



**XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica
SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro
Rio de Janeiro - RJ - Brasil**

| | |
|--|---|
| Hugo Leonardo Vidal de Souza Araújo | Carmem Lúcia Carneiro Rolim |
| Companhia Energética de Pernambuco | Companhia Energética de Pernambuco |
| hvidal@celpe.com.br | carmem@celpe.com.br |

Alô Segurança – O Centro de Operações da CELPE como Agente de Prevenção de Acidentes

Palavras-chave

Agente de Comunica
Centro de Operação Integrada
Controladores do COI
Eletricistas
Prevenção de Acidentes

Resumo

O Centro de Operação Integrada – COI é a área produtiva que gerencia todas as demandas do sistema elétrico da CELPE, e este trabalho tem objetivo demonstrar a capacidade deste órgão em extrapolar suas responsabilidade e servir como agente multiplicador da prevenção de acidentes junto aos eletricistas. Assim a cada despacho, mensagens alusivas a prevenção lembrarão os eletricistas acerca do compromisso com a segurança do trabalho nas suas atividades em campo. O Alô Segurança é um projeto de caráter inovador, implantado em parceria entre as Unidades de Segurança do Trabalho, Unidade do Centro de Operação do Sistema e Unidade de Imagem Corporativa, Marketing e Sustentabilidade, com o objetivo de zelar pela prevenção de acidentes, melhorando a comunicação e a aproximação entre as turmas de eletricistas do Departamento de Operações - OSR e os controladores do COI. O projeto foi implementado em três etapas: Treinamento dos controladores; Visita ao COI pelos eletricistas e Visita dos controladores aos regionais. Entre os resultados mais relevantes, o Alô Segurança vem contribuindo para a redução de acidentes do trabalho, através do reforço de orientações sobre o cumprimento das Normas Regulamentadoras – NR, Procedimentos de Trabalho, Análise Preliminar de Riscos e Diretrizes de Saúde e Segurança.

1. Introdução

Conforme estudos é através da comunicação que o homem interage com o universo e tudo que está em seu entorno. Segundo Chiavenato (2000, p.142), comunicação é a troca de informações entre indivíduos, ou seja, tornar comum uma mensagem ou informação.

Foi partindo deste princípio e num contexto em que o ruído entre eletricitistas e controladores do COI se apresentava como fator de risco grave e iminente a ocorrência de incidentes por erro de manobra que a Celpe, através das Unidades de Segurança do Trabalho – GSST, Unidade do Centro de Operação do Sistema – EOST, Unidade de Imagem Corporativa, Marketing e Sustentabilidade – PRI e o Departamento de Operações – OSR criou o Projeto Alô Segurança.

Conforme Scanlan (1979, p. 372), a comunicação pode ser definida simplesmente como o processo de se passar informações e entendimentos de uma pessoa para outra. Entretanto, para o Projeto, o conceito de comunicação abrange a necessidade de que o profissional use o canal do COI, não apenas para informar aos eletricitistas acerca das ocorrências de forma clara e precisa, mas sim, alertar estes últimos sobre o compromisso com visão antecipada do risco e da ocorrência de acidentes e/ou incidentes, de forma que seja possível a adoção de decisões rápidas, práticas e integradas com a Política de Saúde e Segurança da Celpe.

De acordo com Carvalho (1995, p. 82), o ruído é identificado na comunicação humana como o conjunto de barreiras, obstáculos, acréscimos, erros e distorções que prejudicam a compreensão da mensagem em seu fluxo: emissor x receptor e vice-versa. Isto significa que nem sempre aquilo que o controlador do COI deseja informar é precisamente aquilo que o eletricitista decifra e compreende.

Gil (1994, p.34), entende por ruído qualquer fonte de erro, distúrbio ou deformação da fidelidade na comunicação de uma mensagem, seja ela sonora, visual, escrita etc. No caso deste trabalho, o grande desafio é que a comunicação sonora e o *feedback* de seu entendimento seja positivo no cotidiano dos profissionais que trabalham no Sistema Elétrico de Potência – SEP.

O Alô Segurança foi motivado pela necessidade de minimizar ao máximo os equívocos durante a comunicação entre controladores do COI e os eletricitistas que estão no campo à espera da autorização para execução do serviço, promovendo assim a prevenção dos acidentes de trabalho. Conforme Rolim(2006), certamente encontrar os fatores que contribuem para a ocorrência dos acidentes de trabalho é algo complexo e que apresenta muitas facetas(...). Em síntese, é preciso conhecer os fatores de risco, sejam eles relativos ao ambiente, aos processos de trabalho e/ou ao homem, para que se possa controlá-los de forma efetiva.

