

O ESTRESSE OCUPACIONAL NA SAÚDE MENTAL DO VIGILANTE DE TRANSPORTE DE VALORES

OCCUPATIONAL STRESS IN MENTAL HEALTH OF THE SECURITY TRANS- PORTER

RESUMO

O presente estudo tem por objetivo investigar os impactos do estresse ocupacional na saúde mental de um vigilante de transporte de valores, compreendendo o contexto de trabalho e identificando as vivências e as estratégias de mediações do estresse ocupacional do vigilante desse segmento. A partir da hipótese de que as condições e a organização do trabalho do vigilante que atua com numerários possuem relação com o estresse ocupacional, a pesquisa desenvolve-se pela abordagem qualitativa e estudo de caso. Com base no conteúdo, sucedeu-se uma entrevista para a coleta de dados a fim de obter melhor compreensão do contexto ocupacional e percepções acerca do seu trabalho. As contribuições permitem distinguir fontes de estresse intrínsecas e extrínsecas ao sujeito, analisando as suas principais repercussões na saúde mental. Diante a identificação do estresse ocupacional no sujeito da pesquisa, reforça-se a necessidade de intervenções em Saúde do Trabalhador, as quais a participação dos trabalhadores torna-se relevante para efetivas melhorias no campo de trabalho.

Palavras-Chave: Saúde mental; Estresse ocupacional; Transporte de valores; Vigilante.

ABSTRACT

The objective of this study is to investigate the impact of occupational stress on the mental health of a values transport vigilante, understanding the work context and identifying the experiences and strategies of occupational stress mediation of the vigilante who works in this segment. Based on the hypothesis that the conditions and work organization of a vigilante who works with numerarios is related to occupational stress, the research is developed by the qualitative approach and case study. Based on the content, an interview was conducted in order to obtain a better understanding of the occupational context and perceptions about their work. The contributions allow to distinguish sources of stress intrinsic and extrinsic to the subject, analyzing their main repercussions on mental health. Faced with the identification of occupational stress in the research subject, the need for interventions in Worker's Health is reinforced, where worker participation becomes relevant for effective improvements in the field of work.

Keywords: Mental Health; Occupational stress; Values transport; Vigilante.

1. INTRODUÇÃO

No cenário atual de violências constantes presente no trabalho dos vigilantes, bem como a insuficiência no preparo para lidar com as diversidades das situações de risco, especificamente aqueles que trabalham com transporte de valores e numerários, faz-se necessário à

compreensão do tema relacionado ao estresse ocupacional dessa categoria. Marcadamente será investigado as repercussões na saúde implicadas no cotidiano dos vigilantes de transporte de valores. De acordo com Sadir e Lipp (2011, p. 115), “Estas circunstâncias impõem ao trabalhador uma alta demanda a ser enfrentada. Se o indivíduo apresentar um repertório deficitário de enfrentamento, o *stress* ocupacional será desencadeado”.

O trabalhador da vigilância configura uma categoria que é comumente visível pela mídia, dessa forma, é notável o crescente número de fatores estressores que podem estar presentes em suas atividades cotidianamente prestadas na qual são potencialmente prejudiciais à saúde mental do trabalhador.

A partir das hipóteses de que o estresse ocupacional relacionado à organização do trabalho exerce múltiplas influências na saúde mental, afetando diretamente a execução de tarefas e o desenvolvimento do trabalho e de que profissionais com maior tempo de exercício na função tendem a ser mais estressados, este trabalho tem por objeto geral explorar os impactos do estresse ocupacional na saúde mental de um trabalhador do ramo da vigilância de transporte de valores. Especificamente, buscou-se descrever a organização do trabalho do Vigilante de Transporte de Valores e caracterizar o estresse ocupacional na saúde mental do mesmo.

Inicia-se o referencial teórico com a explanação sobre o estresse destaca-se, na literatura, o trabalho de Limongi-França (1999) e Murta (2004) em consequente os trabalhos de Lazarus e Folkman (1984) e Silva (2009) sobre *Coping* ou estratégias de enfrentamento. Do estudo de Vieira (2010), o qual descreve as vivências e estratégias de mediações do sofrimento dos vigilantes de segmentos diversos. Em conjunto foi realizada uma análise das leis e decretos que regem a segurança privada no Brasil.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Limongi-França (1999) o termo stress tem origem da Física e, é caracterizado como o impacto que uma determinada estrutura sofre diante um esforço. No campo da saúde o termo foi designado ao conjunto de reações que um organismo opõe a ser submetido a um esforço de adaptação, como é confirmado nas obras de Hans Selye (1936), citado por Limongi-França (1999).

