

—Guía ibero-americano de atendimento total a víctimas de accidentes de trânsito

—Guia ibero-americano de atendimento total a vítimas de acidentes de trânsito

Título:

**Guia ibero-americano de atendimento total
a vítimas de acidentes de trânsito**

Depósito legal: lf7432016370878

ISBN: 978-980-422-036-4

Editores:

CAF

FICVI

Fundación MAPFRE

Autor:

Federação Ibero-americana de Associações de Vítimas contra a Violência Viária (FICVI)

Equipe de trabalho na FICVI

Jeanne Picard Mahaut

Ángela Jiménez Quirós, coordinadora del trabajo

Stella Maris Moraes Astray, Abogado

Mónica Gangemi, Psicóloga

María Pia Lesgart, Psicóloga

Equipe de trabalho na Fundación MAPFRE

Jesús Monclús González

Ángela Sordo Prellezo

CAF

Hilda María Gómez Vélez

Design gráfico: Estudio Bilder / Buenos Aires

Os conteúdos deste estudo podem ser utilizados contanto que sua fonte seja indicada da seguinte forma: "Guia ibero-americano de atendimento total a vítimas de acidentes de trânsito" © CAF-Banco de Desenvolvimento da América Latina, Federação Ibero-americana de Associações de Vítimas contra a Violência Viária (FICVI) e Fundación MAPFRE, 2016

Data de publicação: junho de 2016

© CAF, Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas contra la Violencia Vial (FICVI), Fundación MAPFRE, 2016.

Conteúdo

1 Introdução	8
Justificativa	8
2 Após um acidente de trânsito	11
Ativação do sistema de resposta a acidentes e da rede de assistência	11
Assistência em casos de emergência	12
Compilação de dados	14
Comunicação da “má notícia”	15
Sequelas, cuidados médicos e reabilitação	18
3 Apoio psicológico a vítimas e familiares	20
O luto e como combater o estresse emocional	20
Etapas do luto e como enfrentá-las	21
O luto com crianças	22
Luto com adolescentes	23
Como combater o estresse emocional em caso de hospitalização?	24
4 Orientação jurídica	26
Informações básicas gerais	26
Tipos de processos judiciais	29
5 Indenizações, cobertura financeira e seguros	32
6 Unidades de atendimento a vítimas de acidentes de trânsito e rede de apoio	34
7 Conclusão	38
Referências	40
Anexo	42

Introdução

1

Justificativa

Acidentes de trânsito são ocorrências violentas e repentinas que atingem a vida de milhares de pessoas diariamente e deixam muitas famílias totalmente desamparadas, porque elas não encontram o apoio de que precisam.

Este guia oferece às autoridades envolvidas nos acidentes de trânsito explicações claras e simples sobre as ocorrências com foco nos âmbitos jurídico e psicológico para que eles possam compreender melhor o que as vítimas e seus familiares estão sofrendo com um acontecimento tão traumático. Por proporcionar informações reais, este guia pode ajudar os governos a definir protocolos de atuação integrada cujo intuito é diminuir o sofrimento das pessoas atingidas pelas consequências trágicas e difíceis de um acidente de trânsito.

Na publicação do relatório *Resposta a acidentes de trânsito nos países ibero-americanos*, feito em colaboração com a Fundación MAPFRE em 2015, a Federação Ibero-americana de Associações de Vítimas Contra a Violência Viária (**FICVI**) destacou a necessidade de elaborar-se um *Guia ibero-americano de atendimento integral às vítimas de acidentes de trânsito* e de criarem-se *Unidades de atendimento às vítimas de violência viária* nos países da região.

O presente guia pôde ser elaborado graças à colaboração entre o CAF e a Fundación MAPFRE. Além disso, a contribuição pessoal dos testemunhos dos membros da FICVI nos permitiu descrever fielmente as necessidades das vítimas com base em suas experiências¹.

Também tivemos o apoio de profissionais que atendem contínua ou pontualmente quem sofreu acidentes de trânsito. As informações que estamos passando se referem apenas a situações que resul-

¹. Rostros de Iberoamérica. Association for Safe International Road Travel (ASIRT) e Fundación Gonzalo Rodríguez (FGR) com o apoio da Federação Ibero-americana de Associações de Vítimas Contra a Violência Viária (FICVI).

taram em pessoas gravemente feridas ou falecidas. Porém, como a sinistralidade viária é um assunto complexo e sujeito a alterações constantes, essas informações são fornecidas apenas para representar a situação no momento em que aconteceu. Elas permitem principalmente àqueles que têm contato direto com as pessoas atingidas, que se lhes ofereça rigor e veracidade, mas nunca poderão substituir os profissionais da área, como advogados ou psicólogos, quando essas pessoas precisarem.

O guia abrange diversas etapas, como a comunicação da “má notícia”, o atendimento de emergência, os cuidados médicos e a reabilitação. Ele também descreve, numa linguagem acessível e clara, as fases em que as vítimas e suas famílias terão de lutar diariamente para superar um luto doloroso e ao mesmo tempo se relacionar com o sistema judicial em busca de uma justiça que, acima de tudo, seja reparadora para as vítimas e preventiva para a sociedade.

Esperamos que todos aqueles envolvidos em um acidente de trânsito, que sejam profissionais ou vítimas, possam encontrar neste guia as respostas às inúmeras perguntas que surgem nesse tipo de situação e que os governos possam oferecer mais informações, criando Unidades de atendimento a vítimas de acidentes de trânsito onde este apoio tão necessário puder ser prestado. Saber ouvir e compartilhar é abrir uma porta para a esperança para as famílias atingidas.

Sobre a FICVI, a Fundación MAPFRE e o CAF

A Federação Ibero-americana de Associações de Vítimas Contra a Violência Viária (**FICVI**) foi fundada na cidade de Medellín (Colômbia) em fevereiro de 2010 e é formada por 18 organizações da sociedade civil de vítimas de acidentes de trânsito e pessoas afetadas por eles em 14 países da América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, Espanha, Guatemala, México, Panamá, Paraguai, Portugal, Uruguai e Venezuela.

Sua constituição representa um espaço muito importante entre os países ibero-americanos para desenvolver ações e estratégias em comum contra a violência viária.

Esta organização tem como missão incentivar o intercâmbio cultural por meio de ações conjuntas e coordenadas das organizações que fazem parte dela para promover e fortalecer a segurança viária na região dos países ibero-americanos e do Caribe. Para isso, realiza ações focadas na conscientização das instituições envolvidas e da sociedade em geral para eliminar a violência viária e seus efeitos e dar um impulso às medidas necessárias para que os nossos governos considerem a segurança no trânsito como uma política de Estado.

A FICVI está mobilizada para atingir sua meta principal: zero vítima, para que ninguém mais tenha que sofrer a dor provocada pelo flagelo que é um acidente de trânsito. A FICVI forma uma rede ibero-americana de associações dedicadas ao aprimoramento da segurança viária com presença em quase todos os países da região que trabalha para reduzir a sinistralidade viária e suas consequências na região, focando na responsabilidade, no respeito pela vida, na não-violência e na solidariedade e unindo os compromissos de todas as suas associações para defender o direito à vida e à segurança das pessoas nos países ibero-americanos, pois sabe que os acidentes de trânsito podem ser evitados.

A FICVI hoje faz parte do Observatório Ibero-americano de Segurança Viária (OISEVI) como membro permanente do Comitê de Cooperação², é sócia-fundadora do Latin NCAP³ e membro da Global Alliance for Road Safety⁴ e candidata à United Nations Road Safety Collaboration (UNRSC)⁵.

2. <http://www.oisevi.org/a/index.php/sobre-oisevi/autoridades/comite-de-cooperacion>

3. <http://www.latinncap.com/es/miembros>

4. <http://www.roadssafetynegos.org/>

5. <http://www.who.int/roadsafety/es/>

Todas as organizações membros da FICVI participaram ativamente deste relatório e responderam detalhada e rigorosamente a um questionário elaborado pela equipe de direção, além de colaborarem em sua validação.

CAF – banco de desenvolvimento da América Latina

O CAF é um banco de desenvolvimento constituído em 1970 e do qual fazem parte 19 países, (17 da América Latina e do Caribe, além da Espanha e Portugal) e 14 bancos privados da região.

O CAF fomenta um modelo de desenvolvimento sustentável por intermédio de operações de crédito, recursos não reembolsáveis e apoio para a estruturação técnica e financeira de projetos dos setores público e privado da América Latina.

Sediado em Caracas, Venezuela, possui escritórios em Buenos Aires, La Paz, Brasília, Bogotá, Quito, Madri, México DF, Cidade do Panamá, Assunção, Lima, Montevidéu e Porto Espanha.

