

Alerta Colaborador Crítico

Larissa Silva Furtado* Marcela Faria Carrada

Gerência Geral de Saúde, Meio Ambiente e Segurança, Av. Brasil, 2001, 36060-010, Juiz de Fora, MG

e-mail: Larissa.furtado@mrs.com.br

Resumo: A ferramenta Alerta Colaborador Crítico foi criada com o objetivo de auxiliar na gestão dos colaboradores que representam risco de envolvimento em acidentes e incidentes causa falha humana, indicando um grupo de colaboradores críticos com base em indicadores de segurança e de comportamento, chamado de Grupo Alerta. Esse grupo é aquele que requer uma maior atenção e acompanhamento em programas de gestão comportamental, para que seja possível definir medidas preventivas que minimizam o risco das falhas humanas.

Palavras-Chaves: Segurança, Prevenção, Comportamento

1. INTRODUÇÃO

A falha humana é um problema caracterizado pela alta dificuldade de tratamento e eliminação, uma vez que a operação ferroviária ainda é dependente da decisão e atitude humana. Considerando que atualmente a maior causa de acidentes está relacionado ao erro humano, este é um dos principais focos para melhoria dos índices de segurança.

Com o objetivo de monitorar e gerenciar o risco dessas falhas foi desenvolvida a ferramenta Alerta Colaborador Crítico, que por meio de um combo de indicadores, tem o objetivo de indicar para os gestores os colaboradores críticos que devem ter um acompanhamento mais próximo.

O monitoramento do risco comportamental associado a esses colaboradores tem como base o Programa de Observação de Tarefas que consiste em auditorias comportamentais que são conduzidas por um grupo de líderes capacitados como auditores do programa. As auditorias são realizadas com o objetivo de identificar desvios na execução dos procedimentos que podem gerar situações de risco à operação ou ao colaborador. Tais desvios identificados devem ser apontados ao final da verificação através de um feedback para o auditado. Neste feedback é possível estimular uma mudança de hábito e aumentar a percepção de riscos, através do levantamento de pontos positivos e pontos de melhoria que devem ser corrigidos.

2. ANÁLISE DE CONTEXTO

A análise do histórico de ocorrências ferroviárias e pessoais da MRS, aponta para um problema sistêmico: o erro humano. Um levantamento aponta que 52% dos acidentes ferroviários e 22% dos acidentes pessoais tem relação direta com descumprimento de procedimentos e normas.

Esse cenário demandava a criação de uma ferramenta que indicasse os colaboradores que apresentavam comportamento de risco à segurança, possibilitando que o gestor aja preventivamente e reduza a possibilidade de ocorrência desses acidentes, através da análise de fatores que tem interferência direta, como a inexperiência no cargo, o retorno de férias ou afastamento, envolvimento em acidentes e infrações, foram criados os indicadores que avaliam o desempenho dos colaboradores no quesito segurança.

3. METODOLOGIA

Para apontar quais são os colaboradores operacionais que apresentam um desempenho de risco para a segurança, foram criados indicadores que avaliam critérios comportamentais e de segurança, e que foram divididos em “indicadores mandatórios” e “indicadores pontuáveis”. Concluído o cálculo, cada colaborador é classificado em grupos distintos de acordo com seus resultados, sendo eles: Grupo Controle(não apresenta risco), Grupo Potencial (exige atenção) e o

Grupo Alerta(exige tratamento e acompanhamento constante).
Os gestores recebem mensalmente um painel gerencial que contém esse levantamento completo.

4. DESENVOLVIMENTO

4.1- CALCULO

O cálculo da ferramenta Alerta Colaborador Crítico é feito através de dois grupos de indicadores: os indicadores mandatórios e os indicadores pontuáveis.

Indicadores mandatórios

Foram definidos nove indicadores mandatórios para análise. O resultado desfavorável em um desses indicadores direciona o colaborador para o Grupo Alerta (colaborador crítico). Todos os indicadores são avaliados com base nos últimos 12 meses.

Tempo no cargo – Os colaboradores que entraram na MRS ou mudaram de cargo permanecem no Grupo Alerta até completarem 1 ano.

Programas de Saúde – Os colaboradores com baixo desempenho em indicadores críticos dos programas de saúde são incluídos no Grupo Alerta.

Retorno de Férias e Afastamento- Os colaboradores que retornam de férias ou afastamentos maiores que 15 dias entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Relatório de Desvios de Segurança- Os colaboradores que tiveram algum desvio de segurança entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Acidente Pessoal - Os colaboradores que se envolveram em acidentes pessoais com causa falha humana entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Acidente Ferroviário - Os colaboradores que se envolveram em acidentes ferroviários entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Incidente Ferroviário- Os colaboradores que se envolveram em incidentes ferroviários entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Infração- Os colaboradores que descumprirem normas do Regimento Disciplinar da MRS entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Obstrução de câmeras de segurança - Os colaboradores que obstruírem a câmera de segurança instaladas em locomotivas entram no Grupo Alerta do mês seguinte.

