Revista de Humanidades, Tecnologia e Cultura RehuTec ISSN 2238-3948

TRANSTORNO DE ESTRESSE PÓS-TRAUMÁTICO E O RH: UM ESTUDO COM MAQUINISTAS DE UMA EMPRESA FERROVIÁRIA

POST-TRAUMATIC STRESS DISORDER AND A HR: A STUDY WITH ENGINEERS OF A RAILWAY COMPANY

TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO Y EL RH: UN ESTUDIO CON LOS INGENIEROS DE UNA COMPAÑIA FERROVIARIA

Itamar Antonio Mendes[1]

Thamires Fernanda de Oliveira Silva[1]

Professora Esp. Janaina Abussanra Paro[2]

Professora Drª. Valdite Pereira Fuga[3]

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo fazer um estudo sobre o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT) no ambiente de trabalho, mais precisamente, um estudo com maquinistas de uma empresa ferroviária da região metropolitana de São Paulo, que se envolveram em atropelamentos. Para tanto, a análise é fundamentada em estudos teóricos sobre TEPT citados por Knapp (2008), França (2014), Justo (2011) entre outros. Quanto aos processos metodológicos foi realizada uma pesquisa de campo para analisar o suporte oferecido pelo departamento de recursos humanos(RH) em casos de TEPT. As informações foram coletadas por meio de um questionário respondido por maquinistas que já se envolveram, pelo menos uma vez, em algum atropelamento em via férrea. As respostas obtidas permitiram abordar os dados qualitativamente e, assim, responder ao problema do estudo. Os resultados mostraram que o suporte oferecido atualmente pelo departamento de RH desta empresa em casos de TEPT, encontra-se defasado. Daí a pertinência deste estudo que chama a atenção para a problemática enfrentada por esses colaboradores, diante da ineficiência da atual assistência que eles recebem no momento dos atropelamentos.

Palavras Chaves: Transtorno pós-traumático, Organizações, Colaboradores, Agente estressante

ABSTRACT: This article aims to study the Post Traumatic Stress Disorder (PTSD) in the work environment, more precisely, with train conductors from a railway company of the metropolitan region of São Paulo, who were involved in some running over accidents. This discussion is based on theoretical studies on PTSD developed by Knapp (2008), França (2014), Justo (2011) and others. As for the methodological processes, it wascarried out a field research to analyzethe support offeredby

---

[1] Graduandos em Gestão de Recursos Humanos pela Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes

[2] Professora titular de Diagnóstico e Pesquisa de Clima Organizacional, Treinamento e Desenvolvimento e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho da Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes.

[3] Doutora em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professora titular de Língua Inglesa e Comunicação e Expressão da Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes.

the Human Resources Department (HR) in PTSD diseases. The data was collected through a questionnaire answered by the conductors who were involved, at least once, in some trampling on a railroad. The answers obtained allowed to approach the data qualitatively and, thus, to analyze the problem of this research. The results showed that the support currently offered by the HR department in that company with PTSD is outdated. Hence the pertinence of this study that draws attention to the problem faced by these employees, given the inefficiency of the current assistance they receive at the time of the accidents.

Key words: Posttraumatic disorder, Organizations, Contributors, Stressful agente

RESUMÉN: Este artículo pretende hacer un estudio de trastorno de estrés postraumático (TEPT) en el entorno laboral, más precisamente, un estudio con ingenieros de una compañía ferroviaria en la región metropolitana de Sao Paulo, que han sufrido atropellos. Para ello, el análisis se basa en estudios teóricos sobre TEPT citado por Knapp (2008), França (2014), Justo (2011) entre otros. En cuanto a los procesos metodológicos, se llevó a cabo una investigación de campo para analizar el apoyo ofrecido por el Departamento de Recursos Humanos (RRHH) en los casos de TEPT. La información fue recogida mediante un cuestionario contestado por los conductores de tren que ya se han involucrado, por lo menos una vez, en accidentes en la línea ferrea. Las respuestas obtenidas permiten abordar los datos cualitativamente y así responder al problema del estudio. Los resultados mostraron que el apoyo ofrecido por el Departamento de RH de esa empresa, en los casos de TEPT, está obsoleto. De ahí, la relevancia de este estudio que llama la atención para los problemas que enfrentan esos empleados delante de la poca asistencia que reciben en el momento del golpe.

Palabras clave: Trastorno Postraumático, Organizaciones, Empleados, agente estressante

Introdução

A origem do termo estresse, na forma como tem sido utilizado, vem da Física, tendo relação com o grau de deformidade que uma estrutura pode sofrer ao ser submetida a um esforço. Assim como uma estrutura física qualquer se deforma quando é submetida a uma carga ou esforço, o mesmo acontece quando o nosso corpo e, principalmente, a nossa mente trabalha nas proximidades de seus limites. Conforme afirmam França e Rodrigues (2014), um dos principais motivos causadores do estresse humano está, indubitavelmente, nas relações interpessoais, consideradas como desencadeadores do estresse, praticamente impossível de ser evitadas justamente porque o homem vive em sociedade.

