

Um carteiro e quarenta assaltos: reflexões sobre o estresse pós-traumático relacionado ao trabalho à luz da teoria do desgaste mental

Renata Paparelli¹

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (São Paulo, SP, Brasil)

Maria Martha Gibellini²

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (São Paulo, SP, Brasil)

Marina Dal Maso Coelho³

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (São Paulo, SP, Brasil)

O artigo objetiva analisar o processo de constituição do transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) relacionado ao trabalho de um carteiro que foi submetido a inúmeros assaltos durante sua jornada laboral. O trabalhador foi atendido em psicoterapia individual durante dois anos em uma clínica, período em que os dados foram registrados em relatórios clínicos e posteriormente analisados. Evidencia-se, com apoio da teoria do desgaste mental, que o desgaste, multideterminado, ocorreu em um processo complexo, marcado pelas violências às quais ele foi submetido no trabalho. Além da violência expressa nos assaltos, temos as violências da negligência e da desconfiança presentes na organização do trabalho, que, operando de forma conjugada, resultaram na instalação do quadro. A análise refuta o argumento da inviabilidade da prevenção do TEPT relacionado ao trabalho. Revela-se que é possível enfrentar a produção do transtorno por meio da oferta de condições de trabalho que promovam segurança e que não negligenciem os riscos de assaltos, de modo que a violência vivida não seja negada, nem transformada em desconfiança dirigida aos trabalhadores.

Palavras-chave: Saúde mental relacionada ao trabalho, Transtornos de estresse pós-traumático, Saúde mental, Saúde do trabalhador, Desgaste mental.

A postman and forty mugging episodes: reflections on labor-related post-traumatic stress disorder in the light of the mental exhaustion theory

The article aimed at analyzing the process of a labor-related post traumatic stress disorder (PTSD) of a postman who suffered countless episodes of mugging during his working time. The worker received individual psychotherapy for two years at a service clinic, during which time data were collected in clinical records and subsequently analyzed. Under the mental strain theory, it is proved that this multidetermined damage took place in a complex process, marked by the violence to which the worker was exposed at work. In addition to the violence of the mugging episodes, the violence of both negligence and suspicion are present in the labor organization, which, operating in conjunction, resulted in the installation of the suffering. The analyses rebut the argument that labor-related PTSD cannot be avoided. It is revealed that addressing the disorder is possible by offering labor conditions which provide safety and do not neglect the risk of mugging, in a way that the experienced violence is neither denied nor transformed in suspicion against workers.

Keywords: Work-related mental health, Post-traumatic stress disorder, Mental health, Occupational health, Mental exhaustion.

1 <https://orcid.org/0000-0002-4925-5771>

2 <https://orcid.org/0000-0002-8048-3748>

3 <https://orcid.org/0000-0002-1993-7296>

Introdução

Este artigo apresenta um estudo de caso que revela o processo de constituição do desgaste mental relacionado ao trabalho de um trabalhador da Empresa de Correios e Telégrafos (ECT), o carteiro Lucinaldo⁴.

A perspectiva teórica adotada é a do desgaste mental, na qual os elementos presentes na organização e no ambiente do trabalho (divisão do trabalho, conteúdo das tarefas, ritmo de trabalho, relações de poder, condições ambientais, formas de avaliação e controle, hierarquias e assim por diante) são entendidos como “fontes laborais de tensão” que provocam o desgaste. Este, por sua vez, manifesta-se por diferentes configurações. Podemos afirmar a presença de desgaste mental quando há perda e deformação, ou seja, quando há transformações negativas de um estado anterior mais satisfatório, pode-se entender o processo como desgaste mental, processo constituído de “experiências que se constroem, diacronicamente, ao longo das experiências de vida laboral e extralaboral dos indivíduos” (Seligmann-Silva, 1994, p. 80). Desse modo, a teoria permite que identifiquemos tanto os elementos determinantes do agravo quanto a articulação entre eles, mesmo que sejam de diversas naturezas e complexidades. No caso em tela, estão colocados desde transformações nos processos de trabalho aceleradas por mudanças tecnológicas – como no caso do aumento das compras por via remota, que expandem as entregas – até elementos que dizem respeito à trajetória de vida e trabalho como carteiro. Nessa direção, Seligmann-Silva (1994) aponta a necessidade de articulação de diversas camadas para a compreensão do processo saúde-doença, tais como:

- Patamar internacional: é preciso considerar a divisão internacional da riqueza, do poder e do trabalho (como exemplo, podemos citar a exportação, dos países ricos para os pobres, de trabalhos que oferecem riscos à integridade física e mental, os quais os trabalhadores dos países ricos se recusam a realizar).
- Contextos nacionais: determinações estruturais, conjunturais, políticas econômicas e de desenvolvimento social, legislação trabalhista e garantia de direitos aos trabalhadores, existência de proteção ao emprego e à saúde, promoção de qualificação social etc.
- Condições gerais de vida: moradia, saneamento básico, alimentação, transporte são fatores que podem elevar o desgaste dos trabalhadores.
- Empresas: relações de trabalho, políticas de recursos humanos, tipos de gestão e possibilidades de controle dos trabalhadores.
- Espaço microsocial do local de trabalho: aspectos coletivos, dinâmicas intersubjetivas.
- Individualidade: espaço no qual o indivíduo singular, em sua trajetória pessoal, irá se “confrontar ativamente com as forças emanadas dos demais territórios examinados e penetrar na malha de suas interações” (p. 71).

