

**RISCOS PSICOSSOCIAIS: EXPERIÊNCIAS COM MORTE NO CONTEXTO DE
TRABALHO DO AGENTE DE TRÂNSITO**

JENIFER DA ROSA ARRUDA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

TAÍS COLLING

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

ANGELA BEATRIZ BUSATO SCHEFFER

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

ANDREA POLETO OLTRAMARI

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

RISCOS PSICOSSOCIAIS: EXPERIÊNCIAS COM MORTE NO CONTEXTO DE TRABALHO DO AGENTE DE TRÂNSITO

1 INTRODUÇÃO

A elevada carga psicológica exigida dos profissionais nos últimos anos, não condiz com o nível aconselhável para uma vida saudável. Os registros de incidentes e doenças advindos do contexto de trabalho vêm apresentando um índice alarmante no decorrer dos anos, refletindo em doenças laborais e transtornos psicológicos (KAMIMURA; TAVARES, 2012).

De acordo com o Ministério da Saúde do Brasil (2001), as implicações do trabalho para os efeitos na saúde mental das pessoas advêm de uma gama aspectos, entre eles exposições a agentes tóxicos, fatores relativos à organização do trabalho e políticas de gerenciamento de pessoas. Os transtornos mentais e do comportamento relacionados ao contexto de trabalho derivam, assim, não de fatores isolados, mas de conjunturas de trabalho em influência mútua com o corpo e aparato psíquico dos trabalhadores.

Uma sondagem de opinião europeia realizada pela EU-OSHA (Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho), demonstra que metade dos trabalhadores avalia natural a condição de estresse laboral no local de trabalho. As causas mais corriqueiras de danos psicológicos ocorridos de relações de trabalho são a reorganização do trabalho, insegurança e a violência física ou psíquica. Nesse sentido, Risco Psicossocial pode ser compreendido como as interações entre o conteúdo do trabalho, organização, gestão, e outras condições ambientais e organizacionais. Tais interações podem implicar de forma negativa da saúde psíquica do trabalhador, de acordo com as percepções e experiências de cada indivíduo (OIT, 1986).

A profissão de agente de trânsito está aguardando parecer do Relator na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), o Projeto de Lei 447/2015 onde se avalia a inclusão da profissão agente de trânsito como de risco. De acordo com o projeto, esses profissionais estão sujeitados aos perigos derivados do próprio trânsito. Além disso, o projeto também considera como risco as operações de fiscalizações, onde o agente se expõe em diversos cenários. É notório dizer que nesse contexto não está sendo analisado o risco psicológico envolvido nessa profissão, onde o profissional está diariamente exposto a numerosos desafios e riscos com a finalidade de atuar como um facilitador de trânsito.

Diante do exposto, o presente estudo tem como objetivo geral **investigar no contexto de trabalho do agente de trânsito, as experiências advindas de atendimentos com morte de pessoas vítimas do trânsito e os riscos psicossociais que envolvem o trabalhador.** Para tanto, buscou-se identificar as experiências do cotidiano de trabalho do agente relativas ao atendimento de vítimas fatais do trânsito; bem como identificar junto ao setor responsável da empresa em estudo, qual o suporte de Gestão de Pessoas dados aos trabalhadores como forma de apoio e prevenção aos riscos psicossociais. Na sequência encontram-se o referencial teórico, a metodologia, os resultados e análises e, por fim, as considerações finais.

2 FATORES DE RISCO PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO

A relação feita a fatores de risco psicossociais do trabalho com o adoecimento laboral, como o estresse, pressões patogênicas da carga de trabalho, problemas no que tange as relações socioprofissionais e as condições inadequadas de trabalho, podem ser consideradas

variáveis com grande interferência da saúde física e psíquica do trabalhador (SERAFIM *et al.*, 2012).

A Psicossociologia, uma forte vertente do conhecimento sobre o trabalho humano, é amplamente utilizada em investigações dos ambientes organizacionais (CARDOSO; CARVALHO, 2009). A perspectiva contextual do mundo do trabalho tem se evidenciado de forma mais significativa nos últimos anos através de pesquisas científicas, elucidando sobre a dimensão das situações de risco e suas repercussões na saúde do trabalhador. Trivelato (1998) elucida uma situação de risco como uma possibilidade de um resultado desfavorável ou, ainda, prejuízos de morte, lesões, danos à saúde e doenças. O contexto social de trabalho problemático surge por implicações de gestão mal sucedida, onde fatores íntimos ligados aos trabalhadores não são considerados, podendo resultar em um risco psicossocial aos indivíduos que nesse ambiente estão inseridos.