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS) (2017), cerca de 90% da população mundial sofre, direta ou indiretamente, com alguma doença relacionada ao estresse, das quais, mais de 300 milhões, desenvolvem a Depressão, principal patologia desenvolvida a partir do estresse e o que, de acordo a OMS, mais afasta e incapacita na atualidade. Nessa perspectiva, a depressão é a

principal e mais conhecida das doenças causadas pelo estresse. Soma-se a esse quadro, outras doenças como Hipertensão, Diabetes, Insônia e o Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT), tema deste artigo, que cada vez mais vem acometendo e incapacitando pessoas ao redor do mundo.

De modo geral, o TEPT é visto como uma patologia psicológica decorrente do estresse que, atualmente, tem preocupado a comunidade médica em nível mundial. O transtorno é desencadeado após a vivência de um grande trauma, chamado "agente estressante" que são respostas cognitivas e comportamentais. Segundo Justo et al. (2011), o indivíduo tem a impressão de reviver o trauma experenciado.

O Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (2017), estima que cerca de 550 mil moradores do estado do Rio de Janeiro sofrem da doença. Já em São Paulo, estado onde atua a empresa alvo desta pesquisa, o departamento de psiquiatria da Universidade Federal de São Paulo (2016), constatou que a doença atinge cerca de 20% das pessoas vítimas de violência. Essa universidade também desenvolveu um estudo com 96 policiais, todos vítimas dos ataques da facção criminosa Primeiro Comando da Capital (PCC), em 2006, constatando que 36 (37,5%) destes, desenvolveram o transtorno.

Além da violência urbana, algumas profissões como a de policial ou a de maquinista, submetem constantemente os seus profissionais ao risco do agente estressante. Por conseguinte, é necessário que o departamento de Recursos Humanos (RH) das organizações esteja preparado e desenvolva programas de apoio e acompanhamento a esses colaboradores. Acima de tudo, esse setor deve ser sempre constituído por profissionais capacitados e conscientes, preocupando-se primeiramente com o bem-estar dos funcionários, antes de qualquer preocupação operacional ou financeira da empresa.

Considerando a problemática supracitada e o contexto em foco, maquinistas de uma empresa ferroviária da região metropolitana de São Paulo,este estudo tem como objetivo responder à seguinte indagação: como o departamento de Recursos Humanos (RH) da empresa pesquisada, pode agir com os maquinistas envolvidos em atropelamentos, a fim de evitar que estes venham a desenvolver o TEPT?

Para responder esse questionamento, realizou-se uma Pesquisa de Campo(GIL, 2010), embasada, igualmente, pela pesquisa exploratório-bibliográfica (GIL, 2010), a partir de um questionário aplicado a maquinistas de uma dada empresa ferroviária da região metropolitana de São Paulo, a fim de levantar possíveis casos de TEPT entre aqueles que se envolveram em casos de atropelamentos durante suas atividades laborais nessa organização, sempre considerando as especificidades do segmento em que a empresa atua, juntamente com os riscos inerentes à função de maquinista.

A relevância de se realizar um estudo sobre o TEPT e o papel do RH ao lidar com esses casos, especialmente numa empresa ferroviária, ocorreu porque conforme será evidenciado no decorrer deste trabalho, a função de maquinista é uma das que mais expõem seus profissionais ao risco de eventos traumatizantes.

Este trabalho é organizado por mais quatro seções, além desta introdução. A segunda seção aborda as questões teóricas, discorrendo sobre os temas de Transtorno de Estresse Pós-traumático e o papeldo RH diante de casos de TEPT. Em seguida, os procedimentos metodológicos trazem informações sobre o contexto pesquisado, seus participantes, categorias analíticas que permitem responder s problemática deste estudo. Na quarta seção, apresentamos a análise e discussão dos resultados obtidos com a pesquisa de campo, referentes às atuais medidas adotadas pelo RH da empresa pesquisada, quando um maquinista se envolve em um atropelamento. Por fim, serão apresentadas as considerações finais do estudo, discorrendo sobre seus resultados e as propostas a serem sugeridas ao RH da organização investigada.

Transtorno de estresse pós-traumático

Os primeiros registrosque se tem informação a respeito do TEPT, de acordo com Dorigo e Lima (2007), datam dos anos 20,quando Freud, ao analisar um grupo de soldados combatentes na Primeira Guerra Mundial, identificou que ao retornarem às suas casas, muitos soldados apresentaram quadros de alterações no sistema nervoso. Os médicos militares realizavam diversos exames nesses pacientes, porém sem conseguir revelar quaisquer modificações físicas nem a origem para tais sintomas. Durante seus estudos, Freud constatou que a origem dos sintomas nessas pessoas tinha relação com os traumas que vivenciaram durante o período de batalha.

