

**Estudo de Caso.**  
Norfolk Southern.  
Estados Unidos.  
Transporte.

# Renovando o compromisso com a excelência em segurança

**Como engajar os colaboradores afetivamente para desenvolver uma cultura de segurança sustentável**

## **Segurança é prioridade na Norfolk Southern**

Norfolk Southern Corporation é uma das principais empresas de transporte dos Estados Unidos. Opera em cerca de 32.000 km de rotas em 22 estados e no distrito de Columbia, serve todos os grandes portos de contêineres no leste dos Estados Unidos e fornece conexões eficientes para outras operadoras de transporte ferroviário. A Norfolk Southern opera a maior rede intermodal na região leste e é uma grande transportadora de carvão, produtos automotivos e industriais.

A Norfolk Southern se dedica à segurança dos funcionários, clientes e comunidades e trabalha para continuamente melhorar seus esforços na área de segurança.

Seja desenvolvendo ou aprimorando programas e ferramentas de segurança para clientes e comunidades ou criando novos processos de segurança para funcionários, a Norfolk Southern se esforça para gerar impactos positivos na segurança de todos.

**A visão da norfolk southern: ser a empresa de transporte mais segura, mais bem-sucedida e mais concentrada nos clientes do mundo**

A Norfolk Southern acredita que ter uma visão ajuda a gerar prosperidade. Isso desafia fronteiras, cria novas possibilidades e encoraja as pessoas a arregaçar as mangas e fazer o que é preciso para alcançar seus objetivos.



A Norfolk Southern sempre coloca a segurança em primeiro lugar e a inclui na visão corporativa. E, embora a Norfolk Southern tenha conseguido se tornar líder em segurança — conquistando diversos reconhecimentos — ganhar prêmios não é o objetivo. Segurança é a meta. Proporcionar aos funcionários da empresa um ambiente de trabalho livre de lesões é o mais importante.

Mesmo depois de anos de reconhecimento da indústria por sua baixa taxa de lesões, a equipe de administração decidiu envolver um grupo externo de apoio para alcançar um desempenho de segurança ainda melhor. Então recorreram à dss+ em busca de assistência, por conta de sua experiência em sistemas de gestão de segurança aplicados tanto na dss+ quanto em outros clientes.

## **Avaliação é o primeiro passo de uma abordagem de várias fases**

Como primeiro passo, a dss+ realizou uma avaliação da cultura de segurança da Norfolk Southern. Notou-se que entre alguns funcionários havia a percepção subjacente de que o comprometimento da organização



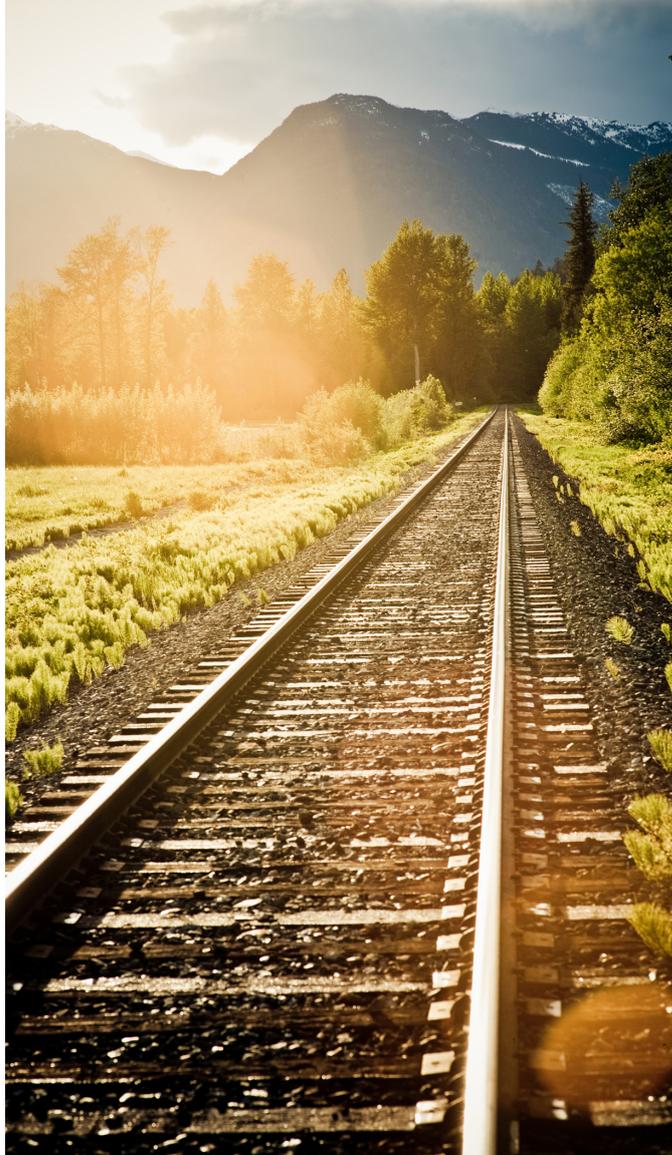
**Estudo de Caso.**  
**Norfolk Southern.**  
Estados Unidos.  
Transporte.

