

Segurança Comportamental



Ano 4 | Número 9 | 2.º Semestre 2014 | Preço Portugal: 6,90€

Publicação Semestral www.segurancacomportamental.com

Cerca de 830 mil crianças morrem em casa vítimas de acidentes, anualmente, em todo o mundo

Investigação e análise dos acidentes segue **combinação** entre o diagrama de *Ishikawa* e a análise *why-why*, para chegar às causas raiz

Juliana Bley

SEGURANÇA COMPORTAMENTAL É ALGO RELATIVAMENTE NOVO, dentro e fora das empresas

Novas formas de organização do trabalho **podem conduzir ao suicídio no trabalho**



SEGURANÇA COMPORTAMENTAL NA SOCIEDADE
Família | Escola



SEGURANÇA COMPORTAMENTAL NO TRABALHO
Setor call centres | Setor elétrico | Setor logístico



CONSIDERAÇÕES TEÓRICO-PRÁTICAS
Emergência | Psicodinâmica do trabalho | Perceção humana | Andragogia



Sumário

05 |



SOCIEDADE FAMÍLIA

06 |

COMPORTAMENTOS DE PREVENÇÃO:
ACIDENTES EM CASA COM BEBÊS E
CRIANÇAS

Sónia P. Gonçalves

ESCOLA

08 |

BRINCAR NO ESPAÇO DE JOGO E
RECREIO ESCOLAR: ENTRE A
(IN)SEGURANÇA E O RISCO

Amália Reboło Marques

12 |



TRABALHO

SETOR CALL CENTRES

13 |

RISCOS PSICOSSOCIAIS EM CALL
CENTRES

Isabel Maria Bonito Roque

SETOR ELÉTRICO

16 |

PROMOVER A CONSCIENCIALIZAÇÃO
EM RISCOS ELÉTRICOS

Elias do Nascimento Melo Filho

SETOR LOGÍSTICO

18 |

AS CAUSAS RAIZ NA INVESTIGAÇÃO E
ANÁLISE DE INCIDENTES DE TRABALHO

César Petrônio Augusto

20 |



GRANDE ENTREVISTA
JULIANA BLEY

28 |



CONSIDERAÇÕES TEÓRICO-PRÁTICAS

29 |

GESTÃO DA EMERGÊNCIA
DESENVOLVIMENTO DE EXERCÍCIOS

José Goulão Marques

34 |

PSICODINÂMICA DO TRABALHO

João Areosa

Paulo Marques Alves

38 |

PERCEÇÃO HUMANA E PREVENÇÃO
DE ACIDENTES DE TRABALHO:

CONTRIBUIÇÕES PSICOLÓGICAS

Débora Brandalise Bueno

40 |

OS DESAFIOS DA ANDRAGOGIA

Nuno Queiroz de Andrade

42 |



NOTÍCIAS BREVES

44 |

Locais de trabalho britânicos entre os
mais seguros do mundo

NAPO uma ajuda para a segurança e
saúde

ACT e KIDZANIA apostam na promoção
da segurança e saúde no trabalho

45 |

Campanha Europeia 2014/15 da EU
-OSHA - Gestão do stresse e dos riscos
psicossociais no trabalho

Cálculo dos custos do stresse relaciona-
do com o trabalho

Plano de evacuação de emergência
pessoal (PEEP)

Publicadas novas ferramentas de
avaliação dos riscos

46 |

Campanha de quedas ao mesmo nível
do Comité dos Altos Responsáveis da
Inspeção do Trabalho (CARIT).

Dicionário

Português do Brasil - Português de
Portugal



Tema de capa:

Juliana Bley disse à revista segurança comportamental que “no universo gerencial, a grande barreira cultural que encontramos é a dificuldade de fazer convergir produtividade com segurança (...), mas existem maneiras de produzir e lucrar com segurança”, sendo que a segurança comportamental ajuda nessa convergência. Juliana Bley é autora do livro “Comportamento Seguro”.

FOTOGRAFIA DA CAPA:
Vivian Bentes

Edição editada segundo o novo acordo ortográfico 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 46.

Editorial

SE FIZER O QUE SEMPRE FEZ, IRÁ COLHER O QUE SEMPRE COLHEU!

Se pensa que conhece a revista segurança comportamental, pense de novo!

A nossa revista sofreu uma alteração de imagem e preparou-se para estar nos vossos *tablets* e *smartphones*. É uma forma de chegar mais rapidamente aos vários cantos do mundo que se mostraram interessados em nos conhecer, ao longo destes anos. O Brasil sempre foi e continua a ser o nosso “irmão”, e na segurança e saúde comportamental não foge a esta regra. Foi o Brasil o grande impulsionador desta mudança, nesta edição representado na grande entrevista por Juliana Bley, assim como em artigos por outros colegas brasileiros. A revista SC digital é também uma forma de cativar a geração dos mais novos, que já não vivem sem estarem “ligados”. Pretendemos com esta mudança servir mais e melhor os nossos leitores. Não perca a oportunidade de visitar o nosso site! Este é, de facto, um passo de mudança. Acreditamos que sem mudança não há evolução.

Para mudarmos temos que planear, tanto mais quanto a envolvimento do tecido humano. Posso dizer que a mudança com foco no fator humano é como uma orquestra, só tem uma oportunidade de *show*, porque se a canção não sair bem, a plateia já fica desconfiada na 2.ª tentativa. A 2.ª tentativa nunca poderá ter o mesmo de planeamento de atuação. O planeamento é, portanto, o nosso grande aliado.

Planear uma ação educativa para a mudança em contexto empresarial é contemplar também o método andragógico para educar e formar adultos, em substituição do método pedagógico que está focado em ensinar de crianças. O método pedagógico deve ser abolido das empresas, pois não temos crianças como trabalhadores. Será por isso que os resultados das ações de formação nas empresas são pouco satisfatórios? Eu não tenho dúvidas que o método influencia os resultados. Os adultos retêm apenas 10% do que ouvem após 72 horas, mas são capazes de se lembrar de 85%



do que ouvem, veem e fazem após o mesmo período. Perante isto, não podemos perder a oportunidade de mudar o método de formação para adultos.

Mudar é também ajustarmo-nos às novas exigências da sociedade e aos novos riscos em segurança e saúde no trabalho. A Europa está a promover mudança relativamente aos novos riscos, nomeadamente sobre os riscos psicossociais. Por isso, a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (EU-OSHA) lança campanha sobre o stress e riscos psicossociais para o biénio 2014-2015, para a qual somos parceiros.

É preciso que haja mudança!

Pense que se continuar a fazer o que sempre fez, irá colher o que sempre colheu. 🍷

direcao@segurancacomportamental.com



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

ProAtivo,

SEGURANÇA COMPORTAMENTAL NA SOCIEDADE





COMPORTAMENTOS DE PREVENÇÃO ACIDENTES EM CASA COM BEBÉS E CRIANÇAS

As crianças são o futuro da sociedade.

Por natureza são curiosas e gostam de tocar e experimentar tudo o que as rodeia, sem terem noção dos perigos e dos riscos. Cabe aos adultos protegê-las e ensiná-las!

As crianças desde que nascem são muito interessadas, querem investigar e explorar, tudo o que pegam, levam à boca. São atraídas pelos objetos que sobressaem, como fios elétricos e tomadas de corrente. Iniciam a deambulação: gatinham, caminham e trepam.

A Organização Mundial de Saúde (OIT) e a UNICEF referem que os acidentes com criança são um dos maiores problemas de saúde pública, que merecem atenção urgente. Cerca de 830 mil crianças morrem vítimas de acidentes, anualmente, em todo o mundo. Os acidentes ocupam o primeiro lugar nas causas de morte e incapacidade temporária ou permanente em crianças. Os acidentes de viação são os mais comuns, contudo, não podemos esquecer os acidentes domésticos especialmente até aos primeiros quatro anos de vida.

Há uma forte associação entre a idade da criança, o seu desenvolvimento, a forma como interage com o mundo e o tipo de atividades que desenvolve, assim como, o tipo de acidente que pode ocorrer. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) os acidentes mais frequentes em bebés com menos de um ano são as queimaduras e os estrangulamentos. Em crianças maiores de um ano, são os traumatismos e as intoxicações. Se tivermos em conta o sexo, os acidentes ocorrem 2,5 vezes mais nos meninos do que nas meninas.

A OMS e a UNICEF reconhecem que a prevenção dos acidentes em crianças deve ser uma responsabilidade partilhada pelo governo, organizações não governamentais, instituições académicas, agências nacionais e internacionais, entidades dos setores público e privado. Enfatizam o papel do setor da saúde. A prevenção passa particularmente pela recolha e análise de informação, identificação e análise dos fatores de risco, implementação, monitorização e avaliação de intervenções e prestação de cuidados primários, secundários e terciários. Contudo, cada um de nós é um agente ativo, nas nossas práticas e comportamentos diários em nossa casa.

A casa é a referência do bebé e criança, o seu "porto seguro", todavia isto não significa que seja um espaço com segurança.

Há alguns aspetos que não podem ser negligenciados pelos cuidadores, que devem colocar-se no lugar dos bebés e crianças, gatinhando pela casa para identificar potenciais perigos que se encontram ao nível do bebé e criança e que de outra forma não temos noção. Ao identificarmos esses perigos temos a possibilidade de tomar as devidas precauções para evitar possíveis acidentes. Os pais, familiares e cuidadores devem ter assim, um papel ativo, não só em termos de vigilância, mas especialmente através da implementação de medidas de segurança e na educação para a

segurança.

De seguida apresenta-se uma sistematização de algumas medidas a adotar na casa em geral, e em cada divisão em particular que poderão ajudar na prevenção dos acidentes domésticos.

I - Recomendações de segurança para dentro de casa:

- Colocar cancelas nas escadas e nas varandas.
- Colocar travões nas portas e janelas.
- Colocar proteções próprias nas tomadas elétricas.
- Prender fios elétricos às paredes ou ao chão ou dentro de calhas técnicas.
- Prender estantes ou outros móveis à parede.
- Colocar proteções nas lareiras e nas outras fontes de calor.
- Colocar proteções nas esquinas mais angulosas dos móveis mais baixos.
- Colocar antiderrapantes por baixo dos tapetes.
- Retirar as chaves da porta.
- Guardar objetos perigosos (ex: facas, tesouras, lâminas, ferramentas, armas) em armários fechados à chave.
- Optar por produtos certificados que ofereçam garantias de segurança.
- Verificar a adequabilidade do brinquedo e idade recomendada.
- Nunca deixar toalhas de mesa muito compridas ou com recipientes contendo alimentos quentes, facas ou louças.
- Guardar as bebidas alcoólicas em

“Os pais educadores têm a obrigação de manterem a sua casa em condições de segurança, para de seguida prosseguirem sustentadamente com a educação em segurança dos seus filhos, com o objectivo de que estes identifiquem os perigos e valorizem os riscos do seu espaço habitacional e se comportem de forma preventiva.”

“Cerca de 830 mil crianças morrem vítimas de acidentes, anualmente, em todo o mundo. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) os acidentes mais frequentes em bebês com menos de um ano são as queimaduras e os estrangulamentos.”

loais altos.

- Guardar e deitar em recipientes próprios as pilhas, pesticidas ou outros produtos tóxicos.
- Privilegiar a aquisição de frascos e embalagens com abertura “à prova de criança”.
- Não usar anéis, brincos ou outros adereços que possam ser retirados com facilidade.
- Verificar os botões e adereços das crianças garantindo que estão bem cosidos.
- Verificar se os cortinados estão bem fixos, pois as crianças gostam de se apoiar e puxar por eles.
- Não deixar a criança sem vigilância de um adulto. Mesmo enquanto a criança dorme, deve-se certificar que pode ser ouvida facilmente.
- Sempre que o bebê está na cadeirinha, espreguiçadeira, carrinho, etc., deve estar devidamente preso com o cinto do próprio dispositivo.

No quarto de dormir:

- Utilizar berços e camas que cumpram as normas de segurança, nomeadamente grades com uma distância entre si inferior a 6 cm e com altura de 60 cm.
- Não utilizar sacos de água quentes ou cobertores elétricos.
- Guardar objetos que possam ser engolidos ou representar perigo de asfixia (ex: brinquedos pequenos, almofadas).
- Nunca deixar uma criança em cima do muda fraldas ou da cama sem proteções, nem que seja por breves segundos.
- Colocar grelhas de proteção diante de aquecimentos.
- Não deixar cordões ou fitas à altura do pescoço do bebê (ex: cordão da chucha).
- Não deixar brinquedos dentro do berço ou da cama do bebê.

Na cozinha:

- Nunca deixar a criança sozinha na cozinha, nem deixar que corra ou brinque perto das fontes de calor.
- Colocar proteções no fogão, nas portas do forno (bloqueador) e nos botões.
- Utilizar os bicos de trás do fogão e colocar as pegas dos tachos voltadas para dentro.
- Não colocar panelas ou alguidares quentes no chão ou na borda das bancadas.
- Nunca transportar água a ferver ou líquidos quentes na proximidade das crianças.
- Fechar bem a máquina de lavar loiça.
- Guardar os produtos de limpeza em armários altos e se possível com fechos de segurança.
- Colocar os objetos perigosos (facas, loiça, fósforos, sacos de plástico, talheres) fora do alcance das crianças.
- Fixar a toalha à mesa com molas apropriadas.
- Não cozinhar com a criança ao colo.

Na casa de banho:

- Nunca deixar a criança sozinha no banho.
- Não deixar a banheira com água.
- Garantir que água do banho ronda os 37 graus.
- Colocar tapetes antiderrapantes na banheira.
- Colocar proteções na tampa das sanitas.
- Guardar em locais altos e trancados, inacessíveis às crianças, medicamentos, produtos de higiene pessoal e de limpeza.

II - Algumas recomendações de segurança para fora de casa:

- As crianças devem estar sempre acompanhadas por um adulto, terem a noção de que não devem aceitar nada de estranhos, nem irem

com estranhos.

- Nunca se deve transportar a criança no carro ao colo. Nos veículos usar sempre os dispositivos de retenção apropriados, adequados à idade e peso, não esquecendo de desligar o airbag caso vá no lugar do passageiro da frente. Não deixar a criança sozinha no carro.
- Ensinar as regras básicas de segurança rodoviária, como atravessar a passadeira e não brincar ou correr na estrada.
- Colocar proteções em piscinas, lagos ou tanques de lavar a roupa.
- Ensinar a criança a respeitar os animais e a manter uma distância segura.
- Ensinar a criança a não pôr na boca objetos que encontra na rua (ex. paus).
- Na época banhear seguir as regras de segurança para evitar a exposição solar e afogamento. Um ponto importante de reforçar: há que ser disciplinados, caso contrário, chegará o dia em que algumas destas medidas não foi tida em conta e o acidente acontece. As medidas de segurança não devem impor limitações ao espaço de descoberta e aprendizagem da criança. Nos primeiros tempos da vida da criança, o adulto deverá identificar os perigos, eliminando, reduzindo ou controlando os riscos, mantendo a vigilância das atividades da criança, e de seguida progressivamente educar para a segurança. 🧠

Referências Bibliográficas

- Associação para a Promoção da Segurança Infantil (APSI) - <http://www.apsi.org.pt/>
Deco - <http://www.deco.proteste.pt/familia-vida-privada/nc/dicas/prevenir-acidentes-criancas>
Pinheiro, L. (2010). *Manual para pais de primeira viagem (e seguintes...)*. Lisboa: Ebbo Edições.
Sociedade Portuguesa de Pediatria - <http://www.spp.pt>
Souza, L.J.E.X. de & Barroso, M.G.T. (1999). Revisão bibliográfica sobre acidentes com crianças. *Rev. Esc. Enf. USP*, 33(2), 107-112.
World Report on Child Injury Prevention (2008) - http://www.unicef.org/eaprop/World_report.pdf

Contactos úteis (Portugal):

Linha Saúde 24 Pediatria - 808 242 400

Centro de Apoio ao Desenvolvimento Infantil - 214 858 240

Centro de Informação Antivenenos - 808 250 143

SOS Criança - 217 931 617 (Gratuito: 116111)

Sociedade Portuguesa de Pediatria - 217 574 680



BRINCAR NO ESPAÇO DE JOGO E RECREIO ESCOLAR: ENTRE A (IN)SEGURANÇA E O RISCO

Um envolvimento seguro na utilização do espaço de jogo e recreio (EJR) escolar não corresponde a um envolvimento onde exista ausência de total risco. Para a arquitetura escolar torna-se essencial perceber como as crianças e jovens percebem e usam o EJR reconhecendo a necessidade, de arriscar para fazer diferente. É fundamental na fase do projeto, caracterizar os eventos indesejáveis para identificar os perigos, avaliar e determinar o “risco aceitável”.

O espaço de jogo e recreio (EJR), para algumas crianças é um espaço aborrecido e desinteressante de onde se afastam em pouco tempo, enquanto outros revelam medo e preocupação. Outros ainda exploram o espaço muito para além do esperado pelos seus criadores. O espaço de recreio escolar é para muitas crianças e jovens o melhor espaço da escola. É também o espaço mais esquecido por quem projeta a escola.

Apesar de ser considerado um espaço seguro, o EJR escolar pode ser um local assustador. Algumas crianças precisam da companhia do adulto para utilizar o escorrega, o baloiço ou mesmo para atravessar um espaço de recreio vazio (Smith, 1998).

Pires (2010) verificou que 40% das crianças, numa amostra de 90 crianças de pré-escolar e 1.º ciclo, afirmaram não ser possível realizar todos os jogos que gostariam porque existem lugares perigosos no recreio. Vale a pena perceber o que é identificado como perigoso e as razões dessa percepção.

De acordo com Matos (2007) um envolvimento seguro não corresponde a um envolvimento onde exista

ausência de risco. Esta necessidade de risco é mais um motivo de interesse quando se procura perceber o papel da arquitetura escolar, e em particular do EJR, na formação individual e na prevenção de comportamentos de risco, tais como os que produzem *bullying*, obesidade e sedentarismo. É fundamental a caracterização dos eventos indesejáveis para identificar os perigos, avaliar e determinar o “risco aceitável”. A avaliação e gestão do risco implica a tomada de decisão acerca de fatores a controlar tendo em conta os benefícios e os custos/riscos – tipo de equipamentos, atividades, projeto pedagógico, etc.

Importância do Espaço de Jogo e Recreio (EJR)

Os comportamentos são influenciados não só por variáveis do meio tais como a escola e o espaço de recreio (por exemplo a tipologia - tradicional, contemporâneo e aventura), mas também por variáveis internas (idade, sexo, temperamento, morfologia). Cada criança tem uma percepção e utilização do espaço. Importa por isso

perceber como é que o mesmo espaço é sentido e vivido por crianças diferentes.