Como tratamento para o ainda desconhecido transtorno, Freud chegou a sugerir sessões de eletrochoque nos pacientes. Entretanto, apesar da aparente melhora, os sintomas retornavam sempre que os soldados voltavam às suas funções no exército. Além dos combatentes de guerra, o cientista observou que outras pessoas também apresentaram tais prognósticos, como no caso de pessoas envolvidas em acidentes nas ferrovias (DORIGO e LIMA, 2007).

Mesmo os registros de Freud datarem dos anos 20 e, posteriormente, outras anotações serem encontradas na literatura médica especializada a respeito dos principais efeitos negativos que podem ocorrer na vida de uma pessoa que foi submetido a um trauma (agente estressante),somente a partir do ano de 1980, Knapp et al. (2008),informam que o TEPT passou a ser encarado como um novo distúrbio psicológico, passando a ser, inclusive, conhecido por essa e várias outras denominações. Os autores afirmam que foi durante a terceira edição do Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos

Mentais (DSM-III), da Associação Psiquiátrica Americana, que o conceito de transtorno de estresse pós-traumático (TEPT) foi introduzido na bibliografia médica, sendo conhecido também por “fadiga de batalha”, “trauma emocional”, “neurose traumática” ou ainda como “choque nervoso“.

Desde que foi reconhecido como uma nova patologia pela comunidade médica, o TEPT vem recebendo algumas definições na literatura especializada. De acordo com Perrewé et al. (2009), o TEPT é definido pela sensação de entorpecimento, debilitação emocional e repetidos momentos em que o acometido revive o agente estressante, sempre na forma de memórias intrusas (flashbacks). Ainda segundo os autores, a doença desperta no paciente a fobia a situações que lhe remetam ao trauma, além de sintomas ansiosos e depressivos. Os literatos afirmam também que,o transtorno é muito prevalente em policiais militares; bancários, após sofrerem assaltos à mão armada; e em condutores de trens metroviários (maquinistas), após episódios de atropelamento envolvendo os trens conduzidos por eles.

Já para Barlow (2016), o transtorno é caracterizado a partir da ocorrência de um evento estressante, do qual a vítima jamais consegue se recuperar, onde o indivíduo vivencia, testemunha ou se depara, de qualquer maneira, com um evento envolvendo morte real ou ameaça, lesão grave ou violência.Justo et al. (2011), determinam o TEPT como sendo um conjunto de manifestações que englobam crises com altos níveis de ansiedade, juntamente com ocasiões em que o paciente tem a sensação de estar revivendo a ocorrência traumática experenciada. Os autores também afirmam que a doença é bastante prevalente e que os primeiros estudos acerca dos seus efeitos foram realizados com veteranos de guerra.

Por sua vez, o Ministério da Saúde brasileiro (2001) relaciona o desenvolvimento do TEPT no trabalho, com atividades perigosas que englobam responsabilidade com vidas humanas, com o constante risco de acidentes, como nos casos de sistemas de transportes ferroviário, metroviário e aéreo, bombeiros, etc.

Dificuldades de diagnósticos

Embora a semelhança com outras psicopatologias sejam grandes, existe uma importante peculiaridade que diferencia o TEPT das demais, que é a possibilidade de identificar com exatidão o trauma que deu origem ao distúrbio. De acordo com Knapp et al. (2008), durante o diagnóstico do transtorno, o paciente conseguirá informar, precisamente, ao seu médico, qual foi o agente estressante que certamente serviu de estopim para lhe desencadear o transtorno, sendo que na maioria das outras patologias psicológicas, essa identificação precisa, não é possível de ocorrer.

Corroboram com a informação supramencionada Dorigo e Lima (2007), ao afirmarem que, é extremamente difícil indicar o nexo causal entre o trabalho e um acometimento psíquico. Sendo o TEPT a única psicopatologia em que a ligação entre doença e trabalho pode ser admitida com exatidão.

Além do TEPT, somente nos casos de Transtorno de Estresse Agudo (TEA), é que é possível apontar com exatidão o agente estressante, responsável por dar início às duas psicopatologias. Entretanto, de acordo comKnapp et al. (2008), o que difere os dois transtornos, é somente o tempo que os sintomas se manifestam nos pacientes, nos casos de TEA os sintomas devem desaparecer em até quatro semanas. Caso os sintomas não desapareçam, ou retornem, após passado o período de um mês, essa persistência sintomática indica que a pessoa desenvolveu o TEPT. Esse fato fez com que a comunidade médica enxergue o TEA como sendo o principal "sintoma" para diagnosticar e, assim, dar início ao tratamento precocemente, nos casos de TEPT, bastando fazer apenas um acompanhamento da duração dos sintomas desde o acontecimento inicial.