com a segurança havia mudado. Essa percepção foi parcialmente sentida através de uma alteração feita para combinar esforços operacionais e de segurança, mas também por ter desviado o foco dos incentivos para o uso de técnicas baseadas na ciência comportamental voltadas à segurança e liderança. A avaliação constatou que alguns funcionários sentiram que a mensagem atual não abordava suas preocupações com a segurança pessoal e que eles estavam desejosos de uma mensagem da qual pudessem se orgulhar.

Além disso, a dss+ realizou um workshop de liderança no qual se concluiu que uma mensagem nova e convincente era necessária para reenergizar a percepção de segurança em toda a empresa. O desafio era como se comunicar melhor com um grupo de funcionários diverso e disperso a fim de demonstrar um novo e real compromisso com a segurança.

A dss+, então, trabalhou com um comitê da Norfolk Southern para criar uma plataforma de comunicação mais eficaz para a área de segurança e, como resultado, desenvolveu uma campanha de marca com o tema "I am Coming Home™". O objetivo era engajar os funcionários e aumentar a credibilidade da liderança, reforçando o compromisso da companhia com a segurança de seus colaboradores. "I am Coming Home™" demonstra aos funcionários que a empresa se preocupa com a vida deles fora do ambiente de trabalho e reconhece que, para a maioria de nós, a razão mais importante pela qual trabalhamos com segurança é o fato de podermos voltar para casa todos os dias.

Os vídeos da campanha da marca foram distribuídos por meio de códigos QR e tecnologia de streaming disponível para a maioria dos funcionários da Norfolk Southern. Para reforçar a campanha, a dss+ treinou a equipe de liderança sobre como criar e transmitir suas próprias mensagens internas. A experiência da dss+ mostra que estratégias e plataformas multicanais podem ser ferramentas poderosas para uma comunicação efetiva.

