judged the process and the lawyer who represented the interests of the Bank H, considered in the process as claimed. In the third stage of the analysis, the narratives recorded in the process were grouped into three categories that house the discursive productions of the actors, ie, Prosecution, Defense & Judge of job. Finally, were identified different subcategories that could reveal the meanings of violence from the perspective of the actors mentioned above. The rereading and analysis of discursive practices recorded by the process showed that Mary experienced over seven years of work in a banking organization, many everyday events that were recognized by the labor courts as violence acts. These acts were typified in this work as psychological/psychic violence, violent speech acts, moral and symbolic violence. The analysis of discursive practices registered in the judicial process in focus revealed that the violence acts experienced by Maria were interpreted in a different way by different stakeholders. The interpretation and understanding of these different senses indicate that, depending on the interests and subjective process at stake, the violence can be naturalized, trivialized, repudiated and even admitted in the workplace. It is believed that this work will contribute to: a) expand the academic debate about the workplace violence practice, b) construction of administrative preventive measures that inhibit the emergence and manifestation of their different forms, c) production other scientific works, serving as a reference for researchers who are interested in developing the theme demarcated for this dissertation.

Keywords: Violence. Social Constructionism. Narratives analysis.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	TRABALHO BANCÁRIO E VIOLÊNCIA	19
2.1	Transformações na organização do trabalho bancário	19
2.2	Violência nas relações de trabalho	25
3	ABORDAGEM SOCIOCONSTRUCIONISTA: FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS	32
3.1	Fundamentos e especificidades da abordagem socioconstrucionista	32
3.2	Natureza e estratégia da pesquisa	39
3.3	Procedimento de coleta de dados	41
3.4	Plano de análise	46
4	TRAJETÓRIA PROFISSIONAL, TIPIFICAÇÕES E SENTIDOS DA VIOLÊNCIA EM UM PROCESSO TRABALHISTA	52
4.1	Descrevendo a história de Maria: um caso de violência e perdas ... 52	
4.2	Tipificações das diferentes formas de manifestação da violência no trabalho	55
4.3	Os sentidos da violência para os atores envolvidos no processo trabalhista	63
4.3.1	Os sentidos da violência para a Acusação	64
4.3.2	Os sentidos da violência para a Defesa	69
4.3.3	Os sentidos da violência para o Juiz do Trabalho	75
4.4	Síntese analítica	80
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	81
	REFERÊNCIAS	86

1 INTRODUÇÃO

As intensas transformações culturais, políticas e econômicas pelas quais passam as sociedades atuais, geram novas perspectivas de funcionamento das organizações inseridas neste contexto (ALMEIDA; MELO; BRITO, 2006).

Vários elementos fazem parte do novo metabolismo social que se manifesta da reestruturação produtiva (ALVES, 2009), com impactos diretos sobre o trabalho e direcionamento para novas condições de empregabilidade (PEREIRA; BRITO, 2006). Essas transformações na organização do trabalho compõem o quadro da reestruturação produtiva, permeadas por fenômenos como globalização, livre mercado, aumento da competitividade, alteração nos padrões tecnológicos, configuração de políticas neoliberais, gestão da força de trabalho, modificações nos processos de produção, teletrabalho e formas desterritorializadas de trabalho, permitindo a construção de uma organização flexível, empreendedora, criativa e pouco burocrática. (CARRIERI, 2002; PEREIRA; BRITO, 2006; ROSENFELD, 2004). Para Nohria e Eccles (1992), o termo rede tornou-se “moda” para descrever organizações contemporâneas em resposta à “nova competitividade” e à “nova tecnologia”, tentando redefinir suas relações com vendedores, consumidores e competidores, porém empregando menos e mais precariamente seus funcionários.

Diante das várias mudanças na organização do trabalho nas sociedades capitalistas, desencadeia-se um contexto de precarização, flexibilização do emprego e aumento do desemprego, seja pela diminuição nos postos de trabalho formais, seja pelas dificuldades impostas pelas novas condições de empregabilidade. Desencadeia também novas formas de relações de trabalho e a emergência de novos sujeitos sociais, evidenciando o sujeito trabalhador em uma relação dialógica com o trabalho (PEREIRA et al., 2008).

A sociedade atual assim como o processo moderno de gestão são construídos sobre o alicerce da insegurança, constituído pela angústia de um futuro incerto diante do crescente desemprego, pela exclusão social e pela precariedade das relações de trabalho. Um ambiente organizacional que individualiza as tarefas intimida através do autoritarismo e competitividade e intima os trabalhadores a serem cada vez mais bem sucedidos e favorecidos (AMAZARRAY, 2010, 2011; BARRETO, 2006; FERREIRA, 2007; LIMA, 2010; MACHADO, 2011; NETZ et al., 2011; SANTOS, 2010). Nessa dinâmica de interesse econômico competitivo, as empresas fragilizam e expõem os indivíduos a certos abusos de poder. O trabalho contemporâneo, marcado por essas características, gera no trabalhador a condição de único responsável por sua empregabilidade, o que pode acarretar tanto em uma fonte para seu crescimento pessoal, quanto em uma nova fonte de opressão, exploração ou exclusão (CASTEL, 2005; CORRÊA; CARRIERI, 2005; SENNETT, 2006). As transformações dos modos de gestão do trabalho podem acabar favorecendo situações de violência ou constituem em si mesmas a violência, quando comprometem a integridade do trabalhador em aspectos físicos, sociais, emocionais e morais, transformando negativamente o ambiente de trabalho (GUIMARÃES, 2009; PEREIRA; BRITO, 2006; PEREIRA et al., 2008; ROSENFELD, 2004).

Para Oliveira e Nunes (2008) o aumento da manifestação da violência no contexto do trabalho vem se constituindo um importante problema de Saúde Pública, gerando impactos negativos na dignidade e na qualidade de vida dos trabalhadores. Segundo esses autores, o Ministério da Saúde, reconhecendo a magnitude do referido problema para a Saúde Pública, elaborou a Política Nacional de Redução da Morbimortalidade por Acidentes e Violência. O documento, de acordo com os autores, estabeleceu diretrizes para o setor saúde, assumindo violência como: "...evento representado por ações realizadas por

indivíduos, grupos, classes ou nações que ocasionam danos físicos, emocionais, morais e/ou espirituais a si próprio ou a outros - por exemplo: agressão física, abuso sexual, violência psicológica, violência institucional” (BRASIL, 2000, p. 427).

Essa concepção do fenômeno violência revela a natureza mutante e suas múltiplas formas de manifestação em momentos, locais e circunstâncias distintas. Essas particularidades da violência dificultam a sua diagnose e intervenção, obscurecendo os efeitos de um problema que afeta milhões de trabalhadores em todo o mundo. Trata-se de um fenômeno socialmente construído que pode ser naturalizado e até mesmo admitido no contexto do trabalho e das organizações. Assim sendo, agentes e vítimas da violência mascaram, legitimam e negam a sua existência. Consequentemente, milhares de trabalhadores acabam optando pelo silêncio e aceitação de relações de trabalho marcadas por diferentes formas de agressividade e violência que não são denunciadas, contabilizadas pelas estatísticas oficiais. Essa realidade (muitas vezes ignorada pela sociedade e suas organizações) tem provocado diversos distúrbios psicodinâmicos, tais como depressão, *stress* ocupacional, despersonalização, angústias e sofrimento psíquico, que podem causar prejuízos econômicos e sociais, incluindo a ocorrência de óbitos de trabalhadores (MACHADO, 2011).

Embora insuficiente para descrever a complexa dinâmica das relações sociais que envolvem a produção de conflitos geradores de lesões físicas e psicológicas nos trabalhadores, os registros estatísticos sobre acidentes e violências no trabalho possuem o papel de indicar possíveis caminhos de análise dos processos subjacentes a eles (MINAYO-GOMEZ, 2005).

Relatórios da Organização Internacional do Trabalho (INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2003), apontam que cerca de 270 milhões de acidentes de trabalho acontecem todos os anos e as doenças

relacionadas às atividades laborais afetam cerca de 160 milhões de pessoas em todo o mundo. No Brasil, foram registrados mais de 723 mil casos de acidentes e doenças relacionados ao trabalho em 2009. Em 2007, aproximadamente 650 mil trabalhadores formais, segurados do INSS, foram vítimas de acidentes e doenças durante o exercício de suas atividades, sendo 3% deles relacionados a doenças do trabalho e tendo no setor de serviços uma participação de 44% (BRASIL, 2008, 2011).

O relatório mundial sobre violência e saúde (KRUG et al., 2002, p. XX), constatou, com grande preocupação, o aumento da incidência da violência no mundo e sugeriu a “apresentação e implementação de políticas específicas e programas de saúde pública e serviço social, de forma a prevenir a violência na sociedade e moderar seus efeitos”. O relatório estima que bilhões de dólares são gastos anualmente com assistência à saúde no mundo todo, além de gastos com dias de trabalho perdidos, aplicação das leis e perdas em investimentos.

A violência atualmente se configura como uma questão social mundial, que orienta diversas investigações, as quais buscam compreender o significado social e cultural das múltiplas formas de manifestação da violência presentes nas sociedades contemporâneas. O tema da violência é predominante em discussões em áreas como sociologia, filosofia, antropologia, psicanálise, política, de autoridades policiais, juristas, cientistas e religiosos (PIVA; SEVERO; DARIANO, 2007). Para Bishop, Korczynski e Cohen (2005), a ocorrência de violência nas organizações tem crescido, sendo que as suas manifestações não têm sido registradas por meio de estatísticas. Apesar desse fato, o tema violência no trabalho tem despertado o interesse de diversos pesquisadores (ROSA; BRITO; OLIVEIRA, 2007; CAMPOS; PIERANTONI, 2010; PAETZOLD et al., 2007; VAN EMMERIK et al., 2007). Nesse cenário, destaca-se o setor bancário brasileiro, que passou por uma reestruturação produtiva a partir da década de 60, a qual precarizou o trabalho e sujeitou os bancários às práticas de

controle e dominação expressas, de várias formas, como violência. Amedrontados pela questão estrutural do desemprego, muitos bancários são submetidos aos objetivos organizacionais pautados exclusivamente em produtividade e lucro e às várias formas de manifestação de violência implícitas às práticas de gestão nessas organizações.

Essas formas de manifestação de violência no ambiente organizacional bancário, imerso no processo de reestruturação produtiva, podem ser investigadas, entre outras dimensões, por meio dos sentidos produzidos. Dar sentido ao mundo em que se vive (convive) é uma força poderosa e é algo inevitável na vida em sociedade. A produção de sentidos no cotidiano está ligada à interação coletiva, à dinâmica entre as ações humanas e a linguagem em uso (SPINK; MEDRADO, 2004).

Optou-se neste trabalho pela abordagem socioconstrucionista como perspectiva teórico-metodológica, por considerar que a mesma pode servir de base para desvendar os sentidos atribuídos à dinâmica das organizações (ROSA; BRITO; OLIVEIRA, 2007). Essa abordagem preocupa-se com a realidade percebida e com a explicação dos processos pelos quais as pessoas descrevem, explicam ou dão conta do mundo (incluindo a si mesmos) em que vivem (GERGEN, 1985).

A referida abordagem defende que a interpretação dos sentidos atribuídos pelas pessoas à realidade, pode ser apreendida a partir da análise das diferentes formas de linguagem, incluindo narrativas textuais, relatos de entrevistas, documentos, discursos, dentre outras formas de comunicação (SPINK, 2004). A forma de linguagem escolhida para efeitos deste trabalho foram as narrativas processuais registradas formalmente em processo trabalhista, cujo foco de reclamação na justiça foi a violência no trabalho.

Este trabalho foi norteado pela seguinte questão de pesquisa: Como os diferentes atores envolvidos no processo tramitado no âmbito da justiça do

trabalho interpretam os sentidos atribuídos à violência? A busca de resposta para essa questão exigiu a definição de objetivos geral e específicos que serão abordados como se segue.

Com esta dissertação objetivou-se desvendar os sentidos da violência no trabalho bancário sob a ótica dos múltiplos atores envolvidos no processo trabalhista transitado e julgado pela justiça do trabalho. Mais especificamente, pretende-se:

- a) apresentar relato do caso estudado de modo a particularizar e tipificar as diferentes formas de manifestação da violência no trabalho;
- b) interpretar os sentidos atribuídos à violência no trabalho pelos diferentes atores envolvidos no processo trabalhista, objeto de análise deste trabalho.

A realização deste trabalho se justifica pela relevância social e acadêmica do tema. A relevância social está relacionada ao crescimento do número de reclamações trabalhistas denunciando a violência no trabalho. Nas Varas do Trabalho foram recebidos, em 2011, aproximadamente, 2 milhões de novos casos (elevação de 6,2% em relação ao ano de 2010). Nos Tribunais Regionais do Trabalho foram recebidos, em 2010, mais de 554 mil novos casos. Já em 2011, foram recebidos mais de 569 mil novos casos, representando uma elevação de 2,6% em relação ao ano de 2010 (TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, 2010, 2011).

Além disso, em 2010, foi pago aos reclamantes o valor aproximado de R\$11,3 milhões, em virtude de acordos judiciais ou da execução de sentenças trabalhistas de anos anteriores, representando elevação de 10,3%, em relação a 2009. Em 2011 o montante pago aos reclamantes subiu para mais de R\$14

milhões, representando elevação de 22,77% em relação ao ano de 2010 (TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, 2010, 2011).

No âmbito do setor bancário, esse fenômeno organizacional também tem se destacado, sendo que o número de reclamações trabalhistas nesse setor alcançou em 2008 e 2011 as marcas de 11,20% e 13,3% do total de petições protocoladas no Tribunal Superior do Trabalho. Trata-se de setor marcado por conflitos trabalhistas e violência, cujo número de ações trabalhistas perde apenas para a indústria (21,4%) (TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO, 2008, 2011).

Do ponto de vista acadêmico, espera-se que esta dissertação possa contribuir para: a) ampliar o debate acadêmico acerca das práticas de violência no trabalho; b) a construção de medidas administrativas preventivas que inibam a emergência e manifestação das suas diferentes formas; c) a produção de outros trabalhos científicos, servindo de referencia para pesquisadores que estejam interessados em desenvolver o tema demarcado para esta dissertação.

Apesar dos reflexos da violência no contexto do trabalho, este tema tem sido relativamente pouco estudado no Brasil, especialmente sob o enfoque que se adotou nesta dissertação. Embora haja diversos estudos e publicações sobre o tema, o levantamento bibliográfico realizado neste estudo não identificou nenhuma pesquisa que focasse o sentido atribuído à violência no trabalho por atores envolvidos em processos trabalhistas. À medida que o tema é discutido, tomando-se como referência os sentidos atribuídos pelos sujeitos, alcançar-se a contribuição que se espera com este estudo.

Finalmente, outra justificativa não menos importante, foram as motivações de ordem pessoal, tendo em vista que a escolha do tema está relacionada com a trajetória profissional da autora que trabalhou durante sete anos em uma organização bancária, ocupando diversos cargos e vivenciado diversas experiências situacionais em que a violência estava presente.

O presente estudo está estruturado em cinco capítulos, a saber: o capítulo introdutório, onde foram apresentados o problema, objetivos e as justificativas deste trabalho. No segundo capítulo apresentam-se as diversas transformações na organização do trabalho bancário bem como as variadas formas de manifestação de violência no local de trabalho, que proporcionaram embasamento às análises dos resultados.

O terceiro capítulo dedica-se à apresentação dos fundamentos teóricos do Construcionismo Social - perspectiva teórica adotada neste estudo para desvendar os sentidos da violência no trabalho. Ainda no mesmo capítulo apresenta-se a construção metodológica utilizada neste trabalho, detalhando o processo de coleta e análise de dados.

No quarto capítulo, inicia-se a análise dos resultados desta pesquisa, apresentando relato do caso estudado, destacando as experiências de violência vividas pela reclamante; tipificando as diferentes formas de manifestação da violência no trabalho; e interpretando os sentidos, para os atores envolvidos no processo, sobre os atos de violência retratados pelo processo trabalhista.

No quinto e último capítulo, nas considerações finais, retoma-se os principais pontos discutidos no trabalho, bem como suas principais contribuições e sugere-se agenda de pesquisa para trabalhos futuros.

2 TRABALHO BANCÁRIO E VIOLÊNCIA

O entendimento das mudanças na forma de gestão do trabalho e da reestruturação produtiva do setor bancário é fundamental para tecer o panorama em que se inserem milhares de bancários subordinados às mais variadas formas de violência no trabalho. Dessa forma, este tópico apresenta as diversas transformações na organização do trabalho bancário bem como as variadas formas de manifestação de violência no local de trabalho.

2.1 Transformações na organização do trabalho bancário

As instituições bancárias brasileiras têm sido tema de muitas publicações sobre o sofrimento psíquico e a manifestação de diversas formas de violência nas políticas e práticas de gestão de pessoas (BESSI, 2009; FERREIRA, 2007; FINAZZI; SIQUEIRA; MENDES, 2011; GRISCI, 2008; GRISCI et al., 2006; MACIEL et al., 2007; OLTRAMARI; GRISCI; WEBER, 2011). Sendo um dos setores em que a reestruturação dos processos de trabalho introduziu-se, de forma mais abrangente (JACQUES; AMAZARRAY, 2006), os modos de trabalhar e de ser dos bancários refletem muitas das transformações do trabalho contemporâneo (WEBER; GRISCI, 2011).

O setor bancário brasileiro passou por um processo de reestruturação produtiva implicando em mudanças no mercado, na organização e no conteúdo do trabalho (SEGNINI, 1999). As mudanças decorrentes da reestruturação do sistema financeiro brasileiro, marcada por sua expansão e internacionalização nos anos 60, 70 e 80, suas políticas de desregulamentação e liberalização do capital, nos anos 90, e o uso intensivo da tecnologia informacional nos padrões de trabalho, moldaram os bancos e sujeitaram seus trabalhadores às práticas de controle e dominação que passaram a intensificar e disciplinar seu trabalho,

precarizando-o. Bancos cada vez mais varejistas, controle da qualidade, excelência no atendimento a clientes e produtos, terceirização de pessoas e processos, programas de readequação do quadro de funcionários (programas de demissão voluntária e incentivo à aposentadoria), segmentação de mercado, programas de remuneração variável e incorporação da tecnologia da informação no processo de trabalho passaram a integrar o cotidiano dos bancários. (JINKINGS, 1994, 2000).

O modelo tradicional de organização do trabalho do século XIX, marcado pelo taylorismo-fordismo, reestruturado a partir da década de 70 para o toyotismo e na década de 90 para o *empowerment* e a hegemonia do capital financeiro em detrimento ao capital produtivo, desconfiguraram a função dos bancos e afetaram a ordem organizacional do trabalho bancário (BATISTA, 2006).

Canedo (2010, p. 12) explica as diferenças entre os modelos:

A organização científica de Taylor caracteriza-se pela racionalização científica da tarefa por meio de estudos de tempo e movimentação, com o objetivo de intensificar o trabalho e eliminar os movimentos inúteis, utilizando instrumentos mais adaptados à tarefa. Já o fordismo é uma estratégia mais abrangente de organização da produção, com extensa mecanização (...) e crescente divisão do trabalho.

No modelo taylorista, os princípios preconizados e sistematizados que reduziam a autonomia dos operários eram: intensificação da divisão do trabalho, estímulo ao desempenho produtivo e separação entre concepção e execução do trabalho. O fordismo reforçou ainda mais a divisão do trabalho ao preconizar uma extensa e especializada mecanização (NASCIMENTO, 2012).