A **Fundación MAPFRE** é uma instituição sem fins lucrativos criada em 1975 pelo grupo segurador internacional MAPFRE. Realiza atividades de interesse geral em 24 países para contribuir para o bem-estar social e, de modo geral, melhorar a qualidade de vida das pessoas. A Fundación trabalha nas seguintes áreas: segurança das pessoas e seus patrimônios, com foco na segurança viária; prevenção e saúde; difusão da cultura, das artes e das letras; conscientização, formação e pesquisa em assuntos relacionados com o seguro e a previdência social; pesquisa e divulgação da história que compartilham Espanha, Portugal, os países latino-americanos e todos aqueles unidos a estes por laços históricos, e finalmente a melhora das condições econômicas, sociais e culturais das pessoas e setores menos favorecidos da sociedade.

Após um acidente de trânsito

2

Ativação do sistema de resposta a acidentes e da rede de assistência⁶

Mesmo depois que o acidente aconteceu é possível prevenir e minimizar os danos às pessoas. Para isso se estabelecem protocolos de atuação que se resumem em três pontos iniciais: Proteger, Avisar e Socorrer (PAS).

Proteger

- Ao chegar ao local do acidente, é preciso proteger a área para que não ocorram novas colisões nem atropelamentos.
- Há que tentar deixar uma pista livre para os serviços de emergência. Devemos deixar sempre os pisca-piscas acesos e, se possível, usar roupa refletiva para ficarmos mais visíveis. Também é preciso colocar sinalizações (triângulos) para alertar outros motoristas sobre o acidente.

6. ESTT - OEP 2014. Parte 1: Mobilidade Segura. Elaborado em 2014. Autor: Juan Carlos González Luque, Lorenzo Escuredo Castellanos

Alertar

- Antes de ligar para o número de emergência (911 na maioria dos países da região e 192 em Brasil), precisamos nos tranquilizar para conseguirmos fornecer a maior quantidade de dados possível sobre o nome da estrada, o local específico em que o acidente ocorreu e o número de veículos envolvidos, de feridos e o estado dessas pessoas. É importante nos identificarmos, ficarmos calmos e não desligarmos o telefone até que nos instrua a fazê-lo.

Socorrer

- A primeira coisa a fazer é avaliar o estado de cada vítima para atender primeiro às mais graves. As pessoas acidentadas não devem ser removidas de seu veículo nem se deve tentar movê-las, a menos que ela corra perigo de morte (se houver fogo no carro, por exemplo), e de forma alguma se deve tentar tirar o capacete de um motociclista.
- Caso não se saiba nada sobre reanimação, o melhor é aguardar a chegada dos profissionais da saúde. Se a pessoa ferida estiver respirando com dificuldade, podemos ajudá-la inclinandolhe a cabeça um pouquinho para trás, sem mover o eixo da coluna vertebral, para tentar abrir um pouco as vias respiratórias. É preciso lembrar que é importante que a pessoa ferida fique consciente o tempo todo. Para isso, devemos falar com ela e procurar acalmá-la.

**A REDE DE ASSISTÊNCIA:
O MINUTO DE OURO**

P/ Proteger o local do acidente	Usar roupas refletivas e sinalizar o local com luzes ou triângulos. Não ficar na pista.
A/ Avisar os serviços de emergência	Ligar para o número de emergência e avisar sobre a ocorrência, dando-lhes a localização mais exata possível do lugar. Número de feridos e circunstâncias especiais.
S/ Socorrer as vítimas	Não mover as pessoas feridas nem tirar o capacete do motociclista. Acalmar as pessoas feridas e prestar primeiros-socorros se souber fazê-los.

Assistência em casos de emergência

Na hora de intervir em um acidente de trânsito, deve-se levar em consideração que a rede de ajuda, conforme aponta a Organização Mundial da Saúde (OMS), começa com as pessoas que estiverem presentes no acidente ou que chegarem primeiro ao local e que aplicam a conduta de Proteger, Avisar e Socorrer (PAS).

O papel dos serviços de saúde de todos os países na prevenção de lesões de trânsito é fundamental, principalmente nos minutos seguintes a um acidente.

É preciso melhorar a eficácia dos sistemas de emergência e principalmente a qualidade dos serviços de alerta, do traslado ao local do acidente e do atendimento traumatológico inicial, entre outros. Na

região, 73% dos países possuem um número de telefone nacional para emergências, mas o ideal seria se houvesse um único número de recebimento da chamada em todos eles. O 911 é o número usado na maioria dos países da região.

Entre os países da região, 70% contam com pessoal especializado para emergências viárias, mas precisam melhorar seu tempo de resposta, já que cada minuto que passa na resposta à emergência é vital.

Deve existir um protocolo de atuação que guie e avalie os profissionais e transporte especializado que permita um traslado seguro das vítimas. Além disso, é preciso adequar a resposta dos serviços de saúde às necessidades de cada caso para garantir a estabilização do paciente e diminuir o risco durante o traslado para o hospital mais próximo.

CICLO ASSISTENCIAL DE RESPOSTA EM ACIDENTES DE TRÂNSITO



R/ Recomendações

Às autoridades: implementar o Pilar 5 da Década de Ação pela Segurança no Trânsito para aperfeiçoar a capacidade dos sistemas de saúde de emergência e de reabilitação no longo prazo, de forma que as vítimas possam receber o tratamento adequado. Necessidade de estabelecer e avaliar os protocolos de atuação do atendimento de emergência e melhorar os tempos de resposta.

Às vítimas: exigir serviços de assistência rápidos e de qualidade.

Aos primeiros socorristas: é imprescindível saber como agir em caso de acidente viário para reduzir sua gravidade.

Compilação de dados

O Observatório Ibero-americano de Segurança Viária (OISEVI) é a entidade que reúne os países da região e monitora todas as instituições envolvidas, que devem possuir um protocolo de atuação, que, por sua vez, inclui procedimentos de compilação de dados, transmissão e tratamento das informações adaptados às novas tecnologias.

As informações compiladas devem garantir sua dupla utilidade:

- A primeira é a compilação de dados para os relatórios da perícia e diligências pertinentes que deverão ser encaminhados à autoridade judicial. Esses dados são indispensáveis para determinar responsabilidades e garantir o maior número de informações possível para se investigar o acidente.
- A segunda é a compilação de dados e variáveis de interesse para a criação de medidas de segurança viária: informações completas e exclusivas sobre fatores relacionados ao acidente, à via, aos veículos e às pessoas envolvidas.

Para isso, cada país deve possuir um registro de vítimas e acidentes viários que contere as informações resultantes da união de fontes diversas (policial, forense e hospitalar) a fim de evitar a duplicidade nos dados e permitir a obtenção do número real de falecidos em acidentes viários no prazo de 30 dias, além dos tipos de lesão das pessoas afetadas. Todas estas informações permitem conhecer melhor as circunstâncias dos acidentes e as lesões resultantes deles.

A publicação dos dados deve ser diária para acidentes fatais ocorridos em estradas com contagem de falecidos em 24 horas, dado que este sistema de indicador rápido deve receber informações praticamente em tempo “real” dos órgãos de segurança responsáveis na região. Também devem ser publicadas as estatísticas anuais e os acidentes com resultado fatal em 30 dias e os com resultado não mortal. Além disso, deverão ser enviados arquivos de microdados aos centros de pesquisa segurança viária que solicitarem, para que possam fazer estudos detalhados sobre a sinistralidade e, com isso, priorizar a destinação dos recursos para erradicar o problema específico em cada país.

R/ **Recomendações**

Cada país deve dispor de um observatório nacional de segurança viária, integrado ao do OISEVI e com infraestrutura, profissionais formados e orçamento próprio.

Comunicação da “má notícia”

O acidente de trânsito é um acontecimento inesperado, traumático, negativo, violento e incontrolável, embora na grande maioria das vezes evitável, que afeta todas as pessoas envolvidas no evento.

O processo de informar precisa ser individualizado. É imprescindível que a comunicação seja adaptada às necessidades dos familiares e do contexto.

Saber comunicar bem uma “má notícia” é o primeiro passo para diminuir o impacto psicológico que ela pode causar nas pessoas.

R/ Recomendações

O comunicado deve ser feito com cautela para se evitar vitimização em dois níveis:

PRIMÁRIO

Envolvimento direto ou indireto no momento do acidente.

SECUNDÁRIO

Na relação entre as vítimas primárias e as instituições jurídicas ou sociais que lhes prestam atendimento. Esta vitimização secundária ocorre quando essa relação não considera corretamente as circunstâncias e necessidades das vítimas.

Treinamento para profissionais participantes

Dar uma má notícia é um compromisso profissional, ético e, ao mesmo tempo, uma arte que deve ser aprendida.

Por isto, exige-se:

- Treinamento para todos os participantes no acontecimento: agentes das autoridades, profissionais da saúde e de urgências, pessoal de resgate, bombeiros, etc.
- Elaboração de um protocolo de atuação.

