



Instituto Politécnico de Setúbal

Escola Superior de Ciências Empresariais

## **Observações de Segurança Comportamental numa Autarquia**

Amélia de Jesus Fonseca Curraleira

Dissertação apresentada para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do  
grau de

**Mestre em Segurança e Higiene no Trabalho**

Orientadora: Professora Lina Fortes Ferreira

Setúbal, 2014

À minha família.

## Agradecimentos

Agradeço à minha família pelo incentivo, apoio, compreensão, por estarem sempre a meu lado e por esse amor incondicional que não me deixa desistir.

Aos amigos que estiveram comigo nesta fase da minha vida, agradeço o apoio e a compreensão, especialmente à Karen do Souto, um muito obrigado por me ter aturado e ajudado a alcançar este meu objetivo.

Aos professores que fizeram com que fosse possível a conclusão desta etapa.

Aos dirigentes da autarquia que possibilitaram o desenvolvimento deste estudo.

A todos, um muito obrigado.

*O seguro morreu de velho.*  
(provérbio popular português)

## Resumo

O serviço de Ação Social e Saúde Ocupacional (ASSO) da Câmara Municipal em estudo, desde que foi criado que tem vindo a desenvolver atividades e a criar procedimentos a nível da segurança e higiene no trabalho, que visam melhorar as condições em que os trabalhadores desempenham as suas funções.

Esta autarquia, tal como outras organizações reconhece cada vez mais a necessidade de criar uma cultura e clima organizacional onde prevaleçam as boas práticas em matéria de segurança no trabalho, de forma a assegurar uma maior motivação e satisfação aos seus trabalhadores.

O objetivo deste trabalho é compreender até que ponto os trabalhadores desta autarquia estão sensibilizados para a temática da segurança comportamental, nomeadamente a forma como é percecionada e aplicada no seu quotidiano laboral, através da identificação de fatores que de alguma maneira promovam o desenvolvimento de comportamentos de segurança entre eles.

Ao serem reconhecidos comportamentos inseguros adotados pelos efetivos, mais facilmente atuar-se-á no sentido de implementar medidas que visem melhorar as suas condições de trabalho.

Nesse sentido, e com base nos resultados obtidos através da análise da informação recolhida, foi proposto um processo cíclico de identificação de comportamentos e condições de trabalho inseguras, para posterior implementação de medidas com o intuito de melhorar as condições de trabalho e desenvolver nos trabalhadores motivação para a adoção de comportamentos seguros.

Palavras-chave: Cultura de Segurança, Segurança Comportamental, Condições de Trabalho Seguras, Comportamentos Seguros, Motivação

## Abstract

### Abstract

Since it was created, the Social and Occupational health service of the local public organization in study has been developing activities and establish procedures for health and safety at work, in order to improve the conditions in which workers perform their tasks.

This organization, like others, increasingly recognizes the need to create a culture and organizational climate in which sustain good practices in safety work, to ensure motivation and satisfaction to their workers.

The main purpose of this work is to understand if employees of a local public organization are aware of the importance of behavioural safety and in particular their perception on this concept and the way they apply it in their daily work, through the identification of factors that somehow allows the development of safe behaviour in working context.

To be recognized unsafety behaviour in the employees' performance, it is easier to act to implement improving measures in their working conditions.

Therefore and based on the results obtained from the information analysis, it was proposed a cyclic process to identify behaviours and unsafe working conditions to further measures implementation in order to improve work conditions and motivate employees to adopt safety behaviour.

Keywords: Safety Culture, Behavioural Safety, Safe Working Conditions, Safe Behaviour, Motivation

## Índice Geral

Introdução	1
Capítulo 1 - Revisão da Literatura	2
1.1. Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho	2
1.1.1. Serviço de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho	2
1.1.2. Enquadramento Legal da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	2
1.2. Cultura Organizacional	4
1.2.1. Cultura e Clima de Segurança	5
1.3. Segurança Comportamental	10
1.3.1. Segurança Baseada em Comportamentos	10
1.3.1.1. Necessidades e Motivações	11
1.3.1.2. Perceção do risco	13
1.3.1.3. Comportamentos Seguros	15
Capítulo 2 – Metodologia	17
2.1. Objetivo	17
2.2. Metodologia	17
2.3. Limitações ao estudo	18
Capítulo 3 – Parte Empírica	19
3.1. A Organização	19
3.1.1. Caracterização da Autarquia	19
3.1.2. Estrutura da Autarquia	20
3.1.3. Sistema de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho na autarquia	22
3.1.4. Caracterização dos Recursos Humanos da Autarquia	23
3.2. Estudo de caso	24
3.2.1. Caracterização do Serviço em estudo - Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos	24
3.2.2. Recursos Humanos	25
3.2.2.1. Caracterização da amostra	26
3.2.3. Funções Desempenhadas	27
3.2.4. Riscos Inerentes à Função	31
3.2.5. Recolha de Informação	33
3.2.5.1. Descrição e Análise dos Dados	34
3.2.5.2. Riscos Psicossociais	39
3.3. Oportunidades de Melhoria	42
Conclusão	44
Bibliografia	45

Apêndices	47
Apêndice I - Manual de Procedimentos "Observações de Segurança Comportamental"	48
Apêndice II - Cartão de Observação de Segurança Comportamental	55
Apêndice III - Entrevista semiestruturada realizada aos trabalhadores	57

## Índice dos Quadros

Quadro 1: Definição sobre Cultura de Segurança	6
Quadro 2: Conceitos sobre Clima de Segurança	7
Quadro 3: Riscos da função de Cabouqueiro	32
Quadro 4: Riscos da função de Canalizador	32
Quadro 5: Riscos da função de Condutor de Máquinas Pesadas e Veículos Especiais	32
Quadro 6: Riscos da função de Limpa Coletores	33
Quadro 7: Riscos da função de Pedreiro	33
Quadro 8: Registo de atos inseguros registados no setor de águas	34
Quadro 9: Perceção do risco psicossocial observado nos grupos	41

## Índice das Figuras

Figura 1: Modelo da Cultura de Segurança de Cooper	8
Figura 2: Cultura de Segurança Total	9
Figura 3: Pirâmide de necessidades de Maslow	11
Figura 4: Etapas de um Processo Motivacional	12
Figura 5: Sequência de um Processo Seletivo	14
Figura 6: Graus de Segurança Comportamental	15
Figura 7: Modelo Empírico	16
Figura 8: Hierarquia da Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos	25

## **Índice dos Gráficos**

Gráfico 1: N°. de trabalhadores do setor de águas por faixa etária	26
Gráfico 2: N°. de trabalhadores do setor de águas por anos de serviço	26
Gráfico 3: Comportamentos inseguros observados nas visitas	35

## **Glossário**

Acidente de trabalho — ocorrência inesperada, indesejada e grave que origina danos pessoais, materiais, económicos e sociais, que se verifique no decurso da prestação de trabalho pelos trabalhadores;

Comportamento inseguro — qualquer procedimento inseguro provocado pelo trabalhador de forma consciente ou inconsciente;

Condição insegura — toda a situação que envolva deficiências, defeitos e irregularidades técnicas existentes e que constituem um risco para a integridade física do trabalhador no desempenho da sua atividade profissional;

Condições de Trabalho — conjunto de recursos materiais, económicos, temporais, ambientais e humanos que condicionam a realização do trabalho;

Doença profissional — a lesão corporal, perturbação funcional ou doença que seja consequência necessária e direta da atividade exercida pelo trabalhador e não represente normal desgaste do organismo;

Empregador ou entidade empregadora — o dirigente máximo do serviço ou organismo da Administração Pública que tenha a competência própria prevista na lei para gestão e administração do pessoal;

Incidente — todo o evento que afeta determinado trabalhador, no decurso do trabalho ou com ele relacionado, de que não resultem lesões corporais diagnosticadas de imediato, ou em que estas só necessitem de primeiros socorros;

Prevenção — ação de evitar ou diminuir a manifestação dos riscos profissionais através de um conjunto de disposições ou medidas a adotar em todas as fases da atividade da organização;

Risco — combinação da probabilidade e da consequência da ocorrência de um determinado acontecimento perigoso;

Trabalho — representa uma atividade que é prestada a outrem, através de modelos contratuais que se podem reduzir a trabalho subordinado (por conta de outrem) e trabalho autónoma (por conta própria).

## Introdução

O presente trabalho, é realizado no âmbito do Curso de Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho e tem como tema “**Observações de Segurança Comportamental numa Autarquia**”.

Este estudo decorre numa organização da Administração Pública Local e tem como objetivo principal proceder à identificação de comportamentos inseguros praticados pelos trabalhadores na execução das tarefas inerentes às funções desempenhadas, possibilitando a implementação de melhorias.

São várias as metodologias existentes, mas todas têm como objetivo detetar situações que não se encontrem em conformidade com as regras de segurança. Desta de forma torna-se possível desenvolver procedimentos com finalidade de melhorar as condições de trabalho, porque só com o devido conhecimento das situações, é que podemos atuar preventivamente.

Tendo como base a temática da segurança comportamental, este trabalho tem como pergunta de partida “Qual a importância da Segurança Comportamental numa organização?”, e está estruturado em três partes.

Na primeira parte é feito o enquadramento teórico, que tem início com uma breve alusão à temática da Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho, abordando-se de seguida o conceito de cultura organizacional e segurança comportamental.

A segunda parte demonstra a metodologia utilizada para a realização do trabalho que consistiu na recolha de dados através de observação direta efetuada no decorrer de visitas a locais de trabalho, de esclarecimentos prestados pelos trabalhadores com recurso a um pequeno questionário aplicado em forma de entrevista, na consulta e análise da documentação disponibilizada pela organização, particularmente pelos serviços da área de segurança e saúde ocupacional e de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema abordado neste estudo.

Na terceira parte, é caracterizada a organização, bem como o seu sistema de saúde, higiene e segurança no trabalho, nesta parte é ainda apresentado o estudo de caso com o resultado da análise de informação obtida, em relação ao comportamento dos trabalhadores e às condições de segurança no meio laboral.

No seguimento desse estudo e por fim é apresentado uma proposta de melhoria com o intuito de melhorar as condições de trabalho.

## **Capítulo 1- Revisão da Literatura**

### **1.1. Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho**

#### **1.1.1 Serviços de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho**

Os serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST) têm como objetivo principal a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais com consequências graves, através de implementação de condições seguras nos diversos postos de trabalho.

A temática de SHST está estruturada em Segurança e Higiene no Trabalho que visa a prevenção de acidentes de trabalho, através da avaliação e controlo de riscos profissionais, e num conjunto de métodos não médicos que atuam na prevenção de doenças profissionais controlando a exposição a agentes físicos, químicos e biológicos com o objetivo de conceção de um posto de trabalho seguro, e por último a Saúde no Trabalho que representa o conjunto de métodos médicos que visam a vigilância médica e o controlo de elementos físicos, sociais e mentais que possam afetar a saúde dos trabalhadores e por consequente o seu desempenho laboral.

Estes serviços devem orientar a sua ação tanto para o estabelecimento de melhorias como para a manutenção de condições de trabalho que visem garantir a integridade física e psíquica dos trabalhadores. Assim como o desenvolvimento de condições técnicas que garantam a aplicação das medidas de prevenção adequadas, informação e formação dos mesmos.

Por estes motivos entende-se que a implementação de um plano de SHST tem como objetivo prioritário a prevenção de acidentes de trabalho e doenças profissionais com consequências graves para o trabalhador, a nível físico, psíquico e moral, que poderá perder a sua capacidade de ganho, temporária ou definitiva, e a possibilidade de desfrutar de uma vida ativa normal, assim como as irremediáveis consequências para a sua família e sociedade que ficará privada do contributo de um dos seus membros.

#### **1.1.2. Enquadramento Legal da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho**

Ao longo dos anos, a segurança no trabalho foi sendo cada vez mais associada à prevenção, apresentando-se primeiramente mais ligada à reparação de danos provocados pelos acidentes de serviço, até aos nossos dias em que o conceito é global e multidisciplinar: sociológico, físico, psicológico, ergonómico, entre outros.

Um maior investimento com vista à melhoria das condições de trabalho e bem-estar dos trabalhadores, direcionado para a promoção de um ambiente de trabalho saudável e seguro assume uma importância cada vez maior no contexto organizacional, registando nos últimos anos um importante desenvolvimento, nomeadamente na constituição de legislação e na implementação de serviços na área de SHST.

A nível nacional foi a Lei-Quadro da SHST, publicada no Decreto-Lei nº441/91, de 14 de Novembro, com alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº133/99, de 21 de Abril, que veio “dotar o país de referências estratégicas e de quadro jurídico global que garanta a efetiva prevenção dos riscos profissionais”.

Conforme descrito no art.º nº 2 do Dec. Lei nº441/91, de 14 de Novembro, o diploma aplicava-se: “a) A todos os ramos de atividade, nos setores público, privado ou cooperativo e social; b) Aos trabalhadores por conta ou ao serviço de outrem e aos respetivos empregadores, incluindo os trabalhadores da administração pública central, regional e local, dos institutos públicos, das demais pessoas coletivas de direito público e das pessoas coletivas de direito privado sem fins lucrativos e a todas estas entidades; c) Ao trabalhador independente”, atualmente este diploma encontra-se revogado.