Traçando um percurso histórico da evolução do sistema financeiro nacional, Jinkings (1994) traz a tona o impacto dessa evolução no modo do

trabalho bancário. As condições atuais do sistema financeiro se configuraram a partir da Revolução de 30, marcada pela evolução da economia brasileira, baseada até então no setor agrário-exportador, alterando sua base produtiva para o setor urbano-industrial. Em função da expansão do mercado interno proveniente da alteração da base produtiva da economia, o sistema de crédito aperfeiçoou-se e os bancos nacionais se fortaleceram perante os estrangeiros.

Nas primeiras décadas do século XX, o processo de trabalho bancário consistia em operações relativas a crédito (captação e empréstimos), conta corrente e cobrança, a partir da manipulação e contabilização de papéis, realizando manualmente todo o trabalho de escrituração do movimento diário bancário. A jornada de trabalho era penosa, se estendendo frequentemente pela madrugada, inclusive aos sábados. Posteriormente introduziram-se a máquina de datilografia nos serviços de escrituração, máquinas de calcular e equipamentos destinados à elaboração de cartelas contábeis em substituição aos livros de registro de contabilidade (JINKINGS, 1994).

Canedo (2010) e Muniz (2008) acrescentam que, contrariamente à ideia do taylorismo e do fordismo, o toyotismo foi criado para produções em série, com oferta de produtos variados de alta produtividade e baixo custo, caracterizado pela gestão da qualidade, automação e várias formas de flexibilidade (contrato, jornada de trabalho, função e remuneração).

Já na década de 60, 70 houve intensa expansão do setor bancário, dos serviços incorporados ao mesmo, assim como alterações na organização do trabalho acarretando em uma maior normatização (manuais e regulamentos) e automatização (criação de centros de processamento de dados) na rotina dos bancários (JINKINGS, 1994).

Essa intensa expansão e racionalização do setor bancário nas décadas de 60 e 70 ocasionou em crescente diversificação de suas atividades, passando a centralizar os serviços de arrecadação de impostos e taxas e cobrança para

empresas públicas e privadas. Nesse período, os bancos se transformam em “postos de vendas do grupo financeiro” (JINKINGS, 1994, p. 37), desenvolvendo e aperfeiçoando os serviços de atendimento ao público e especializando os funcionários na venda de produtos do banco (papéis e serviços).

O processo de automatização na rotina dos bancários se estabelece após 1964, com a criação dos centros de processamento de dados e nos primeiros anos da década de 80, com a implantação do sistema *on line* (JINKINGS, 1994).

Em 1980 instala-se a segunda e a terceira fase do processo de automação no setor bancário, caracterizadas pelos terminais de atendimento e serviços internos nas agências de forma *on line*. O processo de automação acabou por racionalizar inúmeros postos de trabalho e criar alguns novos cargos, como gerente de negócios e operador de mercados, além de diminuir o trabalho executado manualmente (por meio de papéis) pelos bancários (JINKINGS, 1994).

Já na década de 90, as tendências organizacionais, segundo Batista (2006), apontavam para o *empowerment* (empoderamento) como nova forma de gestão do trabalho organizacional. A autora critica as características dessa tendência (intensificação da dimensão subjetiva do trabalho, discursando sobre as equipes autogerenciais; remuneração variável; horizontalização hierárquica; criatividade) e afirma que essa forma de gerenciamento precarizou o trabalho, se apropriando do saber individual e coletivo, constituindo forma de manipulação e controle dos funcionários.

Já nos anos 90, o que se vê são agências totalmente automatizadas. Os funcionários passam a utilizar a tecnologia nos processos de trabalho (leitura óptica de cheques, conferência de assinaturas *on line*, etc.) e os clientes (pessoa física ou jurídica) passam a efetuar suas transações referentes à movimentação

financeira e contratação de serviços e produtos, via canais de atendimento *on line*. A autora conclui que:

Mais intensamente nos anos 90, quando políticas de liberalização, desregulamentação e privatização impulsionaram um processo de reestruturação produtiva nos diversos setores da economia brasileira, desencadeou-se um movimento complexo e acelerado de transformações no sistema financeiro nacional. Tal movimento, subordinado à dinâmica financeira internacional e aos interesses do capital privado, derivou em mudança violenta nas condições de trabalho, emprego e salário dos trabalhadores nos bancos (JINKINGS, 2001, p. 1).

A partir de então, as mudanças no trabalho bancário não pararam de ocorrer, se tornando mais complexas e sofisticadas, expondo constantemente os bancários a novas inovações e transformações, alterando a organização hierárquica do trabalho, as formas de gestão, o perfil do profissional bancário e o próprio aspecto físico do banco (NASCIMENTO, 2012; ROSSI, 2008).

Para Grisci (2000, p. 53):

O setor bancário, inscrito nesse movimento de reestruturação, indica a criação de uma nova ordem do processo do trabalho bancário, intrinsecamente relacionada às inovações tecnológicas. Estas, baseadas nas novas tecnologias da informática, têm-se mostrado voltadas ao aumento da produtividade humana e à maximização dos recursos disponíveis. Como é possível notar, o mundo do trabalho bancário apresenta-se como uma realidade peculiarmente favorável e atraente aos estudos acerca das transformações a gerarem novos modos de trabalhar e de ser.

Embora o desgaste físico e mental provocado pelas atividades da categoria dos trabalhadores bancários não seja um fenômeno novo, a execução das tarefas tem exigido, cada vez mais, grande esforço cognitivo (atenção,

responsabilidade), físico (esforços repetitivos, posturas estáticas) e raciocínio rápido no processo de tomada de decisão e avaliação dos riscos. Além de cargas excessivas de trabalho, os bancários executam suas atividades sob forte pressão, em um ritmo acelerado e eliminando pausas (diminuição de pessoal, aumento de volume de trabalho e público a ser atendido, cumprimento de prazos e metas na maioria das vezes inatingíveis) (AMAZARRAY, 2011).

Neste cenário os bancários são compelidos a desenvolver uma formação geral e polivalente na tentativa de manter seus vínculos de trabalho, sendo submetidos a sobrecargas de tarefas e a jornadas de trabalho extenuantes (SILVA et al., 2007, p. 2950).

Para Grisci e Bessi (2004), o cotidiano dos bancários passou a ter caráter de transitoriedade, uma vez que se tornaram sujeitos de respostas rápidas e em constante insegurança quanto à sua permanência no emprego, em função da reestruturação produtiva aliada à adoção de novas tecnologias. As autoras apontam a precarização e intensificação do trabalho, o sofrimento psíquico e o adoecimento dos trabalhadores como algumas das consequências dessa reestruturação.

O sofrimento vivenciado pelos trabalhadores quanto à organização do trabalho, sendo designada pela divisão do trabalho, os conteúdos das tarefas a serem desenvolvidas, o sistema hierárquico, as relações de poder e comando, os objetivos e metas da organização, etc. podem ter repercussões sobre a saúde dos trabalhadores (WIECZYNSKI, 2001, p. 4).

O contexto do trabalho bancário contemporâneo apresentado constitui-se um cenário propício à ocorrência de diversas formas de violência, inclusive simbólica, uma das formas pela qual a violência pode se expressar no espaço organizacional atual. Os trabalhadores, imersos na realidade de objetivo de lucro

e expansão da organização, passam a tolerar e aceitar as situações de exploração e violência com um aspecto de normalidade e aceitabilidade (MUNIZ, 2008).

2.2 Violência nas relações de trabalho

O tema violência tem sido investigado para estudar diferentes contextos, sob enfoques distintos, em diversas áreas do conhecimento. Considerado fenômeno polissêmico e multicausal, configura-se um objeto híbrido, apresentando legítima pluralidade de abordagens - o que dificulta a elaboração de uma definição única que englobe o fenômeno como um todo, demandando estudos multifocais, transdisciplinares e intersetoriais.

Ao considerar a violência como um dos diferentes riscos a saúde individual e coletiva, a Organização Mundial da Saúde (OMS), em seu relatório sobre a temática (KRUG et al., 2002, p. 5), define violência como:

Uso intencional de força física ou de poder, em ameaça ou ato, contra si mesmo, outra pessoa, grupo ou comunidade, que resulte em ou tenha grande probabilidade de causar lesão, morte, agravo psicológico, distúrbios de desenvolvimento ou privação.

Ao recorrer à etimologia da palavra “violência”, Dadoun (1998) esclarece que a mesma procede do substantivo latino *violentia* e significa veemência e impetuosidade; remete a *vis*, também do latim, que significa força, vigor, potência. Do grego também pode significar força vital. Segundo Drawin (2011), há nessa extensão outro elemento, uma vez que o substantivo latino *violentia* está ligado ao verbo *violare*, de onde provém “violar” significando também infringir, transgredir, profanar.

Dessa forma violência pode ser entendida como um impulso, um movimento, cuja força possui intensidade e

irresistibilidade que, embora variem de caso para caso, garantem a essa força uma capacidade mínima de coerção, de penetração, de vencimento de barreiras e de destruição (ROSA; BRITO, 2009, p. 631).

Alguns exemplos de violência são: física, verbal, moral, econômica, política, social, conjugal, policial, sexual e organizacional (ROSA; BRITO, 2009). Para Faria e Meneghetti (2011) o tema violência é recorrente nas ciências sociais e muitas são as tentativas de encontrar sua causa em diversas teorias como as biológicas (genética), psicológicas e sociais, devido ao fato de que sua manifestação é evidenciada de diferentes maneiras nas relações sociais.

A violência, como conceito aceito pelo senso comum, refere-se à agressão física de um indivíduo ou grupo sobre o outro (ROSA; BRITO, 2009). Porém, avançando esse conceito, Michaud (1989, p. 11) afirma que:

Há violência quando, numa situação de interação, um ou vários atores agem de maneira direta ou indireta, maciça ou esparsa, causando danos a uma ou várias pessoas em graus variáveis, seja em sua integridade física, seja em sua integridade moral, em suas posses, ou em suas participações simbólicas e culturais.

Por sua vez, Faria e Meneghetti (2011, p. 48) afirmam que:

Violência é a prática de ações voltadas para preservar interesses específicos através de instrumentos coercitivos explícitos ou sutis de qualquer natureza, em contraposição aos mais legítimos interesses e direitos coletivos, desqualificando a práxis democrática, crítica e reflexiva e instituindo, com a finalidade de perpetuar, fatos e situações intensas de força e desproporcionais à utilidade tolerável da aceitação da dominação como fruto das relações de poder, impondo, assim, um ambiente de não questionamento da realidade com o intuito de reproduzi-la.

Para Westwood (2003) a violência, em seu sentido amplo (violência contra a pessoa, psique e espírito, representando um mal intencional contra o

outro), é inerente à organização. O autor assume a premissa de que a organização é uma arena rica para manifestações variadas e múltiplas de violência, pois é um espaço que inibe, exclui e marginaliza alternativas, através de suas práticas e processos. É *locus* de relações de poder perversas e autoritárias, que submetem alguns indivíduos a constantes humilhações, sarcasmos, difamações, violências verbais, maus tratos, perseguições, violência contra sua identidade, etc.

A empresa hipermoderna e a sociedade neocapitalista, através da sofisticação dos meios de influência sobre os indivíduos (empregados) funcionam como um sistema econômico, político, ideológico e psicológico de mediação e ocultação de contradições sociais e psicológicas (PAGÈS et al., 1987). Dessa forma, as organizações passam a dominar psicologicamente seus trabalhadores, fazendo com que adotem suas regras, crenças, valores, ideologia, incitando-os a se dedicarem de “corpo e alma” ao trabalho. Tais valores da empresa capitalista são interiorizados por meio dessa função ideológica/psicológica, permitindo legitimar a angústia e o sofrimento dos trabalhadores (PAGÈS et al., 1987). O trabalhador “vive a organização como uma droga da qual não pode se separar” (PAGÈS et al., 1987, p. 36). Esse poder ideológico “cumprir o papel de adoçar, acalantar e consolar a dureza do trabalho e a submissão” (BARRETO et al., 2011, p. 7). Assim, sujeitar-se à ideologia e aos interesses da empresa é um pré-requisito para aqueles indivíduos que desejam ocupar cargos de gerência e desfrutar dos benefícios materiais/econômicos que a posição de chefia pode proporcionar (LIMA, 1996).

As formas de violência ganham multiplicidade na forma como se manifestam no mundo do trabalho atualmente e ocorrem quando o poder está concentrado em um dos lados de uma relação assimétrica, cujo objetivo é a preservação de interesses particulares. Essas diversas formas de violência não se apresentam isoladas, hierarquizadas ou excludentes. De forma imbricada, se

manifestam através de desprezo, assédio moral, sexual, discriminação e preconceitos (FARIA; MENEGHETTI, 2011).

A violência no trabalho é um comportamento ilícito ou ação que reduz a segurança real ou percebida de funcionários, clientes e da própria organização. A violência no trabalho pode incluir eventos fora das instalações da empresa e além do horário normal de trabalho, onde a atividade foi impulsionada por motivos relacionados ao trabalho (HOWARD, 2001, p. 58).

Catley e Jones (2002) e Faria e Meneghetti (2011) buscaram formular tipologias de representações da violência como recurso didático destinado a facilitar o processo de compreensão desse fenômeno. Faria e Meneghetti (2011) identificaram três tipos de violência no trabalho as quais, na prática, se apresentam de diferentes formas e aspectos que se encontram manifestos de modo explícito ou sutil:

I. Econômica: refere-se às formas de retribuição pelo emprego da força de trabalho tendo em vista o trabalho executado; pode ser exercida sob a forma de remuneração, por exemplo, praticada objetivamente como remuneração variável por produção e subjetivamente como competição por prêmio. A violência econômica na organização, de acordo com Kerr e Robinson (2012), se caracteriza por ser reconhecida pelos funcionários, mas esses, por razões econômicas, submetem-se a ela.

II. Política: refere-se ao processo de dominação da organização e de seus representantes sobre a organização e o processo de trabalho; pode ser exercida sob a forma ideológica, por exemplo, praticada objetivamente como sistema formal de divulgação subliminar de competição entre trabalhadores e, subjetivamente, por meio de discursos sobre motivação, competência, metas e compromisso com a organização.

III. Psicossocial: relaciona-se ao plano subjetivo da violência no trabalho, especialmente, no que se refere aos mecanismos sutis em que se expressa; pode ser exercida sob a forma simbólica, por exemplo, praticada objetivamente como definição de modelos de ação, competições internas ou desenvolvimento de símbolos de prestígio e, subjetivamente, por meio da criação de fantasias (a “nossa” organização, “vestir a camisa”) ou de suposições de desempenho com recompensa.

Tais tipos de violência podem ser ocultados por dissimulações discursivas no trabalho que:

Tratam a violência no trabalho com outras denominações, sendo sua finalidade a de apresentar a violência através de sua aparência disfarçada, tornando-a imperceptível através de sua exposição como problemas genéricos do trabalho. (FARIA; MENEGHETTI, 2011, p. 54).

As organizações desenvolvem mecanismos invisíveis, disfarçados pelo discurso e que têm a função de dissimular a realidade, possibilitando a reprodução da violência na organização do trabalho, encobrendo suas consequências. Por exemplo, quando o discurso expressa (dissimulação discursiva) itens como “atingir metas”, “motivação para o desempenho”, “gestão por objetivos e resultados”, o que a realidade expressa (formas de violência), respectivamente, é: “pressão por resultados”, “ameaça indireta de demissão”, “sofrimento físico e psíquico” (FARIA; MENEGHETTI, 2011).

Por sua vez, Catley e Jones (2002) afirmam que a violência não é apenas o ato de agressão individual e física, na verdade, pode se manifestar de diferentes formas no ambiente específico da organização, a saber: a) atos físicos de violência - consiste na representação do senso comum. É o exercício da força física com o intuito de causar danos às pessoas ou propriedades. São atos proibidos nos espaços públicos e reprimidos nos espaços privados. São aqueles

delimitados em termos jurídicos (ex: assalto, estupro, assassinato, etc.); b) atos da fala violentos - consiste forma de manifestação da violência mais frequente, porém, menos visível e entendido. Representa verbalmente a violência física, ou seja, causa danos por meio da linguagem, onde as palavras são usadas de forma agressiva e hostil; c) Violência física estrutural - consiste em atos individuais ou coletivos que ocorrem de forma consentida e natural dentro da sociedade, legitimando sua ocorrência. Raramente é percebida por ser considerada legítima; d) Violência simbólica estrutural - manifesta-se de maneira simbólica nas interações sociais, através dos regimes invisíveis que subjugam e tormentam as pessoas de forma muito dolorosa que a força brutal, pois sua pressão é silenciosa e constante.

Rosa e Brito (2009) acreditam que a violência simbólica tem presença significativa no contexto atual das organizações, uma vez que, ao manipularem elementos simbólicos (ideologias, imagens, valores) da organização, seus atores dominantes contribuem para construção de uma comunidade de significados e exercem papel de controle. Ou seja, a violência simbólica pode ser entendida como o “constrangimento estrutural produzido pela ordem simbólica em vigor num determinado espaço de relações” (ROSA, 2007).

A violência simbólica consiste em uma das diversas formas de manifestação de violência em que se baseiam as relações de poder inerentes ao espaço social (BOURDIEU, 2007a, 2007b).

Essa forma de violência, caracterizada por um processo de construção histórica é invisível e se estabelece por meio da adesão do dominado à dominação, em uma relação de subjugação-submissão entre dominado e dominante. Ao avaliar sua posição ou a posição do dominante, o dominado reconhece tais posições como naturais, transformando a violência simbólica em uma violência silenciosa que se manifesta sutilmente nas relações sociais. Essa

força simbólica é uma forma de exercício de poder sem nenhuma coação física. (BOURDIEU, 2002).

Considerando que as dimensões (literal e simbólica) da violência fazem parte da dinâmica das organizações, a abordagem construcionista pode servir de base para desvendar os sentidos atribuídos aos atos gerados por essas dimensões.

Diante do exposto neste capítulo, evidencio-se que o conceito de violência extrapola a visão da mesma pelo senso comum (agressão física), e que suas formas de representação se ampliam e se manifestam no ambiente organizacional. Portanto, algumas delas são utilizadas neste estudo como opções teóricas de análise da temática violência nas relações de trabalho. São elas: violência física, atos de fala violentos, violência moral, violência simbólica e violência psicológica/psíquica.

Tipificar e enfatizar as diferentes formas de representação de violência faz parte do processo de entendimento do sentido atribuído a essas manifestações de violência, pelos atores envolvidos no processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho.

No intuito de investigar os sentidos da violência no trabalho bancário, sob a ótica dos múltiplos atores envolvidos no processo trabalhista, o presente estudo baseou-se na perspectiva teórica do construcionismo social.

No tópico a seguir serão apresentados os fundamentos teóricos do Construcionismo Social bem como a construção metodológica utilizada neste estudo.

3 ABORDAGEM SOCIOCONSTRUCIONISTA: FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Para cumprir os objetivos propostos nesta dissertação, optou-se por incorporar os pressupostos da abordagem socioconstrucionista, que considera o processo de conhecimento socialmente construído, possuindo como foco as interações entre sujeitos e a forma como explicam e descrevem a realidade e a si mesmos. Segundo essa abordagem, a verdade é baseada no processo de interpretação da interação entre os sujeitos historicamente situados e às condições de produção (SPINK; MENEGON, 2004).

3.1 Fundamentos e especificidades da abordagem socioconstrucionista

O estudo dos fenômenos por meio da abordagem embasada no referencial do construcionismo social constitui um quadro teórico rico para compreensão de como o conhecimento pode ser construído para a interpretação da realidade, através da interação entre sujeitos sociais historicamente situados (PEREIRA, 2005).

