

Los empleados de bancos van al infierno: victimización de empleados de bancos por crímenes violentos¹

Eduardo Paes-Machado
Ana Márcia Duarte Nascimento²
Universidade Federal do Bahia

Introducción

Después de ser ignoradas por largo tiempo y, posteriormente, vistas como culpables por las teorías de la víctima propensa (von Henting, 1948) y “precipitadora” (Mendelsohn, 1974), las víctimas del delito pasaron a ser abordadas por una mirada menos “ego-centrada” o no reduccionista en las dos últimas décadas (Mawby, Walklate, 1994; Walklate, 2003).

Superando el análisis sobre los estilos de vida (Hindelang, Gottfredson *et al.*, 1978), que focaliza la influencia de las rutinas cotidianas en las oportunidades de victimización, la concepción de los procesos sociales permitió recontextualizar aspectos relevantes sobre las víctimas de delitos: los aspectos

conscientes e inconscientes, los mecanismos generadores y los efectos, anticipados y no anticipados, que llevan a que los individuos sean rotulados y que asuman el papel de víctimas (Walklate, 2003; Giddens, 1984). Aunque éste sea un foco ampliado y en construcción, presenta, desde ya, dos grandes ventajas.

En primer lugar, analiza a las víctimas como sujetos morales capaces de filtrar, elaborar y dar respuestas diferenciadas a las “heridas” del delito y desarrollar o no la identidad de víctima (Rock, 2002; Goffman, 1992). En segundo lugar, y posibilitando una revisión de las antiguas teorías culpabilizadoras, pone en consideración los efectos socio-institu-

¹ Este texto es una versión revisada y ampliada del artículo publicado en *International Review of Victimology*, 13, 2006, pp. 1-25.

² Traducción de Gustavo González, Universidad Nacional del Litoral.

cionales de la victimización, en especial los modos en que las víctimas de delitos son percibidas, tratadas o responsabilizadas por las instituciones y mecanismos de regulación de riesgos.

Por responsabilización se entiende una forma de regulación institucional que impone responsabilidades específicas a los individuos, relacionadas con su propia conducta o con la conducta de otros sujetos a ellos subordinados (Hunt, 2003). La responsabilización establece normas a partir de las cuales ciertos individuos, grupos o instituciones pueden autoevaluarse o bien sus conductas ser evaluadas por terceros, independientemente de que los primeros acepten o no la responsabilidad que les es atribuida (Baker, 2002).

En esa línea, la diferencia entre el paradigma de la responsabilidad, centrado en el sentido de prudencia de los individuos, llamados a responder por todo que les pueda suceder, y el paradigma de la socialización del riesgo, vuelto hacia las obligaciones de la sociedad o del Estado para con los individuos (Ewald, 2002), muestran cómo la preponderancia del primer paradigma en ciertos contextos, como el brasileño, puede dificultar la comprensión y solidaridad con las víctimas.

La revisión de la vasta literatura acerca de robos a bancos evidencia que los estudios están más focalizados sobre los infractores que sobre las víctimas (Matthews, 2002), adoptando la teoría de la víctima precipitadora o que contribuye a su propio sufrimiento (Gagnon, Leblanc, 1984; Letkemann, 1973; Conklin, 1972). Aunque este carácter precipitador sea relacionado con la predisposición para cooperar o resistir a los asaltantes, emerge como un atributo objetivo de los

sujetos –posean o no la propiedades de los valores o bienes robados– y aleja la posibilidad de pensar en otras dimensiones sociales de la victimización.

Al abordar la organización de las bandas de asaltantes de banco, Einstadter (1966) centró su atención en el tratamiento violento y, al mismo tiempo, impersonal que es dado a los funcionarios por parte de los asaltantes, a los cuales ven solamente como obstáculos que deben ser neutralizados o removidos, sin extenderse sobre las dimensiones interactivas y efectos de estos eventos para los empleados. En contraste con los estudios sobre robos a bancos, la literatura sobre secuestros avanza en la comprensión de las formas e impactos de la victimización. Ya sea por la importancia que estos eventos tienen para los gobiernos, empresas y particulares ricos, ya sea por la naturaleza altamente emocional de estos eventos (Briggs, 2001), esos estudios han contemplado aspectos como la ambivalencia de los lazos entre secuestradores y secuestrados y los impactos que acarrear para la subjetividad de las personas, las actitudes frente a la vida de ellas mismas y del trabajo (Briggs, 2001; Jenkins, 1985; Alix, 1978).

El presente trabajo investiga los tipos, formas y efectos de las acciones entre bancarios y asaltantes/secuestradores, focalizando la atención en los procesos sociales que estructuran y hacen rutinaria la victimización de estos actores. Nosotros argumentamos que estos procesos sociales, que incluyen las prácticas de responsabilización organizacional y social de los funcionarios, son de fundamental importancia para entender las formas asumidas por la identificación (y autoidentificación) de los trabajadores como víctimas de delitos. Afirmamos que, aunque

los secuestros de bancarios acontecen fuera de los locales de trabajo, al estar el robo vinculado con el dinero transaccionado en estos locales, ello desafía y demanda correc-

ciones en la noción de violencia relacionada con el trabajo como algo sólo interno al ambiente de trabajo.³

Método

Mientras la mayor parte de los estudios de victimización estudia los impactos diferenciados de distintos delitos sobre las víctimas, este trabajo focaliza estos impactos a partir de la dinámica combinada de robos a bancos y secuestros de bancarios vinculado a dinero pertenecientes a estas instituciones financieras. Si bien este recorte puede aparecer como arriesgado, está más de acuerdo con los puntos de vista de los actores que conforman el llamado cuadrilátero del crimen –infractores, víctimas, opinión pública y sistema de justicia criminal– (Lea, 2002).

En otros términos, aunque nuestros sujetos hayan sido alcanzados por crímenes específicos (robos a bancos y secuestros), que son tratados separadamente por el Código Penal, por la literatura especializada y por el sentido común, estos crímenes están conectados con la percepción de los criminales, de las víctimas, de la policía y del *mass media*. Es así que, en lugar de estudiarlos como tipos discretos de victimización, decidimos analizarlos en el conjunto de sus repercusiones sobre la ocupación e identidad bancarias.

Para desarrollar este estudio empleamos métodos etnográficos como visitas a las agencias y entrevistas en profundidad con 42 personas, incluyendo 18 bancarios victimizados, 3 cónyuges, 7 operarios del sector de seguridad del banco, 6 operarios del sector de salud del banco, 6 representantes del sindicato de los bancarios, 1 representante del sindicato de los bancos y 1 policía. Fuera de los 7 representantes sindicales, todos los demás entrevistados estaban asociados a uno de los mayores bancos brasileños, cuyo nombre será mantenido oculto por razones obvias.

De los 18 funcionarios entrevistados, 17 eran del sexo masculino, lo que se explica por el hecho de haber pocas mujeres en el tope de la jerarquía organizacional y, por lo tanto, entre las posiciones más analizadas aparecen la gerencia y la tesorería, que controlan las llaves y las contraseñas de acceso a las agencias y bóvedas de seguridad. Las edades variaban entre 34 y 51 años. De ellos, 10 habían finalizado el curso superior, 8 el segundo grado completo y todos, salvo 2 bancarios, eran casados. Su tiempo de ser-

³ Aun desde la perspectiva de las víctimas, el concepto de violencia relacionada con el trabajo, entendida como las agresiones físicas, morales y psicológicas sufridas en el ambiente de trabajo o en circunstancias vinculadas a éste (Leather, Brady *et al.*, 1999; NIOSH, 1996), tiene la ventaja de posibilitar una mayor aproximación de los sujetos y aprehender definiciones de situaciones e interacciones

que podrían quedar fuera de la lente del observador. La amplitud del concepto de violencia relacionada con el trabajo (Waddington, 2005), sin embargo, requiere la utilización de molduras complementarias de análisis, como el carácter interaccional de la victimización, las prácticas de responsabilización y la carrera moral de las víctimas.

vicio variaba entre 15 y 30 años. En el momento del último evento de victimización, 12 de ellos eran gerentes, 2 trabajaban como tesoreros, 3 eran cajeros ejecutivos y sólo 1 era administrativo. Entre los cónyuges casados con gerentes de agencias bancarias, uno era del sexo femenino y el otro del sexo masculino. Uno de ellos era comerciante y el otro se ocupaba de tareas del hogar, con edades de 35 y 36 años.

Los 18 empleados fueron víctimas de crímenes bancarios violentos como los ya citados antes: 11 experimentaron robos a bancos, 3 fueron secuestrados para facilitar estos robos y 4 fueron secuestrados con la finalidad de extorsión. Fueron victimizados 11 bancarios más de una vez, y uno de ellos llegó a vivenciar 9 robos en varias agencias. De los 18 funcionarios, 8 fueron rehenes con sus respectivos familiares. Uno de los cónyuges fue víctima de secuestro con sus dos hijos, mientras el otro sufrió dos secuestros y tres amenazas en un período de dos años. Los 18 empleados sufrieron agresiones psicológicas y 5 experimentaron agresiones físicas, al tiempo que 13 declararon haber desarrollado traumas y alteraciones en su vida cotidiana. En cuanto a la distribución geográfica de los eventos, 12 ocu-

rrieron en ciudades del interior del Estado y 4 en la capital, mientras que todos los secuestros ocurrieron en el interior.

Estas personas fueron seleccionadas a partir de contactos previos mantenidos por uno de los investigadores, que fue empleado del banco durante más de diez años, y sobre la base de indicaciones del Sindicato de los Bancarios del Estado de Bahía, considerando las funciones ejercidas, experiencias de victimización y disposición para cooperar con el estudio. Además de las entrevistas, que duraron de dos a seis horas, fueron utilizados datos de 30 informes de evaluación psicológica de víctimas, 236 materiales periodísticos publicados entre enero de 1999 y diciembre de 2002 en el periódico *A Tarde*, de Salvador; Boletines del Sindicato de los Bancarios de Bahía y el Informe Anual de la Federación Brasileña de Bancos - Febraban. Para diferenciar nuestras entrevistas de los relatos hechos por los empleados al servicio de salud del banco, nosotros empleamos dos tipos de distinciones: un seudónimo abreviado seguido por la edad y función para los entrevistados y sólo el seudónimo y la fecha de ocurrencia del evento para los registros recopilados por el servicio de salud bancario.

Crímenes bancarios violentos

Los crímenes bancarios violentos incluyen tanto los robos, los robos y extorsiones mediante secuestros, que constituyen el foco de este artículo, como los atracos de agencias y terminales de extracción y robos de terminales de extracción, los que no serán tratados aquí.