A falta de informação por parte de alguns profissionais da área médica associada à semelhança dos sintomas do TEPT com os de outras psicopatologias, além de retardar o início do tratamento adequado, consequentemente, colaboram para o agravamento dos efeitos da doença nos acometidos. De acordo com Cordioli (2014), apresenta-se os seguintes sintomas prevalentes nos pacientes: impossibilidade de recordar algum fato importante do evento estressante, normalmente ligada à amnésia dissociativa e não a outros fatores; negatividade de seu estado emocional e dos pensamentos relacionados a si mesmo, aos outros e ao mundo (por exemplo: "não devo confiar em ninguém", "o mundo é perigoso", "meu sistema nervoso está comprometido para sempre", etc.); frequentes cognições distorcidas, que o levam a culpar a si mesmo ou aos outros pela ocorrência; evitação constante de situações ou lugares que lhe remetam ao trauma; problemas de concentração; perda ou má qualidade do sono e sonhos frequentes com o evento estressante; comportamento autodestrutivo, entre outros.

A demora no diagnóstico e início do tratamento, aliados aos sintomas supracitados, tendem a fazer com que o paciente acometido pelo TEPT desenvolva a Anedonia, que se caracteriza pela perda definitiva da pessoa sentir qualquer tipo de prazer ou emoção. Ainda no que tange às consequências relacionadas ao TEPT, podem ser diversas, tanto para o portador do transtorno, quanto para a sociedade. O indivíduo acometido por esse transtorno pode desenvolver disfunções que, de acordo com Kessler (2000 apud Silva et al., 2012), farão com que o seu rendimento profissional seja prejudicado, além de fazê-lo buscar cada vez mais o isolamento social, favorecendo assim o declínio da sua saúde.

Papel do RH diante de casos de estresse pós-traumático

Até pouco tempo, o departamento de RH na maioria das empresas, era tido apenas como o gerenciador de cargos e salários, ficando responsável somente pelo lado financeiro e profissional de um colaborador, desde a sua contratação, até seu desligamento da organização, sem levar em conta o lado humano, propriamente dito, das pessoas.

Hoje, esse panorama está mudando, tanto na teoria, quanto na prática, pois muitas empresas, já demonstram um cuidado maior com a saúde e bem-estar de seus colaboradores. Ferreira e Mendonça (2012, p. 304) asseveram que: "[...] as diversas teorias têm abandonado a noção de "recursos humanos" em direção à noção de capital humano, propondo, com isso, uma visão não mais de recursos perecíveis à disposição da organização, mas como um bem a ser desenvolvido".

Nessa direção, o departamento de RH tem papel fundamental não só no auxílio do tratamento, mas principalmente na prevenção de casos de TEPT nas organizações. Para isso, é necessário que ele desenvolva e implante um programa de prevenção e combate ao TEPT dentro da empresa.

Em primeiro lugar, é fundamental que haja um mapeamento das funções dentro da empresa, para se determinar o grupo alvo do programa a ser desenvolvido. Segundo Meurs et al. (2013), indivíduos com ocupações que envolvem mais fatores de risco, estão mais suscetíveis aos fatores estressantes. Na temática em foco, um maquinista da empresa ferroviária pesquisada, está muito mais exposto ao risco do que um funcionário que ocupa uma função meramente administrativa nessa mesma empresa.

Após o planejamento, outra medida que é essencial para o sucesso do programa é a definição de medidas a serem adotadas, tanto para a prevenção, quanto para o acompanhamento dos funcionários acometidos pelo TEPT. É preciso que haja um roteiro a ser seguido, sempre que houver um incidente previamente classificado e identificado como gerador do agente estressante.

Feito isso, é necessário que haja o treinamento e, consequentemente, a conscientização, não só dos gestores e demais funcionários do departamento de RH que constituirão o programa, mas também de toda a chefia imediata da área afetada, não são raros os exemplos de despreparo e, até mesmo, de descaso destes, em casos de doenças, de qualquer tipo, de seus subordinados. Esse fato, por sua ocorrência tão comum no ambiente de trabalho, consta, inclusive na literatura, conforme afirmam França e Rodrigues (2014), funcionário que desenvolve qualquer problema de saúde e que, por esse motivo, se afasta do trabalho, é costumeiramente julgado como sendo alguém causador de problemas e "dores de cabeça" pelos seus superiores.

Importante salientar que é preciso erradicar tal pensamento das organizações, em especial, nas empresas como a pesquisada para o presente trabalho, que tem o risco de acidentes como uma forte característica das atividades desenvolvidas por seus funcionários. Ressalta-se que, na maioria das vezes, é um superior imediato quem faz o primeiro contato com o empregado que acabou de se envolver numa ocorrência de atropelamento. Esse momento é determinante para amenizar e/ou agravar os efeitos sofridos pelo maquinista e, também, para o sucesso do programa desenvolvido pelo RH, que desde o agente estressante, deve sempre atender e acompanhar todos os colaboradores que se envolveram em qualquer ocorrência com potencial traumatizante, prestando, assim, uma assistência da forma mais pessoal e humanizada possível.