Mas onde anteriormente existiu alguma diferenciação no âmbito da SHST entre o setor privado e o público, presentemente é quase impercetível com base nas alterações gerais que ocorreram na função pública, mais concretamente com as alterações introduzidas pela “Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas (Lei nº35/2014, de 26 de Junho) que remete a matéria de SHST para os diplomas específicos, fazendo com que dessa forma ambos os setores tivessem como base legal, na maioria das situações, os mesmos diplomas, nomeadamente “ Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho (Lei 102/2009 de 10 de Setembro) ”, entre outros que regulamentam de uma forma mais individualizada alguns setores de atividade específicos ou a utilização de equipamentos de proteção, com exceção do “Regime Jurídico dos Acidentes em Serviço e as Doenças Profissionais no âmbito da Função Pública (Dec. Lei nº503/99, de 20 de Novembro) ” que continua a ser aplicado a todos os trabalhadores que sejam subscritores da Caixa Geral de Aposentações e que exerçam funções na administração pública.

Está também previsto nos diplomas em vigor em matéria de SHST, a responsabilidade da entidade empregadora bem como as obrigações e direitos do trabalhador, que se apresentam como elementos chave para o êxito do processo de promoção de um local de trabalho melhor e mais seguro. Considera-se assim, que uma gestão eficaz das questões em matéria de segurança e saúde no trabalho requer um compromisso conjunto entre a entidade empregadora e os seus trabalhadores.

O empregador tem a responsabilidade geral de proporcionar um ambiente de trabalho saudável e seguro, enquanto, conjuntamente, os trabalhadores têm a obrigação de cooperar com

a entidade empregadora na implementação do programa de segurança e saúde no trabalho e no respeito e aplicação dos procedimentos e outras instruções no local de trabalho respeitantes à exposição a riscos relacionados com a sua atividade laboral.

Segundo a Diretiva 2007/30/CE, “ No âmbito das suas responsabilidades, a entidade patronal tomará as medidas necessárias à defesa da segurança e da saúde dos trabalhadores, incluindo as atividades de prevenção dos riscos profissionais, de informação e de formação, bem como a criação de um sistema organizado e de meios necessários. A entidade patronal deve zelar pela adaptação destas medidas, a fim de atender as alterações das circunstâncias e tentar melhorar as situações existentes”, assim como também está definido que, “Cada trabalhador deve, na medida das suas possibilidades, cuidar da sua segurança, bem como da segurança das outras pessoas afetadas pelas suas ações ou omissões no trabalho, de acordo com a sua formação e instruções dadas pela sua entidade patronal”.

O acesso a uma informação de qualidade facultada de forma apropriada constitui uma condição fundamental para a adoção de boas práticas, medidas e políticas em matéria de segurança e saúde.

## **1.2 Cultura Organizacional**

Em contexto organizacional, todas as modificações, quer seja de âmbito estratégico ou tecnológico, implicam alterações na sua cultura, podendo-se desta forma constatar que uma cultura assente na inovação e mudança se torna indispensável para a construção de um pilar cultural que consolide o elo de ligação entre todos os membros, fator imprescindível para um bom desenvolvimento de uma organização.

A Função Pública, conhecida pelo seu modelo de gestão fortemente burocrático, também tende a libertar-se desse formalismo que paralisa completamente as organizações, que remetem para segundo plano os resultados, insistindo em dar uma maior importância ao cumprimento de regras. “ ... a tecnologia de gestão empresarial é, em grande parte, transferível para a gestão pública, tomando em linha de conta as restrições impostas pelos objetivos e pelo ambiente em que se aplica.” (Rocha, 1997:38).

Um dos objetivos mais importantes da cultura organizacional é o de dar um sentimento de identidade aos seus trabalhadores, através de valores e práticas definidas e implementadas por uma organização, tendo como base um sistema de crenças, normas e expectativas que moldam as atitudes e o comportamento humano. Segundo Câmara et al (2003:196) “...um dos papéis importantes da cultura nas empresas é o de dar um sentimento de identidade aos membros da

organização, porque todos se sentem portadores do mesmo núcleo de valores e todos partilham ideias claras sobre o que são comportamentos aceitáveis e inaceitáveis no contexto da empresa”.

Dessa característica decorre a formação e consolidação de um espírito de corpo entre os empregados, de uma sensação de pertença ao grupo e, por conseguinte, de um grau de compromisso acrescido para com a empresa e o seu negócio (Camara et al., 2003).

Neste contexto e para Schein, a cultura de um grupo é um padrão de pressupostos básicos partilhados que o grupo aprendeu à medida que foi resolvendo os seus problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionou suficientemente bem para ser considerado válido, e, por consequentemente, ser ensinado aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação a esses problemas (Schein cit in Chambel et al., 1995).

Se a cultura organizacional de uma forma geral é compreendida como um conjunto de valores, crenças, comportamentos e atitudes que definem a identidade da própria organização, é perceptível que as práticas de gestão de recursos humanos (como o recrutamento, a avaliação, a formação, a segurança no trabalho, entre outros), sejam coerentes com esse significado cultural e que fomentem a comunicação e o reforço dessa cultura fortemente valorizada.

### **1.2.1 Cultura e Clima de Segurança**

A implementação de uma cultura de segurança numa organização exige mais do que remover os perigos e institucionalizar procedimentos de segurança. Envolve trabalhar com todas as pessoas pertencentes a essa organização, para mudar as suas atitudes, os seus comportamentos e pensamentos e melhorar a sua capacidade de compreensão das várias situações existentes.

O termo “Cultura de Segurança” foi pela primeira vez utilizado no relatório inicial sobre o processo que esteve na origem do acidente de Chernobyl (IAEA, 1986). Este relatório apresenta o conceito para explicar os erros organizacionais e violações operacionais que estabeleceram as condições para o desastre. Nessa altura, a cultura de segurança foi definida como correspondendo a atitudes organizacionais e individuais associadas à segurança.

Ao longo dos anos foram surgindo novas definições sobre a cultura de segurança, como se pode observar no quadro nº 1.

**Quadro 1. Definições sobre Cultura de Segurança**

Autor	Definição
Turner et.al (1989)	O conjunto de crenças, normas, atitudes, papéis e práticas técnicas e sociais relacionadas com a minimização da exposição dos trabalhadores, gestores, clientes e público a condições perigosas ou lesivas. (citado por Cooper, 2000)
Cox e Cox (1991)	Refletem as atitudes, crenças, percepções e valores que os funcionários partilham em relação à segurança.
International Safety Advisory Group (1991)	É a montagem de características e atitudes nas organizações e nos indivíduos que estabelecem prioridade e atenção adequada às questões de segurança.
Pidgeon (1991)	O conjunto de crenças, normas, atitudes, papéis e práticas sociais e técnicas que estão preocupados em minimizar a exposição dos empregados, gerentes, clientes e membros do público a condições consideradas perigosas ou prejudiciais.
Ostrom et al. (1993)	O conceito de que as crenças e atitudes da organização se manifestam em ações, políticas e procedimentos, afetando o seu desempenho em segurança.
Geller (1994)	Em uma cultura de segurança total, todo mundo se sente responsável pela segurança e a persegue em uma base diária.
Berends (1996)	A programação mental coletiva para a segurança de um grupo de membros da organização.
Lee & Harrison (2000)	A cultura de segurança de uma organização é o resultado dos valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento de um grupo ou indivíduo de uma organização, que vão determinar o compromisso, o estilo e a capacidade para a gestão da saúde e segurança de uma organização
Hale (2000)	As atitudes, crenças e percepções partilhadas no grupo, definidas como normas e valores, que determinam como agem e reagem em relação ao risco e ao sistema de gestão de risco.

Fonte: Adaptado de Silva, S., 2008

Após as descrições apresentadas pode-se constatar que são muitas as definições existentes, dependendo do autor referido, contudo após uma breve reflexão facilmente se depreende que a maioria dos autores está de acordo. Baseando a sua concordância nas crenças, nos valores, bem como nas percepções e atitudes, tanto a nível pessoal como organizacional.

Todavia em muitos casos o conceito de cultura de segurança surge com um significado muito semelhante ao de clima de segurança.

O clima de segurança reflete as atitudes, as percepções partilhadas que os trabalhadores possuem acerca do seu trabalho e os comportamentos observáveis dos membros de uma organização face à segurança, enquanto a cultura está mais focada nas expectativas e perspetivas, sendo estas mais dificilmente observáveis e mensuráveis.

### Quadro 2: Conceitos sobre Clima de Segurança

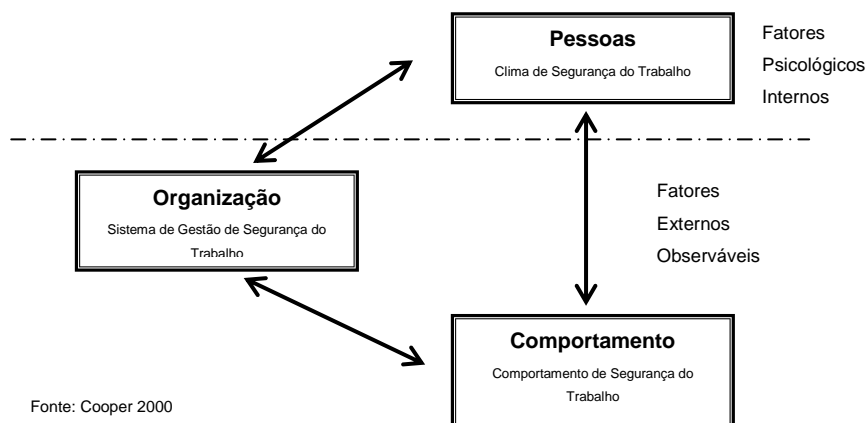
Autor	Definição
Zohar 1980	Uma sumula de percepções, que os trabalhadores partilham acerca do seu ambiente de trabalho
Glennon 1982	Percepções dos funcionários das muitas características de sua organização que têm um impacto direto sobre o seu comportamento para reduzir ou eliminar o perigo. Clima de segurança é um tipo especial de clima organizacional
Brown e Holmes 1986	Um conjunto de percepções e crenças de um indivíduo e/ou grupo acerca de uma entidade em particular.
Dedobbeleer e Béland 1991	As percepções molares das pessoas acerca do seu cenário de trabalho.
Cooper e Phillips 1994	Clima de segurança preocupa-se com as percepções partilhadas e crenças dos trabalhadores no seu posto de trabalho.
Niskanen 1994	Clima de segurança refere-se a um conjunto de atribuições que podem ser percebidas sobre a organização de trabalho em particular (manutenção, construção, central de reparos, etc.) e como estas podem ser induzidas pelas políticas e práticas que as organizações impõem a seus trabalhadores e supervisores
Coyle et AL. 1995	A medida objetiva de atitudes e percepções em relação à saúde ocupacional e segurança
Hofmann & Stetzer 1996	Percepções do comprometimento da gestão com a segurança e o envolvimento dos trabalhadores nas atividades de segurança.
Cabrera et al. 1997	As percepções compartilhadas de membros de uma organização sobre seu ambiente de trabalho e, mais precisamente, sobre suas políticas de segurança
Williamson et al. 1997	Clima de segurança é um conceito sumário descrevendo a ética de segurança em uma organização ou local de trabalho que se reflete nas

	crenças do empregado sobre segurança
Meliá & Sesé 1999	Uma percepção global dos aspetos de segurança na empresa que podem servir de referência ao desenvolvimento da conduta segura/insegura ou sobre o juízo da gestão acerca dos comportamentos seguros/inseguros.
Neal, Griffin & Hart 2000	Uma forma específica de clima organizacional que descreve as percepções individuais do valor da segurança e do ambiente de trabalho.
Garavan & O'Brien 2001	Percepções de características organizacionais com impacto na segurança.

Fonte: Adaptado de Silva, S., 2008

Entre outros modelos existentes, podemos mencionar que o modelo da cultura de segurança de Cooper (2000) pressupõe uma relação de reciprocidade entre três elementos, respeitando a natureza dinâmica das pessoas e das organizações no contexto da cultura de segurança

**Figura 1: Modelo da Cultura de Segurança de Cooper**



Fonte: Cooper 2000

A considerar:

Sistema de Gestão da Segurança *“o que é que a organização tem”*;

- Reflete as políticas e estruturas organizacionais, regulamentos, procedimentos, sistemas de gestão e controle de segurança, circuitos de comunicação e os fluxos dos sistemas;

Clima de Segurança *“o que é que as pessoas sentem e pensam”*;

- O aspeto psicológico refere-se ao modo como as pessoas se sentem acerca da segurança e do sistema de gestão da segurança, que integra as crenças, atitudes, valores e percepções individuais e coletivas em todos os níveis da organização, geralmente referido como o clima de segurança da organização;

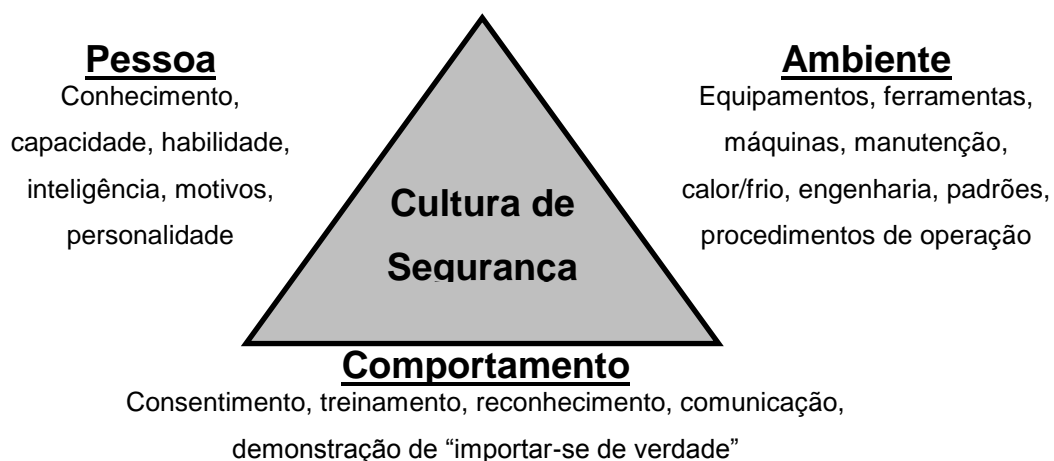
Comportamento de segurança “o que é que as pessoas fazem”;

- Os aspetos comportamentais dizem respeito ao que as pessoas fazem, ações e comportamentos dos membros da organização relacionados com a segurança

No modelo de Cooper (2000), o clima e os comportamentos de segurança do trabalho, bem como o sistema de gestão de segurança no trabalho de uma organização, são os elementos que, em conjunto, definem a cultura de segurança existente na mesma.

