



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

Marcelo Gomes dos Santos	Marcelo Puertas	Otávio dos Anjos
AES Eletropaulo Metropolitana - Eletr. de São Paulo S.A.	AES Eletropaulo Metropolitana - Eletr. de São Paulo S.A.	AES Eletropaulo Metropolitana - Eletr. de São Paulo S.A.
marcelo.gomes@aes.com	marcelo.puertas@aes.com	otavio.anjos@aes.com

Segurança Baseada no Comportamento

Palavras-chave

Baseada
Comportamento
Segurança

Resumo

Apesar do alto grau de maturidade em termos de tecnologia, procedimentos, materiais e equipamentos aplicados na AES Eletropaulo, a tendência de redução de acidentes não era positiva. Com isso, foi desenvolvido programa focado na ampliação da percepção de riscos dos colaboradores operacionais e na identificação de comportamentos de risco em grupos homogêneos.

Por que observar e orientar seu parceiro de trabalho ?

- Exercitar uma atitude preventiva com relação a segurança;
- Compartilhar perigos e riscos identificados;
- Compreender e reforçar comportamentos seguros; e

- Compreender e modificar comportamentos inseguros.

O que faz a "diferença" na hora de realizar uma boa Observação Comportamental ?

- **Ter como valor número 01 a Segurança.**
- **Informação e Conhecimento sobre a atividade / procedimento.**
- **Capacidade de perceber perigos e riscos.**
- **Capacidade de avaliar comportamentos seguros e comportamentos de risco.**

1. Introdução

Em 2005, no Safety Fórum (EUA) a AES Brasil propõe implantar o BBS – Segurança Baseada no Comportamento, com o objetivo de identificar os comportamentos seguros e inseguros em grupos homogêneos que realizam atividades de risco médio e alto.

De 2005 a 2009, a AES Eletropaulo formou uma equipe de Observadores (Gerentes, Coordenadores, Técnicos de Segurança e alguns Eletricistas) para práticas do BBS e apuração dos dados coletados em campo.

A partir de 2010, todos os eletricistas foram treinados e neste modelo, onde somente o parceiro de equipe é quem realiza as Observações Comportamentais.

O programa é baseado na observação da execução de atividades operacionais e ao conduzir os veículos da empresa. Estas observações são realizadas pelos eletricistas treinados nas técnicas de observação do BBS, que tem um foco voltado para o feedback ao colaborador que foi observado. Como meta individual para os observadores do BBS, foi estipulada 01 observação por mês.

O Responsável do BBS de cada Diretoria Regional deve planejar o trabalho dos observadores e garantir que todas as equipes operacionais de sua região sejam observadas periodicamente, a fim de garantir uma amostra significativa dos comportamentos e atitudes que possam influenciar no nível de segurança das atividades.

O resultado das observações e os Planos de Ação para medidas corretivas e preventivas devem ser objeto das reuniões de análise crítica nos níveis regionais e corporativo.

O programa do BBS possui as seguintes premissas:

- Apoio total de todos os níveis de liderança da AES;
- Baseia-se no estímulo do comportamento seguro e não punitivo;
- Observações e feedback incorporados nas atividades do dia-a-dia;
- Garantia de confidencialidade do observado;
- Preocupação em desenvolver comportamentos seguros;
- Meta mensal para realização do BBS.

2. Desenvolvimento

A realização das observações do BBS permite a melhoria gradual dos comportamentos a partir da sensação de estar sendo observado, com isso temos as seguintes aplicações:

·BBS da Atividade

Em campo o eletricitista que irá aplicar o BBS deve informar o outro profissional que será observado, onde esta observação só é realizada após autorização.

Na observação o foco é no cenário total que está envolvendo a atividade.

Um ponto especial do observador é verificar / perceber todos os comportamentos aplicados do executor, comportamentos seguros e os inseguros, onde se for notado alguma exposição a um risco iminente de acidente o observador deve intervir imediatamente para evitar a ocorrência de acidente. Nesta fase é verificado se para cada risco da atividade o executor aplica as devidas medidas de controle, esse é um ponto importante para o feedback no final do BBS.

Ao final da observação o observador conversa (feedback) com o observado passando todos os detalhes detectados relacionados a comportamento seguro e/ou inseguro. Para os casos de atos e condições abaixo dos padrões o observador orienta sobre a maneira correta e fecha um “contrato” com o seu parceiro de trabalho de maneira que o fato inadequado não venha a repetir. Nos casos de comportamentos seguros o feedback positivo é muito incentivado e importante para que o observado repita a atitude prevencionista em todas as atividades.