A diferencia de lo que sucede en otros países de América, como Estados Unidos, donde los robos a bancos (Krichner, 2000) y se-

cuestros, con diferentes objetivos (Gallagher, 1985; Alix, 1978) tienen casi dos siglos de historia, estos crímenes son relativamente recientes en Brasil.

Los robos a bancos comenzaron en los años '60, aumentaron en los '70 por las acciones de delincuentes comunes y organizaciones de guerrilla urbana, y presentaron un crecimiento dramático en las décadas del '80 y del '90 por efecto de la formación y conso-

lidación de organizaciones criminales (Lima, 2001; Amorim, 2004). Los secuestros, por su parte, aparecieron por primera vez en la primera mitad de la década del '70, de la mano de guerrilleros urbanos, y pasaron luego a integrar el repertorio de acciones de grupos criminales a finales de los años '80 y en la década del '90⁴ (Amorim, 2004; Lima, 2001; Mallan, 1995; Jenkins, 1985; Gabeira, 1979), cuando, al lado de los robos de bancos, se convirtieron en verdaderas olas criminales (Sacco, 2002).

Tales olas criminales, sin embargo, presentan variaciones entre los Estados brasileños, y determinan que la región más desarrollada del sudeste ocupe una posición de vanguardia con respecto al nordeste y a otras áreas del país. La ola de robos a bancos, por ejemplo, que se inició en el sudeste a inicios de los años '80, tardó casi diez años en alcanzar el nordeste, cuando los grupos criminales de la primera región ya habían prácticamente desistido de este tipo de delitos para ingresar, tal como sucedía en otros países del mundo, a la actividad más rentable y segura del tráfico de drogas (Amorim, 2004), o bien habían desplazado sus actividades hacia las instituciones financieras de otras áreas del país.

Mientras los asaltos a bancos en Estados Unidos,⁵ Canadá y Reino Unido se convir-

tieron cada vez más en una actividad de *amateurs* groseros y desesperados, en la mayor parte pertenecientes al gupo de perdedores de juegos de azar (Matthews, 2002; Krichner, 2000; Desroches, 1996), y como consecuencia de la presión policial, del aumento de la seguridad de los bancos y del surgimiento de nuevas oportunidades para el crimen –como el mercado de drogas ilícitas–, en varias regiones de Brasil, como el nordeste, ellos son cometidos por bandas con diferentes grados de profesionalismo⁶ y organización (Matthews, 2002; Sheptyck, Wardack, 2005). Efectivamente, tal como se ve en episodios reportados por los medios de comunicación y confirmados por fuentes policiales, ciertas características de estos grupos son similares a iniciativas violentas (Volkov, 2002; Paes-Machado, 2006), como la conversión de la fuerza en mercancía y la promiscuidad entre actores públicos y privados,⁷ legales e ilegales. Los elevados montos de dinero aportados por esas acciones despiertan la codicia y atraen miembros de otros segmentos de la sociedad, en particular miembros del sistema de justicia criminal. En ciertos casos, aunque estos últimos no participen de las actividades de las bandas, buscan apropiarse, dentro del intrincado laberinto existente entre la policía, la víctima y el infractor (Amorim, 2004), del dinero roba-

⁴ Este aprendizaje ocurrió, en gran medida, en las prisiones brasileñas durante los años '70, cuando el régimen militar vigente, apoyado por potencias occidentales, colocó presos comunes junto con presos políticos. Éstos, por su parte, buscando politizar a los segundos, contribuyeron a que aquéllos aprendieran a planear acciones de asaltos y secuestros, que eran realizadas en el período mencionado a los fines de obtener recursos para las organizaciones y negociar la liberación de los presos políticos, respectivamente (Lima, 2001).

⁵ En Estados Unidos, un banco es robado o atracado cada 45 minutos (Krichner, 2000).

⁶ Mientras la noción criminológica de profesionalismo aplicada a los asaltantes de bancos enfatiza la habilidad, el conocimiento y el alto grado de implicación con el delito (Desroches, 1996), los banqueros entrevistados distinguieron el profesional por el patrón de cortesía en el trato con ellos.

⁷ Ver, por ejemplo, el material "Ex-policial comandaba cuadrilla que asaltó banco en un hospital", *A Tarde*, 01-06-1999.

do por aquéllas, lo que acaba estimulando este tipo de crimen y las ejecuciones sumarias de asaltantes.

Más allá de la debilidad del sistema legal, jurídico y policial (Briggs, 2001), la seguridad de los bancos brasileños es minada por otros factores, como la disponibilidad creciente de grandes volúmenes de dinero en circulación entre las agencias. En contraste con los bancos de aquellos otros países mencionados, que vienen, en las últimas dos décadas, implementando medidas fundadas en la reducción del dinero disponible y la elevación de los gastos con la incorporación de nuevas tecnologías de seguridad, los bancos brasileños no han mostrado la misma preocupación. En el caso del banco aquí estudiado, aunque venga invirtiendo bastante en equipamientos de seguridad, esto aún es considerado insuficiente y arcaico. No es de extrañar, por lo tanto, que las ganancias financieras medias de las bandas que robaron este banco alcanzaran U\$S 32.000 por asalto y U\$S 67.000 por secuestro en el año 2006, en tanto que en Estados Unidos no sobrepasaron algunos pocos miles de dólares (Krichner, 2000). El volumen de las ganancias obtenidas por las bandas brasileñas, con todo, constituyó aproximadamente un 0,3% de las ganancias en 2006 del banco aquí analizado.

Estimulados por tamañas oportunidades favorables, esas cuadrillas presentan una división del trabajo parecida a las de los grupos internacionales del ramo (Krichner, 2000; Desroches, 1996; Baumer, Carrington, 1986; Letkemann, 1973; Conklin, 1972). La división de funciones comprende a los responsables

de la planificación, a la administración y el control de las operaciones y a aquellos que se dedican a la ejecución del robo, incluyendo a personas contratadas para buscar (*olheiros*) y suministrar informaciones (*canais*), conseguir y conducir coches, alquilar inmuebles y otras tareas de apoyo.⁸ La tercerización está, como en todas las ramas de la economía, muy difundida, lo cual facilita el reclutamiento de personas de otros Estados de la federación y contribuye a preservar el anonimato de los miembros de las bandas. Éstas, por su parte, tienen un radio geográfico de acción que puede abarcar varios Estados y regiones del país.

Los robos a bancos, también denominados de “vapor” por los infractores, se caracterizan por ser interacciones rápidas, forzadas o violentas (Katz, 1988), mediante el uso o amenaza de uso de armas de fuego contra guardianes, empleados y otras personas, buscando lograr la cooperación y garantizar el éxito de la operación. En estas acciones, que involucran de 2 a 20 asaltantes y no sobrepasan los 30 minutos, mientras una parte del grupo invade la agencia bancaria y exige el dinero de los cajeros y de la bóveda, la otra parte controla el movimiento fuera del banco y aguarda el momento para emprender la fuga. Los infractores usan máscaras cuando son conocidos por la policía y por terceros. Ellos, en general, obtienen provecho de las fallas de seguridad mapeadas con anterioridad, fuerzan o se valen de engaños para entrar en la agencia y casi siempre salen de la escena con rehenes. La fuga es uno de los momentos de mayor tensión, pues es cuando aumenta la probabilidad de enfren-

⁸ En contraste con asaltantes de bancos americanos, en su mayor parte negros (Baumer, Carrington, 1986), los asaltantes de bancos de Bahía fueron re-

tratados como blancos o de piel clara. En cuanto al sexo, un 94% de los asaltantes entre el final de 2004 y durante el año de 2005 era hombre (SSP-BA, 2005).

tamiento con la policía. En algunas situaciones, los infractores forman corredores humanos con los rehenes de las agencias como un modo de neutralizar el accionar de la policía.

Los asaltos a bancos tienen características espectaculares en pequeñas ciudades del interior, donde la débil presencia de tropas policiales es una invitación para los asaltantes provenientes de otras regiones o de otros Estados del país que perpetran el robo, controlando el espacio urbano y subvirtiendo el orden público. De ahí también que en estas ciudades acontezcan situaciones donde los grupos criminales, al estilo del Viejo Oeste, amplían sus acciones (*garimpagem*) cortando cables telefónicos, invadiendo las comisarías, desarmando y arrestando a policías, robando tiendas y asustando a la población en su conjunto.

Aunque los secuestros de bancarios con asaltos o extorsiones ocurran en las grandes ciudades como parte de una industria nacional de toma de rehenes que es la tercera en el mundo (Briggs, 2001; Caldeira, 1997), son más comunes en ciudades del interior, donde más allá de la precariedad del policiamiento, el trabajador reside con mayor proximidad al lugar de trabajo y sus rutinas pueden ser más fácilmente mapeadas.

Los asaltos y extorsiones mediante secuestros, conocidos como *sapatinhas*, son un desdoblamiento de los asaltos que buscan reducir el riesgo de enfrentamiento con la policía (Morrison, O'Donnell, 1997) y maximizar la ganancia o el retorno financiero individual de los infractores porque involucran a menos cantidad de personas. Los asaltos mediante secuestros comienzan, por lo general, fuera del sector de las agencias, con la toma de rehenes entre bancarios y personas vinculadas a éstos que dispongan de las llaves o de las contraseñas para la aper-

tura de las cajas de seguridad. Las etapas del secuestro, cuya duración puede variar entre 12 y 24 horas, incluyen el secuestro y establecimiento de exigencias que deberán ser cumplidas por el bancario. Después de invadir, durante la noche o la madrugada, el domicilio del bancario, los criminales mantienen a los familiares en el interior de la casa o los trasladan a un cautiverio situado, la mayoría de las veces, en locales desérticos en los márgenes de las carreteras. El bancario se queda en su domicilio bajo vigilancia hasta el inicio de la mañana siguiente, cuando, acompañado por una parte de la banda, va hasta la agencia y facilita la acción de los criminales por medio de la apertura de las puertas, el desarme de los vigiladores y la apertura de la bóveda.

Las extorsiones mediante secuestros pueden incluir o no el acompañamiento de los bancarios hasta las agencias por parte de los infractores. La decisión de que éstos acompañen o no al bancario hasta la agencia es fruto de una evaluación de la predisposición y de la cooperación que brinde el funcionario. Cuando resuelven acompañar al bancario, los infractores no llegan a ingresar a las agencias, posicionándose en puntos estratégicos en torno a éstas para observar y acaso presionar al extorsionado.