O investimento na escola não tem em conta as necessidades de utilização do recreio por parte das crianças: existem áreas proibidas, o equipamento não estimula a criatividade ou a curiosidade; em poucos minutos são exploradas as possibilidades mais óbvias; rapidamente tudo foi experimentado e arriscado; a estrutura torna-se um local de transição, porque a surpresa terminou. Pereira (2006) destaca a importância do envolvimento das crianças no planeamento dos EJR, porque a recolha de informação acerca das preferências das crianças e jovens (os utilizadores) nos espaços de jogo e recreio é a única forma de conhecer as suas necessidades.

Cada escola precisa de soluções individuais porque cada uma delas e a comunidade onde se insere são únicas. Ao desenhar uma escola deve ser tida em conta a atividade física e o jogo, por exemplo: um percurso de “escalada horizontal” é estimulante, o esforço físico existe e o risco é baixo; desenhos ou marcações no pavimento para jogar; as redes de marinheiro permitem diferentes utilizações; espaços amplos e desimpedidos para correr. Também devem ser considerados importantes espaços para convívio, assim como a possibilidade de utilização do espaço de jogo e recreio como sala de aula ao ar livre. Neto (2008) chama a atenção para a pouca importância dada aos espaços de jogo e recreio escolares (espaço e equipamento) em termos da formação dos alunos e do impacto das suas características no jogo e nas atividades realizadas durante o tempo livre na escola. O autor considera o recreio escolar o único

espaço de liberdade para as crianças e jovens do nosso tempo.

A necessidade do risco

Apesar da necessidade de segurança no EJR escolar devemos encontrar formas de o tornar atrativo. É

por características do espaço e do próprio aluno (Pellegrini, 1995; Blatchford & Sharp, 1994; Osterman & Bjorkvist, 2006; Barreiros, 2004).

Através da observação das crianças no recreio da escola é possível identificar as dificuldades, os perigos, os

“Pires (2010) verificou que 40 % das crianças, numa amostra de 90 crianças de pré-escolar e 1.º ciclo, afirmaram não ser possível realizar todos os jogos que gostariam porque existem lugares perigosos no recreio.”

essencial identificar como as crianças e jovens percebem e usam o EJR reconhecendo a necessidade, de arriscar para fazer diferente, de sentir “medo a brincar”, para estimularem a sua descoberta e se sentirem mais felizes.

Lopes (2008), verificou que as crianças de 1.º ciclo preferem equipamentos de equilíbrio, aventura e risco, demonstrando a necessidade de espaços com desafios mais divertidos e interessantes.

As crianças utilizam os espaços de acordo com a estimulação do meio e das suas próprias características, podemos utilizar o conceito de *affordance* afirmando que o espaço oferece diferentes oportunidades para crianças diferentes (Gibson, 1986; Pellegrini, 1995), porque os comportamentos são influenciados

desafios, os medos e as respostas de cada uma. A observação complementada com registo vídeo permitiu verificar a utilização de estruturas fixas de acordo com as destrezas individuais e a imaginação de cada criança, inventaram personagens ou apropriaram-se dos papéis dos seus heróis animados, utilizaram o equipamento fixo de formas imprevistas (Marques & Neto, 2006). Estruturas, escadas, corredores, árvores e vedações podem ser utilizados para funções diferentes das previstas pelos adultos, transformam-se em lugares de aventura.

A criança testa os seus limites e os materiais para aprender acerca do que a rodeia. O risco depende não só das características das estruturas e do espaço mas também da estatura de cada criança e da percepção

que cada um tem das suas capacidades, o que justifica a necessidade de identificar os riscos associados a “utilizações estranhas” dos equipamentos. A remoção das estruturas e dos riscos potenciais no recreio não faz desaparecer os riscos associados aos comportamentos das crianças nos recreios, apenas as leva a procurá

obtida por crianças de nível pré-escolar que utilizaram uns óculos com câmara de vídeo quando foram para o seu EJR. As imagens mostram-nos o campo de visão das crianças embora não se possa afirmar qual é o ponto de focagem. Cada criança foi também observada de forma direta e registados os seus padrões de mo-

“Porque segurança não significa ausência de risco, Matos (2007) e Gill (2007) alertam para a expansão da cultura de hiper-segurança, que inibe o desenvolvimento motor normal da criança.”

-los noutros locais dentro ou fora da escola (Gill, 2007). Frequentemente as crianças escolhem brincar em locais que não foram criados com esse objetivo e evitam os que foram especificamente desenvolvidos como espaço de jogo e recreio (Osterman & Bjorkvist, 2006). Mas, conforme refere Newstead (2010) é preferível testar o potencial físico num espaço aventura desafiante.

Porque segurança não significa ausência de risco, Matos (2007) e Gill (2007) alertam para a expansão da cultura de hiper-segurança, que inibe o desenvolvimento motor normal da criança. A diminuição da variedade, complexidade e adaptabilidade que reduzem o risco e garantem segurança, também reduzem o interesse da criança que se afasta (Smith, 1998).

Importa conhecer a perceção que a criança tem do espaço de jogo e recreio e como o utiliza.

Estamos de momento a proceder ao tratamento de informação - vídeo -

vimento. Nos surgem ou não os pontos de apoio de pés e mãos ao trepar a estrutura existente na escola. A visualização ou não destes pontos permite-nos adiantar algumas hipóteses de estudo que serão trabalhadas e cujas conclusões apresentaremos em documento posterior. Por exemplo em relação às crianças que não necessitam olhar os seus apoios: realizam o trajeto na estrutura mais rapidamente; apresentam um desenvolvimento superior (maturo) ao nível dos padrões fundamentais de movimento; apresentam comportamentos que se podem considerar mais arriscados. Em relação às crianças que necessitam olhar para os seus apoios: realizam mais lentamente o trajeto na estrutura; apresentam níveis imaturos ao nível do desenvolvimento de padrões motores fundamentais; assumem um comportamento de menor risco? 

Referências Bibliográficas

- Barreiros, J. (2004). A escala corporal das acções motoras: uma perspectiva de desenvolvimento. In Barreiros, J., Godinho, M., Melo, F. & Neto, C. (eds.), *Desenvolvimento e aprendizagem: perspectivas cruzadas*, Cruz Quebrada: FMH
- P. Blatchford & S. Sharp (Ed.), *Breaktime and the school - Understanding and changing playground behaviour*, London: Routledge, pp. 36-48
- Gibson, J. (1986). The ecological approach to visual perception. *New York: Psychology Press*
- Gill, T. (2007). *No fear, growing up in a risk averse society*, London: Calouste Gulbenkian Publications
- Lopes, J. (2008). *Práticas de Lazer no tempo livre - um estudo de caso em crianças do 1º ciclo do ensino básico de Sesimbra*, monografia de licenciatura em Motricidade Humana, ISEIT - Instituto Piaget (Almada), não publicado
- Marques, A. R. & Neto, C. (2008). Porque se joga às lutas e porque se luta a sério no recreio? A perspectiva dos envolvidos. In Catela, D. & Barreiros, J. (eds.) *Estudos em desenvolvimento motor da criança*, Rio Maior: Escola Superior de Desporto de Rio Maior, 159-169
- Matos, R. (2007). Hiper segurança e desenvolvimento motor: perigo escondido com o risco de fora, in Barreiro, J. Cordovil, R. & Carvalheiro, S., *Desenvolvimento motor da criança*, Cruz Quebrada: Edições FMH, pp. 175-183
- Neto, C. (2008), Actividade física da criança e do jovem e independência de mobilidade no meio urbano, in Pereira, B. & Carvalho, G. (coords.) *Atividade física, saúde, e lazer, Modelos de análise e intervenção*, Lisboa: Edições Lidel, pp. 15-34
- Newstead, S. (2010). *The buskers guide to Risk*, Common threads Publications
- Osterman, K. & Bjorkvist, K. (eds.). *Contemporary research on aggression*. Vol. I: School violence. Proceedings of the XVI World meeting of the International Society for Research on Aggression, Santorini, Greece, 2004. Abo, Finland: Abo Academi University, pp. 41-49
- Pellegrini, A. D. (1995). *School recess and playground behavior - Educational & developmental roles*. New York, Albany: SUNY
- Pereira, B. O. (2006). Caracterização da oferta pública de parques infantis, in Pereira, B.O. & Carvalho, G., *Atividade física, saúde e lazer, a infância e estilos de vida saudáveis*, Lisboa-Porto: Lidel, pp. 3-18
- Smith, S. J. (1998). *Risk and our pedagogical relation to children, on the playground and beyond*, Albany: SUNY Press

A "Revista Segurança Comportamental" é parceira da EU-OSHA para a Campanha de 2014-2015

Agenda de Participação

2014

Março – Curso: “Investigação de Acidentes e Incidentes de Trabalho – Causa Raiz e Fator Humano” | Instituto Piaget | Lisboa

Março – Oficina de trabalho: “Lean People em Gestão de Segurança” | ISEC | Lisboa

Abril – Curso: “Análise de Dados com SPSS: Exemplificação com a Cultura de Segurança e Saúde” | ISCTE-IUL | Lisboa

Maio - Oficina de trabalho: “Análise, Avaliação e Intervenção em Riscos psicossociais” | Instituto Piaget | Lisboa - Almada

Junho – VII Encontro SC: “V Workshop sobre segurança e saúde no trabalho” | ISEC | Lisboa

Junho – Artigo: Augusto, N. (2014). “Gestão de Riscos Psicossociais – Duplamente Comportamental”. Revista Segurança Comportamental, 9. Lisboa, GA, Lda

Junho – Artigo: Areosa, J. (2014). “Psicodinâmicas do Trabalho e os Riscos Psicossociais”. Revista Segurança Comportamental, 9. Lisboa, GA, Lda

Junho – Artigo: Augusto, C. (2014). “As Causas Raízes na Investigação de Acidentes e Incidentes de Trabalho”. Revista Segurança Comportamental, 9. Lisboa, GA, Lda

Setembro – Oficina de trabalho: “Gestão de Segurança Baseada em Comportamentos” | Instituto Piaget | Lisboa

Outubro - VIII Encontro SC: Seminário da Campanha 2014-2015 “Gestão de Riscos Psicossociais” (Semana Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho -) | Instituto Piaget | Lisboa

Novembro – Curso: “Metodologia 6 S” | ISCTE - IUL | Lisboa

Novembro – Curso: “Liderança Efetiva em Segurança e Saúde” | ISEC | Lisboa

Dezembro – Artigo: Gonçalves, S. (2014). “A Mudança nos Riscos Psicossociais”. Revista Segurança Comportamental, 10. Lisboa, GA, Lda

Dezembro – Artigo: Augusto, N. (2014). “Andragogia na base dos programas de gestão baseada em comportamentos”. Revista Segurança Comportamental, 10. Lisboa, GA, Lda

Dezembro – Artigo: Ferreira, C. (2014). “Liderança Efetiva em Segurança e Saúde”. Revista Segurança Comportamental, 10. Lisboa, GA, Lda

2015

A agenda para 2015 será publicada, em final de 2014.

Nota: As “oficinas de trabalho” e os “cursos” têm o apoio da PROATIVO e várias instituições universitárias.

geral@segurancacomportamental.com | www.segurancacomportamental.com

85% de Cumprimento da
Agenda de Participação de 2012-2013



SEGURANÇA COMPORTAMENTAL NO TRABALHO



RISCOS PSICOSSOCIAIS EM CALL CENTRES

Os *call centres* enquadram-se no setor de serviços que veio dominar as economias desenvolvidas, empregando licenciados bastante mal pagos. Para além da pobreza material estes espaços representam também falhanço social. O desrespeito pela condição humana e laboral do trabalhador pode conduzir a doenças. A solução deverá passar por criação de organizações internas dos próprios trabalhadores, com o objetivo de lutarem por aquilo que têm direito.

“O homem no trabalho, artesão, desapareceu para dar à luz um aborto: um corpo instrumentalizado-operário de massa, despossuído do seu equipamento intelectual e do seu trabalho mental” (Dejours, 1992:39).

A partir dos anos oitenta do século XX verificou-se uma drástica alteração do mundo empresarial com a introdução de uma nova lógica de serviços prestada ao cliente. Os *call centres* enquadram-se no setor de serviços que veio dominar as economias desenvolvidas, empregando licenciados (Roque, 2010).

Por um lado, a mão-de-obra letrada, detentora de recursos educacionais, aumenta, enquanto que, por outro lado, diminui o número de saídas profissionais. A procura pela sobrevivência passa pela aceitação de ofertas de emprego pouco relacionadas com a área de formação dos indivíduos, sendo os *call centres* embaixadores do trabalho atípico, por vezes o único meio de integração laboral (Roque, 2010). Estes ilustram na perfeição a relação entre as tecnologias do século XXI (TIC) e as condições laborais do século XIX, associando a flexibilidade toyotista à gestão taylorista sobre o/a trabalhador/a (Antunes; Braga, 2009).

Trata-se, portanto, da melhor forma de aplicabilidade do modelo *Lean* ao setor das telecomunicações (Burgess; Connell, 2006), de redução de custos e racionalização cronometrada do trabalho, representando o cenário de inovação tecnológica (Castells, 1996). Assistente de *relacionamento com o cliente* é, por um lado, uma das “profissões” mais recentes no mercado de trabalho mas, por outro lado, é desvalorizada pela sociedade global. No entanto, é concebido como o emprego do futuro pois

trata-se não apenas de um escape laboral temporário mas também de uma subcontratação permanente do precariado assalariado (Paugam, 2000) que se resigna com a precariedade laboral (Bono, 2000). Os *call centres* são, portanto, um dos exemplos mais importantes do trabalho atípico, cada vez mais frequente devido ao seu caráter fluido e móvel (Bauman, 2001). No caso dos *call centres*, devido ao quadro de flexibilidade existente, os indivíduos possuem uma margem de manobra que lhes permite conciliar o trabalho em tempo parcial com outras atividades, nomeadamente os estudos, aumentando o risco de exploração e despedimento eminente (Beck, 2000). Como tal, os trabalhadores com receio de perder o pouco que possuem, mergulham em lógicas de consentimento e resignação manifestas através de uma repressão silenciada (Burawoy, 1979). Para colmatar a falta de meios de produção, permitindo a simplificação dos processos burocráticos de recrutamento e poupança de gastos empresariais, as empresas de trabalho temporário estabelecem o vínculo entre a tríade organizacional, compreendida pelo/a o/a operador/a, empresa de trabalho temporário e a empresa sede. O regime de subcontratação a termo-certo com empresas de trabalho temporário, *outsourcing*, confere uma estadia incerta na empresa através de sucessivas renovações contratuais ao fim das quais o/a “colaborador/a” é descartado/a/.

As linhas de montagem telecomunicacionais

Os *assistentes de relacionamento* com o cliente formam um exército crescente de ciberproletários (Braga; Antunes, 2009), ou cibertariado (Huws, 2003), ligados

“(...) os trabalhadores com receio de perder o pouco que possuem mergulham em lógicas de consentimento e resignação manifestas através de uma repressão silenciada (Burawoy, 1979).”

“O operador é influenciado por uma panóplia de constrangimentos que o torna num mero prolongamento da máquina, tal como o tempo das pausas cronometrado ao segundo.”

ao precariado. Simbolizam a globalização, a vida eletrónica e o trabalho alienado, levando a cabo formas de trabalho inseguras, impossibilitando a construção de uma identidade ocupacional (Standing, 2011). Após o recrutamento, o trabalhador é inserido na linha de montagem teleoperacional, encontrando-se “encarcerado” numa cadeira, usufruindo de um *headset*, um computador e um rato, de cariz público. Para atingir níveis estatísticos de produtividade, os *call centres* impõem regimes de produção laboral flexíveis que colocam em causa a dignidade dos seus trabalhadores. O ritmo de trabalho é ditado por uma consola. O eterno retorno processa-se pelo constante atendimento de chamadas, reformulação do pedido do cliente, sendo obrigatório no final de cada chamada promover (fazer publicidade) um serviço ou produto da empresa (Roque, 2010). Este processo caracteriza-se por práticas de controlo e coerção que resultam numa assimetria de poderes, aparentemente dissimulada, porém onnipresente e polimórfica, funcionando como um panóptico substanciado em dispositivos tecnológicos e organizacionais (Foucault, 1987). O operador é influenciado por uma panóplia de constrangimentos que o torna num mero prolongamento da máquina, tal como o tempo das pausas cronometrado ao segundo; as competências (fluência verbal, empatia e tolerância) para atendimento correto das chamadas; orientação para o cliente; desenvolvimento pessoal e profissional; comunicação; influência (capacidade de persuasão, proatividade); responsabilização; rigor; gestão da mudança, inclusive o uso do corpo para publicitação

de produtos da empresa sem que para tal o operador seja consultado (Roque, 2010).

O sofrimento no trabalho

Segundo Christophe Dejours, o trabalho influencia a formação da autoimagem do trabalhador, podendo, inclusive, gerar sofrimento. A mente precarizada é constantemente dominada por sentimentos de medo, alienação e frustração resultantes do trabalho diário repetitivo, pelas fracas ou nulas aspirações dos trabalhadores, pela desestruturação das relações psicoafetivas com os colegas, pela despersonalização relativamente ao produto do trabalho e pela apatia intelectual (Dejours, 1992). Tal conduz ao aumento de doenças psicossomáticas ou “doenças da alma”, um tipo de subjetividade decorrente do capital (Alves, 2011). Para além da pobreza material que estes operadores experienciam, representativa de um falhanço social e de degradação moral (Paugam, 2003), assiste-se à criação de uma nova condição de pobreza espiritual ou pobreza do *Self*. Para Jung (2009), o *Self* ou o *Si-mesmo* é o centro de toda a personalidade, representando a realização, o reconhecimento e integração da totalidade do indivíduo e da sua individualidade, abrangendo o consciente e o inconsciente. Portanto, a interação do *Ego* com o *Self* é um processo incessante e expressa-se na individualidade da vida de uma pessoa, ou seja, é um produto social. Segundo Mead, existem dois elementos, biograficamente articulados, fundamentais para o desenvolvimento do *Self*, o “*I*” e o “*me*”. Através do “*I*” o *Self* cria a sua biografia ou identidade pessoal e através do “*me*” o *Self* socializa-se.

O “eu” ou “*me*” é a identidade social, a imagem que um indivíduo possui do modo como os outros o veem, as expectativas intersubjetivas que ajudam a orientar as suas ações (Mead, 1934). Daí que através do confronto com o inconsciente, novos horizontes se abram para a realização pessoal e para toda uma nova tomada de consciência de si-mesmo. O ser humano necessita de realização profissional e pessoal do *Ego*. Todavia, num ambiente de elevada rotatividade e consequente enfraquecimento da coesão e solidariedade dos trabalhadores, fraca ou nula mobilidade social, automação, ritmo de trabalho rotineiro e cronometrado e desadequação das tarefas realizadas ao grau de qualificação que o trabalhador possui, processa-se uma desconstrução da identidade dos mesmos. A impossibilidade de construção de uma identidade ocupacional, da inexistência de um sentimento de pertença à empresa e à comunidade, reciprocidade e fraternidade, culmina em frustração (Huws, 2003). A falta de reconhecimento e/ou desvalorização das capacidades académicas, a inexistência de expectativas, conduz a um processo de *deskilling* ou desqualificação em que ocorre um processo de “status discord” (Kosugi, 2008), conduzindo a novos sentimentos de alienação e corrosão do carácter (Sennett, 2001).