Nesse sentido, os estudos no campo da saúde mental relacionada ao trabalho representam um desafio aos pesquisadores:

Um desafio para os pesquisadores do novo é, portanto, o de integrar, de forma compreensiva, as contribuições dos autores que têm se preocupado em analisar as instâncias “macro” às daqueles que têm estudado fenômenos microsociais, nas equipes e nos/dos locais de trabalho e, ainda, às dos que detectam a complexidade da dinâmica intrapsíquica decorrente da vida e da experiência laboral. (SELIGMANN-SILVA, 1994, p. 71)

4 Conforme requisito ético, o nome do trabalhador foi alterado e escolhido pelas pesquisadoras de modo a impedir a sua identificação.

No interior dessas múltiplas determinações, encontra-se a organização do trabalho, a divisão do poder de intervir sobre a própria atividade, poder desigualmente distribuído entre os trabalhadores⁵. Essa divisão se verifica em diversas instâncias: nas formas de avaliação e controle da força de trabalho, na dinâmica da gestão, nas relações estabelecidas institucionalmente entre as pessoas e assim por diante (Sato, 1991). Sendo assim, é uma dimensão que só pode ser apreendida pelas falas de quem sofre os efeitos do modo como o processo de trabalho é estruturado, ou seja, por meio dos depoimentos dos trabalhadores.

Nessa direção, estamos de acordo com Vieira (2009) quando afirma que os relatos do trabalhador devem ser considerados como:

elementos preciosos para a elucidação de seu caso. As condições objetivas e subjetivas de sua vida, a sucessão dos acontecimentos e o sentido com o qual eles se inscrevem em sua história são os elementos fundamentais para explicar seu processo de adoecimento (Vieira, 2009, p. 160).

Quanto à violência relacionada ao trabalho em sentido amplo, Vieira (2009) aponta que bancários, entregadores de mercadorias e motoristas e cobradores de ônibus são os mais expostos a assaltos, apresentando, então, maior risco de desenvolverem o transtorno de estresse pós-traumático (TEPT).

Almeida et al. (2012) estudaram o TEPT como causa de acidente de trabalho nos arquivos eletrônicos do Ministério da Previdência Social, no período de janeiro de 2007 até junho de 2010. As autoras identificaram que a maioria dos trabalhadores – não apenas carteiros – com esse agravo realizava funções em ambiente externo e com contato direto com o público, aumentando o risco de violência urbana: “dos 22 casos de TEPT estudados, em 17 casos, os traumas foram decorrentes de assaltos, sendo que em 2 casos os trabalhadores sofreram agressão física” (p. 9). Em síntese, ao se abordar especificamente as atividades laborais nos Correios, remete-se a um trabalho potencialmente nocivo, já que existe uma alta exposição desses trabalhadores a assaltos.

Este texto foi organizado nos seguintes tópicos: “Método”, “O trabalho nos Correios”, “A trajetória pessoal e laboral de Lucinaldo”, “TEPT relacionado ao trabalho e sua relação com as múltiplas violências” e “Considerações finais”.

Método

Lucinaldo, nome fictício dados pelas pesquisadoras, esteve em atendimento psicoterapêutico individual realizado no serviço da Clínica Psicológica Ana Maria Poppovic, oferecido na Clínica do Trabalho durante dois anos. É um serviço que presta atendimento clínico psicossocial a pessoas em sofrimento relacionado ao trabalho, em ampla gama de situação laboral: podem estar na ativa, afastadas do trabalho, em readaptação funcional ou, ainda, em situação de desemprego prolongado. O que inicialmente se configurou como atendimento clínico de uma pessoa com transtorno mental relacionado ao trabalho revelou-se, ao longo do processo, uma fonte de conhecimento acerca do processo de constituição do TEPT. A decisão da escrita do artigo surgiu logo após o encerramento do atendimento, em dezembro de 2019, a fim de explorar essa temática como estudo de caso. No final do atendimento, Lucinaldo revelou o interesse dos colegas de trabalho em um processo coletivo contra a empresa pela repetição dos assaltos e dos descuidos com os trabalhadores. Ele não quis participar do processo pois não queria rememorar as cenas de violências que viveu ao precisar relatar tudo que passou para uma pessoa do meio jurídico, relatos esses que já havia feito em terapia.

5 Utilizaremos a palavra “trabalhadores” ou “carteiros” para designar quem atua nos Correios e Telégrafos, porque a grande maioria é do gênero masculino (Teixeira, 2005).

O sentido deste artigo veio, dessa forma, em conjunto com o trabalhador que, por meio dele, fez questão de que sua história fosse publicada como uma forma de denúncia da violência e do sofrimento a que estão submetidos os carteiros, tema tão importante quanto pouco estudado⁶.

Os dados apresentados foram obtidos nas sessões psicoterapêuticas. Os atendimentos ocorreram com frequência semanal, com duração de uma hora por encontro e por um período de dois anos (2018 e 2019), tendo sido realizados por duas psicólogas, à época estagiárias, sob a supervisão de uma professora (autoras deste trabalho). Em conformidade com imperativo ético, foi assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e o projeto foi submetido à Plataforma Brasil, na qual foi aprovado (CAAE: 29898219.0.0000.5482).

Ao final do processo, quando identificamos um quadro de resgate da sua potência de sujeito, com a remissão dos sintomas, em conjunto com o pedido de Lucinaldo, entendemos que seria interessante expor esse caso. Cada atendimento resultava na produção de um relatório escrito em formato de prontuário. Essas anotações clínicas, adicionadas da memória das, na época, estagiárias e da supervisora, além dos registros feitos durante as supervisões que ocorriam semanalmente ao longo de todo atendimento, foram fonte de pesquisa primária. Por tratar-se de um estudo que se debruçou sobre os registros das sessões clínicas, não temos grande quantidade de falas transcritas dos atendimentos, apenas trechos curtos registrados pelas estagiárias, que, à época, não objetivavam transformá-los em material expositivo.