Como comunicar a má notícia?

- É preciso que exista um protocolo de atendimento, que deve se basear em dois componentes-chave:
 - Saber transmitir a notícia com segurança.
 - Criar confiança e empatia.

- - Estratégias de comunicação em situações de crise:
- Avaliar a dimensão do acidente viário, coletar as informações, confirmar os dados para nos assegurarmos de que são fidedignos (como, por exemplo, se a vítima faleceu ou se ficou gravemente ferida) e ter todos os dados necessários da pessoa com quem vamos falar, inclusive sua situação familiar.
 - Conseguir um ambiente privativo, onde a pessoa se sinta à vontade.
 - Comunicar a verdade de forma clara e concisa, num ritmo que a pessoa consiga assimilar.
 - Convém dar uma abordagem narrativa ao fato (informar que aconteceu algo grave, dar uma explicação geral e no final comunicar a notícia sem excesso de detalhes).

●● Um olhar, um gesto vale
mais que mil palavras ●●

→ - Primeiros socorros psicológicos:

Acompanhamento e apoio: é importante expressar nossa disponibilidade para atender ao que for pedido, dedicar o tempo que for preciso e resolver os problemas específicos que possam surgir. Ouvir com atenção a pessoa afetada e fazer com que ela se sinta compreendida nos sentimentos pelos quais está passando.

- Evitar dar a notícia por telefone; tentar localizar os familiares e dar a notícia na casa deles.
- Dispor de tempo e de um lugar adequado.
- Preservar a intimidade.
- Transmitir bem a informação.
- Identificar preocupações e responder a elas.

●● O núcleo familiar fica realmente indefeso,
como se estivesse navegando no meio
do oceano ●●

Edit Rissi, mãe de Florencia, falecida em acidente viário na Argentina

Não se deve improvisar:

- Falar de forma clara e precisa, transmitir à pessoa a sensação de proximidade e confiança, falar na primeira pessoa e chamar a vítima ou o familiar pelo nome.
- Transmitir o compromisso de ajudar.
- Nunca devemos mentir na comunicação: em último caso, omitir.
- Deve-se avaliar a quantidade de informações que podem ser assimiladas conforme a reação posterior, como, por exemplo, a negação do ocorrido.
- Ouvir ativamente: permitir que a pessoa se expresse, não interromper o choro, atender à pessoa, às suas reações e àquilo que necessitar.

- É imprescindível saber lidar com os silêncios e a comunicação não verbal. Durante a conversa, convém fazer pausas para dar chances para que a vítima ou o familiar se expresse.
- Fazer perguntas abertas e diretas, como “Quem você quer que nós avisemos?”, e responder às perguntas feitas, como “O que aconteceu?”, “Como aconteceu?”, “Quando aconteceu?”.
- Ouvir e respeitar as objeções. Demonstrar grande capacidade de empatia.
- Perguntar sem achar que sabe as respostas: “Gostaria que nós o acompanhássemos?”.
- Depois de estabilizada emocionalmente, nunca deixar a pessoa sozinha (ela deve inclusive ser acompanhada ao IML ou hospital, se não tiver como se locomover).

●● Deve-se procurar estender a mão e deixar uma porta aberta para a esperança.



R/ Recomendações

Caso a má notícia tenha de ser comunicada por telefone:

- Seguir um protocolo pré-definido e, antes de fazer a ligação, escrever o conteúdo do comunicado a ser transmitido.
- Localizar os familiares: perguntar o nome da pessoa do outro lado da linha e tentar selecionar o familiar mais adequado.
- Garantir que todos os dados sejam bem transmitidos, informando aonde devem ir, entre outros.

Protocolo de comunicação em 10 passos

Consiste basicamente em identificar e reconhecer as reações das pessoas. As más notícias podem piorar a situação se não forem transmitidas de modo adequado. Entre os aspectos importantes, cabe destacar aqui o papel dos silêncios, da empatia não verbal e da escuta e do respeito pelo sentimento da pessoa.

1. Avaliar a urgência da comunicação
2. Preparar a comunicação
3. Procurar um ambiente adequado
4. Apresentar-se ao interlocutor
5. Reunir os familiares e pessoas próximas
6. Comunicar a má notícia
7. Esperar a reação, mostrar tolerância e controlar-se
8. Atender os pedidos e necessidades
9. Auxiliar em questões administrativas e práticas
10. Acompanhar

Consequências de uma comunicação errada

Sensação de impotência
Sentimento de incompreensão
Sensação de vazio
Desespero

R/ Recomendações

Às autoridades: O treinamento dos profissionais permitirá evitar vitimizações secundárias e repercute na melhora do serviço prestado.
Devemos saber transmitir as emoções e como usar o abraço como meio terapêutico.

Às vítimas: A família representa o suporte principal para as pessoas que sofrem as sequelas de um acidente de trânsito.
A dimensão do acontecimento afeta emocionalmente todas as pessoas envolvidas, e por esta razão é preciso oferecer apoio psicológico tanto às vítimas quanto aos profissionais.

Sequelas, cuidados médicos e reabilitação

Sequelas são o dano permanente resultante das lesões causadas pelo acidente de trânsito.

Muitas vezes exigem tratamento durante longos períodos, inclusive permanentemente. Também são importantes devido à repercussão causada nos vários âmbitos na vida e nos relacionamentos porque podem influenciar na realização de tarefas diárias, no estado de saúde geral e condicionar a qualidade de vida e a integração social das pessoas lesionadas.

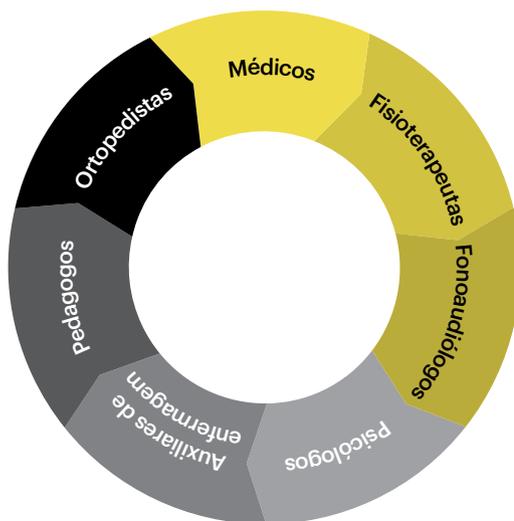
As lesões resultantes de acidentes de trânsito são uma das primeiras causas de invalidez⁷. Entretanto, as informações sobre as sequelas de sinistros de trânsito ainda são escassas, e existe a necessidade de se aprofundar as pesquisas sobre lesões e sequelas na região para que se traga visibilidade ao problema e se reforce a importância de procurar soluções.

7. http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1478&Itemid=423
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>

No ano de 2001, a OMS atualizou a classificação das lesões em sua publicação *Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde*, mais conhecida como ICF (*International Classification of Functioning, Disability and Health*). A classificação contém três categorias de impactos: estrutura e funcionalidade corporal, atividades da vida diária e participação nas ações do ambiente em que se vive. Estas três categorias interagem entre elas e com o ambiente de vida, gerando deteriorações, limitações nas atividades e restrições na participação social.

A avaliação das sequelas é feita levando-se em consideração a capacidade de independência, a repercussão sobre a capacidade de trabalho (que pode ser afetada parcial, total ou absolutamente ou gerar invalidez grave), a repercussão em nível esportivo, o impacto sobre a vida sexual e, por último, em nível estético.

O conjunto de pessoas envolvidas na reabilitação deve ser formado por profissionais especializados de diversas áreas.



A avaliação da vítima deve ser feita imprescindivelmente de modo multidisciplinar e, de preferência, interdisciplinar. Isto significa que os especialistas devem trabalhar em conjunto para avaliar as limitações e as deficiências.

O ideal é que o tratamento de reabilitação seja realizado em vários níveis de assistência (de atendimento primário, assistência hospitalar, em unidades de estadia prolongada, atenção domiciliar, associações sem fins lucrativos, entre outros), segundo aquilo de que a vítima necessitar.

R/ **Recomendações**

Para reduzir as sequelas dos acidentes de trânsito, é imprescindível um atendimento médico de qualidade, o que começa reduzindo-se o tempo de resposta inicial à emergência e termina na reabilitação integral.

Apoio psicológico a vítimas e familiares

3

O luto e como combater o estresse emocional

Está provado que os problemas de saúde mental de sobreviventes de casos de emergência exigem atendimento e acompanhamento por longos períodos, durante os quais essas pessoas devem enfrentar a tarefa de reconstruir suas vidas.

A grande maioria delas não precisará de atendimento profissional se receber auxílio psicológico desde o começo.

O enlutamento envolve um trabalho ativo que a própria pessoa fará e que a levará a reconhecer e a aceitar a perda que sofreu e suas consequências.