Riscos psicossociais são definidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1986), como as interações entre o conteúdo do trabalho, organização do trabalho e de gestão, e outras condições ambientais e organizacionais. A OIT considera que tais interações podem provocar de forma significativa repercussões negativas sobre a saúde dos trabalhadores de acordo com percepções e experiências de cada indivíduo. Nesse sentido, os riscos psicossociais decorrem de uma deficiência da organização e gestão da força de trabalho, podendo refletir de forma negativa a nível físico e psicológico.

Uma pesquisa recentemente realizada pela EU-OSHA (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho), relata que metade dos trabalhadores europeus considera o fator estresse comum no local de trabalho. O fraco desempenho, absentismo e afastamentos causados por doenças laborais são reflexos de más condições de trabalho conducentes a riscos psicossociais, como por exemplo: comunicação deficiente, assédio, intimidação, discriminação de gênero, ausência de comunicação recíproca, falta de apoio entre a vida familiar e profissional (MATOS, 2015). A Organização Mundial de Saúde (OMS, 1981) também considera que os fatores psicossociais no trabalho podem ser percebidos em situações que refletem de forma negativa na saúde e bem-estar dos trabalhadores, onde tais fatores têm origem no indivíduo e na estrutura da organização do trabalho, mais precisamente em sua forma de gestão.

Dessa forma, a exposição contínua a riscos psicossociais do trabalho, resulta em efeitos maléficos a saúde dos trabalhadores, podendo ser resultados de uma exposição direta ou indireta a situações estressantes (COX; GRIFFITHS; RIAL-GONZÁLEZ, 2000). Os reflexos dessa exposição no longo prazo quando não geridos e tratados de forma correta refletem diretamente nos trabalhadores envolvidos.

2.1 Fatores de Risco Psicossocial Ligados à Profissão Agente de Trânsito

O agente de trânsito se constitui como o profissional habilitado para executar as atividades de fiscalização, operação, policiamento ostensivo de trânsito e patrulhamento. É responsável também por resguardar o cumprimento da legislação de trânsito e profissional habilitado para gestão da ordem durante sinistros em vias públicas.

Está aguardando parecer do Relator na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC), o Projeto de Lei 447/2015 onde se trata a inserção da profissão agente de trânsito como de risco. Conforme o projeto, esses profissionais estão expostos as ameaças derivadas do próprio trânsito, onde esses trabalhadores estão submetidos a condições de constante ameaça pela exposição em cruzamentos e em estações de passageiros, além do risco de morte do agente nas operações de fiscalização. Nesse contexto não está sendo considerado

o risco psicológico envolvido nessa profissão, onde o profissional está diariamente exposto a inúmeros desafios e riscos com o intuito de atuar como um facilitador da mobilidade urbana.

As lesões e mortes ocasionadas por acidentes de trânsito são um crescente problema de ordem pública, que resulta em um expressivo número de óbitos a nível mundial. O Brasil é considerado um dos países com um dos trânsitos mais caóticos, em função de sua numerosa frota e péssimas condições das vias. Nesse contexto, cabe aos agentes de trânsito fiscalizar e dar suporte aos acidentes que diariamente acontecem, através da sinalização da via, primeiros socorros e solicitação de atendimento especializado, sendo por vezes, a primeira pessoa que tem contato com a vítima.

Estatísticas realizadas na cidade de Porto Alegre por uma corporação pública, responsável por regular e fiscalizar todas as atividades relacionadas ao trânsito e transporte nessa capital, demonstraram um número alarmante de acidentes relacionados ao trânsito. Somente no ano de 2017 até o mês de julho, foram registrados 6.993 acidentes de trânsito. Do total desse valor, foram computados 2.528 acidentes com vítimas com escoriações leves e graves. Já o número de acidentes fatais foi de 53 vítimas para esse período (EPTC, 2017).