Em prol da sobrevivência e da aceitação social, e que de certa forma confere um aparente *status* de integração social, os indivíduos preferem um mau emprego à ausência de emprego de todo (Ferreira, 2012). Tal conduz a uma tipologia dos “novos pobres” em que estes trabalhadores se encontram impossibilitados de aplicar as suas

qualificações e/ou conhecimento académico ao trabalho diário que realizam.

A falta de higiene, ergonomia e segurança no trabalho, o desrespeito pela condição humana e laboral do trabalhador, conduzem a doenças de foro psíquico ou fisiológico, como problemas relacionados com a surdez, visão, rins, problemas cardíacos, lesões músculo-esqueléticas e aumento de peso, assim como a nível psíquico e mental através de uma apatia generalizada, fraco espírito reivindicativo, depressão e dependência de ansiolíticos e/ou antidepressivos (Roque, 2010). Dejours (1996) considera que na atualidade as empresas são responsabilizadas cada vez mais pelos danos que provocam ao ambiente. Porém, é necessário alargar o processo de responsabilização das empresas na afetação que as mesmas exercem na saúde mental dos trabalhadores.

Conclusão

Num esquema de vínculo laboral precário, a tríade organizacional - estabelecida entre o operador/, empresa de trabalho temporário e empresa sede - resulta em inexistência de diálogo dado que os trabalhadores não reconhecem um órgão de representação. Em teoria este papel seria atribuído aos sindicatos, instituições desacreditadas por parte dos trabalhadores que lhes conferem um papel meramente simbólico. Na prática, esta situação manifesta-se na fraca ou nula taxa de sindicalização pois estes trabalhadores em situações de despedimento ou de doença não possuem qualquer apoio jurídico ou legal por parte dos sindicatos que se encontram desatualizados e descontextualizados de um cenário de trabalho precário, informal e flexível.

Outra razão prende-se com o facto de estes não se associarem a este

tipo de “profissão”, concebendo-a como transitório, apenas um meio para atingir um fim. Como tal, seria relevante criar um espaço de apoio nos próprios *call e contact centres*, sendo este apoio realizado por organizações internas dos próprios trabalhadores de *call centre*, conferindo um acompanhamento no que diz respeito aos direitos laborais e questões de saúde mental e física. Da mesma forma que, frequentemente, são organizados convívios exteriores ao espaço de trabalho pelos próprios trabalhadores, como é o caso de jantares e saídas noturnas, poderia criar-se um espaço em que os trabalhadores pudessem contribuir e em conjunto apresentar os seus problemas, para que estes fossem ultrapassados com o apoio de um técnico de segurança e higiene no trabalho, de um psicólogo e de um jurista. De facto, tendo em conta que os trabalhadores de *call e contact centre* compreendem cada vez mais um número elevado de licenciados, poderiam ser os próprios trabalhadores licenciados, com formação nas áreas mencionadas, a realizar esse mesmo trabalho de apoio. Através desta troca de experiências poder-se-ia criar um manual do trabalho informatizado, de forma a incutir um maior respeito pela “profissão” de assistente de relacionamento com o cliente.

Enquanto os trabalhadores deste regime de produção mantiverem lógicas de resignação e consentimento, os *call centres* continuarão a ser considerados, por alguns autores, como os moinhos negros e satânicos dos tempos vitorianos, pois trata-se de empresas que executam a divisão do trabalho fabril (Taylor and Bain, 1999), onde existem escassas possibilidades de construção de uma carreira profissional, um elevado grau de rotatividade (*turnover*) e sazonalidade de contratações e

despedimentos. Os trabalhadores continuarão a experienciar sentimentos de raiva consequente do sentimento de frustração de uma vida repleta de trabalhos precários, anomia pela inexistência de uma carreira profissional, ansiedade pela insegurança crónica laboral devido ao excesso de trabalho ou falta do mesmo; alienação pelo afastamento do seu trabalho que é elaborado para outros e não para a sua satisfação pessoal (Standing, 2011). 🌱

Referências Bibliográficas:

- Alves, G. (2011). *Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R.; Braga, R. (orgs) (2009). *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo.
- Bain, P.; Taylor, P. (1999) 'An assembly line in the head': work and employee relations in the call centre. *Industrial Relations Journal*, 30(2), 101-117.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade Líquida*. Jorge Zahar Editora, 2001
- Beck, U. (2000). *The Brave New World of Work*. Cambridge: Polity Press.
- Burgess, J.; Connell, J. (2006). *Developments in the Call Center Industry. Analysis, Changes and Challenges*. Routledge. Taylor & Francis Group.
- Bono, A. del (2000). "Call centers, el Trabajo del Futuro?", *Sociologia del Trabajo*, 39, Primavera.
- Castells, M. (1996) "The rise of network society." *Information Age: Economy, Society and Culture*, vol. I Blackwell.
- Dejours, C. (1996). "Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações", in Chanlat, Jean-François (Coord.). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. V.1. São Paulo: Atlas. Pp. 149-174.
- Dejours, C. (1992). *A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez.
- Foucault, M. (1987). *Vigiar e Punir: Nascimento da prisão*. Petrópolis, Vozes.
- Huws, U. (2003) *The Making of a Cybertariat. Virtual Work, in a Real World*. Monthly Review Press, New York; The Merlin Press, London.
- Jung, C. G. (2009). *Tipos psicológicos*. Petrópolis: Vozes.
- Kosugi, R. (2008). *Escape from work: freelancing youth and the challenge to corporate Japan*. Melbourne: Trans Pacific Press.
- Mead, G. (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Paugam, S. (2000). *Le salariedé de la précarité. Les nouvelles formes de l'intégration professionnelle*. Paris, PUF.
- Paugam, S. (2003). *A desqualificação social. Ensaio sobre a nova pobreza*. Coleção Educação e Trabalho social 6. Porto: Porto Editora.
- Roque, I. B. (2010). *As linhas de montagem teleoperacionais no mundo dos call centres*. Coimbra: Faculdade de Economia a Universidade de Coimbra, 2010. Dissertação de Mestrado.
- Sennett, R. (2001). *A corrosão do carácter*. Lisboa: Terramar.
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London and New York, Bloomsbury Academic.



PROMOVER A CONSCIENTIZAÇÃO EM RISCOS ELÉTRICOS

Nas atividades de risco elevado, a segurança assume obrigatoriamente um lugar cimeiro, sendo que as entidades empregadoras deverão proporcionar aos trabalhadores expostos conhecimento técnico de vanguarda, no sentido de estes conhecer bem os perigos e os riscos da sua atividade. A empresa deve fomentar a disciplina e o rigor no cumprimento dos procedimentos de trabalho, uma vez que as brincadeiras são também causas dos acidentes de trabalho, neste setor.

Todos nós estamos sujeitos a qualquer tipo de risco elétrico, seja ele no ambiente de trabalho ou até mesmo no ambiente doméstico. Precisamos saber identificar o tipo de riscos e as suas consequências, como por exemplo identificar os tipos de choque e suas principais causas.

Este artigo está vocacionado inteiramente para a segurança dos trabalhadores do setor de energia elétrica. O artigo objetiva explicar os cuidados com a eletricidade baseando-se nas normas brasileiras (NR 10 e NBR 5410). Estas normas são obrigatórias para profissionais da área elétrica e são direcionados a prevenção de riscos desses profissionais. As empresas devem promover conhecimento técnico e comportamental aos seus trabalhadores.

O artigo mostra, além da conscientização da prevenção de riscos elétricos, alguns dados importantes coletados pela pesquisa bibliográfica para comparar a situação do Brasil com outros países.

Choque estático e choque dinâmico

A eletricidade pode matar. Estatísticas realizadas nos Estados Unidos mostram que em média 1.000 pessoas morrem por ano, devido a acidentes ocorridos por choque elétrico e no Brasil, uma média de 132 mortes por ano, pelo mesmo motivo (Maragão et al., 2011).

Para entendermos os riscos, precisamos saber primeiro, que tipos de choques elétricos existem. Estes podem ser dividido por duas categorias: estático e dinâmico.

O choque estático ocorre através da descarga de um capacitor presente nos mais variados equipamentos no qual o ser humano convive, podendo ser, por exemplo, através da estrutura externa de um automóvel.

O choque dinâmico ocorre através de contato com um elemento energizado, como por exemplo, se um profissional da área elétrica se encostar na fase de uma tomada, sem proteção e em contato com o solo, sendo esta

uma fonte de aterramento.

Em conformidade na norma brasileira Nº 5410 - NBR 5410 encontram-se as medidas de proteção contra choques elétricos: no qual as partes energizadas de instalações elétricas, e que massas condutivas, não devem oferecer risco algum. Caso aconteça uma falha, deverá ser feita uma manutenção urgente.

Podemos prevenir as consequências do choque da corrente elétrica por meio de alguns fatores:

- Aumentando a resistência do calçado;
- Diminuindo a resistência do aterramento da instalação elétrica;
- Outras medidas, como por exemplo a isolamento básica dos componentes e limitação da tensão elétrica.

Descarga atmosférica

As descargas atmosféricas, também conhecidas popularmente como "raio", podem provocar queimaduras, sequelas e até a morte. Consequentemente poderá ocasionar a queima total ou parcial de aparelhos eletrônicos, reduzindo a vida útil desses componentes.

A descarga atmosférica é dividida em duas categorias:

- Descarga direta, no qual o raio atinge diretamente a rede elétrica ou telefônica, e;
- Descarga indireta, no qual o raio atinge certa distância da rede elétrica.

Para prevenir danos trágicos originados pela descarga atmosférica, podemos assumir os seguintes cuidados:

- Evitando o uso de telefones com fio;
- Não estando em lugares úmidos;
- Evitando a realização de serviços com eletricidade interno e externo;
- Instalar terminais aéreos, conhecidos também como "para-raios" e barras de aterramento, feitas de cobre.

Uma das causas dos acidentes de trabalho, no setor elétrico são: “(...) - Atos inseguros, devido a problemas familiares, falta de consciência de risco, problemas com o chefe ou colegas, e até determinadas brincadeiras no local de trabalho, que possam retirar a atenção à execução das tarefas.”

Causas de acidentes de trabalho no setor elétrico

Os acidentes de trabalho no setor elétrico são causados essencialmente pelos seguintes motivos:

- Contato direto, tendo interatividade com partes vivas do circuito elétrico;
- Contatos indiretos, devido ao contato com parte metálica energizada, possivelmente por uma falha de isolamento;
- Condições de trabalho deficitárias, provenientes de uma área de trabalho com falta de limpeza, falta de proteção nas máquinas e proteção individual, e ausência de sinalização;
- Atos inseguros, devido a problemas familiares, falta de consciência de risco, problemas com o chefe ou colegas, e até determinadas brincadeiras no local de trabalho, que possam retirar a atenção à execução das tarefas.

Algumas regras e procedimentos

As regras e procedimentos de segurança podem ser:

- Desenergização da instalação elétrica, mediante os procedimentos de seccionamento, que é feito na maioria das vezes pelo desligamento de um disjuntor, sempre num corte visível;
- As tarefas, neste setor, devem ser executadas sempre por dois profissionais;
- Cumprimento das regras de impedimento de reenergização, no qual o trabalhador deverá travar a manopla dos disjuntores por cadeados ou lacres, visando uma maior segurança;
- Aterramento temporário, com a função de ligar eletricamente circuitos a um mesmo potencial;
- Cumprir a autorização de trabalho, o profissional deverá solicitar uma autorização formal;
- Inspeção dos dispositivos utilizados e obedecendo a normas específicas de

concessionária ou empresa;

- Instalação de sinalização, tanto luminosa no painel ou por placas indicativas para impedimento de reenergização.

O cumprimento dos procedimentos remete-nos para o conceito comportamental, da disciplina e do rigor. A empresa deverá dar formação sobre conhecimento técnico, mas também deve apostar fortemente na fomentação de valores e comportamentos que sejam a base do cumprimento rígido do procedimento.

Tipos de aterramentos

Um aterramento é um sistema composto por uma viga cravada na terra conectado por um fio que percorre toda a casa ou parte dela. O aterramento tem como objetivo diminuir a variação da tensão elétrica, eliminando as fugas de energia e protegendo as pessoas de um possível choque elétrico.

Segundo a norma brasileira (NBR 5410), os tipos de aterramento, nesse caso são categorizados por esquemas são:

- Esquema TNS (T= “Terra”, N= Neutro, S=Separação), onde o condutor neutro e o condutor de proteção são separados por toda a instalação;
- Esquema TNCS (T= “Terra”, N= Neutro, C=Condutor único, S=Separação), onde o condutor de proteção e o neutro são combinados em um único condutor em uma parte separada da instalação;
- Esquema TNC (T= “Terra”, N= Neutro, C= Condutor único), que segue função semelhante ao esquema anterior, diferenciando apenas a questão que o único condutor utilizado percorre toda instalação;
- Esquema IT (I= Impedância, T= “Terra”), que não possui ponto de alimentação diretamente aterrado, onde são aterradas apenas as massas da instalação;
- Esquema TT (Neste caso, TT=

Aterramento duplo), inverso do esquema anterior, que possui um ponto de alimentação diretamente aterrado, onde simultaneamente as massas da instalação são ligadas a eletrodos de alimentação distintos aos de aterramento.

Conclusão

A formação neste setor de risco elevado mostra-se muito importante. Em primeiro lugar os trabalhadores expostos a este risco elétrico devem conhecer bem os perigos e os riscos da sua atividade. Se os conhecerem, assumem uma consciência e uma percepção mais elevada, o que se irá repercutir-se nos resultados. Prova disso, temos os dados estatísticos recentes no Brasil que mostram que os acidentes de trabalho mortais no setor elétrico decresceram aproximadamente 43,9% (58) em relação ao ano de 2009 (Fundação COGE, 2012), devido à obrigatoriedade do curso de NR 10. Desta forma, o Brasil torna-se líder da América do Sul no conceito segurança com riscos elétricos. 🌱

Referências Bibliográficas:

- ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas (1997). Norma Brasileira – NBR 5410, *instalações elétricas de baixa tensão*, Brasil. ABNT.
- ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004). Norma Brasileira – NBR 5410, *instalações elétricas de baixa tensão*, Brasil. ABNT.
- Associação Brasileira de Conscientização para os Perigos da Eletricidade (2012). *Estatística dos acidentes de origem elétrica*, levantados pela Abracopel a partir dos dados colhidos no alerta de notícias do Google. Disponível em: <http://www.abracopel.org/wp-content/uploads/2012/02/Grafico-Estat%C3%ADstica-2012.pdf>. [Consultado em 15 de Março de 2014].
- Fundação COGE. *Estatísticas de acidentes no Setor Elétrico Brasileiro, Relatório de 2012*. Disponível em: http://www.funco.org.br/csst/relat2012/pdf/br/ste/quadro_geral.pdf. [Consultado em 15 de Abril de 2014].
- Maragão, R. V. Q.; Guimarães, H. P.; Lopes, R. D. (2011). *Lesões por choque elétrico e raios*, 06. Disponível em: <http://files.bvs.br/upload/S/1679-1010/2011/v9n4/a2188> [Consultado em 04 de Maio de 2014].
- NR 10 (2004). *Segurança em instalações e serviço de eletricidade*. Ministério do Trabalho e Emprego. Brasil. Disponível em: http://portal.mte.gov.br/data/files/8A-7C812D308E216601310641F67629F4/nr_10.pdf. [Consultado em 10 de Fevereiro de 2014].



AS CAUSAS RAIZ NA INVESTIGAÇÃO E ANÁLISE DE INCIDENTES DE TRABALHO: SETOR DA LOGÍSTICA

A investigação e análise de incidentes de trabalho deve chegar às causas raiz, para que as ações de prevenção sejam certas. Assim, os métodos a utilizar devem ser simples mas potentes. Este artigo vai ao encontro da complementaridade entre o diagrama de *Ishikawa* e a análise *why-why*, passando pela técnica de *brainstorming*. Apresenta-se um caso prático do setor da logística, onde as causas imediatas apontavam para falha humana mas as causas raiz vieram provar ser falhas da organização/gestão.

Primeiro a motivação. Investigar incidentes de trabalho para quê? Esta será decididamente a primeira questão, numa viagem com muitos porquês.

Para além de todos os prejuízos económicos, derivados da ocorrência de incidentes de trabalho, da baixa motivação dos colaboradores em ambientes com elevados índices de sinistralidade, de problemas de imagem para clientes, etc.; para quem se dedica à temática da investigação de incidentes de trabalho, a primeira grande motivação será com certeza a nobre tarefa de ajudar a salvar vidas! Através de uma análise detalhada, validar o máximo de causas possíveis que conduziram ao incidente e de, em função destas, delinear um plano de ação, por forma a evitar a sua recorrência e assim contribuir para que todos os colaboradores de uma empresa, voltem, sãos e salvos, para junto das suas famílias, no final de mais um dia de trabalho.

Um incidente (OSHA 18001: 2007) é necessariamente um evento grave, imprevisível e indesejado. Mas já que, apesar de todos os esforços em contrário, estes eventos ocorrem, devem ser encarados como oportunidades para a empresa investigar, analisar e tomar ações, para que o mesmo tipo de incidente não volte a acontecer. Dependendo da complexidade do incidente, o conjunto de informações recolhidas pode ser grande, complexo e desordenado. É por isso bastante relevante proceder à

análise do mesmo, recorrendo a ferramentas de análise que nos ajudem a sistematizar a informação e nos encaminhem para o encontro das verdadeiras causas raiz do incidente.

Sem a utilização de uma ferramenta de análise, a equipa de investigação pode facilmente esquecer algumas causas ou não encontrar uma forma fácil de as agrupar e assim, facilmente se perder, sem uma relação casuística entre estas, podendo ficar superficialmente só pelas causas imediatas, mais evidentes de um incidente, não conseguindo ou reconhecendo sequer a necessidade de aprofundar a sua análise.

Diagrama de *Ishikawa*

Perante um incidente a analisar, a primeira sugestão será aplicar o Diagrama de *Ishikawa* ou Análise 4M's ou Espinha de Peixe, três nomes diferentes para um mesmo conceito base.

O Diagrama de *Ishikawa*, inicia-se com a descrição do incidente a analisar, preenchendo a cabeça do peixe, na representação gráfica da "Espinha de peixe".

