Segurança Comportamental

Ano 6 | Número 10 | 2016 | Preço Portugal: 10,00€ | Publicação Anual | www.segurancacomportamental.com

FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL EM MOTORISTAS CONTRIBUI FORTEMENTE PARA A REDUÇÃO EM 30% DE ACIDENTES NA CIRCULAÇÃO

É NAS FALHAS HUMANAS DO TIPO "LAPSOS E DESLIZES" QUE AS TÉCNICAS DE "MINDFULNESS" TÊM MAIS SUCESSO

PARADIGMA DO PROCESSO DE CAPACITAÇÃO/FORMAÇÃO TEM QUE MUDAR. O SER HUMANO ATUAL É ATIVO, MAIS EXIGENTE, MAIS CRÍTICO, DESATENTO E DISPERSO

O PROGRAMA PRE (BBS) PODE SER INTEGRADO NA NOVA NORMA ISO 45001 E POTENCIÁ-LA EM TERMOS DE EFICIÊNCIA

Condução/Direção
Responsabilidade social

Setor *call centres* | Setor ferroviário
Setor automóvel | Setor indústria

Riscos psicossociais | Educação
Indicadores | Norma ISO 45001

9 771647 597000

latindex

CONFIABILIDADE HUMANA!

Segurança Comportamental

Editorial

O PRESENTE E O FUTURO

A atualidade é construída pelo passado, faz-se pelo presente e é a construtora do futuro, pelo que todos e todas temos uma enorme responsabilidade pela sua sustentabilidade nos diferentes domínios da vida em sociedade, trabalho, família, escola, etc. Diariamente debatemo-nos com a questão: estamos a caminhar no sentido certo? As dúvidas são constantes, mas as certezas estruturantes. Quero crer que o caminho está a ser feito, Portugal e a Europa não estão indiferentes. O facto de o mundo vir a ter, num futuro bem próximo, à sua disposição pela primeira vez uma norma ISO (45001) para a gestão de saúde e segurança ocupacional é um bom exemplo, bem mais próxima da gestão da segurança e saúde baseada em comportamentos.

Banhada pelo passado e pelo futuro, não posso falar de atualidade sem relembrar a estratégia nacional portuguesa 2015-2020 para a segurança e saúde no trabalho. Os seus objetivos estratégicos visam a promoção da qualidade de vida no trabalho e a competitividade das empresas; a diminuição do número e taxa de incidência de acidentes de trabalho, bem como, a diminuição dos fatores de risco associados às doenças profissionais.

Os desafios e prioridades atuais e futuras da segurança e saúde no trabalho Europeia 2013-2020 que tocam de forma mais próxima a segurança comportamental, como sejam, o envelhecimento da população laboral e respetivos efeitos físicos, patológicos e psíquicos na saúde, as alterações e reestruturações organizacionais e novos métodos e tecnologias de trabalho, o estar "sempre ligado", a não existência de tempos de recuperação, a proteção dos trabalhadores migrantes e a atenção aos principais problemas de saúde e bem-estar no trabalho – as lesões músculo-esqueléticas, as doenças crónicas, as desordens psicossociais (onde se inclui o 'stress' laboral) e os cancros relacionados com o trabalho.

Julgo ter legitimidade para afirmar que a Revista de Segurança Comportamental e a sua equipa são um excelente exemplo de trabalho na atualidade pensando no futuro. Temos vindo a trabalhar num novo design da revista, bem como em novas possibilidades de formato com o objetivo de a tornar mais atrativa, próxima do leitor e de fácil acesso. Somos indexados no sistema Latindex[1] na quase totalidade de critérios, que permitirá uma expansão de divulgação internacional. E se na atualidade preparamos o futuro, as ações futuras da Revista Segurança Comportamental estão alinhadas com as Nações Unidas, a OIT, a ACT e a EU-OSHA. Nesta linha, a presente edição foca temas essenciais do contexto laboral, da educação e co-responsabilização da sociedade. Alinhado com esta filosofia está a decorrer o nosso estudo de âmbito o estudo internacional, designado "Segurança e Saúde no Trabalho 2030".

Boas leituras, reflexões e construção da atualidade futura!

Tónia P. Gonçalves

Diretora do Consellho Editorial

[1] sistema de informação sobre revistas de investigação científica, divulgação técnica e profissional que são publicadas nos países da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal.

INFORMAÇÕES SOBRE A PUBLICAÇÃO DE ARTIGOS

1) Condições gerais
a) São publicados artigos na área de segurança e saúde, nomeadamente segurança comportamental.
b) A revista tem periodicidade anual, sendo esta de carácter independente.
c) Fora desta periodicidade poderão ser publicados números temáticos.
d)A Revista reserva o direito de recusar artigos que não atendam às suas linhas editoriais e às modificações sugeridas pelo Conselho Editorial.
e) Os autores serão notificados sobre a recepção de seus artigos dentro de um prazo máximo de 15 dias úteis.
f) Os artigos assinados serão de exclusiva responsabilidade dos autores e não expressam necessariamente a opinião da revista.
g) Os artigos tornam-se propriedade da Revista Segurança Comportamental e ficam disponibilizados por tempo indeterminado.
h) As traduções ficam a cargo do autor, embora essa tradução possa ser assumida em regime de excepção pela Revista Segurança Comportamental.
2) Avaliação
a) Todos os originais serão submetidos ao Conselho Editorial que decide, em revisão cega e com o parecer de dois revisores (um técnico e um académico) sobre a aceitação dos artigos, emitindo parecer conclusivo:
- Aprovado;
- Não aprovado;
- Aprovado com sugestões e/ou restrições (artigos potencialmente de boa qualidade, mas com problemas pontuais de redacção, argumentação, dados factuais, etc.); Reprovado com sugestões para reapresentação (artigos com boas ideias e/ou pontos de partida, mas com problemas estruturais que precisam necessariamente ser equacionados).

b) Caso o artigo seja aprovado, a Revista Segurança Comportamental enviará uma declaração de publicação para assinatura do(s) autor(es).
c) O Conselho Editorial, dependendo da especificidade da matéria, e caso considere necessário, poderá encaminhá-lo o artigo para parecer de Consultores AD HOC.
d) O Conselho Editorial poderá aprovar pequenas alterações de carácter meramente formal, não sendo admitida modificação de estrutura, conteúdo ou estilo sem o prévio consentimento do autor.
3) Normas para publicação de artigos
O artigo enviado para publicação na revista Segurança Comportamental deve atender às seguintes normativas:
a) Sinopse curricular: tamanho máximo de 500 caracteres com espaço.
b) Título e subtítulo: o título e os subtítulos devem registar os mais objetivamente possível os conteúdos e a abordagens teórico-práticas.
c) Resumo: no máximo 100 caracteres sem espaços, apresentado em português e inglês.
d) Palavras-chaves: deverão ser apresentadas em português e inglês.
e) Saliências: todas as ideias mais importantes do artigo deverão ser sublinhadas.
f) Tamanho: o artigo deve ter no máximo 7500 caracteres sem espaços.
g) Ilustrações: as imagens de ilustração (fotos + desenhos) devem ser enviadas em arquivos JPG, RGB, 1000 pixels de largura, altura na proporção. As imagens, que devem necessariamente ser enviados em separado, não podem, em hipótese alguma, ter problemas de direitos autorais.
h) Referências bibliográficas: segue modelo Harvard.

Sumário

06
CONDUÇÃO/DIREÇÃO DEFENSIVA
Condução/direção defensiva: uma escolha de cada empresa e de cada cidadão
Andreza Araújo

09
RESPONSABILIDADE SOCIAL
Saúde e segurança: um desafio societal
Mónica Freitas, Ivone Costa

15
SETOR CALL CENTRES
Riscos psicossociais em *contact centres* portugueses
Isabel Roque

17
SETOR INDUSTRIAL
Desenvolvendo cultura de segurança por meio de oficina de melhoria das condições de trabalho
Gilmar Roberto Tavares, Luciano Nadolny

20
SETOR INDUSTRIAL
Estudo de caso sobre a eficácia de programas de segurança comportamental
Mariana Cassola Theobald

24
SETOR FERROVIÁRIO
O erro humano e *mindfulness*
Ángel Martínez Ortiz, Francisco Ortiz Nasarre

26
SETOR AUTOMÓVEL
Comportamentos seguros numa empresa do setor da indústria automóvel
Maria Manuel Crispim, Anabela Correia

30
CULTURA DE SEGURANÇA
O impacto dos fatores culturais na cultura de segurança e a proliferação dos riscos psicossociais
Daniela Lima, José manuel Palma - Oliveira, Miguel Pereira Lopes

33
INDICADORES
Gestão cruzada dos indicadores em segurança do trabalho aplicado ao desenvolvimento de uma cultura de produção segura
Maria Quaresma de Araújo

36
EDUCAÇÃO
Repensando os métodos de educação para o comportamento seguro
Juliana Bley

39
NORMA ISO 45001
Norma ISO 45001 e o programa BBS (*behavior based safety*) português
Natividade Gomes Augusto

46
RISCOS PSICOSSOCIAIS
Metodologia de avaliação psicossocial em saúde e segurança no trabalho
Graziela Alberici

O tema da capa "BBS significa Resultados" é representado por uma seta certeira, o que significa ter foco em comportamentos alvos; ter objetivos concretos; planear com base em requisitos culturais do contexto; executar com rigor, disciplina, persistência, qualidade; monitorizar com os devidos indicadores comportamentais e melhorar com a participação de todos. O exemplo positivo, constante e visível da liderança, a disciplina operacional e a interdependência das relações são a "pedra de toque" deste tema.

Edição editada segundo o novo acordo ortografico português, sendo que, textos de autores brasileiros encontram-se editados em português do Brasil. Se necessário consulte dicionário entre português do Brasil e português de Portugal, na página 48.

Este documento foi impresso em papel Satimat green, produzido com 60% de fibras recicladas e 40% de fibras virgens provenientes de florestas controladas e certificadas FSC 'correctamente geridas', sendo também certificado pela ISO 14001, ISO 9001 e ISO 9706. Esta publicação é completamente reciclável e biodegradável.

SEGURANÇA COMPORTAMENTAL NA SOCIEDADE

Andreza Araújo
Gerente Geral de SSMA Global de Votorantim Cimentos, SA | andreza.araujo@vcimentos.com

DIREÇÃO DEFENSIVA: UMA ESCOLHA DE CADA EMPRESA E DE CADA CIDADÃO

Foi com a crença que todos os acidentes podem ser evitados, que o programa de segurança chamado ˝Direção Segura com Selo˝ foi desenvolvido. Este programa assenta em três pilares principais: 1) plataforma de gestão online; 2) capacitação e 3) selo. O primeiro pilar está essencialmente concentrado nas condições seguras e o segundo pilar nos condutores enquanto seres humanos. A formação comportamental é componente forte, tanto a nível teórico como prático. O *coaching* tem também lugar de destaque. Os resultados podem atingir mais de 30% de redução de acidentes.

A cada dia, o trânsito parece mais violento e a América Latina concentra os países com os maiores índices de acidentes e fatalidades. Segundo estimativas da Organização Mundial da Saúde (OMS), aproximadamente 1,24 milhão de pessoas morrem nas estradas a cada ano e, se nada for feito para mudar esse cenário, a expectativa é de que o número de mortes chegue a 2,4 milhões em 2030[1]. Todos os dias, de alguma forma, fazemos parte do trânsito. Indo ao escritório, trabalhando como motoristas, dirigindo para levar nossos filhos à escola, fazendo um passeio de bicicleta no final de semana ou simplesmente atravessando a rua. Somos condutores e pedestres. Por isso, temos em nossas mãos a chance de fazer um trânsito melhor. Nosso comportamento individual pode ajudar a construir valores para um trânsito mais seguro, harmônico e justo. Trata-se, simplesmente, de uma escolha de cada motorista, de cada pedestre, de cada cidadão, de cada empresa.

Foi para contribuir com essas escolhas que ajudei a colocar em prática um grande Programa de Condução Segura, em 2012, na PepsiCo América Latina - posicionada entre as maiores empresas de alimentos e bebidas do mundo. O referido programa foi

1 *World Health Organization. Global Status Report on Road Safety, 2013: supporting a decade of action. Waiselfisz, Julio J. Mapa da Violência, 2013: Acidentes de trânsito e motocicletas. Rio de Janeiro, 2013*

Os dez conselhos de direção segura, foco dos treinamentos, foram aprimorados com o uso de um simulador de direção defensiva, o "*Drive Square Simulation System*", um sistema de simulação de direção modular e portátil que permite simular mais de 40 cenários virtuais, em que o motorista pode treinar sua capacidade de responder a mudanças repentinas e obstáculos imprevisíveis do trânsito.

Já no item condutor, a plataforma oferece informações sobre habilitação em dia, cursos de direção segura, desempenho em avaliações e nos testes do simulador de direção, cursos de *coaching* de direção defensiva, testes de manobra e estacionamento, testes de ponto cego, notas em formação comportamental e engajamento no programa *Motor On Mobile Off,* além de documentação e exames médicos.

batizado de "Test Drive", composto por uma série de capacitações e treinamentos, com vistas a sensibilizar motoristas de 15 países. Já no primeiro semestre de implantação, os resultados foram surpreendentes: 8612 colaboradores capacitados, 6480 veículos inspecionados num total de 88589,1 km percorridos, somando 20301 horas de treinamento. O sucesso foi tanto que, nos anos seguintes, o programa ganhou corpo e se expandiu.

Os dez conselhos de direção segura, foco dos treinamentos, foram aprimorados com o uso de um simulador de direção defensiva, o "Drive Square Simulation System", um sistema de simulação de direção modular e portátil que permite simular mais de 40 cenários virtuais, em que o motorista pode treinar sua capacidade de responder a mudanças repentinas e obstáculos imprevisíveis do trânsito. Para completar a dinâmica, o *Coaching Behind the Wheel* passou a promover o acompanhamento da rota de cada motorista por um instrutor, que analisa e corrige *in loco* possíveis erros cometidos pelo condutor.

Acredito firmemente que todos os acidentes podem ser evitados. Foi essa crença que me motivou a desenvolver um programa de segurança chamado 'Direção *Segura com Selo', a partir do benchmarking da* PepsiCo.

Está composto por três pilares principais:

Plataforma de gestão online - para monitorar o treinamento de motoristas e inspeção de veículos;

Capacitação - com a realização de treinamentos práticos e teóricos;

Selo - para atestar a conformidade de ambos com os requisitos do programa.

PLATAFORMA

A plataforma online se fixa no gerenciamento à distância de serviços de segurança e meio ambiente para transportes em tempo real. Sua missão é registrar e oferecer visibilidade de todos os dados carregados no sistema divididos por: país, estado, placas dos veículos e motoristas. Por meio da ferramenta, cada placa de veículo contém informações sobre *itens* de segurança (faróis, lanternas, luz de alerta, limpador de para-brisa, espelhos, vidros, lataria, para-choque, aderência dos pneus, macaco, extintor, triângulo, chave de roda, estepe); condições internas do veículo (retrovisor interno, buzina, ar condicionado, freio de mão, câmbio de marcha, luz interna, cintos de segurança, acionamento dos vidros), além de documentação.

Já no *item* condutor, a plataforma oferece informações sobre habilitação em dia, cursos de direção segura, desempenho em avaliações e nos testes do simulador de direção, cursos de *coaching* de direção defensiva, testes de manobra e estacionamento, testes de ponto cego, notas em formação comportamental e engajamento no programa *Motor On Mobile Off,* além de documentação e exames médicos. Na opção ambiental, o usuário da plataforma visualiza as condições de câmbio, temperatura, ar condicionado, fuga de combustíveis, aceleração e medições quanto à emissão de fumaça do escapamento. Ao final, gráficos de desempenho em todos os quesitos facilitam um "raio x" mais rápido da performance de motoristas e frota.

CAPACITAÇÃO

A capacitação conta com seis pilares para motoristas e frotas, que integram o programa junto à prática dos treinamentos e inspeções aos condutores e veículos.

Pilar 1. Certificação do Motorista: treinamento composto por dez conselhos de direção segura, prática com o simulador de direção, teste de estacionamento, teste de ponto cego, *coaching behind the wheel* (8 horas de acompanhamento e avaliação dos dez conselhos).

Pilar 2. Certificação do Veículo: inspeção e certificação veicular com 31 itens de segurança e 7 itens ambientais.

Pilar 3. Curso Comportamental para os Motoristas: cortesia diária, obrigado, economize as palavras, planejamento diário, cidadão global e mídias sociais, saída honrosa, pedido de desculpas, credibilidade, capacidade de ouvir, uso do celular, confrontos e cortesias, personalidades e mensagens não verbais falam mais por você.

Pilar 4. Seção de Engajamento MOMO (*Motor On, Mobile Off*): para banir o uso de telefone ao volante, fixando na cabeça dos participantes os riscos dessa prática.

Pilar 5. Como Estou Dirigindo: utilização do número de telefone para receber, monitorar e analisar as reclamações.

Pilar 6. Certificação Médica.

Durante o processo de formação no programa, são realizadas todas as avaliações. Com 80% de aprovação do motorista e 100% de aprovação do veículo, ambos recebem o Selo, que deve ser posicionado em local de boa visibilidade no veículo, de forma que o condutor tenha orgulho de exibir esta marca.

O programa de segurança 'Direção Segura com Selo' é composto por três pilares:	
Designação	**Descrição**
Plataforma de gestão online	Para monitorar o treinamento de motoristas e inspeção de veículos.
Capacitação	Realização de treinamentos práticos e teóricos.
Selo	Atestar a conformidade com os requisitos do programa.

Caberá a liderança garantir o cumprimento dos procedimentos do programa, assegurando que todos os funcionários que conduzem os veículos da companhia recebam as orientacoes adequadas sobre os cuidados com o veículo, noções básicas de direção defensiva e procedimentos seguros.

SELO

O Selo de Segurança é implementado a partir da formação dos motoristas e a inspeção veicular, com o objetivo de otimizar a eficiência dos veículos e garantir a segurança dos condutores por meio de treinamento e de manutenção preventiva. Uma boa sugestão é utilizar uma lista de verificação, composta por uma série de itens de segurança, que vão desde a documentação do veículo e do condutor até as condições gerais do veículo (luzes, retrovisores, pneus, freios, entre outros).

Durante o processo de formação no programa, são realizadas todas as avaliações. Com 80% de aprovação do motorista e 100% de aprovação do veículo, ambos recebem o Selo, que deve ser posicionado em local de boa visibilidade no veículo, de forma que o condutor tenha orgulho de exibir esta marca.

Trata-se de uma marca de confiança relacionada ao trânsito seguro e ao cuidado ambiental, que vai ao encontro de um desejo das empresas de atestar que estão transportando e utilizando técnicas de direção defensiva com veículos que cumprem com os requisitos de segurança.

EFICÁCIA

A ferramenta pode contribuir para a redução de mais de 30% do número de acidentes, fortalecer a cultura em segurança da organização e reduzir o consumo de combustíveis. Caberá à liderança garantir o cumprimento dos procedimentos do programa, assegurando que todos os funcionários que conduzem os veículos da companhia recebam as orientações adequadas sobre os cuidados com o veículo, noções básicas de direção defensiva e procedimentos seguros. Também é importante estabelecer um cronograma de implementação, para garantir que 100% da frota e dos condutores sejam impactados.

Contudo, os treinamentos periódicos são ferramentas fundamentais para permitir que os funcionários das companhias relembrem técnicas de direção defensiva, promovendo uma mudança de comportamento e incentivando a cultura de segurança no trânsito.

Referências Bibliográficas:

Araújo, A.M. (2016). *Guia Prático da Liderança pela Segurança – 39 ações de aplicação imediata para alavancar e manter a cultura de segurança – Treinamento em pílulas: Simulador de Direção Defensiva*, 25. São Paulo.

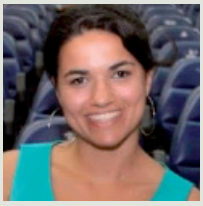
Araújo, A.M. (2016). *Guia Prático da Liderança pela Segurança – 39 ações de aplicação imediata para alavancar e manter a cultura de segurança – Direção Defensiva*, 34. São Paulo.

Araújo, A. M. (2014). *Faça a diferença – Seja líder em Saúde e Segurança* – Programa Test Drive, 159. São Paulo.

Waiselfisz, Julio J. (2013). *Mapa da Violência. Acidentes de trânsito e motocicletas*. Rio de Janeiro, 2013. Available: http://www.mapadaviolencia.org.br/pdf2013 /mapa2013_transito.pdf [Accessed 01-06-2015]

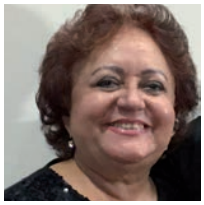
World Health Organization (2013). *Global Status Report on Road Safety. Supporting a Decade of Action.* Suíça. Available: http://www.who.int/violence_injury_prevention /road_safety_status /2013 /en / [Accessed 01-06-2015]

A ferramenta pode contribuir para a redução de mais de 30% do número de acidentes, fortalecer a cultura em segurança da organização e reduzir o consumo de combustíveis.



Mónica Freitas
Doutoranda em Sociologia e Investigadora em Estudos de Sociologia, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa | monica.freitas@fcsh.unl.pt

Ivone Costa
Professora e Coordenadora do Mestrado em Segurança Pública, Justiça e Cidadania, Universidade Federal da Bahia
ivonefcosta@yahoo.com.br



SAÚDE E SEGURANÇA: UM DESAFIO SOCIETAL

O conceito de responsabilidade social (RS) mostra que é possível compreender este fenómeno com a Segurança, tendo em conta que esta estabelece conexão com o direito de usufruir de uma vida longa, saudável e o mais segura possível. As novas exigências de Segurança impõem uma ação mais concertada entre as forças policiais e os vários setores da sociedade, incluindo, o da saúde. Contudo, não mostram de que forma possa ser alcançado o desafio de melhoria na articulação multissetorial. No entanto, parece que um estudo pormenorizado dos programas de responsabilidade social implementados pelas polícias, possa vir a ajudar a curto prazo.