Nesse sentido, situações de estresse são passíveis de surgimento como reflexo do contexto de trabalho. De acordo com a Agência Europeia para a Segurança no Trabalho (AEST, 2005), os riscos psicossociais são oriundos do desenho do trabalho em sua conjuntura ambiental. Nesse sentido, associar a profissão agente de trânsito a situações cotidianas de ferimentos graves e até morte, podem trazer ao trabalhador, quando tais situações não são trabalhadas de forma correta, danos psíquicos no longo prazo.

Ao falar da profissão agente de trânsito em situação de risco psicossocial, é importante avaliar o contexto de trabalho em que esse sujeito está inserido. A exposição a esses riscos sugerem que os efeitos sobre a saúde do trabalhador podem ser resultado de uma exposição direta ou indireta motivada por implicações de *stress* (COX; GRIFFITHS; RIAL-GONZÁLEZ, 2000). Os fatores estressores nessa profissão podem ser oriundos de atendimento a atropelamentos, acidentes com carros, motos, ciclistas e ônibus, atendendo a crianças, jovens, adultos e idosos em situações de grande complexidade.

Nesse contexto trágico estão inseridos diversos profissionais com riscos psicossociais. É sabido que a exposição a esses riscos podem causar problemas de *stress*, o que resulta a um complexo fenômeno dinâmico e não apenas como uma consequência de um único evento externo agindo sobre o indivíduo (MATOS, 2015).

3 REFLEXOS DOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO DE TRABALHO DE AGENTES DE TRÂNSITO

É notório que quando as condições de trabalho e os fatores humanos encontram-se em um estado de equilíbrio, o trabalhador cria sentimentos de superioridade e confiança, eleva sua motivação, aumenta sua capacidade e satisfação no trabalho, repercutindo na saúde do trabalhador (WHO, 2010). Entretanto, se houver um estado de desequilíbrio, os efeitos sobre o sujeito podem ser diversos, repercutindo de forma direta no desempenho físico e psíquico do indivíduo.

Os reflexos de um contexto de trabalho turbulento acabam por interferir não somente na vida profissional, mas, também, nas relações familiares dos sujeitos envolvidos. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) classifica transtorno de comportamento distribuindo em ações ativas e passivas como um reflexo de riscos psicossociais, como exemplos respectivos: reclamações, greves e atrasos; resignação, indiferença pela qualidade do trabalho, absentismo, sentir-se agoniado e infeliz.

Outro efeito de condições psicossociais prejudiciais são quedas nos níveis de atenção e condutas inseguras, resultando em incidentes ou acidentes (WHO, 2010). Os riscos psicossociais, que por vezes originam de experiências estressantes, acabam provocando alterações de natureza emocional, como nervosismo, irritabilidade, ansiedade e raiva (MATOS, 2015). Tais sentimentos podem alterar o nível de atenção dos trabalhadores, resultando em acidentes de trabalho, redução da produtividade e errôneas decisões. A sustentação dos fatores psicossociais danosos ao longo do tempo pode causar uma redução das defesas psíquicas do trabalhador, favorecendo a manifestação de transtornos emocionais, como sentimentos de insegurança, ansiedade, medo, fobias, apatia e depressão (MATOS, 2015).

Segundo Maranhão e Sá (2013) os fatores ambientais, como temperatura, umidade, iluminação e ruídos, podem causar conforto ou aborrecimento, comprometendo de forma significativa o desempenho dos trabalhadores e, por conseguinte das organizações. Dessa forma, os FRPTs podem ser associados as condições e local de trabalho, clima e cultura organizacional que quando não adequadas, podem interferir diretamente nos sujeitos envolvidos. Estão relacionados aos aspectos do posto de trabalho, do seu entorno, do clima e da cultura organizacional, das funções laborativas, das relações interpessoais entre colegas, do desenho e do conteúdo das tarefas executadas (SAUTER *et al.*, 2002).

O trabalho é de grande importância não somente para a organização, mas, também para a sociedade, pois representa algo além de um ganho financeiro, passando a ser base da construção da identidade de um indivíduo. Em algumas situações, ele pode prover satisfação e prazer; em outras, uma vida não tão feliz; nesse contexto, o trabalho representaria um obstáculo ou um vício, deixando de ser saudável para o indivíduo e sua família (CARMINATTI, 2015)

4 MÉTODO

Esse estudo objetiva investigar no contexto de trabalho de agentes de trânsito, as experiências com morte e seus riscos psicossociais. Como resposta a esse evento, buscaram-se identificar junto ao setor responsável da empresa em estudo, quais são os suportes de Gestão de Pessoas dados aos trabalhadores como forma de apoio aos riscos psicossociais.