De seguida, realiza-se um *brainstorming*, para a recolha de causas. As causas recolhidas na fase prévia de investigação e as sugeridas no *brainstorming*, são agrupadas por famílias, na representação da espinha de peixe, em que a cada espinha corresponde uma das

seguintes famílias: Man, Machine, Material e Method:

- A família de causas do homem (*Man*), são as relacionadas com as falhas humanas: o operador estava distraído? Teve um comportamento não aceitável? Conhecia o procedimento? Estava perturbado?

- A família de causas de máquina (*Machine*), deve ser entendida como quais as causas do local de trabalho, que poderão contribuir para o incidente e não só as máquinas. Envolvente, ferramentas, iluminação, temperatura e humidade, etc.

- A família das causas de material (*Material*), deve agregar as causas relacionadas com os produtos, as substâncias químicas, os reagentes, etc. O material / produto estava em boas condições? Trata-se de um produto tóxico ou corrosivo? A resistência do material é suficiente? Ocorreu desgaste prematuro do material?

- Por último, a família das causas do método (*Method*), em que devem ser agrupadas as causas relacionadas com os fatores organizacionais, com a cultura de segurança da empresa, as políticas da empresa. Qual o modo da empresa atuar nesta tarefa? Existência ou falta de procedimentos? Os procedimentos são adequados à tarefa onde ocorreu o incidente?

Esta ferramenta permite manter uma relação gráfica clara entre as várias causas, agrupadas nas quatro famílias e o incidente a analisar, não nos permitindo encontrar ainda a(s) causa(s) raiz. Estas aparecem todas misturadas: imediatas, intermédias e algumas causas que podem ser já causas raiz. Não deixa de ser interessante a analogia imediata entre estas quatro famílias de causas e a divisão, defendida por muitos autores, das causas dos incidentes, em falhas humanas, falhas dos fatores do local de trabalho e falhas da organização/ gestão.

“Sem a utilização de uma ferramenta de análise, a equipa de investigação pode facilmente esquecer algumas causas ou não encontrar uma forma fácil de as agrupar e assim, facilmente se perder, (...) podendo ficar superficialmente só pelas causas imediatas.”

Análise Why-Why

Após o Diagrama de *Ishikawa*, sugere-se a utilização da “Árvore dos Porquês” ou “5 Porquês” ou “Análise Why-Why”, designações diferentes, para um mesmo conceito, que permite encontrar as causas raiz de um problema, ao aplicar continuamente a pergunta porquê. Neste método, a aplicação da pergunta porquê cinco vezes, é meramente indicativa, existindo incidentes mais simples em que, para se determinar a causa raiz, será necessária aplicar somente uma ou duas vezes a pergunta porquê, em oposição a incidentes mais complexos, onde será necessária uma maior persistência na análise.

Também esta ferramenta começa por descrever o evento a estudar, prosseguindo com a identificação de uma hipótese que possa ter contribuído para esse evento. Uma vez listada, essa hipótese tem de ser validada. Se for afirmativa, transforma-se em causa imediata, intermédia ou causa raiz. O grande potencial desta ferramenta é que, ao sugerir uma hipótese, validar essa hipótese é aplicar o porquê seguinte à causa, nascida da hipótese validada. Desta maneira, o investigador está a constituir uma árvore de hipóteses e causas, que evoluem de forma lógica das anteriores, potenciando assim o surgimento de muitos outros

raciocínios e ideias, que sem esta forma organizada de recolher e estruturar informação, poderiam facilmente escapar ao investigador. No entanto, uma dificuldade deste método é saber quando parar.

Se existem algumas causas como, por exemplo as relacionadas com o local de trabalho, cuja validação é mais fácil de conseguir e onde não há muito espaço para subjetividades, sendo mais fácil saber quando parar, a dificuldade surge frequentemente nas causas relacionadas com os fatores organizacionais e com as falhas humanas, cuja análise é necessariamente revestida de alguma subjetividade, existindo a dificuldade de saber quando parar a análise.

Em termos teóricos a análise deve terminar quando as novas hipóteses já não podem ser validadas de forma consensual e quando as causas encontradas já são demasiado abstractas, não contribuindo para soluções que possam evitar a recorrência do mesmo incidente no futuro.

Exemplo prático - Setor logística

Apresentamos de seguida, um exemplo de aplicação de uma Análise *why-why*, num incidente com empilhador.

Devido à abrangência do tema, pois a utilização de empilhadores, para transporte de cargas é transversal a

Diagrama de Ishikawa (4M's):

- Família de causas do Homem (Man)
- Família de causas de máquina (Machine),
- Família das causas de Material (Material),
- Família das causas do método (Method).

todos os setores de atividade onde existem operações de logística.

Neste caso concreto, o incidente deu-se por atropelamento de um peão, que não respeitava os corredores de peões e de um condutor de empilhador, que conduzia sem ver o peão, sendo estas as suas causas imediatas. Poderíamos ser tentados a ficar por aqui, identificando apenas estas duas causas imediatas, provocadas pelos dois envolvidos no incidente, caracterizando-as como falhas humanas.

No entanto, se aplicarmos sucessivamente a pergunta porquê a estas causas, conseguiremos encontrar outras causas, mais profundas e concluir que neste caso, para além dos dois envolvidos, existem mais implicados no incidente.

Para simplificar, na análise *why-why*, exploraremos apenas o "ramo" da causa *"condução de um empilhador sem que o condutor visse o peão no seu caminho de circulação"*.

Iniciando a sequência de porquês, surgem:

Hipótese 1.1: o condutor estava distraído? Não foi possível validar esta hipótese, pelo que embora pudesse ter sido uma causa, não pôde ser considerada.

Hipótese 1.2: condutor tinha problemas de visão? Não, o condutor não tinha problemas de visão.

Hipótese 1.3: o local tinha iluminação insuficiente? Não, a iluminação do local era adequada e permitia ver bem peões e outros eventuais obstáculos no caminho.

Hipótese 1.4: a carga transportada retirava visibilidade ao condutor? Sim, o condutor transportava duas paletes de grandes dimensões. Porquê?

Hipótese 1.4.1: transportando duas paletes de cada vez, apenas teria de fazer metade das deslocações.

Hipótese 1.4.2: por não existir um procedimento que estipulasse a quantidade máxima de paletes a transportar, em condições de visibilidade adequadas.

Hipótese 1.4.3: o condutor não recebeu formação de segurança e de operação, específica para condutores de empilhadores.

Estas três hipóteses foram validadas na investigação.

Assim, um incidente que à partida revelaria como causas imediatas, duas falhas humanas dos seus dois intervenientes, analisado com maior profundidade, e apenas para um dos "ramos" da análise, revela causas mais profundas.

Estas causas encontram-se relacionadas com falhas da organização/ gestão:

- desde a chefia direta do condutor, que não o instruiu para o transporte de apenas uma palete de cada vez,
- até níveis mais elevados hierarquicamente na organização, que não identificaram a necessidade da criação de um procedimento para a tarefa, não identificaram este perigo nas análises de risco e,
- permitirem a entrada de um elemento novo para esta atividade, sem receber a adequada formação. Poder-se-ia considerar que estas causas ainda não fossem

suficientemente detalhadas e poder-se-ia continuar a aplicar a pergunta porquê, sendo que à medida que se continuam a aprofundar as causas, deixamos cada vez mais o domínio físico e quantificável, para entrarmos em matérias mais subjetivas e difíceis de analisar quantitativamente.

Conclusão

Como conclusão, as ferramentas apresentadas são recomendações de um possível procedimento a adoptar na análise de incidentes de trabalho e são essencialmente métodos estruturados para potenciar a organização na recolha e validação de causas raiz de incidentes.

De facto, sem o auxílio de ferramentas de investigação que nos obriguem a sermos metódicos e organizados, frequentemente as análises de incidentes de trabalho, terminam superficialmente nas causas imediatas, não se aprofundando até encontrar as verdadeiras causas raiz. Estes métodos têm-se mostrado, na prática, eficazes porque nos levam até causas raiz e eficientes por serem simples.

E por fim, porque disciplina e liderança são também parte da segurança, lanço um desafio aos gestores e todos os intervenientes no processo de comunicação dos incidentes. Poderão promover a partilha do respectivo relatório preliminar de investigação e análise, num prazo de até 24 horas após o incidente? 🤖

Referências Bibliográficas:

- OSHA (2007). OSHA 18001: 2007 - *Occupational Health and Safety Management Systems. Requirements*. OSHAS
- POSES, Fred (2002). *Boletim Causa e Efeito, Ano VI, nº 11*. Siqueira Campos, Porto Alegre
- SHIKAWA, K. (1976). *Guide to Quality Control*. Asian Productivity Organization, New York.
- ISHIKAWA, K. (1985). *What is Total Quality Control?*, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, NJ.
- PINEDO R. F. 82007). *Artigo 5 Porquês*. Disponível em <http://ogerente.com/logisticando/2007/02/02/5-porques>. Acedido em 2 de junho 2014.

GRANDE ENTREVISTA



**JULIANA
BLEY**



Juliana Bley

A segurança comportamental é algo relativamente novo, dentro e fora das empresas. Definitivamente não se faz segurança comportamental numa empresa que não atende os fundamentos legais exigidos.



Texto: Sandra Sousa
Fotógrafa: Vivian Bentes

Juliana Bley é Brasileira. Mestre em Psicologia pela Universidade Federal de Santa Catarina, especialista em educação em valores humanos.

É consultora de empresas há 10 anos, desenvolveu pesquisas, projetos, formações sobre desenvolvimento humano, comportamento, qualidade de vida, prevenção em saúde e segurança no trabalho. É professora de disciplinas de psicologia organizacional e do trabalho.

Publicou em 2005, um livro “Comportamento Seguro”, que atualmente se encontra na segunda edição.

Juliana Bley disse à revista segurança comportamental que *“no universo gerencial, a grande barreira cultural que encontramos é a dificuldade de fazer convergir produtividade com segurança (...), mas existem maneiras de produzir e lucrar com segurança”*, sendo que a segurança comportamental ajuda nessa convergência.

[Revista Segurança Comportamental]

Qual a sua opinião sobre o estado da segurança e saúde do trabalho no contexto global?

[Juliana Bley]

Penso e percebo que evoluímos muito. Evoluímos nas diretrizes no nível global, nos aspectos jurídicos e de fiscalização no nível regional, oferta de melhores condições de trabalho e sistemas de gestão no âmbito das empresas. Não se pode comparar o que vivemos hoje com os níveis de segurança experimentados no mundo do trabalho nas décadas de 60 e 70, por exemplo.

É certo que avançamos.

Por outro lado, não se pode também comemorar como se houvésssemos conseguido erradicar as doenças e acidentes laborais, pois ainda estamos longe desta meta. Sabemos que ainda há uma lacuna enorme a ser coberta. Ainda há muito a fazer, em todos os aspectos. As diferenças econômicas e sociais entre os países e a mentalidade empresarial ainda são obstáculos reais e muito desafiadores.

[RSC]

E sobre a segurança comportamental, ou seja, sobre o processo de gestão de segurança e saúde através dos comportamentos?

[JB]

A segurança comportamental é algo relativamente novo, dentro e fora das empresas. Acompanhamos seus primeiros passos no campo das pesquisas acadêmicas em diferentes países da Europa e das Américas, mas ela foi também alavancada por iniciativas de algumas empresas e profissionais da saúde e segurança que reconheceram a necessidade de conhecer melhor as influências do comportamento no processo de adoecer/acidentar-se no trabalho. Seu objetivo

mais central é desenvolver maneiras inovadoras e eficazes de preparar as pessoas para evitar estes infortúnios. Em 2001, quando iniciei meus estudos e também atividades no campo da segurança comportamental encontrei muita dificuldade em obter fontes de estudo sobre o assunto em língua portuguesa. Conheci a atuação do psicólogo no campo da saúde e segurança por meio de um amigo brasileiro, consultor, que acabara de chegar de um doutorado na Espanha. Lá ele havia entrado em contato com diversos estudiosos e centros de pesquisa de toda a Europa que estavam, à época, se ocupando de produzir conhecimento a respeito de conceitos importantes como cultura de segurança, percepção de riscos, clima de segurança, atributos de liderança para gerenciar SST. Até então eu estava muito ligada à atuação consultiva no âmbito da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e fiquei encantada por esta nova perspectiva de cuidado com as pessoas que a segurança comportamental me apresentava.

A dificuldade de obter conhecimentos em segurança comportamental produzido em terras brasileiras motivou-me a engajar nos estudos de mestrado em Psicologia em 2002, ocasião na qual me propus a mergulhar fundo naquilo que já estava produzido em outros idiomas e alinhavar tais descobertas às necessidades que encontrava como consultora de empresas. Disto nasceu o livro “Comportamento Seguro” e também a partir daí pude desenvolver, junto com um grupo de colegas consultores, diversas metodologias e ferramentas de gestão de comportamento em saúde e segurança.

Hoje, passados quase 15 anos, posso dizer que vejo a segurança comportamental (SC) muito mais engajada e presente do que quando iniciamos lá atrás. No Brasil temos a SC presen-



te na maioria das grandes indústrias brasileiras e multinacionais atuantes no país. Também já é possível encontrar esta abordagem em pequenas e médias empresas, ainda que de forma mais tímida e inicial. Os ramos de serviços e construção civil também já estão, aos poucos, acolhendo esta prática como algo importante para seu sistema de gestão, colaborando com a melhoria de seus resultados.

[RSC]

Como considera o desempenho actual dos organismos com influencia global (OIT, OMS, ...), na segurança baseada em comportamentos?

[JB]

Olho sempre com entusiasmo para a atuação de organismos como OIT e OMS no campo da saúde e da segurança no trabalho. Considero os temas como “Trabalho Decente” (OIT) e os trabalhos voltados para a qualidade de vida (WHO/QOL- instrumentos de avaliação de qualidade de vida) como sinais evidentes da luta pela construção de um paradigma mais preventivo no mundo do trabalho, o que tenho por condição essencial para promover as mudanças e melhorias que queremos ver acontecendo dentro dos ambientes de trabalho. Eis um dos nossos grandes desafios, trazer o empresariado e os

“Os ramos de serviços e construção civil também já estão, aos poucos, acolhendo esta prática como algo importante para seu sistema de gestão, colaborando com a melhoria de seus resultados.”



trabalhadores para uma visão mais preventiva de SST, ou seja, buscar agir antes do acidente e da doença acontecerem, e não depois que o dano já foi causado. Precisamos criar a cultura para promover saúde, ao contrário de ficar somente focados em “corrigir” e “tratar” problemas. Segurança se faz sempre, não só quando ocorreu um acidente.

[RSC]

Como classifica a(s) cultura(s) de segurança da população luso-brasileira?

[JB]

A cultura de segurança da população brasileira é ainda bastante embrionária, como em qualquer so-

riedade de industrialização recente e economia em desenvolvimento. Convivemos com uma diversidade enorme de realidades que vão desde filiais de empresas multinacionais que operam numa cultura exemplar de segurança até locais onde ainda se encontra trabalho escravo e condições desumanas (infelizmente!). Na última década evoluímos muitíssimo na cultura de segurança de nossos trabalhadores. Quando comecei a atuar ainda trabalhávamos para edificar o básico, como por exemplo, incentivar o uso de equipamentos de proteção individual adequadamente ou fazer cumprir um procedimento operacional. Hoje, nas grandes empresas nossos desafios tornaram-se muito mais com-

plexos como trabalhar em processos de gestão mudança, saúde mental no trabalho, segurança em fusões e aquisições, melhoria de performance em manutenção, construção e montagem industrial, entre outros. No Brasil, algumas das forças que contribuíram para os avanços culturais em SST foram:

- o aperfeiçoamento da legislação trabalhista e da fiscalização sobre empresas pouco responsáveis com seus trabalhadores,
- as empresas multinacionais e de classe mundial que trouxeram para o país seus modelos de gestão de segurança de ponta,
- o aumento significativo de estudos e pesquisas acadêmicas a respeito do assunto considerando a realidade nacional,
- a melhoria da escolarização e formação profissional dos trabalhadores,
- o aumento da preocupação com segurança em outros âmbitos da sociedade como acidentes de trânsito e acidentes domésticos.

[RSC]

O Brasil é muito diferente de Portugal?

[JB]

Devido ao fato de ter atuado sempre nas indústrias brasileiras e nunca ter conhecido a realidade de trabalho em Portugal, não me sinto apta a comparar estas duas realidades.

[RSC]

Acha que estes países possuem culturas que facilitam a gestão da segurança baseada em comportamentos?

[JB]

Não há dúvidas de que a cultura regional é um fator de alta interferência na cultura de segurança no Trabalho. Existem traços culturais que podem tanto favorecer como dificultar a melhoria de gestão e performance em prevenção de doenças e acidentes de trabalho. No Brasil te-

mos diferenças regionais enormes. Modos e costumes diferem amplamente dependendo da região do país. Há regiões que convivem há mais tempo com grandes empresas e agronegócios nas quais os trabalhadores, quando mudam de emprego ou de área, levam consigo aprendizagens já integralizadas a respeito de como se proteger e da importância de algumas regras muito básicas de cuidado. Há outras regiões onde a precariedade é enorme e as pessoas desconhecem medidas simples de preservação da saúde e da segurança como o uso de calçado fechado, por exemplo. A conhecida cultura de trabalhar de sandálias, tão comum ainda nas regiões mais quentes e menos favorecidas socialmente.

Há um exemplo, que gostamos de usar para mostrar como os comportamentos mudam por aqui que é a respeito do uso de cinto de segurança nos veículos. Há pouco mais 20 anos o governo tornou obrigatório o uso do cinto. Houve uma resistência enorme por parte dos motoristas a adotar tal prática, já que a maioria nunca o fazia. Passados alguns anos, começamos a ouvir relatos de pessoas afirmando que não se imaginavam mais ao dirigir sem este equipamento de proteção. Atualmente é um assunto que não se discute nem se contesta. É unânime o entendimento do quanto é importante e necessário seu uso. Isto mostra que, em muitas situações, será necessário um bom tempo de adaptação e experimentação para que as pessoas aceitem abandonar velhos hábitos e possam passar a operar a partir de novos modos e costumes.

Quando estamos a falar de cultura regional e cultura de segurança é sempre bom e prudente que possamos olhar para a cultura existente naquilo que ela pode nos oferecer de oportunidades de engajamento com a prevenção. Considerando a tendência que os grupos possuem de conservar seus hábitos e costumes, não parece sábio iniciar um programa por aquilo que se consi-

dera “errado” no comportamento do grupo. Muito conseguimos evoluir se nos aliarmos com aquilo que há de mais saudável e preventivo na cultura de um grupo e, com isso, tendemos a diminuir o engajamento das pessoas com os hábitos e costumes menos favoráveis. As proibições e os incentivos são estímulos que precisam ser muito bem combinados para que seja possível gerar um processo de verdadeira aprendizagem coletiva.