Comparando las dos modalidades de extorsión mediante secuestro, el acompañamiento del rehén parece más eficaz que el no acompañamiento (Oliveira, 2002). Una explicación de esto es afirmar que los bancarios que no son acompañados son renuentes a violar las normativas de la empresa y a quitar dinero del banco para el pago del rescate. La otra explicación es que la renuencia vendría más de los otros funcionarios que, al percibir la intención del bancario presionado, intentan evitar que la víctima retire dinero del banco. En ese sentido, uno de los

sujetos entrevistados se acordó de que un gerente llamó a la policía sabiendo que su esposa y su hija corrían peligro en manos de la banda.

Una variación teatral de este guión ocurre cuando son tomados rehenes equivocados, que no disponen de las llaves o contraseñas de apertura de la bóveda. Más allá del as-

pecto cómico, equívocos como ése pueden tener desenlaces desastrosos para los involucrados, incluyendo los blancos verdaderos, a causa de la frustración que provocan en los asaltantes. En dos casos mencionados, sin embargo, los infractores retornaron días después (*repique*) para concretar el secuestro apuntando al blanco correcto.

Las cifras de los crímenes

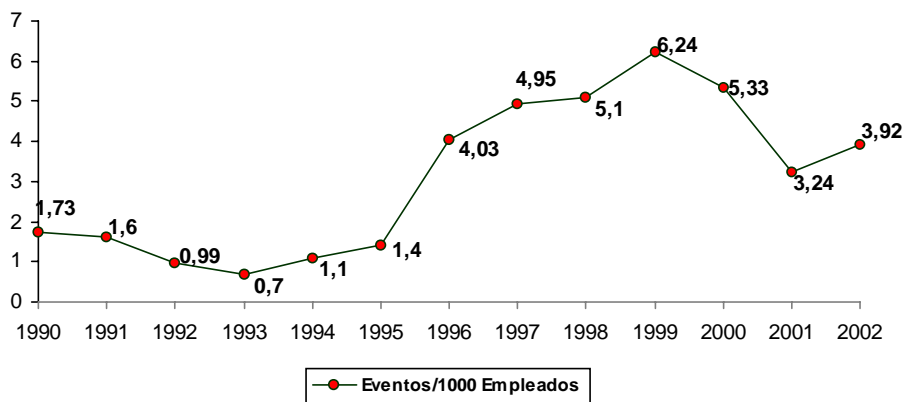
Si bien los robos a bancos son la actividad más lucrativa de la economía brasileña,⁹ en varias regiones del país faltan informaciones que permitan caracterizar esta afirmación con mayor precisión (Nascimento, 2003; Aquino, 2004). Esto también vale para Bahía, donde los datos no siempre son accesibles y satisfactorios.¹⁰

Las complicaciones se agravan como consecuencia de la subnotificación de estos eventos por parte de los bancos, sobre todo de las instituciones privadas, que buscan proteger su imagen y no denuncian debido

a la dificultad que posee la policía para responder, de modo firme y articulado, a la dinámica de un tipo de crimen que, aunque comenzó en la capital a finales de los años '80, alcanzó el interior del Estado en los inicios de los '90. Ahora bien, la forma en que los crímenes bancarios violentos es reportado no distingue los robos simples de bancos de los robos y extorsiones mediante secuestros, así como tampoco permite precisar el número de personas muertas en estos eventos (SSP/BA, 2005).

⁹ El sector bancario tuvo una ganancia de más del 1.000% en los últimos diez años, habiendo superado, por primera vez, en 2003, la tasa de ganancia de los bancos americanos ("Ganancia de los Bancos suben más del 1.000%", *A Tarde*, Economía, 21-06-2004; "Los Bancos tienen rentabilidad récord en Brasil", *A Folha de São Paulo*, São Paulo, 13-06-2004).

¹⁰ Mientras en el Gran Belo Horizonte, capital del Estado de Minas Gerais, ocurrieron, entre 1998 y 2001, 425 asaltos a bancos (<http://www.seebh.org.br>), en la ciudad de San Pablo, solamente en el año de 2001, hubo 237 secuestros a tesoreros y gerentes de bancos (<http://www.estado.estadao.con.br>).

Gráfico 1 – Robos a bancos, Bahía, 1990/2002

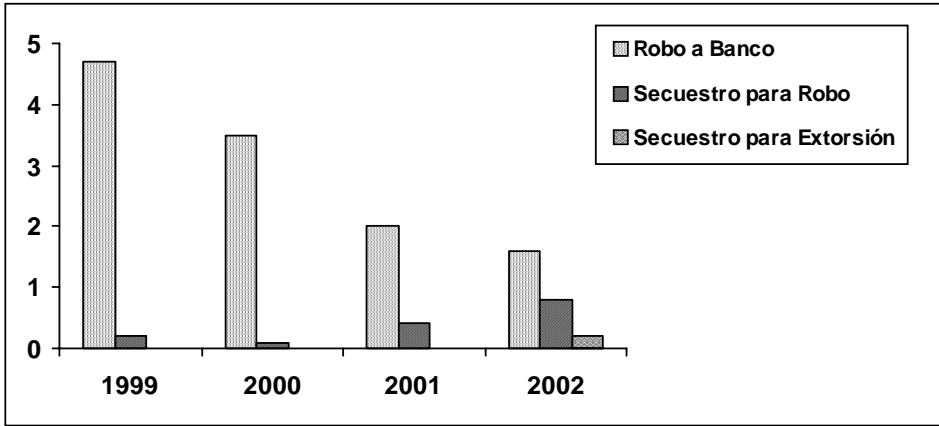
Fuente: SSP-BA, 2005.

Teniendo presentes estas limitaciones, la tasa de robos (número de robos por número de empleados), considerada entre 1990 y 2002, fue mayor en la segunda mitad de los años '90 (1996-2000) que en la primera mitad de la misma década, describió un declive entre 2000 y 2001 y tuvo una pequeña recuperación en 2002 (Gráfico 1).

Si bien los datos oficiales no desagregan las diferentes modalidades de robos a ban-

cos, una investigación con 236 informaciones publicadas en el periódico *A Tarde*, que divulgó sólo una parte de los crímenes, reveló que de 255 casos reportados entre 1999 y 2002, un 88% fue asalto simple, 10% asalto mediante secuestro y 2% extorsión por medio de secuestro. En otros términos, mientras el número de robos a bancos cayó, los porcentuales de los otros crímenes bancarios aumentaron en el mismo período (Gráfico 2).

Gráfico 2 –Tipos de robos a bancos, Bahía, 1999/2002

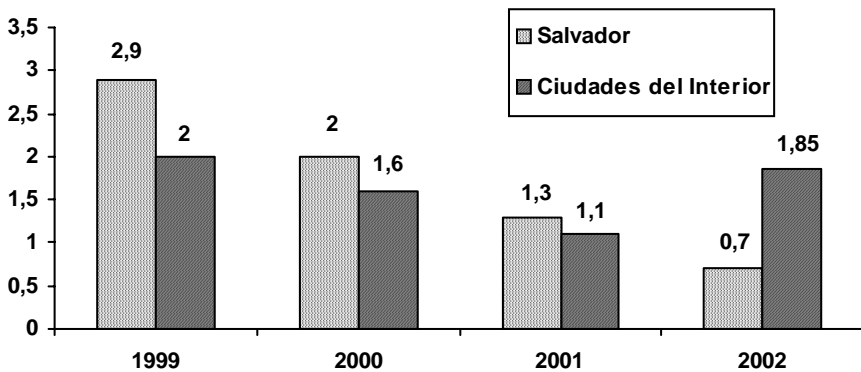


Fuente: periódico A Tarde, 1999/2002.

Con respecto a la distribución territorial del crimen, las mismas informaciones periódicas muestran que la caída del número de robos a bancos, entre 1999 y 2002, en

Salvador, fue mucho mayor que la caída verificada en las ciudades del interior en el mismo período (Gráfico 3).

Gráfico 3 - Distribución geográfica de los robos a bancos, Bahía, 1999/2002



Fuente: periódico A Tarde, 1999/2002.

En cuanto a la victimización fatal, la fuente periodística consultada reporta un total de 46 muertos con una media de 11,5 muertos por año para el mismo período, de 1999 a 2002. Confirmando el patrón observado en los asaltos de autobuses (Paes-Machado, Levenstein, 2004), la victimización fatal de los empleados de las empresas fue mucho menor (un 4,4%) que la de los infractores (un 32,6%) y que la de los policías y vigiladores (un 32,6%), y un poco menor que la de los clientes y espectadores que perdieron sus vidas durante estos eventos (un 6,5%). Además de esto, el periódico no esclareció la identidad del 23,9% de las víctimas de homicidios ocurridos en circunstancias de perpetrarse estos eventos. La mayor parte de estas muertes estuvo relacionada con asaltos simples y asaltos mediante secuestros, no habiendo referencia a casos de muerte en las extorsiones mediante secuestros. El hecho de que los empleados no fueran el verdadero blanco,¹¹ sino sólo un medio para alcanzar el dinero del banco, reduce el ries-

Amenazas a los funcionarios

Aunque en los robos a bancos los asaltantes cometan agresiones verbales y físicas contra los bancarios, como por ejemplo insultos, gestos bruscos, empujones, tiros de cabello,¹² la forma más común de agre-

go de resistencia en la misma proporción en que reduce el riesgo de daños a ellos (Matthews, 2002; Krichner, 2000; Katz, 1988; Normandeau, Pinsonneault, 1985; Gagnon, LeBlanc, 1984; Conklin, 1972).

Con relación al número más elevado de muertos entre asaltantes, policías y vigilantes, éste puede ser atribuido a enfrentamientos ocurridos durante las fugas y persecuciones y a ejecuciones cometidas en estas circunstancias (Paes-Machado, Levenstein, 2004).

De modo general, la caída del número de robos a bancos —como consecuencia de la creación, en 2004, de una fuerza de tarea estatal, de la acción más enérgica de la Policía Federal y de la mejoría de la seguridad bancaria— con respecto a los niveles alcanzados entre los años 1996 y 2000 es acompañada por una diversificación de las modalidades del crimen, la concentración en los centros urbanos menores, la elección de agencias más vulnerables e implementación de nuevas estrategias de gerenciamiento de las víctimas (*victim management*) (Letkemann, 1973).

sión es la amenaza de muerte (Wight, Decker, 1997; Conklin, 1972; Gagnon, Le Blanc, 1984; Katz, 1988). Presente en muchos tipos de asaltos, para evitar las resistencias de las víctimas, este tipo de amenaza sacude la se-

¹¹ Mientras algunas bandas insisten en no tocar las pertenencias personales de funcionarios y clientes, otros grupos, considerados menos profesionales, no actúan de igual manera.