RESUMO

O presente artigo resultou da pesquisa bibliográfica realizada sobre o conceito de responsabilidade social (RS) aplicado ao setor da saúde e as respetivas conexões estabelecidas com a Segurança. A natureza dos dados trabalhados levou-nos a adotar o modelo de análise compreensiva suportado por técnicas qualitativas de levantamento e de tratamento de dados. Na fase de levantamento de dados, preferimos a análise documental, enquanto que, na fase do tratamento de dados, a análise de conteúdo temática e estrutural. As principais fontes de informação foram as bibliotecas digitais *B-on, Justor and Emerald.* Os resultados alcançados mostraram que é possível compreender o fenómeno da RS no campo da segurança se tivermos em conta a relação que o conceito de Segurança estabelece conexão com os outros direitos fundamentais, entre os quais, o direito de usufruir de uma vida longa, saudável e o mais segura possível. As alterações introduzidas no conceito de segurança, têm conduzido as forças policiais a adotarem novos moldes de atuação e de articulação em redes de *stakeholders.* Enquanto os novos moldes de atuação remetem para uma participação mais ativa das forças policiais em iniciativas, que visam elevar o nível informacional dos cidadãos quanto à tomada de decisões no campo da prevenção da doença, da inclusão social e da segurança individual e coletiva, os moldes de articulação, remetem para a articulação em redes de *stakeholders* multissetoriais suportadas por acordos formais e informais de cooperação.

DESENVOLVIMENTO

Apesar da Responsabilidade Social ser um dos temas mais debatidos na atualidade, pouco ou nada ainda se sabe, sobre a sua implementação no setor público, e em especial, no setor da Segurança Interna.

De um modo geral, procuramos ao longo deste artigo responder as seguintes questões:

Estariam as forças policiais atuando em esferas pertencentes à Saúde sob pretexto de tratar-se de Responsabilidade Social?

Que programas e redes de *stakeholders* vêm sendo consolidadas pelas polícias?
Quais foram os desafios encontrados?
Para estudarmos os eixos comuns da atuação dos segmentos da Saúde e da Segurança Interna, tivemos que enquadrar a nossa discussão no contexto da transposição dos modelos e das práticas de gestão do setor privado no setor público e, consequentemente, da Responsabilidade Social.
A vasta bibliografia existente define a Responsabilidade Social como sendo o resultado da integração voluntária das preocupações sociais, ambientais e económicas no processo de tomada de decisão das organizações e nas relações que estas estabelecem com os seus *stakeholders,* sob forma de, salvaguardar a transgeracionalidade dos recursos indispensáveis à manutenção da vida, da liberdade e da segurança da geração atual e das gerações futuras (COM, 2001).
O conceito de Responsabilidade Social adotado na década de 70, previa a mera transferência de recursos do setor privado para a área social em detrimento das pressões exercidas pelos movimentos sociais.
Entretanto, como esta transferência deu provas de ser incipiente em termos de colmatação das desigualdades sociais trazidas pelo sistema capitalista, os movimentos sociais continuaram a exigir das empresas uma maior integração das preocupações sociais, ambientais e económicas no processo de tomada de decisão estratégica, sobretudo a partir dos anos 80.
A partir dos anos 80, as demandas ambientais e as económicas juntaram-se às demandas sociais anteriormente incorporadas pelos dirigentes empresariais quer nas decisões estratégicas tomadas como nas redes de stakeholders estabelecidas. Contudo, a ampliação do conjunto de preocupações assumidas pelo setor privado, demonstrou não ser o suficiente para alcançar os resultados pretendidos em termos de equilíbrio ambiental e coesão social.
Segundo alguns autores, isto ficou a dever-se ao facto do sistema de articulação em redes de stakeholders promovido pelas empresas a partir dos anos 90, exigia que estas novas demandas fossem integradas não só nas decisões estratégicas das empresas de modo geral, como também naquelas, que se referiam à gestão dos stakeholders com os quais se encontravam articuladas. Por outro lado, as sucessivas crises financeiras e a globalização dos mercados impuseram aos Estados grandes desafios em termos de sustentabilidade económica, social e ambiental.
A necessidade de obtenção de ganho de eficiência económica, por um lado, e a necessidade de salvaguardar o direito de acesso aos bens públicos, por outro lado, conduziu alguns Estados, dentre os quais o Português, a adotar os princípios e as práticas típicas do setor privado, sob a justificativa de tratar-se do *New Public Management.*
Além disto, os Estados têm-se vistos obrigados a justificarem a ação que desenvolvem segundo os parâmetros trazidos pela nova lógica do mercado, e as empresas, segundo as garantias de cidadania assentes na Declaração Universal dos Direitos do Homem.
A participação do setor público na criação de riquezas e do setor privado na criação de bens públicos trouxe consigo a diluição das fronteiras entre o setor público e o setor privado e a criação de novos parâmetros de legitimação.
Os novos parâmetros de legitimação pressupõem a reunião de consensos em torno dos valores de cidadania adotados tal como da adoção de práticas negociais envolvendo diferentes stakeholders, que numa base voluntária, aceitam partilhar entre si informações verossímeis e fidedignas.
As organizações, de um modo geral, têm sido conduzidas a adotarem sistemas de monitoramento baseados na autorregulação, como forma de legitimarem a sua ação, sobretudo no contexto no qual vivemos, onde a regulação institucional é escassa e o controlo social exercido pelas redes sociais, demonstrou ser insuficiente (Scherer et al., 2011).
E, é neste contexto, de confluência das esferas de atuação e dos moldes de legitimação do setor público e do setor privado que enquadramos a discussão desenvolvida neste artigo.
A par disto, urge a necessidade de produzirmos insights que possibilitem a criação de um modelo de análise da Responsabilidade Social ajustado às características das organizações policiais.
A revisão bibliográfica da Responsabilidade Social mostrou que os seus princípios

Os desígnios de Segurança remetem, desta forma, ao direito dos cidadãos de gozarem do direito de acesso à habitação digna, aos cuidados de saúde, às oportunidades de emprego, aos cursos de formação profissional, ao lazer, às formas de participação democrática além do direito de responder de forma justa, à qualquer infração ou crime em que se vejam envolvidos.

De um modo geral, os autores consultados mostraram que as novas exigências de Segurança exigem uma ação mais concertada entre as forças policiais e os vários setores da sociedade, incluindo, o da saúde. Contudo, não mostram de que forma o desafio de uma melhor articulação multissetorial poderia ser alcançado. Ao nosso ver, um estudo pormenorizado dos programas de responsabilidade social implementados pelas polícias, poderia contribuir no curto prazo, para a colmatação do défice de conhecimento teórico e empírico verificado sobre os moldes de atuação das forças policiais no campo da Saúde em Portugal.

da Segurança, cultivam uma relação direta com o conceito de manutenção do Estado Democrático de Direito, e construção de um espaço de Liberdade de Segurança e Justiça para todos.

Os desígnios de Segurança remetem, desta forma, ao direito dos cidadãos de gozarem do direito de acesso à habitação digna, aos cuidados de saúde, às oportunidades de emprego, aos cursos de formação profissional, ao lazer, as formas de participação democrática além do direito de responder de forma justa, à qualquer infração ou crime em que se vejam envolvidos.

Segundo os autores consultados, as novas exigências impostas às forças policiais poderiam ser atendidas se:

- Houvesse uma melhor articulação entre as organizações de defesa dos direitos de grupos representativos da sociedade e outras organizações com capacidade de decisão político e programática (Lutz, 2007) (Smith, 2008);
- Aumentasse a lucratividade das organizações do setor (Zinkin, 2011);

Aglomerasse massa crítica (Lutz, 2007);

Beneficiasse as comunidades locais (Lutz, 2007);

- Estabelecesse boa relação com os governos (Zinkin, 2011);
- Atuasse na produção de capital intelectual (Zinkin, 2011);
- Não descuidasse do cumprimento da missão organizacional (Zinkin, 2011);
- Atuassem de acordo com as orientações legais e morais previstas (Smith, 2008);
- Produzissem ganho de imagem pública para as organizações (Smith, 2008) (Oliveira, 2012) (Zinkin, 2011);
- Investissem na investigação e na inovação dos serviços (Smith, 2008) (Zinkin, 2011);
- Alcançassem a licença para operar (Oliveira, 2012) (Zinkin, 2011).

Quanto aos desafios trazidos às organizações e aos profissionais deste setor, foram apontados os seguintes:

- Consolidação / reforço das redes de *stakeholders* internas (Smith 2008, 312);
- Conformação da lógica económica e da lógica cívica nas estratégias adotadas pelo sector (Oliveira 2012, 22);
- Frear o *lobbying* político exercido por algumas organizações privadas deste sector (Benatar et al., 2003).

CONCLUSÃO

De um modo geral, os autores consultados mostraram que as novas exigências de Segurança exigem uma ação mais concertada entre as forças policiais e os vários setores da sociedade, incluindo, o da saúde. Contudo, não mostram de que forma o desafio de uma melhor articulação multissetorial poderia ser alcançado. Ao nosso ver, um estudo pormenorizado dos programas de responsabilidade social implementados pelas polícias, poderia contribuir no curto prazo, para a colmatação do défice de conhecimento teórico e empírico verificado sobre os moldes de atuação das forças policiais no campo da Saúde em Portugal.

Referências Bibliográficas

Benatar, S. R.; Daar, A. S. & Peter A. S.. (2003). *Health Ethics: The Rationale for Mutual Caring. International Affairs* - Royal Institute of International Affairs 1944, Vol.79, (1): 107-138. Acessível em http://www.jstor.org/stable/3095544, consultado em 15 de Julho de 2015.

COM 2001. *Livro Verde: Promover um Quadro Europeu para a Responsabilidade Social das Empresas*. Luxembourg: Comissão das Comunidades Europeias.

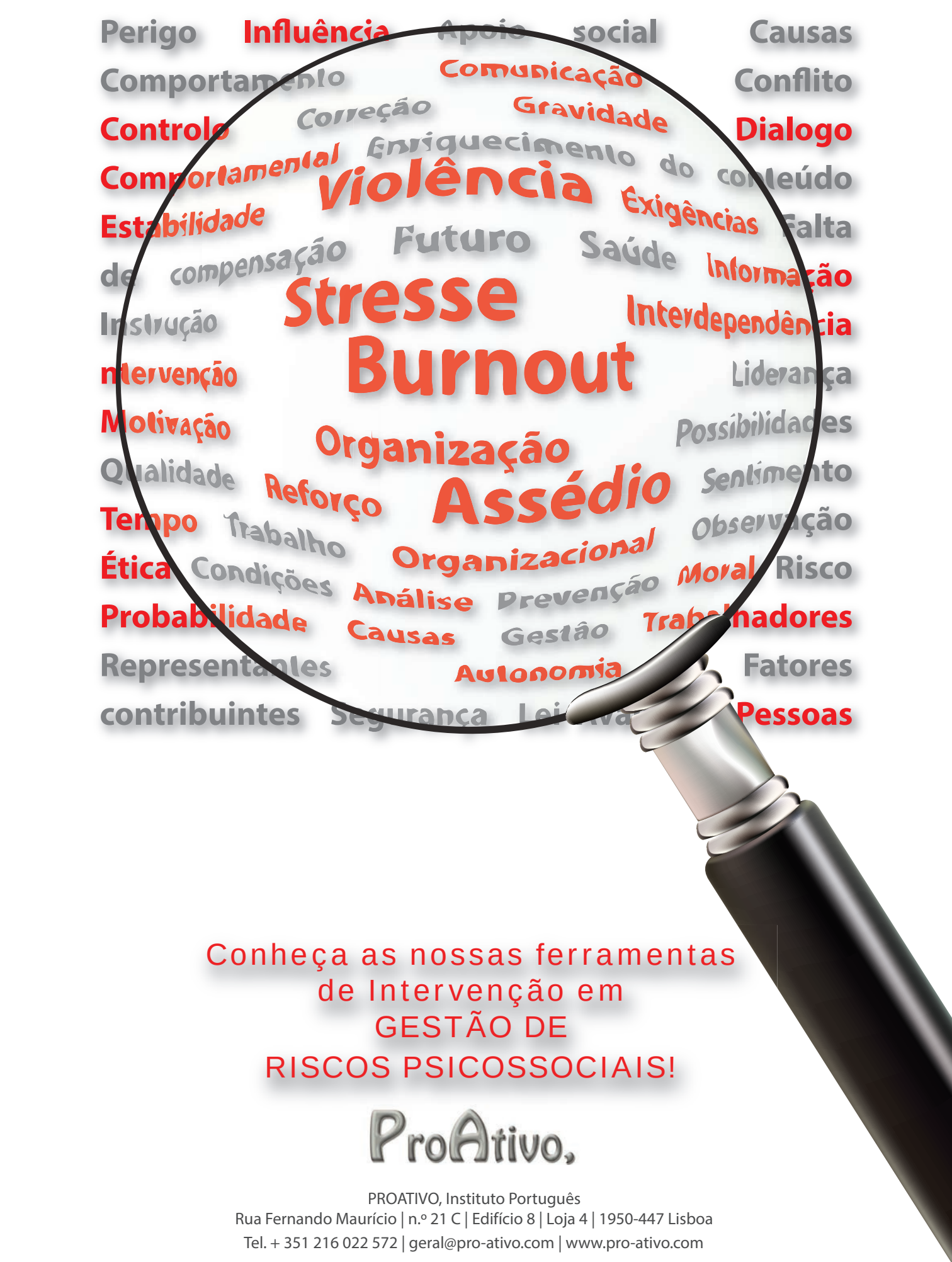
Lutz, Sandy (2007). *Choosing your Charity. Consumer-Driven Healthcare.* Texas: Journal of Healthcare Management, pp. 287-290.

Oliveira, J. (2012). *Corporate Social Responsibility Reporting: The Case of Portuguese Hospitals*. A Work Project, presented as part of the requirements for the Award of a Master Degree in Management from the NOVA – School of Business and Economics. The Project carried out on the Subject of Corporate Social Responsibility under the supervision of Professor Joana Story. January 6 of 2012.

Scherer, A. G. & Guido P.(2011). *The New Political Role of Business in a Globalized World: A Review of a New Perspective on CSR and its Implications for the Firm, Governance and Democracy*. Journal of Management Studies, (48), p. 4.

Smith, Alan D. 2008. *Corporate Social Responsibility Practices in the Pharmaceutical Industry in Business Strategies Series*. Vol. 9 (6), pp. 306-315.

Zinkin, J. (2011). *Corporate Social Responsibility, in Private Hospitals*. Acessível em www.asianhhm.com, consultado em 10 de Maio de 2011.



Conheça as nossas ferramentas
de Intervenção em
GESTÃO DE
RISCOS PSICOSSOCIAIS!

ProAtivo,

PROATIVO, Instituto Português
Rua Fernando Maurício | n.º 21 C | Edifício 8 | Loja 4 | 1950-447 Lisboa
Tel. + 351 216 022 572 | geral@pro-ativo.com | www.pro-ativo.com

E-REVIST@ SC

Mais perto dos seus leitores!

VISITE

www.segurancacomportamental.com

SEGURANÇA COMPORTAMENTAL NO TRABALHO

Isabel Roque
Doutoranda em Sociologia - Relações de Trabalho, Desigualdades Sociais e sindicalismo pela FEUC
isabelroque@ces.uc.pt

RISCOS PSICOSSOCIAIS EM *CONTACT CENTRES* PORTUGUESES

Os *call e contact centres* simbolizam a economia moderna dos serviços. A (sub)contratação é realizada através de agências de trabalho temporário, o que conduz a um elevado nível de rotatividade laboral, com trajetórias "yô-yô" e elevados níveis de incertezas. Estes trabalhadores não são apenas alienados dos seus direitos laborais mas do seu *Self*. Em 2014, em Portugal, verificou-se uma nova esperança para a melhoria das condições laborais: a criação do seu sindicato especializado.

CALL E *CONTACT CENTRES* PORTUGUESES

Em pleno século XXI atravessa-se uma era digital que permitiu não apenas a abertura de fronteiras, com uma maior circulação de pessoas e bens, a execução do trabalho em rede e em constante conexão, mas também a deslocalização do trabalho e a alteração da sua morfologia. Os *call* e *contact centres* simbolizam a economia moderna dos serviços na qual os mesmos encontram-se disponíveis "ao virar da esquina" e podem ser entregues a partir de qualquer local. O desenvolvimento dos mesmos contribuiu para o aumento da competitividade dos negócios, potenciando o serviço ao cliente, reduzindo simultaneamente os custos para a empresa e criando novas oportunidades de trabalho (ibid., 2002:4-9; McPhail, 2002: 10). Os *call* e *contact centres* compreendem centros especializados nos quais os agentes de relacionamento com o cliente fornecem, vendem ou adquirem informação virtualmente, operando com serviços de vendas, telemarketing, informações de produtos e serviços, questionários e reservas. No entanto, a (sub)contratação é realizada através de agências de trabalho temporário, o que conduz a um elevado nível de rotatividade laboral, conduzindo a trajetórias "yô-yô", não-lineares e labirínticas (Pais, 2001; Roque, 2010; Casaca, 2013).

RISCOS PSICOSSOCIAIS EM *CALL* E *CONTACT CENTRES* PORTUGUESES

Tendo em conta que o trabalho permanece ainda associado à dimensão subjetiva do ser humano, a identidade ocupacional de um indivíduo é um dos mais importantes delineadores da identidade social. A nova era tecnológica do séc. XXI implicou, sobretudo, o desrespeito pela condição humana e laboral do trabalhador pois o cybertariado, infoproletariado e/ou precariado executam formas de trabalho inseguras, experienciando a ausência de expetativas, autonomia e criatividade (Huws, 2003; Antunes and Braga, 2009; Standing, 2011). Estas incertezas fabricadas inserem-se numa nova psicopatologia do trabalho, tornando os indivíduos não apenas alienados dos seus direitos laborais mas

Estas incertezas fabricadas inserem-se numa nova psicopatologia do trabalho, tornando os indivíduos não apenas alienados dos seus direitos laborais mas do seu *Self*, conduzindo a doenças mentais e espirituais, assim como a uma mente precarizada.

do seu Self, conduzindo a doenças mentais e espirituais, assim como a uma mente precarizada (Roque, 2010; Standing, 2011; Neto, 2013; Dejours, 2013). Este tipo de serviços exige que os seus trabalhadores sejam qualificados na interação com os seus clientes, através de um atendimento interativo e personalizado por meio de chamadas *inbound* e *outbound*, operando simultaneamente com sistemas computacionais que ditam o ritmo do seu trabalho e monitorizam a sua qualidade (Derry & Kinnie, 2004:8). Por um lado, os *contact centres* representam uma das formas mais desenvolvidas de trabalho informatizado (*e-work*) mas, por outro lado, compreendem um dos setores que mais impactos perversos incute na estrutura psíquica e mental dos trabalhadores (Huws, 2003). Determinados autores concebem-nos como "fábricas processadoras de informação" ou "*sweatshops* modernas", providenciando imagens de trabalhadores acorrentados a jaulas (posições de trabalho) pelos seus auscultadores (Paul and Huws, 2002; Huws, 2003).

O TRABALHO EMOCIONAL

Os trabalhadores de *call* e *contact centre* personificam a empresa, sendo a maioria das interações entre clientes e empresas processadas através do telefone (Belt et al., 2000). O trabalho e/ou marketing emocional é executado para produzir fidelização e relações com os clientes, pretendendo-se criar um "estado mental" nos clientes (Macdonald and Sirianni, 1996; Derry and Kinnie, 2004). Como tal, a gestão dos *call centres* recorre às trabalhadoras assumindo que as mesmas possuem maiores capacidades sociais e competências de resistência ao *stress* e pressão um maior grau de escuta ativa, uma voz mais empática, atitude positiva e amigável, transmitindo um "sorriso através do telefone" (Hochschild, 1983; Frenkel et al.,1998; Roque, 2010). Os teleoperadores que executam trabalho emocional expressam emoções e estados de espirito que não sentem, como demonstrar alegria e amigabilidade após insultos verbais por parte do cliente. Tendo em conta que a maioria das trabalhadoras concilia a vida laboral com a vida doméstica, o mesmo potencia o risco da susceptibilidade para os riscos psicossociais laborais que compreendem um ritmo de trabalho rotineiro, repetitivo, isento de autonomia e emocionalmente desgastante (Morris & Feldman, 1996). Outros fatores como o trabalho noturno e o trabalho por turnos afetam igualmente a vida dos/as trabalhadores/as que têm que estar disponíveis para atender clientes de outros países nos quais o fuso horário é oposto. Todas estas situações poderão conduzir a estados de ansiedade, inautenticidade, dissonância emocional e *burnout* (Taylor and Bain, 1999; Derry and Kinnie, 2004; Roque, 2010).

CONCLUSÃO

A maioria das condições laborais oferecidas em *call* e *contact centres* não são adequadas para as exigências laborais solicitadas nos mesmos. Verifica-se um aumento dos empregos nos quais não existe reconhecimento e classificação formal das qualificações dos trabalhadores, não sendo a função de Operador/a de Relacionamento com o Cliente reconhecida como uma categoria profissional. Neste sentido, a taxa de sindicalização decresce pelo facto de estes/as trabalhadores/as não se organizarem entre si em torno das identidades ocupacionais inexistentes. No entanto, poder-se-á verificar uma nova esperança para a melhoria das condições laborais dos trabalhadores de *call* e *contact centre* no sentido da criação do seu sindicato especializado em agosto de 2014. Através da sua página web, *facebook* e delegados sindicais, o Sindicato dos Trabalhadores de *Call Centre* presta apoio nas áreas de informação e apoio jurídico. Ainda que este sindicato enfrente alguns desafios pertinentes, como a sua credibilidade e a aceitação por parte de outros sindicatos e empresas, a enfase da sua luta passa pelo reconhecimento do cargo de Operador/a de Relacionamento com o Cliente como uma categoria profissional e de rápido desgaste, para que o trabalho realizado em *call* e *contact centre* seja realizado 75% em atendimento em linha e 25% em *backoffice*, que as condições ergonómicas e de higiene e segurança no trabalho sejam devidamente cumpridas.

Referências bibliográficas

Belt, V., Richardson, R., Webster, J. (2000). *Women's work in the information economy: The case of telephone call centers*. Information, Communication and Society 3 (3), 367-385.

Derry, S. & Kinnie, N. (2004). *Introduction: The nature and management of call centre work,* in Derry & Kinnie (eds), Call Centres and Human Resources Management: A Cross National Perspective. Basingstoke: Palgrave MacMillan, pp 1-22.

Frenkel, S., Korczynski, M., Shire, K. & Tam, M. (1998). *Beyond bureaucracy? Work organisation in call centres*. International Journal of Human Resource Management, vol. 9, no. 6, pp. 957-79.

Huws, U. (2003). *The Making of a Cybertariat. Virtual Work in a Real World. Monthly Review Press,* New York; The Merlin Press, London.