Procedimentos metodológicos

Este trabalho é fundamentado pelos conceitos que envolvem estudos exploratório-bibliográficos (MARKONI e LAKATOS, 2011) e se concretiza pela Pesquisa de Campo (GIL, 2010) realizada com maquinistas de uma empresa ferroviária da região metropolitana de São Paulo. Tem como objetivo responder o seguinte questionamento “Como o departamento de recursos humanos da empresa pesquisada, pode agir com os maquinistas envolvidos em atropelamentos, a fim de evitar que estes venham a desenvolver o TEPT?”. Para tanto,foi elaborado um questionáriopara que esses colaboradores que já se envolveram em um ou mais casos de atropelamentos possam indicar como o RH trabalha atualmente nesse contexto. Além disso, a leitura e interpretação dos dados obtidos são abordados qualitativamente (SILVA e SILVEIRA, 2009), tendo em vista a revisão da literatura discutida nas seções anteriores.

Descrição do contexto e ética da pesquisa

A pesquisa ocorreu de forma presencial e em uma das sedes da empresa pesquisada. O fato de um dos autores conhecer pessoas nesse segmento favoreceu o momento em que o questionário foi aplicado, proporcionando uma visão mais efetiva sobre os fatos. Inicialmente, os pesquisadores foram ao local de trabalho dos maquinistas para levantarem voluntários dispostos à participarem da pesquisa. O questionário foi respondido no período de 18 a 21 de agosto de 2017.

O estudo contou com 18 (dezoito) maquinistas voluntários que foram, previamente, selecionados por terem histórico de envolvimento com ocorrências estressantes (atropelamentos). São colaboradores com idade entre 30 e 50 anos, que, ao longo dos anos, atuando como maquinista, se envolveram em pelo menos um atropelamento. Todos os participantes, sabedores do objetivo desta pesquisa, assinaram um termo de consentimento, cujas identidades serão mantidas em sigilo.

Importante ressaltar que esta pesquisa segue os procedimentos éticos observados pela Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes, datada em agosto de 2017.

Diante do tema delicado, alguns participantes optaram por responder o questionário em casa, devolvendo-os no dia seguinte. Chamou-nos a atenção o fato de um dos participantes já ter se envolvido em sete dessas ocorrências, o que reitera o quãoexpostos ao risco do agente estressante, esses profissionais estão em seu dia a dia.

A função do maquinista

Como em qualquer companhia de grande porte, existem inúmeros setores e cargos que os constituem. Dentre esses cargos, o de maquinista é, indubitavelmente, um dos principais responsáveis para o sucesso ou fracasso da corporação, pois é esse profissional o responsável por operar os trens, que são a principal fonte de receitas para ela. Aliada à enorme responsabilidade que a função de maquinista carrega, está a constante exposição ao risco de acidentes de trabalho por parte dos seus profissionais. Segundo os entrevistados, em algumas ocasiões eles precisam atuar em sistemas elétricos responsáveis pelo funcionamento dos trens, que são compostos por equipamentos alimentados por uma tensão de 3600 volts. Potência classificada pelo Ministério do Trabalho, na sua Norma Regulamentadora 10 (NR-10), como Alta Tensão, fato que certamente potencializa os efeitos sofridos por uma pessoa num eventual acidente elétrico. Esses profissionais trabalham seguindo uma escala mensal de serviço, tendo, em média, um ou dois dias semanais para descanso. Sua jornada diária de trabalho é de nove horas, incluindo uma hora para repouso e refeição.

Instrumento de coleta de dados

Para realização da pesquisa, foi utilizado um questionário[4] que, segundo Gil (2010), é um meio relevante para obtenção de respostas diversificadas, podendo contar com perguntas abertas ou fechadas, que tornam mais fáceis a análise de dados e a tabulação das respostas.No caso em específico, todas as questões foram elaboradas pelos autores com a supervisão da orientadora. O questionário é composto por 19 perguntas, das quais, 15 são fechadas e as demais abertas. Diversos assuntos foram debatidos, dentre os quais, destacam-se: a existência ou não de um programa de apoio na empresa investigada; os impactos do acidente (agente estressante) na vida profissional e/ou pessoal dos entrevistados; o número de ocorrências envolvidas e o período de afastamento do trabalho.

Categorias de análise

O questionário respondido possibilitou a leitura e interpretação dos dados, selecionados a partir das seguintes categorias:

- Suporte aos colaboradores
- Exposição ao agente estressante
- Afastamento da função
- Efeitos do trauma

Análises e discussão

Suporte aos colaboradores

Nessa primeira categoria, os entrevistados foram indagados, primeiramente, sobre a existência de algum programa de apoio do RH aos maquinistas envolvidos em atropelamentos.