¹² Ello de acuerdo con estas dos frases: “Ellos me preguntaron ‘dónde está el gerente’, el gerente aún no había llegado. Ellos no creyeron, creyeron que yo estaba mintiendo. Después creyeron que yo era el gerente y comenzaron a golpearme. Fui tirado al

suelo. Fui pateado en la región del tórax y en la cabeza cerca del oído. Quedé con el rostro hinchado. Pero el dolor mayor es la humillación que la gente pasa” (M., 44 años, bancario).

“Mientras ellos me mantenían en la sala con un arma apuntada sobre mi nuca, trajeron a mi hija y mi mujer tiradas del cabello y con empujones. La gente tiene que tener control porque reaccionar es peor” (G. Y., bancario, 05-07-2001).

guridad ontológica (Bauman, 2000) y las relaciones de confianza de los bancarios con los compañeros y familiares.

En ese sentido, muchos relatos de los bancarios sobre sus encuentros con los asaltantes hablan del temor a la muerte inminente, del miedo a la aniquilación física (Paes-Machado, Levenstein, 2004) o de un momento temporal percibido como irreversible e infinito: *“Estar adelante de una arma como aquella, apuntada hacia la gente, es ver la muerte, es sentir realmente que podés morir o que estás muriendo un poco sólo por pasar por aquello ... No da tiempo a la gente a pensar en el estrago que aquellas armas pueden causar, el miedo toma el cuerpo de la gente, en aquellos minutos eternos todo puede suceder”* (D. Y., bancario, 24-01-2001).

“En aquel momento me pareció que yo morí un poco. El tiempo se paró y yo pensaba, cuánto llevará para que todo acabe, para saber si estaba vivo” (G. M., 42 años, bancario).

Las narrativas sobre la amenaza no verbal representada por las armas son semejantes a las narrativas sobre las amenazas verbales que, aunque puedan ser formuladas de modo gentil, definen al asaltante como aquel que posee poder para forzar al empleado a que facilite la consecución de la meta, esto es, llevar el dinero del banco: *“Ellos entraron y dijeron: ‘nosotros no queremos hacer nada con ustedes, colaboren porque aquí hay algunos que se quedan mal por no disparar y es gente que no puede controlar su ira’, y apuntaban a un sujeto mal ‘encarado’ con un arma en la mano”* (A. L., 46 años, bancario).

El poder de las amenazas obliga a las víctimas a que obedezcan a los asaltantes sin las mismas preocupaciones que pueden adoptar en la vida cotidiana. Dentro de lo que llamaremos representación fragmentada del Yo, para distinguirlas de las representacio-

nes normales estudiadas por Goffman (1975), las personas cambian abruptamente sus patrones de interacción, perdiendo el control sobre las definiciones de las situaciones, siguiendo cursos de acción imprevisibles e incurriendo en la desaprobación de sus pares. Asimismo, la amenaza lleva al primado de la supervivencia personal por encima de los lazos sociales del grupo de trabajo de la agencia bancaria: *“Salté de la ventana del segundo piso del edificio cuando percibí que la agencia estaba siendo asaltada. Mis compañeros me recriminaron, pero yo no me controlé, no quise pasar de nuevo por todo esto”* (D. B. Bancario, 16-01-2002).

Las fugas de gerentes en el momento de los asaltos presentan implicaciones más graves, sobre todo en los casos en que ellos se llevan las llaves de la agencia (Carla, 50 años), frustrando las bandas y exponiendo a compañeros a las represalias de éstas. Al tiempo que el acto de fuga compromete la expectativa sobre el superior jerárquico, de que éste vele por sus subordinados, él tipifica una cobardía extrema y desacreditadora de la imagen del gerente.

La presión psicológica sobre las víctimas es más intensa durante los asaltos y extorsiones mediante secuestros (Briggs, 2001). En estas acciones, y junto a la amenaza de la violencia física, hay bandas que utilizan artimañas parecidas, en su ambivalencia, a las de un guión teatral. Mientras uno de los miembros de la banda se hace pasar por el actor malo, aquel que tiene la constante intención de agredir o atentar contra la vida de las víctimas, el otro actúa como apaciguador y protector de las mismas. Este artificio tiene efecto psicológico eficiente: al tiempo que la víctima teme ser hostigada físicamente, crea la confianza en su defensor, que normalmente tiene el poder de interferir, pues, según las reglas, es el jefe de la banda.

La tensión y el miedo causados por la incertidumbre sobre el desenlace de estos eventos (Márquez, 1996; Katz, 1988; Richardson, 1985) son exacerbados cuando los incidentes incluyen parientes apresados en la misma trampa: “Ellos tenían varias AR-15 apuntadas hacia mi hijo y en el suelo del coche tenían granadas esparcidas y amenazaban con hacer explotar todo si yo no colaboraba. Pensé que no iba a aguantar, pero yo tenía que aguantar” (H. N., 42 años, bancario).

Si bien no hay registro, en Brasil, de muertes de rehenes en esos tipos específicos de secuestro, las amenazas asociadas a éstos profundizan el llamado “miedo altruísta” por la seguridad de los familiares (Kennedy, Sacco, 1998). De ahí que ellas tengan un efecto devastador sobre la moral y desencadenen sentimientos mezclados de humillación e impotencia por exponer a la familia o no ser capaz de protegerla; ello conforme a la cita anterior y a la que sigue: “Mi mujer fue amenazada de muerte. Mi hijo de once años estaba enfrente mío en poder de ellos con una arma apuntada sobre su cabeza y decían: ‘si usted tiene amor a la familia trate de facilitarnos el trabajo’” (M. C., 42 años, bancario).

Estos sentimientos también se extienden a los cónyuges e hijos, a los cuales los secuestradores piden cooperación, mientras comunican el papel central del bancario en el éxito de la operación y en el cuidado para evitar daños contra ellos; esto de acuerdo con la siguiente declaración: “Ellos llega-

ron con una máscara de monstruo, invadieron la casa y vigilaron (revisaron) todos los cuartos de la casa. Abrieron los armarios, desordenaron todo y después dijeron que era para que la gente se quedase tranquila, que sólo ocurriría algo malo si mi marido no colaboraba con lo que ellos querían” (G. L., cónyuge, 25-04-2001).

La utilización de recursos truculentos por parte de las bandas, como portar máscaras grotescas, invadir la privacidad de los domicilios –investigando y utilizando los objetos de la familia– y hasta la colocación de explosivos amarrados a los cuerpos de las víctimas, no nos debe llevar a simplificar la interacción aquí discutida. Efectivamente, al lado de estos recursos, muchos infractores se comportan como profesionales fríos y educados, como parte de un arte esmerado del uso de la violencia que, evitando demostraciones expresivas y gratuitas, busca alcanzar los puntos frágiles, relajar las defensas y movilizar la cooperación de los empleados y sus familiares.¹³

Los asaltantes/secuestradores utilizan otras técnicas de gerencia de las víctimas, como la desinformación de los rehenes y la estimulación de las tensiones entre los miembros de la familia, con consecuencias negativas sobre las relaciones familiares difíciles de ser reparadas: “Los secuestradores les dijeron que si ocurría algo con ellos era culpa del bancario, que estaba dificultando las cosas. Y (uno de ellos) le habló al niño de 11 años: ‘estás viendo ahí a tu padre, no le agradas, él estropeó todo, nos en-

¹³ Para evitar la pérdida completa del control emocional por parte de las víctimas, hay situaciones donde los “secuestradores llegaron a pedir que retiraran los niños de la sala para no causarles trauma, que ellos también tenían hijos y no querían

perjudicarlos” (C. A., 34 años, bancaria). En otra situación, pidieron que encendieran la televisión “para no cambiar la rutina de la casa”, añadiendo que “la señora puede mirar su novela, mientras conversamos con su marido” (G. I., cónyuge).

tregó a la policía y ni pensó en lo que podía suceder'..." (E. J., bancario, 44 años).

Tal decisión del bancario, de denunciar a los infractores y arriesgar la vida de sus familiares, es una respuesta al dilema moral (y jurídico) vivido por él y otras víctimas de este tipo de secuestro. Se trata del dilema entre la lealtad a la familia, que justifica el retiro no autorizado de dinero del banco para el rescate, y la responsabilidad delante del banco, cuyas normas vedan estas prácticas. Cuando son confrontados con estos imperativos contradictorios, las actitudes de los bancarios se dividen, sin que tengamos datos que permitan precisar el número de personas que escogió uno u otro curso de acción. Un ejemplo de esta última actitud fue dado por uno de nuestros entrevistados. En lugar de rechazar la cooperación, como fue indicado antes, él cedió a las presiones de los secuestradores, aunque intentó negociar el valor del rescate: *"...es difícil para usted ver que delincuentes secuestren a sus hijos, dos niños y mantenerlos en cautiverio con metrallas apuntándoles y tener tranquilidad para atender las recomendaciones del banco. La presión es muy grande y no da para confiar que no va a ocurrir nada con ellos. Ellos (el banco) dicen que no hay casos de daños contra familiares, sin embargo, ¿cómo puedo tener garantía que va a salir todo bien?. No da para confiar. Lo*

que yo hice fue intentar negociar el valor (del rescate)" (M. Y., bancario, 05-02-2001).

Los asaltos y extorsiones mediante secuestros conllevan tres dilemas específicos ligados a la dificultad de conciliar el empleo y la familia, la lógica del banco y los vínculos emocionales y las obligaciones públicas y privadas.

El primer dilema acontece en la situación en que el secuestrado es un gerente que, por no disponer siempre de las llaves y contraseñas de la agencia, necesita conseguirlas de sus subordinados, pero teme con esto involucrarlos en un acto desautorizado. El segundo, ocurre cuando un empleado del escalafón intermedio, bajo amenaza, teme que el gerente, al verlo o al ser informado de su llegada, acompañado por uno o más criminales, bloquee la entrada de la agencia para evitar la extracción indebida de dinero. El tercero, y también en el caso de un empleado del escalafón intermedio bajo extorsión, la duda es si sus superiores liberarán el dinero para el pago del rescate. Para evitar estos problemas, algunos gerentes y tesoreros prefieren actuar en silencio, tomando el dinero del rescate sin el conocimiento de sus compañeros. Efectivamente, en esos tres dilemas los empleados se preocupan con la difusión de la responsabilización entre los compañeros, haciéndolos compartir la culpa o asumiendo una deuda moral impagable con ellos.

Responsabilización de las conductas

La responsabilización que está incorporada al proceso de trabajo bancario como un todo (Iafolla, 2004) y viene extendiéndose al mundo extra-trabajo, se expresa con fuerza en el momento que sigue a los delitos, en especial en los secuestros. Dentro de lo que fue denominado "la segunda lesión de las

víctimas de delito" (Symonds, 1980), los procedimientos de escrutinio de las responsabilidades (Iafolla, 2004; Hunt, 2003) llevan a los bancarios a que se perciban como culpables, dificultando la recuperación de los traumas y la reintegración al trabajo (Fattah, 1997).