Morris, J. & Feldman, D. (1996). *The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor*. Academy of Management Review, 21, 986-1010.

Paul, J & Huws, U. (2002). *How can we help? Good practice in call centre employment*. Brussels: European Trade Union Confederation.

Roque, I. M. B. (2010). *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centres*. Coimbra: Faculdade de Economia a Universidade de Coimbra. Dissertação de Mestrado.

Standing, G. (2011). The Precariat: The new dangerous class. London: Bloomsbury Academic.

Gilmar Roberto Tavares
Serviço Social da Indústria do Paraná | gilmar.tavares@sesipr.org.br

Luciano Nadolny
Serviço Social da Indústria do Paraná | luciano.nadolny@sesipr.org.br

DESENVOLVENDO CULTURA DE SEGURANÇA POR MEIO DE OFICINA DE MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os perigos e os riscos são presentes no meio industrial e podem ser reduzidos, para que os acidentes sejam minimizados e eliminados no decorrer do tempo. O projeto de intervenção teve como objetivo capacitar uma equipe multidisciplinar da própria empresa para avaliar e encontrar soluções de transformação às situações com potencial risco de acidentes e/ou afastamentos do trabalho. Os participantes foram instigados a trabalhar em equipe, discutir suas visões e experiências para antecipar os riscos. A intervenção atingiu os resultados esperados, ressaltam-se a evolução dos níveis de conhecimento antes e depois do processo.

RESUMO

Os perigos e os riscos são presentes no meio industrial não podendo ser ignorados, mas, devem e podem ser reduzidos, para que os acidentes sejam minimizados e eliminados no decorrer do tempo. Baseado na ideia original de Buczek, Adad e Nadolny (2011), utilizando os conceitos de Bley (2014) e Kazutaka (2012), o projeto de intervenção teve como objetivo capacitar uma equipe multidisciplinar da própria empresa composta por profissionais do SESMT, Cipa, manutenção, operadores da produção, planejamento e controle da produção, para avaliar e encontrar soluções de transformação às situações com potencial risco de acidentes e/ou afastamentos do trabalho (identificação dos perigos). O projeto foi concebido para ter como eixos norteadores I) análise das condições de conformidade legal; II) desenvolver e aprimorar as competências; III) fomentar o trabalho em equipe e IV) realizar a devolutiva dos resultados de todo o processo para a empresa. Os participantes foram instigados a trabalhar em equipe, discutir suas visões e experiências para antecipar os riscos. A intervenção atingiu os resultados esperados, ocorrendo boa interação entre todos os participantes, independente do grau de escolaridade ou setor da empresa, as discussões permitiram o reconhecimento sobre os riscos e perigos nos locais de trabalho, visto que muitos possuíam pouco conhecimento sobre os conceitos apresentados. Ressalta-se a evolução dos níveis de conhecimento antes e depois do processo, relatado pelos participantes e evidenciada pela pesquisa de reação de treinamento.

Palavras chaves: ergonomia participativa; prevenção de acidentes; condições de trabalho; comportamento seguro; segurança e saúde no trabalho.

INTRODUÇÃO E OBJETIVO

O projeto teve como objetivo geral oferecer às indústrias que apresentam elevado grau de risco de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais uma ferramenta para identificação e proposição de soluções, por meio da capacitação de equipe multidisciplinar de profissionais das empresas para que possam reconhecer e avaliar os riscos e perigos existentes no ambiente laboral.

Os objetivos específicos foram:

Desenvolver e validar metodologia para análise das condições de saúde e segurança no ambiente laboral;

Identificar, no âmbito das empresas, as principais fontes de riscos de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais;

Reduzir a ocorrência de acidentes e doenças ocupacionais nas empresas que apresentam maior grau de riscos e perigos;

Oferecer às empresas uma metodologia para identificação de riscos e perigos existentes no ambiente laboral;

O projeto foi concebido para ter quatro eixos norteadores:
Análise das condições de conformidade legal.
Desenvolver e aprimorar as competências.
Fomentar o trabalho em equipe.
Devolutiva dos resultados para a empresa.

Capacitar uma equipe multidisciplinar – engenheiros e técnicos de segurança do trabalho, comissão interna de prevenção de acidentes, profissionais da área de manutenção, operadores e outros profissionais das próprias empresas atendidas com intuito de identificar os riscos e perigos, bem como propor soluções para melhoria;

Conscientizar os trabalhadores envolvidos, visando ao aprimoramento da cultura de comportamento seguro nas empresas.

O projeto foi concebido para ter quatro eixos norteadores:

- Análise das condições de conformidade legal;
- Desenvolver e aprimorar as competências;
- Fomentar o trabalho em equipe;
- Devolutiva dos resultados para a empresa.

METODOLOGIA

O presente trabalho é fruto da experiência de intervenção aprovada no Edital Sesi Senai de Inovação de 2013. Essa iniciativa seleciona boas ideias oferecendo suporte e recursos para que, em parceria, Sesi, indústrias e o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPQ) sistematizem projetos inovadores. A meta é incentivar o desenvolvimento de produtos, processos e serviços inovadores na indústria nacional para o aumento da competitividade e produtividade, por meio da promoção da qualidade de vida do trabalhador.

Teve como objetivo geral oferecer às indústrias que apresentam elevado grau de risco de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais uma ferramenta para identificação e proposição de soluções, por meio da capacitação de equipe multidisciplinar de profissionais das empresas para que possam reconhecer e avaliar os riscos e perigos existentes no ambiente laboral.

O início se deu com uma visita à empresa parceira para conhecer o processo industrial, o fluxo de trabalho, as condições ambientais e realizar uma avaliação prévia dos postos de trabalho. Foram realizadas, também, entrevista com os funcionários, coleta e análise de documentos.

Em seguida foi aplicada um *check list* das principais Normas Regulamentadoras, com duzentos e treze (213) questões que contemplam as obrigações e os aspectos legais. O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho respondeu às perguntas e com isso obtém-se o "Índice Geral de Atendimento Legal".

Foram realizadas quatro oficinas de capacitação, cada uma com duração aproximada de duas horas e trinta minutos na Associação dos Funcionários do Frigorífico Larissa. Os temas centrais da capacitação foram:

a) Conceitos de perigo, risco e comportamento seguro no ambiente de trabalho;

b) Princípios de proteção de máquinas e equipamentos;

c) Ergonomia aplicada ao contexto industrial.

O primeiro dia de capacitação encerrou-se com a apresentação dos conceitos de proteção de máquinas e equipamentos. Foram apresentados os conceitos de risco mecânico e os seus tipos, as medidas de segurança em instalações e serviços em eletricidade, os dispositivos de partida, acionamento, parada e emergência, e a importância da sinalização.

O segundo dia de atividade iniciou com os conceitos da ergonomia aplicada ao con-

Etapas metodológicas:
Conhecer o processo industrial, o fluxo de trabalho, as condições ambientais.
Avaliação prévia dos postos de trabalho.
Entrevista com os funcionários.
Coleta e análise de documentos.
Aplicada um check list das principais Normas Regulamentadoras, com duzentos e treze (213) questões.
Realização de quatro oficinas de capacitação, cada uma com duração aproximada de duas horas e trinta minutos e com objetivos bem definidos.
Execução da avaliação de todo o processo e preenchimento de um formulário para avaliação de eficácia da oficina, pelos participantes.

texto industrial. Os trabalhadores tiveram a apresentação dos fatores que impactam nas condições de trabalho, como o levantamento e transporte manual de cargas, os mobiliários, equipamentos do posto de trabalho, as condições ambientais e a organização do trabalho. Foi ressaltada a importância da realização de uma análise ergonômica para a correta avaliação e recomendações para melhoria do ambiente laboral.

Ao término do terceiro tópico, os participantes responderam um formulário com sessenta e nove (69) itens para avaliar as condições de segurança e saúde no ambiente laboral de acordo com sua percepção dos riscos e perigos. A criação do formulário tomou como base os itens propostos pela Organização Internacional do Trabalho na publicação Pontos de Verificação Ergonômica, distribuído no Brasil pela Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (OIT, 1996).

Os temas contemplados no formulário e avaliados pelos treinandos foram manipulação e armazenagem de materiais; ferramentas manuais; segurança do maquinário de produção; melhoria do posto de trabalho; riscos ambientais e equipamentos de proteção individual.

Inicialmente cada pessoa respondeu individualmente e na sequência foram formadas duplas para que fossem discutidas as visões e pontuando os locais com necessidade de intervenção, formando um documento único.

Ao iniciar a terceira oficina, os trabalhadores foram divididos em quatro grupos para analisar as opiniões das duplas e aglutinar as percepções em um único documento, onde cada funcionário teve a oportunidade de apresentar seus pontos de vista. Após a explanação e argumentação de todos, foi solicitado que o grupo priorizasse três situações de maior risco, de acordo com suas respostas e levantamentos feitos.

Cada um dos grupos apresentou e puderam argumentar quais eram suas prioridades de intervenção. Todas as prioridades foram projetadas na tela e transcritas em um documento único. Em seguida, cada participante recebeu dois adesivos e colocou ao lado da situação que acreditava ser mais importante a intervenção para melhoria.

Após a contagem dos votos, e discussão sobre as similaridades entre muitos dos postos ou situações elencadas e votadas, foram escolhidos dois postos de trabalho para estudo. Os quatro grupos foram agora divididos em apenas dois.

Para continuidade do processo, para o próximo encontro, cada grupo deveria:

1) tirar fotos da situação escolhida;

2) descrever as situações de risco;

3) discutir com o grupo as possíveis alterações possíveis; e

4) elaborar uma apresentação para o próximo encontro com a proposta de intervenção.

No período entre os encontros, cada uma das duas equipes se reuniu, realizou pesquisas e estudos sobre a situação a ser melhorada, aplicabilidade e mudanças necessárias para prevenção de doenças e acidentes de trabalho.

No quarto encontro, os dois grupos fizeram a contextualização da situação atual e a proposta de melhoria discutida. Após a apresentação de cada equipe todos os participantes puderam contribuir com suas visões, criando assim um ambiente rico para o debate e discussão de melhoria do processo. Notou-se que todos os participantes puderam contribuir com sugestões de melhoria, tanto na sua equipe como na outra, fazendo com que o debate fosse ainda mais produtivo, incluindo outras visões e experiências.

Para encerrar as atividades, foi solicitado aos participantes que discutissem em grupo como dariam continuidade ao processo de melhoria das demais situações que foram pontuadas, mas que não puderam ser trabalhadas nas oficinas. Os dois grupos foram unanimes em elencar e designar a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) como o elo que poderia agregar esse desafio.

Foi solicitado aos participantes que fizessem uma avaliação de todo o processo, desde o primeiro encontro, os temas abordados, a metodologia utilizada, a dinâmica e condução das atividades. Foram relatados vários aspectos positivos e da necessidade da continuidade de ações que envolvessem este tipo de atividade desenvolvida.

Depois da fala dos participantes, foi entregue um formulário para avaliação de eficácia da oficina. Foram avaliados os itens sobre o programa do curso, sobre o instrutor, sobre os recursos utilizados uma autoavaliação sobre a participação de cada.

RESULTADOS

Pode-se concluir que a metodologia proposta atingiu resultados positivos, pois houve interação entre todos os participantes, independente do grau de escolaridade ou setor da empresa, as discussões permitiram o reconhecimento sobre os riscos e perigos nos locais de trabalho, pois muitos ainda não tinham conhecimento sobre os conceitos.

Após uma reunião crítica ao final de todo o processo, chegou à conclusão que o projeto atingiu o seu objetivo geral, pois em todo o seu processo foi possível o envolvimento de todos os treinandos.

Referências Bibliográficas

Bley, J. (2014). *Comportamento seguro: psicologia da segurança no trabalho e a educação para a prevenção de doenças e acidentes.* 2ª ed. ampl. Belo Horizonte: Artesão Editora.

Buczek, M. R. M., Adad, B. C. B., Nadolny, L. (2011). *Ateliê in company com foco na ergonomia participativa para melhoria do abastecimento de uma caldeira à lenha*. Colóquio Internacional de Segurança e Higiene Ocupacionais - SHO 2011. Portugal: Sociedade Portuguesa de Segurança e Higiene Ocupacionais (SPOSHO), V.1. pp.141 - 145

Kazutaka, K. (2012). R*oles of participatory action-oriented programs in promoting safety and health at work*. Safety and health at work, V. 3, n. 3, pp. 155-165.

Organização Internacional do Trabalho (1996). *Pontos de verificação ergonômica: soluções práticas e de fácil aplicação para melhorar a segurança, a saúde e as condições de trabalho.* Copyright da tradução em português © Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do trabalho. 1ª ed. São Paulo. (2001).

Mariana Cassola Theobald
Técnica em Segurança do Trabalho, Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) | mnctheo@gmail.com

ESTUDO DE CASO SOBRE A EFICÁCIA DE PROGRAMAS DE SEGURANÇA COMPORTAMENTAL

É avaliada a eficácia do Programa de Segurança Baseada em Comportamentos implantados em empresa privada de grande porte, situada no território brasileiro. O programa diagnostica condutas nocivas a serem evitadas, elencando estados de pressa, frustração, cansaço e complacência contribuintes para erros críticos como falta de atenção, de equilíbrio, de firmeza e dificuldade para distinção. Em 2008, a média de acidentes era de 20 por ano, passando a um acidente pelo mesmo período em 2013.

RESUMO

Dentre os inúmeros fatores que levam a incidentes e acidentes de trabalho, o comportamento humano é certamente crucial. Com o intuito de evitar inconformidades causadas por este elemento, a Segurança Comportamental utiliza conhecimentos das ciências sociais para estudar as ações dos trabalhadores, a fim de criar ou manter linhas de conduta preventivas que assegurarão o bem-estar e a integridade dos mesmos e do patrimônio empresarial. Através de observação, medição e diagnóstico, esta técnica torna possível a promoção de saúde e segurança aos colaboradores, visando à constatação e à mudança de atitudes que afetam negativamente o desempenho e contribuindo, de forma economicamente estável e com resultados mensuráveis, com a harmonia entre alta-direção e funcionários.

Este artigo tem por objetivo principal avaliar a importância e a eficácia do Programa de Segurança Baseada em Comportamento implantado em empresa privada de grande porte situada no território brasileiro, analisando como os trabalhadores e administradores relacionam-se com as medidas por ele propostas.

Através de pesquisas bibliográficas, visitas à empresa e estudo do Programa em questão, ao final desta pesquisa pretende-se constatar a relevância que esta teoria apresenta não só dentro da empresa analisada, mas também dentro dos mais diversos ramos trabalhistas, a fim de ressaltar e promover os Programas de Segurança Comportamental como instrumento de prevenção contra acidentes de trabalho.

1. INTRODUÇÃO

Usualmente, relaciona-se a segurança do trabalho a três aspectos: ambiente, objeto e ferramentas de trabalho. A partir disto, estudam-se os efeitos por eles causados, direta ou indiretamente, no indivíduo, a fim de minimizar riscos e acidentes através de intervenções físicas preventivas e corretivas. No entanto, pouco se atenta para os fatores humanos que levam a não conformidades e para como as emoções e atitudes dos trabalhadores afetam a atividade desempenhada.

Com o intuito de contemplar a análise comportamental dos colaboradores e suas consequências para o trabalho, a Segurança Baseada no Comportamento (Behavior Based Safety - BBS) se baseia em ciências sociais, principalmente psicologia, mostrando-se rica ferramenta corporativa.

Este conceito está embasado nas teorias da aprendizagem, condicionamento clássico, conexionismo, behaviorismo clássico, behaviorismo cognitivo (intencional), behaviorismo radical e psicoterapia, bem como na sociologia e antropologia em geral. A primeira geração de programas de BBS nasceu na década de 50/60 com a Análise ABC de B. F. Skinner. Atualmente, os programas são inovadores e considerados de quarta geração, sendo referências em nível nacional Everton D. Xavier, Natividade G. Augusto, José Luiz Alves e Juliana Bley, entre outros.

1.1. IMPORTÂNCIA DA PESQUISA

A Segurança Comportamental possui extrema importância para o desenvolvimento e harmonia das empresas. Ela propicia a análise dos hábitos já existentes, a fim de construir modelos de conduta personalizados que combatam acidentes de trabalho, considerando o conceito desenvolvido pelo psicólogo Albert Brandura de que muito do comportamento humano é aprendido através da imitação.

De acordo com Everton Xavier (entrevista em 2013), os programas de *BBS* são capazes de *"criar uma cultura de segurança para a preservação da vida através do desenvolvimento da percepção de risco e estímulos às atitudes preventivas e de melhoria contínua, com baixo custo e fácil manipulação"*, a partir do momento em que são adaptados à cultura da empresa.

1.2. JUSTIFICATIVA

Visto que a maioria dos estudos atuais sobre o assunto são práticos, esta pesquisa visa construir uma ferramenta teórica que enriqueça e complemente as informações existentes sobre o assunto.

Pretende-se, ainda, obter uma abordagem que inicia na prática (*case* já existente) e culmina na teoria (estudo de caso), fato pouco contemplado nessa área.

1.3. OBJETIVOS

O objetivo geral é corroborar a eficácia dos programas de *BBS* em empresa de grande porte que já obtém tal ferramenta. Os objetivos específicos são:

- Apresentar noções sobre a Segurança Comportamental;
- Analisar *case* de sucesso: empresa de grande porte;
- Citar os fatores que contribuem para sucesso e fracasso dos programas de *BBS*.

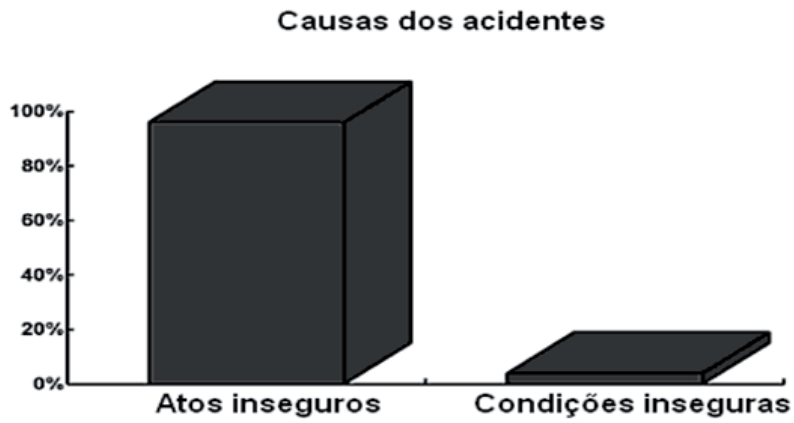


Figura 1: 96% dos acidentes de trabalho são causados por atos inseguros.

2. IMPORTÂNCIA DA SEGURANÇA COMPORTAMENTAL

No que diz respeito à segurança do trabalhador, mais especificamente aos acidentes de trabalho, Rodrigues Filho (2013) afirma a necessidade do gerenciamento de riscos para que haja um eficaz sistema preventivo. Para tal, muitas empresas, mundo afora, estão lançando mão da Segurança Comportamental a fim de obter mais uma ferramenta no controle de inconformidades. De acordo com o autor, a BBS cria um processo contínuo que define os comportamentos seguros a partir da coleta de dados acerca de práticas relacionadas à segurança, garantindo, assim, um feedback positivo que auxilia na manutenção de tais ações.

Segundo Mcsween (2003), a prepotência dos empregados leva à imprudência comportamental, pois a probabilidade de ocorrência de um acidente é deixada de lado a partir do momento em que a facilidade de recorrer a atalhos oferece, aparentemente, mais vantagens. Então, é neste sentido que a BBS enriquece o gerenciamento de acidentes: ao difundir a importância do comprometimento com 100% dos procedimentos de segurança. O autor cita ainda o sucesso apresentado pela companhia estadunidense Du pont no âmbito da BBS, ilustrando os resultados de um estudo sobre as causas de acidentes de trabalho com a Figura 1: a empresa concluiu que 96% das lesões ocorridas em um período de 10 anos foram causadas por atos inseguros, superando notavelmente aquelas causadas pelas condições inseguras.

De acordo com Ortega (2011), grande parte das multinacionais vem aplicando os conhecimentos da BBS a fim de contemplar as questões comportamentais e culturais das próprias empresas, indo além das abordagens tradicionais sobre gestão de riscos. Para o estudioso, um programa eficaz de gestão de segurança do trabalho não pode levar em consideração somente os fatores ambientais e instrumentais, visto que esta-

BBS enriquece o gerenciamento de acidentes: ao difundir a importância do comprometimento com 100% dos procedimentos de segurança.

Partindo da observação aliada à comunicação, o programa diagnostica condutas nocivas a serem evitadas, elencando estados de pressa, frustração, cansaço e complacência contribuintes para erros críticos como falta de atenção, de equilíbrio, de firmeza e dificuldade para distinção, fatores que aumentam o risco de acidentes.

tísticas deixam claro o papel chave do fator humano na prevenção de acidentes.

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1. MATERIAIS E MÉTODOS

Para construir este estudo de caso, foi realizada entrevista com profissionais totalmente envolvidos na implantação de programa de Segurança Comportamental em empresa de grande porte, bem como pesquisas bibliográficas. Os entrevistados foram o criador do programa e o ex-gerente do setor de manutenção de unidade específica da empresa.

3.2. ESTUDO DE CASO

A empresa estudada se juntou ao programa em questão quando uma de suas unidades procurou utilizar dos conhecimentos da BBS a fim de diminuir as inconformidades. O gerente de manutenção da unidade, então, foi treinado pelo criador da ferramenta, adequando-a à realidade do módulo de manutenção e engenharia. O projeto funciona a partir do diálogo entre liderança e colaboradores, sendo o DDS (Diálogo Diário de Segurança) fundamental para que uma empresa aliada à BBS consiga transformar potenciais problemas comportamentais em inofensivos para a realização da tarefa.

Partindo da observação aliada à comunicação, o programa diagnostica condutas nocivas a serem evitadas, elencando estados de pressa, frustração, cansaço e complacência contribuintes para erros críticos como falta de atenção, de equilíbrio, de firmeza e dificuldade para distinção, fatores que aumentam o risco de acidentes.

Em 2008, o gerente passou a aplicar todas as diretrizes em sua unidade, tomando o papel de líder e disseminador do programa. Esta função apresenta extrema importância para a eficácia do projeto, uma vez que ela, com ajuda de uma seleta comissão, funcionará como pilar da estrutura. Em entrevista (2013), tal gerente alegou que a liderança é o coração da aplicação da BBS, completando que, após a propagação do projeto por toda a empresa, não houve excelência somente nos módulos em que não havia comprometimento dos gerentes e coordenadores.