Para realizar a análise, a partir da leitura atenta e repetida de todos os relatórios de dois anos de atendimento, procuramos identificar os principais temas abordados, bem como elementos que lançassem luz à constituição do processo de desgaste mental em questão, ou seja, do TEPT (diagnóstico atribuído ao trabalhador em decorrência dos atendimentos clínicos).

Para a análise do percurso de Lucinaldo, foi utilizado o método biográfico sistematizado por Le Guillant (2006). Consiste em resgatar a trajetória do sujeito, com base no próprio relato, visando à compreensão do adoecimento/sofrimento como parte da visão ampla e integrada de seu contexto. O procedimento é efetuado sem isolar nenhuma parte específica, articulando-se, assim, dimensões diversas, tais como trabalho e condições econômicas, culturais e ideológicas.

O trabalho nos Correios

Os Correios, na condição de serviço de troca de produtos, surgiram entre os séculos XV e XVI na Europa, com as expansões territoriais, em razão da demanda de trocas de correspondências mercantis e políticas. Em 1798, o primeiro serviço de Correio foi nomeado Correios Marítimos, diante da necessidade de troca de informações da colônia brasileira para Portugal. No ano seguinte, foram normalizadas as práticas dos trabalhadores dos Correios, enquanto carteiros e agentes (Goularti, 2017). Dessa forma, os Correios nasceram, no Brasil, como um órgão do estado nacional, do mesmo modo que nos outros lugares do mundo. Desde aquela época, muitas mudanças ocorreram na empresa. Apontaremos aquelas que interessam como contexto para o trabalho de Lucinaldo.

Em 1969, foi criada a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), com o objetivo de empreender “uma gestão próxima da racionalidade técnica, adequando o setor postal estatal à lógica do setor privado. Com isso, os Correios passaram a transitar entre duas lógicas administrativas: uma empresarial e outra pública” (Teixeira, 2014, p. 1358). A lógica administrativa empresarial

⁶ Em nossas pesquisas sobre a temática, o termo “transtornos de estresse pós-traumático”, quando buscado no SciELO, obteve 34 resultados, porém nenhum tratava a respeito dos Correios e apenas um era relacionado ao trabalho. Ao pesquisar a palavra-chave “Correios”, de 30 artigos encontrados, nenhum abordava a temática da saúde mental. A palavra-chave “desgaste mental” resultou zero, de 68 artigos, que relacionavam aos Correios ou ao transtorno do estresse pós-traumático. Na plataforma Pepsic, apenas dois artigos de 43 resultados tratavam desse transtorno relacionado ao trabalho, porém nenhum tratava diretamente sobre os Correios e a questão da saúde mental.

visava ao lucro, permitindo à ECT autonomia para escolher formas e estratégias de gerar eficiência e o lucro visado. O viés direcionado ao lucro ocorria simultaneamente à lógica pública, que garantia a manutenção da empresa como patrimônio integral da União.

Ainda segundo Teixeira (2014), a década de 1980 foi marcada pela intenção de tornar os Correios uma empresa lucrativa, implementando mudanças visando à melhoria na qualidade, à queda no preço do serviço e à maior eficiência e inovação. Um diagnóstico do Banco Mundial em 1996 anunciava a realização de uma reforma postal, sobretudo nos países em desenvolvimento, que contariam com um setor “ineficiente e insustentável”, oneroso para os cofres públicos. Ao contrário das ideias neoliberais que motivaram as mudanças, o que ocorreu na realidade foi o monopólio do negócio.

A partir do decênio seguinte, de 1990, a ECT implementou um conjunto de transformações em suas estratégias de gestão. Teixeira e Bianco (2010) apontam que o processo de organização do trabalho nos Correios se caracteriza, desde aquele período, como “neofordismo”, ou seja, uma forma híbrida de taylorismo⁷ articulado às técnicas de produção toyotista, pois “continua com uma divisão rígida do trabalho e uma prescrição rígida das tarefas, além de não possibilitar, como defendem os pós-tayloristas, uma autonomia aos trabalhadores no processo de trabalho” (Teixeira & Bianco, 2010, p. 64).

De posse desses conceitos, Teixeira e Bianco (2010) denominam essa forma de trabalho dos Correios e Telégrafos como “produção industrial de serviços”, ou seja, ela impõe uma padronização de trabalho à qual os trabalhadores terão de se submeter, impedindo que cada carteiro possa imprimir suas marcas no trabalho realizado. Ainda segundo eles, “tal fato nos remete ao que Taylor ressaltava: a necessidade de se retirar dos trabalhadores todo e qualquer traço de autonomia na execução das tarefas e a disseminação de práticas racionalizadoras” (Teixeira & Bianco, 2010, p. 69).