O construcionismo social situa-se no âmbito da psicologia social, como uma alternativa às formas empiricistas de se conceber a ciência e os processos de produção de conhecimento, porém, pode-se dizer que essa discussão se reflete nas ciências humanas e sociais como um todo (GUANAES; JAPUR, 2003; PEREIRA et al., 2008).

É uma perspectiva que se opõe às vertentes representacionistas e ajuda a delinear novas formas de investigação da produção de sentidos a partir de um ponto de vista pragmático da linguagem, situando as práticas discursivas como uma de suas correntes (MÉLLO et al., 2007; SPINK; FREZZA, 2004).

Situando historicamente o movimento construcionista pode-se apreciar melhor sua importância, embora o tratamento completo de seus antecedentes

relevantes ultrapasse o escopo deste capítulo. Buscando entender o construcionismo, Gergen (1985) o analisa em relação a duas tradições intelectuais rivais (modelos básicos de conhecimento) na história da teoria da psicologia: o empirismo e a fenomenologia.

De um lado, os empiristas lógicos do século XX, representantes da perspectiva exogênica, a qual localizava a fonte do conhecimento, como representação mental, nos eventos do mundo real, e esse conhecimento como contorno do mundo, espelhando-o (GERGEN, 1985), ou seja, “o conhecimento copia [...] os contornos do mundo, [...] espelha o mundo real como ele é” (GERGEN, 2009, p. 307).

Do outro lado, vários fenomenólogos representantes da perspectiva endogênica, que localizava as origens do conhecimento como um processo interno ao organismo humano, que abriga tendências inatas as quais possibilitam pensar, categorizar ou processar informações, sendo essas tendências de importância capital na configuração do conhecimento (GERGEN, 1985).

O que prevaleceu na psicologia clássica foi um movimento pendular que deslocava a origem do conhecimento ora para o mundo externo, valorizando o empírico, ora para o interno, referindo-se ao cognitivismo. Essa alternância que caracterizava a antinomia apresentada demonstrava uma incapacidade das teorias de resolver o dilema de como interpretar e explicar a realidade de mundo. Dessa forma, ao invés de retomar o movimento de pêndulo, o construcionismo social se propõe ao desafio de transcender o dualismo tradicional sujeito-objeto, a partir de uma nova estrutura de análise, baseada em uma teoria alternativa à empirista do funcionamento e dos potenciais da ciência (GERGEN, 1985).

Essas mudanças se iniciaram, efetivamente, a partir do momento em que se questionou o conceito de conhecimento, como representação mental, passando-se a adotar a visão de que “o conhecimento não é algo que as pessoas

possuem em algum lugar dentro da cabeça, mas sim algo que as pessoas fazem juntas” (GERGEN, 2009, p. 310).

Para Spink e Frezza (2004) o construcionismo deriva de três movimentos interdependentes: a filosofia, a sociologia do conhecimento e a política. As autoras focalizam o construcionismo a partir da psicologia social e da sociologia do conhecimento.

O construcionismo, na perspectiva da sociologia do conhecimento, é vinculado a Berger e Luckmann (2004) em “A construção social da realidade”. Para esses autores, “a sociologia do conhecimento se preocupa com a análise da construção social da realidade” (BERGER; LUCKMANN, 2004, p. 15).

Berger e Luckmann (2004) têm como propósito a análise sociológica da realidade da vida cotidiana, considerando a realidade como socialmente construída a partir do mundo do senso comum (homens “vulgares” da sociedade, o povo) e não das construções teóricas dos intelectuais (homens “sábios” da sociedade). Para eles, é esse ‘conhecimento’ que constitui o tecido de significados que caracterizam a existência de uma sociedade. Partindo da indagação de como os significados subjetivos se tornam facticidades objetivas, operacionalizam sua resposta a partir de três conceitos centrais: a tipificação, a institucionalização e a socialização. O pressuposto adotado pelos autores é o de que o ser humano é um produto social. Dessa forma, a realidade é construída socialmente, moldada por uma dinâmica de conservação e ruptura que possibilita sua ressignificação e a transformação social.

Diferentemente da sociologia do conhecimento, que focaliza os processos de conservação e transformação social, a investigação, sob a ótica da psicologia social, delimitada por Spink e Frezza (2004) focaliza o momento da interação, nos processos de produção de sentido na vida cotidiana, ou seja, como as pessoas descrevem e dão conta da realidade, assim, desloca o *locus* da

explicação do interno para o externo enfatizando os processos e estruturas da interação humana.

Na perspectiva da psicologia social, o construcionismo é vinculado a Gergen (1985, p. 266) que assevera que “a investigação socioconstrucionista preocupa-se, sobretudo, com a explicação dos processos, por meio dos quais as pessoas descrevem, explicam ou dão conta do mundo (incluindo a si mesmos) em que vivem”.

Íñiguez (2002) defende que uma pesquisa para ser considerada construcionista deve possuir algumas características (postulados): (i) questionamento das verdades acatadas (crítica à concepção de verdade como conhecimento absoluto); (ii) o conhecimento tem uma história e uma cultura específica e particular; (iii) o conhecimento sempre é resultado de uma construção coletiva e (iv) o conhecimento é inseparável da ação social (relações produzindo conhecimento e vice-versa).

No plano metateórico, defende Gergen (1985), a maior parte dos trabalhos construcionistas apresenta uma ou mais das seguintes premissas:

- a) o mundo não é compreendido apenas pelo que consideramos como experiência do mundo; o conhecimento do mundo não é um produto da indução ou da construção e avaliação de hipóteses;
- b) o processo de compreensão do mundo não é conduzido pelas forças da natureza, mas é um produto historicamente situado de pessoas em relação;
- c) a validade empírica não é fundamental para que uma dada forma de entendimento prevaleça;
- d) as descrições e explicações sobre o mundo constituem formas de ação social e as formas de compreensão negociada são de suma importância na vida social, uma vez que estão integralmente

conectadas com muitas outras atividades das quais participam as pessoas.

Essa perspectiva construcionista exige que se desconstruam noções profundamente enraizadas na cultura, ou melhor, uma “desfamiliarização” das ideias preconcebidas na percepção que se transformam em crenças (SPINK; FREZZA, 2004)

Esse processo de desfamiliarização consiste no processo de rompimento com a dicotomia sujeito-objeto e com outras premissas do realismo da ciência moderna as quais passam pela crença na dualidade sujeito-objeto, na concepção representacionista do conhecimento (mudança de concepção e aplicação do conhecimento), na retórica da verdade (conhecer que não há uma verdade absoluta) e na concepção do cérebro como instância produtora do conhecimento. A crença na dualidade sujeito-objeto apoia-se no empirismo (aproximações cada vez mais precisas a esse objeto), no idealismo (a possibilidade de conhecimento está no sujeito) e no interacionismo (o conhecimento é produzido entre a interação sujeito e objeto) (IBÁÑEZ, 1993).

Desfamiliarizadas essas quatro temáticas, entendendo o pensamento e o conhecimento como fenômenos sociais, um discurso que compreende o significado, a partir das práticas discursivas, é gerado e gera também uma nova possibilidade de avaliação e produção de conhecimento que é criado - o processo de interação (linguagem). A linguagem é central na abordagem construcionista, sendo as tramas e repercussões, no âmbito das ciências humanas, que interessam (SPINK; FREZZA, 2004).

A linguagem é o modo fundamental de operação de nosso estar-no-mundo e de todas as formas de constituição do mundo. Só somos capazes de compreender o mundo pelo uso de palavras, além de sermos pré-constituídos pela linguagem (MISOCSKY; IMASATO, 2005, p. 89).

As práticas discursivas, assim situadas, constituem o foco central de análise na abordagem construcionista. Implicam ações, seleções, escolhas, linguagens, contextos, enfim, uma variedade de produções sociais das quais são expressão. Constituem, dessa forma, um caminho privilegiado para entender a produção de sentidos no cotidiano (SPINK; FREZZA, 2004, p. 38).

E sentido, definido por Spink e Medrado (2004, p. 41) é:

Uma construção social, um empreendimento coletivo, mais precisamente interativo, por meio do qual as pessoas- na dinâmica das relações sociais historicamente datadas e culturalmente localizadas – constroem os termos a partir dos quais compreendem e lidam com as situações e fenômenos a sua volta.

Gergen (1985) esclarece que para ter acesso aos sentidos produzidos e às ressignificações socialmente construídas, a abordagem construcionista recorre à noção das práticas discursivas dos sujeitos, ou seja, a linguagem em ação. A narrativa é uma alternativa de expressar, através de palavras, essa realidade construída socialmente, pois tem como característica essencial ser um guia sensível à fluída e variável realidade humana (BRUSCHI; GUARESCHI, 2008).

O conceito de narrativa emerge no campo de estudos da linguística geral no próprio conceito de discurso, de onde se origina a própria narrativa. Neste sentido, o discurso pode apresentar três diferentes conotações: (i) é a linguagem posta em ação; (ii) é uma unidade igual ou superior à frase e (iii) diz respeito a qualquer enunciado, superior à frase. “Portanto, em um primeiro momento, pode-se entender a narrativa como o discurso que trata das ações que ocorreram no passado” (ALVES; BLIKSTEIN, 2006, p. 406).

Bruner (1997) explica que existem dois modos de pensamento: lógico-científico (paradigmático) e a narrativa. Segundo o autor, esses dois modos de

funcionamento cognitivo fornecem diferentes modos de ordenamento de experiência e de construção da realidade, irreduzíveis um ao outro, porém de forma complementar entre si.

O pensamento lógico-científico (paradigmático) se associa a um sistema geral baseado em hipóteses fundamentadas, que busca por meio de provas formais ou empíricas estabelecer a veracidade dessas hipóteses. A narrativa, por sua vez, trata das intenções e ações humanas ocorridas em diversas situações particulares em um tempo e espaço definidos, conforme destaca Bruner (1997, p. 34), "a narrativa é um modo de pensamento, pois ela se apresenta como princípio organizador da experiência humana no mundo social, do seu conhecimento sobre ele e das trocas que ele mantém".

Barthes (1976, p. 25) corrobora com o autor ao afirmar que “o ser humano é essencialmente um contador de histórias que extrai sentido do mundo através das histórias que conta”. Destaca-se que a narrativa torna-se mais complexa à medida que múltiplas vozes se entrelaçam aos relatos, explicitando a estrutura da narração por meio da descrição do cenário e trama, localizados em um tempo e espaço específicos (MARQUESIN; PASSOS, 2009).

As narrativas “são elementos importantes na criação de sentidos e dos conteúdos simbólicos, não apenas dos discursos hegemônicos, mas também como formas de emergência de conteúdos simbólicos de resistência e contra-hegemônicos” (ALVES; BLIKSTEIN, 2006, p. 426). Nesse contexto, as reclamações trabalhistas apresentam esse confronto entre opressores e oprimidos, por meio das “teses” da defesa e da acusação, as quais refletem o conflito que ocorre no local de trabalho.

O abuso de poder [...], as normas disciplinares a que estão submetidos os trabalhadores, a indignação dos empregados frente às condições de trabalho – a desencadear pequenos atos de resistência -, a visão do empregado em relação aos superiores e destes em relação aos subordinados, bem como

as punições a que estão sujeitos os trabalhadores que cometem, na visão dos superiores, atos de indisciplina (LOBO, 2011).

Para a identificação e estudo desses conflitos foi selecionado, como objeto de análise deste estudo, um processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho.

3.2 Natureza e estratégia da pesquisa

Spink e Menegon (2004) defendem a abordagem qualitativa como opção técnica para uma pesquisa baseada na perspectiva teórica do construcionismo social. Assim, este trabalho pode ser caracterizado como uma investigação qualitativa que, segundo Flick (2009), possui grande relevância para o estudo de relações sociais, permitindo incorporar as questões dos significados e das intencionalidades dos sujeitos como condições inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais (MINAYO, 2002), utilizando de um caráter descritivo e um enfoque indutivo para compreender o significado das coisas (GODOY, 1995).

A pesquisa qualitativa pode ser definida “como o que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise de dados” (VIEIRA; ZOUAIN, 2006, p. 17).

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 2002, p. 21).

Tal abordagem envolve a coleta de uma variedade de materiais empíricos, dentre eles, estudos de caso, experiências pessoais, introspecção, história de vida, textos visuais, interativos, históricos e observacionais - que descrevem a

rotina, os momentos e os significados problemáticos da vida dos indivíduos (DENZIN; LINCOLN, 2000).

Como estratégia de pesquisa, o estudo de caso é adequado para realização de uma investigação qualitativa, uma vez que é usado com o objetivo de se entender os fenômenos sociais complexos, contribuindo para o conhecimento dos fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais e políticos (YIN, 2010).

Para Stake (1994), o estudo de caso não é uma escolha metodológica, mas sim a escolha de um objeto a ser estudado. O autor afirma que “nós escolhemos estudar o caso” (STAKE, 1994, p. 236). Um caso pode ser:

- a) um único indivíduo desempenhando uma ação específica;
- b) um conjunto de indivíduos desempenhando diferentes ações;
- c) um programa ou projeto em desenvolvimento em que está envolvida uma pluralidade de atores sociais de distintas organizações, desempenhando diferentes ações;
- d) experimentos, por exemplo, conduzidos nas áreas de educação, psicologia ou recursos humanos;
- e) um balanço de uma empresa ou balanços de empresas em momentos ou contextos específicos (ALENCAR, 2007, p. 68).

Foi escolhido como objeto de análise para fins deste trabalho, um processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho, envolvendo a temática violência nas organizações.

A partir da reunião de informações e dados relevantes sobre um determinado produto, evento, fato ou fenômeno social contemporâneo complexo, em um contexto específico, é possível esclarecer questões pertinentes e instruir ações posteriores (CHIZZOTTI, 2006).

Ao elaborar um estudo de caso, Yin (2010) destaca a importância de cinco componentes: as questões do estudo; as proposições teóricas que nortearão o estudo; a definição da unidade de análise do estudo; união dos dados às proposições e aos critérios para a interpretação dos resultados do estudo.

3.3 Procedimento de coleta de dados

Para alcançar os objetivos propostos, a técnica de coleta de informações utilizada foi a pesquisa documental. A construção do *corpus* da pesquisa dispôs da seleção proposital de documentos para a reconstrução do caso escolhido para análise neste trabalho.

“Um documento pode ser [...] toda e qualquer informação visual, oral, sonora ou eletrônica que esteja gravada ou transcrita em um suporte material: papel, filme...”, etc. (CHIZZOTTI, 2006, p. 114).

A vida como indivíduos, assim como membros de uma sociedade e da vida social com um todo se tornaram objetos de registros. Certidões e outras formas de registro institucional produzem dados que, embora não tenham sido produzidos para fins de pesquisa, eles e a informações neles contidas podem ser utilizadas para a pesquisa (FLICK, 2009).

Os documentos são produzidos em situações específicas para fins específicos (SILVERMAN, 2001). O autor é corroborado por Flick (2009, p. 233-236), que afirma que os documentos:

Representam uma versão específica de realidades construídas para objetivos específicos, [...] os meios para a construção de uma versão específica de um evento ou processo e [...] devem ser vistos como uma forma de contextualização da informação.

O pesquisador, ao decidir utilizar um determinado tipo de documento, sempre deve questionar-se sobre quem o produziu e com qual objetivo, quem os utiliza. O pesquisador deve manter o foco no conteúdo dos documentos, levando em conta o contexto, a utilização e a função dos documentos (FLICK, 2009). Nesta dissertação optou-se pelo uso de documentos públicos.

Os documentos públicos são produtos sociais tornados públicos. Eticamente estão abertos para análise por pertencerem ao espaço público, por terem sido tornados públicos de uma forma que permite a responsabilização. Podem refletir as transformações lentas em posições e posturas institucionais assumidas pelos aparelhos simbólicos que permeiam o dia-a-dia ou, no âmbito das redes sociais, pelos agrupamentos e coletivos que dão forma ao informal, refletindo o ir e vir de versões assumidas ou advogadas (SPINK, 2004, p. 136).

Foi escolhido, de forma intencional, um processo trabalhista envolvendo o tema violência no trabalho. Durante a fase de seleção do processo escolhido, empregou-se o critério de preferência por casos (sentenças) já transitados em julgado (não cabendo mais nenhum recurso) e, por questões de acessibilidade, os casos ocorridos nas varas do trabalho das cidades de Varginha, Lavras e Três Corações, localizadas no Sul de Minas Gerais.

A pesquisadora teve acesso a diversos processos trabalhistas por meio de buscas no *site* do Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais e consultas (por meio de petição judicial) nas Varas do Trabalho selecionadas, buscando encontrar o caso mais adequado, envolvendo o tema violência no trabalho, para fins desta dissertação.

Após selecionar previamente alguns processos trabalhistas consultados através do *site* do Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais, a pesquisadora solicitou cópia integral de alguns desses processos junto às respectivas Varas do Trabalho, por meio de petição judicial. Feitas as leituras das cópias solicitadas, a pesquisadora selecionou o caso que julgou mais adequado para compreensão da temática envolvida neste estudo.

Como objeto de estudo desta dissertação, foi selecionado um processo que se refere a uma trabalhadora demitida do setor bancário, com litígios trabalhistas e pedidos de indenização por danos morais, para reparação pecuniária dos maus tratos e humilhações, ocorridos no espaço do trabalho,

durante a vigência da relação contratual. Utilizaram-se os autos das respectivas reclamatórias, ajuizadas perante o Tribunal Regional do Trabalho - 3ª Região: Minas Gerais - com o intuito de compreender os sentidos atribuídos à violência no trabalho, pelos atores envolvidos nos processos tramitados, no âmbito da justiça do trabalho.

Esse processo trabalhista foi selecionado, pois se mostrou o mais adequado para compreensão do fenômeno sob estudo, uma vez que a reclamante trabalhou na mesma empresa por sete anos (vivenciando etapas importantes do processo de reestruturação produtiva no setor) e alegou ter sido submetida, durante cinco anos, às mais diversas situações vexatórias, adquirindo, em decorrência de humilhações sofridas no ambiente de trabalho, doença de fundo emocional que lhe causou a perda parcial da visão do olho esquerdo.

O estudo de casos localizados em processos (que é o caso deste estudo), no âmbito trabalhista, pode auxiliar na compreensão da “violência, enquanto fenômeno, que em muitas situações se embaralham, conferindo a um episódio, em particular, contornos extremamente universais” (COLUSSI, 2008, p. 73).

De forma resumida, alguns conceitos referentes à Justiça do Trabalho serão esclarecidos a seguir, a fim de proporcionar maior entendimento ao leitor, visto as peças jurídicas conterem vocabulário técnico, relacionado à área jurídica.

Ação é o direito público que o cidadão possui de exercer um direito preexistente, ou seja, caso ameaçado ou violado seu direito, o indivíduo tem o direito de ação. Para tanto, instaura-se o processo, que é o meio utilizado pelo Estado para resolução dos conflitos de interesse (SAAD, 2008). “A sucessão dos atos processuais faz lembrar o processo dialético. Tese e antítese, alegações e contra-alegações, e a síntese, que é o julgamento” (SAAD, 2008, p. 65).

A Justiça do Trabalho é competente para processar os litígios (questões judiciais) trabalhistas (ALVIM, 2012). As Varas do Trabalho encontram-se no

primeiro grau (primeira instância) da jurisdição da Justiça do Trabalho, ou seja, a reclamação trabalhista é conciliada, instruída e julgada, inicialmente, na Vara do Trabalho. “Conciliação é a fase processual em que o juiz procura aproximar as partes, tentando persuadi-las a uma composição amigável” (NASCIMENTO, 2010, p. 220). Se houver conciliação o processo é extinto. “Instrução é a fase processual destinada à produção de provas, além das que foram juntadas com a inicial e com a defesa.” (NASCIMENTO, 2010, p. 220). A audiência de instrução é muito importante no processo, uma vez que o juiz pode “ouvir” os depoimentos das partes e das testemunhas.