Con respecto a las auditorías internas de investigación de los crímenes, los bancarios alegan que ellas no respetan su subjetividad. Aunque concuerden con la realización de estas auditorías, los bancarios se quejan del estilo brusco e invasivo de las mismas, y expresan resentimiento contra lo que les parece una violación de sus derechos y emociones cuando más necesitan del apoyo de la empresa: *“Un hecho negativo del banco es que en el momento en que estábamos todos tensos, inmediatamente después del asalto, vino un funcionario a hacer una auditoría en la tesorería. La gente se libra de los asaltantes y viene uno ‘cara de esos’... Después del asalto presenté que ellos estaban observándonos, de ahí que mi postura fue dejar de trabajar en la tesorería; entregué la comisión”* (A. D., 40 años, bancario).

“Un día después del asalto apareció en la agencia un auditor para fiscalizar las medidas de seguridad, equipamientos y toma de decisión de la gerencia en el momento del conflicto causado por el robo. Ellos parecían que querían hallar fallas para culpar al gerente. Fue un asalto violento, hubo muerte y ellos ni siquiera consideraron las cuestiones emocionales de la gente. Abrieron un proceso administrativo contra el gerente y el tesorero” (H. N., 42 años, bancario).

Los auditorías son severas en cuanto a los gerentes que mostraron negligencias en los procedimientos de seguridad, como el control de las puertas de acceso a la agencia. Ellos pasan a ser vistos como funcionarios arriesgados (*riskier*) y son llamados a responder en los procesos administrativos posteriores, que representan humillación y una punición para ellos (Iafolla, 2004): *“(El) gerente está respondiendo en un proceso administrativo a causa de otro asalto, debido al hecho de haber dejado la llave de*

la puerta alternativa (en la agencia) y el vigilante la abrió cuando él llegó con el delincuente. Sabiendo de esas cosas, ¿quién va a querer ser gerente?” (S., bancario, 30-04-2001).

La responsabilización de las víctimas es mayor en los secuestros que en los asaltos. El hecho de que gran parte de la interacción que ocurre durante el secuestro se desarrolle en el contexto privado, fuera del alcance y de las vistas del público, fragiliza la posición de las víctimas, haciendo que éstas no cuenten con testimonios o avales para sus relatos del crimen. Como una respuesta a esto y, de modo general, al comportamiento de haber dado primacía a los vínculos familiares con relación a los intereses del banco, las víctimas de secuestros tienen cada uno de sus pasos examinados por los auditores del bancos, siguiendo una línea de interrogación ligada a: lapsos de los procedimientos de seguridad, momento y manera en que el dinero fue apropiado por los infractores e incluso las actividades rutinarias de desplazamiento entre la casa y el lugar de trabajo.

Los interrogatorios, que tanto dificultan la reintegración de los empleados al trabajo, refuerzan un tipo de autculpabilización semejante a los de otras víctimas de delito (Paes-Machado, Levenstein, 2004). Se trata de la idea de co-responsabilidad por el ilícito, conforme a lo que los bancarios dijeron, como por ejemplo haber tenido *“la sensación de que estaban robando el banco”*. Una reacción contra esto es la indignación contra la empresa: *“Después de una semana (de ocurrido el asalto) aún vengo a trabajar sin valor. Me quedé indignado con el sistema (de auditoría) del banco, salí insultando, vituperando a todos en nombre del banco. Ya no quiero quedarme aquí en el banco”* (P. Y., bancario, 19-02-2002).

Esta indignación se profundiza con la in-

satisfacción respecto de las condiciones de trabajo creadas por la reestructuración del sector bancario brasileño en las dos últimas décadas, que significaron la congelación salarial, el pago por productividad, la intensificación y la mayor polivalencia del trabajo y el aumento de la responsabilidad de los empleados (Nascimento, 2002). Irónicamente, estas mismas condiciones de trabajo comprometen el tiempo que los funcionarios tendrían para preocuparse de la seguridad de las agencias, haciendo que ellos sean, en el caso de fallos, una vez más responsabilizados.

Los bancarios enfrentan nuevas y mayores tensiones cuando van a la policía a prestar testimonios y son llamados a identificar a los sospechosos (Matthews, 2002; Kennedy, Sacco, 1998; Shapland, Wilmore *et al.*, 1985). Entre la voluntad de saber de la policía (y del banco) y las amenazas de represalia por parte de los delincuentes para no ser identificados, los empleados (y sus familiares) prefieren ser criticados por omisión y ocultación de información antes que disgustar a los criminales:¹⁴ “*Los bancarios son obligados a que hagan el reconocimiento, (pero) como una forma de sentirse menos inseguros se niegan a realizarlos*” (Y. J., 42 años, bancario).

En cuanto a la responsabilización financiera, los empleados son penalizados de dos formas. Primero, la empresa transfiere hacia el individuo la carga ocasionada por las in-

terrupción de la actividad productiva causada por el crimen, descontando el valor de los días no trabajados y suspendiendo el pago de comisiones de los empleados que se apartaron temporalmente de sus funciones.¹⁵ Segundo, la empresa transfiere hacia el conjunto de los empleados de la agencia asaltada la carga relacionada con el incumplimiento de la meta de productividad fijada para ellos (Iafolla, 2004). Esto significa decir que los empleados dejan de recibir valores referentes a la participación en las ganancias y son obligados a hacer más esfuerzo para compensar los resultados financieros negativos de sus agencias bancarias.

Si bien estas formas de responsabilización adoptadas por la empresa aparecen como duras, son blandas cuando son comparadas con los demás bancos, nacionales o extranjeros, que operan en Brasil. En lugar de prestar atención y reintegrar a las víctimas, aunque responsabilizándolas, como el banco aquí estudiado, los demás bancos despiden sumariamente a los empleados para evitar costos psicoterapéuticos y la pérdida de productividad y, probablemente, para dar un ejemplo a los compañeros. En el caso de los bancos internacionales, este procedimiento draconiano confirma la adopción del llamado doble patrón (Castleman, 1985). Estos bancos que son obligados a respetar los derechos de sus empleados victimizados en sus países sedes, no actúan de igual modo en países como Brasil, donde faltan leyes y

¹⁴ Los alejamientos en situaciones de violencia en el trabajo bancario son generalmente por corto tiempo, no sobrepasan los ocho días; sin embargo en casos de lesiones corporales y trastornos mentales graves, el alejamiento puede alcanzar períodos largos, llegando a la jubilación anticipada por invalidez.

¹⁵ Ello según la siguiente declaración: “*El día siguiente [al asalto], los asaltantes me llamaron a mí y a mi esposa amenazando para que no identificáramos a nadie y [que] si [uno de ellos] fuera preso tenían otros sueltos y que la policía que los lleva presos es la misma que los suelta y que ellos tendrían dinero para eso [venganza]*” (F., bancario, 25-04-2001).

políticas de protección y compensación de víctimas.

Vale decir que la legislación previdenciaria (previsional) brasileña refuerza, directa o indirectamente, la responsabilización que recae sobre el trabajador. Aunque haya extendido la caracterización de accidente de trabajo a algunas situaciones que envuelven actos de violencia contra el trabajador,

esta legislación aún es reduccionista y limitada, lo que es agravado por la desinformación de las víctimas respecto de sus propios derechos. Eso contribuye a que el empleador no asuma obligaciones frente a eventos de esta naturaleza, favoreciendo aún más las actitudes y acciones que culpabilizan y responsabilizan al trabajador (Riccio de Oliveira, 2006).

Trastornos familiares

En tanto que los procedimientos de seguridad para los empleados de los bancos de América del Norte, que tratan de evitar fraudes y robos, están restringidos al proceso de trabajo (Iafolla, 2004; Gabaldón, 2004), en Brasil la tecnología de la seguridad se extiende, a causa del riesgo de los secuestros, a las actividades rutinarias, responsabilizando los empleados y comprometiendo sus relaciones familiares (Zedner, 1997; Normandeau, Pinsonneault, 1985; Jenkins, Purnell *et al.*, 1985; Alix, 1978; Conklin, 1972). Tales alteraciones están relacionadas con la dispersión del grupo familiar, ocasionada por los cambios de residencia, pérdida de libertad y redefinición de los roles de los miembros de la familia.

Gerentes y tesoreros cambian de residencia (Burt, Katz, 1985; Jenkins, Purnell *et al.*, 1985), después de eventos criminales, cuando ellos son transferidos hacia otras ciudades por propia decisión o por disposición del departamento de seguridad bancaria. En cuanto a sus familiares, éstos suelen quedarse en casas de parientes, aguardando que pase el período más tenso para realizar el cambio a una nueva dirección en una ciudad diferente a la del empleado.

Aquí puede verificarse la victimización secundaria de la familia del funcionario de

banco alcanzado por asaltos y secuestros. Tal victimización secundaria y los sentimientos que ella despierta garantizan que la victimización primaria sea sentida por más tiempo: *“Después del secuestro, tuvimos que salir de la ciudad porque ellos (del departamento de seguridad del banco) creyeron que era más seguro. Mi hija lloró mucho, no quería irse, por la escuela, los amigos. Ella tiene razón, fuimos agredidos y tuvimos que salir como si estuviéramos huyendo. Es muy difícil aceptar esa condición de vida. Ya resolvimos que no vamos acompañar a mi marido. El banco lo manda de un lado a otro. Nosotros decidimos que es mejor quedarse en una ciudad grande y listo. En principio va a ser malo, no me casé para vivir lejos de mi marido, pero por la seguridad de mis hijos tengo que hacer eso, ¿no es cierto?”* (Y. C., 38 años, cónyuge).

Sintiéndose afectada y manifestando indignación por las pérdidas sufridas, inclusive el derecho a la convivencia familiar, la esposa del bancario, tal como otras personas entrevistadas, justifica el cambio compulsivo de localidad, llamada por ella “fuga”, por la necesidad de protección de los hijos.

La exposición al riesgo, a pesar de todo, no cesa, más allá de que sean efectuados los cambios de vivienda y hasta de ciudad. En-

tendiendo que los infractores no buscan a los bancarios pero sí el dinero del banco (Einstadter, 1966), el riesgo y el miedo al delito “acompañan” a los funcionarios y a sus familiares (Kennedy, Sacco, 1998).

“Cuando la gente no pasa por eso, cree que nunca va a ocurrir. Pero cuando ocurre parece que no va a dejar de ocurrir nunca. La gente vive con el miedo de que aparezca otro ladrón en cualquier momento. Con el tiempo mejora, pero no olvida. Creo que no lo voy a olvidar nunca” (A. C., 35 años, bancaria).