Em 1993, foram implementadas mudanças informadas pelas estratégias flexíveis/toyotistas, tais como o gerenciamento de desempenho (GD), cuja metodologia adotada foi a de “administração por objetivos” (Vergara & Cavalcanti, 1995). A avaliação do trabalho dos carteiros, que anteriormente era feita por meio da análise do “comportamento das pessoas”, passou a realizar-se pelo estabelecimento e alcance de metas a serem individualmente cumpridas e avaliadas. Em tese, as novas competências exigidas seriam as de um “empregado criativo, inovador, generalista, adaptativo, de aguçado senso de oportunidade, de decisões rápidas e eficientes, com capacidade de aprender a aprender.” (Vergara & Cavalcanti, 1995, p. 248). Os mesmos autores registraram, no entanto, o depoimento de um sindicalista, colhido à época, que coloca em xeque a exigência dessas competências nas novas formas de realizar o trabalho. Os dizeres do sindicalista entrevistado, apresentados a seguir, são reiterados pelas falas de Lucinaldo quando se refere ao trabalho que realizava como carteiro:

o chefe, junto com o empregado, preenche a planilha de tarefas a ser executada no período, que passa a ser instrumento de poder. Isso passa a ser um instrumento de poder, porque o chefe aprisiona o ecetista na lista pactuada e não procura fazê-lo crescer e dar opiniões e participar do crescimento da ECT. O pior é na questão da avaliação, pois é impossível atingir os 100% na forma como o setor de recursos humanos e os chefes estabeleceram as tarefas. Além disso, o ecetista que atingir nota abaixo de 7 estará com problemas; terá que passar por readaptação ou até mesmo poderá ser demitido. Outro grande problema é que o ecetista, ao assinar o GD, poderá ter o seu contrato de trabalho violado, pois funções não prescritas nele podem estar sendo executadas (Vergara & Cavalcanti, 1995, p. 249-250).

⁷ O taylorismo é um sistema de organização do trabalho concebido no começo do século XX, que implementou o máximo de produção e rendimento no menor tempo e esforço. O toyotismo, desenvolvido na metade do século XX, veio em oposição ao fordismo e previu a flexibilização da produção, sendo essa produção conforme a demanda (Marcia Bernardo, 2009).

Além das mudanças implementadas em 1993, transformações nas formas sociais de comércio exerceram profundo impacto no processo de trabalho dos carteiros. Nesse sentido, Vieira (2019) aponta o expressivo crescimento do comércio *online* no Brasil e, conseqüentemente, o alto número de entregas de mercadorias de elevado valor via Correios (tais como *smartphones*, produtos de moda e assim por diante). Diante disso, os veículos transportadores e seus motoristas – trabalhadores dos Correios – tornaram-se alvos fáceis de assaltos, uma vez que se deslocam em vias públicas e não podem contar com mecanismos de segurança eficazes para prevenir os assaltos. De acordo com Vieira (2019),

a exposição contínua às situações potencialmente traumáticas e a reexposição frequente aos assaltos têm se constituído como um dos principais problemas enfrentados por aqueles que transportam e entregam encomendas, correspondências e mercadorias, assim como por aqueles que trabalham nas agências dos Correios e Bancos Postais. A saúde mental e a vida desses trabalhadores encontram-se, assim, sob uma ameaça constante, em virtude da frequência e da natureza potencialmente traumática desses incidentes. Note-se que, inclusive, em grande parte dos casos registrados, constatam-se ameaças de morte e uso de arma de fogo como recursos empregados pelos criminosos (Vieira, 2019, p. 4).

De fato, o número elevado e a recorrência repetida caracterizam o assalto como rotina, e não como eventualidade, na vida de um carteiro. Junto a uma produtividade excessiva esperada dos trabalhadores, situações de violência acabam sendo vistas como “normais” e parte do ofício, banalizando as experiências traumáticas vividas pelos trabalhadores em análise. Vieira (2019) afirma, ainda, que a maioria dos trabalhadores dessa categoria atendidos no seu serviço psicológico em Minas Gerais passaram pelos eventos de violência e sentiam-se

desamparados e desprotegidos antes dos eventos e, igualmente, depois deles. Esses profissionais não percebem nenhum tipo de ação por parte de seus empregadores no sentido de inibir a ação criminosa. Pode-se afirmar que os assaltos, no caso dos Correios, configurados como uma modalidade de violência relacionada ao trabalho, constituem-se como um problema epidêmico e requerem o esforço conjunto dos órgãos públicos e da ECT para seu enfrentamento (Vieira, 2019, p. 9-24).

Ainda, Mascarenhas e Barbosa-Branco (2014) – ao apresentarem dados nacionais do Sistema Único de Benefícios (SUB) e do Cadastro Nacional de Informações Sociais (Cnis) sobre o adoecimento de trabalhadores dos Correios que receberam auxílio-doença em 2008 – revelam que o transtorno mental, junto com traumatismos e doenças osteomusculares, foram as principais causas de afastamento. Quando os dados são analisados exclusivamente em relação aos transtornos mentais e comportamentais, os carteiros acabam ocupando o quarto lugar em número de casos. No que diz respeito à incapacidade para o trabalho, o ramo de atividade dos Correios figurou entre as 20 maiores incidências no Brasil.

As marcas deixadas pela violência na vida de Lucinaldo foram fundamentais para seu adoecimento, conforme veremos no relato de sua trajetória.

A trajetória pessoal e laboral de Lucinaldo

Lucinaldo inicia seu atendimento psicológico em 2018. À época em que se dirigiu à clínica, tinha 47 anos de idade, dos quais 20 dedicados ao trabalho como carteiro nos Correios. Pai de um rapaz e de um menino (18 e 10 anos), estava divorciado da mãe de seus filhos. Fazia dois anos que estava afastado do trabalho pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Sua queixa inicial

remetia a um profundo sofrimento, proveniente de seu trabalho nos Correios, destacando-se o período após 2008, em que foi deslocado para uma zona de risco e sofreu cerca de 40 assaltos. Destaca-se que Lucinaldo não precisou exatamente o número de assaltos, fruto do sofrimento advindo da rememoração dos eventos, não apresentando como campo de interesse a contagem precisa dos mesmos.