Durante a experiência, o entrevistado criou o termo "efeito portaria", ilustrando a quase impossibilidade de separação entre casa e trabalho quando o colaborador transpassa a portaria da organização. Neste sentido, não só os problemas se misturam, mas deve-se também praticar na vida pessoal as instruções saudáveis aprendidas em palestras e treinamentos.

Partindo de todos esses conhecimentos, a empresa possui hoje o programa de Segurança Comportamental aplicado em todas suas unidades operacionais, evidenciando um case de sucesso quando se trata da aplicação da BBS.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após implantação do programa, de 08/2008 a 02/2011 houve uma queda, na unidade específica, de 78% nos acidentes de trabalho. No fim deste mesmo ano, a queda passou para 84%. Em 2008 ainda, a média de acidentes era de 20 por ano, passando a um acidente pelo mesmo período em 2013. Esses são valores notáveis e que comprovam a eficácia do auxílio da Segurança Comportamental à questão prevencionista . Ou seja, aliando comprometimento das lideranças à conscientização dos trabalhadores, chegou-se a um resultado considerável somente com o auxílio da BBS, fato que tornou a companhia referência em segurança em todo o mundo.

CONCLUSÕES

Com a bibliografia e o estudo de caso apresentados, pode-se concluir a importância da Segurança Comportamental dentro de uma complexa organização. A contribuição que a BBS oferece à segurança do trabalho, principalmente na área de prevenção de acidentes, é notavelmente enriquecedora.

Contando com lideranças comprometidas, é de grande valia para as corporações investirem nesta ferramenta ainda hoje tão pouco estudada e aplicada, pois, como mostrado no case, a diminuição de acidentes é considerável, chegando a níveis praticamente nulos.

Referências Bibliográficas

Clancy, J. S.A. (2013). *Behaviour-Based Safety: A Case Study Illustrating A Successful Approach* [Online]. Available: http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.465.4080&rep=rep1&type=pdf [Acessed 23-11-2013].

Gonçalves, E. L. (2013). *Aplicação da Segurança Comportamental em empresa de grande porte.* Curitiba, 22 de novembro de 2013. Entrevista a Mariana Nicole Cassola Theobald na fase de coleta de dados, na qualidade de disseminador do programa estudado.

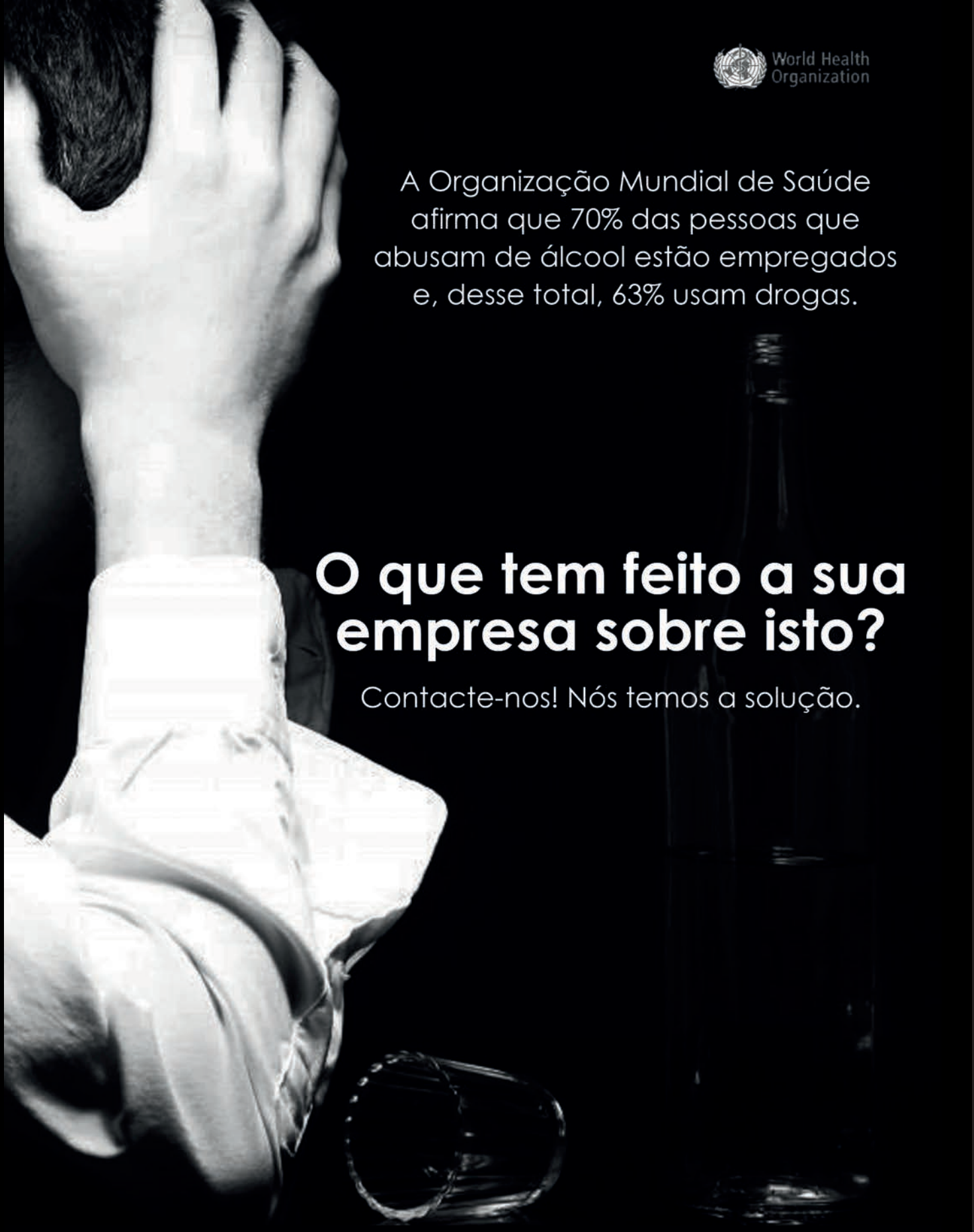
Daniels, A. (2013). *What is Behavior-Based Safety? A Look at the History and its Connection to Science* [Online]. Atlanta: The Performance Management Magazine. Available: http://aubreydaniels.com/pmezine/what-behavior-based-safety-look-history-and-its-connection-science [Acessed 11-12-2013].

Prado Filho, H. R. do. (2013). *O comportamento humano na saúde e segurança no trabalho* [Online]. São Paulo: Portal Banas Qualidade. Available: http://www.banasqualidade.com.br/2012/portal/conteudo.asp?secao=artigos&codigo=16750 [Acessed 19-11-2013].

Cambridge Center for Behavioral Studies (2013). *Introduction to Behavioral Safety* [Online]. Beverly: Cambridge Center for Behavioral Studies. Available: http://www.behavior.org/resource.php?id=330 [Acessed 16-01-2014].

Mcsween, T. E. (2003). *The Values-Based Safety Process: Improving Your Safety Culture With Beahvior-Based Safety* [e-book]. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc. Available: https://books.google.com.br/books?id=FiJN1_hKZoEC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false [Acessed 12-08-2013].

Xavier, E. D. (2013). *Segurança Comportamental.* Curitiba, 22 de novembro de 2013. Entrevista a Mariana Nicole Cassola Theobald na fase de coleta de dados, na qualidade de consultor do caso estudado.



PROATIVO, Instituto Português
Rua Fernando Maurício | n.º 21 C | Edifício 8 | Loja 4 | 1950-447 Lisboa
| Tel. + 351 216 022 572 | geral@pro-ativo.com | www.pro-ativo.com

Ángel Martínez Ortiz
ADIF, Administração de Infraestruturas Ferroviárias, Ministério de Desenvolvimento | amartinezortiz@adif.es

Francisco Ortiz Nasarre
Nasarre Consultores S.l. | nasarre@nasarre.com

O ERRO HUMANO E *MINDFULNESS*

Existem vários tipos de falhas humanas, mas é na categoria dos "Erros: Lapsos e Deslizes" que as técnicas de "*Mindfulness* – Atenção Plena" são mais úteis e mais eficazes. Este trabalho foi aplicado no setor ferroviário, na atividade de circulação.

O objetivo deste artigo é apresentar a forma como a prática da "Mindfulness – Atenção Plena" pode afetar positivamente a prevenção e redução de erros em contexto de segurança no trabalho. Este trabalho foi aplicado no setor ferroviário, na atividade de circulação. Os comportamentos aqui focados são os relacionados com os atos não intencionais, como lapsos e deslizes, erros que ocorrem na execução de tarefas altamente rotineiras e familiares, envolvem principalmente as habilidades pessoais, e os erros em que as atitudes do tipo "piloto automático" são vistas como uma situação de rotina, mas que na verdade não o são.

1. A NATUREZA DO ERRO HUMANO

O quadro conceptual que usamos neste trabalho é o que oferece "*O sistema genérico de modelagem do erro*" e os três níveis de consciência situacional desenvolvidos por Mica Endsley.

1.1. Atos não intencionais

Os erros que são causados por atos não intencionais são lapsos e deslizes. Um deslize é uma falha na execução de uma ação tendo em conta o planeado. Um lapso é uma omissão na execução de uma ação tendo em conta o planeamento, devido a uma falha de memória ou armazenamento de informação. Estes tipos de erros ocorrem em tarefas muito monótonas e rotineiras, e estão relacionados com a falta de atenção. Para minimizar estes erros e para manter altos níveis de atenção, mesmo em situações de rotina, precisamos treinar a "atenção". Por esse motivo, esta proposta de trabalho tem como objetivo treinar a atenção através de técnicas que estão incluídas no "*Mindfulness*". É importante referir que, quando a causa da falha humana não é intencional, as medidas corretivas adotadas devem estar orientadas para melhorar a atenção, mas geralmente são tratadas com medidas coercivas, como se tratassem de violações, confundindo falhas deliberadas com falhas não deliberados.

1.2. Os atos intencionais

De atos intencionais (enganos e violações), que descreve o modelo *"Genérico de erro humano"*, apenas os enganos podem ter interesse nas técnicas "*Mindfulness*".

1.2.1. Enganos

Um engano é uma falha no planeamento de uma ação, independentemente de o resultado ser o correto.

1.2.1.1. Enganos baseados em normas

Este tipo de falha ocorre em ações relacionadas com situações de trabalho familiares e a aplicação incorreta de normas ou procedimentos conhecidos que foram bem-sucedidas no passado. Esta falha ocorre porque percebemos as mudanças que ocorreram no ambiente, no entanto, não compreendemos a mudança. Neste nível de consciência situacional, o conceito de "mente de principiante", que inclui o treinamento *Mindfulness* pode ser muito útil para:

Reconhecer novas situações.

Compreender novos contextos.

Analisar "soluções antigas" e adaptar a novas situações.

E, acima de tudo, "parar e pensar" e não agir automaticamente com base nas regras antigas que talvez não sejam as mais corretas.

1.2.1.2. Enganos baseados em conhecimento

Estes tipos de falhas ocorrem em situações que não são familiares e para as quais não dispomos de uma norma que tenha sido utilizada com sucesso no passado. Para treinar essas situações, os simuladores são a técnica mais utilizada e talvez mais eficaz.

Mas as técnicas "Mindfulness" podem ser necessárias aqui para impedir que se utilizem estes atalhos que ocorrem entre as várias fases do processo de tomada de decisão e conduzem a situações de rotina, embora sendo absolutamente novas.

2. FORMAÇÃO MINDFULNESS

Baseado no atrás descrito sobre o erro humano, precisamos melhorar os processos de atenção e concentração. Para atingir este objetivo, a nossa proposta centra-se nas técnicas de Mindfluness. Mindfulness pode ser traduzido como a atenção plena, ou seja, manter o foco no presente, na experiência imediata, de forma não reativa nem prejudicial, de aceitação e observação dessa tal experiência no momento atual. Na sua origem, em geral, as técnicas desta disciplina são mais orientadas para a promoção do bem-estar e combater o stresse do que favorecer a atenção no trabalho e respetiva segurança. No entanto, pensamos que também pode ser utilizado para este último foco. Não se trata de relaxarmos e colocarmos a mente em branco, queremos dizer, terá como objetivo evitar que nossa mente "voe", que salte de um pensamento para outro constantemente, como se fosse um macaco numa árvore, passando de galho em galho.

3. PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE PREVENÇÃO DO ERRO FOCADA NA "ATENÇÃO PLENA"

3.1. Características gerais dos programas

A duração dos programas mais utilizados para redução do stresse, tendo em conta o nosso conhecimento das exigências produtivas no setor ferroviário, levou-nos a investigar sobre as práticas curtas, implementando práticas informais Mindfulness de curta duração (15 a 20 minutos), tal como o programa Programa de Entrenamiento en Mindfulness basado en Prácticas Breves Integradas (M-PIB) sugerido (Arredondo, M. et al. (2016), mas com conteúdo diferente, porque o nosso principal objetivo é reduzir o erro, aumentando a atenção e concentração.

Figura 1: Proposta Mista

Em termos de conteúdo, nós preferimos olhar para o programa Mindfulness Based Cognitive Therapy (MBCT) (Z. Segal, Teasdale J. & M. Williams, 2015), com foco no transtorno depressivo (objetivo principal da terapia acima indicada) e os seus pensamentos e crenças, no erro pelo ato não intencional (com as suas crenças ou perceções equivocadas), tendo como fim a execução de um programa misto: Mindfulness e processos cognitivos.

3.2. Programa de formação para a prevenção do erro centrada na atenção plena

3.2.1. Proposta mista

A proposta prática é composta, com quase todos os programas, por:

Um lado, formal, geralmente realizado num ambiente controlado, sala de meditação, sendo conduzidos por um treinador ou guia, e;

Uma parte informal que, pelo contrário, não se realiza em ambientes controlados, mas em lugares reservados do próprio praticante (sala de descanso, domicilio do participante, etc.) ou mesmo no posto de trabalho, enquanto se realizam as atividades.

Este último será o nosso objetivo f ai durar 15-20 minutos). Recordamos que o nosso objetivo é focado na pessoa, na possibilidade de poder interagir com o seu meio de forma diferente, sendo mais focado no presente, nas atividades que está a fazer, de forma natural e não forçada, sem julgamento ou desejo, sem passado ou futuro e sem cair na rotina ou sem cair na cegueira monótona de atenção.

A nossa proposta, neste caso, é considerada mista, tanto no conteúdo (Mindfulness e discussão cognitiva) e na sua estrutura (formal e informal).

3.2.2. Conteúdo

O conteúdo como já dissemos é misto, ou seja, são incluídas práticas de diferentes técnicas dentro da esfera Mindfulness e conteúdo teórico e debate sobre crenças e suposições originárias de erros humanos no âmbito ferroviário.

Entre as práticas a realizar estão as mais comuns em Mindfulness (respiração consciente, caminhada meditativa, escuta consciente, etc.), e entre o trabalho cognitivo a ser executado, o diálogo sobre a origem da sinistralidade, o papel do erro humano não intencional e intencional, análise de acidentes e incidentes críticos, o processamento de informação dupla (automática vs proposta) etc.

3.2.3. Ajudas à meditação

Ao reduzir a nossa proposta consideravelmente a prática informal de 45 minutos de MBCT e os 15-20 propostos (M-PBI) é aconselhável que os participantes possam ter ajuda ou recursos audiovisuais para facilitar as suas práticas informais diárias.

4. CONCLUSÃO

Neste artigo, apresentamos os vários tipos de falhas, mas é no erro não intencional que fundamentalmente as técnicas Mindfulness e a sua prática quotidiana, podem ser de grande utilidade.

Referencias bibliográficas

Arredondo, M., Hurtado, P., Sabaté, M., Uriarte, C., & Botella, L. (2016). *Programa de Entrenamiento en Mindfulness Basado en Prácticas Breves Integradas* (M-PBI). Revista de Psicoterapia. 27, (103), pp. 133-150.

Endsley, M. R., (1995), *Towards a Theory of situation awareness. Human Factors*, 37(1), pp. 32-64.

Geller, E. S. (2005). *Behavior-based safety and occupational risk management. Behavior Modification*, 29(3), pp. 539-561.

Kabat-Zinn, J. (2007). *La práctica de la atención plena*. Barcelona, Kairós.

Rasmussen, J., (1983). *Skills, Rules and Knowledge; Signals, Signs and Symbols and other distinctions, in Human Performance Models. IEEE Transactions on System, Man and Cybernetics*, SMC -13, pp. 257-267

Reason, J. (2009). El error humano. Modus Laborandi, Madrid, España.

Teasdale, John D. Segal, Zindel V. Williams G, Mark. (2015). *Terapia Cognitiva basada en el Mindfulness para la depresión*. Ed. Kairós, Barcelona, España.

Maria Manuel Crispim
Técnica Superior de Segurança e Higiene do Trabalho na Webasto Portugal | maria.crispim@webasto.com

Anabela Correia
Professora no Instituto Politécnico de Setúbal e Investigadora no GOVCOOP-Universidade de Aveiro | anabela.correia@esce.ips.pt

COMPORTAMENTOS SEGUROS NUMA EMPRESA DO SECTOR DA INDÚSTRIA AUTOMÓVEL

Para incentivar comportamentos seguros numa empresa do setor automóvel foram identificados fatores que favorecem e dificultam estes atos. As estratégias identificadas para eliminar ou minimizar os fatores de obstáculos são: área autónoma, superiores hierárquicos "darem exemplos", definir processos, haver penalizações, cultura, evitar a benevolência e formação.

OBJECTIVOS

O objetivo principal deste estudo foi analisar formas de incentivar os colaboradores a assumirem comportamentos seguros numa empresa do sector automóvel. Nesse sentido, procurámos identificar quais os fatores que contribuem e que influenciam a adoção de comportamentos seguros; conhecer quais os fatores que dificultam a adoção destes comportamentos; e encontrar estratégias para eliminar ou minimizar os fatores que dificultam os trabalhadores a terem comportamentos seguros. A pertinência deste estudo centra-se em desenvolver propostas de melhoria para evitar eventuais incidentes ou acidentes de trabalho.

METODOLOGIA

A empresa onde se realizou o estudo é uma empresa com larga experiência na produção de componentes para o sector automóvel. Está sediada na Alemanha e representada em mais de 20 países. Atualmente, em Portugal, tem cerca de 107 trabalhadores.

Através da realização de um *focus group,* composto por cinco chefias da empresa de diferentes áreas, pretendeu-se conhecer a perceção dos participantes sobre como incentivar os trabalhadores a assumirem comportamentos seguros. Do total dos participantes, 4 são do sexo masculino. Quanto à faixa etária esta situa-se numa média de idades de 42 anos. No que concerne às habilitações literárias, à exceção de um participante, todos possuem o ensino superior.

PRINCIPAIS RESULTADOS

A sessão do focus group foi gravada, com autorização, procedendo-se depois à análise de conteúdo. Apresentam-se em seguida, nos quadros 1, 2 e 3, os resultados obtidos no *focus group.*

A maioria dos participantes considerou que um dos fatores mais importantes eram os exemplos de "cima". De acordo com Schein (1989) as respostas à mudança terão mais peso se vierem dos superiores hierárquicos.

A cultura organizacional também tem uma influência considerável, uma vez que pode contribuir de forma positiva ou negativa para a adoção de comportamentos seguros e foi mencionada como uma forma de intervenção para a eliminação ou minimização dos obstáculos. Trabalhar com segurança deve ser um valor fundamental conhecido e partilhado por todos os colaboradores (Crutchfield & Roughton, 2013; Florczak, 2009).

Dois dos participantes referiram como fator a ter em conta na adoção de comportamentos seguros a avaliação do risco. De acordo com Fung et al. (2010) a análise de risco de segurança é uma base necessária sobre a qual a gestão da segurança pode ser construída e a avaliação de risco torna-se uma atividade crítica, constituindo uma

Categorias e subcategorias resultantes do focus group	Participantes				
	P1	P2	P3	P4	P5
Exemplos de "cima"	•	•	•	•	
Cultura organizacional		•	•		
Avaliação do risco		•	•		
Formação e informação	•	•		•	•
Abertura/pertença		•	•	•	
Medidas de força/autoridade/sistemas de penalização	•	•	•	•	

Quadro 1 - Fatores que contribuem ou influenciam a adoção de comportamentos seguros

Categorias e subcategorias resultantes do focus group	Participantes				
	P1	P2	P3	P4	P5
Cultura				•	
Não haver exemplos de "cima"		•			
Falta de formação e de informação		•			
Benevolência/facilitismo		•	•	•	
Vícios/níveis de confiança		•	•		
Produção			•		
Área dependente			•	•	
Não haver problemas com custos/sem restrições		•	•	•	
Incumprimento de processos		•	•		

Quadro 2 - Fatores que dificultam (obstáculos) a adoção de comportamentos seguros

Categorias e subcategorias resultantes do focus group	Participantes				
	P1	P2	P3	P4	P5
Área autónoma			•	•	
Superiores hierárquicos "darem exemplos"		•	•	•	•
Definir processos e haver penalizações	•	•	•	•	
Cultura			•		
Evitar a benevolência			•		
Formação		•			

Quadro 3 - Eliminação ou minimização dos fatores que dificultam comportamentos seguros

Sugere-se:
- Mais ações de sensibilização para os comportamentos seguros;
- Envolvência de todos na determinação de procedimentos;
- Participação de todos em relação à determinação das consequências;
- Maior responsabilização pelos seus comportamentos.

parte integrante dos sistemas de gestão da segurança.

Na opinião dos participantes, a formação e a informação pode atuar de forma positiva na adoção de comportamentos seguros, todavia, a falta da mesma pode ser um obstáculo, sendo apresentada como uma das medidas para a sua eliminação ou minimização. De acordo com Cooper (2001) tentar mudar o comportamento e as atitudes das pessoas através da formação é um dos métodos mais utilizados para melhorar a segurança no local de trabalho.

Para três dos participantes a abertura/pertença podem contribuir para a adoção de comportamentos seguros. Segundo Bley (2006), o desenvolvimento de uma cultura mais preventiva nos ambientes de trabalho passa, necessariamente, pela participação e pela concessão de poder aos trabalhadores envolvidos.