A mesma autora descreve que Selye (1936) desenvolveu a teoria de que o estresse é uma das principais causas de mudanças físicas e psicológicas do organismo, que se resume em variadas tentativas de manter a homeostase do corpo. Introduziu o modelo de síndrome geral

de adaptação em 1936, consistindo em três fases, em que são expostas como os efeitos ditos do estresse agem em longo prazo sobre o indivíduo.

A resposta adaptativa do indivíduo ao estresse tem três fases distintas:

- Reação de alarme: É uma reação psicofisiológica do organismo ao se defrontar com o agente estressor. Há um preparo para lidar com a ameaça, mas conhecido como luta e fuga.
- A fase de resistência: onde há a reação do organismo com alterações fisiológicas e emocionais, ocorrendo à luta do corpo contra a fadiga e o sofrimento decorrente do trabalho.
- A fase de exaustão: diante da rigidez e adversidades da organização que está atrelado às condições de trabalho, o estado de estresse persiste e a adaptação não consegue ser mais mantida, gerando pressões psicológicas e psicossomáticas.

Limongi-França (1999, p. 27) destaca que “Não é necessário que elas se desenvolvam até o final para que haja o stress e, evidentemente, só nas situações mais graves é que se atinge a última fase, a de exaustão”.

De acordo com a autora, o estresse pode ser considerado como um ajustamento necessário para organização do indivíduo e não pode ser declarado como algo totalmente ruim, sendo classificado como “*eustress*” e “*distress*”: O *Eustress* ou bom estresse: é quando o sujeito passa pelas desordens e através das estratégias de enfrentamento consegue enfrentar a situação, dessa forma, voltando ao seu estado de equilíbrio. Através das estratégias de enfrentamento é possível o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultados. Contudo, no *Distress* ou mau estresse o sujeito permanece em desordem física ou psicológica, e por excesso ou falta de esforço, incompatível com o tempo, resultados e realização para enfrentar a tensão, rompe o equilíbrio biopsicossocial.

Quando advindo do ambiente de trabalho caracteriza-se como estresse ocupacional, relacionado à contradição entre o prescrito e o real, ou seja, exigências excessivas aos recursos disponibilizados pelo trabalhador, sendo considerados estressores que prejudicam a interação e a atividade laboral. Vieira (2010) define trabalho prescrito como sendo composto por um conjunto de procedimentos e normas formais e informais que estruturam as tarefas a serem realizadas e prescrevem o modo de realizá-las. Em contraponto define trabalho real como “trabalho efetivamente realizado pelo indivíduo e a tudo aquilo que é necessário fazer, em situação real de trabalho” (VIEIRA, 2010, p. 28). Quanto maior a distância entre o prescrito e o real, maior o sofrimento psíquico no trabalho.

Dejours (2005) revela que a luta do sujeito pela saúde do corpo, ou seja, as estratégias

utilizadas para adaptação ao ambiente físico de trabalho referem direta ou indiretamente as condições de trabalho. Segundo o autor, entende-se como condições de trabalho:

ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude etc.), ambiente químico (produtos manipulados, vapores e gases tóxicos, poeiras, fumaças etc.), o ambiente biológico (vírus, bactérias, parasitas, fungos), as condições de higiene, de segurança, e as características antropométricas do posto de trabalho. (DEJOURS, 2005, p. 29)

Já organização do trabalho tem predominância no que diz respeito ao sofrimento mental. Essa é designada como “a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa (na medida em que ele dela deriva), o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, as questões de responsabilidades etc.” (DEJOURS, 2015, p. 29). De modo amplo, considera-se a rigidez da organização, o ambiente de trabalho e suas exigências como fontes de constante desequilíbrio do processo saúde-doença.

Para compreender a categoria profissional descrita neste estudo, a dos vigilantes de valores, aprofundaremos na discussão teórica dessa categoria profissional. O vigilante é o profissional que tem como dever assegurar a proteção e segurança de estabelecimentos públicos ou privados, bem como a segurança de pessoas físicas e realizando transporte de valores ou outros tipos de cargas. O referido cargo está regulamentado na Lei nº 7.102/1983 (BRASIL, 1983, art. 16), destacando-se os requisitos necessários para o exercício da profissão no Art. 16:

- I - ser brasileiro;
- II - ter idade mínima de 21 (vinte e um) anos;
- III - ter instrução correspondente à quarta série do primeiro grau;
- IV - ter sido aprovado, em curso de formação de vigilante, realizado em estabelecimento com funcionamento autorizado nos termos desta lei.
- V - ter sido aprovado em exame de saúde física, mental e psicotécnico;
- VI - não ter antecedentes criminais registrados;
- VII - estar quite com as obrigações eleitorais e militares.