Lucinaldo é natural de Maceió, onde foi criado pelos avós maternos após o divórcio de seus pais, que ocorreu quando ele tinha oito anos. O segundo casamento de sua mãe lhe trouxe uma irmã, com quem mantém ótimas relações. O terceiro e último casamento da mãe de Lucinaldo, de modo diverso, não trouxe boas lembranças, já que foi um relacionamento abusivo, que levou a genitora a intenso sofrimento psíquico, o que culminou em uma série de internações psiquiátricas.

A história de Lucinaldo é marcada pelo orgulho que sente pela condição de trabalhador dedicado, desde os tempos da adolescência, quando trabalhou em lanchonetes e como entregador de jornais. Com 18 anos, migrou para São Paulo em busca de oportunidades de trabalho. Casou-se aos 26 anos, após a gravidez inesperada de sua companheira, que gerou seu primeiro filho.

Ao chegar a São Paulo, continuou estudando para terminar o ensino médio, em busca de conquistar um trabalho como assistente de operação de máquinas em uma indústria têxtil. Foi nessa função que vivenciou sua primeira decepção com o mundo do trabalho: “senti a perversidade do capitalismo, no qual a mercadoria tem maior valor em relação à vida humana”, afirmou ao lembrar-se do tratamento desrespeitoso dispensado a um colega que sofrera um grave acidente de trabalho, com amputação de membro. Após ser demitido daquele trabalho – frise-se, devido a faltas não justificadas decorrentes do impacto do trauma relativo ao acidente de trabalho que presenciou –, Lucinaldo trabalhou em outra fábrica e passou a nutrir o sonho de atuar nos Correios. O sonho se devia ao fato de ser uma empresa grande, com a possibilidade de ser funcionário público e de, assim, “obter respeito”. Em seu relato, estão marcadas as lembranças da primeira vez que entrou na empresa: são lembranças carregadas do valor atribuído à atividade que ali desenvolveria.

De carteiro a aposentado por invalidez

Lucinaldo prestou concurso público e foi aprovado na terceira tentativa, em 1998, quando iniciou o trabalho nos Correios como carteiro, entregando cartas a pé. Nos seis anos em que passou nessa posição, articularam-se o orgulho pela profissão e o cansaço decorrente do grande peso da bolsa que tinha de carregar durante a jornada de trabalho de oito horas diárias.

Retornou para Maceió em 2004, onde continuou a trabalhar nos Correios e recebeu uma promoção que representou um avanço em sua carreira: orgulhoso de si, tirou a habilitação para dirigir motos e passou a entregar encomendas de forma motorizada. Em 2006, a família voltou a São Paulo, e Lucinaldo recebeu uma nova promoção nos Correios, passando da moto à van. Durante todos esses períodos, sofreu acidentes no trajeto, bem como com cachorros – problemas naturalizados pelos trabalhadores como sendo “normais e esperados” nesse ramo de atividades.

Em 2008, após dez anos de serviços prestados, nos quais consolidou a imagem de trabalhador, honesto, dedicado e confiável, Lucinaldo foi mandado para trabalhar no extremo leste da cidade, em uma zona considerada de risco, substituindo um colega sobre o qual pairavam suspeitas de conluio com assaltantes locais.

Começou ali a saga dos assaltos sofridos pelo trabalhador. Os primeiros 12 episódios Lucinaldo suportou, com a esperança de que cessassem em algum momento. A descrição do trabalhador durante as sessões focava mais na recepção descuidada que recebia ao retornar à agência. Relata que na maioria dos assaltos estava sozinho realizando as entregas, sendo abordado de surpresa, com armas de fogo, chegando a levar uma “coronhada” na cabeça em uma abordagem, sendo submetido também a assaltos realizados no ponto de ônibus a caminho do trabalho. Após o 13º assalto, alegou para

os supervisores que não suportava mais trabalhar naquela região, que tinha alcançado seu limite. Ao invés de ser acolhido, foi advertido: se não fosse trabalhar conforme previsto, seria submetido a um processo administrativo por insubordinação. Não seria a única experiência adversa: o carteiro vivenciou diversas situações de constante ameaça e de pouco amparo da empresa, por ele mesmo relatadas, de modo detalhado e sofrido, durante as sessões psicoterápicas. Destaca-se também a dificuldade no estabelecimento de coletivos e da busca por apoio de colegas e sindicato, uma vez que esse contato, tal como contar os eventos ocorridos, atuava como rememoração dos traumas para o trabalhador.

Uma das situações mais marcantes, repetida várias vezes nos encontros com a psicoterapeuta, foi uma ocasião em que foi obrigado a realizar as entregas sem a presença da sua dupla, que havia faltado ao trabalho no dia. Mesmo solicitando que a entrega fosse remanejada, enfatizando a regra da empresa que condicionava as entregas na região à presença de uma dupla por motivo de segurança e apesar de solicitar aos superiores, o trabalho foi mantido naquelas condições adversas. As piores previsões de Lucinaldo se confirmaram: foi abordado por assaltantes que o ameaçaram com o uso de armas e levaram as mercadorias. Acrescentou-se, ali, uma forma de violência inimaginável para Lucinaldo: a partir daquele evento crucial, algumas de suas chefias passaram a insinuar que o carteiro mantinha cumplicidade com os assaltantes.

Aos 13 assaltos sofridos até aquele momento somaram-se outros tantos, completando o elevado número total aproximado de 40 episódios. Estes ocorreram nas mais diversas modalidades, variando quanto à presença de arma de fogo, ao emprego de violência física, ao teor das ameaças à segurança de sua família e ao nível de violência psicológica infligida.