Aunque los familiares continúen viviendo juntos en la misma casa, sus vidas son impactadas por medidas de seguridad que, en algunos casos, transforman las residencias en ‘prisiones de máxima seguridad’, como los vecinos denominaron a la casa de un bancario. De la misma forma que otras víctimas de delitos, las familias de los empleados gastan más dinero en la compraventa de armas de fuego, cambios frecuentes de coche, adquisición de perro de guardia y otros dispositivos de seguridad (Kennedy, Sacco, 1998; Zedner, 1997; Jenkins, Purnell et al., 1985; Normandeau, Pinsonneault, 1985; Alix, 1978).

Más allá de afectar el presupuesto y de comprometer la calidad de vida, tales medidas individualizadas no parecen suficientes para garantizar su seguridad. Ellos continúan sintiéndose amenazados a pesar de todo esto: *“Después de que la gente pasa por una situación de ésas (asalto), adiós a la tranquilidad. La gente desconfía de todo y de todos, parece que toda persona extraña pasa a ser un sospechoso; eso es terrible”* (A. C., 34 años, bancario).

El sentimiento de inseguridad produce una crisis de identidad acompañada por agudos sentimientos de pérdida. En ese sentido, la casa, cuya vieja metáfora representa un am-

biente acogedor y afectivo, debe ser protegida por todos los medios para evitar más pérdida de autoestima.

Las familias intensificaron el control sobre la conducta de sus miembros con implicaciones sobre los roles de género y autoridad. Como ejemplo de esto, los bancarios no andan ni dejan a nadie solo en casa. Ellos siempre avisan e intentan saber sobre todos los desplazamientos y retrasos de los habitantes de la casa, reducen las salidas, controlan las llamadas, etc.

El significado de este patrón de control, sin embargo, difiere entre hombres y mujeres. Expresando la visión masculina, uno de los bancarios reveló que las pérdidas provocadas por la reducción de las salidas a la noche y en los finales de semana –principalmente los domingos, cuando hay mayor incidencia de secuestros– fueron compensadas por una mayor aproximación con la familia: *“Antes yo salía mucho los fines de semana, después del asalto y del secuestro me quedo más con mi familia. Cuando salgo, vuelvo más temprano. Creo que esas cosas hicieron que yo me aproximara más a la familia”* (H. N., 42 años, bancario).

Tal interpretación no es compartida por las mujeres, que reclaman la pérdida de libertad causada por el aumento del poder patriarcal y por la vigilancia mutua, haciendo que ellas se sientan –tal como otras víctimas del delito– prisioneras dentro de sus casas (Paes-Machado, Noronha, 2002): *“Hasta cuando atiendo el teléfono mi marido se queda controlando lo que yo hablo con mis amigos. Yo sé que él hace eso para proteger la familia, pero es muy malo sentirse observada, criticada. Él se preocupa demasiado y nuestra libertad quedó muy perjudicada y el banco no ve eso”* (G. L., cónyuge, 25-04-2001).

“Después del secuestro todo se hizo más difícil. Estamos siempre juntos, sólo salgo

acompañada. Mis hijas sólo salen conmigo y con mi marido. Nos quedamos la mayor parte del tiempo en casa, pero no es una cosa espontánea, llega a ser agobiante. Nos vigilamos unos a los otros todo el tiempo. Creo que ya no quedamos unidos, nos quedamos con miedo. A veces creo que somos prisioneros dentro de nuestra propia casa” (A. A., 34 años, bancaria).

Al contrario de contextos donde el miedo al delito y la necesidad de seguridad son vistos como exagerados (Garland, 1996), aquí ello es muy real. Sin embargo, dado que los secuestrados con finalidad de asalto o extorsión raramente comienzan por los niños, esas precauciones pueden ser vistas más como un desplazamiento de la ansiedad por parte de los bancarios que, no pudiendo controlar el “objeto” de su miedo, buscan hacer por sus hijos lo que la empresa no ha hecho por ellos.

La comprensión acarreada por las medidas de seguridad posvictimización cambia los roles parentales. Los bancarios aumentaron la vigilancia sobre los hijos, co-

responsabilizándolos por la seguridad familiar y presionándolos a cambiar hábitos sociales, como jugar en la casa de amigos o ir a las fiestas y parques sin la compañía de ellos o de otros adultos (Normandeau, Pinsonneault, 1985; Jenkins, Purnell *et. al.*, 1985). Los profesores y vecinos son guiados a observar y avisar a los padres sobre cualquier movimiento de extraños alrededor de la casa y de la escuela. Por su parte, las escuelas, pasaron a tomar, también por solicitud de la familia, precauciones especiales con los hijos de los bancarios, permitiendo que éstos sólo salgan acompañados por los padres, personas indicadas por ellos o debidamente identificadas por la dirección de la escuela. En ciudades del interior de Bahía, donde niños aproximadamente en la edad de diez años suelen ir a la escuela solos o acompañados por amigos, las nuevas tecnologías de seguridad representan una limitación de los patrones normales de sociabilidad familiar.

Aislamiento social

A pesar de conseguir apoyo de parientes, amigos y conocidos, las víctimas enfrentan reacciones negativas de otras personas. Como una reacción en cadena, las repercusiones de los eventos delictivos y los nuevos procedimientos de seguridad adoptados por los funcionarios diseminan el miedo en las redes sociales (Lurigio, 1987), minando las relaciones de confianza, aumentando el grado de precaución de las personas y consolidando la imagen de los bancarios como un grupo de riesgo (Ericson, Doyle, 2003; Bauman, 2000; Kennedy, Sacco, 1998; Zedner, 1997).

En otros términos, la victimización produ-

ce cambios en los patrones de relación de los bancarios, en razón de que buscan aislarse o que son, a su vez, aislados por sus redes sociales. Vistos como sujetos impuros o contaminados (Douglas, 1966), los funcionarios y sus familias son condenados y aislados para que no “contaminen” a otras personas (Ericson, Doyle, 2003; Paes-Machado, Noronha, 2002).

Aunque no tengamos relatos de integrantes de estas redes, las narrativas de los bancarios sobre las actitudes de estas personas, en relación a sus casas, hijos y a ellos mismos, dan una idea aproximada del proceso de restricción de la convivencia y segre-

gación (Lea, 2002) vivenciada por ellos. Eso puede ser visto en los casos de empleadas domésticas, muy comunes en Bahía, que ya no quieren trabajar, dormir en casas o dejar que sus hijos jueguen con los hijos de los bancarios: *“La empleada ya no quiere dormir en casa, ya no lleva a su hijo para jugar con el mío por miedo a que tomen su hijo equivocadamente o porque justo está en la hora”* (G. I., cónyuge, 25-04-2001).

En esa línea de reacción social, los vecinos también censuran los juegos de sus hijos con los hijos de los bancarios, temiendo también que los primeros sean confundidos con los segundos y llevados por equivocación por los secuestradores. Tratándose de niños, las actitudes de los vecinos que evitan relacionarse con ellos aumentan el malestar de los padres: *“Mi hija llegó de la escuela diciendo que los padres de una amiga dijeron que no querían que ella jugara con la hija del gerente del banco porque era peligroso. Creo que ellos piensan que en cualquier momento su hija puede ser confundida con la hija del gerente y ser atrapada por equi-*

vocación o que la lleven junto con mi hija” (M. C., 42 años, bancario).

Los vecinos pueden aun usar la jocosidad y el sentido del humor para hacer afirmaciones sobre el peligro de convivir con gerentes de banco que pueden ser perseguidos y secuestrados en cualquier lugar: *“Fui a un bar que siempre frecuenté y oí, en tono de broma del dueño del bar, que hoy era un peligro ser amigo del gerente o incluso que él frecuente los lugares, como el bar, ya que los delincuentes lo siguen y lo toman en cualquier lugar. (...) Él habló en tono de broma pero yo sé que en el fondo él tiene miedo y envió un aviso sin querer ser mal educado”* (M., 42 años, bancario).

Este tipo de jocosidad sobre la vulnerabilidad de los empleados es más un reflejo del proceso de restricción de las redes sociales con relación a los miembros de una categoría profesional que gozaba, hasta la ola de asaltos a banco, y coincidiendo con la reestructuración bancaria de los años '90, de gran solidez y prestigio en los mercados ocupacionales y matrimoniales.

Crisis de la ocupación bancaria

La victimización de los empleados ha generado una crisis de ocupación bancaria (Hoff, 2001; Bourdieu, Sayad, 1964) que se expresa en sentimientos de falta de adecuación, pérdida de interés por la carrera y hasta ocultación de la identidad profesional.

Intensificada por las prácticas de responsabilización (Hunt, 2003), la victimización ha llevado a los bancarios a sentir que no pueden trabajar como antes, que se tornaron inadecuados o ya no tienen perspectiva en el banco (Matthews, 2002; Kennedy, Sacco, 1998; Jenkins, Purnell *et al.*, 1985). Una de las principales dificultades es la relación con

los clientes. A semejanza de otros trabajadores victimizados del sector de servicios (Paes-Machado, Levenstein, 2004), los empleados traumatizados por los delitos se sienten inseguros y temerosos en sus interacciones con extraños que ellos sospechan como posibles criminales: *“(...) ya no sé qué futuro yo tengo en el banco. Me despierto dos veces en la noche para ver si la puerta está cerrada. Ya no quiero más sustituir al gerente-tesorero. No sé lo que voy a hacer. A veces creo que no tengo perspectiva como bancario”* (A. O., 46 años, bancario).

“El banco perdió un funcionario, pues

tengo certeza de que ya no tengo condiciones de ser el mismo ni trabajar de la misma forma” (D. Y., 43 años, bancario, 24-01-2001).

A pesar de las enormes dificultades de reinserción en el mercado de trabajo regional, 14 bancarios entrevistados relatan haber pensado en retirarse del banco, y 9 de ellos piensan en eso todos los días. La pérdida de identificación con el trabajo bancario, aunque no es un proceso lineal, varía desde los pedidos de renuncia, pasando por los traslados de agencia –de las más peligrosas (*hotspots*) a las menos peligrosas– hasta el rechazo de cargos en la jerarquía organizacional de la empresa.

Si bien los incentivos financieros del programa de renuncia del banco, que buscan reducir personal y disminuir costos, estimulan a los funcionarios más antiguos a dejar la empresa, de los cuales muchos han renunciado en los últimos años, el proyecto de renuncia es de difícil viabilidad a causa de las limitaciones del mercado de trabajo. Eso aun fue señalado por un secuestrador que, al oír a la víctima comentar que dejaría el banco después del evento, ironizó: *“No haga eso, no. El desempleo es muy grande, la gente puede tomar cualquier funcionario y éste no es el último asalto”*.