Quatro dos participantes admitem que os sistemas de penalização apresentam-se como fatores que contribuem ou influenciam a adoção de comportamentos seguros. No mesmo sentido alguns participantes referem o incumprimento de processos como fator que dificulta, e outros participantes realçam que as medidas de eliminação dos obstáculos passam pela junção da definição de processos com as penalizações. Algumas abordagens para a gestão da segurança são fortemente dependentes do uso da punição, no entanto, muitas vezes resulta no oposto ao pretendido (Kaila, 2008). O reforço através do castigo tem como objetivo diminuir a probabilidade do comportamento se repetir (Channing, 2013), mas segundo Bley (2006) a diminuição da frequência do comportamento pode não ser permanente.

A benevolência/facilitismo apresenta-se como um dos fatores que dificultam a adoção de comportamentos seguros. Evitar a benevolência é uma das medidas para a sua eliminação ou minimização. Estas opiniões estão de acordo com Parboteeah e Kapp (2007) que referem que a benevolência não está relacionada com o reforço dos comportamentos de segurança.

Os vícios e os níveis de confiança foram identificados como fatores que também se apresentam como obstáculos. Um estudo apresentado por Cooper (2001) revela que a capacidade de uma pessoa determinar os riscos da perceção dos perigos, é influenciada, entre outros motivos, pelo nível de confiança que têm em relação ao desempenho das suas próprias tarefas e pelo nível de controlo que sentem sobre quaisquer perigos.

A produção foi apontada por um dos participantes como um fator que dificulta a adoção de comportamentos seguros. Segundo Geller (2000) os supervisores, por vezes, ativam e recompensam comportamentos de risco, sem querer, é claro, para conseguir produzir mais.

Cinco unidades de registo defendem que a área de segurança e saúde no trabalho sendo uma área dependente apresenta-se como um obstáculo. De igual forma, é identificada como uma medida de eliminação ou minimização a criação de uma área autónoma.

CONCLUSÕES

Dos dados obtidos, sugere-se que haja mais ações de sensibilização para os comportamentos seguros, que haja uma envolvência de todos na determinação de procedimentos bem como das consequências e que haja, igualmente, uma maior responsabilização pelos seus comportamentos.

Importa referir a existência de algumas limitações na elaboração deste estudo. Em primeiro lugar, no decorrer desta pesquisa, a empresa onde realizou-se o estudo de caso iniciou um processo de despedimento coletivo, o que desencadeou algumas limitações, nomeadamente, quanto ao número de trabalhadores que puderam participar neste estudo. Todavia, é importante salientar, que a informação não é representativa de todos os colaboradores, representa a visão de um determinado grupo de pessoas sobre um determinado tema. A realização de um único estudo de caso pode constituir uma limitação. Será pertinente conduzir este estudo noutras empresas do sector automóvel para poder comparar os resultados.

Referências bibliográficas

Bley, J. Z. (2006). *Comportamento seguro: A psicologia da segurança no trabalho e a educação para a prevenção de doenças e acidentes de trabalho*, Curitiba, Editora Sol.

Channing, J. (2013). *Safety at Work* (8 th ed.), London, Routledge.

Cooper, M.D. (2001). *Improving safety culture: A practical guide,* New Jersey, John Wiley and Sons.

Crutchfield, N. & Roughton, J. (2013). *Safety Culture. An Innovative Leadership Approach.* Oxford: Butterworth-Heinemann. Available: http://bookzz.org/book/2204840/60642b. [Accessed 24 may 2015].

Florczak, C. (2009). *Maximizing Profitability with Safety Culture Development*, Oxford, Butterworth-Heinemann.

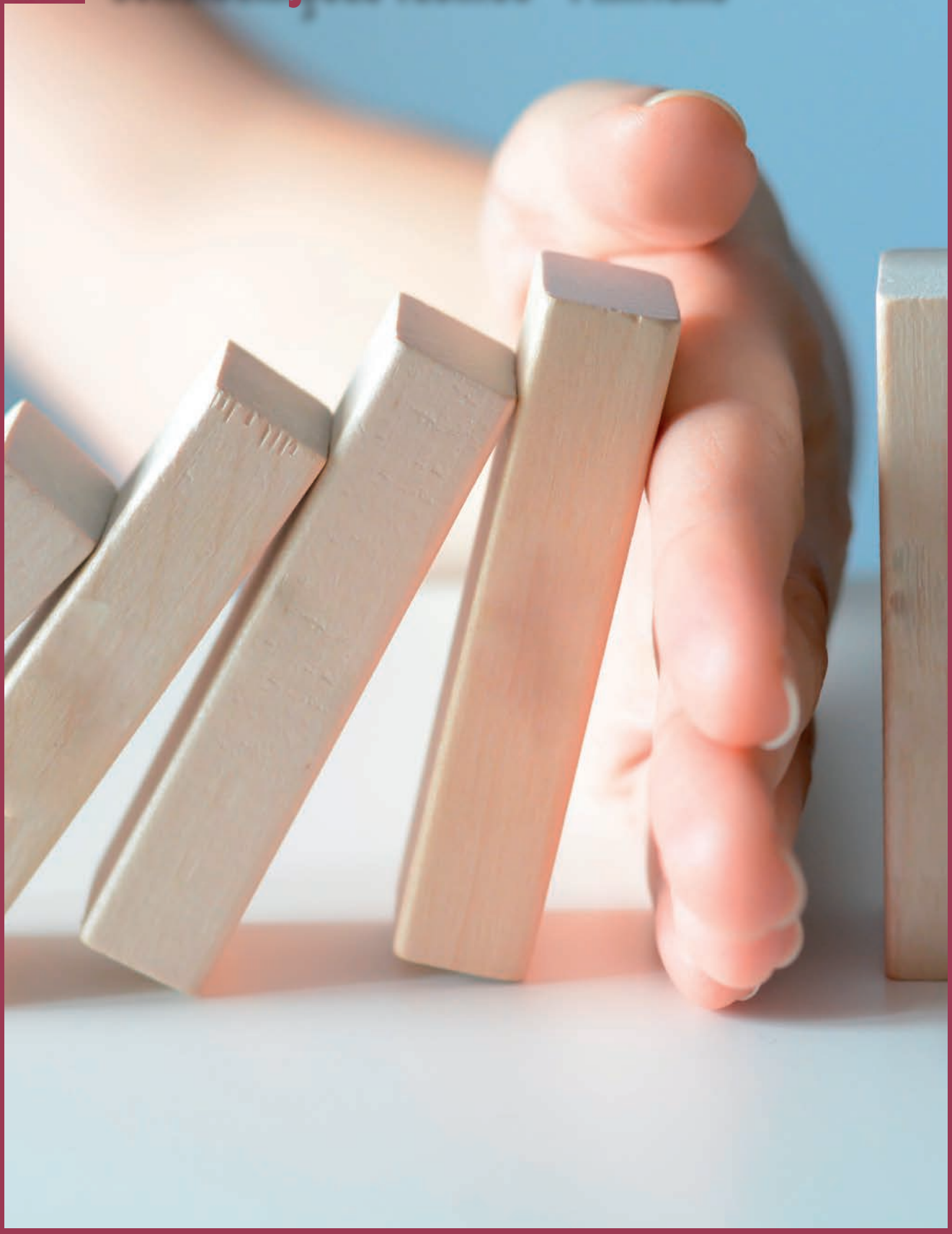
Fung, I., Tam, V., Lo, T. & Lu, L. (2010). Developing a risk assessment model for construction safety. *International Journal of Project Management*, 38 (6), pp. 593–600.

Geller, E.S. (2000). *The Psychology of Safety Handbook*, Florida, CRC Press.

Kaila, H.L. (2008). *Behaviour Based Safety In Organizations: A Practical Guide*, New Delhi, IK International Publishing House.

Parboteeah, K. & Kapp, E. (2007). *Ethical climates and workplace safety behaviors: An empirical investigation.* Journal of Business Ethics, 80, pp. 515–529.

CONSIDERAÇÕES TEÓRICO - PRÁTICAS



Daniela Lima
Instituto Superior de Ciências Sociais e Politicas, Universidade de Lisboa | danielalimas@gmail.com

Miguel Pereira Lopes
Instituto Superior de Ciências Sociais e Politicas, Universidade de Lisboa | molopes@iscsp.ul.pt

O IMPACTO DOS FATORES CULTURAIS NA CULTUR PSICOS

Quando as organizações fixam para si o objetivo de atingir os "zero acidentes", têm que contemplar no sistema de gestão de segurança, a cultura nacional, organizacional e de segurança. Neste artigo é apresentado um modelo conceptual, a partir do modelo de cultura nacional de Hofsted (1991), do modelo de reciprocidade de cultura de segurança de Cooper (2002), tendo-se cruzado as dimensões da cultura nacional com as dimensões da cultura de segurança. Será necessário testar empiricamente o modelo.

RESUMO

Quando as organizações fixam para si o objetivo de atingir os "Zero Acidentes", é importante fazer uma análise cuidada dos incidentes e acidentes de trabalho por intermédio da investigação dos mesmos, procurando perceber as causas que estão na sua raiz e agir em conformidade com os resultados obtidos.

Desta forma, propomos uma visão mais alargada de fatores de influência que possam contribuir para a segurança e para os acidentes, partindo de uma revisão crítica da literatura. Foi desenvolvido um modelo conceptual, a partir do Modelo de Cultura Nacional de Hofsted (1991), do Modelo de Reciprocidade de Cultura de Segurança de Cooper (2002), tendo-se cruzado as dimensões da cultura nacional com as dimensões da cultura de segurança, respetivamente, permitiu por intermédio desse cruzamento aferir algumas configurações de cultura de segurança.

Palavras-chave: cultura nacional, cultura de segurança, riscos psicossociais e acidentes de trabalho.

A INFLUENCIA DA CULTURA NACIONAL NA CULTURA SEGURANÇA

Com o processo de globalização e com a introdução de novas tecnologias, emergem novas formas de organização do trabalho que têm um grande impacto na segurança e saúde dos trabalhadores (Dekker, 2005). Como forma de alavancar as questões que se prendem com a segurança e saúde dos trabalhadores, as organizações adoptam novas formas de prevenir os incidentes, acidentes e atos inseguros por intermédio de mudanças comportamentais ao nível indivíduo e da organizacão (Geller, 1994).

Mas a realidade é que existe um conjunto de fatores culturais que exercem uma influência muito forte sobre os comportamentos dos trabalhadores, e consequentemente interferem com a perceção de risco e, inevitavelmente, vão dar origem a atos ou condições inseguras que se vão refletir em acidentes de trabalho (Hofstede, 1991; Cooper, 2002). A forma como esses mesmos acidentes vão ser analisados, vão também ser fortemente influenciados pelos fatores culturais, que exercem a sua influência de forma direta e indireta.

Para Hofstede (1991) estes padrões de pensamento, sentimento e ação potencial são instalados na mente de cada um dos indivíduos e constituem-se como programações mentais, sendo que estes encontram a sua origem nos diversos ambientes sociais que experienciamos ao longo da vida e, são normalmente, designadas por Cultura.

No seu modelo teórico Geert Hofstede (1991), introduz quatro dimensões que serviram de base para a caracterização e diferenciação da cultura nos vários países que analisou no seu estudo:

- distância hierárquica (grau de deferência que os indivíduos

José Manuel Palma-Oliveira
Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa |
jpalma-oliveira@fp.ul.pt

A DE SEGURANÇA E A PROLIFERAÇÃO DOS RISCOS SOCIAIS

projetam sobre os seus superiores hierárquicos),

- individualismo/coletivismo (caracteriza o grau em que a identidade individual ou coletiva é definida),
- masculinidade/feminilidade (caracteriza a influência do género na determinação dos papéis sociais que são culturalmente aceites),
- controlo da incerteza (reflete o grau de desconforto que os indivíduos sentem perante situações de risco e de incerteza).

Em suma, no seu estudo Hofstede (1991), classifica Portugal como um país com uma distância hierárquica média, existe um equilíbrio na dimensão individualismo/coletivismo, sendo que é um país de baixa masculinidade e alta feminilidade e com um elevado evitamento da incerteza.

A cultura de segurança surge como uma componente da cultura organizacional, com o intuito de proceder às mudanças comportamentais necessárias que projectem as organizações rumo ao seu grande objectivo que é alteração dos comportamentos dos seus trabalhadores em matéria de segurança (Cooper, 2002; Geller, 1994). Contudo sabemos que o que está na base da cultura nacional, da cultura organizacional e da cultura de segurança são os valores e estes sendo a manifestação mais profunda da cultura são bastante difíceis de alterar, de eliminar e de reduzir o seu efeito (Schein, 1984; Reason, 2000; Cooper, 2002). Tendo os valores uma relação directa com os indivíduos, e com a forma como estes percecionam a realidade é importante perceber qual a relação entre a cultura nacional e a cultura de segurança.

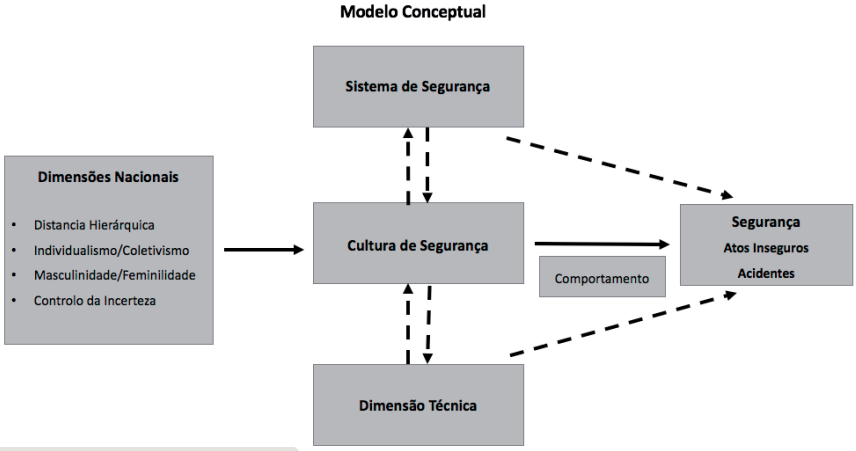


Figura 1: A influencia da cultura nacional na cultura de segurança

O presente modelo conceptual (Figura 1) consiste numa proposta teórica explicativa das relações existentes entre as culturas supracitadas:

Esta é a relação que se estabelece entre dimensões, sendo que as culturas nacionais têm um impacto direto na cultura de segurança.

P1 - Podemos deduzir que uma cultura nacional com uma distância hierárquica elevada, associada a uma forte componente coletivista, em organizações fortemente marcadas pela dimensão masculina da cultura nacional tem mais dificuldade em implementar uma cultura de segurança. As dimensões da cultura nacional em análise não privilegiam o desenvolvimento de uma cultura de segurança, ou seja, uma distância hierárquica muito elevada não promove o diálogo entre chefias e trabalhadores, a dimensão coletivista, por sua vez, vem reforçar ainda mais esta clivagem entre eles e a dimensão masculina aumenta o potencial de risco porque vai associar à falta de informação, e de comunicação os comportamentos de risco (Cooper, 2002).

Em suma, a falta de comunicação entre os vários níveis hierárquicos nas organizações, associado à falta de iniciativas individuais em matéria de diálogo e partilha de conhecimentos potenciados por comportamentos de risco, privilegia o desenvolvimento e implementação de uma cultura de segurança pouco efetiva.

P2 – O aumentando da perceção de risco, e o dialogo sistemático entre as dimensões Indivíduo/Comportamento/Sistemas de Gestão é típico de uma cultura com uma baixa distância hierárquica, com uma componente individualista bastante vincada e uma forte feminilidade.

Geert Hofstede (1991), introduz quatro dimensões que caracterizam a cultura nacional

Dimensões	Descrição
Distância Hierárquica	Grau de deferência que os indivíduos projetam sobre os seus superiores hierárquicos.
Individualismo/coletivismo	Caracteriza o grau em que a identidade individual ou coletiva é definida.
Masculinidade/feminilidade	Caracteriza a influência do género na determinação dos papéis. sociais que são culturalmente aceites
Controlo da incerteza	Reflete o grau de desconforto que os indivíduos sentem perante situações de risco e de incerteza

É a combinação mais adequada das dimensões da cultura nacional e da cultura de segurança. Uma cultura de segurança bem desenvolvida e trabalhada, baseia-se na riqueza da informação recolhida da realidade objetiva da organização, no feedback dado aos sistemas de informação e comunicação internos que servem de ferramenta de prevenção e que induzem o desenvolvimento dos valores, atitudes e comportamentos seguros no seio da organização (Cooper, 2002) pelos indivíduos.

P3- Na cultura nacional portuguesa o aumento da incerteza resultante das alterações introduzidas pela nova ordem económica e social promovem alterações profundas no mercado de trabalho que conduzem ao aparecimento de riscos psicossociais. No caso de Portugal quando os níveis de incerteza são muito elevados, vão elevar os níveis de *stress* dos indivíduos pois estes necessitam de previsibilidade, de regras, de segurança e estabilidade (Hofstede, 1991).

Em suma, as organizações podem fazer recurso à resiliência, como estratégia para explicar a mobilização dos recursos psicossociais, a fim de gerir as situações de trabalho adversas, produto do contexto económico atual, promovendo o desenvolvimento de recursos adaptativos no sentido de estabelecer e aprofundar a relação saudável entre os indivíduos e o trabalho (Barlach et al., 2008).

CONCLUSÃO E IMPLICAÇÕES

O contributo que se pretende dar quando se estuda estas questões de segurança no trabalho, é o de permitir desenvolver uma visão integrada sobre as questões que envolvem a cultura nacional e a cultura de segurança, e o impacto que tem nos indivíduos e nos respetivos comportamentos. Neste modelo conceptual as organizações caracterizadas por adotarem um estilo de cultura de segurança efetiva, utilizam a comunicação como ferramenta indispensável para chegar aos indivíduos (Cooper, 2002), tal só é possível se estiverem associadas as combinações mais adequadas das dimensões da cultura nacional que promovam e que facilitem a circulação da informação em todo o circuito (Hofstede, 1991).

Para que a cultura de segurança seja efetiva e duradoura (Fleming, 2001), tem de se partir do paradigma de que não é um processo linear e envolve um conjunto de questões nomeadamente as questões culturais, estas podem funcionar como um entrave, um obstáculo a transpor ou como um fator potenciador nestes processos de mudança organizacional.

Para o sucesso do processo de desenvolvimento e implementação da cultura de segurança, tendo em atenção os vários contextos culturais é necessário testar empiricamente o modelo, pois este define apenas algumas combinações das dimensões da cultura nacional.

Em suma, a formação e a informação surgem como a forte aposta das organizações no sentido de aumentar a perceção dos indivíduos, levando-os a reduzir os comportamentos de risco e consequentemente o número de acidentes de trabalho (Geller, 1994), permite ainda desenvolver a resiliência como estratégia para reduzir os riscos psicossociais e o *stress*.

Referências Bibliográficas

Barlach, L., Limongi-França, A. N., & Malvezzi, S. (2008). *O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações*. Revista Interamericana de Psicologia, 42 (1), 101-112.

Cooper, D. (2002). *Human Factors in Accidents*. s.l., Institute of Quarrying, North of England.

Dekker, S. (2005). *Ten Questions About Human Error*. London (New Jersey): Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

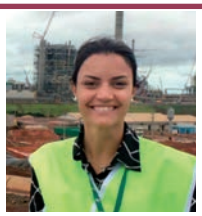
Fleming, M. (2001). *Safety culture maturity model*. Colegate, Norwich. Health and Safety Executive.

Geller, S. (1994). *Ten principles for achieving a total safety culture*. Professional Safety, Sep, Volume 39, pp. 18-24.

Hofstede, G. (1991). *Culturas e Organizações Compreender a nossa programação mental*. Lisboa: Edições Silabo.

Reason, J. (2000). *Managing the risks of organizational accidents*. Aldershot: Ashgate.

Schein, H. (1984). *Coming a New Awareness of Organizatinal Culture*. Sloan Management Review. Boston, Massachusetts Institute of Technology, 25, 2, pp.3-16



Maria Quaresma de Araújo
Coordenadora de Segurança do Trabalho na organização Klabin S.A. | mcaraujo@klabin.com.br

GESTÃO CRUZADA DOS INDICADORES EM SEGURANÇA DO TRABALHO APLICADO AO DESENVOLVIMENTO DE UMA CULTURA DE PRODUÇÃO SEGURA

A metodologia apresentada é aplicada à gestão dos indicadores de Segurança do Trabalho, como objetivo difundir a cultura de produção segura, onde segurança e produtividade caminham juntas. A ferramenta descrita trata-se de um projeto piloto, numa Indústria de Papel e Celulose. Ocorre o aumento da participação de pessoas dos níveis hierárquicos inferiores, devido à aproximação com os processos e atividades.

RESUMO:

Este artigo se propõe a apresentar uma metodologia aplicada a gestão dos indicadores de Segurança do Trabalho e suas implicações no desenvolvimento de uma Cultura Sustentável em Segurança. Como ponto de partida, o artigo relata desde o princípio da adaptação do método de controle orçamentário denominado Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD), à aplicação prática na realidade do negócio Florestal de uma empresa de Papel e Celulose.

Discute-se também, como a inovação pode ajudar no controle dos acidentes e na preservação da vida, disseminando uma preocupação genuína de gestores e operação com relação ao seguimento de procedimentos em busca da excelência operacional. O controle cruzado de ocorrências trata-se de uma metodologia adaptada do controle de despesas para a Segurança do Trabalho, e têm como objetivo difundir a cultura de produção segura, onde segurança e produtividade caminham juntas. O controle orçamentário tem papel importante na coordenação das atividades e no estabelecimento de incentivos apropriados nas organizações (Silva & Gonçalves, 2008). Sua relevância pode ser maximizada na medida em que ocorre o aumento da participação de pessoas dos níveis hierárquicos inferiores, devido à aproximação com os processos e atividades, que realmente determinam o resultado final. Foi considerando o mesmo conceito que a metodologia do Gerenciamento Matricial de Despesas a qual foi adaptada e aplicada na realidade da Segurança do Trabalho.