O curso de formação de vigilante é de caráter básico e tem por objetivo dotar o aluno de conhecimentos e habilidades para o exercício da função, através das seguintes matérias ministradas: Defesa pessoal e primeiros socorros, noções elementares de direito penal, armamento e tiro, técnica operacional, segurança física de instalações, prevenção e combate a incêndios, relações humanas no trabalho. Sendo distribuído da seguinte forma: atividades curriculares 110 (cento e dez) horas/aula, avaliação de aprendizagem 10 (dez) horas/aula, total 120 (cento e vinte) horas/aula (BRASIL, 1995).

No âmbito da segurança privada os serviços de vigilância são prestados com segmento de prestação de serviço em diferentes contextos. Vieira (2010, p. 48) afirma que “no processo

de terceirização dos serviços, uma empresa transfere as atividades consideradas secundárias, em relação ao foco do negócio empresarial, pra outra pessoa (um terceiro)”.

A atividade de transporte de valores foi estabelecida em 1970, com o Decreto-Lei 1.103, a partir da necessidade das instituições financeiras de transportar numerários acima de determinado montante através de “carros dotados de requisitos de segurança e policiamento adequados”, comumente conhecidos como carro-forte. A Portaria Nº 3.233/2012 (BRASIL, 2012) define transporte de valores como: “atividade de transporte de numerário, bens ou valores, mediante a utilização de veículos, comuns ou especiais”.

Para exercer a atividade de transporte de valores é necessário que o vigilante realize uma extensão, cujo curso tem por objetivo dotar o aluno de conhecimentos técnicos específicos que o capacite ao desempenho das atribuições da área: Segurança no transporte de valores e condução de valores; Armamento e Tiro; Prevenção e Combate a Incêndios em veículos de transporte de valores. Sendo distribuído da seguinte forma: atividades curriculares 34 (trinta e quatro) horas, avaliação de aprendizagem 2 (duas) horas, total 36 (trinta e seis) horas/aula (BRASIL, 1995).

De acordo com a Portaria Nº 3.233/2012 (BRASIL, 2012), “as empresas de transporte de valores deverão utilizar uma guarnição mínima de quatro vigilantes por veículo especial, já incluído o condutor, todos com extensão em transporte de valores”. Todos os vigilantes presentes são responsáveis pelo carro-forte, desde a manutenção a utilização de normas e equipamentos de segurança. Para eficiência da atividade existe uma hierarquia funcional e para entender a dinâmica de funcionamento da equipe de carro-forte, faz-se necessário destacar a função de cada componente imbuído na operação do transporte de valores:

- a. Fiel ou chefe de guarnição (01 vigilante): é o responsável pela missão, valores transportados e pela guarnição.
- b. Motorista (01 vigilante): é o responsável pela condução e funcionamento do veículo e pela segurança da equipe durante o itinerário até o fim da jornada de trabalho.
- c. Seguranças ou guardas (02 vigilantes): são responsáveis pela total escolta do Fiel no cumprimento da missão.

As funções são intransferíveis sendo também registradas na carteira profissional de trabalho. A comunhão do coletivo é um dos fatores determinantes para o sucesso da missão.

3. MÉTODO

Foi realizada uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa. No que refere à pesquisa exploratória, Gil (2002, p. 41) informa que “tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. A pesquisa foi delineada por um estudo de caso na cidade de Salvador, onde foi realizada, de forma voluntária, uma entrevista com um vigilante do segmento de transporte de valores, com o objetivo de conhecer seu contexto de trabalho e identificar as vivências e as estratégias de mediações do estresse no trabalho do vigilante de transporte de valores. De acordo com Gil (2002, p. 54) o estudo de caso “consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante outros delineamentos”. É considerado o delineamento mais adequado para estudar claramente um fenômeno contemporâneo dentro do seu contexto atual.

Anteriormente ao início da pesquisa, esta foi avaliada e autorizada pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário Estácio da Bahia, a fim de verificar o cumprimento dos requisitos das Resoluções do Conselho Nacional de Saúde e suas complementares, sendo aprovado sob o parecer nº 3.138.682, CAAE 02134518.8.0000.0041. Ao iniciar a entrevista com roteiro semiestruturado, foram esclarecidos os objetivos da pesquisa e entregue um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para o participante, ressaltando a participação voluntária, ética, sigilo e resguardo dos dados coletados. Bem como, a garantia de encaminhamento psicológico em caso de intensa mobilização psíquica durante a realização da pesquisa.

Como técnica de coleta de dados, foi utilizado um questionário para obtenção das informações sociodemográficas e ocupacional. Andrade (2003, p. 149) explica que o questionário é considerado um instrumento viável, pois sua estrutura facilita a apuração dos dados. Para analisar as condições estressoras e a organização do trabalho do vigilante de transporte de valores, procedeu-se a entrevista que foi transcrita e, os dados obtidos foram estudados através da análise de conteúdo.