[RSC]

Como compara a(s) cultura(s) de segurança da portuguesa luso-brasileira, comparativamente com o resto do mundo?

[JB]

Ao comparar as culturas de segurança de diferentes partes do mundo precisamos, especialmente neste tempo histórico, considerar a realidade econômica e política a nível mundial e também regional. Atravessamos um momento de instabilidade e os reflexos disto no funcionamento e nas prioridades das organizações são visíveis. É um momento que pede cautela, sabedoria e foco para que aquilo que já foi edificado em termos de valorização da vida nos ambientes de trabalho fique preservado e se mantenha operante, mesmo em tempos difíceis. É momento também de seguir investindo, na medida do possível, na melhoria da cultura de saúde e segurança para que as ocorrências indesejáveis não aumentem em frequência e gravidade. Eis uma grande oportunidade de manter o cuidado com as pessoas como um valor preservado, apesar de toda a insegurança político-econômica-social que atravessamos.

[RSC]

Na sua opinião, como é que os empresários luso-brasileiros veem a segurança e saúde no trabalho?

[JB]

A conscientização dos empresários

vem crescendo em função das mesmas forças propulsoras de que falei há pouco. No universo gerencial, a grande barreira cultural que encontramos é a dificuldade de fazer convergir produtividade com segurança. No «caldeirão» das prioridades do dia a dia, as lideranças acabam por dedicar-se mais a uma ou a outra. No seu modelo de ver, quando se dedicam a fazer segurança acabam diminuindo a produtividade. E quando focam em produtividade acabam por deixar de lado a segurança. Este tipo de prática é um grande equívoco. Existem, sim, maneiras de produzir e lucrar com segurança. É o que chamamos de gestão sustentável, que é aquela que acontece quando uma empresa se torna competente em produzir com resultado e qualidade, sem que para isto tenha que sacrificar a integridade das pessoas e o meio ambiente. Atualmente contamos com pesquisas e ferramentas capazes de demonstrar aos empresários ganhos mensuráveis de diversas ordens, desde retorno sobre investimento financeiro até melhoria nos níveis de percepção de riscos de seus trabalhadores. Portanto, não é por falta de conhecimento específico e metodologias consistentes que as empresas deixarão de cuidar a contento de seu maior patrimônio que são as pessoas.

Apesar de muitos empresários e gestores já estarem convencidos da importância dos investimentos em saúde e segurança, é comum enfrentarmos períodos de retrocesso na cultura de segurança por ocasião de mudanças na gestão ou instabilidade de mercado. Como em todo processo de aprendizagem, os níveis de conscientização empresarial estão em evolução constante, passam por momentos de avanços importantes e também por momentos de estagnação. Como prevenционistas precisamos aprender a conviver com isso.

[RSC]

Acha que os empresários luso-brasileiros conseguem ver e praticar



o poder do comportamento na segurança e saúde?

[JB]

Isso é algo que não se pode generalizar. Conheci nestes anos de trabalho muitos gerentes, diretores e supervisores que acolheram de forma muito positiva as ferramentas comportamentais, como a observação comportamental, diálogos de segurança, liderança pelo exemplo e compromisso visível com a vida. Os depoimentos são emocionantes. Profissionais que trabalharam uma vida toda com o olho nos resultados e que, depois de sensibilizados para o comportamento seguro contaram que foram tocados profundamente pelo propósito de zelar pela vida humana. Compreenderam a importância deste olhar e desta forma de fazer negócios. Conheço também gestores que se mostram refratários a este campo, seguindo numa postura reativa em relação às questões de segurança, atuando apenas quando são dirigidos pela corporação ou pressionados pelos resultados negativos. Infelizmente, muitos foram os líderes conscientizados que conheci que despertaram para a necessidade de investir na saúde e segurança após terem enfrentado acidentes gravíssimos e fatalidades lastimáveis que deixaram marcas profundas em suas empresas. Percebo um processo lento, mas amplo de amadurecimento acontecendo.

[RSC]

Em que medida é que considera importante o desempenho do Estado sobre a segurança e saúde no trabalho?

[JB]

Considero a atuação do Estado essencial para criar as diretrizes mínimas de atuação em saúde e segurança nas empresas e nos diferentes contextos de trabalho. São as bases sobre as quais podemos estruturar um trabalho mais consistente. Definitivamente não se faz segurança

comportamental numa empresa que não atende nem os fundamentos legais exigidos. Como dizemos nas empresas, atender aos requisitos legais é o mínimo que uma organização deve fazer para ter segurança. Mas uma gestão de saúde e segurança robusta de verdade não se faz só com o mínimo. É preciso ir além!

[RSC]

Acha que as entidades estatais de prevenção e inspeção consideram na sua linha de atuação o comportamento na segurança e saúde?

[JB]

No meu estado que é o Paraná, acompanho com satisfação o excelente trabalho de incorporação dos aspectos psicossociais que as entidades ligadas ao trabalho vêm fazendo. Assuntos como cultura de prevenção, assédio moral, saúde mental no trabalho e qualidade de vida têm estado presentes tanto nas fiscalizações quanto na justiça do trabalho. Tais práticas geram excelentes efeitos sobre o investimento das empresas locais em saúde e segurança.

[RSC]

Em Portugal, a maioria dos nossos anteriores entrevistados aponta a falta de *feedback* do Estado para com as empresas como ponto a melhorar. Considera que este aspecto ocorre no Brasil, também?

[JB]

De modo geral, reconheço no Brasil diferentes esforços e fóruns de integração de atores sociais no campo da saúde e segurança. Temos normativas importantes sendo discutidas em comissões tripartites (com representantes dos empresários, dos trabalhadores e do governo). Temos os sindicatos patronais (de empresários) e também os sindicatos de classe trabalhadora bastante ativos na proposição de políticas junto ao governo e a sociedade civil.

[RSC]

Na sua opinião, como poderá ser isto promovido?

[JB]

Penso que *feedback* só se constrói com proximidade. Quando encontramos formas de aproximar os diferentes grupos interessados (governo, empresários, trabalhadores) criamos condições para que possam dialogar a respeito dos desafios enfrentados e das necessidades específicas a sanar. É preciso ter em mente que todos estão em busca dos mesmos propósitos. Todos devem possuir o compromisso ético e social de tornar os ambientes produtivos mais saudáveis e seguros.

[RSC]

Como vê a relação entre as faculdades (conhecimento teórico) e as empresas (conhecimento prático)? Como poderá ser promovido a aproximação entre estes dois conhecimentos?

[JB]

Tradicionalmente existe uma enorme distância entre o conhecimento produzido na academia e a forma como as coisas são feitas na realidade do dia a dia. Não é algo que ocorre somente no campo da segurança comportamental. Isto ocorre em todas as áreas do conhecimento e se dá, entre outras coisas, devido ao longo caminho que o conhecimento acaba por percorrer para se transformar em soluções úteis para quem atua no cotidiano das empresas. Em nosso campo, há muitos estudiosos que também atuam como consultores de empresas, o que facilita o trânsito de informações e favorece o acesso das empresas ao conhecimento de ponta produzido na academia. Considero muito importantes as parcerias e convênios entre empresas e universidades como forma das empresas oferecerem campo de pesquisa aos estudiosos e estes, por sua vez, permitirem o acesso delas às suas descobertas e metodolo-

gias. Os fóruns de discussão específicos (grupos de estudo e de trabalho) e os eventos (seminários, simpósios, workshops) também são excelentes oportunidades de fomentar a riqueza do encontro entre quem está na teoria e que está na prática.

[RSC]

Durante toda a sua pesquisa, sentiu escassez de investigação em algum tema nesta área?

[JB]

Nossa! De vários temas! O foco de meus estudos é a “educação para a prevenção” que é um campo muito vasto, porém, cheio de espaços pouco explorados. Percebo, por exemplo, certa limitação no que diz respeito a metodologias de capacitação consistentes. Ainda há muito o que desenvolver. Em meus estudos estou sempre interessada em identificar e gerenciar as variáveis que permitam o aprendizado do comportamento seguro nos mais diferentes contextos e aplicações. Atualmente estou voltada especialmente ao estudo das recentes descobertas das neurociências a respeito de como nosso aparato psico-fisiológico reage aos riscos e quais as oportunidades de aperfeiçoamento de ferramentas de educação para a segurança que elas nos proporcionarão. Outro tema que tenho acompanhado com atenção são os avanços nas pesquisas sobre cultura de segurança, pois entendo que a segurança comportamental deve atuar de forma sistêmica na organização, tanto no macro (cultura, estratégias, políticas), quanto no micro (pessoas).

[RSC]

Gostáramos que deixasse uma mensagem aos leitores luso-brasileiros da Revista SC

[JB]

Nesta mensagem final gostaria de me dedicar a dois pontos.

Quero falar da importância de reconhecer o poder da segurança com-



portamental como proposta de melhoria em SST, sem incorrer no excesso de torna-la a única ou a melhor proposta. Já contamos com conhecimento suficiente neste campo para reconhecer a segurança comportamental como um elemento de grande impacto quando somada a todos os demais componentes de um ambiente de trabalho seguro como condições ambientais, modelos de gestão de excelência, recursos tecnológicos de ponta e profissionais altamente capacitados. Resultados sustentáveis em saúde e segurança são consequência de um conjunto de esforços em diferentes direções. Comportamento é uma destas direções.

Saúde e segurança é um campo multidisciplinar. Somando saberes e especialidades de diferentes profissionais como engenheiros, técnicos, juristas, psicólogos, pedagogos, antropólogos, sociólogos, e tantos outros dedicados à integridade humana no trabalho certamente conseguiremos

fortalecer cada vez mais a área como um todo, colaborando assim para a cultura de saúde e segurança que queremos edificar.

E gostaria também de compartilhar com os leitores o quanto me sinto motivada pelo propósito maior de trabalhar com saúde e segurança. É com grande alegria em meu coração que me coloco para dialogar a respeito destes temas porque reconheço que atuar nesta área é, ao mesmo tempo, um trabalho e uma missão. Uma valiosa missão nos impulsiona a seguir, apesar de todos os obstáculos que enfrentamos em nosso cotidiano como profissionais da prevenção. A missão de ser um agente de cuidado com a vida humana é algo muito precioso. A meu ver, é disso que se trata a segurança comportamental. De colaborar para que a humanização seja uma realidade vivida e compartilhada nos ambientes de trabalho mundo a fora, desde o mais alto diretor até o mais simples dos trabalhadores. 🌱



CONSIDERAÇÕES TEÓRICO - PRÁTICAS

STRESS
STRESS
STRESS



GESTÃO DA EMERGÊNCIA

DESENVOLVIMENTO DE EXERCÍCIOS

O *Desenvolvimento* de um exercício de emergência, é a etapa fulcral do planeamento e determinante na *Concepção* de exercícios. A fase de *Desenvolvimento* poderá ser composta por oito passos, que devem ser planeados e executados de forma rigorosa, nomeadamente os quatro primeiros. O comportamento das pessoas em treino depende de múltiplos factores, da qualidade do *Planeamento*, das cinco etapas da *Concepção* e da qualidade da *Equipa de Condução*.

Os exercícios de emergência são acontecimentos ou realizações de validação de planos e/ou procedimentos e podem dar-nos indicações preciosas sobre a competência da organização em resolver tarefas de urgência, face a situações de emergência.

Indicam-nos, potencialmente, tanto mais se forem bem planeados e melhor conduzidos, as áreas onde “estamos bem” e outras onde “podemos melhorar”, ou seja, o estado de preparação da organização para fazer face a situações inesperadas.

É sobre o *Desenvolvimento* de um exercício de emergência, a etapa fulcral do planeamento e determinante na *Concepção* de exercícios que se debruça, principalmente, este artigo, pretendendo despertar os potenciais planeadores de exercícios para a competente complexidade desta arte.

Por desconhecimento ou outras razões cridas como respeitáveis, não é, normalmente, feita uma sequência de exercícios de um programa harmonioso deste, em que se passaria, de forma evolutiva, do mais simples para o mais complexo, a partir de lições aprendidas de cada um e das fragilidades detetadas aquando do desempenho dos *Elementos Participantes*.

A *Federal Emergency Management Agency*¹ – FEMA – indica, como referência, uma duração de 18 meses de fecho de um ciclo completo de exercícios desde os aparentemente mais simples (*Seminário*) ao mais

complexo (Simulacro “*multi-site*”²), passando pelos Procedimentos ou Sectoriais, pelos de Decisão (tipo *table top exercise* – TTX -*brainstorming*), ou pelos Funcionais (tipo *Command Post Exercise* - CPX).

Todos estes exercícios assumem variantes do tipo “básico” ou do tipo “avançado” que, se combinados, formam diferentes tipos de outros exercícios, podendo contemplar cerca de 14 variantes diferentes.

A etapa³ do *Desenvolvimento*, consciente e profissionalmente elaborada, deverá estar na *Concepção*⁴ de todos eles.

Os exercícios têm, quase sempre, uma componente de treino e outra de avaliação, embora haja exercícios em que a componente avaliação é, praticamente, *inexistente*⁵.

A componente de treino deverá anteceder a da avaliação, e ir decrescendo de relevância ao longo de um *Programa de Exercícios*, ao mesmo tempo que a da avaliação deverá crescer, principalmente como “medida” da qualidade do esforço produzido e não como aspecto negativo, potencialmente punitivo.

A etapa do *Desenvolvimento* de um exercício, num processo de *Concepção* e para a forma de *Implementação*

2 Que se desentola em mais de um local, eventualmente com Cenários diferentes em cada um

3 Uma em cinco: Estabelecimento da Base, Desenvolvimento, Condução, Avaliação e Introdução de Medidas Corretivas

4 Tarefa envolvida no Planeamento e completada pela Condução e Avaliação

5 Devido a interesses vários, por vezes não muito claros, mas a abordar oportunamente

1 Similar à ANPC dos U.S.A.

Oito passos do Desenvolvimento de um Exercício:

Avaliação das Necessidades
Definição do Âmbito
Definição da Finalidade
Definição dos Objetivos
Estabelecimento do Cenário
Listagem de Eventos
Listagem de Ações Esperadas
Preparação de Documentação

de *Medidas Corretivas* é de grande importância na transição da fase do *Planeamento* para a da *Condução*.

Os oito passos do Desenvolvimento de um Exercício

Para se ter a noção da sua relevância, indicam-se oito⁶ passos característicos da sua génética e a merecerem muita atenção e imperativa dedicação. Os primeiros quatro imprescindíveis em qualquer exercício, os últimos quatro crescem de importância e necessidade conforme o grau de ambição e dificuldade do exercício em causa:

1. Avaliação das Necessidades

Um estudo sistemático da situação define necessidades de treino e avaliação de desempenho da organização, revela problemas que se querem tornar em tarefas a resolver e não obstáculos intransponíveis. Parte-se de fragilidades evidenciadas em registos de segurança para o desenho de exercícios a escolher.

2. Definição do Âmbito

Como não se pode testar tudo, a toda a hora, em todas as circunstâncias, há que estabelecer limites e

assuntos identificados na *Avaliação de Necessidades*.

Há que estabelecer prioridades e fazer escolhas.

3. Definição da Finalidade

A *Finalidade* tem uma abrangência estratégica.

É um objetivo global que se vai desmultiplicar em objetivos específicos de abrangência tática que se dividem em *Terminais* ou *Principais* / de *Aptidão* ou *Secundários*.

4. Definição dos Objetivos

Um objetivo é a base da observação do desempenho dos elementos participantes. Muitos objetivos tornam-se evidentes por ocasião da avaliação de necessidades, quando a equipa de planeamento identifica as áreas que necessitam de melhoria. Os *Objetivos* andam de mão dada com a *Finalidade*, focalizados no desempenho, devendo estarem presentes em todas as fases de criação de um exercício.

5. Estabelecimento do Cenário

Um exercício é uma história que simula uma situação, no caso presente, uma emergência, baseada num cenário (num “pano de fundo” que identifica o acontecimento) que

se vai desenvolvendo a partir de um inicial, com uma história que segue um determinado *Guião*. O *Cenário* pode ir sendo desenvolvido, mas manter-se a base, ou o cenário pode ir mudando e o ambiente (a base) também.

6. Listagem de Eventos

Os *Eventos* são as ocorrências que vão fazendo seguir a história, baseada num *Guião*, compondo-o. Dão origem aos incidentes.

Os eventos injetados pelos simuladores, normalmente sob a forma de mensagens, não são avulsos e intempestivos mas sim ações que levarão os *Elementos Participantes* a respostas ordenadas (Ações Esperadas no plano) e baseados nos *Objetivos* identificados. Os *Eventos* devem estar, sempre, relacionados com os *Objetivos*, descrever situações, simular ações e expor assuntos por resolver, entre outros.

7. Listagem de Ações Esperadas

As *Ações Esperadas* são as respostas baseadas no plano, acreditando que os *Elementos Participantes* venham a realizar.

A diferença entre as *Ações Esperadas* e as realizadas pode dar contributos para uma métrica de avaliação.

6. Poderão ser considerados mais

“O comportamento pode ser manipulado numa primeira fase e libertado numa outra. Depende da maturidade dos *Elementos Participantes* e dos *Elementos Adicionais (...)*”

Tal como os *Eventos*, as *Ações Esperadas* estão intimamente relacionadas com os *Objetivos*. Os *Eventos*, injetados por várias formas (normalmente como referido, por mensagens) e as *Ações Esperadas* têm por base os *Objetivos* e são integrados no *Guião* (também designado por “lista global de eventos”).

8. Preparação de Documentação

Finalmente a *Documentação*.

É uma designação muito abrangente e que engloba todos os documentos de suporte às equipas tanto de *Planeamento* como de *Condução* e inclui o *Guião*, os *Planos do Exercício* (*Plano do Exercício*, *Plano de Controlo*, *Plano de Avaliação*, *Resumo do Exercício*, *Manual do Participante*), as *Listas de Verificação*, as *Grelhas de Avaliação*, problemas, manuais, referências técnicas, logísticas, humanas, as mensagens e todo o tipo de impressos necessários.

É premente enfatizar que, quer por experiência própria quer pelas recomendações bibliográficas, um bom *Desenvolvimento* de um exercício na sua fase de *Planeamento* contribuirá decisivamente para um bom treino, uma boa execução, levando a uma necessária avaliação que conduzirá, inevitavelmente, a boas e úteis lições aprendidas e à potencial introdução de

medidas corretivas acompanhada por organização competente, consciente e determinada (requisitos de sucesso).

Poderemos planear exercícios sem abordar seriamente a etapa do *Desenvolvimento* e a observação rigorosa dos seus oito passos?

Sim, mas o trabalho realizado terá, seguramente, menor qualidade e será mais difícil atingir os *Objetivos* e *Finalidade* (quando e se devidamente identificados).