Os lutos estão relacionados a etapas, que podem ser sucessivas ou não, pelas quais as pessoas passam e durante as quais lidam com as perdas que sofreram. Não se trata de um processo linear de melhoria contínua: são etapas não necessariamente sucessivas, que podem ser sobrepostas e que costumam gerar progressos e recaídas. Entretanto, são etapas que estão sempre presentes após ocorrências dolorosas.

...o ser humano tem mais recursos do que pensamos, e sua possibilidade de renascer existe enquanto o corpo estiver vivo

Alice Miller

Etapas do luto e como enfrentá-las

O luto é um caminho composto de várias etapas. Apresentaremos a seguir uma aproximação daquilo que acontece, lembrando que existe a possibilidade de progressos e recaídas ao longo do processo. Embora o luto varie segundo a pessoa e, portanto, seja difícil delimitá-lo, trata-se de um processo lento, mas progressivo. Um momento-chave pode ser aquele em que somos capazes de olhar para trás e lembrar sem sentir tanta dor e sofrimento.

Etapas	Como enfrentá-las
<p>Estado de choque e abatimento</p> <p>A perda repentina, inesperada e não prevista de um ente querido em um acidente de trânsito provoca uma espécie de paralisia.</p> <p>As pessoas, familiares e amigos ficam em estado de choque, seja em caso de lesão grave ou de morte em circunstâncias trágicas.</p> <p>Negação da perda, do acidente, do fato:</p> <p><i>“Não é possível que esteja morto; não é verdade.”</i></p>	<p>Sentir que alguém está ouvindo, auxiliando e compreendendo confere segurança, confiança e força para se expressar.</p>
<p>Raiva: a revolta é um sentimento normal</p> <p>A sensação é de enorme impotência e busca-se um culpado, pedindo que seja feita justiça.</p> <p>Brotam sensações de incredulidade, evasão, resignação ou rejeição para com aqueles que estão ao redor, inclusive a família.</p> <p>Em uma família, cada membro sofre o luto de forma diferente.</p>	<p>É necessário deixar espaço para pensar e conscientizar-se do que aconteceu.</p> <p>Muitas vezes, aparecem movimentos de solidariedade em defesa dos prejudicados e de distorção da realidade: esta reação é sublimada criando-se uma associação.</p>
<p>Medo, depressão, tristeza</p> <p>O luto envolve sentir ondas de medo ou angústia generalizada, sensação de abandono e falta de capacidade para enfrentar os fatos.</p> <p>A tristeza é uma etapa decisiva, embora seja difícil passar por ela. A tristeza é incômoda, desagradável, cansativa para os que estão ao redor. Em vista disso, a pessoa não se dá a oportunidade de fazer o luto e cicatrizar. Não devemos não fazer isso e não precisamos evitar ficar tristes e chorar.</p>	<p>A ausência é aceita só mais tarde, quando a perda é sentida realmente. É aí que o trabalho de enlutamento pode ser realizado, dando início ao caminho rumo à vida.</p> <p>A saída do impasse da perda acontece, e a subida na curva do luto acontece.</p>
<p>Aceitação</p> <p>É necessário reaprender a viver. Aceitação não é sinônimo de resignação, mas sim de progresso, de cruzar um limiar novo e totalmente desconhecido.</p>	<p>A saída do luto é visualizada pela aceitação real da situação, aceitando-se viver de outra forma.</p>

Etapas	Como enfrentá-las
<p>Perdão</p> <p>Perdoar significa interromper o sofrimento que o rancor provoca. Perdoar não significa esquecer, porque conservamos aquilo que aprendemos com a experiência.</p> <p>Perdoar também é renunciar. Trata-se de perdoar os que causaram a perda.</p>	<p>O perdão exige muito tempo e trabalho e sua finalidade é a paz de espírito.</p>
<p>Busca de sentido e renovação</p> <p>Pode aparecer o luto patológico: pessoas que querem continuar sofrendo porque pensam que a dor que sentem é uma homenagem, uma prova de amor a quem morreu. Este sofrimento parece ser a única forma de manter um vínculo com a pessoa que já não está.</p>	<p>Uma experiência dolorosa pode ser a chance para o amadurecimento do afeto e para o desenvolvimento pessoal.</p> <p>Começar a viver, reviver, aqui e agora.</p>
<p>Serenidade e paz</p> <p>Olhar a vida pelo lado bom, do jeito que ela vier, com suas alegrias e tristezas, permite aceitar melhor e compreender as preocupações.</p>	<p>A morte nos mostra a nossa própria vulnerabilidade. Sentimos a necessidade de controlar o incontrolável.</p>
<p>Estender a mão</p> <p>Quando ajudamos alguém, é necessário que várias condições estejam presentes para que este oferecimento seja um chamado para a outra pessoa em todo seu ser.</p> <p>Devemos saber transmitir as emoções e usar o abraço como meio terapêutico.</p>	<p>A família representa o principal alicerce para as pessoas que sofrem as sequelas.</p> <p><i>“Existem palavras que tocam e gestos que falam.”</i></p> <p>Joel Clerget</p>

O luto com crianças

Crianças

Enfrentam o luto de outro modo. A criança precisa saber a verdade para poder passar pelas fases do luto e tem direito a ela. Por isso, é muito importante informá-la sobre o que está acontecendo e dar-lhe as informações que pedir.

Elas precisam de imagens e lembranças, e é importante que possam se despedir de quem está agonizando ou faleceu. Também é importante que estejam presentes nas cerimônias na igreja, no velório e no cemitério.

Só poderão enfrentar o luto se as pessoas adultas da família permitirem ou apoiarem a criança para isso.

De qualquer forma, parte do luto continuará presente até a idade adulta.

Reações físicas, emocionais e psicológicas consideradas normais nas crianças

Qualquer experiência traumática representa um desequilíbrio repentino do cotidiano. Durante algumas horas, dias ou semanas, haverá uma série de reações que devem ser consideradas normais ou passageiras, como as apresentadas a seguir:

- Angústia, hiperatividade, insônia, pesadelos, medo de dormir, falta de apetite e comer demais, nó no estômago e na garganta, falta de concentração, mudanças de humor.
- Emoções variadas ou incontroladas, dificuldade de receber ou demonstrar afeto, fazer continuamente a pergunta “por quê?”, tendência de evitar situações ou locais relacionados com os fatos para evitar falar ou pensar sobre o que aconteceu.

Todas estas reações fazem parte da “normalidade” e é de se esperar que sejam passageiras se forem enfrentadas e compreendidas, ao invés de evitadas. A grande maioria das pessoas passa por estas situações sem sofrer sequelas psicológicas que necessitem de tratamento.

Nem todas as pessoas apresentarão estes sintomas, nem com a mesma intensidade. Em geral as reações mais frequentes nas crianças são as emoções e comportamentos relacionados com medo e problemas para dormir. Em princípio, o silêncio das crianças não teria por que representar comportamento gerado pela falta de falar sobre o acidente, mas será importante observá-las (se mostrarem tristeza, estiverem mais caladas que o normal ou se mexerem mais que antes do acontecido). Será adequado saber “ler” suas expressões, principalmente aquelas que sejam muito diferentes das habituais.

Como e quando dar a má notícia às crianças

Sem uma comunicação aberta e honesta, as crianças procuram suas próprias respostas para perguntas que estão além da sua capacidade de entendimento. É importante que os pais afastem pensamentos errados sobre a morte para poderem estabelecer um vínculo emocional entre eles e os filhos que ficaram. Este é um momento muito importante que pode influir no desenvolvimento de sua personalidade e capacidade para estabelecer e manter relações futuras entre pais e filhos.

É preciso contar-lhes sobre o que aconteceu imediatamente: os pais ou pessoas próximas em um lugar privativo e calmo, de preferência quando estiverem em casa. É preciso explicar às crianças o estado emocional dos pais e explicar o que aconteceu com palavras simples, repetindo a informação quantas vezes for necessário, sem mentir. Não é preciso dar explicações demais e é preciso permitir que elas expressem suas emoções e vão ao funeral.

Esta experiência deve ser tratada com respeito, reconhecendo o papel que desempenha em nossas vidas, mas não podemos permitir que se apodere delas.

Luto com adolescentes

É muito importante conversar com os adolescentes. “A dor que não fala fecha o coração superaquecido e o faz partir-se” (William Shakespeare). Se mentirmos e evitarmos lhes dizer o que sabemos, surgirá uma desconfiança em relação a nós, porque pensarão que não confiamos neles e que sempre mentiremos para eles.