Para a apresentação dos dados, optou-se por uma divisão em duas seções a fim de explicar o tema a partir dos objetivos propostos. Na primeira seção será apresentado o entrevistado, relatando o cotidiano do seu trabalho e relacionaremos com à organização do trabalho dos vigilantes, discutindo-se sobre o trabalho prescrito versus trabalho real. A segunda seção levanta e analisa as situações do cotidiano dos vigilantes de transporte de valores, com ênfase aquelas percebidas como fonte de sofrimento psíquico e sua relação com o adoecimento ocupacional. Por fim, discute-se os dados colhidos e resultados obtidos a partir da entrevista com um vigilante de valores.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 CONDIÇÕES E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO SOB A ÓTICA DO TRABALHO PRESCRITO *VERSUS* TRABALHO REAL

A.S. que atua há 6 anos como vigilante e há 4 anos no segmento de transporte de valores, disponibilizou-se a participar do estudo considerando ser algo motivador para o desempenho do seu trabalho. Com 28 anos, atualmente mora com a mãe e não tem filhos. A.S possui o ensino médio completo e aspira graduar-se em Administração em 2018, visando galgar uma promoção profissional na empresa em que trabalha atualmente. Resume com clareza sua trajetória profissional, expressando os aspectos que permearam a escolha da sua profissão e o segmento de transporte de valores:

“Meu primeiro emprego foi como auxiliar de depósito e depois fui promovido a repositor de mercadorias em um atacado. Cansava de subir e descer com caixas e mais caixas e não queria aquilo pra mim. Via o trabalho do vigilante do local e decidir fazer o curso. Minha área não exige uma escolaridade avançada e isso já facilita. O que me motivou a trabalhar com transporte de valores foi a remuneração, por que você pega uma área que não exige uma escolaridade avançada e ta recebendo um salário de um pós-graduando!? Penso em galgar nos objetivos financeiros e materiais, coisas que em outra área dificilmente não conseguiria.”

O exercício da função de vigilante de transporte de valores traz consigo variáveis muitas vezes inimagináveis por aqueles que desejam ingressar na área. O desejo atribuído pela fantasia do carro blindado e altas remunerações, muitas vezes perpassa os riscos sociais atribuídos à função. Entretanto, A.S. expõe com entusiasmo a escolha:

“[...] mas é uma paixão, eu escolhi isso pra mim e quando entrei vi que era isso que eu queria. Tenho 6 anos na área e não me arrependo, apesar das condições de trabalho. Foi uma das melhores coisas que eu fiz!”

A organização do trabalho dos vigilantes desse segmento torna-se influenciável para o desajuste emocional, devendo-se compreender o contexto onde estão inseridos desde a sua formação, onde são depositados sonhos, expectativas, realizações pessoais e profissionais, contudo, tida como deficiente diante dos constantes riscos vividos pela profissão. Limongi-França (1999, p. 105) ressalta que: “Grande número de pesquisas realizadas concorda que o conflito entre as metas e estrutura das empresas, com as necessidades individuais de autonomia, realização e de identidade, são agentes “estressores” importantes”.

O vigilante de transporte de valores se defronta com condições precárias de trabalho, principalmente no que diz respeito às condições dos veículos carros-fortes como são comumente chamados os *veículos especiais* onde são transportados valores e numerários, uma denominação também utilizada de forma generalizada para definir o vigilante que trabalha com essa função. É no carro-forte onde passa a maior parte de sua jornada de trabalho, um veículo blindado com chapas de ferro que possui um cofre interno no qual sua abertura só é possível mediante senha, liberada ao responsável da guarnição pela Central no momento do desembarque do malote. De acordo com Vieira (2010), o interior do carro-forte é fruto de pequenos acidentes no dia a dia de trabalho, devido às inadequações ergonômicas que apresentam os assentos, sem estofamentos e proteções além de outros artificios.

Ao relatar sobre as condições de trabalho, o discurso de A.S. amplia as conclusões de Vieira (2010) mostrando que as condições dos bancos são insatisfatórias:

“[...] geralmente são bem desconfortáveis, e normalmente em viagens de um município para o outro rodamos cerca 250 a 300 Km nesses bancos desconfortáveis, chegando a afetar a coluna. E isso é verídico, pois chego ao final do roteiro com dores na lombar e no outro dia tem que acordar cedo pra trabalhar novamente.”

As condições do veículo influenciam diretamente não só o trabalho a ser desempenhado, mas também a integridade física do colaborador, gerando distúrbios de saúde muitas vezes negligenciados pelas empresas. O fato é replicado quando A.S descreve sobre a visibilidade dentro do carro considerada ruim, reconhecendo que o trabalho está efetivamente afetando a sua saúde física com dores na lombar e problemas na circulação sanguínea:

“Se tivesse a opção horrível eu colocaria horrível (referindo-se ao questionário). Eu mesmo tenho 1,90m e em alguns modelos de carro-forte os vidros tem uma certa altura que as vezes ficam mais a baixo e as vezes muito acima e eu tenho que ficar forçando a coluna, me inclinando pra ter uma certa visibilidade... por que não posso abrir mão dessa visibilidade por que em alguns momentos é ela que me mantém vivo.”