A presente pesquisa é um estudo de caso, por permitir uma investigação que conserve as características holísticas e significativas de eventos reais (YIN, 2002). Nesse sentido, considera-se uma análise de cunho qualitativo, por interpretar a realidade social através de entrevistas, que para este estudo aconteceram no mês de junho de 2017. Para tanto, utilizou-se os encontros e questionamentos como forma de observação e coleta de dados, ao invés de valer-se de meios estatísticos (MINAYO, 2009). Para tal coleta, utilizou-se um roteiro de perguntas com formato semi-estruturado, as entrevistas aconteceram de forma amigável e informal (BARROS; LEHFELD, 2000), permitindo que os entrevistados(as) dissertassem sobre suas experiências no contexto de trabalho de forma natural.

Os levantamentos das informações consistiram em dois grupos de investigação: um referente a verificação de suporte ofertado pela empresa, como forma de apoio aos possíveis riscos psicossociais sofridos por agentes de trânsito, dirigida a um Diretor de Operações, um Gerente de RH e uma Coordenadora Psicológica; e outro referente a investigação de experiências com vítimas no ambiente de trabalho e seus riscos psicossociais, aplicado a onze agentes de trânsito. A quantidade de participante foi definida através de inclusão progressiva e “interrompida pelo critério de saturação” (MINAYO *et al.*, 2009, p. 48). Os agentes foram selecionados de acordo com as bases distribuídas pela cidade de Porto Alegre (PCM), sendo

estes escolhidos de forma aleatória. As caracterizações dos sujeitos de pesquisa seguem no quadro abaixo.

Quadro 1 - Caracterização dos sujeitos de pesquisa

Sujeito	Cargo	Sexo	Idade	Formação	Tempo de Empresa
A	Diretor de Operações	M	43	Superior Completo	15 anos
B	Gerente de RH	M	45	Superior Completo	5 meses
C	Coordenadora - Psicóloga	F	36	Superior Completo	4 anos
D	Agente de Trânsito	M	36	Ens. Médio	8 anos
E	Agente de Trânsito	F	31	Ens. Médio	8 anos
F	Agente de Trânsito	M	53	Ens. Médio	17 anos
G	Agente de Trânsito	M	47	Ens. Médio	17 anos
H	Agente de Trânsito	M	35	Superior Completo	11 anos
I	Agente de Trânsito	M	41	Ens. Médio	18 anos
J	Agente de Trânsito	F	39	Ens. Médio	7 anos
K	Agente de Trânsito	F	41	Superior Completo	15 anos
L	Agente de Trânsito	M	27	Superior em andamento	4 anos
M	Agente de Trânsito	M	42	Superior em andamento	18 anos
N	Agente de Trânsito	M	33	Superior Completo	4 anos

Fonte: Elaborado pelas Autoras.

Afora as entrevistas realizadas em local específico, distante da realidade de trabalho dos agentes, as pesquisadoras foram convidadas a fazer uma pesquisa de campo, passando um dia junto aos agentes de trânsito em sua rotina de trabalho. Dessa forma, foi possível coletar informações diretamente no contexto de trabalho da população pesquisada, pelo fato das pesquisadoras terem tido contato direto com a realidade investigada no momento (GONÇALVES, 2001).

Por fim, as entrevistas seguiram uma sistemática de três momentos: entrevista presencial, escuta da gravação, transcrição e leitura da transcrição (MINAYO, 2009). A análise dos dados ocorreu através da análise de conteúdo das entrevistas seguindo as orientações de Bardin (2009). Além disso, as observações geradas ao acompanhar o dia de trabalho do agente de trânsito possibilitaram um entendimento mais próximo das experiências dos agentes diretamente em seu contexto de trabalho, o que também serviu de subsídio para as análises e reflexões.