O segredo para enfrentar a situação é agir, e não evitar o que está acontecendo, tentando normalizar a vida na medida do possível o quanto antes. Isto é benéfico não só para a própria pessoa, mas também para aqueles que a rodeiam. A atividade é um dos melhores recursos. Pelo fator da idade, os adolescentes já se encontram em uma fase difícil de sua evolução. Acrescentar um impacto emocional, como sofrer um acidente de trânsito, ser causador ou familiares ou amigos ficarem feridos ou falecerem simplesmente rompe o equilíbrio, que nesta fase já está sempre mudando.

Depois de um acontecimento traumático, as reações divergem conforme a idade. O modo de agir com os adolescentes deve ser o mesmo que com as crianças, explicando as reações, observando-os e deixando que se expressem, sem mentir e ajudando-os a diferenciar aquilo que estão sentindo. No entanto, as manifestações mais visíveis neste caso podem variar entre ira, irritabilidade, comportamento antissocial, hermetismo e baixo rendimento escolar. Também é importante apontar que talvez eles tenham sensação de culpa relacionada com a síndrome do sobrevivente (“eu é que deveria ter morrido”) ou outras manifestações que lhes façam sentir que o irmão que faleceu se torna alguém engran-

decido e eles se sintam em segundo plano no núcleo familiar, e com isso tentarão estar sempre aptos às circunstâncias ou tentarão substituir quem já não está (“você prefeririam que eu tivesse morrido”).

Esta é uma boa ocasião para fortalecimento e para ensinar a resistir à pressão do grupo. O desempenho escolar pode ser afetado e, neste caso, será necessário analisar as notas costumeiras do aluno para verificar se ele era brilhante, normal ou insatisfatório. Também é preciso observar seu grupo de referência: o jovem continua saindo de casa ou, ao contrário, se isola em casa? Ele diz que não sai porque tem que estudar ou porque está evitando sair? A melhor prevenção será atender seus pedidos, explicar-lhe a situação e ajudá-lo a buscar ajuda porque às vezes “o tempo não cura tudo sozinho” e é preciso procurar um profissional e tentar detectar qualquer comportamento que nos chame a atenção, sem confundir-lo com os comportamentos típicos da faixa etária.

Como combater o estresse emocional em caso de hospitalização?

Após certo grau de recuperação física, podem surgir sequelas psicológicas. Os períodos de internação hospitalar representam uma interrupção forçada da nossa vida pessoal, social e de trabalho. Portanto, é importante começar a pensar em algum momento como poderemos nos adaptar à nova situação, tendo em vista a presença de sequelas físicas e sua repercussão.

IMPORTANTE

Reações psicológicas agudas surgem durante ou logo após um acidente de trânsito e são processadas progressivamente nos primeiros seis meses. Se não desaparecerem, deve-se procurar um especialista para este tipo de trauma.

NUNCA

Automedicação: o abuso de drogas farmacológicas durante estas fases é frequente e muitas vezes continua posteriormente.

R/ Recomendações:

Às autoridades: Criar unidades de atendimento a vítimas de acidentes de trânsito, que devem ser o lugar ao qual se dirigir em busca de auxílio.

Estabelecer protocolos de atendimento psicológico às vítimas e seus familiares.

Às vítimas: Pedir auxílio profissional se o luto não passar ou se não houver indícios de progresso no processo.

Ouvir e saber explicar permite que as pessoas atingidas compreendam e ajam com calma.

- Quando reunimos todas essas mães sofrendo, pudemos ver que não estávamos sozinhas com a dor, que era uma possibilidade de dar um passo adiante no processo de luto e que, afinal, a dor nunca vai embora, mas é possível aprender a viver com ela.



Ana Luisa Solís de Rodríguez. México

Orientação jurídica

4

Para as pessoas que sofreram um acidente de trânsito, é imprescindível dispor de informações suficientes sobre o sistema jurídico do país expressas em linguagem de fácil entendimento e que possam responder às primeiras dúvidas. Elas devem fornecer informações e recomendações específicas sobre as questões mais relevantes.

Para quem não o conhece, a complexidade do sistema judicial e a necessidade de saber a verdade sobre os fatos que ocorreram muitas vezes impedem que as pessoas atingidas façam valer seus direitos, porque seu estado emocional e as diversas circunstâncias que sofreram fazem com que elas tomem decisões equivocadas, que dificilmente poderão ser resolvidas mais tarde.

Informações básicas gerais

Embora saibamos que não existe nada que possa pagar pela perda de uma pessoa querida ou por lesões irreversíveis, as pessoas que sofreram um acidente de trânsito e procuram uma resposta na justiça devem saber que possuem vários direitos relacionados com as possibilidades de obter um processo de restituição e reparação dos danos sofridos.

É preciso garantir que é possível contar com a melhor assessoria possível sobre como direcionar o pedido de indenizações e reparações a que as vítimas têm direito. É aconselhável escolher esse tipo de assessoria com calma. Não se deve aceitar propostas inesperadas ou de advogados sem referência anterior, que podem aparecer de uma hora para outra em hospitais, prontos-socorros, fóruns, delegacias e no local do acidente. Muitas vezes esse tipo de pessoa pode até ter

informações particulares sobre o caso e as pessoas envolvidas, o que poderia gerar certo grau de confiança em seu profissionalismo. Nestes casos, é preciso estar sempre atento e pedir uma segunda opinião e orientação.

Geralmente se recomenda não aceitar os serviços oferecidos imediatamente. As pessoas afetadas não devem assinar documentos no momento da ocorrência antes de receber orientação e devem procurar o apoio de um familiar ou de uma pessoa de confiança.

R/ Recomendações

Às autoridades:

É necessário oferecer proteção e permitir um período de prudência para garantir os direitos da vítima de forma que, somente após passados 30 dias da ocorrência, advogados ou profissionais interessados possam se dirigir às vítimas diretas ou indiretas de acidentes de trânsito para lhes oferecer seus serviços, exceto se estes tiverem sido solicitados expressamente pela vítima ou por um familiar.

Às vítimas:

Não assinar nenhum documento, procuração ou contrato sem analisá-lo antes e solicitar uma segunda opinião, a não ser que haja confiança real na pessoa que oferece o serviço. É importante obter orientação sobre todos os seus direitos para poder exercê-los e exigir as responsabilidades penais dos causadores, reivindicando os direitos civis cabíveis.

Queixa e ação

Existe uma diferença entre queixa e ação:

A **queixa** pode ser instituída quando houve danos pessoais e materiais (via penal) ou exclusivamente danos materiais, desde que estes decorram de um fato que constitui infração penal.

A **ação** pode ser instaurada quando houve danos exclusivamente materiais ou lesões pessoais muito leves (desde que não exijam atendimento e tratamento médico). A ação é interposta pela via civil.

Portanto, todas as pessoas vítimas de um acidente poderão lançar mão de ações judiciais em caso de danos pessoais, materiais ou ambos e têm direito de apresentar uma queixa ou uma demanda, conforme o caso.

Quem deve apresentar a queixa?

A vítima, caso esteja em condições, dentro do prazo máximo legal estabelecido. Em caso de menores de idade, seus representantes legais. Se a vítima não estiver em condições de apresentar queixa, o familiar mais próximo. Em caso de óbito, os prejudicados diretos (cônjuge, filhos, pais, irmãos, etc.).

Para apresentar a queixa, a vítima deve dirigir-se à delegacia respectiva ao lugar do acidente, onde será informada sobre os procedimentos a serem seguidos.

Assistência jurídica: Como as despesas com o processo judicial são cobertas?

Muitas vezes as vítimas de acidentes de trânsito ou seus familiares não possuem bens suficientes para iniciar um processo e se tornam vítimas duas vezes. É preciso lembrar que na maioria dos países, se os requisitos legais forem preenchidos, elas poderão receber assistência jurídica gratuita. Quanto a isto, recomendamos que o direito de fazer uso da justiça envolve a obrigação positiva do Estado de oferecer condições jurídicas e materiais que garantam sua aplicação em condições de igualdade.

Acordo entre partes, fase de conciliação

Em certas jurisdições existe aquilo que é conhecido como Acordo Extrajudicial ou Fase de Conciliação. Isto significa que ambas as partes podem se reunir para chegar a um acordo amistoso de conformidade e definir em comum acordo o valor da indenização por danos materiais. A aceitação deste acordo não obrigatória, embora em certos casos, para reclamar danos materiais realizar esta fase seja requisito prévio e, se não houver comum acordo, deixa-se por escrito a inconformidade ou a falta de conciliação e a vontade de continuar com o processo.

R/ Recomendações

Às autoridades:

Colocar defensores públicos à disposição das vítimas.

Às vítimas:

É importante saber que a via extrajudicial não precisa ser aceita obrigatoriamente.

As vítimas também devem conhecer seus direitos e os prazos estabelecidos para apresentar suas reclamações como vítimas de um acidente de trânsito.

Obter cópia do relatório de compilação de dados do acidente.

Exigir que as leis sejam aplicadas ou modificadas para proteção dos seus direitos como cidadão.