Enfim, este trabalho tem motivado, através das suas ações de sensibilização, a formação de agentes críticos, os Controladores do COI, quanto aos aspectos de promoção da vida.

2. Desenvolvimento

A cultura da segurança compreende um universo bastante complexo, que tem como base de sustentação a sensibilização do indivíduo através de ações educativas e repetitivas. Baseado nisto, e buscando corrigir as distorções na comunicação entre COI e Eletricitistas a Celpe dá início às etapas de implantação do Projeto Alô Segurança. A primeira etapa foi definida pelo Treinamento dos Controladores do COI, todavia o apoio dos Departamentos envolvidos, a exemplo do Departamento de Serviços de Rede foi importante para o êxito da implantação do Projeto na região metropolitana do Recife e na Regional Cabo, Carpina, Caruaru, Garanhuns, Serra Talhada e Petrolina, conforme ilustra a Figura 1:



Figura 1 – Apresentação do Projeto pelo Departamento de Serviços de Redes - OSR

Na Figura 1, pode-se observar o Gerente de Departamento de Serviços de Rede – OSR, informando aos eletricitas da Região Metropolitana do Recife, sobre a importância do Projeto Alô Segurança para todos que fazem a Celpe, em especial para aqueles que entendem que todo conhecimento apreendido se torna mola propulsora para atitudes assertivas e motivadoras de um ambiente mais harmônico e preventivo entre centro de operações e equipes de campo.

A segunda etapa foi consolidada pela visita ao COI pelos eletricitas da Celpe, realizando uma aproximação entre o pessoal operacional e os controladores. Compreender o mundo em que vivem os operadores fez parte da estratégia de compreensão do universo do outro, um mundo limitado por diagramas e símbolos que necessitam do olhar do outro que vê além dos computadores e mesas de operação, mundo real que vê a situação real e os riscos envolvidos.

Por fim, a terceira e última etapa ocorreu com as reuniões nas regionais, na qual os controles tiveram a oportunidade de se deparar com os desafios e obstáculos vivenciados no dia a dia pelos eletricitas, conforme Figuras 2, 3 e 4 abaixo:



Figura 2 – Integração entre os operadores do COI e os eletricitas da Regional Carpina



Figura 3 – Integração entre os operadores do COI e os eletricitas da Regional Cabo



Figura 4 – Integração entre os operadores do COI e os eletricitas da Regional Caruaru

Entre os resultados mais relevantes, o Alô Segurança vem contribuindo para a redução de acidentes do trabalho, através do reforço de orientações sobre o cumprimento das Normas Regulamentadoras – NR, Procedimentos Operacionais Padrão – POP, Análise Preliminar de Riscos e Diretrizes Integradas de Saúde e Segurança.

Conteúdo Programático dos encontros envolveu temas como: Noções de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade; A Importância do COI na Prevenção de Acidentes; Noções de Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade, bem como a Importância do COI na Prevenção de Acidentes.

Algumas dinâmicas de grupo foram inseridas com o objetivo de aprimorar os conhecimentos dos colaboradores do COI, para cada vez mais, a prestação de orientação remota aos eletricitas promovam uma aproximação e cumplicidade no cumprimento dos procedimentos básicos de segurança para intervenções no sistema elétrico de potência – SEP. Como forma de prevenir acidentes, por excesso de confiança dos eletricitas, foi realizada dinâmica de sensibilização, visando minimizar as falhas de comunicação entre os dois grupos, conforme observa-se na Figura 5.



Figura 5 – Dinâmica de Grupo para aproximação entre os Controladores do COI e os Eletricistas

Concluída as três etapas de planejamento do projeto, foi inserido a rotina do envio de frases alusivas a prevenção pelo COI, através do Sistema *Autotrac*, conforme Figura 6.