Segundo Cooper (1998) a importância de uma cultura de segurança não é só para a segurança, mas também o impacto que ela tem na qualidade, confiabilidade e produtividade de uma organização. A segurança está ligada a muitos aspetos do trabalho, trata-se de um valor agregado a todos os cargos, apesar das prioridades ou exigências das tarefas. Com base nessa afirmação, desenvolve-se o princípio de uma administração participativa, com o compromisso e comportamentos proactivos dos empregados para conseguir resultados de objetivos compartilhados, foco em todo processo e não só nos resultados (indicadores proactivos), e o desenvolvimento da habilidade da comunicação e da observação para a mudança do comportamento profissional, tornando-o cada vez mais seguro.

Citando Scott Geller (2001), é mais fácil implementar uma Cultura de Segurança Total na teoria que na prática, mas é atingível através de uma atenção continua a três fatores, conforme apresentado na figura 2.



Tanto os fatores pessoais, ambientais ou comportamentais estão relacionados com a segurança, sendo dinâmicos e interativos, ou seja, quando ocorre alguma alteração num dos fatores, é muito provável que cause impacto nos outros.

“Por exemplo, comportamentos que reduzem a probabilidade de dano, frequentemente envolvem mudanças ambientais e levam a atitudes coerentes com comportamentos seguros. Os fatores comportamentais e pessoais representam a dinâmica humana de segurança ocupacional...” (Geller,2001, p.36)

De uma forma geral conclui-se que faz parte da cultura organizacional, a cultura de segurança, refletindo-se na forma como a segurança é gerida no local de trabalho tendo como base um conjunto de valores e práticas definidas e desenvolvidas pela organização, onde assenta um sistema de crenças, normas e expectativas partilhadas por todos os trabalhadores, no âmbito da segurança, moldando os seus comportamentos e contribuindo para a interiorização da identidade organizacional. Traduz também a perceção que os trabalhadores têm de como os comportamentos seguros são recompensados e apoiados.

## **1.3. Segurança Comportamental**

### **1.3.1. Segurança baseada em comportamentos**

O desenvolvimento de uma cultura positiva de segurança exige uma estratégia sustentada na organização do trabalho, no planeamento das atividades, na adequação de procedimentos, em normas e regras que apoiem a saúde e a segurança, na correta utilização de equipamentos de segurança individuais e coletivos, sendo necessário igualmente implementar mecanismos de formação, informação, consulta e participação dos trabalhadores em matéria de saúde e segurança no trabalho.

De uma forma geral a segurança nos locais de trabalho indica que os comportamentos seguros influenciam a ocorrência de acidentes de trabalho, mas também são influenciados pelas perceções dos trabalhadores sobre a envolvente da segurança.

A segurança está ligada a muitos aspetos do trabalho, não se cingindo unicamente ao uso de equipamentos de proteção individual e à verificação de possíveis riscos com os mesmos, trata-

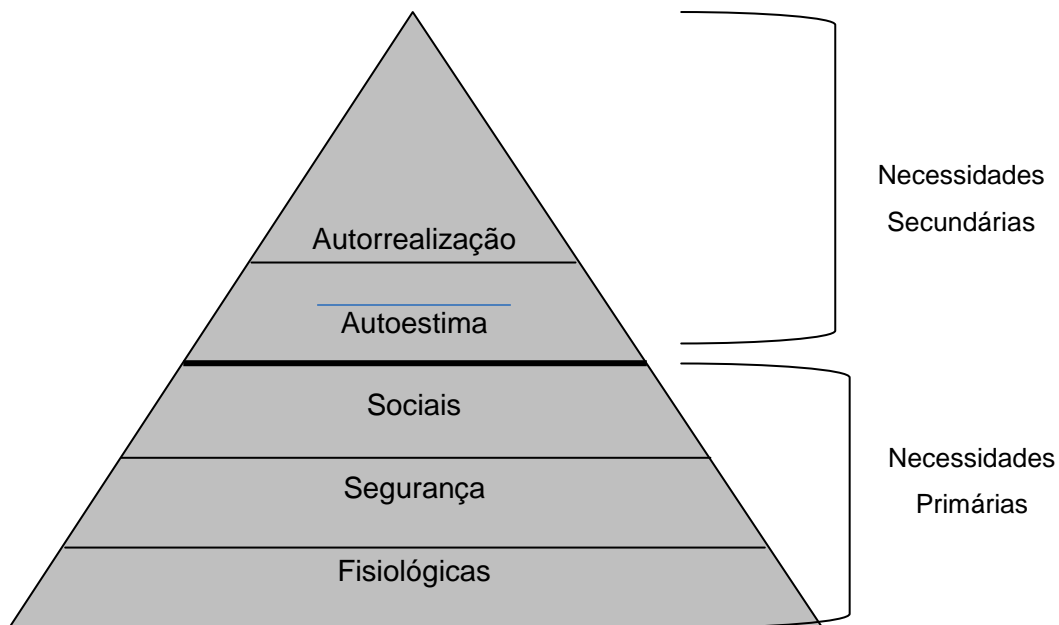
se de um valor agregado a todos os cargos de uma organização, independentemente das prioridades ou exigências das tarefas.

### 1.3.1.1. Necessidades e Motivações

Sendo o Homem um ser complexo, é composto por uma vertente física, outra psicológica e ainda por uma outra parte social, para um melhor entendimento no que respeita à segurança à que a realçar sob estes três ângulos.

A segurança física será tudo o que um homem precisa para proteger e defender o seu corpo, começando pelas necessidades fisiológicas essenciais e acabando na defesa contra riscos exteriores, já a segurança psicológica interfere com a personalidade de cada um, reflete níveis de conhecimento e padrões culturais adquiridos, se um trabalhador está bem consigo mesmo, não irá executar o trabalho de uma forma segura nem inspirará segurança nos seus colegas, por último a segurança psicossocial que refere os sentimentos expressos por um determinado grupo, que no mundo do trabalho necessitam de um estado de espírito coeso tendo como base, o relacionamento interpessoal, integração, participação, etc. (Rolo, 1999).

**Figura 3: Pirâmide de necessidades de Maslow**



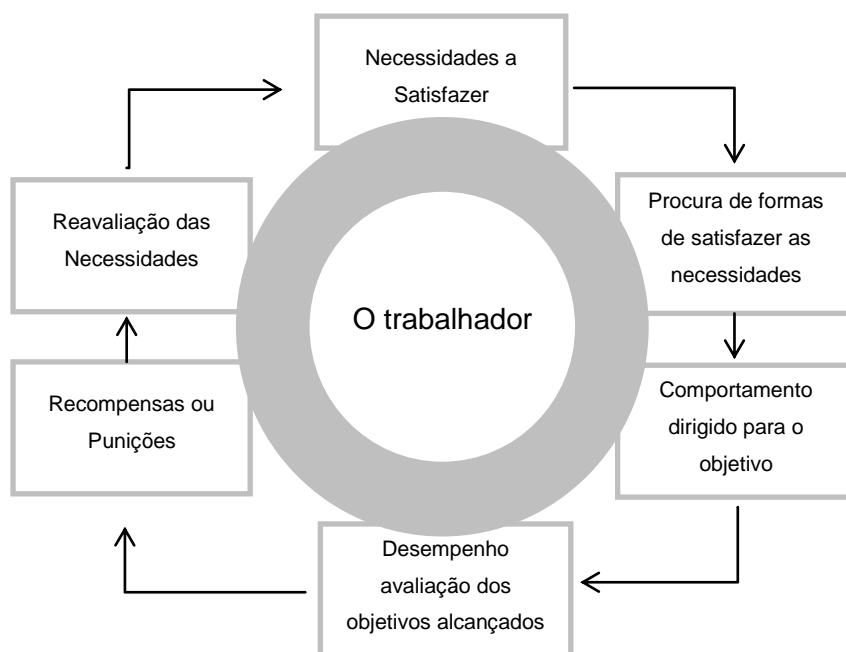
Fonte: Camara et al,2003

Tendo em conta as necessidades humanas, também Maslow na teoria da motivação coloca a satisfação das necessidades fisiológicas em primeiro lugar, posicionando de seguida as necessidades de segurança. Ao subir-se na pirâmide encontram-se as necessidades de pertença, autoestima e autorrealização.

Para Maslow as pessoas precisam de satisfazer o maior número de necessidades pertencentes ao primeiro grau da pirâmide para que surjam necessidades presentes no nível superior e assim sucessivamente.

Uma necessidade pode ser definida como um desejo fisiológico e/ou psicológico que não se encontra satisfeito, a motivação por sua vez deriva das necessidades sentidas, que levam a comportamentos que são realizados com o intuito de satisfazer essas mesmas necessidades.

**Figura 4: Etapas do processo motivacional**



Fonte: Adaptado de Pereira, 2008

A motivação é um dos fatores influenciadores nas atitudes e comportamentos face aos riscos inerentes à atividade dos trabalhadores, são várias as teorias motivacionais existentes que assentam nos fatores internos do indivíduo, ou seja, nas suas necessidades, no seu pensamento sobre os fatores externos e no resultados das suas ações, entre outras podemos referir a teoria do reforço, das expectativas, da fixação de objetivos ou a inteligência emocional.

A teoria do reforço baseia-se na apreciação de consequências atribuídas a um comportamento que leva um indivíduo a formar novas percepções e atitudes face a um determinado risco que originará um novo comportamento.

Já a teoria das expectativas é refletida através da expectativa que uma pessoa tem por ter adotado determinado comportamento, que em comparação com outros lhe tragam mais benefícios ou seja, que vejam reduzidas as consequências negativas de um acontecimento esperado e negativo.

Tanto a chefia como os pares têm um papel determinante na motivação através da teoria da fixação de objetivos, consoante se trate de objetivos individuais ou por equipas, podendo associar a importância da segurança aos objetivos a nível da produção, pois tal como sugerido pelo nome, esta teoria baseia-se no efeito motivador da existência de metas que as pessoas tentam alcançar através das suas ações.

Em relação à inteligência emocional são consideradas as competências de cada indivíduo, sejam competências sociais de domínio interpessoal que engloba as suas aptidões sociais e a empatia, ou seja, a sua relação com os outros, ou competências pessoais de domínio intrapessoal que inclui o seu autocontrolo e autoconsciência.

A percepção que um indivíduo tem sobre qualquer temática é um processo mental que visa dar significado à informação recebida sobre a mesma.

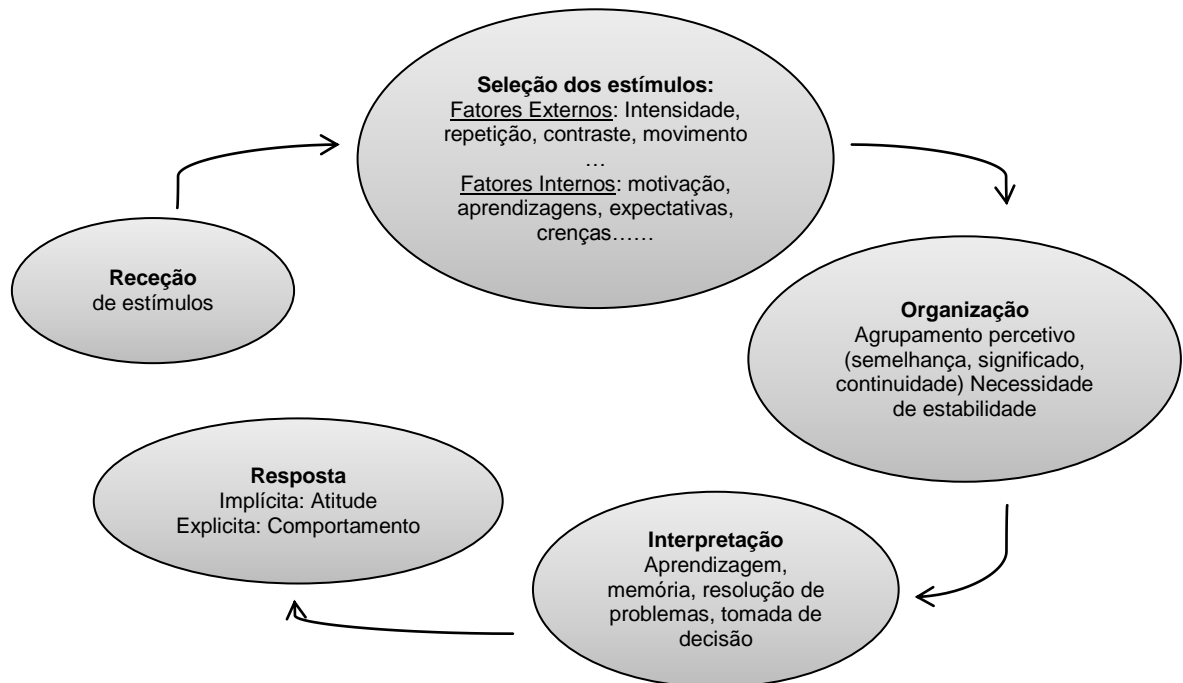
### **1.3.1.2. Percepção do risco**

A percepção que uma pessoa tem sobre determinado risco leva-a a ter atitudes que influenciam as decisões relativamente aos seus comportamentos, tornando-os mais ou menos seguros.