CULTURA DE SEGURANÇA

Pode-se afirmar que aprender a comportar-se de forma preventiva (segura) pode ser um dos meios possíveis e eficazes de capacitar o trabalhador para prevenir lesões e doenças relativas ao trabalho, para si e para os colegas. Para que seja possível promover o ensino de comportamentos preventivos em segurança do trabalho, é necessário, antes compreender o que efetivamente precisa ser ensinado e aprendido, bem como de

"Para que seja possível promover o ensino de comportamentos preventivos em segurança do trabalho, é necessário, antes compreender o que efetivamente precisa ser ensinado e aprendido (...)"

que forma isso pode ocorrer (Bley, 2006, p.23). Prevenir um acidente é muito mais do que simplesmente não causar danos a um colaborador, passa por uma mensagem do verdadeiro significado do ser humano para a sociedade na qual ele está inserido. Para Weick e Sutcliffe (2007), a cultura de segurança ajuda a criar uma cultura sempre atenta ao inesperado, que é uma característica das organizações de alta confiabilidade, como aviação e indústria nuclear, nas quais o sucesso na área de segurança é estar sempre atento ao imprevisto e acreditar que os acidentes sempre estão para acontecer (Cardella, 1999), ao articular a segurança do trabalho que ele chama de uma visão holística (outra expressão utilizada para uma visão sistêmica dos fenômenos), define o acidente como um fenômeno multifacetado, resultante de interações complexas entre fatores físicos, biológicos, psicológicos, sociais, culturais (Dela Coleta, 1991), reitera a importância do contexto para os padrões comportamentais obtidos no que diz respeito à prevenção de acidentes de trabalho. O presente trabalho visa contribuir para o debate sobre a necessidade de transformar os conceitos e as práticas de segurança em elementos norteadores do processo de transformação uma cultura de produção segura.

A abordagem integrada das questões de segurança do trabalho, ambiente e cultura representa na atualidade um grande desafio para melhorar os ambientes de trabalho e reduzir acidentes. Por outro lado, um sistema de produção, qualquer que seja ele, não é sustentável quando o ambiente em que os colaboradores exercem suas atividades não é seguro e saudável, cause mortes, mutilações e doenças da força de trabalho (Gonçalves Filho et al. apud Oliveira, 2011).

GERENCIAMENTO MATRICIAL DE DESPESAS

O método por sua vez, fundamenta-se em três princípios, os quais são (INDG, 2010):

Controle cruzado: as principais despesas são orçadas e controladas por duas pessoas, o gestor do centro de custos ou entidade e o gestor do pacote de gastos ou conta;

Desdobramento das despesas: decomposição de todas as despesas ao longo da matriz orçamentária até os centros de custos e processos, onde ocorrem as atividades;

Acompanhamento sistemático: acompanhamento da evolução das despesas no tempo, comparando-as com metas pré-estabelecidas por tipo ou grupo de contas e subcontas a fim de que cada desvio observado seja objeto de uma ação corretiva por parte dos gestores envolvidos.

Outra contribuição oriunda da adoção do GMD, é que o planejamento orçamentário é tratado como a atividade que objetiva a elaboração de um plano que contemple todas as despesas previstas para uma determinada área ou entidade dentro da organização. É resultado do estudo das despesas uma a uma e sua distribuição no tempo. (INDG, 2010).

No modelo aplicado aos indicadores de Segurança do Trabalho, os planos de ação são realizados e cobrados de forma que, de fato, reduzam recorrências. A metodologia do GMD já havia sido aplicada na empresa objeto de estudo, e, como produto, obteve-se a percepção compartilhada de que os colaboradores estavam mais conscientes a respeito dos custos. Com o sucesso da metodologia aplicada ao desenvolvimento da *"cultura de custos"*, e alinhado ao desafio de criar uma cultura de Segurança, optou-se pela adaptação da metodologia à Segurança do Trabalho.

GERENCIAMENTO MATRICIAL DE SEGURANÇA

O Gerenciamento Matricial de Segurança consiste da adaptação da estrutura de planejamento e controle de despesas, chamado de Gerenciamento Matricial de Despesas. Esta metodologia se aplica ao desenvolvimento de controle de custos através do desdobramento de contas e sub-contas contábeis para apuração e acompanhamento.

Em pesquisas acadêmicas são poucos os trabalhos que tratam especificamente do Gerenciamento Matricial de Despesas. Na busca literária para confecção desta proposta a ser aplicada na empresa e elaboração deste trabalho, foram encontrados alguns artigos e manuais que descrevem a sistemática do GMD (Alexandra, 2008), havendo uma predominância de trabalhos aplicados em instituições governamentais.

METODOLOGIA APLICADA A SEGURANÇA DO TRABALHO

O modelo adaptado à Segurança do Trabalho, assim como é utilizado no Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD) utilizou-se em dois pacotes, denominados Pacotes de ocorrências e, Pacote de relatos de segurança.

No pacote de ocorrências foram "orçadas" reduções de metas com as entidades, de acordo com o referencial histórico de ocorrências no período de 24 meses em cada uma das áreas. Já o pacote de relatos de segurança, com o intuito de reforçar o "pensar em Segurança do Trabalho", e consequentemente o aumento da consciência dos colaboradores referentes às tomadas de decisões que envolvem segurança.

Esta abordagem leva em consideração que o acidente não é elemento fortuito e

Esta abordagem leva em consideração que o acidente não é elemento fortuito e neutro de transmissão desinteressada do contexto social, tendo, portanto, história e envolvimento com o contexto cultural ao qual está inserido e devendo ser observado de maneira ampla na organização (Geller, 2005).

neutro de transmissão desinteressada do contexto social, tendo, portanto, história e envolvimento com o contexto cultural ao qual está inserido e devendo ser observado de maneira ampla na organização (Geller, 2005).

O artigo em questão pretende demonstrar de maneira prática, o desenvolvimento e sustentabilidade de gestão de indicadores que visem o aumento da segurança nas operações e não a simplicidade de reparação de erros. A ferramenta descrita trata-se de um projeto piloto, no negócio Florestal de uma Indústria de Papel e Celulose localizada no interior do Paraná, no Brasil e têm como abrangência outras duas unidades florestais, sendo uma no estado de Santa Catarina e outra no interior do estado de São Paulo.

A metodologia aplicada foi adaptada à realidade da Segurança do Trabalho, porém já era utilizada para desenvolvimento de cultura de controle orçamentário na Companhia. Para Araújo (2013), a teoria permite identificar um vasto campo para explorar os estágios de maturidade na cultura de segurança. Para Dupont apud Bradley (2013), existem quatro níveis de maturidade em segurança, são eles: Passividade, Dependência, Independência e Interdependência.

Uma cultura madura é aquela onde a segurança torna-se sustentável, onde as taxas de lesões são praticamente zero, os trabalhadores compreendem que podem agir conforme necessário para trabalhar com segurança. Neste contexto, ocorre o apoio mutuo entre os trabalhadores mesmo em situações onde haja competição, as decisões são tomadas e procedimentos criados pela empresa e as pessoas passam a viver de acordo com as mesmas. Com a cultura no estado maduro a organização beneficia-se significativamente em termos de qualidade, produtividade e lucros elevados (Dupont, 2013).

O método descrito neste estudo prevê que exista acompanhamento sistemático de resultados mensais, controle cruzado de informações e desdobramento das ocorrências a fim de desenvolver e deixar em voga o tema Segurança do Trabalho.

No modelo aplicado, os indicadores são geridos por colaboradores que não pertencem à área de segurança do trabalho de maneira estratégica, a fim de que outros colaboradores estejam envolvidos com o tema em questão, possibilitando gerar maior comprometimento nas tomadas de decisão que envolve o tema na operação.

O presente trabalho visa contribuir para o debate sobre a necessidade de transformar os conceitos e as práticas de segurança em elementos norteadores do processo de transformação de uma cultura sustentável para a produção segura.

Referências Bibliográficas

Alexandre Sá, C. *O Gerenciamento Matricial de Despesas*. Available: http://carlosalexandresa.com.br/artigos/O-Gerenciamento-Matricial-de-Despesas.pdf [Accessed July 2016).

Araújo, M. *Um análisys critico del Caso Chernobyl y sus enseñanzas para la minería: La naturaleza y las variables del error humano: Sections 1 2.* Seguridad Minera nº 108. Diciembre 2013 3 Índice 4 5 8 Publicación del Instituto de Seguridad Minera. ISEM Av. Javier Prado Este 5908 Of, p. 64 Available: http://pt.calameo.com/read/00262580561b4773119ce [Accessed July 2016).

Bley, J. (2003). *Acidente de trabalho: o que o psicólogo tem a ver com isso?*. Revista Psicologia Argumento Curitiba, Volume 21, p. 65-6.

Cardella, B. (1999). *Segurança no Trabalho e Prevenção de Acidentes, uma abordagem holística: segurança integrada à missão organizacional com produtividade, qualidade, preservação ambiental e desenvolvimento de pessoas.* São Paulo: Editora Atlas.

Dela Coleta, J. (1991). *Acidentes de trabalho: fator humano, contribuições da psicologia do trabalho, atividades de prevenção.* 2.ed. São Paulo: Atlas.

Bradley. *Curva de Maturidade da Cultura de Segurança*. Available: http://www.dupont.com.br/produtos-e-servicos/consulting-services-process-echnologies/segurancadotrabalho/usos-e-aplicacoes/bradley-curva.html. [Accessed July 2016).

Geller, S. (2005). *Behavior-based safety and occupational risk management.* Virginia, Virginia Polytechnic Institute and State University.

Gonçalves et al. (2011). *Cultura e gestão da segurança no trabalho: uma proposta de modelo.* Gestão & Produção, 18(1), 205-220. Available: https://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2011000100015 [Accessed July 2016).

Silva & Gonçalves. *Aplicação da abordagem contingencial na caracterização no uso do sistema de controle orçamentário: um estudo multicaso.* Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, v.5, n.1, p.163-184, 2008. Available: http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2734318&orden=0[Accessed July 2016).

Weick K, Sutcliffe K.(2007). *Managing the unexpected: Resilient performance in an age of uncertainty.* San Francisco, CA: Jossey Bass. Available: http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_sto_113_739_15235.pdf [Accessed July 2016).

"No modelo aplicado, os indicadores são geridos por colaboradores que não pertencem à área de segurança do trabalho (...) possibilitando gerar maior comprometimento nas tomadas de decisão."

Juliana Bley
Psicóloga. Consultora SST | contato@julianabley.com.br

REPENSANDO OS MÉTODOS DE EDUCAÇÃO PARA O COMPORTAMENTO SEGURO

O modelo de processos preventivos e ações educativas tem que ser revisado. Há que revisar nossos modelos de capacitação e treinamento dentro das empresas, sob pena de serem realizados altos investimentos em ações sem que seja gerada mudança de consciência e comportamento. Os aprendizes como "receptores" passivos à informação estão em franca decadência. O ser humano atual é hiper-estimulado, com livre acesso à informação, mais exigente quanto ao tipo de estímulo que recebe, mais crítico à cerca do que lê e ouve, bastante desatento e disperso. Este paradigma não se muda de um dia para a noite.

Estariam os treinamentos contribuindo para a melhoria de *performance* em Saúde e Segurança? O intenso investimento em palestras e momentos educacionais estaria verdadeiramente mudando comportamentos e hábitos e colaborando efetivamente para reduzir acidentes? Como poderíamos ajudar a alavancar a cultura de prevenção de uma organização por meio de ações educativas? Estas são algumas das questões que inquietam empresas, profissionais de gestão pessoas, estudiosos e especialistas a respeito do papel da Educação na busca por ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis em todo o mundo.

A analisar a interface entre processos preventivos e ações educativas está ficando ainda mais desafiador em função da crescente crise paradigmática que os nossos modelos educacionais atuais vêm atravessando. O enquadre tradicional composto por um ensino essencialmente focado em transmissão de saberes e teorias, normas e regras prontas e as metodologias nas quais os aprendizes resignam-se na posição de "receptores" passivos à informação está em franca decadência. O ser humano da segunda década do século XXI não é mais um candidato compatível a aprender com qualidade neste modelo.

Ao focalizar a análise no campo da educação para o trabalho, torna-se possível caracterizar ainda melhor o perfil do público alvo atual das ações educativas focadas no trabalho. São adultos, em sua maioria habitantes de cidades, com acesso à tecnologia, hiper-estimulados por informações (internet, redes sociais, propagandas, televisão, etc), em geral sobrecarregados pela rotina estressante do trabalho e da vida cotidiana. Bastaria olhar para estas características para verificar que um evento educacional (um treinamento, por exemplo) no qual os mesmos ficariam passivos, sentados, ouvindo alguém falar, vendo centenas de slides passarem na tela e lendo textos ao longo de um dia inteiro certamente não seria "educativo". Assim como está acontecendo uma revisão profunda dos modelos e estratégias educacionais oferecidos às crianças nas escolas, carecemos também de revisar nossos modelos de capacitação e treinamento dentro das empresas, sob pena de seguirmos realizando altos investimentos em ações que seriam para mudança de consciência e comportamento que não gerarão resultados satisfatórios.

No Brasil, desde os anos 90, já existe uma ampla discussão a respeito da ampliação das metodologias utilizadas nas empresas. Surgia então a busca pela aplicação de uma perspectiva que foi chamada de Andragógica, ou seja, que supera os limites da visão Pedagógica (educação de crianças) e adequa os processos às necessidades que os adultos têm ao aprender (Moscovici, 2003). Andragogia significa "educação de adultos". Sob a luz desta proposta, iniciaram-se os esforços por flexibilizar o foco no conteúdo e trazê-lo para o foco também no processo. O repertó-

É preciso evoluir nos meios e estratégias de forma a gerar experiências de aprendizagem mais significativas para os colaboradores e líderes, bem como elevar o retorno sobre investimento das ações de treinamento e desenvolvimento de pessoas.

rio anterior do aprendiz adulto passa a ser considerado como parte da experiência e o "instrutor" passou para o lugar de "facilitador" incluindo desta forma o aprendiz como sujeito ativo da sua aprendizagem, não mais como receptor de conteúdo apenas.

Os estudos recentes sobre neuro-aprendizagem nos mostram que atualmente, a necessidade de um novo modelo é ainda mais premente, já que este ser humano hiper-estimulado e com livre acesso à informação vem ficando cada vez mais exigente quanto ao tipo de estímulo que recebe, mais crítico a cerca do que lê e ouve, bastante desatento e disperso (Goleman, 2014). E apesar de quase 30 anos de avanços em relação modelo tradicional em treinamentos e cursos corporativos, ainda é possível verificar a presença massiva do velho modelo nos eventos empresariais e também nas universidades que formam muitos dos profissionais que vão atuar nas empresas.

Na tabela 1 é possível explorar as diferenças de abordagem entre o Modelo Tradicional e o Modelo "Novas Tendências" em educação. Tanto no campo mais amplo da educação (escolas) quanto no campo da Educação para o Trabalho (capacitação, treinamento, desenvolvimento de pessoas) é possível encontrar esta discussão utilizando diferentes nomenclaturas para estes mesmos fenômenos.

É interessante acompanhar que, para além do desconforto gerado pela crise de um modelo que se mostra esgotado, é possível observar a emergência de novos caminhos realmente inovadores. Os últimos 10 anos trouxeram à tona novas possibilidades metodológicas para construção de conhecimento em grupo como é o exemplo do Design Thinking[1], do Art of Hosting[2], da Gamification (Viana, Y. et al., 2013) e muitas outras. O profissional de SST, de gestão de pessoas e das áreas estratégicas de educação corporativa precisa estar atento a estas novas opções e trabalhar pelo amadurecimento da cultura de aprendizagem junto ao público interno.

A Educação Continuada em Saúde e Segurança no Trabalho, ou seja, os processos de "des-aprendizagem" de velho e nocivos hábitos, bem como os de aprendizagem de estratégias mais adequadas e seguras de trabalho constituem uma alavanca importantíssima para a sedimentação do Comportamento Seguro dentro e fora do ambiente de trabalho. É preciso evoluir nos meios e estratégias de forma a gerar experiências de aprendizagem mais

[1] Design Thinking para Educadores (www.dtparaeducadores.org.br)

[2] Arte de Anfitriar Conversas Significativas e Colher Resultados que Importam (www.artofhosting.org)

Tabela 1 – Comparação entre as variáveis do Modelo Tradicional de educação e do Modelo aqui chamado "Inovador".

Variável	Tradicional	Novas Tendências
Paradigma	Foco no Conteúdo	Focado na Experiência
Papel do Educador	Autoridade/Especialista	Facilitador/Anfitrião
Papel do Aprendiz	Receptor/Passivo	Ativo/Responsável/ Autônomo
Interação educador-aprendiz	Via única educador aprendiz	Duas vias Modelo "dialógico
Interação entre aprendizes	Competição ("o melhor da turma")	Colaboração Cooperação
Carga horária	Quanto mais melhor	Baixa carga Alto impacto
Material didático	Teórico Escrito Extenso Visualmente pobre Pronto	Estimulante visualmente Imagético Sucinto Tecnológico Abre opções de pesquisa de acordo com o interesse
Transposição de aprendizagens da sala para o trabalho	O aprendiz tem que dar conta sozinho de aplicar o que aprendeu	O processo educacional prevê e auxilia a aplicação do que foi aprendido na prática

"Sabemos que um paradigma não se muda do dia para a noite. Estamos em meio a um processo que esta longe de estar finalizado e o momento em que estamos, como toda travessia, pode ser gerador de desconfiança, resistências, receios e instabilidades."

É necessário investir em:

- Aprofundamento dos processos de levantamento de necessidades de treinamento em SST.
- Investimento na reciclagem.
- Melhorar a preparação dos instrutores e multiplicadores.
- Incorporar metodologias novas no planejamento.
- Incorporar metodologias novas na execução das ações.
- Readequar a arquitetura dos espaços educacionais.
- Elevar a interação entre as pessoas e uso de recursos dos mais variados.
- Abrir-se o uso de tecnologias novas como meio educacional (ex. Aplicativos de celulares, Jogos on-line, Ensino à distância).

significativas para os colaboradores e líderes, bem como elevar o retorno sobre investimento das ações de treinamento e desenvolvimento de pessoas.

Para que seja possível tal avanço é necessário investir no aprofundamento dos processos de Levantamento de Necessidades de Treinamento em SST, investir na reciclagem e melhor preparação dos instrutores e multiplicadores, incorporar metodologias novas no planejamento e execução das ações, readequar a arquitetura dos espaços educacionais para que permitam maior interação entre as pessoas e uso de recursos dos mais variados, e também abrirem-se ao uso de tecnologias novas como meio educacional (ex. Aplicativos de celulares, Jogos on-line, Ensino à distância).

Sabemos que um paradigma não se muda do dia para a noite. Estamos em meio a um processo que está longe de estar finalizado e o momento em que estamos, como toda travessia, pode ser gerador de desconfiança, resistências, receios e instabilidades. Com o tempo e a experimentação lenta e gradual das novas formas de ensinar e aprender, certamente será possível tornar mais palpáveis seus resultados e evidentes suas vantagens.

Que nós, profissionais do cuidado com as pessoas, possamos enfrentar com coragem este tempo de incertezas e colaborar para a incorporação de novos e melhores caminhos para a mudança de comportamento no trabalho e para a perpetuação do "Cuidado" como valor essencial a ser praticado nos ambientes laborais.

Referências bibliográficas

Bley, J. Z. (2014) *Comportamento seguro: a psicologia da segurança no trabalho e a educação para a prevenção de doenças e acidentes de trabalho*. Artesã, Belo Horizonte – MG.

Borges-andrade, J; Abbad, G; Mourão, L. (2006) *Treinamento, desenvolvimento e educação nas organizações e trabalho.* Artmed, Porto Alegre – RS.

Geller, E. S. (2005) *People-Based Safety*. Coastal, Virgínia Beach – VS.

Goleman, D. (2014) *Foco: a atenção e seu papel fundamental para o sucesso*. Objetiva, Rio de Janeiro – RJ.

Morin, E. A (2001) *Cabeça bem-feita: repensar a reforma, reformar o pensamento.* Bertrand Brasil, Rio de Janeiro – RJ.

Moscovici, F. (2003). *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo.* 13. Ed, José Olympio, Rio de Janeiro - RJ.

Sharmer, O. (2014). *Liderar a partir do futuro que emerge*. Elsevier, Rio de Janeiro - RJ.

Vianna, Y. et al. (2013) *Gamification, Inc: como reinventar empresas a partir de jogos*. MJV Press, Rio de Janeiro – RJ.

Natividade Gomes Augusto
Socióloga. Técnica Superior de Segurança. PROATIVO, Instituto Português. Vogal da Comissão Técnica 42 - Segurança e Saúde no Trabalho | geral@pro-ativo.com

A NORMA ISO 45001 E O PROGRAMA BBS (*BEHAVIOR BASED SAFETY*) PORTUGUÊS

A nova norma ISO 45001, sobre a gestão da segurança e saúde no trabalho, aproxima-se mais ao fator humano e aos programas BBS (*Behavior Based Safety*). Os novos conceitos da ISO 45001, como por exemplo o "contexto da organização", "necessidades e expetativas das partes interessadas", "liderança e compromisso", "riscos e oportunidades" podem atingir a eficácia, característica intrínseca à norma, assim como, a eficiência, através da integração de um programa BBS.

O QUE É BBS (*BEHAVIOR BASED SAFETY*)?

Augusto, N. (2014) descreve o conceito de BBS como sendo a *"gestão da segurança e saúde baseada em comportamentos, focada no desenvolvimento de proficiência em comportamentos aceitáveis dos trabalhadores e restantes stakeholders, tendo por base a maturidade da cultura e o tipo de sistema de gestão, através de intervenção preventiva direcional e/ou motivacional, seguindo o ciclo da melhoria continua, utilizando modelos, métodos, técnicas e ferramentas, com objetivo de promover os atos aceitáveis e eliminar os atos não aceitáveis desse contexto de trabalho, de forma a eliminar a ocorrência de acontecimentos indesejáveis."* Descortinar este conceito neste momento é de todo impossível, mas posso identificar alguns dos sub-conceitos mais prementes que se encontram descritos no requisito 03, designado "Conceitos e Termologia", do programa PRE (BBS) (ver tabela 1):

Comportamentos aceitáveis: são atos que representam comportamentos alvos ou que se desviam positivamente destes.

Comportamentos alvo: são atos desejáveis a serem encorajados ou atos indesejáveis a serem mudados, naquele contexto de trabalho e durante um determinado período.

Proficiência em comportamentos aceitáveis: processo de desenvolvimento de consciência de segurança e saúde, passando por várias fases (Geller, 1996):

1. Conhece, compreende e aceita os comportamentos alvos (CAs);
2. Executa os CAs;
3. Pratica os CAs fluentemente pelos outros;
4. Pratica os CAs fluentemente, sendo autodirigidos, adquirindo-os como um hábito.

Respetivamente, as intervenções podem ser instrutivas, motivacionais, de apoio ou de autogestão, sendo ativadas através da gestão de antecedentes e consequências individualizadas ou em simultâneo (Skinner, 1953).