| Frases alusivas a prevenção enviadas pelo COI via Autotrac |
|--|
| Funcionário de confiança é aquele que prioriza a segurança. |
| Funcionário exemplar não se arrisca, pois sua atenção vale sua vida. |
| Segurança hoje e sempre. Sua família agradece esta escolha inteligente. |
| Como a vida não tem preço, nunca é demais investir na segurança. |
| Comprometa-se com a proteção, pratique segurança. |
| A pressa e o acidente andam juntos, não faça companhia a eles. |
| Autoconfiança é inimiga da segurança. |
| A segurança consiste na responsabilidade de saber e agir da maneira correta. |
| Comece com segurança para terminar bem o dia! |
| Funcionário inteligente previne acidente. |
| Levar segurança aos que não a conhecem é dever de todos: a vida agradece. |
| Na corrente da segurança, o elo mais importante é você. |
| Na dúvida não faça. Isole o risco, é sua vida que está em jogo. |
| Posturas corretas levam à qualidade de vida. |
| Não destrua em segundos, o que se levou anos para construir. |
| Não espere o acidente acontecer, prevenir é mais seguro para você. |
| Não importa onde você esteja, proteja-se. |
| Não lamente o acidente ocorrido, mas comemore o acidente evitado. |
| Preserve seu EPI pois ele pode salvar sua vida. |
| Preserve sua felicidade trabalhando com segurança. |
| Segurança não é tempo perdido é tempo investido. |
| Segurança, plante e cultive esta idéia. |
| Segurança, seja minha ou sua, todos nós somos responsáveis. |
| Seja prudente, sua família não quer você ausente! |
| Você também é responsável pela Segurança! |
| A velocidade que emociona, também mata! |
| No trânsito, a meta é chegar onde queremos, sem infrações ou acidentes. |
| Utilize as ferramentas adequadas e garanta a sua segurança. |
| Faça sempre a APR, sua vida está em primeiro lugar. |
| Siga as 5 regras de ouro, sua vida está em 1º lugar. |
| Identifique os riscos, preserve a vida! |
| Delimite a área de trabalho e afaste o risco de acidentes |

Figura 6 – Prevenção de acidentes, via satélite

Com isso, a Celpe através dos seus Departamentos GSS, OSR e EOS, acredita que investir na capacitação e sensibilização dos seus colaboradores acerca dos aspectos voltados para a promoção de um ambiente seguro para se trabalhar é um direito e um dever de todos os profissionais comprometidos com a causa prevencionista, promovendo assim mais produtividade e um clima organizacional leve e saudável, em especial em ambientes como um Centro de Operação Integrada.

3. Conclusões

Com o Projeto Alô Segurança a empresa conseguiu transformar resultados intangíveis, na percepção da aprendizagem e da melhoria contínuo em resultados. Gerar valor para que a comunicação eficaz aconteça torna-se, com o projeto, um ativo intangível útil para a prevenção de acidentes na Celpe. Isto se dá pelo fato de que, ao buscar uma aproximação entre os Controladores do COI e os Eletricistas que executam os Serviços de Rede, a empresa está reduzindo os riscos de ocorrer falhas na comunicação, promovendo ainda

um ambiente mais leve, mais parceiro e motivador da vigilância constante do risco no SEP. Sendo ainda possível constatar que este ativo, impacta diretamente na redução dos acidentes de trabalho após a implantação do programa. Conforme ilustram as Figuras 7 e 8.