Apenas após os aproximados 40 assaltos, Lucinaldo teve seu primeiro afastamento por motivos psiquiátricos. Ao insistir de modo incisivo nos pedidos de transferência endereçados à sua supervisora, negados por ela, Lucinaldo foi acusado de ter sido desrespeitoso e agressivo com essa chefe. Em vista de tantos temores – entre os quais o de ser demitido, o de dar vazão à agressividade que sentia irromper dentro de si e o de reagir violentamente às omissões da empresa com relação aos seus apelos de mudança de local de trabalho –, Lucinaldo se internou em uma instituição psiquiátrica. Naquele ano de 2016, passou 15 dias internado em um hospital psiquiátrico, no qual não obteve tratamentos que pudessem efetivamente aliviar seu sofrimento.

Após longos períodos de afastamento e ser submetido a inúmeras perícias, em setembro de 2018 o carteiro foi aposentado por invalidez. À época, Lucinaldo apresentava diversos sintomas, evidenciando grande sofrimento, tais como dificuldade e medo intenso de sair de casa e circular pelo bairro, insônia, agressividade, crises de pânico, sentimento de menos valia e crises de choro. Os motivos específicos que levaram os peritos à decisão pela aposentadoria por invalidez não foram explicitados durante a sessão de terapia, uma vez que o trabalhador priorizou abordar e dar sentido ao atestado de inválido em que lhe foi colocado. O desgaste do afastamento do trabalho, que gerou conflitos na família, exerceu impacto profundo na separação do casal, ocorrida no mesmo período.

Foi deste modo que o recebemos na clínica psicológica naquela época: profundamente abalado, com sintomas compatíveis com o TEPT relacionado ao trabalho, tais como rememoração involuntária de eventos e evitação a ambientes que poderiam despertar as revivências, ideias suicidas, delírios persecutórios e alucinações auditivas (Seligmann-Silva, 2011). O transtorno está, de fato, caracterizado no Manual de Doenças Relacionadas ao Trabalho, publicado pela Organização Pan-Americana da Saúde, em 2001, como

uma resposta tardia e/ou protraída a um evento ou situação estressante (de curta ou longa duração) de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica. E, reconhecidamente, causaria extrema angústia em qualquer pessoa. São exemplos: os desastres naturais ou produzidos pelo homem, acidentes graves, testemunho de morte violenta ou ser vítima de tortura, estupro, terrorismo ou

qualquer outro crime. O paciente experimentou, testemunhou ou foi confrontado com um evento ou eventos que implicaram morte ou ameaça de morte, lesão grave ou ameaça da integridade física a si ou a outros (Organização Pan-Americana da Saúde, 2001, p. 181).

Nessa publicação, focalizaremos apenas a relação entre as vivências laborais e o desenvolvimento do TEPT, deixando para outra oportunidade a reflexão sobre o processo terapêutico. Aqui, cumpre dizer que o trabalhador foi atendido na clínica durante dois anos. No longo período, discorreu sobre os diferentes impactos sentidos em decorrência do trabalho nos Correios e seu processo de adoecimento, as dificuldades após sua aposentadoria por invalidez pelo INSS. Sua identidade estava profundamente depreciada: de trabalhador, reconhecido por um trabalho do qual extraía grande prazer, a afastado, considerado inválido e objeto de desconfiança por parte da empresa. Sua identidade, anteriormente caracterizada como a de um “trabalhador”, atributo de grande valor pessoal e social, reduziu-se à de uma pessoa vista pela sua “invalidez”, pessoa “desativada” e “inútil”, termos referidos por Lucinaldo.

Os sentimentos de medo, pavor e impotência confrontaram Lucinaldo, promovendo o descrédito acerca dos méritos presentes em sua história passada e minando suas possibilidades para o futuro. Não por acaso, foram inúmeras as vezes em que o carteiro se comparou, depreciativamente, a crianças, a animais amedrontados ou raivosos e a números estatísticos, para, desse modo, expressar o sentimento de impotência em relação ao quadro de adoecimento, bem como a dependência e a inibição, em razão do uso de medicamentos.

TEPT relacionado ao trabalho e sua relação com as múltiplas violências

Entendemos o desgaste mental (Seligmann-Silva, 2011) como resultado de um processo decorrente de múltiplas determinações (Laurell & Noriega, 1989). No caso de Lucinaldo, uma importante determinação foi o processo de trabalho como carteiro, especialmente marcado por inúmeras formas de violência, entre as quais negligência e desconfiança.

De fato, Dahlberg e Krug (2007) utilizam da descrição da Organização Mundial da Saúde (1996) para definir “violência”. Segundo as autoras, a violência é

o uso de força física ou poder, em ameaça ou na prática, contra si próprio, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade que resulte ou possa resultar em sofrimento, morte, dano psicológico, desenvolvimento prejudicado ou privação... A inclusão da palavra “poder”, completando a frase “uso de força física”, amplia a natureza de um ato violento e expande o conceito usual de violência para incluir os atos que resultam de uma relação de poder, incluindo ameaças e intimidação. O “uso de poder” também leva a incluir a negligência ou atos de omissão, além dos atos violentos mais óbvios de execução propriamente dita. Assim, o conceito de “uso de força física ou poder” deve incluir negligência e todos os tipos de abuso físico, sexual e psicológico, bem como o suicídio e outros atos autoinfligidos (Dahlberg & Krug, 2007, p. 1165).

