

REPENSANDO A AVALIAÇÃO DE RISCO
A TERCEIRA DIMENSÃO

POR GARY HIGBEE

Os processos de avaliação de risco existem há vários anos. A primeira vez em que me lembro de usá-los foi no início dos anos 1960. Havia regulamentos de segurança, mas não muitos, e a OSHA (*Occupational Safety and Health Administration* - Administração de Segurança e Saúde Ocupacional) ainda estava a anos de distância.

Estávamos examinando todas as maneiras pelas quais uma pessoa poderia se machucar durante a execução de operações de soldagem e montagem para construir uma ferramenta agrícola chamada grade rolante. Com o passar do tempo, o uso desse equipamento foi sendo reduzido. Mas, naquela época, havia uma grande demanda por grades rolantes, e elas eram uma ferramenta difícil de produzir. Muito trabalho pesado, posições de solda complicadas e muitos pontos de esmagamento.

Primeiro, consideramos a probabilidade de ocorrência de uma situação indesejável (muito provável, provável ou pouco provável) e, em seguida, analisamos a gravidade do resultado e tentamos avaliar a gravidade da lesão (muito séria, séria ou não séria). Embora não seja uma ciência espacial, é um sistema destinado a criar uma melhor conscientização e eliminar uma situação que denominamos "risco inaceitável". Ainda usamos esse sistema, e por um bom motivo: é simples, aumenta nossa consciência e nos ajuda a corrigir problemas óbvios.

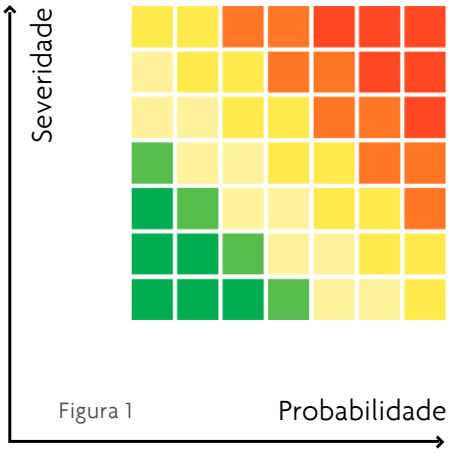


Figura 1

Parece fácil concluir que atividades com alta probabilidade e alta gravidade requerem ação significativa para reduzir seu impacto, enquanto atividades com baixa probabilidade e baixa gravidade provavelmente não exigiriam nenhuma – ou muito pouca – ação corretiva. Por mais razoável que pareça, mesmo naquela época, eu sabia que faltava algo na forma como os riscos eram avaliados. E quanto a erros de cálculo, problemas com deficiências de habilidade e um simples erro humano? A avaliação de risco ignora estas e muitas outras variáveis, porque seu plano de ação é baseado apenas em duas dimensões.

ESTADOS DE ESPÍRITO E ANÁLISE DE RISCO

O comportamento humano e seus resultados são variáveis. Portanto, se você olhar para o risco e incluir uma análise de estado para o erro (por exemplo: como a pressa pode levar a um erro de desempenho), mas estiver usando o método bidimensional simples, esse risco poderá ser subestimado. Por quê? Porque falta introduzir a variabilidade dos fatores humanos.

Existem vários estados que podem afetar a segurança: pressa, frustração, cansaço, raiva, medo, pânico e excesso de confiança (também conhecida como complacência). Qualquer um desses estados, ou uma combinação deles, pode causar erros de segurança – e afetar, também, a qualidade e a produtividade. Porém, eles nunca são incluídos no método bidimensional.

O PAPEL DA COMPLACÊNCIA

Embora muitos estados possam afetar o desempenho, nenhum parece ter a amplitude e a profundidade da complacência. Além de aumentar o risco significativamente, a complacência também muda dramaticamente o risco percebido. E isso é o mais preocupante.

A linha azul na figura 2 representa as habilidades. Ela começa no canto esquerdo inferior e, conforme a pessoa ganha habilidade e conhecimento, a linha sobe. Quando uma pessoa tem algo a aprender, como andar de bicicleta, ou está em um novo emprego, ela começa com poucas habilidades, mas com muita consciência. A percepção é mostrada pela linha multicolorida que começa no canto superior esquerdo (alta percepção) e desce em direção ao canto inferior direito (baixa percepção).