Segundo Geller (2001:71) “É crucialmente importante entender que as percepções de risco variam entre os indivíduos. Nós não podemos melhorar drasticamente a segurança até que as pessoas aumentem sua percepção de risco em várias situações e reduzam sua média de tolerância de risco.”

Na perspetiva de Kotler (2000) a percepção não depende unicamente de estímulos físicos, mas também da relação com o meio envolvente e com o que é intrínseco à pessoa, definindo-a como “o processo por meio do qual uma pessoa seleciona, organiza e interpreta as informações recebidas para criar uma imagem significativa do mundo” (Kotler, 2000:195).

**Figura 5: Sequência do Processo Perceptivo**



Fonte: Adaptado de Pierce e Gardener cit in Pereira (2013)

O processo para a percepção individual passa pela recepção e transformação de estímulos e posteriormente pela atribuição de um sentido a esses mesmos estímulos. Este processo fortemente influenciado pelos valores e receios de cada indivíduo indica que a forma como recebemos informação do exterior, como a transformamos, como reagimos aos estímulos, ditam a forma como vamos reconhecer uma dada situação, sendo que a nossa percepção não identifica o mundo exterior como ele é na realidade (Oliveira, 1997 citado por Hilion, 2011).

A percepção do risco é o julgamento subjetivo que cada pessoa faz sobre o grau de ameaça potencial de um determinado acontecimento, designa-se por risco percebido e irá influenciar a sua conduta, pois baseia-se no conjunto de crenças, atitudes, avaliações e sentimentos que as pessoas associam a determinadas situações de perigo, ao contrário da avaliação do risco real, que se baseia em métodos científicos.

As características inerentes a um risco irrelevante ou real, influenciam a percepção das pessoas, é por isso que se torna tão importante considerá-las, pois o risco percebido acaba por influenciar mais o comportamento de cada indivíduo, do que o risco real.

### 1.3.1.3. Comportamentos seguros

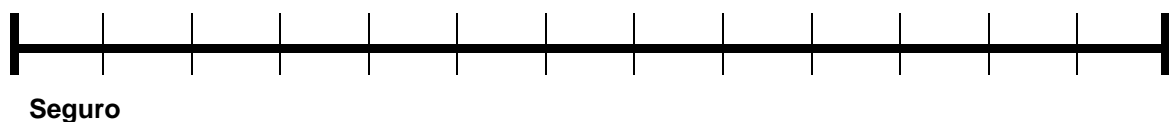
Se uma organização tem como objetivo reduzir a sua taxa de sinistralidade, então deve-se investir na implementação de medidas que promovam comportamentos de segurança, de forma a influenciar de uma forma positiva a percepção e atitudes dos trabalhadores face aos riscos a que estão expostos. Dessa forma, o tipo de comportamento em segurança desejável é aquele que tem como resultado a não ocorrência de doenças nem acidentes de trabalho.

“Um indivíduo que desconheça os desvios possíveis inerentes às suas tarefas, muito dificilmente terá a capacidade para optar pelo caminho mais seguro. Porém, outra questão que se coloca incide sobre a existência de comportamentos inseguros em casos onde a informação existe e é percebida, e até experienciada ou presenciada” (Hilion,2011,p.30).

Existem fatores que tanto a nível organizacional como individual influenciam os comportamentos, como a pressão hierárquica para a execução de determinada tarefa, precaridade do vínculo laboral, resistência à mudança, falta de meios materiais ou o cansaço, entre outros, acabam por determinar o grau de segurança reproduzido nos comportamentos.

Na perspetiva de Bley (2011), o comportamento de uma pessoa é mais do que uma ação visível praticada pela mesma, pode ser entendido como um conjunto de relações que se estabelecem entre aspetos de um organismo e do meio em que ele atua, assim como as consequências da sua atuação, sendo o meio representado por máquinas, ferramentas, relação com colegas e supervisores, normas e procedimentos, entre outros.

Dessa forma ao classificar um comportamento como “seguro” ou “inseguro”, pode ser considerado como sendo graus de segurança desse mesmo comportamento, podendo variar do mais “mais seguro” ao “menos seguro”. Bley (2011)

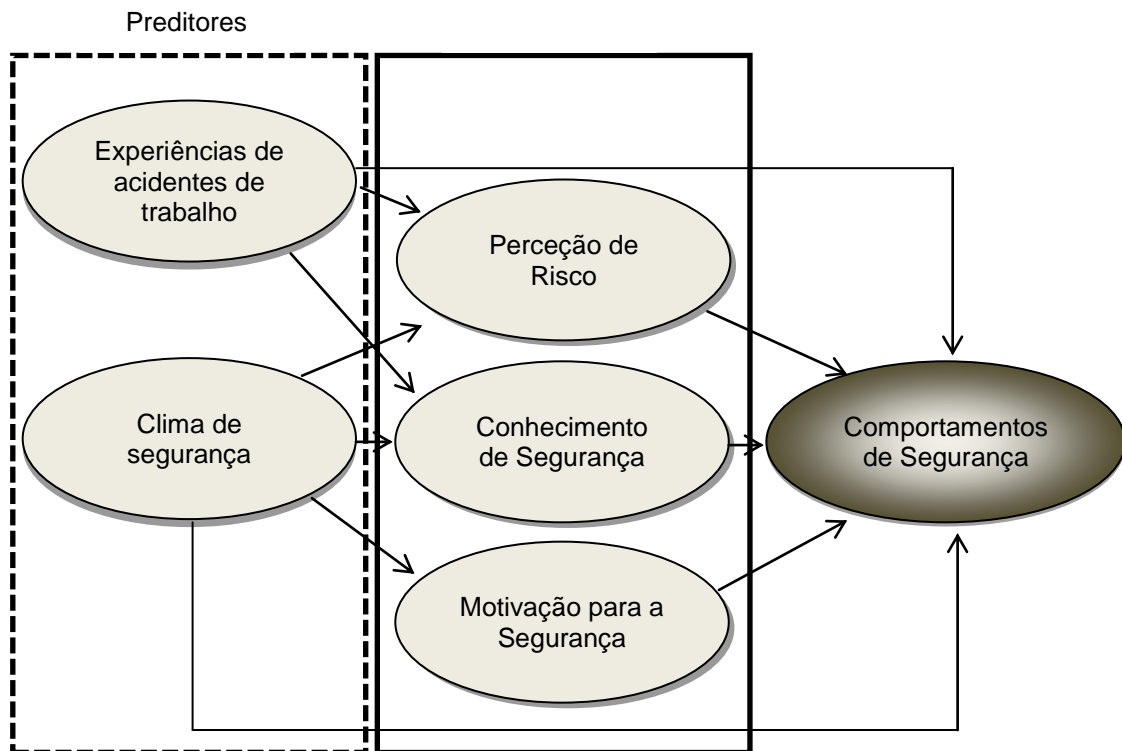


Fonte: Bley, 2011

“Tal entendimento permite examinar a possibilidade de prevenir danos (acidentes e doenças) à saúde como um processo e não como uma ação fixa. Esse exame permite utilizar os adjetivos “seguro” e “preventivo” para se referir a comportamentos que resultam na redução da probabilidade de algo indesejável acontecer. Assim, os adjetivos seguro e inseguros podem ser entendidos como aspetos do comportamento de “trabalhar” de um sujeito.” (idem)

O modelo abaixo apresentado, define a experiência de acidentes de trabalho e o clima de segurança como determinantes dos comportamentos de segurança. Em relação aos comportamentos de segurança, a experiência de acidentes de trabalho é mediada pela percepção de risco e pela motivação para a segurança, já o clima de segurança é mediado pela percepção de risco, pela motivação para a segurança e pelo conhecimento de segurança.

**Figura 7: Modelo Empírico**



Fonte: Oliveira, 2007

Admite-se assim que se os trabalhadores estiverem dotados de conhecimentos a nível de segurança comportamental, motivados para agir com comportamentos seguros e perceber os riscos a probabilidade de ocorrência de um acidente é menor. As experiências de acidentes de trabalho anteriores também influenciam a mudança dos comportamentos de segurança.

## **Capítulo 2 – Metodologia**

### **2.1. Objetivo**

O objetivo geral deste trabalho é compreender até que ponto os trabalhadores desta autarquia estão sensibilizados para a temática da segurança comportamental, nomeadamente a forma como é percecionada e aplicada no seu quotidiano laboral, através da identificação de fatores que de alguma maneira promovam o desenvolvimento de comportamentos de segurança entre eles.

Para que de futuro seja possível uniformizar a recolha e tratamento de dados apurados durante as visitas aos locais de trabalho, pretende-se ainda elaborar um manual de procedimentos (anexo1) para futura implementação, de forma a facilitar a identificação de comportamentos e condições de trabalho inseguras.

Este estudo tem como objetivo mais específico reconhecer comportamentos inseguros adotados pelos efetivos que participam neste estudo, para que se possa atuar no sentido de implementar medidas que visem melhorar as suas condições de trabalho.

### **2.2. Metodologia**

Para alcançar o objetivo pretendido foi efetuado um estudo transversal assente numa pesquisa exploratória, pois desenvolveu-se num determinado espaço limitado de tempo proporcionando uma visão geral sobre assunto em análise, recorrendo-se à metodologia de estudo de caso que tem como finalidade a exploração de forma intensiva de uma simples unidade de estudo, sendo a sua base essencialmente o trabalho de campo e/ou a análise documental (Freixo,2010). Pode ainda afirmar que também se trata de uma pesquisa descritiva.

Quanto à forma de abordagem considerou-se uma pesquisa quantitativa/qualitativa por abranger ambos os métodos. Além de se proceder à obtenção de dados observáveis e quantificáveis, pretende-se ainda descrever e interpretar os acontecimentos observados.

Na prática, este trabalho consistiu na recolha de dados através de observação direta efetuada no decorrer de quatro visitas ao local de trabalho pré-definido pelos técnicos da área, no decorrer da execução das tarefas por parte dos trabalhadores, de esclarecimentos prestados pelos mesmos com recurso a um pequeno questionário aplicado em forma de entrevista, na consulta e análise da documentação disponibilizada pela organização, particularmente pelos serviços da área de segurança e saúde ocupacional e de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema abordado neste trabalho.

A observação direta teve como suporte um “Cartão de Observação de Segurança Comportamental” (anexo2) formulado com indicadores pertinentes e onde foram registados comportamentos inseguros observados no decorrer da visita. Como método complementar foi utilizada uma entrevista semiestruturada (anexo3) aos trabalhadores, e foram realizadas 2 questões à psicóloga da autarquia, o que permitiu uma análise de conteúdo com vista à obtenção de resultados seguramente mais fidedignos.

Inicialmente o estudo pretende incidir sobre uma amostra composta por trabalhadores das áreas operacionais, nomeadamente do setor de águas de abastecimento e residuais considerando a sua maior exposição ao risco, podendo no entanto vir a abranger os restantes efetivos da autarquia.

### **2.3. Limitações ao estudo**

A maior limitação deste estudo foi a nível temporal, o que impossibilitou a implementação do procedimento de Observações de Segurança, aos mesmos trabalhadores, em dois períodos distintos, de forma a ser possível avaliar a sua receptividade a possíveis mudanças, que têm como propósito melhorar as suas condições de trabalho, através da comparação dos dados obtidos.

## **Capítulo 3 – Parte Empírica**

### **3.1. A Organização**

#### **3.1.1. Caracterização da Autarquia**

A entidade escolhida para a realização deste estudo trata-se de uma organização da Administração Pública Local.

A escolha desta organização deve-se essencialmente ao facto de reunir as características necessárias para a realização deste estudo, tanto em relação aos seus princípios assim como relativamente aos recursos humanos que a constituem. Por outro lado fundamento esta escolha pelo facto de exercer funções nesta autarquia.

Conforme o estabelecido pelo quadro de competências e regime jurídico de funcionamento dos órgãos dos municípios e freguesias (Lei nº169/99, de 18 de Setembro com alterações introduzidas pela Lei nº5-A/2002, de 11 de Janeiro e Lei nº 75/2013, de 12 de Dezembro), a câmara municipal é um órgão executivo colegial do município, eleito pelos cidadãos eleitores recenseados na sua área, e é constituída por um presidente e por vereadores, a quem estão atribuídas um conjunto de competências no âmbito da organização, gestão e funcionamento dos seus diversos serviços.

De acordo com o Regulamento da Estrutura Orgânica Nuclear da Câmara Municipal em estudo (Despacho 16303/3013), a câmara tem como missão promover a qualidade de vida no município, no âmbito das suas atribuições, mediante a adoção de políticas inovadoras e participadas, assentes na gestão sustentável dos recursos disponíveis, na qualificação dos trabalhadores e na aposta de um serviço público de qualidade.