O comportamento das pessoas no treino

O comportamento das pessoas em treino depende de múltiplos fatores e esperamos que seja objeto de abordagem mais aprofundada numa outra oportunidade.

Depende, e muito, da qualidade do *Planeamento*, das cinco etapas da *Concepção* (indicadas na n.r.p.1) e da qualidade da *Equipa de Condução*.

Os *Elementos Participantes* tenderão a desempenhar bem, as tarefas para os quais foram bem treinados. Melhor o treino, em princípio melhor o desempenho, maior possibilidade de alargar o âmbito, maior probabilidade de serem assimiladas lições para o futuro e identificar fragilidades. É para isso que os exercícios servem. Não é para se fazerem para ficarem feitos e não se pensa mais nisso até ao próximo. Se tudo “corre bem”, sem falhas, algo, então, correu verdadeiramente

mal, mas a montante, na etapa do *Desenvolvimento do Exercício* (a tal). Provavelmente foram mal identificadas as *Necessidades*. O comportamento pode ser manipulado numa primeira fase e libertado numa outra. Depende da maturidade dos *Elementos Participantes* e dos *Elementos Adicionais* (Equipas de *Planeamento* e de *Condução*).

Quem não gosta de ser considerado? Quem não gosta que se preocupem com ele?

Quem não gosta de ser animado, potenciado?

Quem não gosta de ser seduzido?

Numa reação inicial, na preparação e treino para um exercício e, mais complexo, para uma eventual avaliação, a desconfiança é uma barreira a vencer, profissional e humanamente.

Por vezes é difícil, mas quando o exercício acaba, são feitas as conclusões provisórias que antecedem o relatório final e os *Elementos Participantes*, antes desconfortados e fastidiados, perguntam: “Quando podemos treinar mais”?

Por vezes acontece e é bom. Faz valer a pena.

Certamente ajudámos a melhorar qualquer coisa, entre pessoas, ambiente e bens. 🍏

Referências bibliográficas

Almeida, J.E. (2008). *Organização e Gestão da Segurança em Incêndios Urbanos*. Master Dissertation (in Portuguese). FCTUC / LNEC, University of Coimbra.

Autoridade Nacional da Protecção Civil (2012). *Guia de Planeamento de Exercícios*. Lisboa, Autoridade Nacional de Protecção Civil

Cordeiro, E., Coelho, A. L., Rossetti, R. J. F., & Almeida, J. E. (2011). Human Behavior Under Fire Situations – Portuguese Population. In 2011 *Fire and Evacuation Mode-ling Technical Conference*. Baltimore, Maryland, August, 15-16.

Federal Emergency Management Agency (2006). *Exercise Design*, Washington, Federal Emergency Management Agency

Marques, G. (2006). *Planeamento Programação, Concepção, Desenvolvimento e Avaliação de Exercícios*. Lisboa, Instituto Superior de Educação e Ciência

Phelps, R. (2012). *Emergency Managements Exercises. From Response to Recovery*. São Francisco, Chandi Media.

Conquista desde 2010...



Portugal (2010); Brasil (2010); Espanha (2011); Angola (2012),
Argentina, Buenos Aires (2012); USA, Florida (2013); China, Pequim (2013);
Cuba (2013), Argélia (2014), Sydney (2014).



ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO JEAN PIAGET

LICENCIATURAS 1.º CICLO

- Animação Sociocultural
- Educação Básica

MESTRADOS 2.º CICLO

- Administração e Gestão Escolar
- Educação Especial
- Educação Pré-Escolar
- Educação Pré-Escolar e Ensino do 1.º Ciclo do Ensino Básico
- Supervisão Pedagógica e Avaliação

PÓS-GRADUAÇÕES

- Administração e Gestão Escolar
- Educação Especial
 - Baixa Visão e Cegueira (Domínio da Visão)
 - Domínio Cognitivo e Motor
 - Domínio da Audição e Surdez
 - Domínio da Intervenção Precoce na Infância
- Educação pela Arte
- Literatura Infante-Juvenil
- Supervisão Pedagógica e Avaliação
- Tecnologias da Informação e da Comunicação (Modalidade de Ensino a Distância)

ISEIT - ENSINO UNIVERSITÁRIO

LICENCIATURAS 1.º CICLO

- Gestão
- Motricidade Humana
- Música
- Psicologia
- Ciência e Tecnologia Alimentar

MESTRADOS 2.º CICLO

- Ensino de Educação Física nos Ensinos Básico e Secundário
- Ensino de Música
- Música – Direção
- Processamento Alimentar e Inovação
- Psicologia Social e das Organizações
- Psicologia Clínica e da Saúde

PÓS-GRADUAÇÕES

- Envelhecimento Positivo: Gerontologia / Geriatria
- Investigação e Análise de Dados para Ciências Sociais e Humanas
- Jogo e Desenvolvimento Motor da Criança
- Museologia
- Psicologia da Saúde Ocupacional
- Psicomotricidade
- Técnico Superior de Segurança no Trabalho

João Areosa

Doutorado em sociologia. Técnico superior de segurança. Docente no Instituto Superior de Línguas e Administração (ISLA). Investigador integrado no Centro de Investigação em Ciências Sociais (CICS) da Universidade do Minho. Membro do conselho editorial da revista Segurança Comportamental.

Paulo Marques Alves

Doutorado em Sociologia. Docente no Departamento de Sociologia do ISCTE-IUL. Investigador no DINAMIA-CET

A PSICODINÂMICA DO TRABALHO

A psicodinâmica do trabalho tem contribuído para compreender as respetivas consequências, associadas às novas formas de organização do trabalho, particularmente aquelas que estão relacionadas com descompensações mentais ou psicossociais, onde podemos incluir o suicídio e a morte do trabalhador. É sem duvida um dos grandes dramas do mundo do trabalho contemporâneo!

Numa perspetiva histórica, Christophe Dejours destaca que a clínica do trabalho e a psicopatologia do trabalho, as quais surgiram em meados do século passado, dedicaram-se, exclusivamente, aos efeitos negativos do trabalho.

Entretanto, durante a década de 1980, chegaram novos contributos para esta discussão, oriundos de outras abordagens disciplinares, nomeadamente a ergonomia, a psicologia, a sociologia, a psicanálise, a medicina ou a antropologia (isto só para citar algumas delas).

Na década seguinte emerge então uma nova disciplina, designada por psicodinâmica do trabalho, onde é ampliado o debate sobre os efeitos do trabalho na saúde mental. Dentro desta renovada conceção, o trabalho deixou de ser apenas observado a partir dos seus fatores negativos, passando também a considerar os aspetos positivos que nos pode proporcionar.

Esta dualidade não é exatamente nova, tendo em conta que já desde Karl Marx sabíamos que o trabalho nos podia oferecer o “melhor” e o “pior” para a nossa existência.

Contudo, aquilo que parece constituir-se como algo

realmente novo nesta abordagem é a descoberta da extraordinária influência que o trabalho pode ter sobre a saúde mental, destapando o véu sobre uma dualidade até então obscura, ou seja, concebe o trabalho como uma ação benéfica ou, pelo contrário, como algo bastante prejudicial.

Este é um dos aspetos inovadores que a psicodinâmica do trabalho nos tem vindo a transmitir, a partir de um manancial de conhecimentos, simultaneamente, teóricos e empíricos.

Voltamos a sublinhar que existem sobreposições temáticas entre a psicopatologia do trabalho e a psicodinâmica do trabalho. Enquanto a primeira estava maioritariamente centrada nas doenças mentais provocadas pelo trabalho, a segunda foi além disso e tentou compreender como é que os trabalhadores lidavam com o sofrimento provocado pela violência imposta pela organização do trabalho e, particularmente, quais as estratégias que utilizavam para se proteger/ defender desse mesmo sofrimento.

Os comportamentos dos trabalhadores tendem a adaptar-se ao seu ambiente de trabalho, caso contrário

“Os comportamentos dos trabalhadores tendem a adaptar-se ao seu ambiente de trabalho, caso contrário poderão ocorrer perturbações psicossociais de gravidade variável.”

“Um dos seus maiores perigos que esta situação acarreta é tornar tolerável o sofrimento ético; isto acontece quando o trabalhador é obrigado a praticar determinadas ações ou comportamentos que condena moralmente, por causa do seu trabalho.”

poderão ocorrer perturbações psicossociais de gravidade variável. Numa das suas obras mais recentes Dejours (2013) explicita-o de forma muito clara.

Talvez o grande enigma que a psicodinâmica do trabalho pretenda responder seja o seguinte: como é que alguns trabalhadores conseguem manter uma boa qualidade de vida no trabalho (particularmente ao nível da sua sanidade mental) quando em determinadas situações podem ser alvo de profundos ataques oriundos do seu ambiente laboral? Em princípio, aquilo que seria expectável era observarmos muitos trabalhadores a entrarem em descompensação, mas, na verdade, verificamos empiricamente que isso nem sempre acontece. Então, torna-se incontornável perguntar o que estará a “salvar” um grande número de trabalhadores destas brutais ofensas provenientes do mundo do trabalho?

A resposta da psicodinâmica do trabalho para esta melindrosa questão é a de que os trabalhadores encontraram diferentes estratégias (individuais e/ou coletivas) para se protegerem da violência emanada das formas atuais em que se encontram as relações laborais e a organização do trabalho. Isto significa que alguns trabalhadores encontraram um meio para suportar e ajustar o sofrimento produzido pelo trabalho e, ainda assim, manter a aparente normalidade do seu funcionamento psíquico. O autor empregou o conceito de estratégias defensivas para definir o “escudo protetor” utilizado pelos

trabalhadores (Dejours, 1991).

Contudo, apesar deste mecanismo defensivo ser normalmente bastante eficaz (evitando as referidas descompensações psicopatológicas), é importante referir que a utilização deste tipo armaduras também revela o seu lado contraproducente. Na verdade, as estratégias defensivas podem funcionar como uma armadilha que insensibiliza os trabalhadores contra aquilo que os faz sofrer (Dejours, 1999). Um dos seus maiores perigos que esta situação acarreta é tornar tolerável o “sofrimento ético”; isto acontece quando o trabalhador é obrigado a praticar determinadas ações ou comportamentos que condena moralmente, por causa do seu trabalho. Este efeito de reprovação da consciência moral (ou de afronta aos valores sociais) pode ser denominada como traição do Ego, pelos psicanalistas, ou como dissonância cognitiva, pelos psicólogos.

Nota final

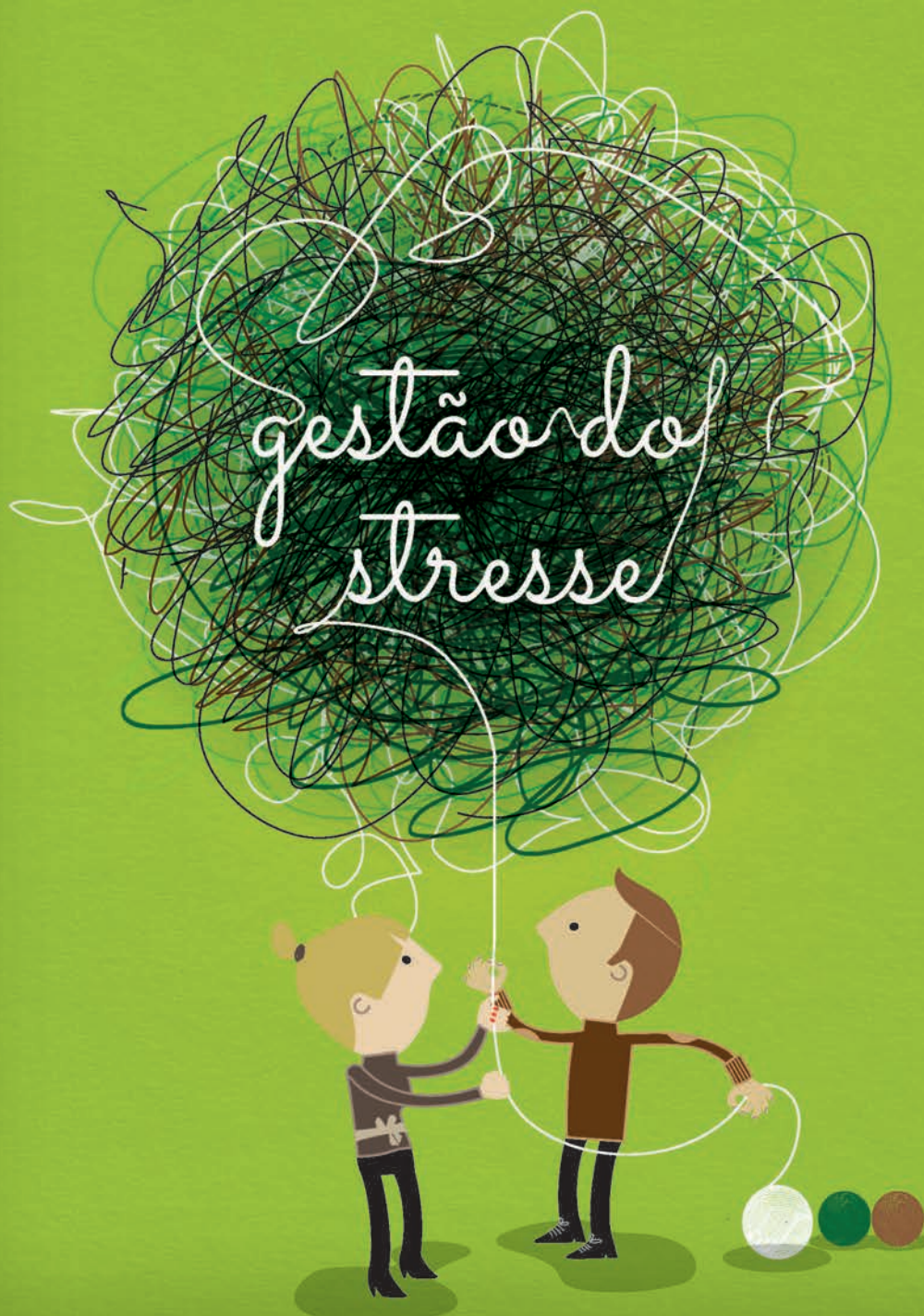
Apesar dos esforços e avanços propostos por algumas disciplinas, o trabalho, enquanto campo de pesquisa, é algo que epistemologicamente ainda está em aberto. Na realidade, os efeitos e as consequências do trabalho, ao nível biopsicossocial, são afinal uma “caixa-negra” longe de estar totalmente decifrada. O universo do trabalho ainda acarreta alguns enigmas e incorpora um lado obscuro repleto de subjetividades. Segundo Dejours (2005) o conhecimento científico sobre complexidade humana nas situações de trabalho é ainda incompleto. É pertinente ter em conta que os riscos ocupacionais

são, de certo modo, onnipresentes e estão em constante mutação. Isto significa que são dinâmicos e nunca são verdadeiramente os mesmos. Todavia, podemos afirmar que os múltiplos riscos no trabalho são uma espécie de “antecâmara” para a ocorrência de acidentes ou doenças (Areosa, 2012), logo, estes mesmos riscos são sempre passíveis de afetar a segurança e a saúde das pessoas, bem como a sua qualidade de vida no trabalho. A psicodinâmica do trabalho tem contribuído de forma singular para compreender as diversas alterações, bem como as respetivas consequências, associadas às novas formas de organização do trabalho, particularmente aquelas que estão relacionadas com a saúde mental dos trabalhadores. Esta disciplina identificou ainda ruturas significativas que podem conduzir os trabalhadores à morte, já não apenas por acidente de trabalho, mas por descompensações mentais ou psicossociais (onde podemos incluir os suicídios no local de trabalho). Sem dúvida que este é um dos grandes dramas do mundo do trabalho contemporâneo! 🌐

Referências Bibliográficas

- AREOSA, J. (2012). *O lado obscuro dos acidentes de trabalho: um estudo de caso no setor ferroviário*. Famacão: Editora Húmus.
- DEJOURS, C. (1991). *A loucura do trabalho*. São Paulo: Cortez Editora.
- DEJOURS, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV Editora.
- DEJOURS, C. (2005). *O fator humano*. Rio de Janeiro: FGV Editora.
- DEJOURS, C. (2013). A sublimação, entre o sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicandlise*, 33 (2), pp. 9-28.

Locais de trabalho saudáveis contribuem para a



www.healthy-workplaces.eu



Business Performance

Juntos Alimentamos Resultados
Fale connosco

Consultoria de Gestão
Consultoria Financeira
Fusões, Aquisições e Património
Business Coaching
Career Coaching
Professional Coaching
Formação e Treino
Recrutamento e Seleção
Feed Performance Club



Rua Poeta Bocage, nº2 – 3ºE - 1600-233 Lisboa

www.feed.pt | feed@feed.pt | 211 929 493 | 913 384 705



Instituto Superior de
Educação e Ciências

LICENCIATURAS

Ciências Aeronáuticas
Computação Criativa
Design e Produção Gráfica
Design Sonoro
Educação Básica
Energias Renováveis e Ambiente
Engenharia da Protecção Civil
Engenharia de Segurança do Trabalho
Engenharia Mecânica
Gestão Aeronáutica
Gestão Autárquica
Gestão Hoteleira
Intervenção Comunitária
Óptica e Optometria
Produção Multimédia Interactiva



INSTITUTO SUPERIOR AUTÓNOMO
DE ESTUDOS POLITÉCNICOS

ESCOLA DE TECNOLOGIAS, SEGURANÇA E AVIAÇÃO

MESTRADOS

Operações de Transporte Aéreo
Riscos e Protecção Civil

PÓS-GRADUAÇÕES

Segurança e Higiene do Trabalho
Sistemas Integrados de Gestão:
Qualidade, Ambiente e Segurança

Alameda das Linhas de Torres, 179 1750-142 Lisboa | T. 217 541 310 | E. info@isec.universitas.pt
www.isec.universitas.pt | www.ipa.univ.pt



PERCEPÇÃO HUMANA E PREVENÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO: CONTRIBUIÇÕES DA PSICOLOGIA

A percepção humana influencia a prevenção de acidentes de trabalho e ocorrência de comportamentos seguros, já que é este fator que faz a diferença entre o risco percebido e o risco real. Também os resultados das observações comportamentais poderão ser influenciados pelas diferentes percepções dos observadores, uma vez que os mesmos são indivíduos sociais. Para reduzir esta influência sugere-se o aumento da frequência e a inclusão da visão de outros observadores.