É titular da Vara do Trabalho um magistrado, bacharel em direito: o juiz do Trabalho, que tem o poder de escolher esta ou aquela solução para o litígio. Após buscar a conciliação entre as partes envolvidas no processo, o juiz do Trabalho instrui e aprecia o processo para deferir ou indeferir os pedidos apresentados pelos advogados. É considerado o intérprete final do direito no processo judicial, cuja função primordial é decidir (NASCIMENTO, 2010; SAAD, 2008).

Caso alguma das partes envolvidas no processo não concorde com a sentença proferida na Vara do Trabalho, esta pode recorrer da sentença. Ao recorrer, a reclamação trabalhista será analisada pelo Tribunal Regional do Trabalho (para efeito de jurisdição, cada região do Brasil possui um Tribunal Regional do Trabalho). Uma das funções do Tribunal Regional do Trabalho é julgar os recursos interpostos das decisões das Varas do Trabalho e dos juízes que as impuseram (SAAD, 2008).

A última instância da Justiça do Trabalho é o Tribunal Superior do Trabalho, ao qual compete julgar, processar e conciliar as demandas, recursos ordinários interpostos contra as decisões dos Tribunais Regionais do Trabalho (NASCIMENTO, 2010; SAAD, 2008). A sentença definitiva da ação transita em

julgado, ou seja, não pode ser modificada ou discutida, se tornando imutável (ALVIM, 2012).

Em todo processo existem, pelo menos, três pessoas, ou seja, os sujeitos processuais, os sujeitos do processo (ALVIM, 2012). Ademais, o processo pressupõe a existência de duas pessoas em posições antagônicas (SAAD, 2008).

O juiz é o sujeito imparcial no processo, não atua na condição de parte, ele se coloca, no processo, em posição superior a das partes, para, mediante aplicação do direito objetivo, solucionar o conflito de interesses que gerou o processo (ALVIM, 2012).

Por sua vez, as partes são os sujeitos parciais do processo, cujo interesse é primário, ou seja, a satisfação da sua pretensão material. O autor (reclamante) é aquele que pede a prestação jurisdicional ao juiz (polo ativo), o titular de um interesse em conflito com o de outrem e o réu – reclamado - (polo passivo) aquele em face de quem essa prestação é pedida, que possui o direito público de defender-se no processo. A parte depende, para postular em juízo, da representação por advogado que, embora se inclua entre os sujeitos principais do processo, têm posição peculiar e especial que não permite enquadrá-los entre os sujeitos secundários (ALVIM, 2012; SAAD, 2008).

Como o processo é complexo, composto por petições, elaboração de defesas, inquirição de testemunhas, dentre outros atos que ocorrem durante seu desenvolvimento, seu trato é reservado a profissionais que possuam conhecimentos especializados para essas práticas: os advogados (NASCIMENTO, 2010). E, por fim, sujeitos secundários do processo constituem as testemunhas, quando os fatos comportarem prova testemunhal (ALVIM, 2012).

3.4 Plano de análise

Como método de análise e interpretação de dados adotou-se a análise de narrativas.

“A análise de narrativas trata, de modo especial, os documentos transformados em “texto” para serem lidos e interpretados” (CHIZZOTTI, 2006, p. 114). Para Rhodes e Brown (2005), a análise de narrativas não é uma busca da verdade científica, mas uma busca de sentido. Os autores são corroborados por Flick (2009) que afirma que a meta da análise de dados narrativos consiste mais em revelar os processos construtivos subjetivos e sociais do que em reconstruir processos factuais.

Os fatos sociais são compreendidos como produtos socialmente e historicamente construídos, ou seja, a sociedade é construída pelos indivíduos que vivem nela. Sendo assim, as narrativas, que são criações humanas resultantes de suas interações sociais historicamente construídas, têm a função de constituir os sistemas imaginários e simbólicos de uma sociedade (BERGER; LUCKMANN, 2004).

Desse modo, as narrativas são os meios para se estudar organizações através do estudo de histórias (IMASATO, 2005; SCHREIDER, 2009). “A análise narrativa toma como objeto de investigação a história em si” (RIESSMAN, 2000, p. 4).

As histórias oferecem aos pesquisadores um poderoso instrumento para a realização de pesquisas (CZARNIAWSKA, 2004), pois são janelas valiosas para a vida emocional, política e simbólica da organização. Gabriel (2000, p. 239) destaca que as histórias são um tipo especial de narrativa, que podem contribuir para análise e compreensão das organizações:

Histórias são narrativas com uma trama e personagens que geram emoção ao narrador e para a audiência por meio de

uma elaboração poética de material simbólico. Este material pode ser produto de fantasia ou experiência, incluindo experiências de narrativas anteriores. A trama de uma história implica em conflitos, situações de dificuldades, coincidências e crises que demandam escolhas, decisões, ações e interação cujos resultados de fato estão geralmente em desacordo com as intenções e propósitos dos personagens.

São os depoimentos das pessoas sobre suas próprias vivências e sobre outras pessoas que constituem as histórias (SCHREIDER, 2009). As histórias podem ser aceitas como um meio de interpretar e dar significado aos eventos vividos (RHODES; BROWN, 2005, p. 170).

O ato de contar histórias é quando alguém coloca um número de ações e experiências em uma sequência. Essas são ações de determinado número de personagens, e esses personagens agem a partir de situações que mudam. As mudanças trazem à luz elementos da situação e dos personagens que estavam previamente implícitos. Com isso, eles exigem que se pense, ou que se aja, ou ambos. Contar histórias implica duas dimensões: a cronológica, referente à narrativa como uma sequência de episódios, e a não cronológica, que implica a construção de um todo a partir de sucessivos acontecimentos, ou a configuração de um “enredo”. O enredo é crucial para a constituição de uma estrutura narrativa. É através do enredo que as unidades individuais (ou pequenas histórias dentro de uma história maior) adquirem sentido na narrativa. Por isso a narrativa não é apenas uma listagem de acontecimentos, mas uma tentativa de ligá-los, tanto no tempo, como no sentido. (...) Nesta mesma perspectiva, o sentido não está no “fim” da narrativa; ele permeia toda a história. Deste modo, compreender uma narrativa não é apenas seguir a sequência cronológica dos acontecimentos que são apresentados pelo contador de histórias: é também reconhecer sua dimensão não cronológica, expressa pelas funções e sentidos do enredo (JOVCHELOVITCH; BAUER, 2002, p. 92-93).

A narrativa é a associação dos eventos, editados, ordenados, organizados contados em uma história (CZARNIAWSKA, 1999) e avaliada como

significativa para um determinado público (RIESSMAN, 1993). Ao narrar uma história o locutor escolhe quais episódios irão compor, ou não, a narrativa (SÁ; MELLO, 2009), enfocando pontos que julga representativos de um possível conflito entre ele e a sociedade (RIESSMAN, 1993). Normalmente, as narrativas abordam as complexidades e contradições da vida real (FLYVBJERG, 2006). De acordo com Barbosa (2003, p. 25):

É a partir de uma certa posição social, da consciência do que é mais importante para uma sociedade em seu desenvolvimento histórico, que o narrador seleciona os acontecimentos dignos de figurarem na composição narrativa, seja ela ficcional ou histórica.

As pessoas relatam o que consideram a verdade, o que interpretam como verdade (SCHREIDER, 2009). Analisando cuidadosamente o conteúdo, contexto e descrição das narrativas contadas por indivíduos, o pesquisador poderá acessar como esses narradores compreendem o significado de acontecimentos importantes em suas vidas, comunidades, contextos sociais e culturais (MANGI, 2006).

Para Schreider (2009, p. 44):

Não é possível realizar a análise de narrativas de forma mecânica e procedimental, exigindo do autor a capacidade de reconhecimento de padrões e de similaridades, envolvendo apenas e tão somente os processos cognitivos do pesquisador.

A análise da narrativa, como uma das formas pelas quais os textos devem ser interpretados na literatura em administração, procura entendê-los por sua totalidade, partindo de suas peculiaridades (ALVES; BLIKSTEIN, 2006).

O método de análise de narrativas julga-se adequado para desvelar ao pesquisador os processos adotados pelo narrador

para interpretar coisas, particularmente indicada para avaliar a interpretação do indivíduo de temas intersubjetivos. (SCHREIDER, 2009, p. 41).

Miles e Huberman (1994) definem a análise de dados coletados em três processos ou correntes de atividades iterativas e contínuas: condensação dos dados, apresentação dos dados e o desenho e verificação de conclusões. O processo de condensação de dados refere-se à seleção, simplificação, criação de foco, transformação dos dados, uma vez que os mesmos são reduzidos, antecipadamente, quando as estruturas conceituais são escolhidas e as questões são refinadas.

O processo de apresentação dos dados refere-se à forma como os dados são organizados permitindo ao pesquisador tomar decisões e tirar conclusões. Esse processo trata da maneira como as informações são condensadas para serem apresentadas ao público. O delineamento e verificação de conclusões refere-se à análise da condensação e apresentação dos dados.

Neste trabalho, o processo de condensação dos dados foi realizado através de leitura crítica de todo o conteúdo do processo trabalhista, buscando identificar as questões que mereciam tratamento analítico, articulando-as com o quadro de referência bibliográfica produzido neste trabalho.

O processo de apresentação dos dados foi expresso, neste trabalho, de forma descritiva, de modo a contextualizar, por meio do ordenamento temporal das ações (ordenação cronológica), os fatos inerentes ao processo trabalhista analisado. Procurou-se construir uma descrição sintética das especificidades do processo, destacando as experiências de violência vividas pela reclamante do processo trabalhista.

Sendo o objeto de análise deste estudo um processo trabalhista e ressaltando que o mesmo é composto (dentre outros elementos) por depoimentos em juízo - que tendem a limitar as respostas dos envolvidos no processo

trabalhista às perguntas realizadas - e a pesquisadora não esteve presente durante as audiências, optou-se por utilizar a técnica em que a autora deste estudo trabalha como narradora dos fatos retratados pelo processo em questão. Nessa forma de apresentar as histórias, a autora trabalha como uma voz fora do contexto dos acontecimentos que conduz e orienta os acontecimentos da história. É a narrativa da pesquisadora que reúne os eventos em uma trama que ela própria construiu (IMASATO, 2005). Sendo assim, a autora deste trabalho, como condutora e orientadora dos acontecimentos da história, trabalhando como uma voz fora do contexto desses acontecimentos buscou unificar os conteúdos das peças, respeitando a ordem temporal dos fatos descritos e das próprias falas dos autores envolvidos dinamizando, assim, a relação entre as vozes dos mesmos e o próprio caso em questão.

Neste estudo, o processo de desenho e verificação de conclusões foi efetuado mediante análise das narrativas contidas no processo trabalhista em questão, utilizando o quadro teórico de referência sobre violência nas relações de trabalho e reestruturação produtiva do setor bancário brasileiro, produzido nesta pesquisa, e de teorias emergentes da reflexão da pesquisadora, proporcionada pela análise dos dados. Todavia, como o presente estudo baseia-se na perspectiva construcionista social, adotou-se a proposta de análise da produção de sentidos, na qual se buscou apreender o sentido da violência como fenômeno sociolinguístico, com origem nas interações discursivas e dialógicas, nas quais as pessoas descrevem a realidade socialmente construída em que vivem.

O processo trabalhista é composto pelos sujeitos processuais, ou seja, duas pessoas em posições antagônicas (reclamante e reclamado), representados por seus respectivos advogados e o juiz (sujeito imparcial a quem cabe julgar o processo). Nessa perspectiva, admitiu-se neste trabalho que os atos de violência vivenciados pela reclamante foram interpretados de modo diferentes pelos atores envolvidos no processo trabalhista analisado: pela acusação, que defende os

interesses de Maria (reclamante); pela defesa, que representa e defende os interesses da organização bancária; e pelo Juiz, responsável pelo julgamento do processo. Dessa forma, os discursos foram agrupados em três categorias de análise: a) Acusação, b) Defesa, c) Juiz; e cada uma dessas categorias gerou um conjunto de subcategorias que esclarece cada uma das perspectivas tratadas.

A violência sofrida por Maria e retratada pelo processo trabalhista em análise possui conotação carregada de múltiplos sentidos (subcategorias): para a categoria Acusação, a violência foi interpretada como humilhação, sofrimento psíquico e adoecimento; para a Defesa, a violência foi interpretada como algo inerente ao trabalho, portanto, um fenômeno organizacional que deve ser naturalizado e socialmente aceito pelas pessoas que trabalham algo sem sentido; para o Juiz, a violência foi interpretada como ofensa, agressões psíquicas, assédio moral, padecimento sentimental e desrespeito aos direitos trabalhistas, devendo ser, portanto, reprovada, inibida e controlada pela organização.

Optou-se por destacar em **negrito** as principais palavras e expressões contidas nas produções discursivas, a fim de identificar sua relação com a categoria /subcategoria analisada.

No próximo capítulo serão realizadas a apresentação do relato do caso estudado de modo a particularizar e tipificar as diferentes formas de manifestação da violência no trabalho, bem como a interpretação dos sentidos atribuídos às manifestações de violência, pelos atores envolvidos no processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho.

4 TRAJETÓRIA PROFISSIONAL, TIPIFICAÇÕES E SENTIDOS DA VIOLÊNCIA EM UM PROCESSO TRABALHISTA

O processo trabalhista analisado foi transformado em uma história narrada pela autora deste estudo, para descrever e ordenar cronologicamente as informações e as narrativas dos diversos atores envolvidos contidas no mesmo.

Para fins deste trabalho de dissertação, considerou-se como atores a trabalhadora (reclamante nominada de modo fictício de Maria) e seu advogado de defesa, o juiz do trabalho que julgava o processo e o advogado que representava os interesses do Banco H, considerado no processo como reclamado.

4.1 Descrevendo a história de Maria: um caso de violência e perdas

Maria é brasileira, casada, mãe de duas filhas menores de idade, e ex-bancária. Foi admitida em um banco privado brasileiro em novembro de 2001 e demitida sem justa causa em novembro de 2008, em Varginha, cidade no Sul de Minas Gerais. Durante os sete anos em que trabalhou no referido banco (Banco H), Maria alega que sempre desempenhou suas funções com dedicação e rigor.

Após ser demitida, Maria, em outubro de 2010, interpôs uma reclamação trabalhista contra o banco onde trabalhou. Como reclamante desse processo trabalhista, Maria alegou que sofreu, durante anos, tratamento hostil e desumano, humilhações, pressão, ofensas pessoais e ameaça de destituição de cargo por parte de seu superior hierárquico.

A reclamante (Maria) alega que, a partir de 2003, foi submetida a diversas situações vexatórias, exposta ao ridículo e constrangida pelo seu superior hierárquico. O mesmo fixava metas de vendas de produtos (planos de capitalização, seguros de vida, etc.) semanalmente, denominando essa campanha de “Super *Star*” e “Super Mico Estrela”. Aqueles funcionários que conseguissem

atingir as metas eram obrigados a expor em suas mesas um boneco de pelúcia na forma de um Leão, e, os funcionários, incluindo Maria, que não atingissem uma produção de pelo menos 80% dessas metas, eram penalizados e recebiam um mico de pelúcia.

O superior hierárquico de Maria expunha a mesma e os demais subordinados em uma tabela que era exposta na agência aos funcionários e clientes da mesma, contendo a relação dos “Contemplados pelo Troféu Super *Star*” e “Contemplados pelo Troféu Mico Estrela”.

O funcionário, inclusive Maria, ao receber este “Troféu Mico”, era obrigado a mantê-lo em sua mesa de trabalho durante todo o expediente bancário, inclusive carregando-o para onde quer fosse, dentro da agência bancária, perante clientes e funcionários. Ademais, quando a reclamante não atingia as metas estipuladas pelo seu superior hierárquico, era ofendida de forma caluniosa pelo mesmo, inclusive com palavras de baixo calão como “incompetente”, “burra”, “ignorante”, “do seu jeito na esquina tá cheio”, “você é ruim de serviço”, dentre outras, proferidas na presença de funcionários e clientes do reclamado (banco).

Maria alega também que sofreu danos morais decorrentes de transportes de valores de forma ilícita, ordenados pelo banco (reclamado), uma vez que era constantemente exposta ao risco de morte, medo e angústia, ao efetuar esse transporte de forma irregular e perigosa. Maria descreve que era obrigada pelo banco a transportar valores entre R\$15.000,00 (quinze mil reais) e R\$20.000,00 (vinte mil reais) da agência onde trabalhava até uma empresa, em seu próprio carro, sem escolta ou qualquer outra forma de segurança.

A reclamante (Maria) afirma que a situação vexatória a que foi submetida causou-lhe danos físicos e morais, adquirindo inclusive, doença de fundo emocional que lhe causou a perda da visão do olho esquerdo.

Embora com apenas 33 anos de idade, Maria sustenta que vive de maneira limitada (dependente de terceiros em seu cotidiano) e incapacitada para o trabalho e que o tratamento desumano a que fora submetida deixou marcas de sofrimento e doença em sua vida.

Afirmando que os danos causados pelo banco (reclamado) são irreparáveis e que o sofrimento causado pelo mesmo é difícil de ser concluído, Maria (reclamante) solicitou uma indenização por danos morais no valor de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).

O reclamado (Banco H), representado por seu advogado, negou integralmente todas as acusações feitas pela reclamante (Maria). Em sua peça de defesa, o advogado do Banco H alega que tais acusações de Maria são destoantes da realidade, uma vez que, segundo ele, as atividades da reclamante sempre foram realizadas dentro do melhor ambiente possível, principalmente, quanto ao tratamento dos superiores hierárquicos e que Maria nunca efetuou qualquer reclamação nos setores competentes do Reclamado.

O advogado de defesa do Banco H alega ainda que o mesmo não concorreu, em hipótese alguma, para o alegado abalo físico e emocional acometidos a reclamante e que a mesma não demonstrou quais seriam os prejuízos emocionais e materiais que teria sofrido ou a qual tratamento desumano ou degradante teria sido submetida.

Em resumo o Banco H afirma não poder ser responsabilizado pelo fato em questão uma vez que, segundo ele, não há prova do alegado dano, impugnando-se todas as alegações da reclamante, segundo ele, aleatórias e desprovidas de fundamento.

O Juiz da Vara do Trabalho onde foi julgada a presente ação trabalhista, após ouvir o depoimento pessoal da reclamante, o depoimento da testemunha da reclamante e analisar as peças da defesa e acusação e provas dos autos do processo, reconheceu o direito da reclamante ao pleito de indenização por danos

morais - ofensas e punição vexatória e transporte de valores - no valor de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil) reais.

O Banco H (Reclamado), ao “perder” a ação junto à Vara do Trabalho, interpôs um recurso ordinário junto ao Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, solicitando redução no valor da indenização a ser pago à Reclamante (Maria).

O Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região, a partir da análise das mesmas peças de acusação e defesa julgadas na Vara do Trabalho e do fundamento da sentença do Juiz titular da referida Vara do Trabalho, julgou o presente processo, reconhecendo o direito da reclamante ao pleito de indenização por danos morais - ofensas e punição vexatória e transporte de valores, porém, reduzindo o valor da condenação para R\$60.000,00 (sessenta mil reais). Maria aceitou a sentença proferida pelo referido Tribunal e o Banco H também. Não havendo recurso entre as partes o mesmo foi transitado em julgado.