Oliveira e Nunes (2008) conceituam diversos tipos de violências relacionadas ao trabalho. Ao relacioná-los com o caso do carteiro, é evidente que o processo de adoecimento é resultado de uma conjunção de violências, e não apenas fruto de eventos pontuais – no caso, os assaltos. Nessa direção, temos que a violência estrutural está presente na atividade laboral em questão, uma vez que é uma “violência velada, presente na exploração e opressão de trabalhadores, que se manifesta em condições e ambientes de trabalho insalubres e inseguros, bem como no cerceamento de conquistas da sociedade a exemplo de benefícios trabalhistas e previdenciários”

(Oliveira & Nunes, 2008, p. 30). Temos também a violência dos assaltos, como já abordada: importante repetir, Lucinaldo foi assaltado por volta de 40 vezes no contexto de trabalho. Em uma das sessões realizadas, o trabalhador expressa bem a sua indignação: “quantas vezes eu preciso ser assaltado para ser considerado um acidente de trabalho? Dez, 50, 100? Qual o número pra olharem pra mim?”.

Além dessas formas de violência, mais conhecidas de quem estuda TEPT, duas outras destacam-se no caso em tela, diretamente relacionadas à organização do trabalho nos Correios. A primeira trata-se da **violência de negligência**, que Lucinaldo sofreu quando foi submetido, incontáveis vezes, a desenvolver suas ações em contextos sabidamente perigosos, em locais com alta probabilidade de sofrer assaltos, sendo obrigado, inclusive, a trabalhar desacompanhado. A segunda é a **violência da desconfiança, do desmentido**, que coloca o trabalhador na condição de suspeito de cumplicidade com os assaltantes, atingindo diretamente a dignidade de Lucinaldo. A incidência dessas últimas formas pareceu-nos um marco divisor na constituição do desgaste mental de Lucinaldo. Nesse sentido de delimitação, é fundamental considerar todo o contexto da vivência traumática, e não apenas algumas cenas, para entender o processo de construção do TEPT relacionado ao trabalho. Em outras palavras, a organização do trabalho nos Correios produz um cenário de exposição à violência e de desconfiança que parecem ser elementos fundamentais na produção de um contexto em que uma situação potencialmente traumática resulta em um trauma instalado, em um TEPT.

É isso o que acontece com Lucinaldo quando se negligencia o perigo de seu trabalho sob determinadas circunstâncias, quando não lhe é dado o reconhecimento dos assaltos como acidentes de trabalho e quando não recebe acolhimento e tratamento adequados para as situações vividas. Foi isso que ocorreu com o vigilante Ricardo, cujo TEPT relacionado ao trabalho guarda semelhança com a vivência de Lucinaldo. Conforme descrito por Vieira (2009),

os longos períodos de tensão e conflitos vividos, que antecederam o episódio do assalto, criaram as condições propícias para a instalação do transtorno: identidade e autoestima fragilizadas, vulnerabilidade diante da abordagem criminosas e das críticas dos gestores. Nessas circunstâncias, mostra-se particularmente importante revisar a etiologia do Transtorno de Estresse Pós-Traumático, uma vez que o estresse pode aí ser entendido não apenas como a consequência do evento traumático, mas como condição, anterior ao surgimento do transtorno e, ao mesmo tempo, estado agravado pelo episódio traumático vivido. Interessante notar que, em vários de seus relatos, Ricardo afirmara: “O estresse eu já tava. O trauma veio depois”. A nosso ver, intuitivamente, o vigilante sabia das razões de seu adoecimento. Assim, para resultar em um “transtorno traumático”, foi necessário que as situações prolongadas de tensão se somassem às situações de baixo suporte social, baixa autoestima e, impreterivelmente, à ocorrência de uma experiência potencialmente traumática para o indivíduo (p. 155).

O desmentido vivido por Lucinaldo não possibilitou que ele compreendesse que seu adoecimento estava vinculado ao processo de trabalho e que alguns sintomas, como sua agressividade, eram pertinentes ao seu quadro, não algo ligado à sua “personalidade”. O estabelecimento do nexos causal – definido como a ligação entre um problema de saúde e a organização do trabalho – e a legitimação do discurso do trabalhador acerca dos elementos que desgastaram suas potencialidades, de modo distinto, foram fundamentais para o sucesso do seu processo psicoterapêutico. Cumpre informar que, após dois anos de psicoterapia, livre dos sintomas do TEPT, Lucinaldo pôde retomar o curso da sua vida, voltando a se preocupar com questões que atravessam as trajetórias das pessoas em geral, tais como a busca de um novo amor, a relação com os filhos e com sua ex-esposa.

Considerações finais

Este artigo teve como objetivo relatar o processo de adoecimento de Lucinaldo em seu trabalho como carteiro, visando evidenciar, apoiando-se na teoria do desgaste mental, que o desgaste do trabalhador, fruto de múltiplas determinações, ocorreu em um processo complexo, marcado especialmente pelas violências a que foi submetido no trabalho. A violência expressa nos assaltos foi importante, porém, não suficiente para compreender o caso de Lucinaldo. A ela, somaram-se outras violências, especialmente as violências da negligência e da desconfiança presentes na organização do trabalho. Nesse sentido, encontramos os mesmos resultados de Vieira (2009), que apresenta a construção do TEPT enquanto fenômeno relacionado ao trabalho como um “processo de traumatização”, no qual aspectos da organização do trabalho são essenciais.

Nossa experiência na clínica confirma os dados apontados por Lima (2005) de que a maioria dos casos de adoecimento relacionados ao trabalho não são devidamente reconhecidos enquanto tal:

temos verificado que, na maioria dos casos, eles não têm sido sequer acolhidos e respeitados nas suas queixas, sendo, muitas vezes, acusados de simuladores, farsantes. Ou então, quando se reconhece que estão doentes, o máximo que tem sido feito é classificar seu quadro como “doença comum”, ou seja, como um problema de saúde que não decorre do trabalho (p. 78).