5 RESULTADOS E ANÁLISES

5.1 O Trabalho do Agente de Trânsito: o contato com a morte e os Riscos Psicossociais advindos

Os Riscos Psicossociais são oriundos e possuem conexão direta com a organização do trabalho, forma de gestão e a estrutura organizacional. Os resultados mais observados na presente pesquisa foram os reflexos psicológicos oriundos de situações de acidentes graves e até mortes no contexto de trabalho de agentes de trânsito, interferindo na saúde psíquica, relações familiares e na rotina de trabalho desses indivíduos. Nesse sentido, a OMS não define saúde meramente com a ausência de doenças e, sim, como um estado de completo bem-estar físico, mental e social.

Questionando os agentes de trânsito sobre atendimento a situações graves em suas rotinas de trabalho, toda a amostra investigada já passou por situações de grande complexidade. O agente D diz já ter atendido inúmeros acidentes com situações graves e vítimas fatais. Como forma de organização no trabalho, o procedimento para solicitar a presença de um agente de trânsito no local da incidência é via rádio, o agente D explica: *“Sim, já atendi chamados com óbito, com tudo. Quando eles te chamam via rádio ‘vai atender uma 03’ que é um atropelamento, daí eu já vou lá, esperando por qualquer situação”*. Nesse contexto, o agente E conta sobre seus atendimentos com situações extremas: *“Muitos, muitos, muitos acidentes graves! Inúmeros acidentes com morte, seja de carro, seja de moto ou caminhão”*. O agente F contou sobre suas experiências, o quão chocante é chegar ao local do acidente e ver pessoas já sem vida, ou aguardando socorro em uma situação já bem agravada. Aspectos relacionados aos riscos emergentes no ambiente de trabalho, hoje denominados como riscos psicossociais, se tornaram ao longo dos anos objetos de grandes pesquisas devido aos altos índices de doenças advindas do contexto de trabalho (JOHNSON; HALL, 1996). Dessa forma, a OIT (Organização Internacional do Trabalho) tem se preocupado em analisar de que forma as experiências e percepções do ambiente de trabalho, podem afetar de forma negativa a saúde do trabalhador.

Buscando uma análise aprofundada das percepções desses indivíduos frente a situações de grande complexidade, investigou-se junto aos agentes de trânsito como foram as experiências com morte e quais são os riscos psicossociais desses sujeitos envolvidos. Nesse contexto, o agente D elucida que não possuem muito preparo para atender a essa demanda, e chegar até a vítima é sempre um momento difícil. Normalmente os agentes estão em pares, dessa forma um profissional vai até o acidente para dar os primeiros socorros e outro fica responsável em sinalizar a via: *“eu não gosto muito de chegar na vítima sabe, porque eu não me sinto muito preparada. Então, geralmente a dupla ela se divide: um chega na vítima e outro faz a sinalização”*. O agente F conta sua experiência: *“o que me choca é criança porque o adulto, até por ser mais corriqueiro tu vai absorvendo, mas com criança, a coisa é braba. Peguei um acidente uma vez, um gurizinho que atravessou a rua e bateu no carro. [...] ele estava de bruço, o condutor desesperado. Eu fui o primeiro a chegar e essa cena que eu vi quando eu virei o rostinho dele, assim sabe?! É chocante, e muito chocante”*. Ele ainda complementa que já presenciou situações piores, com amassamentos de crânio e fraturas expostas. Enfatiza que é muito complicado por não terem uma preparação prévia, principalmente psicológica para trabalhar internamente essas situações. Ainda sobre experiências de morte, o agente de trânsito G relata situações passíveis a elevados riscos psicossociais: *“Muitos acidentes em que o caminhão passou em cima da cabeça da pessoa, ou do corpo que esfaqueou, muitos... muitos... me lembro desde o primeiro assim, até o último!”*

Cada vez que tu chega numa cena de acidente tu não esquece". O agente H relatou que como foi o primeiro a chegar ao local, viu o motorista preso no carro e teve que entrar e desprender a vítima: *"teve um capotamento que também foi grave, ele ficou preso no cinto dai eu tive que entrar tirar ele..."*.

As manifestações de transtornos dependerão da sensibilidade de cada pessoa, de acordo com suas experiências e vivências. Os profissionais poderão se manifestar de maneira diferente dos demais aos mesmos estímulos, sofrendo influência de suas percepções individuais. Para Matos (2015), os transtornos oriundos de fatores estressores podem se manifestarem de diversas formas, como: cardiovasculares, respiratórios, transtornos de base imunitária, gastrointestinais, dores no corpo e transtornos na saúde mental.