4.2 Tipificações das diferentes formas de manifestação da violência no trabalho

O processo trabalhista é composto por peças (teses de acusação e defesa) distintas e elaboradas separadamente pelos advogados da reclamante (Maria) e reclamado (Banco H) para serem avaliadas posteriormente pelo juiz da vara do trabalho onde tramita o processo, para emissão de sua decisão (sentença). As informações que compõem o processo trabalhista são apresentadas ao leitor seguindo certa ordem de exposição. Inicia-se com a peça de acusação (reclamante), posteriormente a peça da defesa é apresentada e, por fim, o fundamento do juiz do trabalho que julgou a presente ação encerra o conteúdo do processo.

O processo de tipificação das diferentes formas de manifestação de violência no trabalho foi elaborado a partir das análises dos fatos descritos no processo trabalhista, mais especificamente, a partir dos fatos descritos na peça de acusação (reclamante). A análise a partir dessa perspectiva se justifica, uma vez que, o conteúdo da peça de acusação é o único que relata as situações vivenciadas pela reclamante, e que geraram seu direito à ação trabalhista, instaurando o processo a ser julgado.

Interpondo a citada reclamação trabalhista em face do Banco H, Maria ressalta que nos sete anos em que trabalhou no reclamado (Banco):

“Sempre desempenhou as suas atividades com fiel dedicação, jamais recebeu qualquer advertência ou punição, pois, sempre cumpriu rigorosamente as ordens emanadas pelo reclamado” (Relato da peça da reclamante).

A peça inicial (tese da acusação) construída pelo advogado de Maria inicia-se com essa produção discursiva, insinuando dedicação e comprometimento da funcionária com a excelência na execução das tarefas que lhe eram cabidas. Busca deixar claro sua lealdade e obediência às normas e ordens da organização - atendendo ao discurso atual das mesmas de que o funcionário deve “vestir a camisa da empresa”- atribuindo um caráter injustificável às situações de violência a que Maria foi submetida.

O indivíduo seria dignificado pelo trabalho, seria “recompensado por uma consciência satisfeita consigo mesmo pelo cumprimento do dever” (BENDASSOLI, 2007, p. 13).

O princípio que guia a organização do trabalho é o de modificar os comportamentos de tal forma que, gradualmente, os trabalhadores sejam conduzidos a desenvolver atitudes positivas com relação às funções executadas, à empresa que os emprega e a eles próprios. É o

comprometimento com o trabalho que constitui o principal indicador de uma organização eficaz (MORIN, 2001, p. 9).

Essa conformidade do trabalho com relação às regras da profissão carrega um importante papel na identidade do indivíduo, uma vez que confere ao trabalhador seu pertencimento a uma comunidade, a um coletivo no trabalho. Ao ser reconhecido pela qualidade de seu trabalho, a identidade do indivíduo pode se consolidar, ao passo que, caso ocorra o contrário, seu reconhecimento seja recusado ou retirado, a identidade pode se desestabilizar. Isso ocorre porque o indivíduo que trabalha contribui com a empresa e com a sociedade esperando uma retribuição moral ou simbólica na forma de reconhecimento (DEJOURS; GERNET, 2011).

Após a reestruturação produtiva, a atitude esperada pelas organizações é a de que seus funcionários cumpram as metas estabelecidas. A regra, o princípio que regem as organizações atualmente é o comportamento comprometido dos funcionários no contínuo alcance de metas para encorpar cada vez mais os lucros institucionais.

Diversas tipificações de formas de manifestação de violência podem ser identificadas nas produções discursivas apresentadas ao longo deste tópico. Essas tipificações serão descritas a seguir, acatando a sequencialidade dos fatos retratados no processo trabalhista em foco, conforme proposto anteriormente.

Após relatar a dedicação exemplar da reclamante junto ao reclamado, o advogado de Maria, sequencialmente, apresenta a seguinte produção discursiva em sua peça de acusação:

“O reclamado, por seu superior hierárquico, **assediava** a reclamante **moralmente** e **humilhava-a**, até não poder mais, pois, nas cobranças de metas, a reclamante era submetida a **tratamento hostil e desumano**, com **ameaças** de despedida e destituição de cargo, **ofensas pessoais** e **palavrões de baixo calão**” (Relato da peça da reclamante).

Com esta produção discursiva, o advogado de Maria procura introduzir o contexto de violência a que a reclamante foi submetida durante seu tempo de trabalho no Banco H.

Os conceitos de diferentes tipificações de formas de manifestação de violência, tais como violência psicológica/psíquica e violência moral, serão definidas a seguir e posteriormente retratadas em diversas produções discursivas selecionadas para análise neste estudo.

A violência psicológica é entendida como qualquer conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima ou que prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou que vise degradar ou controlar suas ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que lhe cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação (BRASIL, 2006a). Essa forma de violência (psíquica) expressa a exploração dos aspectos psicológicos do trabalhador em prol da organização, através do medo da demissão, frustração de não ser valorizado, etc. (FARIA; MENEGHETTI, 2002).

A violência psicológica no trabalho caracteriza-se como uma forma sutil de violência, que, em geral, institui-se de modo insidioso e invisível nas relações de trabalho e compreende uma diversidade de comportamentos, entre os quais: pressões psicológicas, coações, humilhações, intimidações, ameaças, atitudes rudes e agressivas, comportamentos hostis, violações de direitos e assédio psicológico (AMAZARRAY, 2010, p. 25).

A violência moral também aparece tipificada nessa produção discursiva. Entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria

(BRASIL, 2006a), de acordo com Cimbalista (2008, p. 10) essa forma de violência no ambiente de trabalho:

Ocorre quando trabalhadores são expostos a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, nas quais predominam atitudes desumanas e aéticas de longa duração, de chefes ou colegas, dirigidas a um ou mais subordinados ou colegas, comprometendo a relação do indivíduo com o ambiente de trabalho e a organização.

Essas tipificações de formas de manifestação de violência (violência psicológica/psíquica e violência moral) aparecem correntemente nas demais produções discursivas que se seguem.

“A Reclamante por diversas vezes foi exposta ao **ridículo** e muito sofreu face ao **constrangimento moral** provocado pelo seu superior hierárquico, haja vista a **pressão** sofrida nas cobranças das metas que lhe eram impostas semanalmente, e quando não atingia essas metas pelo menos 80% recebia a classificação péssima e o troféu mico, e era obrigada a colocar na sua mesa, e ao se locomover, a Reclamante tinha que carregar esse boneco **MICO** em toda a agência, inclusive quando ia ao banheiro, e isso ocorria na **presença de todos os clientes** do Reclamado” (Relato da peça da reclamante).

Essa produção discursiva retrata a violência simbólica como uma tipificação de forma de manifestação da mesma, além das já descritas violência psicológica/psíquica e violência moral.

Considerando o espaço organizacional como espaço de trocas simbólicas, Rosa e Brito (2009) sugerem que, ao manipular tais aspectos simbólicos, os atores dominantes da organização passam a exercer um papel de controle sobre os demais indivíduos, configurando a organização como um

espaço simbólico, mas também de conflitos. Bourdieu (2007a, 2007b) acrescenta que as relações de poder inerentes ao espaço social - enquanto arena de disputa de poder entre os indivíduos - baseiam-se em diversas formas de manifestação de violência. Dentre elas, a violência simbólica, que pode ser definida como:

Violência suave, insensível, invisível a suas próprias vítimas, que se exerce essencialmente pelas vias puramente simbólicas da comunicação e do conhecimento, do desconhecimento, ou, mais precisamente, do reconhecimento ou, em última instância, do sentimento. Essa relação social extraordinariamente ordinária oferece também uma ocasião única de apreender a lógica da dominação, exercida em nome de um princípio simbólico conhecido e reconhecido tanto pelo dominante quanto pelo dominado, de uma língua (ou uma maneira de falar), um estilo de vida (ou uma maneira de pensar, de falar ou de agir) e, mais geralmente, de uma propriedade distintiva, emblema ou estigma (BOURDIEU, 2002, p. 3-4).

Essa produção discursiva confirma o conceito de violência simbólica desenvolvido pelo sociólogo francês Pierre Bourdieu, uma vez que o superior de Maria instituiu e utilizou um símbolo de prestígio (leão) e um símbolo de demérito/humilhação (mico), reconhecidos por todos os funcionários da agência, como mecanismos para exercício da violência.

Transpondo a simbologia dos animais para a nossa sociedade, infere-se que a figura do Leão simboliza “autoridade real, força, coragem, vitória, justiça, sabedoria e proteção” (PASTORE, 2009, p. 91).

A figura do Mico refere-se a uma situação embaraçosa, que causa vergonha, vexame. Na sociedade brasileira, culturalmente, a expressão (gíria popular) “pagar mico” simboliza passar por um constrangimento devido à situação vexatória (FERREIRA, 2010).

Ao obrigar Maria a carregar consigo um boneco de pelúcia em forma de Mico (representação do fracasso) diante de colegas de trabalho e clientes, seu

superior hierárquico atribuiu a esse fato, uma representação simbólica de seu fracasso em relação às metas. Seu chefe utilizou um símbolo (mico) ao invés de ofensas ou agressões verbais ou ameaças de destituição de cargo ou demissão, para retratar sua desaprovação em relação ao fracasso comercial da mesma em atingir as metas estipuladas pela instituição em que trabalhava (Banco H) e punição pelo fato.

“Ademais, quando a Reclamante não atingia as metas acima mencionadas, era ofendida de forma caluniosa pelo seu superior hierárquico, que assim dizia: “do seu jeito na esquina está cheio”; “você é ruim de serviço”; “burra”; “incompetente”, além de outras palavras de baixo calão que eram proferidas à reclamante na presença de clientes do reclamado e dos seus colegas de trabalho” (Relato da peça da reclamante).

As produções discursivas anteriores retratam diversas formas de manifestação de violência sofridas pela reclamante, ilustrando os conceitos teóricos referentes às tipificações de violência descritas anteriormente.

Todas essas ações praticadas contra Maria por seu superior hierárquico constituem violência psicológica e moral: tratá-la de forma hostil, desumana, rude, agressiva; humilhá-la por meio de palavras de baixo calão proferidas na presença de colegas de trabalho e clientes; coagi-la, ameaçá-la; expô-la ao ridículo obrigando-a carregar o troféu Mico perante clientes e funcionários da agência onde trabalhava.

A relação hierárquica antiética e autoritária imposta à reclamante, inevitavelmente comprometeu seu relacionamento com seu ambiente e colegas de trabalho, além de causar danos emocionais e físicos a Maria.

Além das formas de manifestação de violência já tratadas, ao sofrer ofensas pessoais, inclusive por meio de palavrões de baixo calão, percebe-se, por meio dessa produção discursiva, que Maria foi exposta a atos de fala violentos,

que representam verbalmente a violência física, causando danos por meio da linguagem, onde as palavras são usadas de forma agressiva e hostil (CATLEY; JONES, 2002).

Buscando dar sequência aos fatos sofridos pela reclamante, o advogado da Maria relata:

“A reclamante, nos últimos cinco anos de serviços no reclamado, esteve exposta ao risco de morte, medo e angústia constantes, face ao dano moral causado pelo reclamado, pois, para atender determinação do reclamado, diariamente tinha que transportar valores que variavam entre R\$ 15.000,00 a R\$ 20.000,00, da agência do reclamado até uma empresa e vice versa; e esse transporte era feito de forma irregular e perigoso (em seu próprio carro, não habilitada para esta atividade e sem nenhuma segurança)” (Relato da peça da reclamante).

Ao transitar entre agências (obrigada pelo banco) sem escolta, portando valores em espécie, o advogado de Maria alega que a mesma sofreu um medo e uma angústia constantes frente à possibilidade de ocorrência de violência física, entendida como qualquer conduta que ofenda sua integridade ou saúde corporal (BRASIL, 2006a). Ao desempenhar essa função que extrapolava suas obrigações ou competências, a reclamante esteve exposta à possibilidade de ocorrência dos atos físicos de violência, uma tipificação de manifestação de violência, que consiste na representação da mesma segundo o senso comum, podendo ser entendidos como o exercício da força física com o intuito de causar danos às pessoas ou propriedades, como por exemplo, assalto ou assassinato (CATLEY; JONES, 2002).

Perante eventual iminência de violência física, a reclamante sofreu violência psicológica, caracterizada por uma situação originada em uma relação de imposição, através do uso do poder e coerção, concretizando um ato abusivo, implicando em danos à saúde física e psíquica do indivíduo (SOBOLL, 2008).

Tipificar diversas e distintas formas de manifestação de violência apenas torna mais evidente que, no caso específico do estudo em questão, vivendo constantemente o medo de perder seu emprego e seu sustento, a reclamante sofreu, por anos, diversas situações abusivas por parte de seus superiores hierárquicos. A importância em tipificar e enfatizar essas formas de manifestação de violência faz parte do processo de entendimento do sentido atribuído a essas manifestações de violência pelos atores envolvidos no processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho.

4.3 Os sentidos da violência para os atores envolvidos no processo trabalhista

Neste tópico serão apresentados os sentidos atribuídos às manifestações de violência, pelos atores envolvidos no processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho em foco. Os discursos foram agrupados conforme as categorias Acusação, Defesa e Juiz do Trabalho.

As informações que compõem o processo trabalhista são apresentadas ao leitor seguindo certa ordem de exposição. Inicia-se com a peça de acusação (reclamante), posteriormente a peça da defesa é apresentada e, por fim, o fundamento do juiz do trabalho que julgou a presente ação encerra o conteúdo do processo. Dessa forma, os aspectos tratados nas análises dos resultados seguiram a ordem temporal/cronológica dos fatos descritos no processo trabalhista, ou seja, queixas (peça reclamante); defesa (peça reclamado) e sentença (juiz) - incluídos no processo trabalhista em questão, observando, assim, o posicionamento dos atores frente a cada situação.

4.3.1 Os sentidos da violência para a Acusação

Analisando a peça de acusação da Reclamante (Maria) destacam-se a seguir algumas produções discursivas (advogado da reclamante) relacionadas às subcategorias de análise presentes na categoria de análise “Acusação”.

Na peça de acusação, as primeiras produções discursivas do advogado da Reclamante expressam o sentido de humilhação atribuído às situações vivenciadas por Maria. A produção discursiva abaixo, extraída da peça da acusação, retrata esta interpretação:

“Sustenta a reclamante que foi **ofendida** constantemente, bem como submetida a **castigo humilhante** durante todo o contrato de trabalho [...]; seu superior hierárquico a assediava moralmente e **humilhava-a**, pois, nas cobranças de metas, a reclamante era submetida a **tratamento hostil e desumano**, com ameaças de despedida e destituição de cargo, **ofensas** pessoais e **palavrões de baixo calão** [...] proferidas na presença de clientes do reclamado e dos seus colegas de trabalho” (Relato da peça da reclamante).

A testemunha da reclamante confirmou todos os fatos narrados pela mesma e disse ter presenciado o superior hierárquico de Maria lhe proferir os seguintes termos: “Burra, filha da puta, incompetente, capetão”.

Ao ser agredida, punida e ofendida por seu superior hierárquico, Maria foi humilhada e exposta a um intenso sofrimento psicológico.

Para Barreto (2006, p. 188), a humilhação:

É o sentimento de ser ofendido, menosprezado, rebaixado, inferiorizado, submetido, vexado e ultrajado pelo outro. É sentir-se um ninguém, sem valor, inútil; magoado, revoltado, perturbado, mortificado, indignado, com raiva.

A autora é corroborada por La Taille (2002, p. 95) que afirma:

O sentimento de humilhação refere-se ao fato de ser e sentir-se inferiorizado, rebaixado por alguém ou um grupo de pessoas, sem que se aceite necessariamente (intimamente, poderíamos dizer) a “má imagem” que esses querem impor.

“A Reclamante por diversas vezes foi **exposta ao ridículo** e muito sofreu face ao **constrangimento moral** provocado pelo seu superior hierárquico, haja vista a pressão sofrida nas cobranças das metas que lhe eram impostas semanalmente, e quando não atingia essas metas pelo menos 80% recebia a classificação péssima e o troféu mico, e era obrigada a colocar na sua mesa, e ao se locomover, **a Reclamante tinha que carregar esse boneco MICO em toda a agência**, inclusive quando ia ao banheiro, e isso ocorria na presença de todos os clientes do Reclamado” (Relato da peça da reclamante).

Alencar e La Taille (2007, p. 218-220) definem humilhação como um “rebaixamento moral”, cuja prática, mais grave no caso da humilhação pública, é nefasta ao equilíbrio psicológico do indivíduo, causando ao mesmo “sentimento de vergonha e abalo na estrutura afetiva (timidez, revolta, imunidade a críticas alheias etc.)”, podendo “destruir o autorrespeito”.

Ao tratar a humilhação como decorrente das relações interpessoais concretas, La Taille (1996, p. 138) afirma que a mesma é uma forma de agressão, na maioria das vezes consciente, intencional; “provém de uma vontade explícita de rebaixar o outro”.

A humilhação sofrida por Maria é caracterizada por Alencar e La Taille, (2007, p. 222) como violentadora:

Principalmente por objetivar incidir sobre aspectos centrais da personalidade da vítima, que, por sua vez, deve concebê-la da mesma forma. Assim podem ser consideradas a calúnia, a difamação e a injúria, Podemos exemplificar a humilhação violentadora com o fato de [...] uma pessoa ser insultada na frente de todos etc.

As produções discursivas analisadas refletem o intuito do advogado de defesa de Maria em demonstrar que a reclamante era ofendida, humilhada e castigada frequentemente pelo seu superior hierárquico, de forma desumana, e hostil, inclusive publicamente. Ademais, implicitamente, suscita uma grave questão ao retratar que, como esses episódios ocorriam frequentemente, tanto o superior hierárquico de Maria, quanto à organização bancária (e até mesmo a sociedade) não se importava com estes atos de violência. Ao afirmar que Maria sofreu todas essas manifestações de violência durante todo seu contrato de trabalho com a instituição bancária, chama a atenção o fato dessa manifestação (corriqueira) de violência não ter sido delatada (pelos clientes ou pelos colegas de trabalho de Maria) ou reportada (pela própria Maria), e sim atendido a uma lógica de perda de sentido da violência praticada, ao ser dissimulada por meio de prática de gestão (abusiva) ou de uma reação frente a uma situação desfavorável ou estressante.

No mundo do trabalho, mesmo que ignorados os canais formais de comunicação dentro das organizações, é sabido que as relações interpessoais são marcadas por aspectos informais, dentre eles, as produções linguísticas. Acredita-se que, eventualmente, as situações a que Maria foi exposta seriam comentadas entre os funcionários ou entre os clientes do banco. O superior hierárquico de Maria possuía um gestor que, mesmo não fazendo parte do quadro de funcionários na agência onde trabalhava ocasionalmente a frequentaria, tornando possível seu conhecimento da situação ocorrida.

Dando continuidade às análises dos sentidos atribuídos à violência retratados pela peça de acusação da Reclamante (Maria), será destacada a seguir uma produção discursiva que revela sentido de sofrimento psicológico e adoecimento em relação às manifestações de violência sofridas por Maria em seu ambiente de trabalho.

“O dano causado à reclamante, é irreparável, pois, o tratamento desumano a que fora submetida, e o **sofrimento psicológico** havido, deixaram marcas para o resto da vida da Reclamante [...] que adquiriu **doença de fundo emocional** que lhe causou a perda da visão do olho esquerdo. Assim, a Reclamante com apenas 33 anos de idade, vive de maneira bastante limitada, pois, depende de outras pessoas para as suas atividades cotidianas [...] É difícil concluir o sofrimento da Reclamante, em virtude dos danos causados pelo Reclamado” (Relato da peça da reclamante).