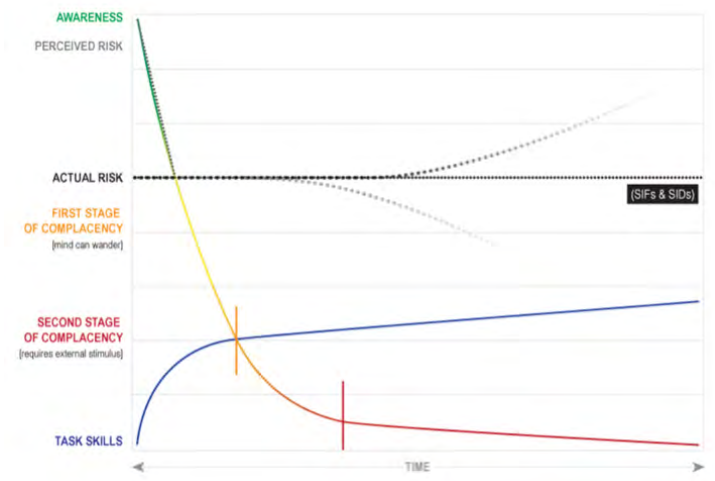
Quando a pessoa se torna competente na tarefa que está aprendendo, atinge o primeiro estágio da complacência. Ela agora é boa o suficiente na atividade e não precisa mais se concentrar nela e, como resultado, pode executá-la enquanto pensa em outras coisas. Nesse ponto, há poucos eventos de ferimentos ou danos materiais. À medida que a familiaridade da pessoa com a tarefa aumenta, a progressão da complacência provavelmente aumentará e atingirá o segundo estágio. A mente da pessoa não estará apenas divagando – estará em algum ponto onde algo externo precisa acontecer para colocá-la de volta na tarefa. Nesse ponto, o número de erros que causam ferimentos e danos à propriedade começará a aumentar.

Frequentemente, calculamos o risco real de uma tarefa e aplicamos a ele uma avaliação numérica. Esse método é muito complexo e sua precisão é discutível, mas – embora eu não vá falar sobre ele aqui – é um processo muito valioso, ilustrado na Figura 1 pela linha horizontal de pontos pretos sólidos.

Aos olhos da pessoa exposta ao perigo, o nível de risco varia. Um novo funcionário, por exemplo, veria o risco de um emprego como diferente do que realmente é. Esse "risco percebido" é observado pelos pontos cinzas que começam no canto superior direito e descem com o tempo. No início, o risco percebido é maior do que o risco real. À medida que o trabalhador ganha experiência e desenvolve habilidades, o risco percebido se aproxima do risco real (isso é mostrado na área onde os pontos cinzas são horizontais). Nesse ponto, o trabalhador tem uma percepção realista do risco, com base em uma comparação entre o risco real e seu nível de habilidade. Isso requer mais investigações, mas o que estamos vendo aqui é uma combinação de dados de pesquisa e algumas suposições razoáveis.

Entre o estágio um e o estágio dois da complacência, todos os cálculos começam a se separar. Frequentemente, o risco real é considerado uma constante, mas, com a adição da complacência, os níveis de risco mudam: o risco real aumenta, enquanto o risco percebido continua a diminuir. Nesse ponto, a lacuna entre o risco percebido e o risco real é exponencialmente maior do que a maioria de nós pensa ser possível. Essa lacuna é útil para explicar parte do aumento de lesões significativas e fatalidades que acontecem nos locais de trabalho, apesar das precauções e dos programas de segurança em vigor.