Em relação ao suporte psicológico dado por parte da empresa aos agentes de trânsito, eles mencionam que não possuem. Muitas vezes encontram isso nos colegas e até na família, como base de apoio para superar algumas situações de trabalho. O agente de trânsito F entende que o suporte deve ser solicitado quando necessário: *"suporte da empresa a gente não pede, eu nunca pedi. Eu gosto de rezar, rezo quando eu deito, rezo quando eu acordo, eu agradeço e isso me conforta"*. O agente K relata: *"Suporte não tem. Você conversa com teus colegas e depois em casa, né!? Mas tem um grupo que faz uma análise dos acidentes em questão, mas eu nunca participei... eu acho que é somente um levantamento estatístico"*. O agente G conta que o apoio vem mais dos colegas, por passarem pelas mesmas situações e, que para muitos, se tornam traumáticas: *"Nesses 17 anos é só aquela conversa mesmo que tu tem com os colegas depois que acontece o acidente e no local do acidente..."*.

As tarefas advindas das relações de emprego representam um significativo tempo na vida de um trabalhador. Dessa forma, faz-se necessário buscar uma melhor compreensão sobre as variáveis que podem ser responsáveis pelo bem-estar, ou não, do trabalhador em seu ambiente de trabalho (LASCHINGER; FIDA, 2014). Na literatura, tem se localizado vários estudos atentados com o bem-estar dos trabalhadores. No entanto, há evidências que para estes trabalhadores atingirem o estado de bem-estar no trabalho, carecem de suporte. Desta forma, entende-se que o suporte é um forte elemento de bem-estar no trabalho (SOUZA; SIQUEIRA; MARTINS, 2015). Nesse sentido, apoios oferecidos pelas instituições com o objetivo de impedir riscos psicossociais podem ser oferecidos de diferentes maneiras. A partir da teoria torna-se evidente que o aconselhamento psicológico é capaz de proporcionar inúmeros benefícios, principalmente por causar e sustentar a saúde mental dos trabalhadores; impedir a progresso da instabilidade psicológica diante da situação de doença; proporcionar autoconhecimento e, por conseguinte, um melhor desempenho profissional e social (FERRARI; GORDONO, 2017).

Por fim, os relatos dos entrevistados demonstram um elevado e alarmante risco psicossocial para os trabalhadores envolvidos nesse contexto de trabalho. Tamayo *et.al.*, (2004) argumenta que a relação entre o trabalho e o bem-estar do trabalhador exige o implante e sustentação, por parte das organizações, de políticas de precaução, levantando uma cultura organizacional, em que seja propícia a realização da missão da organização com a segurança da qualidade de vida e a realização dos trabalhadores.

5.2 Suportes Psicossociais à Luz do Contexto de Trabalho do Agente de Trânsito

O local de trabalho tem sido utilizado como um espaço para o acesso a saúde e não só para evitar doenças e acidentes de trabalho, mas, também, para diagnosticar e aperfeiçoar a saúde das pessoas em um modo geral (OMS, 2010). No entanto, é notório que não são todas as instituições que possuem políticas e práticas que possibilitem um suporte de longo prazo para os trabalhadores envolvidos.

A OMS (2010) apresentou um novo conceito o qual definiu como local de trabalho saudável sendo aquele em que os trabalhadores e os gestores cooperam para o uso de um procedimento de melhoria continuada da assistência e acesso a segurança, saúde e bem-estar de todos os trabalhadores. Indagando os profissionais responsáveis pela área de Recursos Humanos sobre os suportes psicológicos oferecidos aos agentes de trânsito, com o intuito da redução de riscos psicossociais, a resposta imediata foi negativa. O diretor A relata: *“nós não temos nenhum projeto específico com relação a antecipar algum tratamento psicológico”*. Pego se surpresa pela pergunta admitiu ser uma prática a se pensar.