TAXA DE FREQUÊNCIA

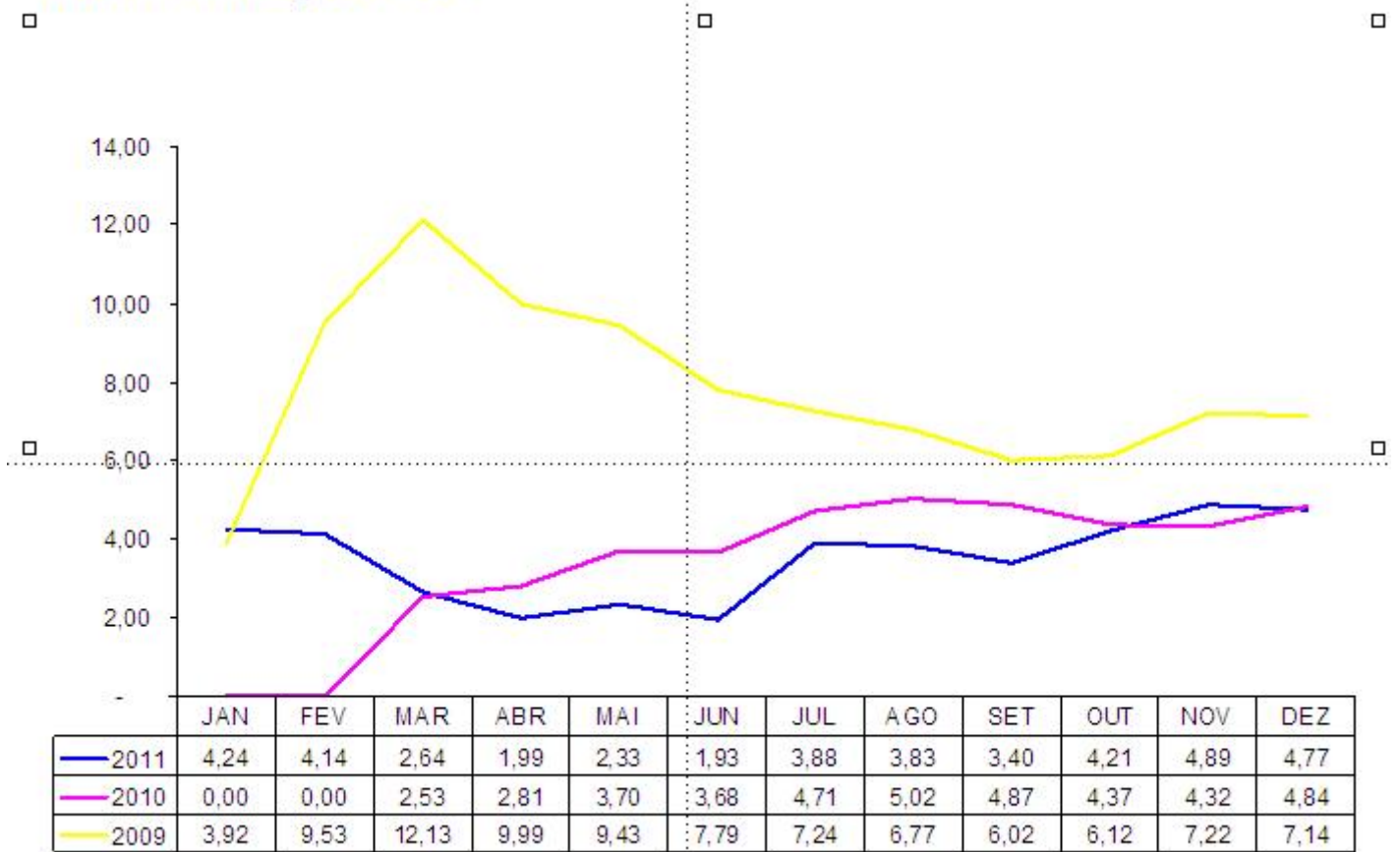


Figura 7 – Redução da Taxa de Frequência de Acidentes com a Força de Trabalho CELPE. Fonte: GSS,2012