Outro agravante referente ao veículo especial é a ventilação dos mesmos. No capítulo do IX da portaria nº 1.264 (BRASIL, 1995), menciona que o veículo especial deverá possuir “sistema de ventilação e exaustão, com aberturas protegidas por grades ou dispositivos oclusores.” Em outras palavras, o carro-forte é composto por climatizadores que são responsáveis por refrigerar o veículo, que por medidas de segurança não possui outra abertura para circulação do ar. Contudo, de acordo com Viera (2010), em seu estudo foi diagnosticado que não são eficientes como deveriam, por conta disso, os vigilantes são expostos a elevadas temperaturas, o que acarreta cansaço excessivo e comprometendo o desempenho das atividades.

As altas temperaturas também são agravadas pela quantidade de itens portados, como: colete a prova de balas, utilizado sobre o uniforme que por si só já são quentes; e armamento. Eis outro fator de discussão da categoria, o parágrafo único da lei nº 7.102/1983 (BRASIL, 1983) declara que “Os vigilantes, quando empenhados em transporte de valores, poderão também utilizar espingarda de uso permitido, de calibre 12, 16 ou 20, de fabricação nacional”. As armas utilizadas atualmente são consideradas ultrapassadas comparadas as armas que os criminosos utilizam, sendo constantemente alvos de sinistros, causando insegurança e medo àqueles que estão transportando valores.

A jornada de trabalho desses vigilantes é variada, sendo em sua maioria em escalas de 12 horas de trabalho por 36 horas de descanso ou 8h por dia. Tal condição é firmada em contrato entre o contratante e o contratado, porém a troca diária de equipes e mudanças das escalas de trabalho são práticas comuns nas empresas de transporte de valores. A.S. relata com angústia sua carga horária de trabalho:

“No meu caso ocorre uma exceção, porque tem semanas que nem folgo, às vezes só dia de domingo. Por que lá é banco de horas, tenho que trabalhar 192h pra depois ta ganhando extra.”

A variabilidade das escalas de trabalho interfere no relacionamento coletivo, pois as relações de confiança são quebradas constantemente, gerando cautela nos contatos. A ordem de serviços, as rotas e a guarnição mudam todos os dias e os vigilantes só ficam cientes pela manhã ao chegar ao pátio, sujeito ao acréscimo de novas atividades a rotina durante o dia.

As empresas contratantes dos serviços de transporte de valores e numerários exercem uma grande influência sobre a gestão de serviços, bem como sobre os trabalhadores que mantêm contato direto com os mesmos. Diante disso, se revela uma importante discrepância a ser destacada entre o trabalho prescrito e o trabalho real: a forte imposição de tarefas extras atribuídas aos vigilantes de transporte de valores.

“Nós recebemos um tempo pra executar qualquer missão/atividade no cliente, esse tempo é de 15 minutos. Tem cliente, por exemplo, que pede 30 minutos de aguardo e ai começa a atrasar o roteiro. Além, do operador que fica ligando para acrescentar novas rotas.”

Outro fator de destaque é a necessidade de rever tecnicamente o funcionamento das máquinas que, conseqüentemente, também atrasa a rotatividade da atividade, ficando mais vulneráveis a assaltos. Essas contingências podem ser caracterizadas como desvio de função, vestígios meramente da terceirização de serviços. Vieira (2010, p. 93) expõe que “[...] é bem ilustrativo da incapacidade de regulação social da terceirização, onde se coloca em questão o

próprio nome da atividade: o transporte tornou-se apenas uma das funções das empresas, que passaram a assumir diversas outras”.

A.S revelou sentir-se triste com irregularidades relativas ao direito do trabalhador e a pouca disponibilidade por parte dos gestores para discussões sobre o assunto:

“Eu acho que falta um respeito maior pela legislação que cobre o trabalhador, pois na primeira oportunidade que a empresa encontra ela quebra essa lei. Um exemplo é o meu direito a 1 hora de almoço/descanso, mas quando estou viajando, na estrada, só posso tirar 30 min. É um direito meu trabalhar 44h, pois eu trabalho a semana toda, mas na maioria das vezes eu pego 07 horas da manhã e largo 23 horas da noite, pra trabalhar no outro dia às 07 horas da manhã novamente. Então esse período que vou estar em casa não vou conseguir ter o descanso adequado... (silêncio) Há muitos direitos desrespeitados.”

“Não podemos nem questionar, por que o patrão diz que se não quiser amanhã tem mais 15 pessoas pra entrar. Muitos são pais de família, por isso não questionam.”