Figura 2



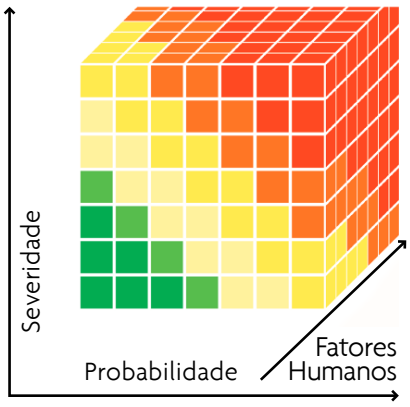
O CONTINUUM DA CONSCIÊNCIA/ COMPLACÊNCIA

- Consciência
- Risco Percebido
- Risco Real – (SIFs e SIDs)
- Primeiro Estágio da Complacência (mente pode divagar)
- Segundo Estágio da Complacência (requer estímulos externos)
- Habilidades para a tarefa
- Tempo

CONCLUSÃO

Você pode estar se perguntando: o que tudo isso tem a ver com avaliação de risco? Bem, muita coisa! Se considerarmos a ferramenta de avaliação de risco bidimensional que mencionei no início deste artigo, fica claro que algo muito importante está faltando.

Figura 3



Mas, quando adicionamos uma terceira dimensão, levando em conta os fatores humanos (como a pressa ou a complacência), a matriz muda – e pode se parecer com a Figura 3.

Como meus colegas da SafeStart compartilharam comigo essa ideia de uma terceira dimensão, ela me lembrou daqueles primeiros dias, quando eu sabia que algo estava faltando. Isso finalmente fecha as lacunas presentes na avaliação de risco bidimensional.

A probabilidade de risco e o potencial de gravidade flutuam com base em nossa interação com o perigo, e os fatores humanos podem facilmente aumentar ou diminuir o risco. Então, sua matriz de risco precisa levar em conta essas flutuações – e o uso da terceira dimensão nos permite ver os aspectos da segurança para, finalmente, abordar todos eles.

A terceira dimensão muda os resultados de uma avaliação de baixo risco para alto risco, conforme complacência, frustração, cansaço ou pressa entram na equação. Apesar de a situação ilustrada pelo cubo ser exatamente a mesma que era na avaliação bidimensional, observe como o risco, indicado pelos cubos vermelhos e laranjas, aumentou. Simplesmente adicionamos fatores humanos à equação e, como resultado, identificamos mais situações de risco que antes. Isso significa que agora temos mais aspectos de segurança para trabalhar e mais questões para resolver, mas também veremos melhores resultados para os nossos esforços.



Existe um fator humano – uma terceira dimensão – para todos os erros. Isso não tem a intenção de culpar o trabalhador pela lesão, pela má qualidade do trabalho ou pela produtividade inferior. Simplesmente precisamos mudar nossas práticas de gerenciamento, para limitar ou remover estados que causam erros humanos. Mas é impossível fazer isso até que os estressores relevantes sejam sistematicamente reconhecidos. Afinal, até os gerentes podem causar esses estados, mesmo quando não têm a intenção.

Simplesmente dizer: “Precisamos retirar essa remessa antes das 16h” pode causar pressa. Horários de trabalho não razoáveis ou irregulares podem causar cansaço. Alguns processos de trabalho podem causar frustração, assim como relacionamentos tensos com a supervisão ou os colegas de trabalho. Os gerentes podem não conhecer os problemas que o funcionário tem em casa, nem compreender totalmente como as práticas de gerenciamento podem causar problemas de desempenho – mas esses fatores afetam os riscos envolvidos em cada tarefa.

Nem sempre sabemos em que estado se encontra o colaborador, mas devemos sempre antecipar um determinado nível de risco na terceira dimensão. É por isso que os gerentes de segurança muitas vezes lutam com coisas como escorregões, tropeções e quedas – eles se concentram nos perigos físicos, mas se esquecem de uma variável importante: os fatores humanos. E, embora a abordagem da terceira dimensão não seja uma ciência exata, se a deixarmos de lado, o sistema existente continuará com deficiências.

Gary Higbee

É um especialista em sistemas de gestão de segurança e mudança organizacional. Ele foi duas vezes presidente do Capítulo Hawkeye da ASSP (American Society of Safety Professionals - Sociedade Americana dos Profissionais de Segurança) e Profissional de Segurança Regional do Ano.

Em 2010, Gary recebeu o prêmio Distinguished Service to Safety (Serviço Diferenciado para a Segurança), o principal prêmio de segurança individual do NSC (National Safety Council – Conselho Nacional de Segurança).



Copyright © 2021 SafeStart. Todos os direitos reservados. SafeStart é marca registrada da Electrolab Limited.