O trabalho é considerado como uma categoria fundante e estruturante do processo de socialização humana, por meio do qual o homem interage com o meio transformando a si mesmo e ao seu mundo, realizando-se socialmente e historicamente (ANTUNES, 1999; BOCK; BOCK, 2005; LUCCHI, 2006; OLIVEIRA, 2008; ORGANISTA, 2006; PAULA, 2008).

Nessa perspectiva, o trabalho jamais é neutro em relação à saúde das pessoas, mais especificamente à saúde mental. Dependendo de como o trabalho é organizado e do seu conteúdo, ele poderá ser favorável ou desfavorável à saúde. Trabalhar pode promover o equilíbrio psíquico, a identificação com seu trabalho, a realização de si e pode dar sentido a uma parte significativa da vida. Em suma, o trabalho é um elemento central na construção da saúde. Por outro lado, ele pode ser um fator considerável de geração de sofrimento patogênico, podendo causar desequilíbrio, doenças físicas e mentais (SZNELWAR; UCHIDA, 2011, p. 109).

“O trabalho não causa o sofrimento, é o sofrimento que produz o trabalho” (DEJOURS, 1992, p. 103). As organizações criam um círculo vicioso explorando o sofrimento dos funcionários frente à precarização do trabalho e iminência constante de demissão. Através da gestão do medo, sustentam sua autoridade e, ameaçando-os, buscam estimular a produtividade. “A manifestação do sofrimento surge mediante vivências de ansiedade, insatisfação, indignidade, [...] desvalorização e de desgaste no trabalho [...] pelo medo e [...] sentimentos de injustiça” (ROSSI, 2008, p. 39).

Para Dejours (2006), o sofrimento no trabalho gera uma série de manifestações psicopatológicas e descompensações psicopatológicas (rupturas do equilíbrio psíquico) no trabalhador. O estresse e o adoecimento físico e mental são considerados efeitos adversos do trabalho à saúde do trabalhador (KRUG, 2006).

Barreto (2006, p. 12) corrobora o autor ao afirmar que:

Quando somos dominados constantemente pelo medo, vergonha, humilhação, culpa, tristeza, raiva, enfim, por sentimentos tristes, nossa biologia muda. A dor física, mesclada ao sofrimento, que tem sua origem no contexto social excludente, agudiza, e prolonga a doença.

Nesse sentido, essas reflexões nos levam a concluir que a reclamante conviveu e suportou, durante vários anos, todos os sofrimentos vividos, por ter medo. Medo da ameaça constante de demissão gera condutas de obediência e submissão (DEJOURS, 2006). Sua tolerância a esse sofrimento provém do medo (cada vez mais denso e temível) que ameaça seu lugar no mundo (ameaça destruir seu emprego): sua posição hierárquica, imunidade à deterioração e a sua exclusão (do mundo do trabalho; social) (BAUMAN, 2008).

O sofrimento físico e moral sofrido pelos trabalhadores é intenso e, do ponto de vista subjetivo, sua principal preocupação é a resistência, aguentar as pressões e o ritmo de trabalho “infernais” sem reclamar (DEJOURS, 2006).

As situações de sofrimento vividas pelo funcionário muitas vezes são dissimuladas, banalizadas, ocultadas, portanto, difíceis de serem combatidas. Essas situações geram sofrimento que gradativamente podem levar ao adoecimento do funcionário (FERREIRA, 2007). O sofrimento no trabalho pode alcançar uma magnitude tal que o indivíduo passa a desenvolver transtornos graves, podendo inclusive cometer suicídio (FINAZZI; SIQUEIRA; MENDES, 2010).

Quando as estratégias de defesa (ou ‘mediações’) adotadas pelo sujeito para ‘não enlouquecer’ e enfrentar os ‘fatores estressores’, advindos desse ‘cenário de relações ambíguas’, se tornam insuficientes, ele poderá desenvolver ‘as mais variadas patologias físicas e psicológicas’. Nesse caso, o sofrimento seria decorrente do ‘bloqueio das relações entre o trabalhador e a organização do trabalho’(LIMA, 2010, p. 950).

Maria é um exemplo vivo dessa discussão envolvendo sofrimento e adoecimento no trabalho, uma vez que, em decorrência de toda a situação de sofrimento a que foi exposta no ambiente de trabalho, adquiriu doença de fundo emocional que lhe causou a perda da visão do olho esquerdo.

4.3.2 Os sentidos da violência para a Defesa

Analisando a peça de defesa do Reclamado (Banco H) em relação à alegação supracitada de Maria, destacam-se a seguir algumas produções discursivas (advogados do reclamado) relacionadas às subcategorias de análise presentes na categoria de análise “Defesa”.

Os advogados do Banco H iniciam a peça de defesa negando todos os fatos descritos pela Reclamante na peça de acusação. Negam que houve violência, que os fatos narrados pela reclamante são “absurdos” e que a mesma não sofreu prejuízo algum, criando no imaginário do leitor da peça que a mesma usufruía de um ambiente laboral isento de relações desumanas, antiéticas ou hostis.

“Tais alegações são completamente **destoantes da realidade**, sendo que as atividades da reclamante sempre foram realizadas dentro do melhor ambiente possível, principalmente, quanto ao tratamento dos superiores hierárquicos. [...] A autora, **em nenhum momento** teve qualquer **prejuízo prático e emocional**, não foi isolada do grupo, **nem tampouco** hostilizada, ridicularizada,

inferiorizada e desacreditada diante dos demais colegas”
(Relato da peça da defesa).

Neste trabalho, partiu-se do pressuposto de que, negando que as relações de trabalho (gerenciais) eram desumanas, antiéticas ou hostis, os advogados do Banco H buscaram criar um cenário laboral equilibrado para então introduzirem seu argumento de defesa quanto às acusações feitas pela Reclamante: a naturalização da violência, a violência como algo sem sentido.

A produção discursiva apresentada a seguir, retrata a violência cometida contra a Reclamante, como algo sem sentido, apenas algo inerente ao trabalho e, portanto, naturalizado e aceito socialmente pelos funcionários da organização bancária em questão.

“Ressalte-se que, no mundo atual de grande competitividade, **é normal e [...] natural que haja cobrança** por parte de seus superiores hierárquicos como críticas construtivas, cobranças e avaliações sobre o trabalho executado. [...] E tal cobrança se reflete de maneira positiva, como uma forma de incentivar a equipe de trabalho para que busquem melhores resultados, não constituem assédio moral” (Relato da peça da defesa).

O Banco H trata as situações de violência descritas por Maria não como violência, mas como situações normais onde as práticas de gestão aplicadas são coerentes com o mundo de alta competitividade em que está inserido. As produções discursivas do reclamado indicam um sentido de naturalização da violência, uma tolerância (social) para com o mal e a injustiça, “através da qual se faz passar por adversidade o que na verdade resulta do exercício do mal praticado por uns contra outros” (DEJOURS, 2006, p. 22).

Essa naturalização da violência pelo Banco H gera uma difícil questão a ser resolvida, uma análise da banalidade do mal, de acordo com Dejours (2006). Conforme o autor, o que até recentemente era considerado falta de moral, atualmente tem se tornado norma de um sistema de gerenciamento de pessoas no

mundo corporativo, um princípio organizacional, justificado e aceito publicamente como pretexto: qualidade e eficácia no trabalho. Essa abolição do senso moral na participação na injustiça e no mal cometidos conscientemente contra o outro, no exercício do emprego, segue os princípios do gerenciamento pela ameaça. Manipula-se deliberadamente a ameaça da precarização do emprego, a chantagem e a insinuação contra o trabalhador, obrigando-o a fazer algo que ele reprova moralmente, para amedrontá-lo, no intuito de desestabilizá-lo psicologicamente (DEJOURS, 2006).

O Banco H naturaliza a violência alegando não se tratar de violência às práticas gerenciais abusivas aplicadas aos trabalhadores no intuito de obter melhores resultados. Enfim, as produções discursivas dos advogados do banco trazem à tona um sentido de naturalização do processo de violência sofrido por Maria, através de uma dissimulação discursiva (FARIA; MENEGHETTI, 2011), que trata essa mesma violência como uma forma de incentivo da equipe por melhores resultados.

Além de naturalizar a violência sofrida por Maria, o Banco H descreve esse mesmo processo de violência praticado como algo sem sentido, como se não fizesse sentido tratar esse processo como violência. Essa violência não teria sentido para seu autor, uma vez que, retrata apenas uma expressão de uma cultura de obediência e submissão a uma autoridade legítima, onde o autor da violência é apenas um agente de instruções burocráticas, indiferente aos seus próprios gestos, que parece não conferir nenhum sentido a sua ação, constituindo-se apenas um elo de uma cadeia de vitimização que existe em função da realização do dever (WIEVIORKA, 2003, 2006). A violência então não se constituiria como violência em si, e sim como algo inerente ao mundo corporativo e socialmente justificado e legitimado.

O sucesso das organizações atuais está fortemente ligado à função gerencial (ÉSTHER; MELO, 2008). O gerente, cujo cotidiano no trabalho é

permeado por competição, individualismo e vaidade (MELO, 2006), acaba por exercer o papel de “guardião” e reproduz a cultura organizacional em que está inserido. O discurso que impera nas organizações e que rege as práticas de gestão é a racionalidade econômica. Pautados nessa realidade, os indivíduos julgam tratar-se apenas de cobrança a violência, a injustiça e o sofrimento infligidos a outrem (DEJOURS, 2006).

A racionalidade econômica se torna um dispositivo eficaz para banalizar e naturalizar o sentido da violência (DEJOURS, 2006). “É como se a violência se encontrasse esvaziada de qualquer sentido [...] porque caiu na banalidade pelo efeito de dessimbolização” (PEREIRA, 2010, p. 99). É a desdramatização do mal. Esse processo de banalização do mal pelo trabalho não é novo, nem a injustiça e o sofrimento impostos a outrem mediante relações de dominação que lhe são coextensivas. A novidade reside no fato de que esse processo produza essas injustiças e sofrimentos e que seja razoável, justificado, racional, realista, aceito, aprovado e preconizado como um processo a ser seguido pelas organizações (DEJOURS, 2006).

Acredita-se que a manifestação da violência retratada nas falas do superior hierárquico de Maria corresponde a uma abordagem da ciência social que trata a violência como resposta, como uma reação comportamental do autor frente a sua frustração em relação a uma situação desfavorável (WIEVIORKA, 2003). Para essa abordagem, a violência pode conter aspectos que sugerem uma lógica de perda de sentido, uma vez que seu autor vem exprimir um sentido perdido, onde a violência parece substituir, pura e simplesmente, o que significa que está ausente, ou de alguma forma defeituoso (WIEVIORKA, 2003, 2006). O autor é violento, por exemplo, “porque não pode construir a ação conflitual que lhe permitiria fazer valer suas demandas sociais ou suas expectativas [...], porque não existe tratamento político para essas demandas ou expectativas” (WIEVIORKA, 2006, p. 1152).

Wieviorka (2004) esclarece que, normalmente, a violência é a marca de uma pessoa contrariada, infeliz, ou, até mesmo/inclusive, vítima de violência. Gaulejac (2006) complementa essa perspectiva ao afirmar que, embora as organizações não sejam neuróticas, perversas ou paranoicas, seus modelos de gestão podem provocar situações em que seus empregados desenvolvam comportamentos neuróticos, perversos ou paranoicos.

As produções discursivas que se seguem buscam reforçar o argumento do Banco H de negação/naturalização/falta de sentido da violência cometida contra a Reclamante, negando o possível nexos causal entre seu adoecimento e os eventos sofridos no ambiente de trabalho e buscando desacreditar a versão de Maria, alegando que a mesma nunca se queixou aos órgãos responsáveis da empresa ou se afastou do trabalho em função das acusações feitas.

“Não há prova do alegado dano moral ou trauma psicológico da autora [...]. Verifica-se total deslealdade da autora quando alega que era humilhada e de que sofria pressão por parte dos superiores hierárquicos, sendo que **nunca efetuou qualquer reclamação nos setores competentes do Reclamado**” (Relato da peça da defesa).

As organizações se aproveitam do sofrimento dos funcionários gerado pela ameaça constante do desemprego e pelo medo da demissão, criando, de certa maneira, uma sistemática que favorece as práticas abusivas de gestores e, eventualmente, sua defesa em casos tramitados na justiça, como o de Maria.

Analisando o caso de Maria fica evidente que a mesma, embora tenha sofrido por anos as práticas abusivas de gestão de seu superior hierárquico, não relatou em momento algum aos órgãos internos de reclamação do banco, a situação a que foi exposta. Acredita-se que o silêncio do funcionário perante a violência é sustentado pelo sofrimento, pela ameaça constante do desemprego.

Acredita-se que Maria tenha sido vítima desse sofrimento, desse medo constante de perder seu emprego e que, por isso, não delatou seu chefe ao órgão competente da empresa, incumbido de tratar questões referentes a práticas abusivas de gestores.

Mas esse comportamento submisso, silencioso de Maria, acabou por reforçar o comportamento inadequado de seu chefe (que se repetiu por anos) e criar um argumento de defesa do Banco em seu processo trabalhista: se Maria nunca se queixou enquanto trabalhava na empresa, como poderia provar então, os fatos alegados em sua peça de acusação?

O medo de perder o emprego faz com que trabalhadores submetidos a situações de violência no trabalho não se manifestem. Os processos alienatórios do capital, por vezes são tão perversos, que o trabalhador pensa que reclamar das condições de trabalho às quais é submetido seria um exagero, afinal “eles” fazem o favor de empregá-lo quando poderiam ter muitas outras pessoas em seu lugar, e é melhor estar na empresa do que fora dela, isto é, desempregado (NETZ et al., 2011, p. 68).

“Quanto aos alegados males que supostamente acometeram a reclamante, necessário ressaltar que estes podem ter **diversas causas**, oriundas de diversos outros fatores: baixa auto-estima, problemas emocionais, crises conjugais e afetivas, dificuldades financeiras, etc.” (Relato da peça de defesa).

O nexos causal entre condições de trabalho e a emergência de certas doenças relacionadas ao trabalho se estabelece no setor bancário. O estresse pós-traumático, de acordo com o Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho, publicado pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2001, p. 181), “caracteriza-se como uma resposta tardia e/ou protraída a um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica”. As pessoas a ela exposta sofrem extrema angústia. No contexto do

trabalho, ocorre frequentemente com profissionais expostos a atividades de alto risco ou risco de morte ou que presenciaram ou sofreram acidentes graves, como bombeiros policiais ou que estão sujeitos à violência (assaltos, etc.) como os bancários (LIMA, 2005).

O possível nexos causal entre as condições laborais e eventos sofridos por Maria em seu ambiente de trabalho e seu adoecimento, configura-se um elemento negado pelos advogados de defesa do Banco H. Acredita-se que isso ocorra principalmente em função da Lei nº 11.430, de 26 de dezembro de 2006 (BRASIL, 2006b), que estabelece o nexos técnico-epidemiológico, invertendo o ônus da prova em casos onde seja determinado “o registro automático como doença relacionada ao trabalho de determinadas patologias em função de altas incidências em determinados ambientes de trabalho” (JACQUES, 2007, p. 112). O setor bancário constitui palco desse estabelecimento do nexos causal entre trabalho e adoecimento, uma vez que é crescente o número de trabalhadores com transtornos mentais que viveram as fases da reestruturação produtiva em seus ambientes de trabalho (JACQUES, 2007).

4.3.3 Os sentidos da violência para o Juiz do Trabalho

As produções discursivas atribuídas ao Juiz do trabalho denotam um sentido de reconhecimento da violência infligida a Maria por seu superior hierárquico, assumindo conotação de ofensas, agressões psíquicas, padecimento sentimental e desrespeito aos direitos trabalhistas. Os sentidos atribuídos à violência pelo juiz assumem sentidos que se contrapõem à tese da defesa, ou seja, reprovação da naturalização/banalização da violência sofrida pela reclamante, gerando um sentido de inibição/combate das manifestações de violência praticadas pelo Banco H. Como fundamento de sua decisão, o juiz cita, inclusive, outros processos trabalhistas julgados envolvendo o tema tratado,

cujas sentenças foram favoráveis aos reclamantes, denominando-a “indústria do desrespeito à classe trabalhadora”. Afirma que no arbitramento da indenização por danos morais a ser paga pelo reclamado, a doutrina e a jurisprudência têm sido quase unânimes em afirmar que na fixação dos valores devem ser observados dois parâmetros: caráter pedagógico e punitivo e porte econômico do ofensor.

Após leitura dos autos do processo trabalhista, que contém as “teses” (peças) da defesa e da acusação, os depoimentos da reclamante, do representante da reclamada (banco), das testemunhas e diversos documentos para fins de prova, o juiz concluiu que:

“O reclamado, demonstrando total **falta de conhecimento na gerência de pessoas** [...] **punia** seus empregados de forma vexatória e humilhante quando não batiam suas metas [...] tendo que carregar um macaquinho de pelúcia (**mico**) em toda a jornada de labor; [...] a reclamante foi **ofendida** verbalmente constantemente. [...] Entendo que o **padecimento sentimental** da reclamante é evidente!”
(Fundamento do Juiz do trabalho).

Essa produção discursiva denota um sentido de reconhecimento da violência infligida a Maria por seu superior hierárquico. Seu discurso deixa claro que a violência sofrida pela mesma é evidente e grave, e expressa por meio de agressões, punições, ofensas contra a reclamante, causando intenso sofrimento psicológico na vítima.

Entende-se que a violência infligida a Maria não se refere a uma agressão como resposta a uma ofensa, ou provocação ou um insulto. A violência infligida a Maria, assumindo uma conotação, para o juiz, de ofensas, agressões psíquicas, padecimento sentimental da vítima e desrespeito aos direitos trabalhistas, trata-se de uma violência instrumental. Tal violência é regida por

interesses particulares do indivíduo, que coordenam sua ação para alcançar um objetivo, como dominação e poder (CHAUX, 2003).

Acredita-se que o superior hierárquico de Maria, ao infligir toda esta violência a ela, inconscientemente buscava exercer um papel de dominação, poder sobre a mesma (e sobre os demais subordinados). Expondo Maria por meio de ofensas, e agressões psíquicas, seu superior hierárquico, embora causasse padecimento sentimental na mesma e desrespeitasse os direitos trabalhistas, se impunha perante Maria e todos os demais subordinados exercendo certo poder, uma dominação sobre os mesmos, uma dominação baseada no exercício do medo, por meio da violência. Essa dominação exercida por meio do medo, talvez acreditasse o superior hierárquico de Maria, garantiria melhor empenho e desempenho de todos os envolvidos no cumprimento das metas estipuladas.

“Em casos como o analisado nesta demanda, cujas **agressões são absurdas e graves**, o reclamado deve **sofrer punição** que lhe motive a tomar precauções dentro do seu ambiente de trabalho, com palestras, orientações, trabalhos psicológicos, etc.[...] O que **não se pode permitir** é que [...] novos empregados venham a **sofrer as mesmas agressões** sofridas pela obreira. A busca deve ser pela **inibição deste tipo de conduta** e não de simples reparação, [...] ajudando a **transformar para melhor a realidade social** de nosso país” (Fundamento do Juiz do trabalho).

Esse discurso atribuído ao Juiz do trabalho expressa o sentido de reprovação da naturalização/banalização da violência sofrida pela reclamante (expressa pela organização na peça de defesa).