Observações preventivas: técnica de observação que consiste em observar, registar, analisar e monitorizar a dimensão aceitável e não aceitável do comportamento alvo e condições aceitáveis.

Índice de comportamentos não-aceitáveis: é a comparação entre a quantidade de comportamentos não-aceitáveis por cada mil horas homens trabalhadas, durante um determinado período de tempo.

Linha de alarme comportamental: é a determinação do limite máximo possível de atos não aceitáveis em conjunto com as condições não aceitáveis, num determinado local de trabalho e período de tempo. Valores acima desse limite servirão de alerta, uma vez que a probabilidade de ocorrência do evento indesejável encontra-se muito elevada.

MAPA GUIA ISO / DIS 45001 PARA PROGRAMA PRE (BBS)

É importante referir que qualquer programa de gestão baseado em comportamentos no que diz respeito à segurança e saúde deve ter a característica integradora. O programa PRE - Papel, Razão e Emoção – é um programa BBS, de autoria de Natividade Augusto (2012), é considerado de 4.ª geração, assumindo esta característica integradora, como mostra o seguinte mapa guia:

NP 4397:2008	ISO/DIS 45001	Programa PRE (BBS)	
1 Objetivo e campo de aplicação	1 Objetivo e campo de aplicação	01	Objetivo e campo de aplicação
2 Referências normativas	2 Referências normativas	02	Referências técnico-científicas
3 Termos e definições	3 Termos e definições	03	Conceitos e termologia
N/A	4 Contexto da organização	04	Conhecer a cultura de segurança
	4.1. Compreender a organização e o seu contexto		
N/A	4.2. Compreender as necessidades e as expectativas dos trabalhadores e de outras partes interessadas		
4. Requisitos do sistema de gestão de SST	4.3. Determinar o âmbito do sistema de gestão da SST		N/A
4.1 Requisitos gerais	4.4 Sistema de gestão da SST		N/A
N/A	5 Liderança e participação dos trabalhadores	05	Compromisso visível, coerente e constante da liderança
	5.1 Liderança e compromisso		
4.2 Política da SST	5.2 Política de SST	06	Política e referencial
4.3 Planeamento	6. Planeamento		
	6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	13	Procedimentos e disciplina operacional
	6.1.1 Generalidades		N/A
4.3.1 Identificação de perigos, apreciação dos riscos e definição de controlos	6.1.2 Identificação de perigos e apreciação de riscos para a SST	07	Identificação de perigos e gestão de riscos
		08	Confiabilidade humana
		09	Segurança de processo
	6.1.2.1 Identificação do perigo		N/A
	6.1.2.2 Apreciação dos riscos para a SST e outros riscos para o sistema de gestão da SST		N/A
	8.1.2 Hierarquia de controlos		N/A
	8.2 Gestão da mudança	10	Gestão de mudança de pessoas
		11	Gestão de mudança de instalações
		12	Gestão de mudança de equipamentos, tecnologia e materiais
N/A	6.1.2.3 Identificação de oportunidades para a SST e outras oportunidades	13	Procedimentos e disciplina operacional
4.3.2 Requisitos legais e outros requisitos	6.1.3 Determinação dos requisitos legais aplicáveis e outros requisitos	14	Requisitos culturais
N/A	6.1.4 Planeamento de ações		N/A
4.3.3 Objetivos e programa(s)	6.2 Objetivos de SST e planeamento para os atingir	15	Metas para a excelência, objetivos e planos
	6.2.1 Objetivos de SST		N/A
	6.2.2 Planeamento de ações para atingir os objetivos de SST		N/A
4.4 Implementação e operação	8. Operação		N/A
4.4.1 Recursos, funções, responsabilidades, responsabilização e autoridades	7 Suporte		N/A
	7.1 Recursos	16	Estrutura de gestão
		17	Profissionais como suporte
	5.3 Funções, responsabilidades, responsabilizações e autoridades organizacionais	18	Responsabilidades e responsabilizações da hierarquia
4.4.2 Competência, formação e sensibilização	7.2 Competências	19	Formação e proficiência em risco
	7.3 Consciencialização	20	Condução para os comportamentos alvo
		21	Motivação para os comportamentos alvo

4.4.3 Comunicação, participação e consulta	7.4 Comunicação e informação	22	Comunicação eficaz e eficiente
4.4.3.1 Comunicação	N/A		N/A
4.4.3.2 Participação e consulta	5.4 Participação e consulta		N/A
4.4.4 Documentação	7.5 Informação documentada	13	Procedimentos e disciplina operacional
4.4.5 Controlo de documentos	7.5.1 Generalidades		N/A
N/A	7.5.2 Elaboração e atualização		N/A
N/A	7.5.3 Controlo de informação documentada		N/A
4.4.6 Controlo Operacional	8 Operacionalização		N/A
	8.1 Planeamento e controlo operacional	13	Procedimentos e disciplina operacional
		23	Integridade e ciclo de vida de tecnologia/instalações
	8.1.1 Generalidades		N/A
	8.1.2 Hierarquia de controlos		N/A
	8.2 Gestão da mudança	10	Gestão de mudança de pessoas
		11	Gestão de mudança de instalações
		12	Gestão de mudança de equipamentos, tecnologia e materiais
	8.3 Subcontratação	24	Integração dos prestadores de serviço
	8.4 Aquisições		N/A
	8.5 Contratados	24	Integração dos prestadores de serviço
4.4.7 Preparação e resposta a emergências	8.6 Preparação e resposta a emergências	25	Resposta à emergência e contingência
		26	Pré-arranque das operações
4.5 Verificação	9 Avaliação do desempenho		N/A
4.5.1 Monitorização e medição de desempenho	9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	15	Metas para a excelência, objetivos e planos
N/A	9.1.1 Generalidades		N/A
4.5.2 Avaliação da conformidade	9.1.2 Avaliação do cumprimento com requisitos legais e outros requisitos		N/A
4.5.3 Investigação de incidentes, não-conformidades, ações corretivas e ações preventivas	10. Melhoria		N/A
4.5.3.1 Investigação de incidentes	10.1 Incidente, não conformidade e ação corretiva	27	Falha humana na investigação e análise de incidentes de trabalho
		28	Gestão da falha humana
4.5.3.2 Não-conformidade, ações corretivas e ações preventivas	N/A		N/A
4.5.4 Controlo de registos	7.5.1 Generalidades		N/A
	7.5.2 Elaboração e atualização		N/A
	7.5.3 Controlo de informação documentada		N/A
4.5.5 Auditoria interna	9.2 Auditoria interna	29	Observações e diálogos preventivos de SST
	9.2.1 Objetivos da auditoria interna		N/A
	9.2.2 Processo de auditoria interna		N/A
4.6 Revisão pela gestão	9.3 Revisão pela gestão	16	Estrutura de gestão
N/A	10 Melhoria	30	Medição e monitorização de desempenho
	10.2 Melhoria contínua		N/A
	10.2.1 Objetivos de melhoria contínua		N/A
	10.2.2 Processo de melhoria contínua		N/A

N/A = Não aplicável ou integrado em outros requisitos.

Tabela 1: Mapa guia ISO / DIS 45001 para Programa PRE (BBS)

NOVOS CONCEITOS DA ISO 45001 POTENCIADOS COM BBS

CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO

Apesar do "contexto da organização" ser um novo requisito da ISO 45001, algumas empresas que têm implementado a Gestão da Segurança Baseada em Comportamentos (BBS - *Behavior Based Safety*) reúnem as informações do seu contexto, assim como, outras que fazem questão de conhecer tanto o ambiente interno como externo, na elaboração do plano estratégico. Logo, para algumas organizações, a norma apenas propõe uma estruturação de todas essas informações para que seja mais fácil atingir os resultados. Analisar o contexto interno da organização significa fazer o levantamento de dados dos recursos materiais, financeiros, tecnológicos e humanos que estão disponíveis internamente na empresa. A Gestão BBS é focada nos recursos humanos, na forma como se fazem as coisas naquele lugar e naquela altura, identificando o desvio cultural, e intervindo para elevar a maturidade da cultura de segurança no sentido de interdependência relacional. Assim, torna-se imperativo conhecer a cultura de segurança e saúde. Proponho para este efeito uma análise simplista, eficaz e eficiente. Estes atributos encontram-se na metodologia de Curva de Bradley, apresentada e melhorada por Augusto & Alves (2011) que assume quatro níveis de maturidade de cultura de segurança:

Nível 1: Cultura de segurança reativa;

Nível 2: Cultura de segurança dependente;

Nível 3: Cultura de segurança independente;

Nível 4: Cultura de segurança interdependente.

Do mesmo modo, analisar o contexto externo compreende fazer um levantamento de dados dos fatores político-legais, culturais, sociais, económicos, tecnológicos, entre outros, que poderão afetar a capacidade da organização em alcançar os resultados pretendidos. Sobre os fatores culturais e sociais, há que ter em consideração que os valores societais de segurança e saúde influenciam o clima e a cultura de segurança da própria organização. Para o planeamento, realização e monitorização das ações, recomenda-se que seja considerada a tendência da influência dos valores societais. Por este motivo, na identificação das partes interessadas, deve ser considerada a "família", uma vez que a gestão eficiente da segurança e saúde no trabalho engloba ações *off the job*, especificamente com a participação da família. Para auxiliar no processo de definição do contexto interno e externo, a ISO 45001 não cita nenhuma ferramenta ou modelo ideal, até porque, as normas dizem "o que" deve ser feito, e não "como" deve ser feito.

NECESSIDADES E EXPETATIVAS DAS PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas, também conhecidos como *stakeholders,* são instituições/pessoas que têm um maior interesse e influência nas atividades da organização, como: clientes, colaboradores, acionistas, sociedade, sindicatos, governos, fornecedores, concorrentes, mídias, família, entre outros. Depois de serem identificadas, devem ser entendidas as suas necessidades e expectativas em relação às atividades e os resultados da organização.

A "necessidade" é um estado no qual a instituição/pessoa sente privação de algo e que deseja alcançar. A nível individual, podemos apresentar as necessidades por níveis, através da pirâmide de Maslow:

1) Necessidades Fisiológicas: em contexto de trabalho surge a procura da flexibilidade de horários e o apropriado descanso físico e mental;

2) Necessidades de Segurança: no trabalho, existe a procura pelo salário justo, as garantias de estabilidade no emprego e chegar são-e-salvo a casa;

3) Necessidades Sociais: as relações com os colegas e os superiores hierárquicos estão representadas. Os indivíduos que se distinguem neste patamar, assumem eles próprios um papel de cuidar do outro, produzindo um ambiente extremamente favorável para elevar a maturidade de cultura de segurança.

4) Necessidades de Estima: em contexto de trabalho, há a procura do reconhecimento profissional, receber compensações salariais e evoluir na carreira. É perante estes indivíduos que o sucesso de intervenção foca o "C", tendo em conta o modelo *Antecedent-Behavior-Consequence* (ABC) (Skinner, 1953).

5) Necessidades de Auto Realização: no trabalho, este individuo tenta participar nas decisões da empresa, e de ter autonomia nas atividades que desenvolve.

A nível empresarial, os diagnósticos das análises de necessidades podem seguir vários modelos, mas a sua intervenção deverá ter em conta as tendências relevantes para o século XXI.

Já as "expectativas" são ocorrências cuja probabilidade de acontecer é antecipada pela pessoa/instituição, em relação ao desempenho e às recompensas, associadas às necessidades. As expectativas dos colaboradores, por exemplo, podem ser básicas ou mais elaboradas, mas têm de ser devidamente acompanhadas pelas chefias, de modo a prever o comportamento dos seus subordinados, em consequência dos resultados alcançados. Da mesma forma, a nível de contexto externo os clientes criam uma determinada imagem sobre aquilo que poderão esperar dos serviços que a instituição lhes presta e a sua satisfação plena dependerá da qualidade e prontidão com que esses serviços lhes são assegurados. Outro exemplo de necessidades e expectativas, neste caso relativas aos fornecedores, estão estritamente relacionadas com o tipo de bem ou serviço que fornecem à instituição, assim como às quantidades adquiridas, prazos de pagamento e satisfação demonstrada. Também os parceiros demonstram necessidades e expectativas, relacionadas com as atividades e as políticas da organização e a forma como se processa o conteúdo da parceria. As ferramentas para analise das necessidades e expectativas podem

ser inquéritos e/ou entrevistas.

Para cumprir este requisito e uma vez que a ISO 45001 tem como foco os colaboradores, deve ser analisada a maturidade de cultura de segurança e saúde da organização, para se identificar os tipos de necessidades e espectativas que o tecido social interno vive.

LIDERANÇA E COMPROMISSO

Nas palavras de Smith (2014) há um destaque para o papel da gestão e da liderança: *"Bem, ISO 45001 insiste em que estes aspetos de saúde e segurança no trabalho agora devem ser incorporados ao sistema de gestão global da organização, exigindo um buy-in muito mais forte de sua gestão e liderança. Esta será uma grande mudança para os usuários que atualmente podem delegar as suas responsabilidades para um gestor de segurança, em vez de integrar esta inteiramente em operações da organização. A ISO 45001 requer aspetos de saúde e segurança para fazer parte de um sistema global de gestão, e não mais apenas um adicional extra."* Antes de iniciar o planeamento de ações para evidenciar o compromisso da liderança com a gestão de SST, a organização deve ter conhecimento de qual o nível de compromisso que a liderança consegue assumir. Para esse efeito, as ações que venham a ser planeadas devem estar relacionadas com a maturidade da cultura organizacional e de segurança. Recomendo que seja elaborado um procedimento intitulado "Compromisso Visível da Liderança", que tenha como objetivo dar visibilidade à liderança, de forma a demonstrar o seu envolvimento e comprometimento em relação às práticas e procedimentos de SST. Deixo como exemplos algumas ações (Augusto, 2012, cit. req.05 PRE):

- Exercer a força do exemplo positivo (constante, visível e credível);
- Executar o tópico de SST;
- Definir objetivos/metas e conjunto de indicadores proativos em SST e divulgá-los em sua área de atuação;
- Realizar observações e diálogos preventivos de SST;
- Acompanhar auditoria e/ou inspeções de SST;
- Conduzir a investigação e análise de incidentes de trabalho;
- Implementar o programa de incentivo e reconhecimento, elaborado segundo a análise BC (*behavior-consequence*).

RISCOS E OPORTUNIDADES

A ISO 45001 coloca mais ênfase na gestão de riscos e avaliação permanente dos riscos e oportunidades, para eliminar, reduzir e controlar os efeitos indesejados. O impacto disso é que a organização deve continuamente procurar, avaliar, adotar e implementar as oportunidades para efetuar um melhor desempenho. O que isso significa? Por exemplo, se uma substância mais segura é colocada no mercado, espera-se que a empresa conheça atempadamente essa substância, a compre e a aplique. Por isso a organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para identificar oportunidades com o objetivo de melhorar o desempenho do sistema de gestão de SST. Na ISO 45001 há também uma renegociação da definição de risco. A abordagem de risco é muito mais alargada, não sendo focada unicamente nos riscos profissionais. Esta norma vai buscar o conceito de risco à norma ISO 31000, vendo o risco como o efeito da incerteza nos objetivos definidos para o sistema de gestão. Todas as organizações estão expostas a fatores internos e externos que carregam um nível de incerteza no alcance dos seus objetivos. O efeito que essa incerteza tem sobre os objetivos de uma organização é risco. Assim, a organização deve estabelecer, implementar e manter procedimentos para:

- Avaliar os riscos para a SST resultantes dos perigos identificados, tendo em conta os requisitos legais aplicáveis e outros requisitos e da eficácia dos controlos existentes;
- Identificar e apreciar os riscos relacionados com o estabelecimento, implementação, operação e manutenção do sistema de gestão da SST que podem ocorrer a partir das situações identificadas nas necessidades e expectativas das partes interessadas.

Sou de opinião que a gestão de riscos não é nada mais do que a ciência e a arte de antecipação, em relação à materialização de oportunidades, em relação à ocorrência de problemas, falhas de produtos e serviços, acidentes, entre outros. Estas ações de antecipação, nos programas BBS são elaboradas, implementadas e monitorizadas com a participação alargada e integrada, estando a participação dos operadores como foco, através da descentralização da segurança e saúde, uma vez que a responsabilidade é de todos.

COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

A ISO 45001 atribui relevância à informação no processo de comunicação. A organização deve determinar a necessidade de informação e de comunicação interna e externa relevante para o sistema de gestão da SST, incluindo o que vai informar, quando comunicar, a quem comunicar internamente e externamente e como comunicar. Assim, recomenda-se que quando a organização definir o procedimento de informação e comunicação tenha em conta o diagnóstico realizado aquando a caracterização do contexto da organização, assim como, os objetivos a serem alcançados. Por exemplo, a elaboração da informação é diferenciada tendo em conta a maturidade de cultura dessa organização. Na elaboração da informação devem ser determinados os respetivos objetivos, sendo os mais comuns: mobilizar e envolver pessoas numa meta comum em SST, informar e educar públicos que executam tarefas de risco elevado, direcionar e/ou mudar comportamentos e criar uma imagem positiva cooperativa associada à segurança e bem-estar. Por exemplo, as mensagens que têm como objetivo direcionar e/ou mudar comportamentos, recomenda-se que incluam os seguintes princípios (Augusto, 2012, cit. req.22 PRE):

Princípio 1 - Especifique a situação ou o

Augusto, N. (2014) descreve o conceito de BBS como sendo a "*gestão da segurança e saúde baseada em comportamentos, focada no desenvolvimento de proficiência em comportamentos aceitáveis dos trabalhadores e restantes stakeholders, tendo por base a maturidade da cultura e o tipo de sistema de gestão, através de intervenção preventiva direcional e/ou motivacional, seguindo o ciclo da melhoria continua, utilizando modelos, métodos, técnicas e ferramentas, com objetivo de promover os atos aceitáveis e eliminar os atos não aceitáveis desse contexto de trabalho, de forma a eliminar a ocorrência de acontecimentos indesejáveis.*"

ato que pretende trabalhar.

Princípio 2 - Mantenha-se atento com a inovação – não incorra no fenómeno da familiarização: as mensagens perdem o seu impacto através do tempo como ativadores/gatilhos.

Princípio 3 - Varie a mensagem - Procure por diferentes modos manter a mensagem "fresca". Uma das técnicas são as mensagens sequenciais e alternadas periodicamente.

Princípio 4 - Varie o meio - Use diferentes formas de comunicação a mensagem.

Princípio 5 - Envolva os participantes – deixe que sejam os trabalhadores a construir a mensagem. O envolvimento conduz ao sentimento de propriedade e comprometimento.

Princípio 6 - Envie a informação próximo da data e local. Imagine que à 6ªfeira é o dia da semana que tem uma maior percentagem de incidentes, então lance a mensagem à 5ªfeira.

A informação e comunicação estão também associadas o requisito de consciencialização sobre a política, eficácia do sistema de gestão da SST, as implicações da não conformidade, das investigações e resultados de incidentes relevantes e sobre os perigos e riscos para a SST.

A organização deve manter a informação documentada sobre as comunicações relevantes.

INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

Um novo termo, porém, é "informação documentada", que substitui palavras tais como "documentos" ou "registos". A informação documentada pode ser encontrada, independente do suporte que for utilizado: papel, software, gravação, desenhos, plantas, maquetes, fotografias, entre outros. Há flexibilidade para que a organização escolha como documentar, assim como, definir quais informações para alcançar os seus objetivos, com base na complexidade de processos, produtos e serviços, considerando os tipos de atividades realizadas, os riscos e oportunidades do ambiente interno e externo. Isto dificulta o trabalho aos auditores, de como medir informações documentadas. Na minha opinião poder ser um começo para o caminho das auditorias de *peer review* entre organizações, muito mais próxima da filosofia dos programas BBS.

EXCLUSÃO DA AÇÃO PREVENTIVA

É excluído o requisito referente às ações preventivas, justificada pelo facto do próprio sistema de gestão ser considerado preventivo. Esta questão já está integrada, desde a década de noventa, na filosofia aplicada aos programas BBS.

Referências Bibliográficas

Anexo SL (2013). Diretivas ISO/IEC. Parte 1, Suplemento ISO Consolidado. Propostas para normas de sistemas de gestão.

Augusto N. & Alves J. (2013). *Disciplina operacional como barreira ao acidente, no setor elétrico.* Revista Segurança Comportamental, 7, pp. 10-11.

Augusto N. & Fonseca A. (2011). *Os elementos do sistema de segurança comportamental e os requisitos do referencial normativo OSHAS 18001*. Revista Segurança Comportamental, 4, pp. 32-24.

Augusto N. (2014). *Processo de gestão de segurança e saúde baseado em comportamentos – O papel dos observadores preventivos de segurança*. Revista Segurança Comportamental, 8, pp. 26-27.

Augusto, N. & Alves, J. (2011). *Segurança Comportamental: Excelência da segurança baseada em comportamentos*. Actas I Congresso Internacional sobre Condições de Trabalho, Porto, Universidade do Porto.

Augusto, N. (2012). *Programa de Segurança e Saúde Comportamental*. International Conference on Health Techonology assessment and quality management. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa: Lisboa.

Augusto, N. (2014). *Riscos psicossociais e a segurança e saúde comportamental.* Campanha Europeia 2014/2015. EU-OSHA. Auditório Rainha Santa Isabel do Centro Cultural Casapiano. Lisboa.

Bley, J. Z. (2004). *Variáveis que caracterizam o processo de ensinar comportamentos seguros no trabalho,* Dissertação de Mestrado em Psicologia, UFSC.

B-Safe Management Solutions Incorporated BSMS (2010). PDCA_ciclo de Deming. Available: http://www.behavioral-safety.com/ [accessed 01-02-2011].

Cooper, M.D., Phillips R.A. (2004) *Exploratory analysis of the safety climate and safety behavior relationship*. Journal of Safety Research. 35, pp. 497-512.

Geller, E.S. (1996). T*he psychology of safety: How to improve behaviors and attitudes on the job.* Boca Raton, FL: CRC Press.

Geller, E.S. (2002). *Psychology of Safety Handbook*, Boca Raton, Lewis publishers.

Graff, S. (1999). *Should your company develop an management system?* Industrial Management, 39, pp. 19- 22.

ILO (2001). *Guidelines on occupational safety and health management systems*, International Labour Office, Geneva.

ISO 45001, que substituirá a OHSAS 18001. Available: http://issuu.com/francescodecicco7/docs/apresenta__ao_iso_cd_45001_2016_par [accessed 09-08-2016].