Em contrapartida, a funcionária C conta que a empresa em estudo busca trabalhar de forma que todos os funcionários se sintam a vontade para procurar ajuda sempre que sentirem alguma precisão, na fala ela diz: *“temos um serviço de gestão de pessoas que pode acolher os funcionários sempre que sentirem necessidade”*. Ela ainda conta que esse serviço precisa de alguns ajustes, mas frisa que a empresa está disposta a auxiliar sempre que preciso. O funcionário A fala sobre a ciência da empresa sobre o suporte e acolhimento a funcionários que estão em zonas de desconforto: *“o maior defeito que pode incorrer na administração dessas pessoas, é deixarmos eles se sentirem desamparados”*. Dessa forma, ele comenta que dentro da empresa existem psicólogos concursados que auxiliam no atendimento, acolhimento e recebem a diversas situações. O encaminhamento para outros profissionais acontece quando é necessário psicoterapia, já que esse serviço não é prestado pela companhia: *“A gente possui dentro do RH psicólogos concursados na empresa. E eles, via de regra, fazem esse atendimento a todos os funcionários incluindo os agentes de fiscalização”*. Na fala os entrevistados relatam que as conversas com psicólogos somente acontecem caso o funcionário procure ou aconteça algo adverso ao usual.

Para Brito (1995), o estresse ocupacional é um estado psicológico desenvolvido frente a situações de esgotamento, oriundo de sofrimentos psicológicos associados às experiências e situações de trabalho. Nesse sentido ações de natureza preventiva, identificando os fatores estressores no ambiente de trabalho, se tornam essenciais de maneira a precaver os riscos psicossociais. A ação aos agravos à saúde se dá especialmente por alterações nos métodos de trabalho e, também, nas relações sociais que o envolvem. Isso exige uma maior necessidade de conhecimento do trabalho desenvolvido, de que forma ele é realizado e sob quais circunstâncias (BRITO, 2004). Dessa forma, os danos podem ser identificados e combatidos, com alterações nos processos de trabalho e apoio psicológico prevenindo os riscos psicossociais.

Recentemente a empresa em estudo passou por transformações em nível de gestão. Nas entrevistas realizadas observou-se, atenção e reconhecimento quanto a necessidade de reestruturação em muitos processos relacionados à saúde dos funcionários. O projeto “RH Participa”, mencionado nas entrevistas, está buscando uma aproximação entre as áreas, visando uma melhoria nas condições física e psíquica dos trabalhadores.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A tradicional abordagem dos riscos psicossociais parte da identificação dos fatores estressores e como eles agem sobre o indivíduo. A partir desse mapeamento produzem-se ações e estratégias para que esse risco não se transforme em perigo e cause danos físicos e psíquicos aos trabalhadores envolvidos. Observou-se no presente estudo, que os riscos são normalmente oriundos de um limitado acompanhamento psicológico dos agentes de trânsito ocasionando, por vezes, um desamparo psíquico.

Percebeu-se através das entrevistas, uma necessidade de identificação dos riscos psicossociais no contexto de trabalho de agentes de trânsito, como uma forma de sustentar a

saúde dos trabalhadores. O objetivo de tal ação é ascender a prevenção, transformando uma prática contínua e sustentável. Observou-se que por mais que faça parte da rotina de trabalho dos agentes, a morte é algo que implica diretamente sobre o psicológico dos trabalhadores, refletindo em vários aspectos da vida dos sujeitos envolvidos. A ineficiência de apoio com grau psicológico de formato esporádico ofertado pela empresa, retrata uma deficiente gestão com um olhar somente operatório. As práticas instauradas por determinados tipos de gestão, quando não consideram a função estratégica da solidariedade e da cooperação mútua, acabam refletindo em danos a saúde e a confiabilidade (DEJOURS, 2008).

Associando a literatura com os resultados obtidos, os riscos psicossociais sofridos por agentes de trânsito confirmam sua origem na forma de gestão, onde o suporte psicológico não é ofertado de maneira contínua e sustentável e, sim, somente de forma contingencial. Vale salientar que o contato com vítimas graves e morte não é um caso isolado ou esporádico, e sim um evento de caráter cotidiano agindo sobre o indivíduo.

Por fim, conforme se procurou demonstrar na presente pesquisa, alguns riscos podem ser relacionados ao fato da gestão e, por vezes, os próprios agentes de trânsito, não cogitarem a complexidade da situação e a consequência dos fatos. As fórmulas genéricas que partem de simplificações nunca serão apropriadas de considerar todas as variações e possibilidades de manifestações da vida e do humano. Sendo assim, cabe recomendar que nem todos as ocorrências e riscos podem ser antecipados, controlados ou eliminados, seja no âmbito do trabalho ou da existência (RUIZ; ARAUJO, 2012).