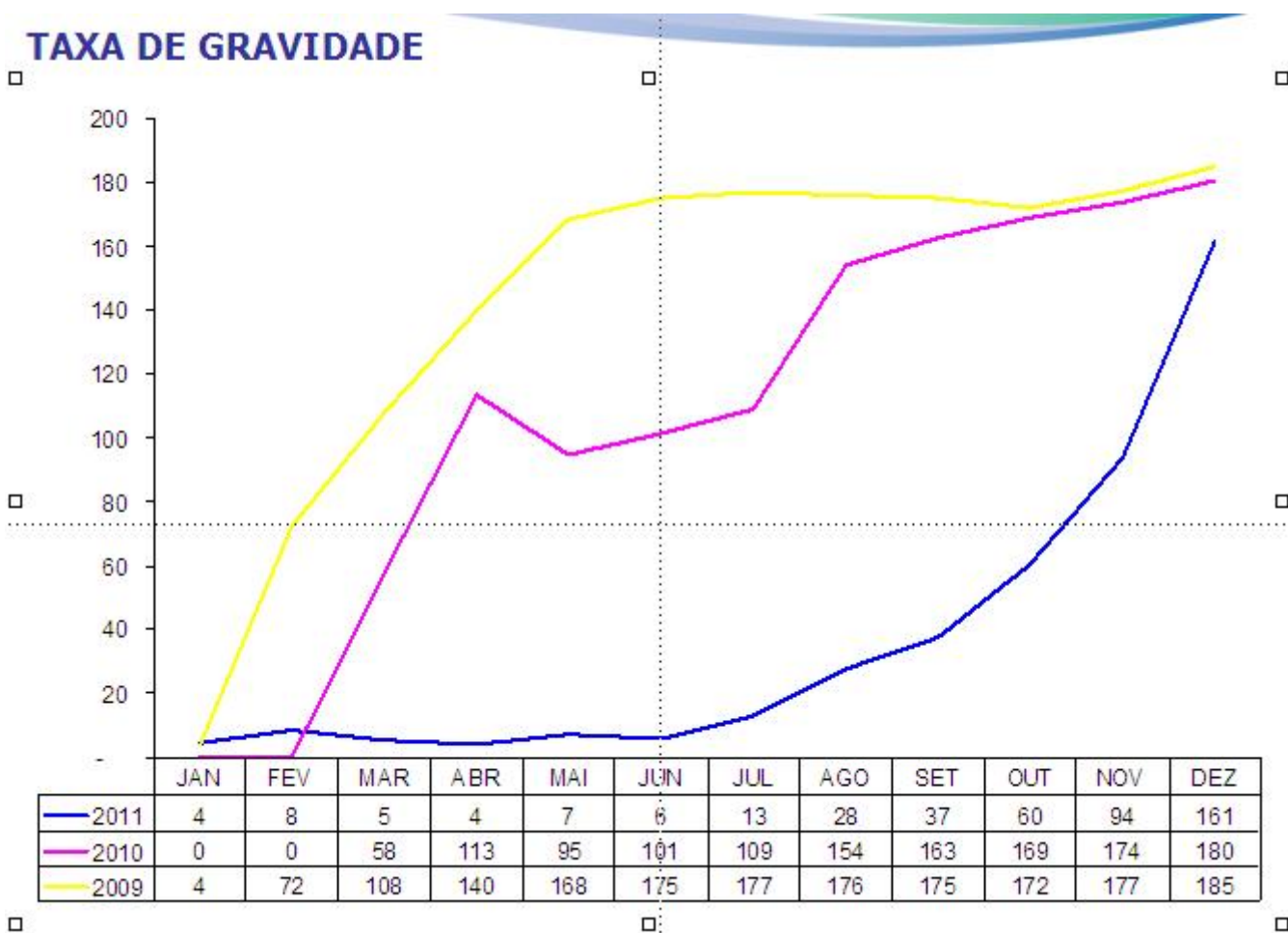


Figura 8 – Redução da Taxa de Gravidade de Acidentes com a Força de Trabalho CELPE. Fonte: GSS,2012

Por fim, entende-se que o Alô Segurança não será a panacéia para todos os males envolvendo a prevenção de acidentes, mas o Projeto tem se revelado um meio eficaz para alertar constantemente os eletricitistas de campo acerca dos aspectos de segurança relacionados ao cumprimento de procedimentos de trabalho, aspectos comportamentais relacionados à autoconfiança, imprudência, imperícia e negligência, preservação de EPI/EPC/Ferramental, segurança no trânsito e direção defensiva, análise preliminar de riscos e 5 regras de ouro (Proteção coletiva no SEP).

4. Referências bibliográficas

CARDELLA, Benedito. **Segurança no trabalho e prevenção de acidentes: uma abordagem holística: segurança integrada à missão organizacional com produtividade, qualidade, prevenção ambiental e desenvolvimento de pessoas.** São Paulo: Atlas, 1999.

CARVALHO, A. V.; SERAFIM, O.C. G. **Administração de recursos humanos.** 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

CELPE, Companhia Energética de Pernambuco. **Diretrizes de Saúde e Segurança para Empresas Prestadoras de Serviços**

. Recife, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000

FUNDAÇÃO COGE. **Estatística de Acidentes no Setor Elétrico Brasileiro**: Relatório anual de 2006. São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.funcoge.org.br/csst/relat2006/index_br.html> . Acesso em 03 mar. 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Administração de recursos humanos: um enfoque profissional**. São Paulo: Atlas, 1994.

LEI 6.514. Ministério do Trabalho e Emprego. **Consolidação das Leis do Trabalho, relativos a Segurança e Medicina do Trabalho**. 1977.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marches. **Metodologia da Pesquisa – abordagem técnico prática**. 7. ed. Campinas, São Paulo: Papyrus, 2002.

ROLIM, Carmem L. Carneiro. **Vivências de prazer e sofrimento de empregados reincidentes em acidentes do trabalho**. Carmem Lúcia Carneiro Rolim. – Recife: a autora, 2006. 141p. Monografia (Especialização em Formação de Recursos Humanos). FAFIRE. Departamento de Pós-graduação.

SCANLAN, Burt K. **Princípios de administração e comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 1979.