McSween,Terry E. (2003), *Value-based safety process: improving your safety culture with behavior-based safety*, A. John Wiley & Sons, Inc.Publication, Hoboken, New Jersey.

Quântica (2015). *Pirâmide de Maslow e as Necessidades Humanas*. Available: http://www.quanticaconsultoria.com/nossos-blogs/gestao-empresarial-em-gotas/a-piramide-de-maslow-e-as-necessidades-humanas/[accessed 09-08-2016].

Skinner, J.B. (1953). *Sience and Human Behavior.* New York. Macmillan.

Smith, D. (2014). *First draft of ISO's occupational health and safety standard* . Available: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid [accessed 09-08-2016].

Conquista desde 2010...

Em 8 de Agosto de 2015
consquistamos a
INDIA

Portugal (2010); Brasil (2010); Espanha (2011); Angola (2012),
Argentina, Buenos Aires (2012); USA, Florida (2013); China, Pequin (2013);
India (2015)

Revista Segurança Comportamental
Rua Fernando Maurício | n.º 21 C | Edifício 8 | Loja 4 | 1950-447 Lisboa
| Tel. + 351 216 022 572 | geral@pro-ativo.com | www.pro-ativo.com

Graziela Alberici
Psicóloga – Analista Técnica da Área de Segurança e Saúde
SESI-RS - Serviço Social da Indústria do Rio Grande do Sul – Brasil | graziela.alberici@sesirs.org.br

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO PSICOSSOCIAL EM SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A metodologia utilizada para a realização das avaliações psicossociais tem caráter interdisciplinar. É uma tentativa de identificar sintomas presentes ou latentes de transtornos mentais e comportamentais com base no referencial teórico-científico do psicólogo, em âmbito de contexto de vida do trabalhador, fora e dentro da empresa. É aplicada a trabalhadores que atuam em espaços confinados e trabalhos em altura.

RESUMO

O presente artigo tem por objetivo abordar a metodologia das avaliações psicossociais de trabalhadores que atuam em espaços confinados e altura, na prevenção de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho. De acordo com estudo realizado por Mendes (2011), com base nos dados do Ministério da Previdência Social do Brasil a saúde mental já é o terceiro motivo de afastamento do trabalho. Em face desse cenário, o Serviço Social da Indústria do Rio Grande do Sul desenvolveu uma metodologia para avaliação de riscos psicossociais no trabalho com o objetivo de possibilitar às indústrias a adoção de medidas preventivas, auxiliar na redução de acidentes, e impactar na melhoria da qualidade de vida do trabalhador e na promoção de um ambiente de trabalho saudável.

INTRODUÇÃO

O Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil normatiza por meio de Normas Regulamentadoras (NRs), as regulamentações que fornecem parâmetros e instruções sobre Saúde e Segurança no Trabalho. As NRs são elaboradas por uma comissão composta por representantes do governo, empregadores e empregados. A NR33 (Portaria MTE nº 202/2006) refere-se a Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados e a NR35 (Portaria SIT nº 313/2012) refere-se a Segurança e Saúde no Trabalho em Altura.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) desde 1984 refere-se aos fatores psicossociais no trabalho como a interação entre o trabalho (ambiente, satisfação e condições de sua organização) e as capacidades do trabalhador (necessidades, cultura e situação externa ao trabalho), trata-se, portanto, da relação subjetiva que o trabalhador estabelece com seu trabalho.

1. Aspectos Legais

O Brasil, por ser signatário da OIT, acompanha suas atualizações e dispõe de legislação própria e específica para a área de Segurança e Saúde no Trabalho. Conforme o disposto na e NR-35 todo trabalhador designado para atuar em espaços confinados e trabalho em altura deve ser submetido a exames médicos específicos para a função que irá desempenhar, incluindo os fatores de riscos psicossociais, de acordo com o que estabelece a NR 07 referente a Programas de Controle Médicos de Saúde Ocupacional (PCMSO).

Espaço confinado é qualquer área ou ambiente não projetado para ocupação humana contínua, que possua meios limitados de entrada e saída, cuja ventilação é insuficiente para remover contaminantes ou onde possa existir a deficiência ou o enriquecimento de oxigênio. São inúmeros os ramos da indústria onde são encontrados, tais como: construção civil, siderúrgicas, metalúrgicas, indústrias químicas e petroquímicas, indústria naval e de operações marítimas, serviços de gás, águas e esgoto. Os ris-

¨(…) todo trabalhador designado para atuar em espaços confinados e trabalho em altura deve ser submetido a exames médicos específicos para a função que irá desempenhar, incluindo os fatores de riscos psicossociais, (…)¨

cos mais comuns são incêndio e explosão, intoxicações por gases e substâncias químicas, infecções por agentes biológicos, afogamentos, quedas e soterramentos.

Em relação ao trabalho em altura, considera-se para tais fins toda atividade executada acima de 2,00 metros do nível inferior, onde haja risco de queda. São encontrados com maior frequência em obras da construção civil e reformas, pontes rolantes, montagem de estruturas, depósitos, serviços em linhas de transmissão e postes elétricos, montagem de estruturas, telecomunicações, construção e reparação naval, entre outros.

2. Fatores psicossociais

As mudanças significativas que ocorreram no mundo do trabalho nas últimas décadas, resultaram no surgimento de riscos ocupacionais no campo da segurança e saúde (risco físicos, químicos e biológicos), bem como em riscos psicossociais.

A primeira referência para estruturação das ações do processo de atenção psicossocial foi o relatório da Organização Internacional de Trabalho (OIT) e Organização Mundial de Saúde (OMS), de Genebra em 1984.

Os fatores psicossociais referem-se às interações entre meio ambiente, condições de trabalho e organizacionais e as características individuais e familiares dos trabalhadores. Ou seja, a natureza desses fatores é complexa e multicausal, pois abrange uma série de questões associadas às próprias características dos indivíduos (Stravoula, L. & Aditya, J., 2012).

Atualmente, no Brasil, os transtornos mentais e comportamentais ocupam o terceiro lugar entre os adoecimentos que mais afastam:

Dentre os afastamentos motivados por transtornos mentais e comportamentais as principais causas encontradas são: (1º) Episódios depressivos, (2º) Outros Transtornos Ansiosos e (3º) Transtorno Depressivo Recorrente (Mendes, 2011).

PRINCIPAIS CAUSAS DE AFASTAMENTO ACIMA DE 15 DIAS NO BRASIL	
Lesões e traumatismos	62,33%
Doenças osteomusculares	26,34%
Transtornos mentais e comportamentais	3,88%

Fonte: MPS/INSS (Mendes, 2011).

Frente a esse panorama, é fundamental que uma avaliação de riscos psicossociais possa abranger uma avaliação geral da condição de saúde mental do trabalhador, com vistas a detectar transtornos mentais e do comportamento em curso ou iminentes, bem como, observar a existência de perfil de comportamento seguro e saudável relacionando-o com a tarefa e às condições do ambiente de trabalho, no que tange à organização do trabalho.

3. Metodologia de avaliação psicossocial

A avaliação é realizada por psicólogo, por meio da análise da história clínica pessoal e ocupacional, com a aplicação de testes psicológicos e inventários específicos.

São investigados fatores da vida familiar, social e laboral do trabalhador, sua trajetória profissional, histórico de acidentes e afastamentos, histórico e condição atual de exposição a riscos, desempenho de tarefas, recursos de coping, estilo de vida, tratamentos, transtornos mentais e comportamentais, uso de álcool e drogas.

É realizada nos exames admissionais, periódicos e de mudança de função.

4. Anamnese

A anamnese é constituída por uma ficha de identificação do trabalhador na qual é investigada a vida familiar, social e laboral do trabalhador.

5. Testes Psicológicos

Os instrumentos de avaliação psicológica são utilizados para a detecção de fatores da personalidade, da atenção e da presença de sintomas de transtornos mentais como depressão, ansiedade, estresse pós-traumático, transtorno de humor, uso de álcool e drogas, entre outros.

De acordo com Baumgartl e Primi (2006)

São investigados fatores da vida familiar, social e laboral do trabalhador, sua trajetória profissional, histórico de acidentes e afastamentos, histórico e condição atual de exposição a riscos, desempenho de tarefas, recursos de coping, estilo de vida, tratamentos, transtornos mentais e comportamentais, uso de álcool e drogas.

¨(...) instrumentos de avaliação psicológica são utilizados para a detecção de fatores da personalidade, da atenção e da presença de sintomas de transtornos mentais como depressão, ansiedade, estresse pós-traumático, transtorno de humor, uso de álcool e drogas, entre outros.¨

"indivíduos que se envolvem em acidentes no trabalho são consideradas pessoas que subestimam os riscos, superestimam seu controle pessoal nas situações e possuem falta de entendimento de como o dano é causado".

Para a avaliação psicossocial optou-se por utilizar uma bateria composta por três testes:

- Avaliação de Depressão e Ansiedade: Escalas Beck - Inventário de Depressão (BDI) e Inventário de Ansiedade (BAI);
- Avaliação de Personalidade: Teste Palográfico;
- Avaliação de Atenção Difusa: TEDIF1 e TEDIF2.

Depois de realizada a avaliação é emitido um relatório psicológico para que o médico possa julgar a aptidão do trabalhador. Um dos principais eixos do trabalho interdisciplinar está no acolhimento do saber do outro profissional com vistas a ampliar o próprio saber de quem está avaliando, por isso é fundamental a interação com o médico do trabalho.

CONCLUSÕES

A metodologia utilizada para a realização das avaliações psicossociais tem caráter interdisciplinar, uma vez que é auxiliar ao trabalho do médico. É uma tentativa de identificar sintomas presentes ou latentes de transtornos mentais com base no referencial teórico-científico do psicólogo. Porém, ela não se dá de maneira isolada, ela está circunscrita no contexto de vida do trabalhador e da empresa em que ele trabalha. A metodologia leva em conta a psicodinâmica do trabalhador e seu caráter biopsicossocial, inserido no contexto do mundo do trabalho.

Referencias bibliografias

Baumgartl, V. O. & Primi, R. (2005). *Contribuições da avaliação psicológica no contexto organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Organização Mundial da Saúde (1993). *CID-10 – Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento da CID-10*. Porto Alegre: Artes Médicas.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (1996). *Stress prevention in the workplace: assessing the costs and the benefits to organisations*. Dublin, Ireland.

Mendes, A. M. et al. (2011). *Transtornos Psicossociais no Trabalho: a situação das indústrias brasileiras*. Brasília: SESI.

Stravoula, L. & Aditya, J. (2012). *PRIMA-EF – Modelo Europeu para Gestão de Riscos Psicossociais no Local de Trabalho: Adaptando o Sistema de Excelência em Gestão dos Riscos Psicossociais no Brasil*. Institute of Work Health and Organizations, University of Nottingham. Nottingham University Business School.

Estas avaliações psicossociais:
- Têm caráter interdisciplinar;
- Auxiliam o trabalho do médico;
- Tentam identificar sintomas presentes;
- Tentam identificar transtornos mentais latentes;
- Estão circunscritas ao contexto de vida do trabalhador, tanto na social como na empresa.

30 anos
Ao serviço da Região
ipt Instituto Politécnico de Tomar
esgt.ipt Escola Superior de Gestão de Tomar Instituto Politécnico de Tomar

1ª Conferencia Ibérica de Gestión Estratégica del Capital Humano

1.ª Conferência Ibérica em Gestão Estratégica de Capital Humano

2 · 3 **marzo | março** 2017

Instituto Politécnico de Tomar
Auditório Doutor José Bayolo Pacheco de Amorim

mais informações
www.cigech.ipt.pt

Formação & Coaching para Empreendedores
12 módulos
Saiba mais e inscreva-se em:
www.feed.pt - **211 317 015** - viva@feed.pt

Conselho Editorial Luso-Brasileiro:

Sónia P. Gonçalves (Diretora do Conselho Editorial). Psicóloga. Doutorada em psicologia do trabalho e das organizações pelo ISCTE-IUL. Investigadora no CIS - ISCTE-IUL. Docente no Instituto Piaget. Docente no Instituto Superior de Educação e Ciências. Docente no Instituto Politécnico de Tomar. Autora de vários artigos de âmbito nacional e internacional, especialmente na área da psicologia da saúde ocupacional e na sua interface com a família.
conselhoeditorial@segurancacomportamental.com
Ana Paula Caldeira. Licenciada em engenharia química pelo IST; Pós-graduada em segurança e higiene do trabalho; Pós-graduada em Engenharia da Qualidade; Pós-graduada em Gestão do Ambiente; Pós-graduada em Lean Management. Consultora, auditora certificada e formadora habilitada pelo IEFP (2005) em Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001), Segurança Alimentar (ISO 22000 e FSSC 22000), Ambiente (ISO 14001) e Segurança e Saúde do Trabalho (OHSAS 18001).
Carlos Dias Ferreira. Engenheiro naval. Mestre em segurança e higiene do trabalho pela IPS-ESCE. Docente universitário em pós-graduações área SHT e Ambiente. Consultor em segurança nas áreas da segurança contra incêndios, gestão da emergência, ATEX, analise de risco e investigação de acidentes.
Carlos Gomes de Oliveira. Doutorado em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho pela Universidad de León, 2010. Diplomado em Estudios Avanzados, Universidad de León, 2009. Especialista em Engenharia de Segurança, OE, 2002. Licenciado em Engenharia Químico-Industrial, IST, UTL, 1975. Docente do Mestrado em Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (coordenador do Curso) e das Licenciaturas em Engenharia de Segurança no Trabalho (coordenador do Curso), em Engenharia da Proteção Civil e em Energias Renováveis do Instituto Superior de Educação e Ciências.
Celestino Martins. Licenciado em ciências sociais, área vocacional de psicologia social. Pós-graduado em Segurança e Higiene no Trabalho pela ESTS/IPS. Mestre em Segurança e Higiene no Trabalho pela ESCE/IPS. Desempenhou a função de Coordenador de Saúde Ocupacional e Segurança das empresas de Betão, Portugal, do Grupo Cimpor. Desempenha a função de Analisa de Segurança, Saúde e Meio Ambiente como coordenador do programa Segurança Baseada em Comportamentos na Unidade de negócios Portugal e Cabo Verde da CIMPOR.
César Petrónio Augusto. licenciado em engenharia mecânica pelo Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa e Técnico Superior de HST. É Diretor de Produção e Responsável de Segurança em contexto industrial. Responsável pela implementação de programas de Segurança Comportamental e auditorias. Formador certificado, auditor de segurança, melhoria contínua (TPM), análises de risco, gestão de projetos, gestor de programas de eficiência energética.
Hamilton Júnior. Engenheiro Civil (1980). Engenheiro de Segurança do Trabalho (1983). Mestre (2001) e Doutorado (2009) em Engenharia Civil pela Universidade Federal De Santa Catarina. Professor reformado Dutro Associado II do Sector de Tecnologia da Universidade Federal do Paraná, admitido em 1980. Especialista em Road Safety And Accidentes Prevention pelo Conselho Britânico – New CastleUponTyne – Inglaterra – 1990.
Hernâni Veloso Neto. Sociólogo. Professor Universitário, Investigador, Formador e Consultor. Especialista e mestrado em Engenharia Humana pela Escola de Engenharia da Universidade do Minho. Pós-Graduação em Sistemas Integrados de Gestão pela Universidade Fernando Pessoa. Doutoramento em Sociologia pela Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
João Areosa. Licenciado em sociologia. Pós-graduado em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho. Mestre e Doutor em sociologia do trabalho, do emprego e das organizações pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL). Docente no Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA) e no Instituto Superior de Educação e Ciências (ISEC). Investigador integrado no Centro de Interdisciplinar em Ciências Sociais (CICS.NOVA) da Universidade Nova de Lisboa.
João Milhano. Licenciado e Mestre em Direito. Comissário da Policia de Segurança Pública. Formador de Segurança de Aviação Civil. Docente Universitário.
José Luiz Alves. Engenheiro Químico, Doutorado em Engenharia pela Escola Politécnica de São Paulo (USP). Experiência industrial no Grupo Rhodia, como auditor internacional de segurança de processos e Gerente de Tecnologia da América Latina. Consultor Principal na DNV GL Fundador e Diretor da Interface Consultoria em Segurança e Meio Ambiente.
Juliana Bley. Mestre em Psicologia pela UFSC, Graduada em Psicologia pela PUCPR. Possui formação clínica em Terapia Relacional Sistémica e estudos avançados em educação de adultos e saúde integral e transdisciplinaridade. Consultora em vários segmentos empresariais com temas ligados a conscientização e mudança de comportamento em Saúde Integral e promoção da Segurança no Trabalho. É autora do livro "Comportamento seguro: a psicologia da segurança e a educação para a prevenção de doenças e acidentes".
Luciano Nadolny. Graduado em Psicologia pela Universidade Federal do Paraná, Pós-Graduado em Gestão Estratégica de Pessoas, FAE/CDE, Mestrando em Psicologia pela Universidade Tuiuti do Paraná, certificado Especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho pelo Conselho Federal de Psicologia, Certificado em Investigação Apreciativa pela Case Western Reserve, Certificado de Competência em Ergonomia pelo Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM). Analista Técnico na Gerência de Segurança e Saúde para a Indústria no Serviço Social da Indústria do Paraná.
Maria Odete Pereira. Psicóloga. Doutorada em gestão, na especialidade de gestão de recursos humanos. Professora Coordenadora da Escola Superior de Ciências Empresariais – IPS, Setúbal. É docente do Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho da ESCE/EST do IPS. Exerceu vários cargos de Gestão, nomeadamente, no âmbito das funções Académicas.
Paulo Lima. Doutor e Mestre com tese e dissertação em Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, na Universidade Técnica de Lisboa. Docente do Ensino Superior há 14 anos. Coordenador e Docente do Mestrado em Segurança e Higiene do Trabalho ministrado no Instituto Politécnico de Setúbal. Técnico Superior de Segurança e Higiene do Trabalho. Auditor Certificado pelo IRCA (OSHAS 18001).
Pedro Arezes. Licenciado em Engenharia de Produção pela Universidade do Minho e Doutorado em Engenharia Industrial e de Sistemas pela mesma Universidade. Professor Catedrático de Engenharia Humana no Departamento de Produção e Sistemas da Escola de Engenharia da Universidade do Minho. Investigador convidado do MIT e da Universidade de Harvard, nos EUA.
Pedro Alexandre Marques. Licenciatura (2001) e Doutoramento em Engenharia Industrial (2013) pela Universidade Nova de Lisboa; Certified Six Sigma Black Belt pela American Society for Quality (2014); Investigador (2012-) e Consultor Sénior (2006-) no Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ) nas áreas de Engenharia da Qualidade, Seis Sigma, Sistemas de Gestão, Lean Management, Desenvolvimento de Produto, e Gestão da Inovação.
Colunistas (n.º10): Anabela Correia; Andreza Araújo; Ángel Martínez Ortiz; Daniela Lima; Francisco Ortiz Nasarre; Gilmar Roberto Tavares; Graziela Alberici; Isabel Roque; Ivone Costa; José Manuel Palma-Oliveira; Juliana Bley; Luciano Nadolny; Maria Manuel Crispim; Maria Quaresma De Araújo; Mariana Cassola Theobald; Miguel Pereira Lopes; Mónica Freitas e Natividade Gomes Augusto

Ficha Técnica

Diretora-Geral:
Natividade Gomes Augusto
direcao@segurancacomportamental.com
Diretora do Conselho Editorial:
Sónia P. Gonçalves
sonia.goncalves@segurancacomportamental.com
Diretor Editorial:
Daniel Viana Martins
geral@segurancacomportamental.com
Relações Públicas e Imprensa:
Jose Encarnacão
imprensa@segurancacomportamental.com
Comercial:
Mário Bernardo
Ricardo Alves
comercial@segurancacomportamental.com
Publicidade e Marketing:
Helena Rodrigues
geral@segurancacomportamental.com
Design Gráfico e Paginação:
Sandra Cortes
geral@segurancacomportamental.com
Assinaturas:
Daniela de Carvalho
subscricoes@segurancacomportamental.com
Redação:
Sandra Sousa
redacao@segurancacomportamental.com
Propriedade:
GA, Lda
Rua Fernando Maurício | n.º 21 C | Edifício 8 | Loja 4
1950-447 Lisboa
Tel: 216 022 572
NIF 509892361
www.segurancacomportamental.com

Português do Brasil	Português de Portugal
Academia	Faculdade
Acadêmicas	Académicas
Agronegócios	Negócios difíceis
Atendimento Legal	Cumprimento Legal
Câmbio de marcha	Manipulo de mudanças, nos carros
Capacitação	Competências
Certificação veicular	Inspeção de veículos
Chance	Hipótese
Conscientização	Consciencialização
Conscientizados	Consciencializados
Convênios	Protocolos
Cotidiano	Quotidino
Customização	Padronização
Depois da fala dos participantes	Depois dos participantes acabarem de falar
Desenergização	Com falta de energia
Direção	Condução
Distância	Distancia
Econômicas	Económicas
Eletrônicos	Eletrónicos
Energizado	Com Energia
Equipes	Equipas
Ergonômica	Ergonómica
Estressante	Stressante
Fato	Facto

Fenômeno	Fenómeno
Fumaça do escapamento	Fumo do escape
Gerencial	Empresarial
Gerenciamento	Gestão
Harmônico	Harmonioso
Impedância	Medida de Impedimento
Inconformidades	Não conformidades
Integralizadas	Integradas
Isolação	Isolamento
Lançando mão	Tirando
Orçamentário	De orçamento
Patrimônio	Património
Placas dos veículos	Matriculas de veículos
Planejamento	Planeamento
Pouco se atenta	Pouco se dá atenção
Prevencionistas	Técnicos de prevenção
Proposição de soluções	Propostas de soluções
Queima	Queimadura
Ramos trabalhistas	Setores de trabalho
Registrar	Registar
Sistêmica	Sistémica
Telefônica	Telefónica
Treinamentos	Formações
Treinandos	Formandos
Úmidos	Húmidos
Unânime	Unanime

RIGOR E DISCIPLINA OPERACIONAL!

Segurança Comportamental

O poder do
comportamento
na segurança,
na saúde
e no ambiente
Salvaguardamos
a vida humana,
o ambiente
e a propriedade!
PROATIVO, Instituto Português
Rua Fernando Maurício | n.º 21 C | Edifício 8 | Loja 4 | 1950-447 Lisboa
| Tel. + 351 216 022 572 | geral@pro-ativo.com | www.pro-ativo.com