A posição do Juiz do trabalho frente à situação vivida por Maria é de reprovação da naturalização/banalização da violência. Seus discursos refletem sua manifestação contra a evidência dolorosa tratada por Gaulejac (2007, p. 25) que “diante do pragmatismo e da eficácia, as considerações éticas e humanistas

devem se apagar” e Mardsen e Towney (2001, p. 52) que afirmam que “quando se administra sem considerar as pessoas, qualquer coisa fica moralmente permissível”. Ou seja, além do objetivo principal, que é o lucro, as empresas atualmente são caracterizadas pela gestão, pelo gerenciamento e não mais pelo trabalho, desqualificando as preocupações com o trabalho (DEJOURS, 2006).

As produções discursivas atribuídas ao Juiz do trabalho, carregadas de sentido de reprovação da naturalização/banalização da violência, busca questionar a falta de resistência coletiva frente à injustiça apontada por Dejours e Gernet (2011, p. 37-38):

O desaparecimento do senso comum fragilizaria eletivamente as práticas de resistência coletiva face à dominação e à injustiça. Quando um ataque injusto se produz contra um dos trabalhadores, as marcas de solidariedade são cada vez mais inexistentes. Para a vítima da injustiça resta a perplexidade, fato que agrava a situação.

(...)O sujeito vive a experiência, e não apenas a injustiça, mas também a traição dos outros. Os outros vivem a experiência do medo e da covardia. Esses últimos são levados a colaborar com atos que eles mesmos reprovariam, experimentando a sua própria covardia.

A produção discursiva tratada denota sentido de inibição/combate das manifestações de violência praticadas pelo Banco H, através de medidas pedagógicas e punitivas infligidas ao mesmo. O Juiz do trabalho parece concordar que essa banalização do mal (da violência) se trata de um processo que implica responsabilidades, que pode ser “interrompido, controlado, contrabalançado ou dominado por decisões humanas” (DEJOURS, 2006, p. 22).

Nesse sentido, a necessidade de humanização das relações de trabalho e limites éticos das atuações dos administradores a fim de evitar o adoecimento dos trabalhadores, requer a implementação de algumas medidas, tais como:

Delimitação de metas de produção condizentes com os limites físicos e psíquicos do trabalhador; aproveitamento das capacidades cognitivas dos empregados; respeito à integridade moral dos subordinados; capacitação dos gestores para lidarem com conflitos; respeito à dignidade humana em qualquer circunstância, nos próprios processos de demissão; manutenção de canais específicos para denúncias de violência no trabalho (LIMA, 2010, p. 951).

O combate à violência no local de trabalho deve se basear em uma campanha de tolerância zero, embora seja ainda pequeno o número de empregadores que implantam políticas de combate à violência no trabalho (ABUALRUB; AL-ASMAR, 2011; HOWARD, 2001). Para os autores, a falta de treinamento dos funcionários e o empobrecimento das relações dentro do ambiente de trabalho - como o desinteresse dos gestores e sua dificuldade em lidar com funcionários frustrados ou estressados - são fatores que devem ser evitados pelas empresas, pois contribuem para a violência.

Assim, o fortalecimento da consciência moral e a recuperação da solidariedade social como força integradora [...] corrobora amplamente para evitar a prática sistemática da violência como meio comum de coordenação da ação dos sujeitos (SOUZA, 2010, p. 97).

Essa postura de tolerância zero contra a violência é sugerida como parte de uma política global de combate à violência no local de trabalho. As organizações adeptas deixam claro que, os indivíduos que optarem por violar essa política, sofrerão graves penas. Essas empresas devem fornecer um canal de reclamação, que permita a correção de uma injustiça cometida contra um funcionário, contribuindo para reduzir o número de incidentes envolvendo violência no local de trabalho (HOWARD, 2001).

4.4 Síntese analítica

A releitura e análise das práticas discursivas registradas pelo processo trabalhista analisado evidenciaram que Maria vivenciou, ao longo de sete anos de trabalho em uma organização bancária, diversos eventos cotidianos que foram reconhecidos pela justiça do trabalho como atos de violência. Esses atos foram tipificados neste trabalho como violência psicológica/psíquica, atos de fala violentos, violência moral e simbólica.

As análises das práticas discursivas registradas pelo processo judicial em foco revelaram que os atos de violência vivenciados por Maria foram interpretados de modo diferentes para os atores envolvidos no mesmo. Para a acusação, que defende os interesses de Maria, a violência tem uma conotação carregada de múltiplos sentidos, sendo interpretada como humilhação, degradação, sofrimento psíquico e adoecimento. A defesa, que representa e defende os interesses da organização bancária, interpreta a violência como algo inerente ao trabalho, portanto, um fenômeno organizacional que deve ser naturalizado e socialmente aceito pelas pessoas que trabalham. Esses sentidos da violência estão fortemente vinculados à postura e à defesa dos interesses financeiros em jogo, tendo em vista que o processo prevê indenizações compensatórias devido às repercussões da violência na vida de Maria. Para o Juiz, responsável pelo julgamento do processo, a violência no trabalho assume uma conotação de ofensas, agressões psíquicas, assédio moral, padecimento sentimental e desrespeito aos direitos trabalhistas. Portanto, ela deve ser reprovada, inibida e controlada pela organização. Trata-se de sentidos que se contrapõem à tese da defesa, que banaliza e naturaliza a violência no contexto do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo investigou os sentidos da violência no trabalho bancário buscando responder a seguinte questão: quais os sentidos atribuídos à violência por diferentes atores envolvidos em um processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho?

Realizou-se uma análise de narrativas que permitiu: a) apresentar relato do caso estudado de modo a particularizar e tipificar as diferentes formas de manifestação da violência no trabalho; b) interpretar os sentidos atribuídos à violência no trabalho pelos diferentes atores envolvidos no processo trabalhista, objeto de análise deste trabalho.

Para tanto, optou-se pela abordagem construcionista como perspectiva teórica, conjugada com outras reflexões teóricas acerca da violência no espaço organizacional.

As transformações na organização do trabalho bancário, envolvendo mudanças na forma de gestão do trabalho e reestruturação produtiva do setor, permitiram tecer o panorama em que se inserem milhares de bancários subordinados às mais variadas formas de violência no trabalho.

O método de pesquisa adotado foi o estudo de caso, tomando-se como objeto de análise as diferentes narrativas sobre a violência, contidas em um processo trabalhista transitado e julgado pela justiça do trabalho. A escolha do processo foi motivada pelo conhecimento prévio que a autora tinha do histórico do processo.

A descrição e interpretação das narrativas contidas no processo seguiram o protocolo de análise que adotou o seguinte percurso metodológico. Na primeira fase desse percurso, procurou-se construir uma descrição sintética das especificidades do processo, destacando as experiências de violência vividas por uma reclamante do processo trabalhista. Na segunda fase, foram selecionados

extratos das narrativas que expressavam as “vozes” e interpretações dos atores envolvidos no processo sobre os atos de violência retratados pelo processo trabalhista. Para fins deste trabalho de dissertação, considerou-se como atores a trabalhadora (reclamante nominada de modo fictício de Maria) e seu advogado de defesa, o juiz do trabalho que julgava o processo e o advogado que representava os interesses do Banco H, considerado no processo como reclamado. Na terceira fase do processo de análise, as narrativas registradas no processo foram agrupadas em três categorias de análise que abrigam as produções discursivas dos atores, ou seja, Acusação; Defesa e do Juiz do trabalho. Finalmente, foram identificadas diferentes subcategorias de análise que pudessem revelar os sentidos da violência sob a ótica dos atores acima mencionados.

As diversas formas de manifestação de violência foram descritas, a fim de relacionar o tema ao processo de trabalho bancário, tipificando e enfatizando tais formas de manifestação. Essa dinâmica é parte do processo de investigação do sentido atribuído a essas manifestações, no local de trabalho, pelos atores envolvidos no processo tramitado no âmbito da justiça do trabalho.

Em conformidade com as análises realizadas ao longo deste trabalho, observou-se que as narrativas contidas no processo tramitado no âmbito da justiça trabalhista, contêm sentidos inerentes aos discursos hegemônicos e contra-hegemônicos, ao tratar, por meio das peças da acusação e da defesa, conflitos existentes no local de trabalho. Desse modo, esse estudo permitiu retratar diferentes sentidos da violência para os distintos atores envolvidos no mesmo.

As análises do processo trabalhista em questão evidenciaram que Maria, ao trabalhar por sete anos no Banco H, conseguiu conservar seu emprego durante diversas fases do processo de reestruturação produtiva no setor bancário e que sofreu, durante quase todo esse período, tratamento hostil e desumano,

humilhações, pressão, ofensas pessoais e ameaça de destituição de cargo, por parte de seu superior hierárquico, além de expô-la ao ridículo submetendo-a ao caso já relatado, “Troféu Mico”. Ademais, alega Maria que todas essas situações vexatórias as quais foi submetida, causaram-lhe danos físicos e morais, adquirindo inclusive, doença de fundo emocional, que culminou com a perda da visão do olho esquerdo. Embora com apenas 33 anos de idade, Maria sustenta que vive de maneira limitada e incapacitada para o trabalho.

O reclamado (Banco H), representado por seu advogado, negou integralmente todas as acusações feitas pela reclamante (Maria), porém, o juiz da vara do trabalho onde foi julgada a presente ação trabalhista, reconheceu o direito da reclamante ao pleito de indenização por danos morais e transporte de valores.

Observou-se, nesse caso específico, que a reclamante, vivendo constantemente o medo de perder seu emprego e seu sustento, sofreu, por anos, diversas situações abusivas por parte de seus superiores hierárquicos. A tipificação das diversas e distintas formas de manifestação de violência nas relações de trabalho, apenas torna mais evidente esse sofrimento. Maria sofreu vários tipos de manifestação de violência, tais como: violência psicológica/psíquica, moral, simbólica, atos de fala violentos, além de sofrer com o medo e a angústia constantes frente à possibilidade de ocorrência de violência física, ao ser obrigada pelo banco, a transportar, sem escolta, valores em espécie.

Acredita-se ter desvelado, ao longo das análises deste estudo, os diferentes sentidos da violência para os diferentes atores envolvidos no processo trabalhista. Para a acusação, que defende os interesses de Maria, a violência tem uma conotação carregada de múltiplos sentidos, sendo interpretada como humilhação, degradação, sofrimento psíquico e adoecimento. A defesa, que representa e defende os interesses da organização bancária, interpreta a violência como algo inerente ao trabalho, portanto, um fenômeno organizacional que deve

ser naturalizado e socialmente aceito pelas pessoas que trabalham. Esses sentidos da violência estão fortemente vinculados à postura e à defesa dos interesses financeiros em jogo, tendo em vista que o processo prevê indenizações compensatórias devido às repercussões da violência na vida de Maria. Para o Juiz, responsável pelo julgamento do processo, a violência no trabalho assume uma conotação de ofensas, agressões psíquicas, assédio moral, padecimento sentimental e desrespeito aos direitos trabalhistas. Portanto, ela deve ser reprovada, inibida e controlada pela organização. Trata-se de sentidos que se contrapõem à tese da defesa, que banaliza e naturaliza a violência no contexto do trabalho.

No âmbito teórico, esta pesquisa contribui para minimizar a lacuna existente na elaboração de trabalhos que investiguem a violência nas relações de trabalho, em especial as do setor bancário, a partir de narrativas de funcionários e de discursos atribuídos às organizações; bem como com as diversas áreas de estudo da temática: psicologia social, direito e medicina do trabalho. Espera-se que as discussões e reflexões teóricas tratadas neste estudo, possam contribuir para uma consciência mais ética e justa nas práticas de gestão adotadas pelas organizações.

Ademais, como contribuição empírica, entende-se que os resultados aqui apresentados permitem às organizações do setor bancário constatarem os impactos debilitantes que práticas abusivas e dissimulações discursivas, envolvendo o processo de gestão de pessoas, podem causar nos trabalhadores submetidos às mesmas. Assim, espera-se que essas organizações se esforcem no sentido de inibir tais práticas, sob pena de se tornarem instituições estigmatizadas no mercado de trabalho e ampliem, ainda mais, os desembolsos provenientes de perdas de causas na justiça do trabalho.

Como toda pesquisa, esse estudo apresenta limitações e, durante a condução do processo, a pesquisadora enfrentou algumas dificuldades. As

pesquisas de natureza qualitativa, principalmente as que adotam o estudo de caso (localizados em processos) como estratégia, não permitem que os resultados encontrados sejam generalizados, embora um episódio em particular possa apresentar características semelhantes em outras realidades. A decisão em adotar o estudo de caso localizado em um processo trabalhista e a análise de narrativas como método de análise de dados se constituiu em um desafio, uma vez que a produção de trabalhos acadêmicos envolvendo essa dinâmica entre análise de narrativas e processos trabalhistas é infinitamente escassa. Dessa forma, a pesquisadora teve que reinventar seu percurso metodológico, a partir de um mix de propostas conceituais, que se complementaram e enriqueceram o processo de análise.

Sugere-se uma agenda de trabalhos futuros que abordem a perspectiva da manifestação da violência no trabalho em outras realidades que não apenas a bancária: empresas públicas, ONG's, organizações criativas, etc.

Sugere-se trabalhos futuros que abordem a perspectiva da violência do trabalho, sob outras perspectivas: pesquisas quantitativas que verifiquem o impacto dos custos de processos trabalhistas para o setor bancário; estudos que verifiquem se há relação entre normopatía e manifestações de violência no trabalho bancário; trabalhos que investiguem se as manifestações de violência se diferenciam em função da segmentação bancária e se o sentido atribuído a elas pelos funcionários de cada segmento também se diferencia.

Indicam-se também pesquisas empíricas baseadas em narrativas que envolvam discursos de empregados e empregadores para desvelar os inúmeros sentidos atribuídos à violência nas relações do trabalho bancário.

REFERÊNCIAS

- ABUALRUB, R. F.; AL-ASMAR, A. H. Physical Violence in the Workplace Among Jordanian Hospital Nurses. **Journal of Transcultural Nursing**, Tenesse, v. 22, n. 2, p. 157-165, Feb. 2011.
- ALENCAR, E. **Pesquisa em turismo**. Lavras: UFLA/FAEPE, 2007. 174 p.
- ALENCAR, H. M.; LA TAILLE, Y. Humilhação: o desrespeito no rebaixamento moral. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 59, p. 217-231, 2007.
- ALMEIDA, K. N. T.; MELO, M. C. O. L.; BRITO, M. J. Políticas e práticas de gestão de pessoas em organizações intensivas em tecnologia: um estudo descritivo em provedores de acesso à rede mundial de computadores. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, Recife, v. 4, n. 1, p. 21-37, 2006.
- ALVES, G. Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal – precarização do trabalho e redundância salarial. **Revista Katál**, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 188-197, jul./dez. 2009.
- ALVES, M. A.; BLIKSTEIN, I. Análise da narrativa. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. (Org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos**. São Paulo: Saraiva, 2006. p. 403-428.
- ALVIM, J. E. C. **Teoria geral do processo**. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.
- AMAZARRAY, M. R. **Violência psicológica e assédio moral no trabalho enquanto expressões de estratégias de gestão**. 2010. 269 p. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
- AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário contemporâneo: cotidiano laboral marcado por práticas de violência psicológica e assédio moral. In: NETZ, J. A.; OLIVEIRA, P. A. B. (Org.). **Teatro de sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários**. Porto Alegre: SindBancários, 2011. p. 98-118.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

BARBOSA, M. F. **Experiência e narrativa**. Salvador: Edufba, 2003.

BARRETO, M. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. 2. ed. São Paulo: EDUC, 2006. 235 p.

BARRETO, T. F. et al. Além da visão romântica: desvelando os potenciais aspectos nocivos da Espiritualidade no ambiente de trabalho. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 14., 2011, São Paulo. **Anais...** São Paulo: [s. n.], 2011.

BARTHES, R. Introdução à análise estrutural da narrativa. In: _____. **Análise estrutural da narrativa**. Rio de Janeiro: Vozes, 1976.

BATISTA, E. *Empowerment* no setor bancário: emancipação do trabalho ou contradição do discurso? **Perspectivas Contemporâneas**, Campo Mourão, v. 1, n. 1, p. 1-20, jun./ jul. 2006.

BAUMAN, Z. **Medo líquido**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2008. 240 p.

BENDASSOLI, P. F. O mal-estar na sociedade de gestão e a tentativa de gestão do mal-estar. In: GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Aparecida: Ideias & Letras, 2007. p. 7-21.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: um livro sobre a sociologia do conhecimento**. 2. ed. Lisboa: Dinalivros, 2004.

BESSI, V. G. **Modos de expressão da resistência no cotidiano do trabalho bancário**. 2009. 217 p. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

BISHOP, V.; KORCZYNSKI, M.; COHEN, L. The invisibility of violence : constructing violence out of the job centre workplace in the UK. **Work Employment Society**, New Delhi, v.19, n. 3, p. 583-602, Sept. 2005.

BOCK, S. D.; BOCK, A. M. B. Orientación Profesional: una aproximación socio-histórica. **Revista Mexicana de Orientación Educativa**, México, v. 3, n. 5, p. 4-16, 2005. Disponível em: <<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/interactiva/49077.pdf>>. Acesso em: 7 nov. 2011.

BOURDIEU, P. **A distinção crítica social do julgamento**. 2. ed. São Paulo: Zouk, 2007b. 560 p.

BOURDIEU, P. **A dominação masculina**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

BOURDIEU, P. **A economia das trocas simbólicas**. 6. ed. São Paulo: Perspectiva, 2007a . 361 p.

BRASIL. **Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006**. Cria mecanismos para coibir a violência doméstica e familiar contra a mulher, nos termos do § 8º do art. 226 da Constituição Federal, da Convenção sobre a eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres e da Convenção Interamericana para prevenir, punir e erradicar a violência contra a mulher; dispõe sobre a criação dos Juizados de Violência Doméstica e Familiar contra a mulher; altera o Código de Processo Penal, o Código Penal e a Lei de Execução Penal; e dá outras providências. 2006a. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/111340.htm>. Acesso em: 17 nov. 2012.

BRASIL. **Lei nº 11.430, de 26 de dezembro de 2006**. Altera as Leis nºs 8.213, de 24 de julho de 1991, e 9.796, de 5 de maio de 1999, aumenta o valor dos benefícios da previdência social; e revoga a Medida Provisória nº316, de 11 de agosto de 2006; dispositivos das Leis nºs 8.213, de 24 de julho de 1991, 8.444, de 20 de julho de 1992, e da Medida Provisória nº 2.187-13, de 24 de agosto de 2001; e a Lei nº 10.699, de 9 de julho de 2003. 2006b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Lei/L11430.htm>. Acesso em: 20 dez. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Ação integrada para prevenção dos acidentes do trabalho**. 2011. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/ap_conjunta_15.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho**: manual de procedimentos para os serviços de saúde. 2001. Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/pdf/02_0388_M1.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política nacional de redução da morbimortalidade por acidentes e violência. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 34, n. 4, p. 427-430, 2000.

BRASIL. Ministério da Saúde. **28 de abril**: dia mundial em memória às vítimas de acidentes de trabalho. 2008. Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/saude/cidadao/visualizar_texto.cfm?idtxt=25608>. Acesso em: 4 abr. 2012.

BRUNER, J. **Realidade mental, mundos possíveis**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

BRUSCHI, M. E.; GUARESCHI, N. M. F. A narrativa como escrita dos trabalhos em Construcionismo Social. In: MOSTRA DE PESQUISA DA PÓS-GRADUAÇÃO DA PUCRS, 3., 2008, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2008. 1 CD ROM.

CASTEL, R. **A Insegurança social: o que é ser protegido?** Petrópolis: Vozes, 2005. 95 p.

CATLEY, B.; JONES, C. Deciding on violence. Reason in practice. **The Journal of Philosophy of Management**, Oxted, v. 2, n. 1, p. 25-34, 2002.