O principal objetivo das suas atividades é proporcionar melhores condições de vida aos cidadãos, que assentam nos princípios da unidade e eficácia na ação, da aproximação dos serviços aos cidadãos, da desburocratização, da racionalização de meios, bem como os demais princípios constitucionais aplicáveis à atividade administrativa e acolhidos no Código de Procedimento Administrativo (CPA), sendo de salientar ainda os seguintes princípios:

- Da administração aberta, privilegiando o interesse dos cidadãos, facilitando a sua participação no processo administrativo;
- Da eficiência e eficácia, prestando um serviço célere e de qualidade;
- Da simplicidade nos processos;

- Da coordenação dos serviços;
- Da gestão participada, assegurando uma comunicação eficaz;
- Da dignificação e valorização dos trabalhadores;
- Do respeito pela legalidade;
- Da imparcialidade e igualdade de tratamento de todos os cidadãos.

É sob a perspetiva de uma gestão pública qualificada e inovadora, orientada para o cidadão, mais eficiente, respondendo a novas necessidades, que a atuação desta Autarquia passa pela determinação de qualificar cada vez mais a organização, através da implementação de adequados instrumentos de gestão e formas de exercício do serviço público, de melhoria ou reengenharia dos processos associada à informatização e ainda de apostar na qualificação e motivação dos seus recursos humanos, investindo também por esse motivo nas condições de trabalho dos seus trabalhadores.

### **3.1.2. Estrutura da Autarquia**

A nível organizacional a estrutura compreende essencialmente duas componentes: o modo como as organizações estruturam o trabalho em múltiplas tarefas e a forma como estabelece a coordenação entre as mesmas, ou seja, a “estrutura define a atribuição das tarefas, as relações de autoridade e os mecanismos de coordenação formal das atividades” (Cunha et al., 2006:605).

A estrutura orgânica da Câmara Municipal assenta no modelo de estrutura hierarquizada, estando alicerçada na promoção de uma administração municipal mais eficiente e modernizada.

De acordo com a definição de Mintzberg (1995), realça-se que é uma estrutura do tipo burocracia-mecanicista, em que funciona segundo um conjunto de regras e regulamentos formalmente estabelecidos pela hierarquia de topo ou vértice estratégico.

A mais recente reestruturação orgânica ocorrida na Câmara Municipal deve-se essencialmente a imperativos legais, mas priorizando sempre uma lógica orientada para os cidadãos garantindo-lhes um serviço mais qualificado.

Conforme descrito no regulamento da Estrutura Orgânica Flexível da Câmara Municipal em vigor, o mesmo é orientado por princípios de racionalização e otimização de meios refletindo as recentes alterações legislativas visando a simplificação administrativa em vários domínios de prestações de serviços aos cidadãos. Neste sentido, o atual modelo de estrutura orgânica, reúne funções afins, em consequência dos limites à criação de unidades orgânicas imposto pela Lei nº 49/2012, de 29 de agosto.

Este regulamento tem como objetivo ajustar a estrutura orgânica flexível ao modelo organizativo definido pela Assembleia Municipal, considerando ser esta a melhor forma de garantir o interesse público.

A estrutura organizacional é composta por unidades orgânicas nucleares (departamentos), unidades flexíveis (divisões) e ainda áreas de trabalho (gabinetes e serviço municipal de proteção civil). São duas as unidades nucleares da autarquia, designadamente Departamento de Administração e Desenvolvimento Organizacional (DADO) e Departamento de Ambiente e Gestão Operacional do Território (DAGOT). As unidades flexíveis que dependem diretamente dos departamentos ou do executivo totalizam nove divisões, nomeadamente a Divisão de Administração Geral (DAG), Divisão de Recursos Humanos e Organização (DRHO), Divisão de Finanças e Aprovisionamento (DFA), Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos (DARSU), Divisão de Espaço Público e Ambiente (DEPA), Divisão de Conservação e Logística (DCL), Divisão de Administração Urbanística (DAU), Divisão de Educação e Intervenção Social (DEIS) e Divisão de Cultura, Comunicação e Turismo (DCCT). Quanto às áreas de trabalho pode-se enumerar o Gabinete de Planeamento e Auditoria, Gabinete de Planeamento Estratégico, Gabinete de Recuperação do Centro Histórico, Gabinete de Participação e Cidadania, Gabinete de Apoio às Empresas e Promoção do Investimento e Serviço Municipal de Proteção Civil.

Para que mais facilmente seja cumprida a missão da Autarquia, estão também definidas neste regulamento, as competências, sejam elas transversais ou específicas de cada unidade existente. Dependendo diretamente do DADO, encontra-se a divisão de Recursos Humanos e Organização onde está inserido o serviço que inclui a da segurança no trabalho, a área de ação social e saúde ocupacional, que tem entre outras, as seguintes competências:

- Proceder à inspeção dos locais de trabalho para observação do ambiente e seus efeitos na saúde, identificando e avaliando eventuais riscos profissionais;
- Promover ações de higiene e segurança no trabalho de acordo com a legislação, zelando pelo seu cumprimento;
- Organizar e acompanhar processos relativos a acidentes de trabalho, bem como de doenças profissionais, analisando as causas e as medidas corretivas adequadas, elaborando os respetivos relatórios;
- Emitir pareceres sobre projetos e acompanhar a execução de novas instalações ou alterações das existentes, bem como a alteração de equipamentos de modo a garantir o cumprimento das condições de higiene e segurança no trabalho;
- Inventariar as necessidades de meios de proteção coletiva e individual, designadamente vestuário de trabalho, calçado de segurança e equipamento de proteção individual e garantir o respetivo suprimento;

- Divulgar junto dos trabalhadores e respetivas chefias informação que vise melhorar as condições de saúde, higiene e segurança e bem-estar nas diferentes unidades orgânicas e locais de trabalho.

### **3.1.3. Sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho da Autarquia**

Os serviços de segurança e saúde no trabalho, devem tomar medidas para prevenir os riscos profissionais e promover a segurança e saúde dos trabalhadores. Estes serviços estão integrados na área de ação social e saúde ocupacional, que está incluída na Divisão de Recursos Humanos e Organização, que por sua vez depende do Departamento de Administração e Desenvolvimento Organizacional.

Em muitas organizações já se reconhece que um clima de boas relações entre os trabalhadores e as condições adequadas de segurança e saúde no trabalho, são elementos fundamentais e interligados da política da organização, bem como a sua imagem e sucesso, que se deve à satisfação e bem-estar dos trabalhadores refletida numa melhoria desempenho.

O Sistema de Segurança Higiene e Saúde da Câmara Municipal é constituído por um conjunto de meios técnicos e humanos organizados, com o objetivo de promover o trabalho saudável e seguro.

No regulamento da estrutura orgânica flexível desta câmara municipal, podemos ver algumas das competências específicas do serviço de ação social e saúde ocupacional, nomeadamente da área da higiene e segurança no trabalho, cujo objetivo é promover melhores condições de trabalho de forma a fomentar uma maior segurança e satisfação nos trabalhadores.

Designadamente:

- Proceder à inspeção dos locais de trabalho para observação do ambiente e seus efeitos na saúde, identificando e avaliando eventuais riscos profissionais;
- Promover ações de higiene e segurança no trabalho de acordo com a legislação, zelando pelo seu cumprimento;
- Organizar e acompanhar os processos relativos a acidentes de trabalho, bem como de doenças profissionais, analisando as causas e as medidas corretivas adequadas, elaborando os respetivos relatórios;
- Gerir contratos de seguro e de acidentes de trabalho;
- Emitir parecer sobre projetos e acompanhar a execução de novas instalações ou alterações das existentes, bem como alteração de equipamentos do modo a garantir o cumprimento das condições de higiene e segurança no trabalho;

- Inventariar as necessidades de meios de proteção coletiva e individual, designadamente vestuário de trabalho, calçado de segurança e equipamento de proteção individual e garantir o respetivo suprimento;
- Divulgar junto dos trabalhadores e respetivas chefias informação que vise melhorar as condições de saúde, higiene e segurança e bem-estar nas diferentes unidades orgânicas e locais de trabalho.

É de salientar que o serviço de Ação Social e Saúde Ocupacional, particularmente o setor de Higiene e Segurança no Trabalho, além da legislação em vigor conta ainda com o regulamento interno de vestuário de trabalho e equipamento de proteção individual (despacho nº 61/2011), regulamento interno de segurança, higiene e saúde no trabalho (despacho nº 62/2011) e o manual de Higiene e Segurança no trabalho-2010 elaborado pelo próprio serviço. Este manual contém informação resumida e de fácil entendimento de forma a encorajar a sua consulta por parte dos trabalhadores.

#### **3.1.4. Caracterização dos Recursos Humanos da Autarquia**

De acordo com o Balanço Social a autarquia registou a 31 de dezembro de 2013 um total de 933 trabalhadores em exercício de funções, dos quais cerca de 55% do total são mulheres e 45% são homens.

A distribuição dos trabalhadores segundo o cargo/carreira profissional revela que o grupo com o peso mais significativo no universo ativo da autarquia é o Assistente Operacional, que representa cerca de 50% do total de efetivos, logo seguido dos Assistentes Técnicos e Técnicos Superiores, com 26% e 18% do total, respetivamente. Realça-se que os “Outros Grupos” integram por um lado, os trabalhadores das carreiras subsistentes e não revistas (sem regras de transição), designadamente os Fiscais Municipais e Encarregado de Brigada e Serviço de Limpeza, e por outro, os membros de Gabinete de Apoio à Presidência e Vereação (Chefe de Gabinete e Secretárias de Vereação).

Relativamente à análise da distribuição dos trabalhadores segundo o nível de escolaridade, salienta-se que 23% tem habilitação académica superior (bacharelato, licenciatura e mestrado). Com a mesma representatividade destacam-se os trabalhadores detentores do 12º ano de escolaridade, seguindo-se os trabalhadores com 9º ano (18%), que agrupados com os efetivos que possuem 11 anos de escolaridade, correspondem igualmente a 23% do total.

No que concerne à estrutura etária caracteriza-se por uma significativa concentração de trabalhadores no intervalo dos 50-54 anos de idade, com 182 trabalhadores, equivalente a 20% do total, seguido do escalão 35-39 e 45-49 anos, ambos com um peso de cerca de 18% do efetivo total.

A caracterização dos efetivos em função da antiguidade reflete uma concentração significativa de trabalhadores no intervalo dos 10-14 anos de serviço, equivalente a 35% do total de efetivos, que agrupados com o intervalo dos 15-19 anos totalizam o peso de 65% do total. O nível de antiguidade superior a 25 anos regista uma representatividade de 14% do total de efetivos.

Em suma, a estrutura de recursos humanos sintetiza-se da seguinte forma:

O número de efetivos do género feminino é superior ao do género masculino, os trabalhadores tem maioritariamente idades compreendidas entre os 35 e os 49 anos, o nível habilitacional com maior peso é até aos 12 anos de escolaridade; 50% desses trabalhadores estão integrados na carreira de Assistente Operacional e o nível de antiguidade mais abrangente situa-se entre os 10 e 14 anos de serviço.

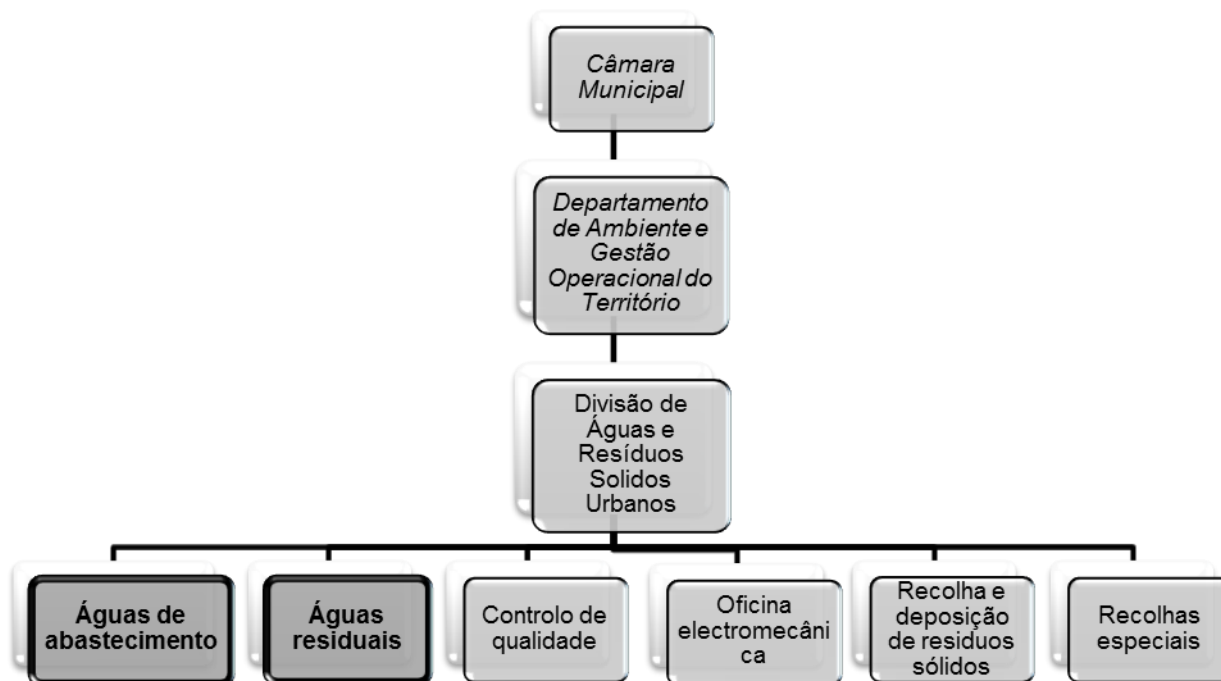
## **3.2 Estudo de caso**

### **3.2.1. Caracterização do serviço em estudo - Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos**

O presente estudo foi desenvolvido na Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos, com a participação de um grupo de trabalhadores da área operacional, pertencentes ao setor de águas de abastecimento e águas residuais.

A Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos depende hierarquicamente do Departamento de Ambiente e Gestão Operacional do Território e tem como missão assegurar a gestão do serviço de abastecimento de água, drenagem e tratamento de águas residuais, bem como a recolha de resíduos sólidos e resíduos valorizáveis, numa lógica de sustentabilidade ambiental e eficiência dos sistemas.

**Figura 8: Hierarquia da Divisão de Águas e Resíduos Sólidos Urbanos**



Fonte: Elaboração própria baseada no organograma da autarquia

### **3.2.2. Recursos Humanos**

Esta divisão é constituída na totalidade por 142 trabalhadores, mas só 40 integram as equipas em estudo.

Embora divididos por diferentes áreas funcionais, estas equipas são formadas na sua totalidade por trabalhadores que pertencem à carreira de assistente operacional. Tendo isso em consideração podemos descriminá-las da seguinte forma:

- O serviço de águas de abastecimento é constituído por 21 trabalhadores, designadamente com na área funcional de cabouqueiro, canalizador, pedreiro e condutor de máquinas pesadas e veículos especiais;

- O serviço de águas residuais (saneamento) é composto por 11 trabalhadores, nomeadamente na área funcional de limpa-coletores, cabouqueiro e pedreiro;

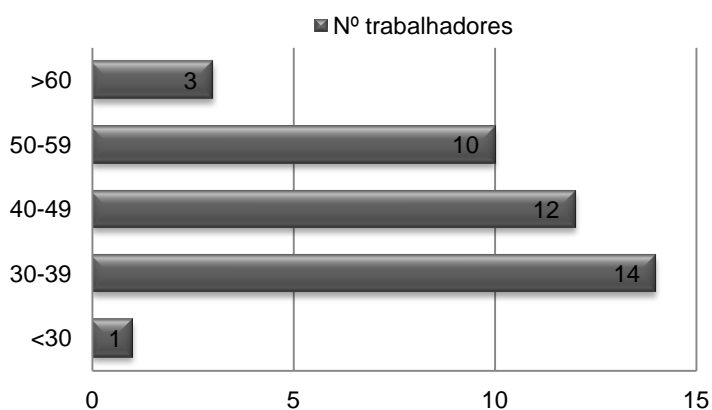
- Destas equipas fazem ainda parte 8 efetivos da área funcional de condutores de máquinas pesadas e veículos especiais, que podem integrar qualquer uma das equipas, consoante a necessidade.

Agregados a cada uma destas brigadas estão os encarregados operacionais, que além de coordenar as respetivas equipas, desenvolvem tarefas como os restantes trabalhadores.

### 3.2.2.1. Caracterização da amostra

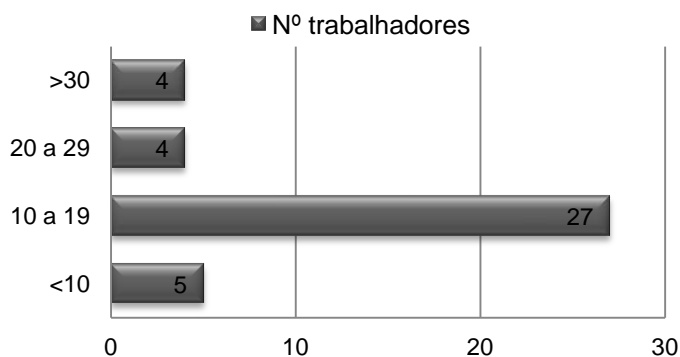
A brigada do setor de águas é constituída maioritariamente pelo género masculino, encontrando-se unicamente uma mulher integrada na equipa. As suas idades estão compreendidas entre os 26 e os 61 anos perfazendo uma média de 44 anos de idade.

**Gráfico 1: Nº trabalhadores do setor de águas por faixa etária**



Considerando os anos de serviço, fazem parte desta equipa trabalhadores que tem desde 2 aos 32 anos de serviço na autarquia, contudo é na faixa dos 10 aos 19 anos que se encontram a maioria dos efetivos, apresentando uma média de 15 anos.

**Gráfico 2: Nº trabalhadores do setor de águas por anos de serviço**



### 3.2.3. Funções Desempenhadas

Embora as funções desempenhadas pelos trabalhadores que integram estas brigadas possam acabar por se fundir quando trabalham em equipa, encontram-se discriminadas no Regulamento Interno de Descrição de Funções e Tarefas mediante as atribuições definidas para cada unidade orgânica da câmara.

Segundo o regulamento supracitado, passo a indicar algumas das tarefas descritas no conteúdo funcional e desenvolvidas pelos trabalhadores afetos à área de águas de abastecimento e águas residuais.

– Área funcional **Cabouqueiro**:



- Executar tarefas de apoio na montagem de estruturas, abrindo caboucos e fazendo remoção de resíduos;
- Soltar, manualmente ou por meio de cunhas, guilhos ou marretas, pequenas pedras;
- Apoiar e colaborar na execução de infraestruturas realizadas por outras áreas, operacionais da autarquia, nomeadamente canalizadores e pedreiros;
- Realizar a abertura, enchimento e compactação de pequenas valas e fundações;
- Realizar cortes de betuminoso
- Efetuar roços no sentido vertical e horizontal, utilizando maceta, escopros e picão;
- Preparar betões para execução de elementos estruturais;
- Assentar manilhas e tubagem diversa e rematar as juntas com argamassa adequada.

– Área funcional **Canalizador:**



- Realizar as ações de conservação e manutenção dos sistemas de abastecimento de águas e de drenagem de águas residuais, assegurando a manutenção corretiva e preventiva das redes, condutos e equipamentos;
- Executar redes de distribuição e respetivos ramais de ligação;
- Montar e fixar estruturas de apoio, equipamentos e os dispositivos acessórios, correspondentes às respetivas redes;
- Efetuar reparação de roturas detetadas na rede;
- Reparar ou substituir equipamentos sanitários, torneiras e acessórios, testando a estanquicidade e realizando correções caso necessárias.
- Assegurar a execução de intervenções de emergência no que concerne a reparações ou desobstrução da rede de águas residuais:
- Assegurar o isolamento térmico ou de proteção das tubagens no caso das redes de águas frias e quentes, condução de águas pluviais e residuais e de aquecimento central;
- Realizar testes de estanquicidade, corrigindo as falhas detetadas;
- Efetuar a ligação dos equipamentos às respetivas redes;
- Analisar e testar o funcionamento dos equipamentos e dispositivos acessórios das redes.

– Área funcional **Condutor de Máquinas Pesadas e Veículos Especiais:**



- Conduzir viaturas tendo em conta as normas legais de circulação, o estado das estradas, as condições meteorológicas e de trânsito, os tempos de descanso legalmente previstos;
- Conduzir e manobrar máquinas e equipamentos pesados, tendo em conta o trabalho a realizar, as características do solo, as condições edafoclimáticas e o quadro de riscos;
- Preparar a viatura, equipamentos e acessórios no início do serviço, verificando as condições de operacionalidade, a existência de documentos da viatura, triângulo e extintores;
- Controlar o consumo e combustível e lubrificantes, efetuando reabastecimento e lubrificação e garantindo o cumprimento dos prazos para revisão;
- Efetuar regularmente a manutenção preventiva das viaturas e equipamentos, nomeadamente a verificação dos níveis de água e óleo, comunicando e solicitando a reparação de avarias mais complexas;
- Efetuar as operações de carga, transporte e descarga de material, tendo em conta as características dos objetos a movimentar;
- Efetuar operações de carregamento, transporte, escavação e demolição;
- Efetuar operações de abertura e limpeza de valas e valetas.

– Área funcional **Limpa Coletor:**



- Assegurar o correto funcionamento dos sistemas de captação de águas;
- Assegurar a coleta e o escoamento domiciliário de água residuais em zonas servidas por rede pública de drenagem de águas residuais;
- Assegurar a limpeza e desobstrução de sarjetas, ramais, fossas, coletores e caixas de visita;
- Remover com o auxílio de uma forquilha, os resíduos sólidos, para sucção pela tubagem do camião limpa-coletor;
- Recolher com um balde e uma pá os resíduos sólidos de maiores dimensões;
- Executar intervenções de emergência, nomeadamente reparação ou desentupimento de rede de esgotos;
- Realizar medição de gases antes do início da atividade de limpeza em espaços confinados.

– Área funcional **Pedreiro:**



- Executar alvenaria de pedra, tijolo ou blocos de cimento;
- Assentar manilhas e tubagem diversa, cantarias, elementos pré-fabricados em betão armado;
- Executar pequenas obras necessárias para a implementação de redes de drenagem de águas residuais;
- Executar trabalhos de manutenção e limpeza de redes.

Tendo em conta a descrição das funções destes trabalhadores, podemos facilmente constatar que às mesmas estão inevitavelmente associados riscos que podem levar à ocorrência de incidentes ou até mesmo acidentes, seja pela própria tarefa, falta de formação dada ao trabalhador para que a desempenhe corretamente, vestuário ou EPI inadequados ou em mau estado, máquinas e material de trabalho desajustado ou desgastado ou ainda informação insuficiente.

São estes os motivos que levam ao facto de a função que avalia as condições em que os trabalhadores executam as suas tarefas diárias, se torne cada vez mais importante, apontando necessariamente para uma visão mais proactiva do que reativa.

#### **3.2.4. Riscos inerentes à função**

A avaliação de riscos auxilia na abordagem para a prevenção, na identificação de quem possa estar em risco, na avaliação da aplicabilidade e adequabilidade das medidas de controlo, tendo em vista a ordem prioritária de risco, medidas de controlo e de que forma a perceção que os trabalhadores têm sobre o mesmo influencia os seus comportamentos. Pois só conhecendo e sabendo avaliar em que dimensão estão presentes os fatores de risco será possível adotar medidas com fim de eliminar ou pelo menos minimizar os danos que daí possam advir.

Seguidamente são demonstrados os diversos riscos referidos no *Manual de Higiene e Segurança* da autarquia, inerentes às funções desempenhadas pelos trabalhadores pertencentes às brigadas em estudo, designadamente da área funcional de cabouqueiro, canalizador, condutor de máquinas pesadas e veículos especiais, limpa coletores e pedreiro

Quadro 3: Riscos da função Cabouqueiro

<b>Cabouqueiro</b>	<u>Riscos</u>													
	Físicos									Ergonómicos				
<u>Tarefa:</u> Apoio na montagem de estruturas	Ambiente Térmico	Atropelamento	Cortes e ferimentos	Eletrocussão	Explosão	Perfuração	Poeiras	Projeção de objetos	Queda de objetos	Ruído	Esforço físico	Mov. Manual de cargas	Movimentos repetitivos	Posturas
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonte: Adaptado de Vicente, 2010

Quadro 4: Riscos da função Canalizador

<b>Canalizador</b>	<u>Riscos</u>												
	Físicos									Águas e lamas	Ergonómicos		
<u>Tarefa:</u> Canalização	Ambiente Térmico	Atropelamento	Cortes e ferimentos	Eletrocussão	Explosão	Perfuração	Ruído	Vibrações			Esforço físico	Mov. Manual de cargas	Movimentos repetitivos
	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonte: Adaptado de Vicente, 2010

Quadro 5: Riscos da função Condutor de Máquinas Pesadas e Veículos Especiais

<b>Condutor de Máquinas Pesadas e Veículos Especiais</b>	<u>Riscos</u>					
	Físicos					Ergonómicos
<u>Tarefa:</u>	Acidente de viação	Ambiente térmico	Queda de objetos	Ruído	Vibrações	Posturas
Condução de viaturas	X	X		X	X	X
Manuseamento de grua		X	X			

Fonte: Adaptado de Vicente, 2010

Quadro 6: Riscos da função Limpa Coletores

Limpa Coletores	Riscos											
	Físicos							Químicos	Águas e lamas	Biológicos	Ergonómicos	
Tarefa:	Afogamento	Ambiente Térmico	Atropelamento	Cortes e ferimentos	Eletrocussão	Explosão	Quedas	Ruído		Gases e vapores	Bactérias e vírus	Esforço físico
Desobstrução e limpeza de coletores, sarjetas, ramais e fossas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonte: Adaptado de Vicente, 2010

Quadro 7: Riscos da função Pedreiro

Pedreiro	Riscos												
	Físicos									Ergonómicos			
Tarefa:	Ambiente térmico	Cortes e ferimentos	Eletrocussão	Perfurações	Poeiras	Projeção de objetos	Quedas	Queda de objetos	Ruído	Esforço físico	Mov. Manual de cargas	Movimentos repetitivos	Posturas
Pedreiro	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fonte: Adaptado de Vicente, 2010

### 3.2.5. Recolha de informação

Conforme já mencionado neste trabalho, a informação foi obtida no decorrer de quatro visitas ao setor de águas de abastecimento e de águas residuais.

As visitas aos locais de trabalho tiveram como principal objetivo proceder-se ao reconhecimento de atos inseguros através do comportamento dos trabalhadores e de condições inseguras identificadas no local onde decorrem os trabalhos.

Estas visitas foram realizadas por uma equipa constituída por mim, enquanto técnica e segurança, e por a psicóloga a prestar serviço na câmara, em duas dessas visitas acompanharam-nos os técnicos afetos ao setor em estudo.