De modo geral, percebe-se que os vigilantes de transporte de valores, na maioria das vezes, não possuem controle das condições nem da organização de trabalho. Esse profissional pela natureza de seu trabalho está frequentemente exposto ao risco de vida, com tomada de decisões constantes e elaboração de estratégias de ação. A organização do trabalho pode consistir num meio de sofrimento emocional para o trabalhador e como, na maioria das vezes, esse sofrimento é disfarçado contribui para o desgaste mental e sofrimento psíquico.

A.S. em relato exprime duas experiências consideradas desgastantes psicologicamente. A primeira refere-se a um afastamento do trabalho por ser considerado um dos suspeitos principais diante de uma diferença no numerário pelo qual era responsável:

“A guarnição tinha que fazer o recolhimento de 2 terminais eletrônicos e fizemos todo o procedimento cabível exigido pela empresa, depois disso, fomos informados que houve uma falta de numerário. Entre os dois terminais houve uma falta de 87 mil, aí aconteceu uma série de investigações da parte da empresa para com os funcionários e no final de tudo resolveu afastar toda a guarnição em torno de 21 dias para averiguação. Foi descoberto que houve um erro no sistema, mesmo assim não foi informado nada, só mandou voltar a trabalhar.”

O colaborador manifesta sentimentos de frustração quanto à expectativa que tinha da profissão. Considerou o fato constrangedor, revelando que nunca pensou em passar por situação parecida. Já a segunda experiência é considerada por A.S. como corriqueira no segmento que exerce:

“O carro tá beleza, daqui a pouco ocorre uma pane mecânica e o carro quebra. O procedimento legal da empresa de imediato é tirar o numerário do

cliente e a exposição de risco mandando outro carro pra fazer o recolhimento. Após esse carro que chega pra fazer o recolhimento, em um prazo de uma hora e meia, duas horas a depender do local, nós ficamos lá dentro do carro ainda parado na Rodovia esperando o guincho pra nos rebocar. O guincho ou a oficina! Se a oficina chegar e conseguir fazer o reparo nós vamos embora, se não só o guincho. E na maioria das vezes ainda vamos em cima do guincho no carro. (Risos) Tem que se manter dentro do carro o tempo todo, pois o carro é patrimônio da empresa.”

“Quando o carro quebra a empresa fica ligando, ligando... pra saber se o outro carro já chegou pra recolher o dinheiro, mas depois larga a gente lá no breu, estressados, com fome, sem comida no carro.”

A necessidade de se adequar ao ambiente de trabalho e não o contrário acaba por acarretar um acúmulo de atribuições e responsabilidades que, por conseguinte ocorre o desenvolvimento de um estado emocional altamente estressante. Atualmente, as organizações só dedicam a atenção para a saúde do trabalhador quando esta resulta na redução da produtividade, não havendo uma prevenção adequada.

“Lá você é número! O que acontece... o empresário tem um projeto você é um número que faz esse projeto dar certo. A partir do momento, que você não está ajudando, você não serve mais. A imagem que tenho de lá é essa!”

Com referência do estudo realizado por Vieira (2010) com vigilantes de diferentes contextos inclusive de transporte de valores, foi possível tomar como base para discussão de possíveis discrepâncias nas condições e organização do trabalho do vigilante de carro-forte. A análise do trabalho inicia-se a partir da organização prescrita, onde estão as metas de trabalho produtivista, e as incoerências presentes na organização do trabalho real, afetando o desejo do trabalhador.

É mister destacar o termo precarização do trabalho, definido por Vieira (2010, p. 47) como “[...] conjunto de práticas no âmbito do trabalho, que representam para os trabalhadores uma ameaça aos direitos historicamente conquistados e às suas condições de trabalho e saúde”. O autor ratifica que “precarização se traduz no âmbito imediato do local de trabalho em degradação das condições físicas e materiais, bem como das relações interpessoais, estabelecidas entre as empresas de vigilância e os empregados”. No processo de terceirização de serviços de vigilância de transporte de valores a precarização do trabalho se estabelece à medida que o serviço oferecido é estendido para uma manutenção e garantia do serviço além do firmado. A maneira como a organização do trabalho é percebida pelo vigilante é a transparência, tanto das características cognitivas, incluindo repertório pessoal, expectativas, crenças e atitudes, como também das características do meio social em que vive.

4.2 ESTRESSE OCUPACIONAL E ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO: REPERCUSSÕES NA SAÚDE MENTAL DO VIGILANTE DE TRANSPORTE DE VALORES

Com a instalação do sofrimento, revela-se as estratégias de enfrentamento para superação do estresse como forma de proteção, prevenindo o adoecimento mental. Lazarus e Folkman (1984) relacionam as estratégias de enfrentamento como sendo os esforços cognitivos e comportamentais desenvolvidos pelo indivíduo para gerir demandas internas e/ou externas do ambiente. Também é definido como um processo, ou seja, a soma de todas as ações do indivíduo para lidar com o evento estressor, independentemente do resultado obtido.