La opción más común de las víctimas es la permanencia en el trabajo bajo la condición, negociada con los familiares y la empresa de que no ocuparan puestos vacantes, como gerente y tesorero, que los coloquen en la mira de los criminales y los responsabilicen, como decíamos, ante los compañeros y el banco: *“Pienso en cambiar de profesión, hacer un concurso. Ya hice algunos, estoy esperando a ser llamada, ahí sí yo me voy del banco. Me invitaron para ejercer la función de subgerente y después otra invitación para ser gerente en otra ciudad, pero yo no acepté ninguno de ellos y jamás acep-*

taría. No quiero colocar a mi familia en riesgo ni a mí” (C. A., 36 años, bancaria).

Es interesante observar cómo el miedo al delito afecta la jerarquía interna de la organización y hace que los empleados no acepten cargos más altos en las agencias bancarias, como la gerencia y la tesorería, los cuales, en condiciones normales, serían deseados por funcionarios de cualquier empresa por sus ventajas financieras y de estatus. Irónicamente, el desinterés por la ocupación de estos cargos por parte de los individuos más indicados abre espacios para que los menos indicados ocupen, incluso con garantías, estas funciones: *“El asalto agrega el lado negativo de sustituir el gerente. Sufro por anticipación. Sólo sustituí el gerente porque nadie más lo quiso”* (C. H., 42 años, bancario).

Tal postura de renuncia es más común en los primeros meses que siguen a la interacción violenta, cediendo lugar, con el pasar del tiempo (Leather, Brady *et al.*, 1999) y la no ocurrencia de nuevas victimizaciones, a la postura de acomodamiento: *“(…) con el pasar del tiempo las cosas van acomodándose y la gente va buscando alternativas para mantenerse en el banco. Antes, yo tenía una idea fija de jugar todo para parar, al poco tiempo eso fue diluyéndose. A fin de cuentas allá fuera está difícil y la gente se va mejorando del golpe. Intentando olvidar y tomar la vida para adelante. La gente tiene familia y salir del banco pesa* (H. A., 42 años, bancario).

El acomodamiento, sin embargo, no es una solución para la crisis de la ocupación bancaria. El peso de la responsabilidad y la falta de preocupación respecto de las víctimas de estos eventos, por lo menos hasta la creación de un programa de atención, en el año 2000, pueden ser asociados a una gama de síntomas como disturbios en el sueño, sen-

sación de desmayo en el local de trabajo, hipertensión etc. Estos síntomas han provocado alejamientos demorados de funcionarios que sufren aún más porque se sienten inadaptados al trabajo o por ser pacientes de terapias psicológicas.

En cuanto a las personas que continúan ocupando, a pesar de estos síntomas, posiciones de tenencia de llaves en el banco, han adoptado medidas extremas de seguridad, como la ocultación de la propia ocupación, para neutralizar la acción de los informantes de los grupos criminales (*olheiros*).¹⁶

Consideraciones finales

Después de explorar varios planos de las experiencias de los bancarios con crímenes violentos, vamos a explicitar las contribuciones de la investigación para la discusión victimológica. Más allá de evidenciar la insustentabilidad de las tesis “egocentradas” y culpabilizadoras sobre las víctimas de delitos, el estudio intentó superar además la explicación fundada en el estilo de vida, que aún es dominante en los estudios sobre violencia relacionada con el trabajo (Leather, Brady *et al.*, 1999). Asimismo, sin ignorar las consecuencias corporales y psíquicas de los procesos de victimización, que llevan a pensar en la noción de víctima como evidente y no problemática, enfatizamos las implicaciones sociales y morales de estos procesos para el reconocimiento e identificación de los bancarios como “víctimas” (Goffman, 1992; Rock, 2002).

Irónicamente, el sigilo personal y familiar sobre la ocupación, el local de trabajo y las actividades rutinarias con relación a los extraños (Jenkins, Purnell *et al.*, 1985), torna la vida de los bancarios semejante a la de los antiguos militantes de las organizaciones de guerrilla urbana que, habiendo iniciado los asaltos de banco y secuestros en los años '70, echaban mano a la clandestinidad para protegerse de la policía y de grupos criminales como ellos. Es lo que los bancarios hacen ahora.

En la búsqueda de una descripción densa y a la altura de una victimología crítica (Mawby, Walklate, 1994; Walklate, 2003), la noción de procesos de victimización, operantes en los niveles macro, micro y meso-situacional, permite entender el surgimiento, estructuración y estabilización de una identidad de víctima entre bancarios expuestos a las olas de crímenes (Sacco, 2003) que vienen sacudiendo, primero la región sudeste y después las otras regiones del país, la seguridad de las agencias del todopoderoso sistema financiero de Brasil.

El nivel macro-situacional está representado por la política bancaria de circulación de elevados volúmenes de dinero en las agencias, por la precariedad del policiamiento público y privado y por la proliferación de grupos criminales, profesionales, intermediarios y *amateurs* (Matthews, 2002) que to-

¹⁶ Durante un secuestro para un posterior asalto, el delincuente dijo a la víctima lo siguiente: “Usted nos dio mucho trabajo al grupo, pues lo seguí durante tres semanas para saber la dirección de su

familia. Pasamos más de 45 días en la ciudad para conseguir las informaciones” (H. N., 42 años, bancario).

man provecho de estas oportunidades (Nascimento, 2003; Aquino, 2004).

En la secuencia lógica del análisis, este plan macro-situacional, que engloba la política de los bancos, la inoperancia del policiamiento y el patrón de actividades de los grupos criminales, contribuye a estructurar las micro-situaciones o encuentros entre delincuentes y bancarios como interacciones forzadas, donde las pocas posibilidades de elección, resistencia y negociación colocan a los funcionarios frente a dilemas ontológicos, morales y laborales.

La principal característica de la experiencia con esos delitos violentos es el desamparo de los funcionarios con respecto al trabajo, a la organización, a la vida familiar y a las condiciones generales de existencia. Se trata de episodios que fragmentan la representación social del Yo (Goffman, 1975) de los trabajadores, generan dilemas y comprometen las relaciones de confianza con compañeros de trabajo, familiares y la empresa empleadora (Matthews, 2002; Bauman, 2000; Kennedy, Sacco, 1998; Jenkins, 1985).

La política de transferencia de la responsabilidad específica (Hunt, 2003) por la (in)seguridad de los bancarios crea tensiones adicionales en términos de sospecha, culpabilización y penalización por los días de trabajo perdidos y otros perjuicios financieros a las agencias bancarias victimizadas (Iafolla, 2004; Symonds, 1980). Aunque no hayamos avanzado en las comparaciones del banco estudiado con otras instituciones financieras, pude afirmarse que las prácticas de responsabilización son más duras en otros bancos nacionales e internacionales de esta plaza. Estos últimos operan con patrones diferenciados o doble patrón para países centrales y países semiperiféricos (Castleman, 1985), como Brasil, en el cual sin embargo regatean en las políticas de reco-

nocimiento y respeto por los derechos de las víctimas.

En el nivel meso-situacional, la fuerza de la responsabilización sería pequeña si no penetrara, por medio de una miríada de controles, precauciones y tecnologías de vigilancia, en el mundo de la vida cotidiana y de las redes sociales de los trabajadores (Foucault, 1977; Foucault, 2003). Por más endógena y corporativa que pueda parecer, la responsabilización de los bancarios, tal como de otras categorías de trabajadores del sector de servicios (Paes-Machado, Levenstein, 2004) y de ciudadanos víctimas de delitos, es una expresión de la vigencia del paradigma de la responsabilidad, típico del capitalismo salvaje del siglo XIX y recreado por el neoliberalismo de nuestros días, basado en la prudencia individual y opuesto a la socialización de los riesgos (Ewald, 2002) y la compasión por las víctimas de delitos.

Asumiendo que la transferencia de responsabilidad tiene varias direcciones y puede ser pensada como un proceso de moralización o encuadre de la conducta (Baker, 2002), los bancarios también son responsabilizados y segregados (Lea, 2002) por sus redes sociales por los riesgos que enfrentan dentro y fuera de su ambiente de trabajo.

Consecuentemente, los bancarios pasaron a sentirse inadecuados al trabajo y ambivalentes con respecto a sus estatus en la jerarquía de la empresa. Esta crisis de confianza está asociada a la estimulación de las tensiones intra y extra-familiares, la dispersión y reducción de la libertad de los miembros del grupo doméstico y al ostracismo por las redes sociales. Como reacción a estas condiciones de violencia, se desarrolla una crisis de la ocupación que se expresa en la voluntad de abandonar el trabajo, limitar los compromisos con la empresa y hasta ocultar la identidad bancaria.

Por más equivocado que pueda parecer ese retrato, muchos funcionarios desarrollaron una identidad de víctima que era impensable tiempo atrás y que no es indiferente al hecho de que hayan hecho uso del primero y más avanzado programa corporativo de atenciones de empleados que pasaron por eventos traumáticos de asaltos y secuestros en Brasil (Nascimento, 2002).

En resumidas cuentas, nosotros pensamos que deben hacerse cambios en el policiamiento, la seguridad bancaria, la protección y compensación de las víctimas (Shapland, Wilmore *et al.*, 1985). Además de reformas

profundas en el sistema de justicia criminal para aumentar la eficacia, disminuir la impunidad y controlar la corrupción, es fundamental que los bancos reduzcan, en cooperación con órganos del gobierno y empresas, el volumen de dinero en circulación en las agencias como parte de una política de seguridad. Otro gran desafío es la remoción de los obstáculos jurídicos, institucionales y prácticos al reconocimiento de los derechos y compensación de éstos y de otros trabajadores brasileños víctimas de violencia relacionada con el trabajo.