O direito de acesso à justiça exige que o Estado adote medidas para equilibrar as limitações econômicas e sociais pelas quais o exercício do direito é atingido.

Principais documentos

Relatório de compilação de dados do acidente

Após o acidente, é imprescindível obter cópia do documento oficial emitido pelos agentes responsáveis pelo controle do trânsito. Este documento reúne todos os dados observados, os fatos, as declarações e as circunstâncias relevantes para poder determinar as causas do sinistro. Este relatório pode receber nomes diferentes segundo o país (boletim de ocorrência, parte policial, croqui de acidente, IPAT, entre outros), mas seu conteúdo é basicamente o mesmo e constituirá uma prova fundamental para dar início ao processo de danos e prejuízos e estabelecer a responsabilidade pelo acidente.

Relatório médico de internação hospitalar

Refere-se ao documento preenchido pelo médico que atendeu a vítima, no qual consta uma breve referência ao histórico clínico da internação, com antecedentes pessoais, dados cirúrgicos e outros dados considerados relevantes, além da possível patologia atual e sua causa.

Relatório do médico-legista

Este relatório é emitido por um profissional médico pertencente ao Tribunal que faz a instrução e nele deverão constar informações sobre o número total de lesões sofridas pela vítima (incluindo o número de dias de restabelecimento ou estabilização da lesão, tipo de sequela e tempo de incapacidade da pessoa afetada). Este relatório contém diversas avaliações específicas para cada caso e é preciso ele apresente todas as informações médicas e de reabilitação que estiverem disponíveis.

Atestado de óbito

Assinado pelo profissional de saúde atendente ou fornecido pelo registro civil ou pela casa funerária.

Tipos de processos judiciais

Se a pessoa for vítima direta ou familiar de uma vítima de acidente de trânsito, ela terá direito a que o dano causado seja reconhecido e, conseqüentemente, a receber indenização pelos danos sofridos (físicos, materiais ou pessoais).

Para isso, ela tem à disposição várias vias judiciais para apresentar o pedido de indenização. Consulte o esquema a seguir:



A via judicial pode incluir principalmente quatro etapas:

Primeira etapa: Apresentação de queixa ou ação perante a autoridade competente. Isto dará lugar a resposta pela parte contrária, que será representada por seu advogado de defesa.

Segunda etapa: Compilação de provas que sustentem as respectivas posições (testemunhas, laudos, perícias e outros).

Terceira etapa: Julgamento (civil ou penal, conforme o caso). O juiz emite a sentença, onde se determinam fundamentalmente a pessoa culpada pelo acidente e a pena correspondente.

Quarta etapa: Apresentação de recurso de apelação, meios de impugnação, que são resolvidos pelo tribunal imediatamente superior àquele em que a primeira sentença foi ditada. Em caso de divergência com a primeira sentença, é possível apresentar recurso de revisão da primeira sentença. O novo juiz decidirá se analisará a sentença ou se esta será confirmada, revogada ou modificada. O recurso de apelação é apresentado contra sentenças de primeira instância e determinados tipos de autos, conforme indicado pelas normas respectivas do país em questão.

Principais opções judiciais:

A via judicial é iniciada quando o acidente viário representar um delito. Neste caso, será dado início a um processo penal ou caso não exista acordo entre as partes sobre o montante para a reparação dos danos causados.

- 1. Processo penal:** Este processo é iniciado quando houver indícios de que houve um delito (agravo constante do Código Penal do país respectivo). Neste caso, para que o procedimento penal possa ser tramitado, é necessário apresentar uma queixa. Caso seja estabelecido que houve efetivamente um delito, o valor da indenização em função dos danos causados é determinado no próprio procedimento penal, e a condenação pelo juiz ocorre em conformidade com o Código Penal do país respectivo (encarceramento, entre outros).
- 2. Processo civil:** Se não foi possível chegar a um acordo de reparação econômica pelo dano causado durante a fase de conciliação, deve-se interpor uma ação para reclamar os danos e prejuízos causados pelo fato que seja considerada apropriada perante os tribunais civis.

3. Processo contencioso administrativo: Neste caso, é apresentada uma ação judicial à Administração Pública (isto é, por exemplo, à prefeitura ou ao ministério). Esta ação deve ser apresentada perante uma classe específica de tribunais denominada “contencioso administrativo” por meio de um “recurso contencioso-administrativo”. Este processo é iniciado quando um acidente tiver sido causado, por exemplo, pelo estado precário das estradas ou porque se considere que o funcionário público no cargo seja a pessoa responsável, entre outros.

Prazos a serem considerados

Independente da classe de danos sofridos (pessoais ou materiais), será preciso lembrar que todas as atuações estão sujeitas a várias formalidades legais que deverão ser obedecidas em dias e horários específicos na sede da autoridade competente e principalmente dentro de prazos estipulados.

As leis de cada país determinam prazos específicos que sempre devem ser levados em consideração. Os prazos representam um dos primeiros aspectos a serem consultados: quanto tempo é concedido para poder reclamar os direitos? Estas informações devem ser fornecidas de forma adequada pelo profissional que estiver orientando juridicamente a pessoa envolvida.

Os prazos devem ser conhecidos para poder:

- Informar a companhia de seguros.
- Apresentar queixa perante na jurisdição penal.
- Interpor uma ação civil de responsabilidade pelos danos e prejuízos. Neste caso, é preciso verificar quando existe a possibilidade de exercer esse direito. Em muitas legislações, esta possibilidade começa a contar a partir da data do acidente ou quando as lesões estiverem curadas ou quando se souber o alcance real das lesões.
- Interpor a ação contencioso-administrativa.

Responsabilidade civil e gastos que podem ser reclamadas

Os danos materiais e pessoais podem ser reclamados. É importante que o advogado seja devidamente informado sobre todos os danos materiais e pessoais sofridos como consequência do acidente para que lhe seja possível fazer a estimativa total dos danos a serem exigidos. O montante final é determinado por um juiz com base nos relatórios emitidos pelo médico legista e pelos peritos judiciais. Caso exista um parâmetro ou sistema de avaliação, o juiz se baseará nesses parâmetros econômicos claramente estabelecidos para indenizar os danos causados.

Danos pessoais ou físicos: A indenização por lesões depende do relatório emitido pelo Instituto Médico Legal ou outros médicos peritos.

Dependendo dos danos causados, é possível solicitar:

- Indenização por óbito
- Indenização por gastos médicos ou com saúde
- Indenização por lesões permanentes
- Indenização por incapacidade temporária (perda pecuniária)
- Indenização por incapacidade permanente e total

Danos materiais: Para reclamar danos materiais, como conserto de veículo e objetos danificados no acidente. Inclui também despesas funerárias e de enterro.

Indenizações, cobertura financeira e seguros

5

Para poder garantir a resposta após o acidente, na maioria dos países da região existe um Seguro Obrigatório a Terceiros (SOAT) estabelecido por lei (Lei de Responsabilidade Civil), que regulamenta a responsabilidade civil originada pela utilização e circulação de veículos a motor e o seguro destes.

É importante que as possíveis vítimas e seus familiares tenham garantia sobre sua vigência. Para isso, os governos deverão fiscalizar, além da contratação, o pagamento atualizado do período do seguro e estabelecer que a não-observância dessa norma representa uma infração administrativa.

Para isso: o órgão de regulamentação do trânsito competente e as companhias de seguro deverão estabelecer um sistema, com ajuda das novas tecnologias, com o qual seja possível fazer o cruzamento de informações de inscrições e baixas de veículo para poder garantir o monitoramento da obrigatoriedade de seguro.

Se, após a ocorrência de um acidente viário, a vítima não estiver amparada porque não pode identificar o autor do ocorrido, ou porque este último não possa responder civilmente por não ter seguro ou bens, o Estado deverá ser o responsável subsidiário da cobertura até o limite do seguro obrigatório e responder pelas despesas e pela proteção da vítima. Este fato não está presente em todos os países.

Para isso, é necessário criar um fundo nacional de solidariedade e garantir a cobertura da prestação a vítimas de acidentes de trânsito.

Embora nem sempre as coberturas contratadas nas apólices de seguros de automóveis abranjam todas as sequelas do sinistro, é importante que as indenizações por óbito, lesões, períodos de licença, entre outras, estejam regulamentadas por decisões legais que estabeleçam valores pecuniários. Desta forma, é possível garantir, por meio de tabelas de avaliação, a igualdade de acesso a indenizações justas, reduzindo assim a discriminação por definição de possibilidades (acesso a melhores advogados, critério do juiz, mais recursos econômicos próprios).

Essa tabela de avaliação deve incluir as circunstâncias individuais do acidentado (salário, tipo de trabalho e outros) e também explicar o procedimento a ser seguido para avaliarem-se os danos. A tabela deve ser atualizada anualmente com base no índice de preços ao consumidor (IPC) para garantir sua evolução.