Murta (2004, p. 40) aponta que “o modo como a pessoa lida com as circunstâncias geradoras de estresse exerce grande influência sobre sua saúde, modulando a gravidade do estresse resultante”. O processo de adoecimento e o medo do desconhecido são fontes para o estresse, podendo tornar o indivíduo vulnerável ao desequilíbrio emocional e ao surgimento de sintomas psicopatológicos.

A.S. destaca que por ser evangélico costuma ouvir louvores e realizar orações diante de acontecimentos considerados estressantes, a fim de mediar o estresse provocado pelo trabalho desenvolvido. Ler livros e fazer ligações para conversar com pessoas que gosta também são meios utilizados para lidar com as situações estressoras. Já em dias de folga, costuma frequentar a igreja, estudar no período da tarde e viajar quando possível.

As estratégias de enfrentamento são diferentes para cada pessoa e têm muito a ver com a competência emocional. Podem ter dois propósitos apresentados até de forma independente ou em conjunto, dependendo da situação: Silva (2009, p. 48) aponta que “O *coping* focado na emoção cumpre a função de modificar a resposta emocional ativada por um estressor, e é derivado principalmente de processos defensivos e evitativos de confronto, fazendo com que o indivíduo evite enfrentar a ameaça de forma resolutiva.” Rodrigues e Chaves (2008, p.5) reforçam que no *coping* focalizado na emoção “é essencialmente a reavaliação positiva, onde o indivíduo tenta reestruturar o acontecimento, com o intuito de encontrar alguns aspectos mais favoráveis.” Essas estratégias visam à redefinição do problema, procurando soluções alternativas para lidar com o que está sendo vivenciado. Já o *coping* focado no problema, Silva (2009, p. 48) refere como “esforços que são dirigidos na definição dele, geralmente por meio de soluções alternativas [...]”.

Quando as estratégias de enfrentamento se tornam inviáveis ou não adaptativas devido a não modificação ou interrupção do trabalho, geram o estresse ocupacional, repercutindo em primeira instância prejuízos psicossomáticos e transtornos mentais ao indivíduo, além da falta de qualidade nos serviços da empresa.

Nesse trabalho, cujo a organização mostra-se tão desorganizada, compromete não somente a vida durante as horas de trabalho, mas também a visão desta fora do âmbito laborativo. A necessidade de adaptação contínua estende-se além do local de trabalho, havendo a necessidade inconsciente de manter-se na postura exigida no ambiente laboral.

“Já falei lá no trabalho pra não me colocarem nas rotas do (bairro). Como é que eu vou recolher numerário no mercado em que faço compras ou no banco onde eu tenho conta?! ... É complicado, tenho que andar sempre desconfiado, na defensiva o tempo todo.”

A teoria dos papéis de Moreno citado na obra de Limongi-França (1999), explana como as expectativas de um determinado ambiente social relacionado com as características pessoais podem afetar o papel social que o sujeito desenvolve em diferentes situações e contextos. A autora destaca a formação das “personalidades ocupacionais”, ou seja, as modulações do jeito de ser e de apresentar-se a partir do trabalho desenvolvido. Enfatizando que “Ao lado dessas maneiras de reagir, surgem às doenças ocupacionais, com manifestações diretamente ligadas às características de trabalho e condições inerentes à tarefa” (LIMONGI-FRANÇA, p. 102, 1999).

O estresse é apontado pelo entrevistado como principal sintoma psicológico de adoecimento mental mencionado pelos vigilantes, sendo possível relacionar os principais fatores estressores da organização do trabalho e da rotina ao estresse ocupacional:

- A) A falta de gestão sobre a organização do trabalho – falta de controle sobre o horário/escala de trabalho, ordens de serviço e tarefas extras que são incorporadas ao plano diário de trabalho durante o dia; Condições dos caixas eletrônicos; Trânsito, causadores de suscetíveis atrasos fazendo com que os trabalhadores negligenciem condutas de segurança e cuidados a saúde; Rotas estabelecidas e condições mecânicas do carro-forte.
- B) Impossibilidade de criar relações de confiança com outros vigilantes;
- C) Insegurança diária e a vulnerabilidade dos carros-fortes no processo embarque e desembarque de valores, cuja operação é tida como extremamente estressante, devido ao desrespeito quanto às vagas reservadas para esse tipo de veículo e à falta de armamento adequado, necessitando atenção plena que deve ser depositada em todo ambiente.
- D) Pressão psicológica diante de responsabilidades e prazos a cumprir; Falta de diálogo e desconfiança imediata perante assaltos, roubos e diferença nos numerários.