No caso de respostas positivas, foram questionados se o suporte oferecido pelo programa, foi suficiente para que eles pudessem superar o problema. Nas respostas obtidas, 40% dos participantes

[4] Vide em anexo.

assinalaram para a existência de um programa de apoio para os casos de atropelamento. Porém, alguns comentários revelam que, o suporte oferecido se restringe à uma conversa com o superior imediato de plantão, com o intuito apenas de colher informações operacionais sobre o ocorrido e não para prestar algum suporte emocional aos maquinistas. No primeiro dia útil após a ocorrência, eles passam em consulta com o psicólogo da empresa. Entretanto, o especialista raramente demonstra uma real preocupação com as condições psicológicas, deles, dando a impressão de estarem realizando apenas mais uma atividade rotineira, como se nada de anormal tivesse acontecido.

A maior parte do grupo, 60%, afirmou que desconhece a existência de qualquer programa de apoio. Segundo eles, o suporte ofertado pelo departamento de RH foi tão insignificante que, eles sequer classificam esse apoio como um programa assistencial aos funcionários envolvidos em ocorrências traumatizantes.

Os resultados obtidos nessa categoria, colocam o RH da empresa na contramão do que a literatura sugere no que concerne à atenção que este departamento deveria ofertar às pessoas. Conforme Ferreira e Mendonça (2012), as pessoas têm direito a um tratamento digno para que, assim, possam conseguir a satisfação de suas necessidades pessoais e essa plenitude é o que as tornam cada vez mais eficazes para as organizações. Ademais, ficou evidente a falta de informação

por parte deste setor a respeito do TEPT e os prejuízos emocionais e financeiros que a doença representa para as pessoas e organizações, respectivamente.

Exposição ao agente estressante

No que tange à quantidade de atropelamentos de cada entrevistado, 40% dos maquinistas afirmaram ter se envolvido em um atropelamento direto, isto é, quando eles eram os condutores do trem no momento das ocorrências. Alguns informaram que, além dos casos citados, houve outros em que eles tiveram que parar o seu trem e descer da cabine para prestar apoio a algum colega que acabara de atropelar uma pessoa. Na maioria desses outros casos, eles também visualizam o corpo, quase sempre dilacerado, da vítima. E, esses colaboradores, certamente, foram expostos mais uma vez a um potencial agente estressante. Metade dos maquinistas indicou envolvimento em dois ou três acidentes. Enquanto que 10% deles, declararam ter passado por mais de três destas situações. Um em especial, afirmou já ter atropelado sete pessoas, sendo que em todos os casos foram fatais.

Dadas a gravidade e a quantidade de atropelamentos, é possível imaginar o quão difícil deve ser para os maquinistas superarem, ou, ao menos, aprenderem a conviver com essas situações. Assim como evidenciado na análise anterior, estes profissionais praticamente não recebem suporte do RH da empresa. Para superarem esse momento, conforme dito por eles mesmos e, de acordo com França e Rodrigues (2014), é comum irromper naturalmente um notável sentimento de amparo e solidariedade entre os colegas de trabalho.

Afastamento da função

Nesta categoria, 20% dos maquinistas, responderam terem se afastado por apenas 3 dias do trabalho. Enquanto que outros 30%, não se ausentaram por nenhum dia das suas funções, ou seja, no dia seguinte ao atropelamento, eles tiveram de trabalhar normalmente, como se nada tivesse ocorrido no dia anterior. Esses números demonstram claramente a falta de sensibilidade da empresa, por meio de seu RH, para com seus colaboradores. Novamente é notória a falta de consonância desse departamento, com o que é encontrado na bibliografia. Segundo França(2013), o RH deve sempre se atentar às ocorrências, documentá-las e, sobretudo, ter um bom programa de promoção da saúde e prevenção de acidentes dos colaboradores. Frente à essa situação, 40% dos entrevistados afirmaram que recorreram a um psicólogo ou psiquiatra particular, para conseguirem se afastar do trabalho e, dessa forma,terem um tratamento digno.

Dentre o último grupo, metade ficou afastada por dez dias. Enquanto que os outros 50%, permaneceu distante da empresa por um período que durou entre trinta e cento e oitenta dias. Vale

ressaltar que, alguns dos maquinistas mencionaram que seu retorno ao trabalho, não significou o fim do acompanhamento psicológico. Alguns declararam que seu tratamento persistiu, ou ainda persiste, por anos.

Efeitos do trauma

Essa categoria de análise trata sobre o quão impactado o colaborador se sente após o atropelamento, tanto na esfera profissional quanto na pessoal. No questionário, foi utilizada uma escala gráfica com opções de 1 a 5 para mensurar esse impacto, em que 1- impactou pouco e 5- muito. Os resultados obtidos permitem observar que 40% dos entrevistados sentem que o trauma que sofreram afeta muito ou bastante seu desempenho profissional, sentimento observado por eles já no primeiro dia de trabalho após a ocorrência. Enquanto que 30% disseram que o acidente afetou bastante, também na sua vida pessoal.