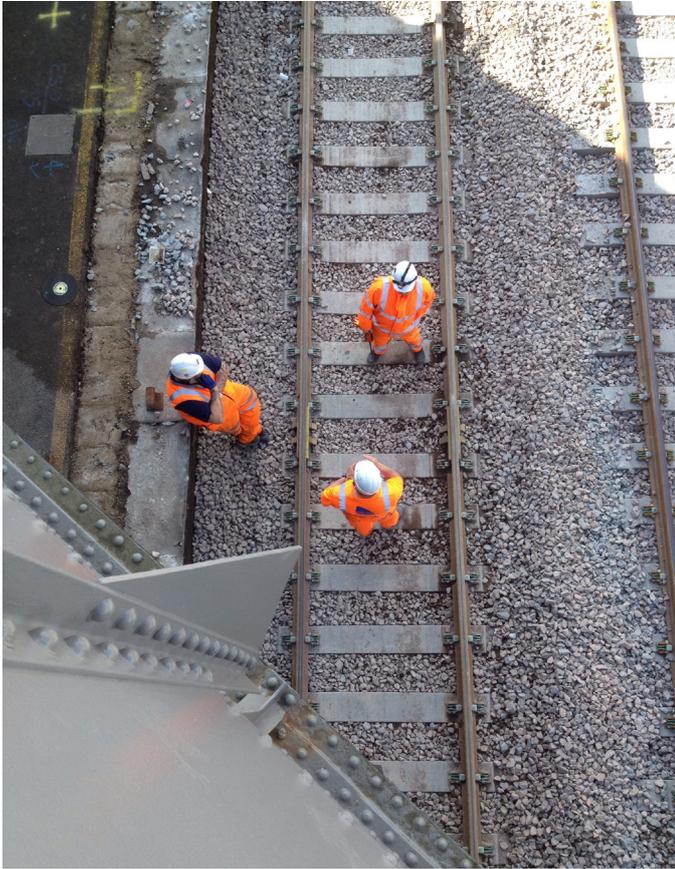


**Usando a psicologia afetiva para reduzir a ocorrência de decisões e comportamentos inseguros**

Para aumentar ainda mais o engajamento dos funcionários, a dss+ desenvolveu um workshop de oito horas baseado em sua solução de dss+ Risk Factor™. Esse programa de conscientização da segurança pessoal utiliza princípios da psicologia afetiva para sistematicamente melhorar os níveis de segurança, saúde e bem-estar, reduzindo a ocorrência de comportamentos que envolvam riscos elevados e desnecessários.

O workshop se concentrou em decisões versus ações, e em influenciar o processo decisório versus administração de comportamentos. Essa abordagem está preocupada em motivar e persuadir a melhorar a cultura e o desempenho da segurança, não com foco no QUE é dito, mas COMO é dito.

Estudo de Caso.  
Norfolk Southern.  
Estados Unidos.  
Transporte.



### Por que escolher dss+ Risk Factor™?

- Melhora a responsabilidade pessoal pela segurança ao ajudar os funcionários a entender como eles interpretam e reagem ao mundo em torno deles.
- Fornece as ferramentas para ajudar os funcionários a tomar decisões mais seguras e elevar o nível de desempenho da segurança.

### Resultados mostram que a segurança não é apenas parte do trabalho, mas uma prioridade

De acordo com a diretoria da Norfolk Southern, o maior impacto sobre a empresa até agora tem sido o melhor engajamento dos funcionários. A implementação dos workshops dss+ Risk Factor™ em toda a organização e a renovação da mensagem de segurança expressa na campanha "I am Coming Home™" estabeleceram um

novo e fértil terreno na Norfolk Southern que foi recebido positivamente pela maioria dos funcionários.

O ex-diretor operacional Mark Manion observou que a "I am Coming Home™" é uma mensagem com real significado para cada um dos funcionários. "Quero que nossos funcionários e suas famílias saibam que, na Norfolk Southern, segurança significa que todos voltarão para suas casas. Nada é mais importante do que isso."

Como ex-vice-presidente de segurança e ambiente, David Julian afirma que a "I am Coming Home™" é mais do que um bom slogan, é a razão pela qual todos os funcionários da Norfolk Southern se comprometem diariamente com nossos esforços e atenção para que nós e nosso local de trabalho permaneçam livres de lesões. Para Julian, a campanha "I am Coming Home™" reforça os princípios de segurança baseados em comportamento e liderança que são familiares para todos os funcionários e fortalece a prática da comunicação ponto a ponto.

Outros resultados da iniciativa são:

- Quando concluída, 25.000 funcionários terão sido treinados em dss+ Risk Factor™, 250 funcionários terão sido certificados como facilitadores do workshop dss+ Risk Factor™ e 30 terão sido certificados como facilitadores-master.
- As principais métricas foram identificadas e aprovadas pela diretoria da Norfolk Southern para serem implementadas na segunda fase do projeto.
- O engajamento dos funcionários melhorou com o uso de uma poderosa plataforma de comunicação.

A segunda fase se concentrará na análise e na melhoria do processo de gestão de risco. Além disso, estão sendo planejados avanços para o processo de revisão da gestão de desempenho por meio da utilização de novos painéis de controle e bases de dados. Entre em contato conosco para saber como podemos ajudar para que sua organização seja mais segura, mais eficiente e ambientalmente mais sustentável.

dss+

Protect. Transform. Sustain.

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

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

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

[www.consultdss.com.br](https://www.consultdss.com.br) 