Este trabalho objetivou identificar contribuições da psicologia no que se refere à percepção humana e sua influência na prevenção de acidentes de trabalho e ocorrência de comportamentos seguros. Através de estudos do processo perceptivo e tomadas de decisão, baseados no modelo de Wagner e Hollenbeck (2009), evidenciou-se a contribuição da psicologia como auxiliar nos processos de ampliação da percepção de riscos no trabalho. Outros autores como Dela Coleta (1991) e Bley (2006), foram fundamentais. O modelo de intervenção nas organizações foi criado considerando-se os diferentes produtos que o SESI – Serviço Social da Indústria, do Rio Grande do Sul, Brasil. Este estudo demonstrou novas e ampliadas formas de atuação dentro das organizações para que uma melhor percepção de riscos possa contribuir com a melhoria da segurança e da qualidade de vida dos trabalhadores.

A industrialização trouxe novas formas de organização do trabalho e o aumento da possibilidade de ocorrência de acidentes (Bley, 2006; Gonçalves & Dias, 2011). As causas de acidentes de trabalho são muitas e alguns autores (Dela Coleta, 1991; Gonçalves & Dias, 2011) consideram que há uma multiplicidade de fatores influenciadores. São questões psicossociais e ambientais agindo de forma sistêmica que geram tais situações.

Os riscos são diversos, mas a psicologia do trabalho relata os fatores humanos como os principais causadores de acidentes (Dela Coleta, 1991).

Salvar vidas, prevenindo acidentes de trabalho, é potencialmente saudável a qualquer organização e a todos aque-

les envolvidos com ela. E para que a psicologia possa trazer contribuições na prevenção de acidentes é preciso saber quais os fatores individuais presentes nestas ocorrências para que, na prática, haja incentivo à prevenção dos acidentes de trabalho.

Estudos

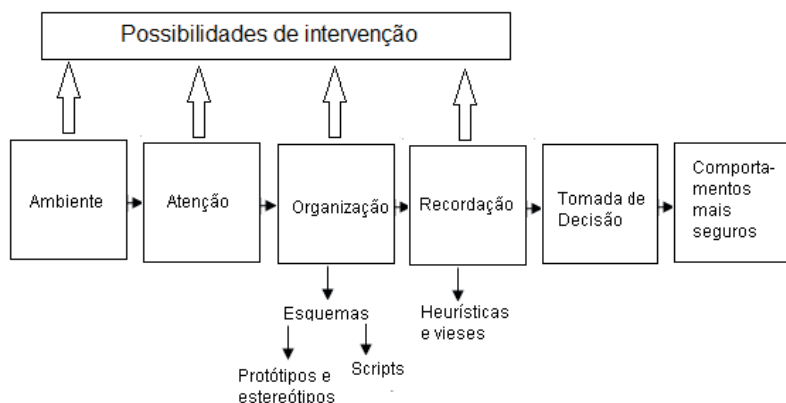
De acordo com diferentes autores, Dela Coleta (1991), Bley e Kubo (2003), Zóccchio (2002), Correa e Cardoso (2007) e Almeida e Filho (2007), a causa de maior relevância na ocorrência dos acidentes de trabalho, refere-se ao comportamento humano. Sob esta perspectiva e de acordo com estudos realizados, a influência da percepção nos acidentes é amplamente citada: Bounassar, Salavessa e Uva (2007), Correa e Cardoso Júnior (2007), Peres et. al (2004), Roberto et. al (2003), Bley (2006), Motta (2002) e Dela Coleta, (1991), entre outros.

Davidoff (2001) descreve a percepção como processo cognitivo elementar, pois é nela que cognição e realidade entram em contato. A partir daí o nosso mundo toma forma, pois é possível interpretar os estímulos recebidos pelos órgãos dos sentidos e responder às situações cotidianas.

Segundo Bley (2006), a percepção de riscos refere-se à capacidade individual de dar significado aos riscos e perigos do ambiente de trabalho. Considerando que cada pessoa possui um modo particular de percepção, presume-se que o risco percebido seja diferente do risco real. Essa diferença na área da segurança do trabalho, pode culminar no aumento ou redução de acidentes. São as influências das distorções perceptivas.

Para reduzir a possibilidade das distorções perceptivas, entende-se que um dos caminhos esteja na ampliação do campo perceptivo. Como referem Wagner e Hollenbeck (2009) “existem muitas maneiras pelas quais um observador [comportamental] pode

cional, Curso de CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Análise Ergonômica, campanhas de segurança focadas na área da construção civil e palestras de temáticas variadas em SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, são



deixar de retratar com precisão o ambiente. Felizmente, também existem muitas medidas bem conhecidas que podem ser tomadas para evitar esses problemas.” (p. 65) Estes autores descrevem maneiras de minimizar as possibilidades de distorções perceptivas, ampliando o campo perceptivo. Destacam-se:

- Aumentar a frequência de observações e a exposição do indivíduo àquilo que é necessário perceber.
- Considerar observações de diferentes pessoas e perspectiva.

Baseado nisso, surge o modelo abaixo: O modelo de intervenção baseia-se no pressuposto de que, para reduzir a ocorrência de comportamentos inseguros, propõem-se ações que levem os indivíduos a reconhecerem o funcionamento do seu processo perceptivo, evidenciando possíveis distorções. O SESI, que trabalha com questões preventivas relacionadas à segurança e saúde no trabalho, possui produtos que auxiliam na ampliação da percepção de riscos.

Serviços de atendimento básico às indústrias e de solicitação legal como o PPRA – Programa de Prevenção aos Riscos Ambientais, PCMSO – Programa de Controle Médico e Saúde Ocupa-

cionais da atuação do SESI. A forma de elaboração participativa com empresa e funcionários, tem feito destes produtos uma oportunidade para, inclusive, ampliar a percepção de riscos facilitando sua disseminação e discussão. Entende-se que trabalhadores que reconhecem os riscos no ambiente laboral tenham maior possibilidade de comportar-se de forma segura pois, ampliar o número de informações é garantir a veracidade destas, influencia para posteriores decisões que venham prevenir os acidentes de trabalho.

Além das atividades que são realizadas pelo SESI, há outras possibilidades de atuação, de acordo com cada empresa, já que este é um modelo passível de customização.

Conclusões

O modelo de intervenção instiga diferentes formas de atuação para a prevenção de acidentes de trabalho, atingindo as hierarquias da empresa e com intenção de desenvolver uma cultura organizacional baseada na prevenção contínua de acidentes, com a consequente promoção da saúde e bem-estar do trabalhador. É uma proposta que considera o tra-

balhador como ser humano, que tem seu funcionamento individual, mas também depende da rede de relacionamentos e ambientes. É um modelo que pode descobrir e desenvolver potencialidades, melhorar o ambiente de trabalho e que pode, salvar vidas. Não apenas pelo fato de prevenir acidentes de trabalho, mas por proporcionar às pessoas o conhecimento e desenvolver nelas, a busca contínua por comportamentos seguros. 🌱

Referências Bibliográficas

- Almeida, I. M. & Filho, J. M. J. (2007). Acidentes e sua prevenção [Versão Eletrônica] Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 32(115), 7-18.
- Bley, J. Z. & Kubo, O. M. (2003, jul./set.) Acidente de trabalho: o que o psicólogo tem a ver com isso? [Versão Eletrônica] Revista Psicologia Argumento Curso de Psicologia PUCPR, 34, 65-66. Disponível em www.sesi.org.br/pro-sst
- Bley, J. Z. (2006). Comportamento seguro: a psicologia da segurança do trabalho e a educação para prevenção de doenças e acidentes. Curitiba: Sol.
- Correa, C. R. P., & Cardoso Junior, M. M. (2007). Análise e classificação dos fatores humanos nos acidentes industriais. Produção, 17(1), 186-198. Acesso em 14 de Março, 2012, de <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-65132007000100013>
- Davidoff, L. L. (2001). Introdução à psicologia. (L. Perez, Trans.). (3ª ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Dela Coleta, J. A. (1991). Acidentes de trabalho: fator humano, contribuições da Psicologia do trabalho, atividades de prevenção. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C. (2002). O fator humano. (M. I. S. Betjol e M. J. Tonelli Trans.). (3ª ed.). Rio de Janeiro: FGV.
- Gonçalves, C. G. O. & Dias, A. (2011). Três anos de acidentes de trabalho em uma metalúrgica: caminhos para seu entendimento [Versão Eletrônica]. Ciência Saúde Coletiva 16(2), 635-646.
- Ministério da Previdência Social (2010). Anuário Estatístico da Previdência Social: AEPS [Versão Eletrônica]. Brasília.
- Motta, P. R. M. (2002). Ansiedade e medo no trabalho: a percepção do risco nas decisões administrativas. [Versão Eletrônica] artigo apresentado no VII Congresso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado Y de la administración pública. Lisboa: Portugal.
- Peres, F., Lucca, S. R., Ponte, L. M. D., Rodrigues, K. M. & Rozemberg, B. (2004). Percepção das condições de trabalho em uma tradicional comunidade agrícola em Boa Esperança, Nova Friburgo, Rio de Janeiro, Brasil. [Versão Eletrônica] Caderno Saúde Pública. Rio de Janeiro. 20(4): 1059-1068.
- Roberto, F. D., Bley, J. Z., Turbay, J. C. F. & Cunha Junior, O. (2003, 29 de Agosto). Psicologia do Trabalho: pesquisa e intervenção sobre os aspectos comportamentais na prevenção dos acidentes. Trabalho apresentado no XII CONASEMT – Congresso Nacional de Segurança e Medicina do Trabalho, São Paulo.
- Salavessa, M. & Uva, A. S. (2007). Saúde e Segurança do Trabalho: da percepção do risco ao uso de EPI's. [Versão Eletrônica] Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho. Saúde e Trabalho: Órgão Oficial da Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho. – 6, 69-93. Disponível em www.sesi.org.br/pro-sst
- Serviço Social da Indústria. (2000). Tendências em saúde do trabalhador: estudos de tendências sociais. Brasília: Departamento Nacional SESI.
- Wagner, J. A. III e Hollenbeck, J. R. (2009). Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva. (C. K. Moreira, Trans.). (2ª ed.). São Paulo: Saraiva.
- Zóccio, A. (2002). Prática da prevenção de acidentes: abc da segurança do trabalho. (7ª ed.) São Paulo: Atlas.

OS DESAFIOS DA ANDRAGOGIA

Os grandes avanços verificados, nos últimos anos, nas ciências da formação demonstram que o termo andragogia é uma das vias de melhoria da qualidade das práticas formativas.

No entanto, a andragogia continua a ser praticamente desconhecida, e até ignorada. Continua-se a dar formação a adultos segundo o método utilizado em crianças, com base na pedagogia. Afinal, nas empresas trabalham crianças?

A formação está situada num campo de intersecção de algumas das linhas de força mais poderosas da vida da sociedade, da economia, das empresas e das pessoas. Nela cruza-se uma diversidade de interesses, necessidades e desideratos, nem sempre convergentes. Envolve um elevadíssimo número de cidadãos que, todos os dias, trabalha nas diversas atividades implicadas na realização e gestão de ações de formação, nos mais diversos âmbitos e níveis. Por isso, a formação reúne as condições para ser um dos mais poderosos recursos disponíveis para a implementação e concretização de uma estratégia de desenvolvimento, tão importante na atualidade.

Apesar desta posição central e da importância decisiva que a formação representa para as pessoas, as organizações e o país, a melhoria da qualidade das práticas de formação continua a ser uma necessidade e, até mesmo, uma urgência em diversos setores e organizações. Os grandes avanços verificados, nos últimos anos, nas ciências da formação (Alcoforado et. al. 2011; Bernardes, 2013; Salas et. al., 2012) demonstram que o termo andragogia é uma das vias de melhoria da qualidade das práticas formativas. No entanto, a andragogia continua a ser praticamente desconhecida, e até ignorada, pela maioria dos intervenientes e atores nos processos de formação. Este artigo pretende demonstrar, com base nos recentes estudos científicos das ciências da formação e da andragogia, que a andragogia contribui, de forma decisiva, para a melhoria da qualidade das práticas de formação e, portanto, dos seus resultados. Se o termo andragogia for plenamente integrado nas atividades dos formadores, dos gestores de formação e de outros profissionais que podem participar na implementação dos processos formativos, e também dos decisores políticos e organizacionais, as ações de formação ganham mais eficácia e utilidade prática,

os formandos desenvolvem mais plenamente as suas competências e aplicam-nas melhor nas suas vidas e no seu trabalho, tornando-se pessoas mais felizes e ajudam as organizações onde trabalham a ser mais eficientes.

A andragogia foi definida por Malcom Knowles (1976) como “a arte e a ciência de ajudar os adultos a aprender”. Este estranho neologismo foi imediatamente adotado pela UNESCO para afirmar com clareza e de forma universal que a educação e a formação de adultos, em qualquer contexto ou temática, precisa, para ser eficaz, de considerar a forma própria como os adultos abordam a aprendizagem, que é totalmente diferente da de outro grupo etário (crianças, adolescentes ou jovens). A vida adulta (Ferreira, 1999) caracteriza-se pela autonomia, desejo de autorrealização e acumulação de vivências e experiências que levam, num contexto de aprendizagem, a privilegiar a aplicação prática e imediata do que se aprende, para lidar com os compromissos e responsabilidades e que se relaciona com a sua valorização pessoal e profissional.

Para os adultos é a sua experiência de vida, pessoal e profissional, que dá significado e conteúdo às aprendizagens.

A motivação para aprender vem da vontade de mudar e melhorar, vencendo desafios e alcançando objetivos pessoais.

Três dimensões de mudanças

Deste conceito derivam três dimensões de mudanças para a melhoria das práticas de formação que são, em si mesmas, orientações de boas práticas:

(1) As estratégias e os métodos a utilizar durante a formação, pelo formador. As situações de aprendizagem devem ser abordadas a partir da experiência e das necessidades de melhoria dos participantes e não dos

“(...) Três dimensões de mudanças (...):

- (1) As estratégias e os métodos a utilizar durante a formação, pelo formador.
- (2) O que acontece antes e depois do período da formação.
- (3) Contributo da formação para o desenvolvimento do adulto enquanto pessoa.”

conteúdos, pois estes têm a função de ajudar a melhorar o trabalho e a vida das pessoas. A abordagem deve ser prática e privilegiar a procura de soluções úteis e aplicáveis por cada pessoa no seu próprio contexto profissional e pessoal de forma a introduzir melhorias visíveis.

(2) O que acontece antes e depois do período da formação. As ciências da formação (Salas et. al., 2012) têm mostrado que a eficácia de uma ação de formação depende tanto do que acontece no período da formação, como o que os participantes da formação vivem antes e depois da formação e acerca da própria formação. A eficácia da formação depende de se explicar aos participantes a sua necessidade e de se proporcionar a possibilidade de aplicar as aprendizagens na melhoria do trabalho e da vida.

(3) Contributo da formação para o desenvolvimento do adulto enquanto pessoa. As ações de formação só introduzem mudanças efetivas no comportamento e na atitude quando estão integradas numa perspetiva de educação de adultos. O adulto não é apenas um profissional, mas também um cidadão e uma pessoa, com capacidade de participar na sociedade e na empresa, realizando-se com o trabalho e seu contributo para a sociedade.

Dificuldades de implementação do modelo andragógico

Para a implementação do modelo andragógico nas empresas, surgem várias dificuldades. Parece-me que a dificuldade de implementação mais notada, atualmente, reside na falta de conhecimento para que os formadores exerçam o seu papel alinhado às orientações andragógicas. Há necessidade de transmitir

conhecimento sobre métodos e técnicas andragógicas para que os formadores assumam o papel de facilitadores.

Sabemos que os formadores farão sempre o melhor que podem, mas o “melhor” que cada um pode oferecer talvez não seja o bastante para educar as pessoas ou ajudá-las a mudar no sentido de agirem preventivamente (Augusto, 2012). Neste processo de educação em que cada um faz o melhor que sabe, o modelo é

poderemos colher alguns resultados, por exemplo:

- a) na sustentabilidade da mudança relativamente aos preconceitos, atitudes, comportamentos e hábitos, potenciada pela troca de experiência através de dinâmicas de grupo que atuam nas relações interpessoais;
- b) se há uma mudança sustentada e conduzida, então contribuirá para a evolução da maturidade da cultura de segurança, conduzindo à redução e eliminação de lesões, através de um

“(...) refere Natividade Augusto (2012) que nos contextos empresariais não se encontram crianças a trabalhar. Os trabalhadores são pessoas adultas, com grau de autonomia sobre a sua própria vida, e que carregam consigo uma mala de conhecimento e experiência adquirido ao longo de suas trajetórias de vida.”

o de aprendizagem de crianças (pedagogia), ou seja, é um processo de educação tradicional, onde o formador assume o papel de professor, detentor de todo o conhecimento, centro de atenções do processo. No entanto, refere Natividade Augusto (2012) que nos contextos empresariais não se encontram crianças a trabalhar. Os trabalhadores são pessoas adultas, com grau de autonomia sobre a sua própria vida, e que carregam consigo uma mala de conhecimento e experiência adquirido ao longo de suas trajetórias de vida.

Andragogia e a segurança

Se aplicarmos a andragogia aos programas de mudança para a gestão da segurança baseada em comportamentos (Augusto, 2012)

aumento de consciência de segurança nos trabalhadores/participantes.

Em suma, mudar as práticas de formação centrando-as no que é específico da andragogia - este é o maior desafio que a melhoria da qualidade da formação enfrenta. Dele depende a eficácia da formação para responder à evolução do mundo do trabalho que o século XXI nos trouxe. 🌱

Referências bibliográficas

- Alcoforado, L. e Col. (2011). *Educação e Formação de Adultos*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Augusto, N. (2012). “Programa de Segurança e Saúde Comportamental (PRE)”, in *International Conference on Health Technology assessment and quality management*. Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa: Lisboa
- Bernardes, A. (2013). *Políticas e Práticas de Formação em Grandes Empresas*. Porto: Porto Editora.
- Ferreira, P. (1999). *Guia do Animador*. Lisboa: Multinova.
- Salas, E. e Col. (2012). *The Science of Training and Development in Organizations. Organizational Training and Development*, 13 (2), 74-101.

Psicóloga, autora e coordenadora do livro *Psicossociologia do Trabalho e das Organizações – Princípios e Práticas*, lançado ao público no dia 5 de Junho de 2014, em Lisboa. Revista SC foi conversar com a autora.

[Revista Segurança Comportamental]

Como surge a ideia deste livro?

[Sónia P. Gonçalves]

Este livro teve como origem o meu desejo de preparar uma obra que conseguisse dar continuidade aos manuais existentes, mas que simultaneamente conseguisse captar temáticas emergentes. Desde a sua origem que tive a preocupação de preparar um manual com a participação de professores de várias instituições de ensino superior e profissionais, nacionais e internacionais de forma a possibilitar que a obra culminasse numa ferramenta com diferentes experiências e contributos.