Um dos participantes, o único realmente diagnosticado com TEPT, relatou que o impacto na sua vida foi tão significante que, há mais de três anos ele faz uso de medicamentos para mitigar os efeitos da doença. Mesmo assim, em algumas ocasiões, ele teve de se afastar do trabalho para intensificar o tratamento. Esses números mostram que o ocorrido certamente prejudica a qualidade de vida dos colaboradores, pois de acordo com Walton (1975 apud Limongi-França, 2014), condições de trabalho seguras e saudáveis são fundamentais para que hajam equilíbrio e bem-estar entre a vida pessoal e profissional das pessoas.

Sugestões ao RH

Diante das informações obtidas com o questionário, com o levantamento bibliográfico e também com as observações feitas pelos próprios maquinistas no momento da devolução das pesquisas e com o desígnio de humanizar o suporte oferecido a esses colaboradores,a pesquisa sugere algumas ações para o departamento de RH lidar com as questões pontuadas pelos participantes:

1. Treinamento para se obter um atendimento mais humanizado por parte do RH da empresa e dos líderes imediatos dos maquinistas. Para isso, esses profissionais devem ser conscientizados a respeito do TEPT e sua gravidade, para que dessa forma possam demonstrar mais interesse no bem-estar e na qualidade de vida dos seus funcionários. Observa-se, aqui, a necessidade de mostrar aos colaboradores que não são apenas fontes de lucro da empresa e, sim, seres humanos com sentimentos e necessidades;

2. Os psicólogos da empresa devem ser orientados à concederem, de imediato, uma quantidade prévia e suficiente de dias de afastamento aos maquinistas, visto que o trauma sofrido por eles gera transtornos e afeta diretamente seu desempenho. Conforme esta discussão, esses acidentes são potenciais agentes estressantes para o desenvolvimento do TEPT. Ressalta-se que, segundo os próprios entrevistados, o período para processar a gravidade do acontecimento varia entre cinco a seis dias. Portanto, estima-se que uma semana seja o mínimo de dias de afastamento necessário para que esses colaboradores possam voltar ao trabalho, um número ainda pequeno, é verdade, todavia ele seria bem maior do que lhes oferecem atualmente;

3. A criação de um grupo de apoio com encontros periódicos, quinzenal ou semanalmente aos maquinistas envolvidos em acidentes na via férrea, que permitiria a esses colaboradores, a oportunidade para externarem seus sentimentos perante pessoas em situações semelhantes à sua. As reuniões poderiam ser coordenadas por pelo menos um psicólogo e um assistente social que, além de registrarem alguns fatos obtidos com os depoimentos coletivos, prestariam também um atendimento individual aos maquinistas, a fim de evitar o desenvolvimento do TEPT. Participariam dos encontros os colaboradores que desejam, além de compartilhar seus problemas, ouvir outros depoimentos semelhantes ao seu o que,certamente beneficiaria a todos;

4. Ofertar, impreterivelmente, aos colaboradores que regressam ao trabalho após o período de afastamento, a possibilidade de desenvolverem, temporariamente, uma função diferente daquela de maquinista. Além desse desvio provisório de função, os maquinistas teriam de passar, obrigatoriamente, por consulta com o psicólogo da empresa. Somente após essa consulta e, sendo o parecer médico contrário ao desenvolvimento do TEPT, esse colaborador poderia retornar à sua função original dentro da organização.

Considerações finais

Esta pesquisa abordou o tema Transtorno de estresse pós-traumático e a importância de um RH atuante nessa demanda. Teve como contexto uma empresa ferroviária que, há décadas, atua no segmento de transporte sobre trilhos na região metropolitana de São Paulo. Foi direcionada pelo seguinte questionamento: “Como o departamento de recursos humanos da empresa pesquisada, pode agir com os maquinistas envolvidos em atropelamentos, a fim de evitar que estes venham a desenvolver o TEPT?”.

As respostas obtidas mostram que**,** devido às especificidades do transporte ferroviário, torna-se difícil eliminar os riscos de atropelamento nas vias férreas. Entretanto, este trabalho mostra que, se a empresa, por meio do seu departamento de RH, fizer um pequeno esforço, é plenamente possível diminuir o impacto gerado por essas ocorrências em seus colaboradores. Para se tal, apresentamos quatro sugestões que podem ser efetivas no tratamento e/ou nos efeitos do TEPT.

Importante ressaltar que este tema parece ser pouco tratado academicamente, tendo em vista a falta de informações não somente a respeito do TEPT, mas, principalmente, sobre os efeitos do transtorno na população brasileira. Não obstante, essa escassez de conhecimento sobre a patologia dentro da nossa sociedade, sequer aproxima-se da exiguidade de referências acerca da doença e seus efeitos dentro das organizações. As pesquisas realizadas pela UNIFESP e pela UFRJ, aqui, mencionadas, trouxeram inúmeras contribuições para este trabalho. Entretanto, nenhuma delas foi contextualizada com enfoque em um departamento de RH.

O fato dessa instituição contar com o quadro de alguns milhares de colaboradores, o que, de acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), a classifica como uma empresa de grande porte, certamente colabora para que o RH possa implantar tais sugestões. Ademais, segundo os participantes, e em atendimento à legislação trabalhista brasileira, este departamento já conta com uma seção composta por profissionais da área da saúde, entre eles, alguns psicólogos e assistentes sociais. Portanto, as sugestões apresentadas são completamente plausíveis de serem aplicadas.