A necessidade de cada vigilante em adaptar intuitivamente a organização de seu trabalho a suas necessidades exige uma atividade intelectual e cognitiva que constantemente é confrontado com as inconstâncias do cotidiano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No cenário de trabalho excessivo do vigilante de transporte de valores e de precárias condições de trabalho, a falta de apoio psicológico da empresa, o elevado desgaste físico e emocional em longa duração pode acarretar adoecimento mental. Discutir a relevância das intervenções da Psicologia em Saúde do Trabalhador para com esse público torna-se necessário, uma vez que é caracterizada como política pública de saúde, desenvolvendo-se na relação do homem e o processo saúde-doença no ambiente organizacional.

Trazer para o centro das discussões o estresse ocupacional relacionado ao trabalho do vigilante do segmento de transporte de valores e apresentar como ele pode vir a impactar a saúde mental do trabalhador, podem ser passos significativos para produzir transformações e melhoria da qualidade de vida no trabalho. Em virtude da carência de estudos referentes ao acompanhamento psicológico, considerando-se que o estresse, em si, não constitui uma doença, e sim um fator causador delas, revela-se a necessidade em apropriar-se da realidade desse segmento de trabalho para melhor analisá-lo, beneficiando a categoria estudada, a comunidade acadêmica e os profissionais de Psicologia a partir do enriquecimento do tema.

Alterações nas condições e organização do trabalho favorecem melhores resultados e eficácia na promoção de saúde do trabalhador. Contudo, a participação dos trabalhadores, na elaboração de ações voltadas para tais arranjos organizacionais é uma estratégia imprescindível para a promoção de saúde dos mesmos, tornando-se atores sociais capazes de contribuir na intervenção do processo saúde-adoecimento.

6. REFERÊNCIAS

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalho na graduação**. 6º ed. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL. **Decreto 89.056, de 24.11.1983**. Regulamenta a Lei 7.102, de 20.06.1983. Dispõe sobre segurança para estabelecimentos financeiros, estabelece normas para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília:

[s.n.], 1983.

BRASIL. **Decreto-Lei 1.103, de 06 de abril de 1970**. Altera dispositivos do Decreto-Lei 1.034 de 1969, que dispõe a segurança das instituições bancárias, caixas econômicas e cooperativas de crédito. MJ – Departamento de Polícia Federal, 1970.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Portaria N° 1.264, de 29 de setembro de 1995**. Estabelece novos requisitos para carro forte. Brasília: Ministério da Justiça, 1995.

BRASIL. Ministério da Justiça. **Portaria N° 3.233, de 10 de dezembro de 2012**. Dispõe sobre as normas relacionadas às atividades de Segurança Privada. MJ – Departamento de Polícia Federal, 2012.

BRASIL. **Portaria N° 992, de 25 de outubro de 1995**. Visa normatizar e uniformizar os procedimentos relacionados às empresas prestadoras de serviços de segurança privada, às empresas que executam serviços de segurança orgânica e, ainda, aos planos de segurança dos estabelecimentos financeiros. Departamento de Polícia Federal, 1995.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. - São Paulo: Atlas, 2002.

LAZARUS, R. S., & FOLKMAN, S. (1984). **Stress, appraisal, and coping**. New York: Springer. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=i-ySQQuUpr8C&lpg=PP1&hl=pt-BR&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>>. Acesso em: 30/05/2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e Trabalho: Uma abordagem psicossomática**. 2. ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

MARTINS, José Clerton de Oliveira; PINHEIRO, Adriana de Alencar Gomes. Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. **Psic**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 79-85, jun. 2006.

MURTA, Sheila Giardini; TROCCOLI, Bartholomeu Torres. Avaliação de intervenção em estresse ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 20, n. 1, p. 39-47, Abr. 2004.

RODRIGUES, Andrea Bezerra; CHAVES, Eliane Corrêa. Fatores estressantes e estratégias de coping dos enfermeiros atuantes em oncologia. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 16, n. 1, p. 24-28, Fev. 2008.

SADIR, Maria Angélica; LIPP, Marilda E. Novaes. As fontes de stress no trabalho. **Revista de Psicologia da IMED**, Passo Fundo, v. 1, n. 1, p. 114-126, fev. 2011.

SILVA, Eliete Neves. **Coping e Dimensões Afetivas do Bem-estar Subjetivo: Um Estudo com Trabalhadores da Educação**. Universidade Católica de Goiás: Departamento de Psicologia, 2009.

VIEIRA, Carlos Eduardo Carrusca; LIMA, Francisco de Paula Antunes (Org.); LIMA, Maria Elizabeth Antunes (Org.). **O Cotidiano dos Vigilantes: trabalho, saúde e adoecimento**. 1. ed. Belo Horizonte: FUMARC, 2010. v. 1.