A própria estrutura do livro reforça a forma como surgiu a ideia. O livro está organizado em 4 partes principais, num total de 20 capítulos, que permitem ao leitor fazer uma caminhada por temáticas que são base estruturante da área da psicologia organizacional, mas também por conteúdos que têm vindo a emergir na agenda científica. Para além de oferecer conhecimentos básicos, procura igualmente promover reflexões mais aprofundadas acerca dos conteúdos. A estrutura de cada capítulo é propícia a este caminho oferecendo no final exercícios práticos, de cariz diversificado, sendo alguns de desenvolvimento, outros de escolha múltipla.

[RSC]

O que pensa atingir com esta publicação?

[SPG]

Espero conseguir captar a atenção de docentes, estudantes, formadores e formandos para um conjunto de temáticas da área da psicossociologia do trabalho e das organizações, fornecendo-lhes uma ferramenta de trabalho e de aprofundamento destas áreas.

Espero que os conteúdos e exercícios práticos sejam integrados nas aulas de forma a consolidar os temas teóricos e conceptuais.

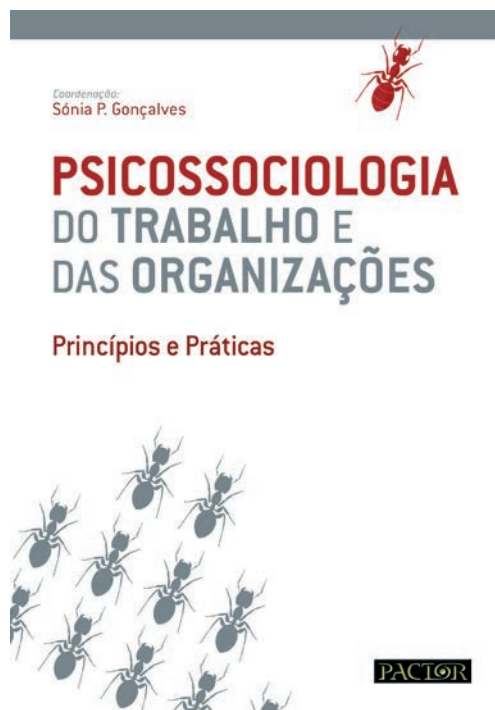
Com uma preocupação andragógica e científica, apresentam-se neste livro os princípios e práticas de um conjunto diversificado de temas que correspondessem a dois critérios essenciais:

- por um lado serem costumadas pela sua pertinência estruturante de disciplina de Psicologia Organizacional e,
- por outro serem emergentes nos atuais paradigmas sociais e organizacionais.

Para além disto, é minha preocupação tornar esta obra numa referência para toda a comunidade de língua portuguesa, leitores portugueses, brasileiros e dos PALOP.

SUGESTÕES DE LEITURA





[RSC]

O que aconselharia a futuros interessados nesta área?

[SPG]

Aconselho que invistam na formação, na atualização constante e dinâmica, sem nunca desistirem desta área e dos seus pressupostos de trabalho.

Fala-se muito da crise e a área da psicossociologia do trabalho e das organizações já teve momentos mais áureos em termos de empregabilidade. Todavia, não posso deixar de aconselhar os futuros interessados que mantenham pensamento positivo e nunca desistam, pois é uma área apaixonante. E claro, recomendo vivamente a leitura do manual de "Psicossociologia do Trabalho e das Organizações - Princípios e Práticas". Lembrem-se que as organizações são sistemas vivos e dinâmicos, de tal forma que compreender a sua dinâmica interna e os seus subsistemas constitui uma

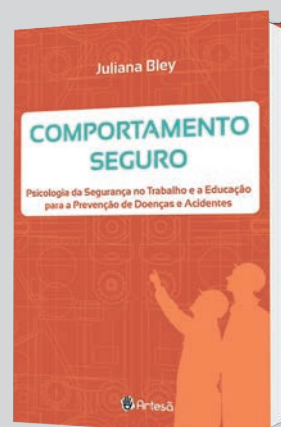
ferramenta essencial nos dias de hoje. Esta é a premissa central deste manual de Psicossociologia do Trabalho e das Organizações.

[RSC]

Como acha que Portugal irá reagir ao livro?

[SPG]

Julgo que irá reagir muito bem, pois é um livro de fácil leitura e conteúdos muito estruturados e estruturantes. Está escrito com elevado rigor e de forma sistemática, o que o torna acessível a diferentes públicos com distintos níveis de conhecimento e contato com a área da psicologia do trabalho e das organizações. Os exercícios práticos constituem uma mais-valia indiscutível e por certo irão contribuir para uma boa reação ao manual. 🍏



Locais de trabalho britânicos entre os mais seguros do mundo

No Reino Unido, o número de pessoas que perderam as suas vidas no trabalho caiu drasticamente 85% ao longo dos últimos quarenta anos, de mais de 650 em 1974 para 133 em 2014.

O número de acidentes de trabalho também tem reduzido consideravelmente, 77% no mesmo período referenciado, de 336.701 para 78.222.

O Ministro de Estado da Saúde e Segurança, Mark Harper disse: *"O Reino Unido tem vindo a percorrer um longo caminho nos últimos quarenta anos na proteção de sua força de trabalho. O nosso recorde de segurança do trabalho é agora a inveja no mundo, com empresas e governos ávidos em perceber qual a fórmula de sucesso."*

Judith Hackitt, Presidente do HSE, disse: *"A nossa lei de segurança e saúde coloca a responsabilidade sobre aqueles que criam riscos para gerenciar esse risco de uma forma prática proporcional. Estabelece normas em termos de resultados a serem alcançados, e não por forma rígida."* A segurança comportamental marca pontos nestes resultados.

Mais informações <http://www.hse.gov.uk>

NAPO UMA AJUDA PARA A SEGURANÇA E SAÚDE

O Napo é uma ideia original de um pequeno grupo de profissionais de comunicação no domínio da saúde e segurança no trabalho que responde à necessidade de produtos de informação de alta qualidade, que rasguem as fronteiras nacionais e vão ao encontro das diferentes culturas, línguas e necessidades práticas das pessoas no



local de trabalho.

O consórcio cinematográfico, que é constituído pelo HSE (Reino Unido), pela DGUV (Alemanha), pelo INAIL (Itália), pelo INRS (França), pela SUVA (Suíça) e pela AUVA (Áustria), formou-se na sequência do Ano Europeu para a Segurança, Higiene e Saúde no Local de Trabalho 1992 e do Festival Europeu de Cinema que se realizou em Salónica, em 1992.

O primeiro vídeo, Napo e os Sinais, foi apresentado no Festival Europeu de Cinema de Edimburgo, em 1998, e ganhou prémios no Congresso Mundial de São Paulo, em 1999, e em festivais de cinema nacionais organizados na França e na Alemanha.

Desde então Napo tem contribuído para identificar os perigos no local de trabalho em toda a Europa. Atualmente surgem novos filmes.

Por exemplo, pode desfrutar dos seguintes temas: Quando o stress acontece; Juntos na segurança; Os pulmões no trabalho; Os Movimentos seguros; Atenção à manutenção; Protege a tua pele; Perigo: químicos!; "Segurança no trabalho... e fora dele!"; Atividade de risco; Aliviar a carga!; Crescer em segurança!; Calem esse ruído!; Limpeza a fundo; No Estaleiro com segurança; As aventuras de Napo e Napo e os sinais.

Mais informações www.napofilm.net

ACT e KIDZANIA apostam na promoção da segurança e saúde no trabalho

No âmbito do protocolo de colaboração celebrado entre a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) e a Kidzania, S.A., realizou-se no passado dia 2 de julho uma ação de prevenção junto dos monitores deste parque temático em matéria de segurança e saúde no trabalho com o objetivo de difundir comportamentos seguros e boas práticas através de gerações, consciencializando a comunidade escolar, a família e o público em geral, para a importância da prevenção dos riscos profissionais.

A referida ação de prevenção, promovida pela ACT neste parque temático dirigido a famílias (nesta cidade construída à sua escala as crianças podem "brincar aos adultos" num ambiente altamente realista) foi direcionada para os estabelecimentos contemplados no protocolo, nomeadamente estaleiro da construção civil, parede de escalada e salão de beleza e teve como objetivo a promoção da cultura de segurança através da adoção de comportamentos seguros e boas práticas de SST nas atividades lúdicas numa vertente pedagógica, desenvolvidas por crianças e jovens adolescentes, com idades compreendidas entre os 3 e os 15 anos.

A promoção da cultura de segurança desde a infância é uma aposta da ACT, porque as crianças de hoje, são os trabalhadores de amanhã!



Campanha Europeia 2014/15 da EU-OSHA - Gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho - Revista Segurança Comportamental é parceira

A Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (EU-OSHA) lançou a sua 12.ª edição dos prémios europeus de boas práticas em matéria de segurança e saúde ocupacional. Christa Sedlatschek, Diretora da EU-OSHA, explicou que, juntos, os empregadores e os trabalhadores e seus representantes podem gerir e prevenir com êxito o stresse relacionado com o trabalho e os riscos psicossociais. Disse também que *“O stress no trabalho é o segundo problema de saúde relacionado com o trabalho mais frequente na Europa (...)”*. Ao abordar o stresse relacionado com o trabalho, as empresas irão beneficiar a saúde dos seus trabalhadores e a produtividade dos seus negócios. Esses prémios terão visibilidade em toda a UE, na esperança de que outros locais de trabalho sigam o seu exemplo. Os prémios de boas práticas europeus são organizados em parceria com os Estados Unidos. Esta campanha foi lançada em Portugal no dia 8 de maio de 2014 pela Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) enquanto Ponto Focal da Agência Europeia. A revista segurança comportamental é parceira da campanha, participou na abertura e irá continuar a assumir um papel dinâmico nos próximos tempos.



Cálculo dos custos do stresse relacionado com o trabalho

O stresse relacionado com o trabalho é mais caro do que se possa pensar. Não implica apenas custos para as organizações em resultado do absentismo e da redução da produtividade. Os indivíduos também suportam os custos dos problemas de saúde e da perda de qualidade de vida. Em última análise, são as economias nacionais e a sociedade que pagam o preço.

Um novo relatório da EU-OSHA analisa os custos do stresse relacionado com o trabalho e revela que, ao contrário do que geralmente se pensa, o custo de ignorar o stresse é muito superior ao custo de tentar resolver o problema.

Mais informações: <https://osha.europa.eu>

Plano de Evacuação de Emergência Pessoal (PEEP)

Na Austrália, a emergência em edifícios contempla os PEEP. Os trabalhadores de mobilidade reduzida ou com dificuldades na evacuação devem ter um Plano de Evacuação de Emergência Pessoal (PEEP). O PEEP deve ser disponibilizado junto da sua chefia hierárquica, do trabalhador com essa necessidade e a todas as pessoas envolvidas no PEEP.

Mais informações <https://www.ohs.unsw.edu.au>



Publicadas novas ferramentas de avaliação dos riscos

Nos últimos meses, foram publicadas várias novas ferramentas na plataforma interativa de avaliação dos riscos em linha (OiRA), elevando para 15 o número total de ferramentas agora disponíveis na OiRA. As novas ferramentas abrangem vários setores como os cabeleireiros, a restauração e a segurança privada e foram desenvolvidas em vários países, nomeadamente na Bélgica, Espanha, Lituânia e Grécia, e por parceiros sociais na UE. Trata-se de mais um passo para colocar a OiRA no centro das estratégias de prevenção de riscos. Cerca de 50 outras ferramentas estão atualmente em desenvolvimento. Mais informação <http://www.oiraproject.eu/>

Campanha Quedas ao Mesmo Nível do Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (CARIT)

Segundo dados do Gabinete de Estatísticas da União Europeia (Eurostat), as quedas ao mesmo nível representaram em relação ao total dos acidentes de trabalho que deram origem a mais de 3 dias de ausência:

- cerca de 14% em 2005;
- cerca de 15% em 2010.

Tendo presente esta realidade, o Comité dos Altos Responsáveis da Inspeção do Trabalho (CARIT) decidiu realizar uma campanha sobre quedas ao mesmo nível em 2014. A Campanha é coordenada pela Estónia.

Sabia que:

- 19% dos acidentes de trabalho graves que ocorreram em Portugal em 2013 tiveram na sua origem um tropeção ou um escorregão;
- Os tropeções e escorregões foram responsáveis por 5% dos acidentes de trabalho mortais em 2013;
- 36% dos acidentes com quedas ao mesmo nível ocorreram na construção civil;
- 19% destes acidentes aconteceram em indústrias transformadoras e 10% no comércio;
- Estes acidentes apresentam elevados custos humanos e económicos.

Já pensou que uma aparente simples queda, um tropeção ou um escorregão pode ser fatal?

Os acidentes devido a quedas não acontecem só em altura!

De um modo geral as estatísticas demonstram que 60% das quedas são ao mesmo nível e ocorrem devido a tropeções e escorregadelas. Os restantes 40% são devidos a quedas em altura.

Mais informações : <http://www.act.gov.pt>

DICIONÁRIO da Edição n.º9

Português do Brasil - Português de Portugal

- Econômicas – Económicas
- Acadêmicas – Académicas
- Unânime – Unanime
- Gerencial – Empresarial
- Patrimônio – Património
- Previsionistas – Técnicos de prevenção
- Distância – Distancia
- Academia – Faculdade
- Cotidiano – Quotidino
- Convênios – Protocolos
- Capacitação – Competências
- Sistêmica - Sistemática
- Integralizadas – Integradas
- Agronegócios – Negócios difíceis
- Conscientização – Consciencialização
- Conscientizados - Consciencializados
- Energizado – Com Energia
- Isolação – Isolamento
- Queima – Queimadura
- Distância – Distancia
- Desenergização – Com falta de energia
- Eletrônicos – Eletrónicos
- Telefônica - Telefónica
- Úmidos - Húmidos
- Impedância - Medida de Impedimento
- Customização – Padronização
- Ergonômica – Ergonómica

Ficha Técnica

Diretora:

Natividade Gomes Augusto
directao@segurancacomportamental.com

Editor:

Daniel Viana Martins
geral@segurancacomportamental.com

Relações Públicas e Imprensa:

José Encarnação
Helena César
imprensa@segurancacomportamental.com

Comercial:

Ricardo Santos
Elisabete Santos
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 | 4C

1950-447 Lisboa

Tel: 216 022 572

NIF 509892361

www.segurancacomportamental.com

Conselho Editorial:

Sónia P. Gonçalves (Coord.). Psicóloga. Doutorada em psicologia do trabalho e das organizações pelo ISCTE-IUL. Investigadora no CIS - ISCTE-IUL. Docente no Instituto Piaget. Autora de vários artigos de âmbito nacional e internacional, especialmente na área da psicologia da saúde ocupacional e na sua interface com a família.

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. Entre 1990 e 1997 exerceu funções no grupo multinacional KHW PIPE (Portugal), de 1997 a 2012 no grupo multinacional Logoplaste.

Carlos Alberto Dias Ferreira. Engenheiro naval, Mestre em segurança e higiene do trabalho pela IPS-ESCE. Consultor em segurança nas áreas da segurança contra incêndios, gestão da emergência, ATEX, análise de risco e investigação de acidentes.

Carlos Gomes de Oliveira. Docente do Instituto Superior de Educação e Ciências. Investigador na área da Segurança e Saúde no Trabalho, nomeadamente da Gestão dos Riscos.

Celestino Martins. Licenciado em ciências sociais, área vocacional de psicologia social. Pós-graduado em Segurança e Higiene no Trabalho pela ESTS/IPS. Coordenador de saúde ocupacional e segurança nas empresas portuguesas de betão pronto do Grupo CIMPOR. Formador e auditor na área de SST.

César Petrônio Augusto. Licenciado em engenharia mecânica pelo IST da UTL. Técnico Superior de HST. Responsável de segurança e de manutenção em contexto industrial. Atualmente encontra-se a exercer funções no grupo multinacional Seda International Packaging Group.

João Areosa. Doutorando em sociologia e técnico superior de segurança, higiene e saúde. Investigador no CICS da Universidade do Minho. Docente no ISLA.

José Gavancha. Pós-graduado em segurança higiene e saúde no trabalho pelo ISCIS. Pós-graduado em psicologia social e das organizações pelo ISCTE e Licenciado em investigação social aplicada pela UM. Técnico superior de SHT a exercer na EDP Produção.

Maria Odete Pereira. Psicóloga. Doutorada em gestão, na especialidade de gestão de recursos humanos. Coordenadora do mestrado em segurança e higiene no trabalho da ESCE/EST do IPS.

Paulo Lima. Doutor e mestre com tese e dissertação em gestão da segurança e saúde no trabalho, na UTL. Coordenador e docente do mestrado em segurança e higiene do trabalho ministrado no IPS. Técnico superior de SHT. Auditor certificado pelo IRCA (OHSAS 18001).

Rosa Bernardo. Licenciada em saúde ambiente. Técnica superior de segurança e higiene do Trabalho. Técnica europeia de segurança contra incêndios.

Consultores AD HOC:

Alexandra Freire (CAP), António Fonseca (GALP), António Tavares (Consultor de Segurança), Carla Santos (CIS - ISCTE/IUL), Everton Doalcei Xavier (Dalx - Brasil), Filipe Monteiro (Metropolitano), Hamilton Júnior (Univ. Federal Paraná), Hernâni Veloso Neto (Univ. Porto), Iara Thielen (Univ. Federal Paraná), João Paulo Pereira (ISMAI), José Alves (Interface Brasil), José Pereira Almeida (REPSOL), Luciano Lourenço (Univ. Coimbra), Luciano Nadolny (SESI, Brasil), Luís Farinha (ANSR), Luís Paschoarelli (UNESP, Brasil), Madalena Torres (Hospital de Braga), Margarida Gaspar de Matos (FMH/UTL), Orlando Queirós (Univ. Minho), Paulo Almeida (ISCTE/IUL), Pedro Arezes (Univ. Minho), Rui Veiga (ISLA), Sara Ramos (ISCTE/IUL), Sílvia Silva (ISCTE/IUL).
consultores@segurancacomportamental.com

Colunistas (n.º9): Amália Reboło Marques, César Petrônio Augusto, Débora Brandalise Bueno, Elias do Nascimento Melo Filho, Isabel Maria Bonito Roque, João Areosa, José Goulão Marques, Nuno Queiroz de Andrade, Paulo Marques Alves e Sónia P. Gonçalves

Periodicidade: Semestral

Tiragem: 5000 exemplares | Depósito Legal n.º 312260/10 | ISSN n.º 1647 - 5976 | ERC n.º 125894 | INPI n.º 20091000031258



Revista
Segurança
Comportamental

E-REVIST@ SC



Mais perto dos seus leitores!

VISITE

www.seguranacompportamental.com

o poder do Comportamento!

ProAtivo,®

RUMO À EXCELÊNCIA!

**Mais Segurança
Mais Saúde
Mais Ambiente
Mais Produção
Mais Negócio**

www.pro-ativo.com

® Marca registrada