Indicadores Pontuáveis

Todos os indicadores pontuáveis são apurados mensalmente e, caso o somatório da pontuação obtido seja maior que 4, o colaborador é incluído no Grupo Alerta. Os indicadores desse grupo variam de acordo com a atividade do colaborador.

Atividades de manutenção

Infrações de condução de veículos rodoviário - O somatório da pontuação de infrações dos colaboradores ao conduzirem os carros da MRS.

Desvios de segurança- O somatório da pontuação de não conformidades (NOK) cometidos em relação aos procedimentos operacionais nas auditorias do programa Observação de Tarefas.

Reincidência de NOK- O somatório da quantidade de não conformidades (NOK) repetidos, sendo o mesmo item, no mesmo colaborador, mesma coordenação.

Atividades operacionais

Acompanhamento de Tarefa - Colaboradores que obtêm desempenho abaixo de 100% na avaliação de suas tarefas.

Sistema de Informação da Condução - Colaboradores que obtêm no sistema de informação da condução conceito que possa oferecer risco durante a condução da composição.

Pontuação de NOK - O somatório da pontuação de não conformidades (NOK) cometidos em relação aos procedimentos operacionais nas auditorias do programa Observação de Tarefas.

Reincidência de NOK- O somatório da quantidade de não conformidades (NOK) repetidos, sendo o mesmo item, no mesmo colaborador, mesma coordenação.

Para criar uma unidade de medida única para todos os indicadores pontuáveis foram determinados alguns parâmetros.(Fig.1)

Tabela de pontuação

Indicadores Pontuáveis			
Somatório de NOK	Qnt.NOK reincidente	SIC	Bluetec
1 2	1 2	1 2	1 2
0 0	0 0	>1 10	0 0
-1 1	1 2		1 0
-2 1	2 4		2 0
-3 2	3 6		3 2
-4 2	4 7	Acompanhamento de Tarefa	4 4
-5 3	5 8		5 6
-6 3	6 9		6 6
-7 4		1 2	7 8
-8 4		<100 10	8 10
-9 5			9 10
-10 5			
-11 6			
-12 7			
-13 8			
-14 9			
-15 10			

Fig. 1 Tabela de Pontuação

4.2- GRUPOS

Mensalmente esses indicadores são apurados e analisados resultando no agrupamento dos colaboradores por criticidade.(Fig.2)



Fig. 2 Agrupamento do Alerta Colaborador Crítico

Grupo Controle- Os colaboradores que não tiveram nenhum indicador mandatório positivo e pontuação menor que 3 nos indicadores pontuáveis.

Grupo Potencial- Os colaboradores que não tiveram nenhum indicador mandatório positivo e pontuação entre 3 e 4 pontos nos indicadores pontuáveis.

Grupo Alerta- Os colaboradores que tiveram algum indicador mandatório positivo e pontuação maior do que 4 pontos nos indicadores pontuáveis.

4.3- PAINEL GERENCIAL

O painel é enviado aos gestores mensalmente, com a listagem de colaboradores críticos e outras informações gerenciais para que eles possam agir de forma preventiva através de ações e monitoramento dos colaboradores. O painel é dividido em dois critérios, sendo o primeiro “Conceitos” e o segundo “Resultados”.(Fig.3)

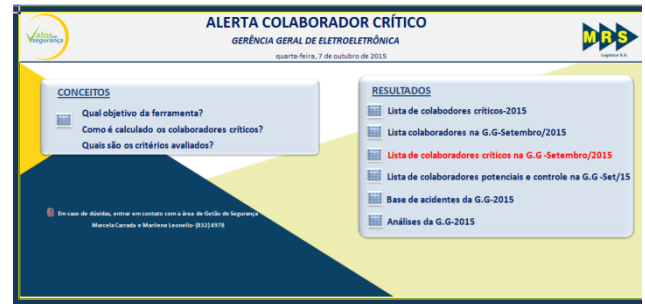


Fig. 3 - Painel Gerencial

Conceitos

O critério “Conceitos” é composto pelo objetivo da ferramenta, identificação dos indicadores, significados das nomenclaturas e manual de cálculos dos indicadores. Esse critério tem como objetivo esclarecer aos gestores as definições dos indicadores e como é feito o cálculo.(Fig.4)

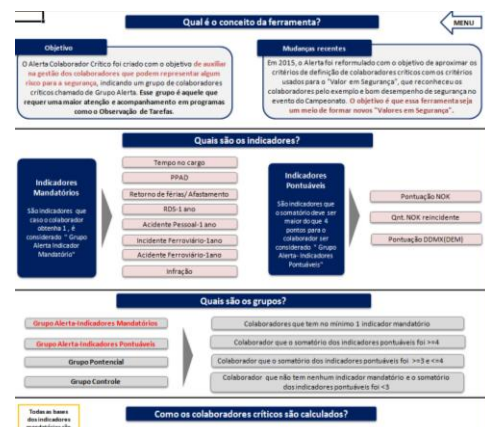


Fig. 4- Conceitos

Resultados

O critério Resultados é composto por cinco componentes:

Listagem de colaboradores críticos no ano- A base é composta por todos os colaboradores críticos da área no ano, para que os gestores consigam ter uma visão da frequência dos colaboradores críticos.