O foco é a mudança de comportamento através da informação, reflexão, consciência e aprendizagem.

Mensalmente a AES Eletropaulo realiza 2.000 Observações Comportamentais (BBS da Atividade)

·BBS do Condutor

O programa BBS do Condutor foi um projeto piloto aplicado na Diretoria Regional Leste em 2008. No ano seguinte o programa se expandiu para as outras áreas da empresa, com o objetivo de redução de acidentes de trânsito através do comportamento seguro do condutor de veículos, contribuindo com uma série de produtos a partir dos resultados da sua aplicação.

O BBS do Condutor contempla 2 figuras importantes, o condutor do veículo e o passageiro, que é chamado de observador, este acompanha o comportamento do motorista através do preenchimento do formulário fazendo os apontamentos positivos ou negativos, sem a necessidade de intervenção durante a condução, a não ser em condição de risco iminente de acidente.

Na prática o BBS do Condutor é aplicado antes da saída do veículo para a via pública, ou seja, ainda dentro da empresa o observador inicia o acompanhamento das atitudes do condutor, ao final da condução do veículo o observador fornece de imediato um feedback ao condutor, sendo esse o momento principal do programa que contribui na educação e mudança de comportamento dos condutores de veículos.

De acordo com uma das premissas do BBS, a indicação dos nomes do condutor e do observador não é obrigatória.

Sem a exposição das pessoas temos maior fidelidade nos apontamentos, pois se sentem mais à vontade em citar possíveis falhas dos condutores.

As falhas dos condutores apontadas nos formulários são compiladas em um banco de dados e tornam-se fonte para estudos estatísticos e proposição de planos de ação para combate às causas de acidentes de trânsito envolvendo os condutores.

As estatísticas de quantidade de BBS do Condutor, quantidade e causas de acidentes, análise dos itens mais significativos de comportamentos inseguros são apresentadas sistematicamente nas reuniões de CIPA, Diálogos Diários de Segurança – DDS e Preleções de Segurança, dando credibilidade do programa junto aos colaboradores.

Mensalmente a AES Eletropaulo realiza 2100 Observações Comportamentais (BBS do Condutor).

Os resultados esperados na realização das observações comportamentais é a mudança de cultura das pessoas mesmo quando o BBS não é aplicado. Desta forma destacamos algumas vantagens:

No BBS da Atividade:

- Maior conscientização para aplicação do comportamento seguro;
- Melhor disseminação da cultura de segurança entre as equipes;
- Redução do número de acidentes;
- Redução do número de afastamentos médicos do trabalho;
- Redução de custos com tratamentos médicos.

No BBS do Condutor:

- Educação do motorista com maior respeito às leis de trânsito;
- Mudança de comportamento para melhorar dos condutores de veículos;
- Valorização da vida de condutores de veículos e terceiros;
- Maior cordialidade no trânsito;
- Redução do número de acidentes de trânsito;
- Redução do volume de congestionamentos;
- Redução do número de lesões e mortes no trânsito;
- Redução do número de afastamentos médicos do trabalho;
- Redução de custos com tratamentos médicos;
- Redução de custos operacionais com a frota de veículos;
- Melhoria da imagem da empresa;
- Influência positiva e direta sobre as famílias através de experiências e exemplos do funcionário.

3. Conclusões

A introdução das observações comportamentais aplicadas na AES Eletropaulo através do BBS – Segurança Baseada no Comportamento, resultou em uma melhor interação das equipes de grupos homogêneos que realizam atividades de risco médio e alto, proporcionando o reconhecimento dos comportamentos seguro e inseguro praticados em campo e aumentando a percepção de risco das atividades operacionais. Com isso, conseguimos capacitar o colaborador a prevenir lesões e doenças relativas ao trabalho e um dos pontos que evidencia isto é a mudança de comportamentos. Isso explica o motivo pelo qual incentivamos a observação e a orientação do parceiro de trabalho:

- Exercitar uma atitude preventiva com relação a segurança;
- Compartilhar perigos e riscos identificados;
- Compreender e reforçar comportamentos seguros;
- Compreender e modificar comportamentos de risco.

4. Referências bibliográficas

VII. REFERÊNCIAS

Foram utilizados como referências os documentos:

o *Manuais de Procedimentos de Trabalhos – MPTs*

o *Comportamento Seguro: Psicologia da Segurança no Trabalho e a educação para a Prevenção de doenças e acidentes.*

o [HTTP://www.comportamento.com.br](http://www.comportamento.com.br)