De forma a uniformizar este procedimento, o levantamento de dados foi efetuado com base no “Cartão de Observação de Segurança Comportamental” onde estão especificadas as seis

categorias de observação, designadamente: reação das pessoas, posturas, epi's, ferramentas e equipamentos, procedimentos em relação às tarefas e arrumação do local de trabalho. Neste cartão foram assinalados todos os atos inseguros identificados dentro da categoria correspondente, assim como as condições inseguras reconhecidas.

Foram ainda realizadas algumas perguntas aos trabalhadores identificados com algum comportamento inseguro, de forma a perceber-se “o porquê”, para que mais facilmente sejam tomadas medidas a minimizar ou eliminar algum impacto negativo que daí possa advir.

Sempre que seja necessário realizar mais do que uma visita de forma a observar toda a equipa, como o presente caso, os dados obtidos são registados numa tabela conforme o quadro nº 8, para se seja garantida uma visão global do serviço. Dos 40 trabalhadores que constituem a amostra, foram observados 24 no decorrer das suas tarefas.

Como método complementar foi ainda recolhida informação através da psicóloga da autarquia que fez parte da equipa de observação, sobre riscos psicossociais a que os trabalhadores estão sujeitos e que influenciam o seu comportamento.

### 3.2.5.1. Descrição e análise de dados

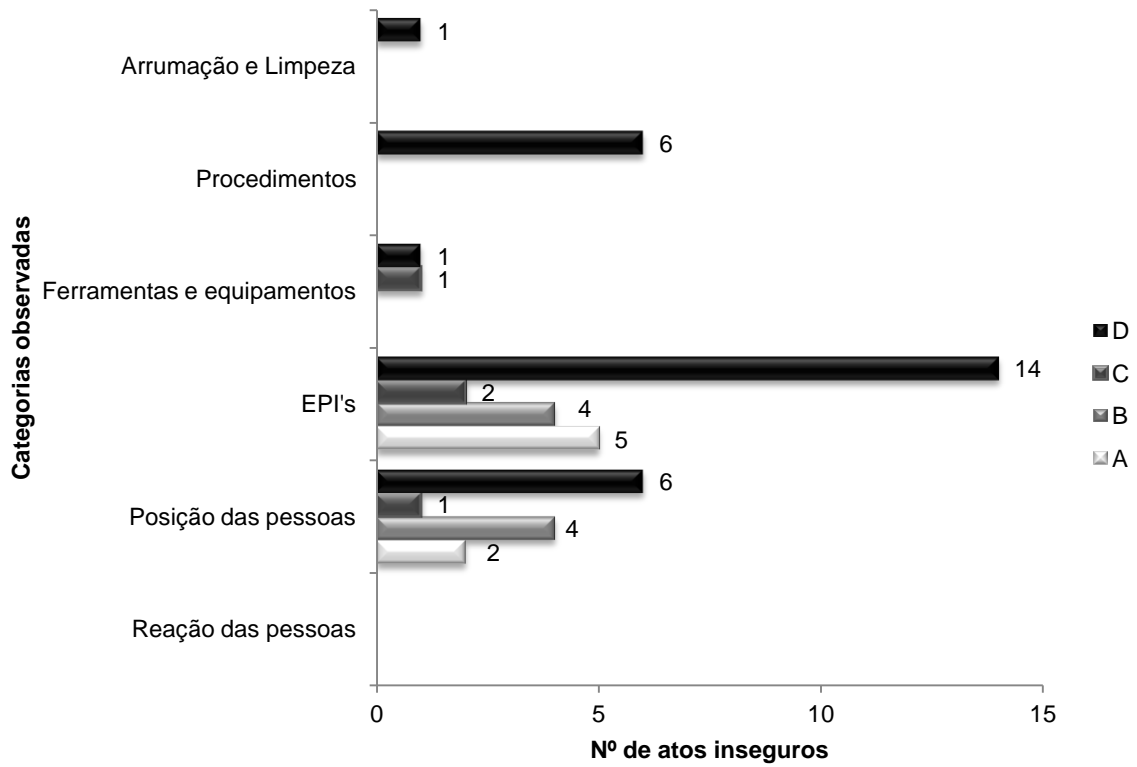
Conforme já foi mencionado, esta informação foi obtida através de observação direta tendo como suporte o “Cartão de Observação de Segurança Comportamental”, sendo seguidamente registada para análise e comparação de resultados obtidos em futuras observações.

A contabilização de atos inseguros é realizada por indivíduo/categoria em cada área funcional analisada.

**Quadro 8:** Registo de atos inseguros verificados no setor de águas

Observações Realizadas		Categoria Observada					
		Reação das pessoas	Posição das pessoas	EPI's	Ferramentas e equipamentos	Procedimentos	Arrumação e Limpeza
A	Nº de atos inseguros		2	5			
B			4	4			
C			1	2	1		
D			6	14	1	6	1
Total			0	13	25	2	6

**Gráfico 3: Comportamentos inseguros observados nas visitas**



Durante as visitas ao setor das águas de abastecimento e residuais foram identificados vários atos inseguros nas diferentes categorias observadas, sendo que a categoria que avalia a reação das pessoas a única onde não se verificou nenhum e a que identifica o mau uso ou a ausência de uso de equipamentos de proteção individual onde se verificou o maior número de infrações.

Para uma mais fácil visualização, seguidamente serão apresentados os atos inseguros por categoria.

**- Posição das Pessoas:**

- Foram identificadas 13 situações;
- 7 Devem-se a posições desconfortáveis que os trabalhadores têm de se colocar para conseguirem alcançar os objetivos do seu trabalho, que são na maioria das vezes a tarefa de abrir manualmente valas ou buracos no solo, com ajuda de enxadas, picaretas ou pás. A estes trabalhadores, em caso de rutura nas

tubagens, cabe também a tarefa de serrar as canalizações e substituir por novas procedendo à sua reparação;

- Outras 3 foram identificadas através da postura inadequada por parte dos trabalhadores, 2 delas correspondem à forma como carregam e descarregam o material da carrinha de transporte, por vezes tendo em conta que se tratar de equipamentos pesados não facilita a adoção da postura mais correta, a outra situação deve-se ao facto de um trabalhador estar a operar com a retroescavadora de pé;
- As últimas situações dessa categoria estão associadas ao comportamento inseguro que 3 trabalhadores adotaram ao permanecerem dentro de uma pequena vala enquanto a retroescavadora retirava terra a escassos metros.

Ao serem questionados sobre estas situações, a maioria dos trabalhadores identifica facilmente o risco a que está sujeito, contudo para a realização das tarefas que lhe são incumbidas dificilmente poderão alterar a sua postura e por esse motivo acaba por se tratar de uma situação de decorre normalmente dessa maneira.

Quanto à gravidade, consideram moderada na maioria das situações, no entanto em relação ao motorista que estava a operar de pé e aos trabalhadores que se encontravam dentro da vala enquanto decorriam os trabalhos avaliam como muito grave, tendo a perceção de que a probabilidade de ocorrência de acidente é grande.

- Equipamentos de proteção individual:

- Registaram-se 25 ocorrências;
- Não utilização de luvas na maioria das tarefas;
- Não utilização de protetores auriculares, no decorrer de trabalhos com máquinas ruidosas;
- Ausência de coletes refletivos em trabalhos na via pública;
- Nas observações realizadas, encontravam-se 2 trabalhadores sem vestuário de grande visibilidade.

Em relação ao uso de EPI's, os trabalhadores reconhecem que o seu uso poderá evitar ou minimizar os danos provocados por algum incidente ou acidente, no entanto consideram que por vezes o facto de os usar dificulta a realização de algumas tarefas. O seu tempo de duração é outro motivo que os trabalhadores alegam para a não utilização do equipamento de segurança, "é uma tarefa rápida, não irá acontecer nada".

O risco inerente à falta de vestuário de grande visibilidade é subavaliado por se encontrarem a trabalhar numa zona sinalizada.

Numa escala de 1 a 10, sendo o 1 considerado pouco grave e 10 muito grave, a maioria dos trabalhadores avalia o seu comportamento relativamente ao uso de EPI entre o 3 e o 6.

- Ferramentas e Equipamentos:

- Reconheceram-se 2 ocorrências;
- Máquina em mau estado;
- Equipamento em mau estado.

Em conversa com os trabalhadores foram identificadas duas ocorrências, uma delas deve-se ao facto de a retroescavadora se encontrar com problemas a nível de travões, e a outra é referida pelos trabalhadores como a falta de qualidade de algumas ferramentas que ocasiona uma durabilidade menor.

Nesta categoria o grau de gravidade é considerado elevado, a sua percepção quanto ao risco a que estão sujeitos aumenta em relação às outras categorias observadas.

- Procedimentos:

- Identificadas 6 situações;
- Estas situações são referentes a 6 trabalhadores com desconhecimento de procedimentos a ter no caso de manuseamento de tubagens com amianto.

Os referidos trabalhadores reconhecem que apesar de a maioria das canalizações já ter sido substituída por PVC, sempre que seja necessário ainda fazem reparações em tubagens com amianto, admitem saber que poderá ser um risco acrescido à sua tarefa, mas desconhecem se devem adotar medidas de segurança adicionais.

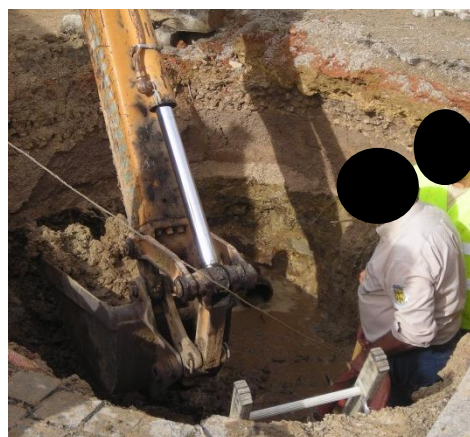
- Arrumação e Limpeza:

- Sinalizada 1 ocorrência;
- Numa das visitas o local de trabalho encontrava-se menos organizado.

Neste caso foi verificado que se encontrava um amontoado de pedras da calçada junto à vala onde os trabalhadores estavam a trabalhar, trata-se de uma condição insegura para os mesmos, pois tendo em conta o posicionamento das pedras, correm o risco que as mesmas caiam sobre eles, originando um acidente.

Depois de alertados os trabalhadores reconheceram o risco que corriam, mas admitiram que inicialmente não tiveram essa percepção. Consideraram que o seu comportamento poderia vir a ter consequências graves.

De seguida são apresentadas algumas imagens que espelham alguns dos comportamentos, assim como condições inseguras verificadas nas visitas.



### **3.2.5.2 Riscos Psicossociais**

Como complemento a este estudo, e para uma análise mais completa à informação recolhida, foi pedido à Psicóloga que integrou a equipa que realizou as visitas, que respondesse a duas questões sobre a temática da segurança comportamental, assim como desse o seu parecer em relação ao que observou nessas mesmas visitas, tendo em conta a sua área de atuação na autarquia.

Seguidamente são apresentadas as suas respostas assim como o seu parecer relativamente às observações que realizou.

#### **Riscos Psicossociais e Comportamentos Seguros**

**Pergunta 1: Qual a importância da prevenção de riscos psicossociais enquanto componente da cultura de segurança comportamental na autarquia?**

Uma política e uma cultura de prevenção na autarquia é uma realidade cada vez mais necessária. Tendo em atenção a importância, o papel, a responsabilidade e a competência da autarquia na implementação de medidas de prevenção, seria importante a adoção efetiva de práticas que refletissem uma gestão preventiva e interventiva multidisciplinar em contexto de trabalho com o intuito de promover culturas de segurança e locais de trabalho saudáveis.

A avaliação dos riscos psicossociais é fundamental para a implementação, na prática, de uma cultura de prevenção, pelo que a avaliação deve ser sistemática e cíclica e fomentar a elaboração de planos de ação preventivos com impacto na melhoria das condições de trabalho e saúde dos trabalhadores.

Para além do custo humano que têm para as/os trabalhadores, aos acidentes e as doenças do foro psicológico e mental (causadas por motivos de stress, sobrecarga de trabalho, fadiga mental, dificuldades de relacionamento interpessoal, entre outros) consomem igualmente os recursos dos sistemas de saúde e afetam a produtividade das organizações. A avaliação de riscos constitui, pois, a base de uma gestão eficaz da segurança e saúde e é fundamental para reduzir as doenças profissionais e os acidentes de trabalho. Se for bem realizada, esta avaliação pode melhorar a saúde e a segurança das/os trabalhadores, bem como, de um modo geral, o desempenho e produtividade da autarquia.

A qualidade do ambiente psicossocial numa organização pode influenciar a saúde laboral e os riscos psicossociais surgem como riscos emergentes na prevenção de repercussões importantes na segurança e cultura comportamental.

A implementação de uma gestão integrada de prevenção e avaliação de riscos psicossociais e comportamentos seguros na organização além de poder contribuir para melhorar as condições e qualidade de vida no trabalho, contribui para a redução de custos diretos e indiretos (causados pela ausência no trabalho, erros e acidentes, etc.) e reflete uma cultura organizacional de prevenção, inovadora, responsável e orientada para o futuro.