CARRIERI, A. P. A transformação das identidades em uma empresa de telecomunicações antes e depois de sua privatização: um estudo de metáforas. **Organizações e Sociedade**, Salvador, v. 9, n. 23, p. 13-34, 2002.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais**. Petrópolis: Vozes, 2006. 145 p.

CIMBALISTA, S. O custo da violência moral no trabalho. **Análise Conjuntural**, Curitiba, v. 30, n. 3-4, p.10-12, mar./abr. 2008.

CAMPOS, A. S.; PIERANTONI, C. R. Violência no trabalho em saúde: um tema para a cooperação internacional em recursos humanos para a saúde. **RECIIS – Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 86-92, mar. 2010.

CANEDO, K. M. C. T. **Valores organizacionais, prazer e sofrimento no trabalho: um estudo entre petroleiros na Bolívia**. 2010. 119 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2010.

CHAUX, H. Agresión reactiva, agresión instrumental y el ciclo de la violencia. **Revista de Estudios Sociales**, Bogotá, n. 15, p. 45-58, jun. 2003. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2349594>>. Acesso em: 28 jan. 2013.

COLUSSI, E. L. Fontes judiciais e suas possibilidades nos estudos de poder local: os crimes de São Borja. In: ENCONTRO ESTADUAL DE HISTÓRIA, 9., 2008, Porto Alegre. **Trabalhos apresentados...**Porto Alegre: Associação Nacional da História, 2008. p. 73-82. Disponível em: <http://www.eeh2008.anpuh-rs.org.br/resources/content/anais/1212424780_ARQUIVO_resumo_anpuhfontesjudiciais1.pdf>. Acesso em: 23 abr. 2012.

CORRÊA, A. M. H.; CARRIERI, A. P. Assédio moral no ambiente de trabalho: uma possibilidade de releitura das relações de poder. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29., 2005, Brasília. **Anais...** Brasília: ANPAD, 2005. 1 CD ROM.

CZARNIAWSKA, B. **Narratives in social science research**: introducing qualitative methods. London: Sage, 2004.

CZARNIAWSKA, B. **Writing management**: organization theory as a literary genre. Oxford: Oxford University, 1999.

DADOUN, R. **A violência**: ensaio sobre o “homo violens”. Rio de Janeiro: DIFEL, 1998. 112 p.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992. 167 p.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 7. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 160 p.

DEJOURS, C.; GERNET, I. Trabalho, subjetividade e confiança. In: SZNELWAR, L. I. (Org.). **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher Brasil, 2011. 360 p.

DRAWIN, C. R. O paradoxo antropológico da violência. In: ROSÁRIO, A. B.; NETO, F. K.; MOREIRA, J. O. (Org.). **Faces da violência na contemporaneidade**: sociedade e clínica. Barbacena: EdUEMG, 2011. p. 12-32.

DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research**. London: Sage, 2000.

ÉSTHER, A. B. ; MELO, M. C. O. L. A construção da identidade gerencial dos gestores da alta administração de universidades federais em Minas Gerais.

Cadernos EBAPE, Rio de Janeiro, v. 6, p. 1-17, 2008.

FARIA, J. H.; MENEGHETTI, F. K. A instituição da violência nas relações de trabalho. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador.

Anais...Salvador: ANPAD, 2002. 1 CD ROOM.

FARIA, J. H.; MENEGHETTI, F. K. Dissimulações discursivas e violência no trabalho. In: NETZ, J. A.; OLIVEIRA, P. A. B. (Org.). **Teatro de sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários**. Porto Alegre: SindBancários, 2011, p. 44-58.

FERREIRA, A. B. H. Aurélio século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa. 8. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Positivo, 2010.

FERREIRA, J. B. **Trabalho, sofrimento e patologias sociais: estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública**. 2007. 159 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

FINAZZI, M. A.; SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. Tentativas de Suicídio de Bancários no Contexto das Reestruturações Produtivas. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, p. 925-938, 2010.

FINAZZI, M. A.; SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. Sofrimento no trabalho e imaginário organizacional: ideação suicida de trabalhadora bancária. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 23, p. 359-368, 2011.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009. 405 p.

FLYVBJERG, B. Five misunderstandings about case-study research. **Qualitative Inquiry**, Champaign, v. 12, n. 2, p. 219-245, 2006.

GABRIEL, Y. **Storytelling in organizations: facts, fictions, and fantasies**. Oxford: Oxford University, 2000.

GAULEJAC, V. Do assédio moral ao assédio social. In: SEIXAS, J.; BRESCIANI, M. S. (Org.). **Assédio moral: desafios políticos, considerações sociais, incertezas jurídicas**. Uberlândia: UFU, 2006. p. 71-92.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social**: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social. Aparecida: Ideias & Letras, 2007. p. 7-21.

GERGEN, K. The social constructionist movement in modern psychology. **American Psychologist**, Washington, v. 40, n. 3, p. 266-275, 1985.

GERGEN, K. O movimento do construcionismo social na psicologia moderna. Revista Internacional Interdisciplinar **INTERthesis**, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 299-325, jan./jul. 2009.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GRISCI, C. L. I. **Trabalho, tempo e subjetividade**: a reestruturação do trabalho bancário. 2000. 314 p. Tese (Doutorado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2000.

GRISCI, C. L. I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação do trabalho bancário e constituição do sujeito. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 12, n. 2, p. 160-201, jul./dez. 2004.

GRISCI, C. L. I. et al. Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 27-40, 2006.

GRISCI, C. L. I. Trabalho Imaterial, Controle Rizomático e Subjetividade no Novo Paradigma Tecnológico. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 7, p. 67-89, 2008.

GUANAES, C.; JAPUR, M. Construcionismo social e metapsicologia: um diálogo sobre o conceito de *self*. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 19, n. 2, p. 135-143, maio/ago. 2003.

GUIMARÃES, M. C. Transformações do trabalho e violência psicológica no serviço público brasileiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 34, n. 120, p. 163-171, 2009.

HOWARD, J. L. Workplace violence in organizations: an exploratory study of organizational prevention techniques. **Employee Responsibilities and Rights Journal**, New York, v. 13, n. 2, p.57-75, jun. 2001.

IBÁÑEZ, T. Construcionismo y psicologia. **Revista Interamericana de Psicologia**, Los Angeles, v. 28, n. 1, p. 105-123, 1993.

IMASATO, T. **O sentido do processo de incubação, do processo de planejamento e do plano de negócios na vivência de novos empresários**. 2005. 97 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

ÍÑIGUEZ, L. Construcionismo social e psicologia social. In: MARTINS, J. B. (Org.). **Temas em análise institucional e em construcionismo social**. São Carlos: RIMA, 2002. p. 127-156.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. **Safety in numbers: pointers for the global safety culture at work**. Geneva, 2003.

JACQUES, M. G. O nexos causal em saúde/doença mental no trabalho: uma demanda para a Psicologia. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 19, n. 1, p. 112-119, 2007. Edição Especial.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, p. 93-106, 2006.

JINKINGS, N. **O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário**. 1994. 128 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia)- Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 1994.

JINKINGS, N. **Trabalho e resistência na fonte misteriosa: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro**. 2000. 387 p. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2000.

JINKINGS, N. Os trabalhadores bancários em face da reestruturação capitalista contemporânea. **Cadernos de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da UFSC**, Florianópolis, v. 28, p. 1-21, 2001.

JOVCHELOVITCH, S.; BAUER, M. W. Entrevista narrativa. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 9-113.

KERR, R.; ROBINSON, S. From symbolic violence to economic violence: the globalizing of the scottish banking elite. **Organization Studies**, Berlim, v. 33, n. 2, p. 247-266, 2012.

KRUG, S. B. F. **Sofrimento no trabalho**: a construção social do adoecimento de trabalhadoras da saúde. 2006. 196 p. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

KRUG, E. G. et al. **World report on violence and health**. Geneva: World Health Organization, 2002.

LA TAILLE, Y. Os conceitos de humilhação e honra em crianças de 7 e 12 anos de idade. In: TRINDADE, Z. A.; CAMINO, C. (Org.). **Cognição social e juízo moral**. Rio de Janeiro: ANPEPP, 1996. v. 1, p. 137-154. (Coletâneas).

LA TAILLE, Y. **Vergonha, a ferida moral**. Petrópolis: Vozes. 2002.

LIMA, M. E. A. **Os equívocos da excelência**: as novas formas de sedução na empresa. Petrópolis: Vozes, 1996.

LIMA, M. E. A. Transtornos mentais e trabalho: o problema do nexos causal. **Revista de Administração da FEAD-Minas**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, p. 73-80, 2005.

LIMA, M. E. A. Réplica 2 - Réplica ao artigo "Tentativas de suicídio entre bancários no contexto da reestruturação produtiva". **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 14, p. 949-955, 2010.

LUCCI, M. A. La propuesta de Vygotsky: la psicología socio-histórica. **Profesorado. Revista de currículum y formación del profesorado**, Granada, v. 10, n. 2, p. 1-11, 2006. Disponível em: <<http://www.ugr.es/~recfpro/rev102COL2.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2011.

MACHADO, M. S. Teatro de sombras: violência no trabalho e apropriação da saúde. In: NETZ, J. A.; OLIVEIRA, P. A. B.(Org.). **Teatro de sombras**: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários. Porto Alegre : SindBancários, 2011. p. 11-30.

MACIEL, R. H. et al. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 19, p. 117-128, 2007.

MANGI, L. C. M. **As “confrarias” como um fenômeno organizacional brasileiro**: notas etnográficas de um aprendiz de Bourdieu. 2006. 140 p.

Dissertação (Mestrado em Gestão Empresarial) - Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, 2006.

MARQUESIN, D. F. B.; PASSOS, L. F. Narrativa como objeto de estudo: aportes teóricos. **Multiplas Leituras**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 219-237, dez. 2009.

MELO, M. C. O. L. Gerência e gerente na encruzilhada das ciências sociais: olhares para o caso brasileiro. In: CHANLAT, J. F.; FACHIN, R.; FICHER, T. (Org.). **Análise das organizações: perspectivas latinas**. Porto Alegre: UFRGS, 2006. v. 1, p. 295-319.

MÉLLO, R. P. et al. Construcionismo, práticas discursivas e possibilidades de pesquisa. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 26-32, 2007.

MICHAUD, Y. **A violência**. São Paulo: Brasiliense, 1989.

MILES, M. B.; HUBERMAN, A. M. **Qualitative data analysis**. London: Sage, 1994. 338 p.

MINAYO-GOMEZ, C. Violência no trabalho. In: SOUZA, E. R.; MINAYO, M. C. S. (Org.). **Impacto da violência na saúde dos brasileiros**. Brasília: Ministério da Saúde, 2005. p. 241-278.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MISOCZKY, M. C.; IMASATO, T. Narrativas e histórias nos estudos organizacionais: um diálogo sobre referências e práticas. **E & G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 5, n. 11, p. 77-96, dez. 2005.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 10 nov. 2011.

MUNIZ, M. M. J. **Políticas e práticas de gestão de pessoas como expressão de controle e violência em uma organização bancária**. 2008. 135 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2008.

NASCIMENTO, A. M. **Curso de direito processual do trabalho**. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

NASCIMENTO, M. M. R. **Organização do trabalho bancário de suporte e atendimento e vivências de sofrimento**. 2012. 122 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, 2012.

NETZ, J. A. et al. Narrativas de violência relacionada ao trabalho: o caso dos trabalhadores bancários. In: NETZ, J. A.; OLIVEIRA, P. A. B. (Org.). **Teatro de sombras: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários**. Porto Alegre: SindBancários, 2011. p. 59-73.

NHORIA, N.; ECCLES, R. G. Is a network perspective a useful way of studying organizations? In: NHORIA, N.; ECCLES, R. G. **Networks and organizations: structure, form and actions**. Cambridge: Harvard Business School, 1992.

OLIVEIRA, D. R. A centralidade do trabalho na contemporaneidade. **Dialogus**, Ribeirão Preto, v. 4, n. 1, p. 217-226, 2008. Disponível em: <<http://baraodemaua.br/comunicacao/publicacoes/dialogus/2008/pagina13.html>>. Acesso em: 8 nov. 2011.

OLIVEIRA, R. P.; NUNES, M. O. Violência relacionada ao trabalho: uma proposta conceitual. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 17, p. 22-34, 2008.

OLTRAMARI, A. P.; GRISCI, C. L. I.; WEBER, L. Carreira e relações familiares: dilemas de executivos bancários. **Revista Mal-Estar e Subjetividade** Fortaleza, v. 11, p. 101-133, 2011.

ORGANISTA, J. H. C. Lukács: a centralidade do trabalho em sua ontologia do ser social. In: ORGANISTA, J. H. C. **O debate sobre a centralidade do trabalho**. São Paulo: Expressão Popular, 2006. p. 127-150.

PAETZOLD, R. L. et al. Workplace violence, employer liability, and implications for organizational research. **Journal of Management Inquiry**, London, v. 16, n. 4, p. 362-370, dez. 2007.

PAGÈS, M. et al. **O poder das organizações**. São Paulo: Atlas, 1987.

PASTORE, P. C. F. Expressões idiomáticas americanas e brasileiras: um estudo contrastivo baseado na simbologia animal. **Revista Trama**, Cascavel, v. 5, n. 9, p. 85-98, 1º semestre 2009.

PAULA, A. V. **O alcoolismo entre os mecânicos de manutenção de veículos: um estudo de caso em Belo Horizonte - MG.** 2008. 148 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

PEREIRA, A. L. S. S. **O sentido de terror da violência contemporânea como produtor da apatia.** 2010. 131 p. Dissertação (Mestrado em Psicossociologia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

PEREIRA, M. C. **Reestruturação produtiva, subjetividade e sentidos do desemprego no contexto industrial de Lavras-MG: uma abordagem construcionista.** 2005. 168 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2005.

PEREIRA, M. C.; BRITO, M. J. Desemprego e subjetividade no contexto brasileiro: uma análise interpretativa sob a ótica dos excluídos do mercado de trabalho industrial. **Revista Mal- Estar e Subjetividade**, Fortaleza, v. 6 , n. 1, p. 143-181, mar. 2006.

PEREIRA, M. C. et al. A abordagem sócio-construcionista e a produção de sentidos sobre o desemprego: um estudo no setor industrial da região metropolitana de Belo Horizonte (RM-BH). **Organização & Sociedade**, Salvador, v. 15, n. 47, out./dez. 2008.

PIVA, A.; SEVERO, A.; DARIANO, J. Poder e violência: formas de subjetivação e desobjetivação. **Contemporânea - Psicanálise e Transdisciplinaridade**, Porto Alegre, n. 2, p. 63-77, abr./maio/jun. 2007.

RIESSMAN, C. K. **Narrative analysis.** London: Sage, 1993.

RIESSMAN, C. K. **Analysis of personal narratives.** Boston: Boston University, 2000

RHODES, C.; BROWN, A. D. Narrative, organizations and research. **International Journal of Management Reviews**, Oxford, v. 7, n. 3, p. 167–188, 2005.

ROSA, A. R. **(O) braço forte, (a) mão amiga: um estudo sobre dominação masculina e violência simbólica na organização militar.** 2007. 372 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2007.

ROSA, A. R.; BRITO, M. J. Ensaio sobre violência simbólica nas organizações. **Organização & Sociedade**, Salvador, v. 16, n. 51, p. 629-646, out./dez. 2009.

ROSA, A. R.; BRITO, M. J.; OLIVEIRA, F. Os sentidos da violência nas organizações: uma análise construcionista da história de vida de uma policial militar. **Gestão e Sociedade**, Belo Horizonte, v. 1, p. 1-31, 2007.

ROSENFELD, C. L. Autonomia outorgada e apropriação do trabalho. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 6, n. 12, p. 202-227, jul./dez. 2004.

ROSSI, E. Z. **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: análise psicodinâmica**. 2008. 267 p. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SAAD, E. G. **Curso de direito processual do trabalho**. 6. ed. São Paulo: LTr, 2008.

SANTOS, R. L. P. **Vivências de frustração e medo no trabalho bancário**. 2010. 71 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

SCHREIDER, D. **A subjetividade no processo decisório na área de P&D: estudo de caso múltiplo através das narrativas**. 2009. 296 p. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 20, n. 67, p. 185-213, 1999.

SENNETT, R. **A cultura do novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

SILVA, L. S. et al. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 12, p. 2949-2958, dez. 2007.

SILVERMAN, D. **Interpreting qualitative data: methods for analysing talk, text and interaction**. London: Sage, 2001. 325 p.

SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SOUZA, D. S. R. **Violência e conflito na sociedade pós-convencional**: os dilemas da razão prática e das relações de reconhecimento. 2010. 166 p. Dissertação (Mestrado em Sociologia) - Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2010.

SPINK, P. Análise de documentos de domínio público. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção dos sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004. p. 123-152.

SPINK, M. J.; FREZZA, R. M. Práticas discursivas e produção de sentidos: a perspectiva da psicologia social. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção dos sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004. p. 17-39.

SPINK, M. J.; MEDRADO, B. Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico metodológica para análise das práticas discursivas. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção dos sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004. p. 41-61.

SPINK, M. J.; MENEGON, V. M. A pesquisa como prática discursiva: superando os horrores metodológicos. In: SPINK, M. J. (Org.). **Práticas discursivas e produção dos sentidos no cotidiano**: aproximações teóricas e metodológicas. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2004. p. 63-92.

STAKE, R. E. Case studies. In: DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **Handbook of qualitative research**. London: Sage, 1994. p. 236-242.

SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S. O trabalho bancário e a distorção comunicacional: quando a mentira é parte da tarefa. In: SZNELWAR, L. I. (Org.). **Saúde dos bancários**. São Paulo: Publisher Brasil, 2011. p. 105-124.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Relatório geral da justiça do trabalho no ano de 2008**. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/en/relatorio-geral-da-justica-do-trabalho>>. Acesso em: 15 jan. 2011.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Relatório geral da justiça do trabalho no ano de 2010**. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/handle/1939/14336>>. Acesso em: 15 jan. 2011.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Relatório geral da justiça do trabalho no ano de 2011**. Brasília, 2011. Disponível em <<http://aplicacao.tst.jus.br/dspace/handle/1939/14336>>. Acesso em: 1 mar. 2013.

VAN EMMERIK, I. J. H. et al. Threats of workplace violence and the buffering effect of social support. **Group & Organization Management**, Newbury Park, v. 32, n. 2, p. 152-175, abr. 2007.

VIEIRA, M. M. F.; ZOUAIN, D. M. (Org.) **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 224 p.

WEBER, L.; GRISCI, C. L. I. trabalho imaterial bancário, lazer e vivências de dilemas pessoais contemporâneos. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 15, p. 897-917, 2011.

WESTWOOD, R. Economies of violence: an autobiographical account. **Culture and Organization**, London, v. 9, n. 4, p. 275–293, 2003.

WIECZYNSKI, M. **O Sofrimento humano nas organizações na ótica da psicopatologia do trabalho**: uma questão para o serviço social. Florianópolis: [s. n.], 2001. Disponível em <http://www.portalsocial.ufsc.br/publicacao/sofrimento_humano.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2012.

WIEVIORKA, M. Violence and the Subject. **Thesis Eleven**, Melbourne, v. 73, p. 42-50, maio 2003.

WIEVIORKA, M. Pour comprendre la violence: l'hypothèse du sujet. **Sociedade e Estado**, Brasília, v. 19, n. 1, p. 21-51, jan./jun. 2004.

WIEVIORKA, M. Violência hoje. **Ciência & saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v.11, p. 1147-1153, 2006.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010. 248 p.