REFERÊNCIA

- Agência Europeia para a Segurança no Trabalho, Facts nº 6/2005, Bruxelas – Bélgica, 2005.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.
- BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia: Um Guia para a Iniciação Científica**. 2 Ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BRASIL. Projeto de Lei 447/2015, de 25 de fev. de 2015. **Agentes das Autoridades de Trânsito nas atividades perigosas**. Brasília, DF.
- BRITO, V. G. P. (1995). **Comprometimento e Stress no Trabalho**: um estudo do vínculo professor universidade. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- BRITO, J. Saúde do trabalhador: reflexões a partir da abordagem ergológica. In: FIGUEIREDO, M. et al. (Org.). **Labirintos do trabalho: interrogações e olhares sobre o trabalho vivo**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004, p.161-187.
- CARDOSO, S. U.; CARVALHO, R. A. A. Significações psicossociais sobre o sentido do trabalho e a competitividade em modos de produção contemporâneos. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 8, n. 2, p. 224-240, 2009.
- CARMINATTI, L. Perspectiva multidimensional do trabalho na contemporaneidade. **Revista Gestão.Org**, Recife, v. 13, n. 2, p. 154-163, 2015.
- COX, T., GRIFFITHS, A., RIAL-GONZALEZ, E. Research on work related stress. Luxembourg: **Office for Official Publications of the European Communities**, 2000.
- DEJOURS, C. **Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho**. Brasília: Paralelo 15, 2008.

EPTC – EMPRESA PÚBLICA DE TRANSPORTE E CIRCULAÇÃO. **Dica de Leitura**. Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/eptc/> Acesso em: 24 de agosto de 2017.

EU-OSHA. **OSH in figures: Stress at work - facts and figures**. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2009.

JOHNSON, J.V., HALL, E.M. Dialectic between conceptual and causal enquiry in psychosocial work-environment research. **Journal of Occupational Health Psychology**, 1 (4), 362-374, 1996.

KAMIMURA Q.P., TAVARES R. S. C. R. Acidentes do Trabalho Relacionados a Transtornos Psicológicos Ocupacionais. **RGSS**. 2012.

LASCHINGER, H. K. S.; FIDA, R.; New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital. **Burnout Research**. v. 01, p. 19-28, 2014.

MARANHÃO, M. L.; SÁ, M. A. D. de. Cultura organizacional e práticas de qualidade de vida no trabalho: um estudo de múltiplos casos em palcos organizacionais de restaurantes do Recife – PE. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 37, Rio de Janeiro, 2013. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2013.

MATOS, S.. **Riscos Psicossociais em Trabalhadores na Arábia Saudita**. 2015. 111 f. Dissertação (Mestrado em Segurança e Higiene do Trabalho) Escola Superior de Ciências Empresariais, Instituto Politécnico de Setúbal, Setúbal, 2015

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. 28ª ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

Organização Internacional do Trabalho (OIT). Genebra, 1986.

RUIZ, V. S.; ARAUJO, A. L. Saúde e segurança e a subjetividade no trabalho: os riscos psicossociais. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 37, n. 125, p. 170-180, Jun, 2012 .

SAUTER, S.L., BRIGHTWELL, W.S., COLLIGAN, M.J., HURRELL, J.J., KATZ, T.M., LEGRANDE, D. E., LESSIN, N., LIPPIN, R.A., LIPSCOMB, J.A., MURPHY, L.R. The changing organization of work and the safety and health of working people: Knowledge gaps and research directions. **NIOSH**, v. 2002-116, 2002.

SERAFIM, A. C. et al . Riscos psicossociais e incapacidade do servidor público: um estudo de caso. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 32, n. 3, p. 686-705, 2012 .

SOUZA, W. S.; SIQUEIRA, M. M. M.; MARTINS, M. C. F. Análise da interdependência do capital psicológico, percepções de suporte e bem estar no trabalho. **Revista Administração em Diálogo**, v. 17, n. 2, p. 151-184, 2015.

TAMAYO, A. et al. **Cultura e saúde nas organizações**. São Paulo: Artmed, 2004.

TRIVELATO, G. C. **Metodologias de reconhecimento e avaliação qualitativa de riscos ocupacionais**. São Paulo: Fundacentro, 1998.

WHO, Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview, Geneva: **World Health Organization**, 2010.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 2. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.