Os mecanismos de garantia de que todas as vítimas recebam o mesmo tipo de atendimento devem ser ativados, e as despesas devem ser cobertas pelo seguro de responsabilidade civil obrigatório.

R/ **Recomendações**

Às autoridades: Criar um fundo nacional de solidariedade e garantir a cobertura da prestação a vítimas de acidentes de trânsito.
Garantir tabelas de avaliação de danos.

Às vítimas: Conhecer seus direitos e obrigações com o SOAT ou sistema de saúde.

Unidades de atendimento a vítimas de acidentes de trânsito e rede de apoio

6

Em vários países existem unidades de atendimento a vítimas de crimes violentos, mas o atendimento a vítimas de acidentes de trânsito ainda não foi incluído em suas funções.

Atualmente as vítimas e seus familiares podem procurar assessoria jurídica em unidades de atendimento ao cidadão do promotor, dos defensores públicos, em universidades de Direito, ordens de advogados ou em assistentes sociais, onde poderão ser assessorados na medida das suas possibilidades. Na maioria dos países, as vítimas não contam com informações institucionais especializadas sobre este problema, em cujo caso as associações de vítimas atendem às pessoas atingidas que as procuram.

Salientamos a importância de: criarem-se unidades de atendimento a vítimas de acidentes de trânsito nos países da região. Esta é uma exigência feita pelas associações de vítimas.

Adicionalmente, vem-se impulsionando a necessidade de criar promotorias especializadas em crimes contra a segurança viária para se poder harmonizar os critérios de atuação e se chegar a uma resposta efetiva a delitos penais contra a segurança viária, de forma que se possa garantir a unidade de critérios e de resposta neste assunto.

Existe a necessidade e a oportunidade de se cobrir uma carência normativa em nível regional sobre planejamento, atuação e coordenação dos profissionais envolvidos nos casos de acidentes de trânsito com vítimas. Para poder atender a essa procura, é preciso criar unidades de atendimento de vítimas e, se já houver, incluir especificamente a prestação desses serviços às vítimas de sinistros viários. Essas unidades devem pertencer de preferência aos órgãos judiciários ou a serviços de assistência social.

O atendimento deverá estar voltado principalmente às vítimas de acidentes de trânsito onde houver pessoas feridas ou falecidas. O serviço deverá ser prestado por profissionais da área, treinados e adequados, que se apresentem no local. Entretanto, considerando-se a dispersão populacional, também é necessário incluir pelo menos a fase inicial de orientação por telefone ou pela Internet às vítimas.

O serviço de atendimento telefônico é uma modalidade que, com a tecnologia adequada, oferece atendimento imediato e remoto às vítimas, garantindo uma resposta rápida às eventualidades. Dessa forma, onde e quando quer que estejam, elas poderão ser atendidas por pessoal preparado especificamente para responder de modo adequado àquilo que for necessário.

Essas unidades devem se focar em três aspectos básicos: informações e orientações gerais para o exercício dos direitos, atendimento e apoio psicológico e assistência social.

O pessoal deverá ser formado por profissionais de vários campos com treinamento específico em intervenção em acidentes de trânsito, para poder oferecer informações exatas e de qualidade às vítimas diretas e indiretas.

O ideal é que a intervenção recebida seja devidamente coordenada para não sofrer variações contínuas de um serviço para outro que possam prejudicar o atendimento às vítimas e para evitar a vitimização secundária.

R/ **Recomendações**

Às autoridades: Criar unidades de atendimento completo às vítimas de acidente de trânsito e seus familiares.

Fomentar promotorias especializadas onde a resposta a crimes penais contra a segurança viária seja harmonizada, garantindo a uniformidade de critérios e de respostas sobre este assunto.

Às vítimas: Exigir que este serviço seja prestado por profissionais formados e que tenham as informações institucionais necessárias para um atendimento integral.

No entanto, é importante lembrar que as unidades de atendimento às vítimas não podem substituir os profissionais da área de Direito e os psicólogos clínicos: seu trabalho é apenas informar, orientar e acompanhar.

Para isso, é necessário contar com um **protocolo de ação** que poderá seguir as etapas do modo de agir de outras unidades de atendimento a vítimas, entre elas recebimento e orientação geral, informações jurídicas personalizadas, intervenção e acompanhamento.

1. **Reception and general orientation:** An emergency service usually receives the individual. **Recebimento e orientação geral:** Normalmente os serviços de emergência fazem o recebimento. Orientar é fornecer à vítima informações sobre o que é um croqui, o relatório de dados e o boletim de ocorrência policial; o que é a declaração do sinistro; quais são os procedimentos e reclamações a serem feitos; a queixa, o processo e outros. Também é informar sobre a conveniência de se procurar um advogado da área penal, a participação no processo da promotoria, a audiência com o juiz designado, a importância das testemunhas e dos outros testemunhos. Nesta etapa, é preciso fornecer todas as informações de auxílio sócio-financeiro.
2. **Informações jurídicas individualizadas:** São fornecidas por profissionais da área jurídica, que responderão às dúvidas e às necessidades de informações específicas sobre a queixa ou a ação e todos os direitos de modo geral. Incluem:
 - Informações sobre as possibilidades de obter, via processo penal, a restituição ou reparação pelos danos sofridos.
 - Informações sobre as possibilidades de obter auxílio da defesa pública, se houver.
 - Informações sobre prazos, datas e local de realização do processo, esclarecimento de dúvidas, de conceitos e de termos jurídicos (apelação, auto, ofício, notificação, etc.).
 - Informações sobre as decisões do processo, com aplicação de ação penal ou não.
3. **Auxílio e acompanhamento psicológico:** Normalmente a vítima será avaliada pela primeira vez na unidade, priorizando-se as vítimas diretas e aquelas que precisarem de mais atendimento, de acordo com critérios profissionais.

O pessoal profissional responsável pelas unidades pode fornecer apenas apoio primário, dar impulso aos grupos de autoajuda e transferir os casos para associações ou especialistas.

É preciso estabelecer uma rede de coordenação por meio da qual seja possível saber a qual órgão compete o atendimento às vítimas de acidentes de trânsito, procurando oferecer-lhes atendimento individual e geral coordenados.

Para isso, será imprescindível:

Criar um protocolo

Assinar um protocolo com o qual seja possível coordenar as medidas tomadas pelas instituições para atender vítimas de acidentes de trânsito no país. Este protocolo será aplicado às vítimas que o solicitarem.

Criar uma rede

Criar ou estabelecer uma rede de coordenação geral do protocolo formada por interessados de vários campos, como políticos, institucionais (de educação, saúde, justiça), sociais e outros, que deverá acompanhar e se responsabilizar por sua execução.

Definir a coordenação

Designar profissionais de referência para as tarefas técnicas e administrativas.

Divulgar o protocolo

Divulgar o teor do protocolo entre os técnicos dos municípios, estados e outros que façam parte da rede ou que estejam relacionados com as instituições participantes e envolvidas no atendimento a vítimas.

Treinamento de pessoal profissional

Fomentar planos de treinamento para que seja possível compreender aquilo que as vítimas de acidentes de trânsito necessitam, consultando principalmente as regras contidas no protocolo quanto à sua coordenação. Os planos de treinamento estarão voltados aos profissionais que pertençam às instituições participantes ou que estejam subordinadas a estas.

Estabelecer serviço de auxílio e orientação

Atender as vítimas, procurando evitar ao máximo a vitimização secundária e reduzir ao mínimo a falta de informações ou de más informações, que acrescentam sofrimento e incerteza.

Providenciar recursos e infraestrutura

Garantir a presença de procedimentos, instrumentos e recursos necessários para cobrir todos os aspectos não previstos no protocolo inicial durante um período mínimo de três anos a partir da assinatura do protocolo até a sua revisão.

Divulgar para a população

Divulgar a existência deste serviço e ajudar a fazer com que os meios de comunicação influentes se envolvam na divulgação e no combate à violência viária. Contar com a participação cidadã das associações de vítimas.

Avaliar e acompanhar

É importante que esta rede de apoio às vítimas inclua uma etapa de acompanhamento para que a situação jurídica, psicológica e financeira da vítima após a ocorrência possa ser analisada em períodos diferentes. Essas avaliações devem ser realizadas interna e externamente para que o nível de satisfação das pessoas que prestaram e receberam auxílio possa ser analisado.

Conclusão

7

A apresentação deste *Guia ibero-americano de atendimento integral às vítimas de acidentes de trânsito* é uma resposta às necessidades encontradas pela FICVI no fechamento do seu relatório sobre *Resposta a acidentes de trânsito nos países ibero-americanos* e obedece ao Pilar 5 do Plano Mundial para a Década de Ação pela Segurança no Trânsito 2011-2020.