Listagem de colaboradores elegíveis na área-A base é composta por todos os colaboradores da área que são avaliados nos indicadores de desempenho e são elegíveis a se tornarem colaboradores críticos no mês.

Listagem de colaboradores críticos na área-A base é composta por todos os colaboradores

que apresentaram desempenho desfavoráveis nos indicadores avaliados e se tornaram colaboradores críticos no mês.

Listagem de colaboradores potenciais e controle- A base é composta por todos os colaboradores que apresentaram desempenho favorável nos indicadores avaliados e não se tornaram colaboradores críticos.

Base de acidentes- A base é composta por todos os colaboradores da área que se envolveram em acidentes ferroviários e pessoais com causa falha humana no ano, com o objetivo de mostrar a relação de quantos colaboradores que se envolvem em acidentes na área são críticos.

Análises- A base é composta por análises realizadas do ano e do mês sobre os resultados do desempenho dos colaboradores relacionados com os acidentes da área.(Fig 5)

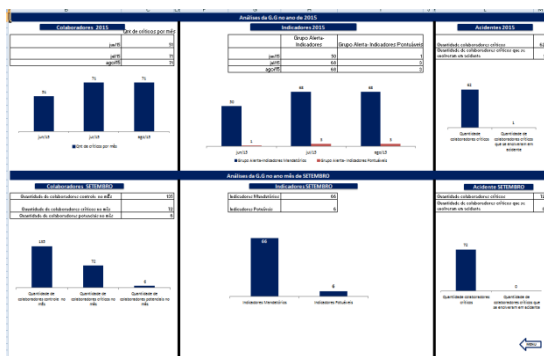


Fig. 5- Análises

Através das análises dos fatores que levam os colaboradores a serem críticos, o gestor pode tomar medidas preventivas para evitar acidentes ou incidentes

5. RESULTADOS

Ao longo dos anos, de 2012 a 2015 houve uma queda de 42% das ocorrências ferroviárias e pessoais, causados pela falha humana.(Fig. 6).

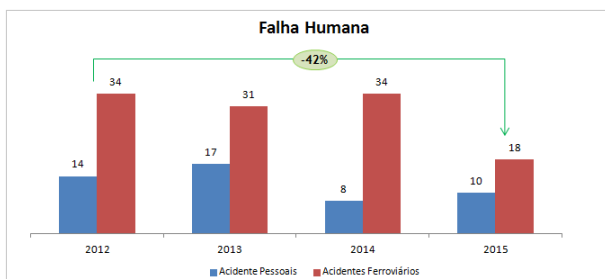


Fig. 6 Evolução dos acidentes

Em 2015, foi adicionado a ferramenta o “Valor em Segurança” que trata-se de um novo grupo de colaboradores que são exemplos em segurança com base nos mesmos indicadores. Estes colaboradores são reconhecidos pelo exemplo e bom desempenho de segurança em um evento anual que acontece na MRS, o Campeonato.(Fig.7)



Fig. 7 Valor em Segurança

6. CONCLUSÃO

Avaliando os resultados obtidos com a implementação do Alerta Colaborador Crítico, é possível concluir que a ferramenta atendeu seu objetivo e através de um monitoramento de colaboradores críticos em segurança, conseguiu diminuir a quantidade de acidentes com causa falha humana.

É possível observar o aumento da utilização da ferramenta para prevenção de acidentes. Os gestores usam cada vez mais as informações enviadas para atuar diretamente com o grupo de colaboradores que apresentam riscos, através de reuniões, diálogos de segurança e feedback construtivo ao final da auditoria. Como consequência dessas ações, melhoram não só o resultado individual do colaborador, como também de toda a área.

A implementação dessa ferramenta foi muito importante para alcançar uma cultura de percepção de riscos e mudança de hábitos nos colaboradores que apresentam desempenho desfavoráveis. Porém é necessário realizar ações constantes, como revisão dos indicadores e melhoria nas análises, para que a ferramenta continue sendo eficaz no seu objetivo.

A expectativa é que a ferramenta auxilie na gestão dos colaboradores que podem

representar algum risco para a segurança e seja um meio de formar novos "Valores em Segurança".