A autora ressalta que esse reconhecimento é ainda mais difícil quando estamos falando sobre transtornos mentais (em comparação a afecções orgânicas). Em sentido complementar, Dorigo e Lima (2007) apontam que os casos de TEPT não têm sido corretamente diagnosticados, prejudicando estudos sobre essa temática. Muitos são erroneamente vistos como casos de síndrome do pânico, resultando em uma individualização dos quadros, dificultando traçar o nexo com a atividade de trabalho.

Nossa análise permite que seja refutado o argumento, frequentemente utilizado por empresas, que alega ser inviável a prevenção do TEPT relacionado ao trabalho, na medida em que não se tem governabilidade sobre a violência presente nas ruas da cidade, entre outros. No sentido contrário, a pesquisa revela que é possível enfrentar a produção desse transtorno a partir da oferta de condições de trabalho que promovam a segurança dos trabalhadores, em que a presença de riscos de assaltos não seja negligenciada, em que a violência vivida não seja negada ou transformada em desconfiança com relação à honestidade dos trabalhadores.

Referências

- Almeida, C., Lira, T. L., Januario, L. V., & Souza, M. R. (2012). Transtorno por estresse pós-traumático como causa de acidente de trabalho. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 10(1), 6-11.
- Bernardo, M. (2009). *Trabalho duro, discurso flexível: Uma análise das contradições do toyotismo a partir da vivência de trabalhadores*. Expressão Popular.
- Dahlberg, L., & Krug, E. (2007). Violência: Um problema global de saúde pública. *Ciência e Saúde Coletiva*, 11, 1163-1178. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232006000500007>
- Dorigo, J. N., & Lima, M. E. A. (2007). O transtorno de estresse pós-traumático nos contextos de trabalho: Reflexões em torno de um caso clínico. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 10(1), 55-73. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v10i1p55-73>
- Goularti, A. (2017). Agências e linhas dos correios na integração do território catarinense no século XIX. *Estudos Econômicos (São Paulo)*, 47(2), 395-428. <https://doi.org/10.1590/0101-416147263agf>
- Laurell, A. C., & Noriega, M. (1989). *Processo de produção e saúde: Trabalho e desgaste operário*. Hucitec.

- Le Guillant, L. (2006). O caso Marie L. In Maria Elizabeth Antunes Lima (Org.), *Escritos de Louis Le Guillant* (pp. 331-348). Vozes.
- Lima, M. E. A. (2005). Transtornos mentais e trabalho: O problema do nexos causal. *Revista de Administração da FEAD-Minas*, 2(1), 73-80.
- Mascarenhas, F. A. N., & Barbosa-Branco, A. (2014). Incapacidade laboral entre trabalhadores do ramo Correios: Incidência, duração e despesa previdenciária em 2008. *Cadernos de Saúde Pública*, 30(6), 1315-1326. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00166512>.
- Oliveira, R. P., & Nunes, M. O. (2008). Violência relacionada ao trabalho: Uma proposta conceitual. *Saúde e Sociedade*, 17(4), 22-34. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902008000400004>.
- Organização Pan-Americana da Saúde. (2001). *Doenças relacionadas ao trabalho: Manual de procedimentos para os serviços de saúde*.
- Sato, L. (1991). A representação social do trabalho penoso. In M. J. P. Spink (Org.), *O conhecimento no cotidiano: As representações sociais na perspectiva da psicologia social* (pp. 188-211). Brasiliense.
- Seligmann-Silva, E. (1994). *Desgaste mental no trabalho dominado*. Cortez.
- Seligmann-Silva, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental: O direito de ser dono de si mesmo*. Cortez.
- Teixeira, T. G. (2005). Relações sociais de sexo e divisão sexual do trabalho nos correios: Participação feminina, hierarquia profissional e políticas de gestão. *Mediações*, 20(2), 284-311. <http://dx.doi.org/10.5433/2176-6665.2015v20n2p284>
- Teixeira, T. G., & Bianco, M. F. (2010). Métodos e práticas de gestão e organização do trabalho na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. *Revista Economia & Gestão*, 10(23), 59-79. <https://doi.org/10.5752/P1984-6606.2010v10n23p59>.
- Teixeira, T. G. (2014). O sistema postal brasileiro em transformação: Propostas e mudanças na regulação do mercado e na reestruturação do modelo organizacional da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (1994-2011). *Revista de Administração Pública*, 48(6), 1355-1380. <https://dx.doi.org/10.1590/0034-76121470>.
- Vergara, S. C., V Cavalcanti, C. O. B. (1995). A ECT busca novos caminhos: De 1984 aos nossos dias. *Revista de Administração Pública*, 29(4), 234-259.
- Vieira, C. E. C. (2009). O nexos causal entre transtorno de estresse pós-traumático e trabalho: Controvérsias acerca do laudo de uma perícia judicial. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 34(120), 150-162. <https://dx.doi.org/10.1590/S0303-76572009000200006>
- Vieira, C. E. C. (2019). Violência relacionada ao trabalho: A saúde e a segurança dos agentes da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos sob ataque. *Pista: Periódico Interdisciplinar*, 1(1), 3-30.
- World Health Organization. (1996). *Global consultation on violence and health: Violence: A public health priority*.

Endereço para correspondência

rpaparel@uol.com.br

mngibellini@gmail.com

marinacoelho92@gmail.com

Recebido em: 20/05/2022

Revisado em: 25/05/2023

Aprovado em: 26/09/2023