Como acompanhamento do Plano de Ação 2015-2017 da FICVI, seus técnicos e profissionais elaboraram este guia em conformidade com a ferramenta de metodologia estabelecida para o levantamento de dados das principais fontes de informação, visando detectar necessidades específicas no escopo do projeto (áreas prioritárias) e aplicá-lo para acompanhar a reação das associações participantes. A elaboração do guia contou com as colaborações valiosas da Fundación MAPFRE e do CAF – Banco de Desenvolvimento da América Latina.

O objetivo final deste documento é envolver os governos da região para que empreguem as presentes informações advindas das experiências das vítimas, porque auxiliar as vítimas é gerar consciência cidadã. O guia é um instrumento que deverá servir para elaborar protocolos de ação e criar unidades de atendimento a vítimas de acidentes de trânsito nos países. Isto permitirá agir com base na prevenção, porque a orientação às principais partes envolvidas para fornecer informações acuradas também ajudará a aperfeiçoar a segurança viária e a saúde de todos os atingidos. Também consideramos a necessidade de aplicar com rigor ou alterar as leis existentes quando for preciso para proteger mais os cidadãos.

Acreditamos que é preciso prestar apoio próximo às famílias dos atingidos, dando-lhes informação, orientação e assessoramento, e estando a seu lado em um processo prolongado e doloroso que mudou suas vidas bruscamente, de forma que saibam como se adaptar a uma nova situação. As pessoas que sofrem com a falta de informações ou com informações de má qualidade devem poder contar com um ombro amigo, um interlocutor compreensivo, que esteja disponível para responder às suas dúvidas.

Este guia indica o caminho a ser seguido pelos governos da região, um caminho traçado pelas associações de vítimas que combatem a violência no trânsito prestando serviços voluntários. A finalidade é tornar o mundo mais seguro e solidário, porque temos o compromisso inescusável de trabalhar em conjunto para que ninguém mais tenha que padecer o sofrimento dessa pandemia, que pode ser evitada.

Cabe aos governos e a todas as partes envolvidas na segurança do trânsito fazer com que os compromissos feitos em nível mundial sejam cumpridos, transformando as palavras em realidade

Referências

Referências gerais

Declaração de Brasília da Segunda Conferência Mundial de Global Nível sobre Segurança no Trânsito: *chegou a hora dos resultados*. Brasília, 18 e 19 de novembro de 2015

Organização Mundial da Saúde, *Plano Mundial para a Década de Ação pela Segurança no Trânsito 2011-2020*.

World Health Organization – *Global Status Report on Road Safety 2015*.

Traumatismos provocados pelo trânsito e a deficiência. Organização Pan-americana da Saúde. OPS 2011

Observatório Ibero-americano de Segurança Viária – OISEVI.

Assembleia Geral das Nações Unidas *Aprimoramento da segurança viária no mundo A/70/386*. Pilar 5. nº 48 pág. 15. Setembro de 2015

Federação Interamericana de Empresas de Seguros. Declaração de Santiago do Chile 2015

Fundación MAPFRE – Área de Prevenção e Segurança Viária - FICVI. *Resposta depois de sinistros de trânsito nos países da Ibero-américa*. 2014.

Organização Mundial da Saúde. *Reforço da legislação de segurança no trânsito: Manual de medidas e recursos para os países*. 2014

Fundación MAPFRE – Área de Prevenção e Segurança Viária - Stop Acidentes. *O dia depois dos acidentes de trânsito: Perspectiva das Vítimas. Relatório de Resultados*. Espanha 2012.

World Health Organization – Global Alliance of NGOs for Road Safety. *Medidas de fomentação da segurança viária e suporte às vítimas com traumatismos provocados por acidentes de trânsito. Guia para organizações não governamentais*. 2012.

Avanços da Segurança Viária na América Latina e no Caribe 2010-2012. BID-AEC

Organização Mundial da Saúde e Banco Mundial *Relatório Mundial sobre Prevenção de Traumatismos causados pelo Trânsito*. 2004

Bibliografia

Anne Ancelin Schützenberger “Sair do luto. Vencer a dor e reaprender a viver”. Ed. Taurus pensamento. Uruguai. 2008

J.D. Nasio “O livro da dor e do amor” Ed. Gedisa. Barcelona 1998

Alice Miller “O corpo nunca mente”. Ed. Tusquets. Barcelona 2004

Enrique Pichon Riviere “O processo criador”. Ed. Nueva Visión Buenos Aires. 1987

Links em nível regional

<http://contralaviolenciavial.org/>

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>

http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1478&Itemid=423

<http://www.oisevi.org/a/index.php/sobre-oisevi/autoridades/comite-de-cooperacion>

<http://www.latinncap.com/es/miembros>

<http://www.roadsafetyngos.org/>

<http://www.who.int/roadsafety/es/>

<http://www.caf.com/>

http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/seguridad-vial/

<http://www.iadb.org/es/temas/transporte/seguridad-vial,1166.html>

<http://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.CD>

<http://www.oisevi.org/a/index.php/normativas/limites-legales-y-sanciones/limites-legales-de-alcohol-en-sangre>

<http://www.fideseguros.com/>

Consulta nº 3, SOAT www.fideseguros.com/wp-content/uploads/.../Consulta-nº-3-SOAT.pdf

<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/>

http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asistencia-victimas#id_1288774766790

Anexo

Dados de contato de associações

FICVI. Federação Ibero-americana de Associações de Vítimas contra a Violência Viária
www.contralaviolenciavial.org
<https://www.facebook.com/cerovictima>
<https://twitter.com/FICVI1>

Argentina

CONDUZINDO A CONSCIÊNCIA Familiares das vítimas da tragédia de Santa Fé. B.A.
Membro-fundador
Representante Héctor d'Agostino
www.conduciendoaconciencia.org

COMPROMISSO VIÁRIO POR URSULA E CARLA. Associação Civil de ROSARIO.
Membro numérico
Representante Mónica Gangemi.
www.compromisovial.org.ar

Brasil

VIDA URGENTE – Fundação Thiago de Moraes Gonzaga
Membro-fundador
Representante Diza Gonzaga
www.vidaurgente.org.br

Chile

FUNDAÇÃO EMILIA SILVA FIGUEROA
Membro numérico
Representante Carolina Figueroa Cerna
www.fundacionemilia.cl

Colômbia

PELA VIA PELA VIDA – LIGA CONTRA A VIOLÊNCIA NO TRÂNSITO

Membro-fundador

Representante Mary Bottagisio

www.porlaviaporlavid.org

Costa Rica

ACONVIVIR: Associação de esportistas CONtra a Violência Viária e o IRrespeito.

Membro-fundador

Representante Ramón Pendones

www.aconvivir.org

Equador

FUNDAÇÃO CAVAT – NICOLE PAREDES. Centro de apoio a vítimas de acidentes de trânsito

Membro-fundador

Representante Soraya Herrera Díaz

www.cavat-nicoleparedes.org

Espanha

STOP ACIDENTES. Associação de auxílio e orientação a pessoas afetadas por acidentes de trânsito

Membro-fundador

Representante Jeanne Picard Mahaut

www.stopaccidentes.org

Guatemala

APASIT Associação de prevenção e atendimento da segurança integral no trânsito

Membro numérico

Representante Héctor Morales Delgado

México

NACE – Não a Conduzir Embriagado. Monterrey

Membro-fundador

Representante Ricardo Cantú Jauckens

www.nace.com.mx

VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA VIÁRIA AC. Guadalajara

Membro-fundador

Representante Alma Araceli Chávez Guth

www.victimasdeviolenciavial.org.mx

J.A.I.M.E – JAMAIS APOIAREI CONDUZIR EMBRIAGADO. Sonora

Membro numérico

Representante Claudia Dinorah Alcaraz

MOVAC. Movimento de Ativação Cidadã A.C. Monterrey

Membro numérico

Representante Luisa Peresbarbosa

www.movac.mx<https://es-es.facebook.com/MovACNL><https://twitter.com/movacnl>

Panamá

MOVIMIENTO 23 DE OUTUBRO

Membro-fundador

Representante David Ramírez

www.movimiento23deoctubre.com

Paraguai

S.E.R. "Segurança nas Rodovias"

Membro-fundador

Representante: María José Esquivel

www.seguridadenlasrutas.org.py

Portugal

ASSOCIAÇÃO DE CIDADÃOS AUTOMOBILIZADOS ACA-M.

Membro numérico

Representante Manuel João Ramos

www.aca-m.org

Uruguai

FUNDAÇÃO GONZALO RODRIGUEZ

Membro-fundador

Representante María Fernanda Rodríguez

www.gonzalorodriguez.org

Venezuela

ASOTRANSITO

Membro-fundador

Representante Lilian Romero

www.asotransito.com.ve