Bibliografía

- Amorim, C.** *CV-PCC: a irmandade do crime*, Río de Janeiro, Record, 2004.
- Alix, E. K.** *Ransom kidnapping in America 1874-1974; the creation of a capital crime*, Carbondale and Edwardsville, Southern Illinois University Press, 1978.
- Aquino, J. P. D.** “Mundo do crime e racionalidade: os assaltos contra instituições financeiras”, tesis de Maestría en Sociología, Universidad Federal de Ceará, 2004.
- Baker, T.** “Risk, insurance, and (the social construction) responsibility”, en Baker, T. y Simon, J., *Embracing risk: the changing culture of insurance and responsibility*, Chicago-London, The University of Chicago Press, 2002, pp. 33-52.
- Bauman, Z.** *Em busca da política*, Río de Janeiro, Jorge Zahar Editor, 2000.
- Baumer, T. L.; Carrington, M. D.** *The robbery of financial institutions: executive summary*, National Institute of Justice-U.S. Department of Justice, 1986.
- Bourdieu, P.; Sayad, A. M.** *Le déracinement: la crise de l'agriculture traditionnelle en Algérie*, París, De Minuit, 1964.
- Briggs, R.** *The kidnapping business*, London, The Foreign Policy Center, 2001.
- Burt, M. R.; Katz, B. L.** “Rape, robbery, and burglary: Responses to actual and fear of criminal victimization with special focus on women and the elderly”, *Victimology*, 10, 1985, pp. 325-358.
- Caldeira, C.** “Segurança pública e seqüestros no Rio de Janeiro”, *Tempo Social*, 9(1), 1997, pp. 115-155.
- Castleman, B. I.** “The double standard”, en: Ives, J. (ed.), *The export of hazard: transnational corporations and environmental control*, Boston, Routledge and Kegan Paul, 1985, pp. 60-89.
- Conklin, J. E.** *Robbery and the criminal justice system*, Philadelphia-New York-Toronto, J. B. Lippincott Company, 1972.
- Desroches, F. J.** *Behind the bars: experience in crime*, Toronto, Canadian Scholar's Press, 1996.
- Douglas, M.** *Pureza e perigo*, São Paulo, Perspectiva, 1966.
- Einstadter, W. J.** “Armed robbery: a career study in perspective”, *PhD thesis*, University California, Berkeley, 1966.
- Ericson, R.; Doyle, A. (eds.)**. *Risk and morality*, Toronto, Toronto University Press, 2003.
- Ewald, F.** “The return of Descartes's malicious demon: an outline of a philosophy of precaution”, en Baker, T. y Simon, J. (eds.), *Embracing risk: the changing culture of insurance and responsibility*, Chicago, Chicago University Press, 2002, pp. 273-301.
- Fattah, E. A.** “Toward a victim policy aimed at healing, not suffering”, en Davis, R.C.; Lurigio A. J. and Skogan, K. G. (eds.), *Victims of crime*, London, Sage, 1997.
- Foucault, M.** “A governamentalidade”, en Barros da Motta, M., *Michel Foucault: estratégia, poder-saber*, Río de Janeiro, Forense Universitária, 2003, pp. 281-305.
- Foucault, M.** *Vigiar e punir: história da violência nas prisões*, Petrópolis, Vozes, 1997.
- Gabeira, F.** *O que é isso companheiro?*, São Paulo, Cia. das Letras, 1979.
- Gagnon, R.; LeBlanc, M.** *Le vol a main armée dans le systèmes de justice: rapport final n.3*, Montréal, Centre Internationale de Criminologie Comparée/Université de Montréal, 1984.
- Galbadón, L. G.** “Fraude electrónico y cultura corporativa”, en Galbadón, L. G. (org.), *Delincuencia económica y tecnologías de la información*, Caracas, Universidad Católica Andrés Bello, Centro de Investigación Jurídica, Núcleo de Estudios sobre Delincuencia, 2004, pp. 107-141.
- Gallagher, R. J.** “Kidnapping in the United States and the development of the federal kidnapping statute”, en Jenkins, B. M. (ed.), *Terrorism and personal protection*, Boston-

- London, Butterworth Publishers, 1985, pp. 129-145.
- García Márquez, G.** *Notícia de um seqüestro*, Rio de Janeiro, Record, 1996.
- Garland, D.** *The culture of control*, Oxford, Oxford University Press, 1996.
- Giddens, A.** *The constitution of society*, Cambridge, Polity Press, 1984.
- Goffman, E.** *A representação do eu na vida cotidiana*, Petrópolis, Vozes, 1975.
- Goffman, E.** *Manicômios, prisões e conventos*, São Paulo, Perspectiva, 1992.
- Hindelang, M. J.; Gottfredson, M. R.; Garofalo, J.** *Victims of personal crime: an empirical foundation for a theory of personal victimization*, Cambridge, MA, Ballinger, 1978.
- Hoff, L. A.** *People in crisis: clinical and public health perspectives*, San Francisco, Jossey-Bass, 2001.
- Hunt, A.** "Risk and moralisation in everyday life", en Ericson, R. y Doyle, A. (eds.), *Risk and morality*, Toronto, University Press of Toronto, 2003, pp. 165-192.
- Iafolla, V.** *A risky business: the governance of security in retail banks*, Toronto, Centre of Criminology of the University of Toronto, 2004.
- Jenkins, B. M. (ed.)**. *Terrorism and personal protection*, Boston-London, Butterworth Publishers, 1985.
- Jenkins, B. M.; Purnell, S. W.; Wainstein, E. S.** "The effects of terrorism on business", en Jenkins, B. M. (ed.), *Terrorism and personal protection*, Boston-London, Butterworth Publishers, 1985, pp.148-159.
- Katz, J.** *Seductions of crime: moral and sensual attractions in doing evil*, New York, Basic Books, Inc. Publishers, 1988.
- Kennedy, L. W.; Sacco, V. F.** *Crime victims in context*, Los Angeles, Roxbury Publishing Company, 1998.
- Krichner, L. R.** *Robbings banks: an American History 1931-1999*, Rockvilee Centre, NY, Sarpedon, 2000.
- Lea, J.** *Crime & modernity*, London, Thousands Oaks, New Dehli, Sage, 2002.
- Leather, P.; Brady, C.; Lawrence, C. et al. (eds.)**. *Work-related violence: assessment and intervention*, London-New York, Routledge, 1999.
- Letkemann, P.** *Crime as work*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice-Hall Inc., 1973.
- Lima, W. S.** *Quatrocentos contra um: uma história do Comando Vermelho*, Petrópolis, Vozes, 2001.
- Lindsay, J.; Ferreira, C.** "Viagem ao tempo do velho oeste", *A Tarde*, 28-12-2003.
- Lurigio, A. J.** "Are all victims alike? The adverse, generalized, and differential impact of crime", *Crime and Delinquency*, 33, 1987, pp. 452-467.
- Mallan, C.** *Wrong time, wrong place? How two Canadians ended up in a Brazilian jail*, Toronto, Key Porter Books, 1995.
- Matthews, R.** *Armed robbery*, Devon, Portland, Willan Publishing, 2002.
- Mawby, R. I.; Walklate, S.** *Critical victimology: international perspectives*, London, New Delhi, Sage, 1994.
- Mendelsohn, B.** "The origins of the doctrine of victimology", en Drapkin, I. y Viano, E. (eds.), *Victimology*, Lexington, MA, Lexington Books, 1974.
- Morrison, S.; O'Donnell, I.** *Armed robbery: a study in London*, Centre for Criminological Research, University of Oxford, Occasional Paper N° 15, 1994.
- Nascimento, A. M. D.** "Sob a mira do crime: vitimização, saúde e identidade entre bancários da Bahia", tesis de Maestría en Salud Colectiva, Universidad Federal de Bahía, 2002.
- NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health) - CIB (Current Intelligence Bulletin)**. *Violence in the Workplace*, N° 57, Cincinnati, Department of Health and Human Services, 1996.
- Normandeau, A.; Pinsonneault, P.** *Le vol a main armée a Montréal: Les voleurs parlent, les*

- victims se prononcent*, Montréal, Centre International de Criminologie Comparée, 1985.
- Oliveira, F.** “Seqüestros também cresceram na Bahia”, *A Tarde*, 22-01-2002.
- Paes-Machado, E.; Noronha, C. V.** “Policing the Brazilian poor: Resistance to and acceptance of police brutality in urban popular classes (Salvador, Brazil)”, *International Criminal Justice Review*, 12, 2002, pp. 53-76.
- Paes-Machado, E.; Levenstein, C.** “I’m sorry everybody, but this is Brazil: armed robbery on the buses in Brazilian cities”, *Brit. J. Criminol.*, 44, 2004, pp. 1-14.
- Paes-Machado, E.; Nascimento, A. M. D.** “Bank money shields: work-related victimisation, moral dilemmas and crisis in the bank profession”, *International Review of Victimology*, 13, pp.1-25.
- Paes-Machado, E.** “Espectros da violência e do crime na contemporaneidade”, *Caderno CRH*, Vol. 19, Nº 47, may/ago. 2006, pp.165-172.
- Riccio-Oliveira, M. A.** “Ases do asfalto: vitimização e responsabilização de motoboys de Salvador”, tesis de Maestría en Salud Colectiva, Universidad Federal de Bahía, 2006.
- Richardson, L. D.** “Surviving captivity I: a hundred days”, en Jenkins, B. M (ed.), *Terrorism and personal protection*, Boston-London, Butterworth Publishers, 1985, pp. 407-425.
- Rock, P.** “On becoming a victim”, en Hoyle, C. y Wilson, R. (eds.), *New Visions of Crime Victims*, Oxford, Hart Publishing, 2002, pp. 1-22.
- Sacco, V. F.** “Black hand outrage: A constructionist analysis of an urban crime wave”, *Deviant Behavior*, 24(1), 2003, pp. 53-77.
- Shapland, J.; Willmore, J.; Duff, P.** *Victims in the criminal justice system*, Aldershot, Gower, 1985.
- Sheptycki, J.; Wardak, A. (eds.).** *Transnational and comparative criminology*, London, GlassHouse Press, Portland, Or., Cavendish Pub., 2005.
- SSP (Secretaria de Segurança Pública do Estado da Bahia).** *Estatísticas sobre roubos a bancos no Estado da Bahia*, Salvador, SSP, 2005.
- Symonds, M.** “The ‘second injury’ to victims”, en Kivens, L. (ed.), *Evaluation and change: services for survivors*, Minneapolis, Minneapolis Research Foundation, 1980, pp. 36-38.
- Volkov, V.** *Violent entrepreneurs: the use of force in the making of Russian capitalism*, Ithaca and London, Cornell University Press, 2002.
- Von Henting, H.** *The criminal and his victim*. New Haven, CT, Yale University Press, 1948.
- Zedner, L.** “Victims”, en Maguire, M.; Morgan, R.; Reiner, R. (eds.), *The Oxford handbook of criminology*, Oxford, Clarendon Press, 1994, pp. 577-602.
- Waddington, P. A. J.; Badger, D.; Bull, R.** “Appraising the inclusive definition of workplace ‘violence’”, *Brit. J. Criminol.*, 45, 2005, pp. 141-164.
- Walklate, S.** *Understanding criminology: current theoretical debates*, Buckingham, Philadelphia, Open University Press, 2003.
- Wright, R. T.; Decker, S. H.** *Armed robbers in action*, Boston, MA, Northeastern University, Press, 1997.