Por fim, a análise dos questionários e as conversas com os maquinistas entrevistados, permitiram observar o quão impactados e, concomitantemente, desamparados estes profissionais se sentem num momento tão traumatizante quanto numa ocorrência de atropelamento. Constatou-se que a falta atenção por parte do RH e dos líderes e a ineficiência do atual suporte ofertado pela empresa, desencadearam nestes colaboradores, um sentimento de total abandono. Ademais, observou-se que os próprios maquinistas não enxergam nesse departamento e, até mesmo nos profissionais de psicologia, dentro e fora da empresa, o mínimo de conhecimento e preparo para lidarou diagnosticar, respectivamente, possíveis casos de TEPT.

Referências

BARLOW, David H.. *Manual Clínico dos Transtornos Psicológicos: Tratamento Passo a Passo.*5. ed. São Paulo: Artmed, 2016.

COCOLO, Ana Cristina. *Vítimas sobreviventes, familiares e amigos sofrem sequelas como o transtorno de estresse pós-traumático, com sérias implicações psicológicas, afetivas e econômicas.* Disponível em: <https://www.unifesp.br/reitoria/dci/component/k2/item/2588-armas-de-fogo-matam-1-milhao-em-15-anos>. Acesso em: 11 de Ago. de 2017.

CORDIOLI, Aristides Volpato; NASCIMENTO, Maria Inês Corrêa. *Referência Rápida aos Critérios Diagnósticos do DSM-5*. 1. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

DORIGO, Júlia Nogueira; LIMA, Maria Elizabeth Antunes. *O transtorno de estresse pós-traumático nos contextos de trabalho: reflexões em torno de um caso clínico*. Cadernos de psicologia social do trabalho, São Paulo, v.10, n. 1, jun. 2007. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172007000100005 >. Acesso em 24 de Ago. de 2017.

FERREIRA, Maria Cristina; MENDONÇA, Helenides. *Saúde e Bem Estar no Trabalho: Dimensões Individuais e Culturais.* 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

FONSECA, José Ronivon. et al. *Transtorno do estresse pós-traumático relacionado ao trabalho.*EFDeportes Revista digital, Buenos Aires, ano XVII, n. 169, jun. 2012. Disponível em:<http://www.efdeportes.com/efd169/transtorno-do-estresse-pos-traumatico.htm>. Acesso em: 24 de Ago. de 2017.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. *Práticas de Recursos Humanos: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos.* 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi ; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e Trabalho: Uma Abordagem Psicossomática.* 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

GIL, Antonio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa.* 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

G1, *Efeito Colateral: cerca de 550 mil moradores do RJ sofrem de transtorno causado por traumas de violência; só 2,4% têm diagnostico.* Disponível em: <http://g1.globo.com/rio-de-janeiro/noticia/cerca-de-550-mil-moradores-do-rj-sofrem-de-transtorno-causado-por-traumas-da-violencia-so-24-tem-diagnostico.ghtml>. Acesso em 13 de Ago. de 2017.

JUSTO, Alice Reuwsaat. et al.*Transtorno de Estresse Pós-Traumático: evolução dos critérios diagnósticos e prevalência.*Psico-USF, Porto Alegre, v. 6, n. 1, p. 67-73, jan./abr. 2011. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/4010/401036084008>. Acesso em: 16 de Jul. de 2017.

KNAPP, Paulo. *Terapia Cognitivo-Comportamental na Prática Psiquiátrica.* 2. ed. São Paulo: Artmed, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Técnicas de pesquisa*. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MEURS, James A.; PERREWÉ, Pâmela L.; ROSSI, Ana Maria. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho.* 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MINISTÉRIO DO TRABALHO. *Normas Regulamentadoras.* Disponível em: http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR-10-atualizada-2016.pdf>. Acesso em 15 de Ago. 2017.

ONU BR, *Depressão afeta mais de 300 milhões de pessoas e é doença que mais incapacita pacientes, diz OMS.* Disponível em: <https://nacoesunidas.org/depressao-afeta-mais-de-300-milhoes-de-pessoas-e-e-doenca-que-mais-incapacita-pacientes-diz-oms/>. Acesso em 12 de Jul. de 2017.

PERREWÉ, Pamela L.; QUICK, James Campbell; ROSSI, Ana Maria. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: O Positivo e o Negativo.* 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RIBEIRO, Antonio de Lima. *Gestão de Pessoas.*1. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 2011.

SEBRAE. *Anuário do Trabalhador na Micro e Pequena Empresa.* Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf>. Acesso em: 17 de Ago. 2017.

SILVA, José Maria da; SILVEIRA, Emerson Sena da. *Apresentação de trabalhos acadêmicos: normas e técnicas.* 5. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.