



Artigo

**Gestão de Riscos Operacionais**

# Programa de Observação Comportamental eficaz

**DuPont  
Sustainable  
Solutions**

PROTECTING PEOPLE. IMPROVING OPERATIONS. DELIVERING SUSTAINABILITY

# Gestão de Riscos Operacionais: Boas práticas para obter um Programa de Observação Comportamental eficaz

**Por Sergio Luis Freitas** - Consultor de Projetos na DuPont Sustainable Solutions.

---

A maioria das empresas tem empregado recursos importantes em seus programas para reduzir e prevenir acidentes de trabalho. Sistemas de gestão de riscos operacionais têm sido implementados com o suporte de ferramentas adequadas e, em geral, integrados a seus processos produtivos.

No entanto, apesar da melhora significativa do desempenho e dos resultados ao longo do tempo, os acidentes laborais continuam a acontecer e, por vezes, tão graves que podem ocasionar incapacidades permanentes.

Para manter os funcionários seguros, é necessária a compreensão dos perigos existentes, através da avaliação dos riscos a que estão expostos diariamente no desempenho de suas atividades. De acordo com nossa experiência, existem boas práticas para a perenização do Programa de Observação Comportamental, com o objetivo de maximizar seus efeitos junto aos colaboradores e em toda a Organização.

O Programa de Observação Comportamental tem um papel extremamente importante para alavancar o desenvolvimento da maturidade cultural em Segurança e Saúde Ocupacional

(SSO), através de uma metodologia que promove a abordagem estruturada e positiva, dentre outras características, e que possui vários benefícios para o fortalecimento do sistema de gestão, a saber:

- Previne Incidentes e Acidentes;
- Demonstra a sua preocupação;
- Promove conscientização sobre SSO;
- Estabelece padrões de SSO e sua compreensão/conformidade;
- Define e corrige situações inseguras;
- Identifica fraquezas e oportunidades de melhoria no sistema de Gestão de SSO;
- Motiva os funcionários/terceiros;
- Traz as pessoas ao estado consciente;
- Liderança visível e percebida, por meio da dedicação de tempo e foco em Segurança e Saúde Ocupacional;

A seguir, apresentaremos 5 boas práticas para se implementar um Programa de Observação Comportamental eficaz. São algumas maneiras de obter maior eficiência na utilização da ferramenta, de modo a prevenir e evitar acidentes de trabalho ou de processo. Os dados gerados devem contribuir para a tomada de decisões por parte dos gestores, no que diz respeito às melhorias dos processos.

### **Boa Prática #1**

#### **Metas para o Programa de Observação Comportamental.**

Durante a implementação de projetos em clientes, alguns questionamentos são comuns, como: “É necessário ter meta para o Programa de Observação Comportamental?” e “Qual é a meta ideal?”. Ao implementar uma nova ferramenta é extremamente importante o estabelecimento de metas por se tratar de um processo novo que ainda não faz parte da rotina, além de mensurar a adesão ao programa. A expectativa é que, com o passar do tempo, os observadores comportamentais entendam e internalizem a importância desta ferramenta e assim passem a realizá-la pelo valor agregado que atribui na prevenção de acidentes.

A meta ideal para o programa de Observação Comportamental é aquela definida em função do tamanho da Organização e do número de observadores disponíveis.

### **Boa Prática #2**

#### **Multiplicadores adequados e nivelados conceitualmente.**

A escolha dos multiplicadores é uma questão relevante para garantir a perenização da ferramenta, assim como garantir que os conceitos e as técnicas da metodologia estejam alinhados, para que a formação de novos Observadores Comportamentais seja realizada adequadamente.

### **Boa Prática #3**

#### **Realização da Observação Comportamental com foco na conscientização.**

Um dos pontos-chave para a efetividade do programa de Observação Comportamental, está relacionado aos passos da abordagem, que são

ações determinantes para o avanço quanto à conscientização dos colaboradores, pois estimula comportamentos seguros e auxilia na internalização da “disciplina” nas rotinas operacionais.

É imprescindível ressaltar que a “abordagem positiva”, que reforça o comportamento seguro, é tão importante quanto a “abordagem com desvio”, pois é neste momento que se tem a oportunidade de promover a manutenção de determinados comportamentos.

### **Boa Prática #4**

#### **Qualidade nas abordagens e nos registros.**

Após a fase de treinamento de formação de “Observadores Comportamentais” no processo de implementação ou de perenização da ferramenta, temos percebido de forma sistemática oportunidades com relação à qualidade nas abordagens, na aplicação das técnicas de abordagens e nos registros, que por muitas vezes geram dados inconsistentes que comprometem a efetividade da análise crítica dos dados obtidos através do Programa de Observação Comportamental.

Uma forma bastante eficiente de promover maior qualidade na aplicação das técnicas de abordagem e na qualidade dos registros é através do Coaching aos Observadores Comportamentais.

### **Boa Prática #5**

#### **Análise Crítica dos Dados.**

A etapa do programa de Observação Comportamental é extremamente importante para retroalimentar o sistema de gestão. É neste momento que procuramos entender a tendência dos desvios, permitindo estabelecer ou suportar tomadas de decisões que promovam a melhoria

do desempenho em Segurança de maneira sistêmica.

Quando analisamos esta etapa do programa de Observação Comportamental, o que se percebe de maneira geral, é que as análises são realizadas de forma superficial, pois consideram somente dados relacionados às categorias e subcategorias.

Para que possamos utilizar os dados gerados através das observações comportamentais de

forma mais efetiva, a depender do número de desvios nas categorias “Posição das Pessoas”, “Ferramentas e Equipamentos”, “Procedimentos” e “Ordem e Limpeza”, que sejam representativos e que caracterizem como sistêmicos, é necessário aprofundar na análise dos dados para aquelas subcategorias com maior número de desvios (pareto), utilizando-se das descrições registradas, para entender a que tipo de atividade e/ou disciplina que devemos atingir, e com isso direcionar ações sistêmicas mais assertivas.

---

## DuPont Sustainable Solutions (DSS)

A DSS é uma provedora líder de serviços de consultoria em gerenciamento de operações que permite às organizações proteger seus funcionários e ativos, obter eficiências operacionais, inovar mais rapidamente e aumentar a capacidade da força de trabalho.

Visite: <https://www.consultdss.com.br>



[twitter.com/ConsultDSS](https://twitter.com/ConsultDSS)



[linkedin.com/company/consultdss](https://linkedin.com/company/consultdss)



[youtube.com/consultdss](https://youtube.com/consultdss)

# DuPont Sustainable Solutions