**Pergunta 2: Numa vertente mais prática e no ponto vista do que observou no âmbito deste projeto, em que medida a implementação e cumprimento de um procedimento de Observações de Segurança periódico, poderia melhorar as condições de trabalho e a saúde dos trabalhadores da autarquia?**

Um procedimento de observação de segurança efetuado periodicamente é um processo fundamental para a implementação, na prática, de uma cultura de prevenção, pelo que a avaliação deve ser sistemática e cíclica e fomentar a elaboração de planos de ação preventivos com impacto na melhoria das condições de trabalho e saúde dos trabalhadores. Estas práticas deveriam ser incluídas, enquanto técnicas de observação de riscos, no Programa de Prevenção e Gestão de Riscos Psicossociais do município de palmela conjuntamente com a gestão dos riscos profissionais em geral.

Assim, a adoção destes tipos de procedimentos são o ponto de partida para avaliar e intervir ao nível da prevenção primária, secundária e terciária.

As abordagens da prevenção primária visam combater os fatores de riscos relacionados ao trabalho, modificando e otimizando elementos na forma pela qual o trabalho é organizado e gerido.

As abordagens da prevenção secundária têm o objetivo de combater os riscos através de formação e sensibilização para o desenvolvimento de competências e de educação.

As abordagens da prevenção terciária têm o objetivo de reduzir o impacto dos riscos relacionados ao trabalho na saúde dos trabalhadores desenvolvendo sistemas adequados de reabilitação e “retorno ao trabalho” e melhores recursos para a saúde ocupacional.

O impacto da intervenção e a efetividade geral na saúde, condições de trabalho e bem-estar dos trabalhadores, assim como nos resultados organizacionais (por exemplo, custo-efetividade, produtividade, absentismo) devem ser sistematicamente avaliados e monitorizados em diferentes ocasiões, tanto imediatamente após a realização da intervenção como a longo prazo, de forma a assegurar a vigilância de uma cultura de segurança na organização.

### Observação de Riscos Psicossociais e Comportamentos Seguros

No que concerne ao trabalho desenvolvido em equipa (psicóloga, técnica de higiene e coordenador da brigada operacional) através de visitas aos locais de trabalho, foram analisadas as seguintes observações na vertente de avaliação psicológica e comportamental.

#### Quadro 9: Perceção de risco psicossocial observado nos grupos

Fatores Psicossociais	Observação de Risco	
	Descrição	
	Ato seguro	Ato inseguro
1. Exigências Quantitativas/Ritmo e Sobrecarga de Trabalho	- Movimentos repetitivos mas com pausas e rotatividade de tarefas. - Não se verificou sobrecarga no trabalho	- Observação de posições desconfortáveis e postura desadequada em algumas tarefas decorrentes da execução da reparação de avaria
2. Exigências Qualitativas/Cognitivas/Sobrecarga Mental	- Não se observou exigências qualitativas (trabalho essencialmente físico)	
3. Insegurança no Trabalho	- Não se observou comportamentos desta natureza.	
4. Novas Tecnologias e Formação		- Não se verificou existência de procedimentos pré-estabelecidos para se realizar as respetivas tarefas
5. Ambiguidade de Papéis		- Observou-se que em algumas brigadas houve tensões relacionais na divisão de papéis por ausência de coordenação.
6. Relações Interpessoais	- Em alguns grupos observou-se trabalho de equipa e cooperação e bom relacionamento interpessoal. - Sinais de maturidade no desenvolvimento profissional e pessoal.	- Em alguns grupos observou-se dificuldades de comunicação - passiva ou agressiva (dificuldade de padrões de comportamento assertivo).
7. Liderança de apoio	- Em algumas equipas observou-se bom trabalho de equipa coordenado pelo encarregado presente durante as atividades.	- Falta de coordenação numa das brigadas promovendo conflitos interpessoais na divisão de tarefas.
8. Autonomia e Controlo	- Fraca autonomia e controlo para implementação de novas práticas profissionais.	
9. Comunicação, Informação e Participação		- Dificuldade em ter acesso a informação divulgada internamente (intranet).
10. Saúde mental	- Sinais de fadiga física - Sinais de alterações de sono (trabalhadores que desempenham trabalho por turnos e noturno). - Sinais de consumo de substâncias psicoativas (tabaco, álcool)	

### 3.3 Oportunidades de melhoria

O comportamento humano é provavelmente a variável de maior importância quando se fala num processo de prevenção de acidentes, que por sua vez está diretamente relacionado com a aprendizagem de maneiras mais seguras de agir por parte dos trabalhadores, das equipas de trabalho e das organizações.

A aprendizagem de melhores modelos de segurança no trabalho como complemento do melhoramento dos meios de produção, da melhoria das condições de ambientes e equipamentos e à capacitação técnica dos trabalhadores, permite uma promoção mais eficaz de condições de trabalho dignas e saudáveis para os profissionais que atuam em situações de risco.

Nesta autarquia já foram dados largos passos no que concerne à segurança nos locais de trabalho de forma a dotar os trabalhadores de conhecimentos que permita uma perceção mais real do risco a que estão sujeitos ao desempenharem as suas funções.

Existe um Manual de Higiene e Segurança, periodicamente são distribuídas fichas informativas sobre diversas temáticas, como por exemplo riscos associados à colocação de asfalto, aplicação de pesticidas/herbicidas, corte de erva, movimentação de cargas, entre outros, realização de ações de sensibilização e formações no âmbito das suas funções, etc.

Provavelmente por esse motivo, no decorrer das visitas verificou-se que na maioria das situações, os trabalhadores têm consciência dos riscos a que estão sujeitos na execução das tarefas, contudo continuam a ser identificados comportamentos inseguros.

Tendo como principal objetivo proceder à melhoria das condições de trabalho reduzindo as probabilidades de ocorrência de acidente, considera-se que os resultados obtidos através da análise realizada à informação recolhida, demonstram que a área da segurança comportamental apresenta uma margem significativa onde poderão ser implementadas mudanças que influenciem positivamente as atitudes e comportamentos dos trabalhadores.

Como proposta de melhoria, sugere-se que seja implementado um procedimento de observações de segurança, onde constam as fases do processo para que em todas as visitas, as observações sejam realizadas de forma coesa.

Estas visitas devem ser efetuadas periodicamente a todos os serviços da autarquia, podendo ser estabelecida uma periodicidade diferente nos serviços onde estão identificados mais riscos.

A intenção seria criar um processo cíclico que tivesse início nas observações de segurança, análise de resultados, conceção e implementação de medidas de melhoramento, nova observação, análise de comparação resultados com os anteriores e assim sucessivamente para

que dessa forma fosse trilhado um caminho onde todos os intervenientes se sentissem como parte integrante de uma cultura sã e virada para a segurança comportamental melhorando as condições de trabalho e tornando o dia-a-dia dos trabalhadores mais seguros no desenvolvimento das suas funções.

## **Conclusão**

Através deste estudo foi dado um breve enquadramento teórico onde é mencionado o grau de importância que a temática da segurança tem numa organização e a forma como contribui a nível de comportamentos no seu local de trabalho.

O clima social de cada organização influencia diretamente os trabalhadores que nela se encontram inseridos, seja através da sua cultura, normas, padrões de comportamentos, seja de uma forma positiva ou negativa, por esse motivo cabe à própria organização identificar fatores e providenciar medidas que influenciem positivamente.

Através de visitas a alguns locais de trabalho, foi nos dado a conhecer alguns dos fatores que influenciam os comportamentos dos trabalhadores afetos ao setor de águas de abastecimento e residuais da autarquia, assim como as condições de trabalho. É através da identificação destes fatores que poderão ser tomadas medidas corretivas para que sejam dadas condições laborais melhores de forma contribuírem ativamente para o bem-estar geral de cada trabalhador.

De forma a identificar mais facilmente estes fatores, foi proposto a realização de visitas de observação de segurança comportamental que permitiram o reconhecimento das situações que não se encontrem em conformidade, o que provavelmente possibilitará uma resolução mais rápida e eficaz.

Numa perspetiva futura pretende-se desenvolver um processo de identificação de comportamentos e condições inseguras nos locais de trabalho, para que mais facilmente sejam criadas medidas e meios que visem dotar a organização de conhecimentos para a implementação de melhorias nas condições de trabalho, e dar a conhecer aos trabalhadores medidas com o intuito de minimizar a possibilidade de adoção de atitudes e comportamentos inadequados e inseguros.

## **Bibliografia**

BLEY, J. Z. (2004), Dissertação – Variáveis que Caracterizam o Processo de Ensinar Comportamentos Seguros no Trabalho. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.

BLEY, J.Z. (2011), Comportamentos Seguros - a Psicologia da Segurança no Trabalho e a educação para a prevenção de doenças e acidentes, versão Web.

CAMARA, P.; GUERRA, P.; RODRIGUES, J. (2003). Humanator – Recursos Humanos e Sucesso Empresarial. 5ª Edição. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

CHAMBEL, M.; CURRAL, L. (1995). Psicossociologia das Organizações. Lisboa: Texto Editora.

COOPER, M. D. (2000), TOWARDS A MODEL OF SAFETY CULTURE. Safety Science, v. 36,n. 2, p. 111-36.

CUNHA, M. P.;REGO, A.; CUNHA, R. C. ;CABRAL-CARDOSO, C. (2006). Manual de Comportamento Organizacional e Gestão. 5ª Edição. Lisboa: Editora RH.

Decreto-Lei nº 441/91 de 14 de Novembro. Diário da República nº 262 - I Série A. Ministério do Emprego e Segurança Social.

Decreto-Lei 503/99 de 20 de Novembro. Diário da República nº271 – I Série A. Presidência do Conselho de Ministros.

Diretiva 2007/30/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho.

FREIXO, M.J.V. (2010). Metodologia Científica: Fundamentos, Métodos e Técnicas. 2ª Edição. Lisboa: Instituto Piaget.

GELLER, E. S. (2001), Trabalhando em Segurança – Como ajudar as pessoas a se importar ativamente com a saúde e segurança. 2ª Edição.

HILION, C. (2011),Dissertação - A Influência da Motivação no Trabalho sobre a Perceção do Risco. Setúbal: ESCE.

KOTLER, F. (2000). Administração de Marketing. 10ª Edição. São Paulo: Prentice Hall.

Lei 102/2009 de 10 de Setembro. Diário da República nº176 – I Série. Assembleia da República.

Lei 35/2014 de 26 de Junho. Diário da República nº117 – I Série. Assembleia da República.

Locais de Trabalho Seguros e Saudáveis (2007), OIT, Lisboa,

NUNES, F. M. D. O. (2006). Segurança e Higiene no Trabalho. Amadora: Edições Gustave Eiffel.

OLIVEIRA, M. (2007). Dissertação - Os Comportamentos de Segurança: O Contributo da Experiência de Acidentes de Trabalho e do Clima de Segurança. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa

PEREIRA, O. (2009) Manual técnico - Psicossociologia do Trabalho, 13º Curso de Pós-Graduação em Segurança e Higiene no Trabalho, Escola Superior Tecnologia de Setúbal.

PEREIRA, O (2014) Manual técnico - Perceção e Atitudes Face ao Risco, Curso de Mestrado em Segurança e Higiene no Trabalho, Setúbal, IPS.

QUIVY, R.; CAMPENHOUT, L. (1992). Manual de Investigação em Ciências Sociais. (J. Marques, M. Mendes, Trad.), Lisboa: Gravida.

ROCHA, J. A. O. (1997). Gestão de Recursos Humanos. Lisboa: Editorial Presença.

ROLO, J. C. (1999), Sociologia da Saúde e da Segurança no Trabalho, SLE – Eletricidade do Sul, S.A., Setúbal.

ROXO, M. (2003). Segurança e Saúde no Trabalho: Avaliação e Controlo de Riscos. Coimbra: Editora Almedina

SILVA, S. A. (2005). Culturas de Segurança e Prevenção de Acidentes de Trabalho numa abordagem psicossocial. Fundação Calouste Gulbenkian 2005

## **Documentação Interna**

Balanço Social 2003

Despacho 61/2011 – Regulamento Interno de Vestuário de Trabalho e EPI

Despacho 62/2011 – Regulamento Interno de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Manual de Higiene e Segurança no Trabalho

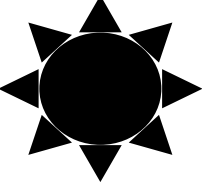
Regulamento Interno de Descrição de Funções e Tarefas

# Apêndices

## **Apêndice I**

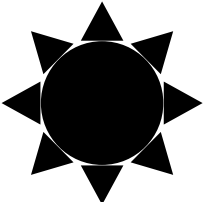
Manual de Procedimentos

“Observações de Segurança Comportamental”

	Manual de Procedimentos
	Procedimento Interno Segurança Comportamental

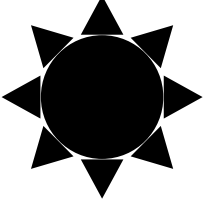
# Observações de Segurança Comportamental

Elaboração Nome/Data	Verificação Nome/Data	Aprovação Nome/Data	Revisão Nome/Data	Motivo da Revisão
_/_/_	_/_/_	_/_/_	_/_/_	

	Manual de Procedimentos	PG-001
	Observações de Segurança	Revisão: __/__/__
		Pág. 50

## Índice

1. Objetivo.....	2
2. Âmbito.....	2
3. Documentos Associados.....	2
4. Definições .....	2
5. Introdução.....	3
6. Critérios .....	3
6.1. Qualificação dos “Observadores de Segurança Comportamental” .....	3
6.2. Caracterização da equipa de “Observadores ” .....	3
6.3. Duração e registo das “Observações de Segurança Comportamental” .....	3
6.4. Categorias observadas .....	4
6.5. Análise de resultados das “observações de segurança” .....	4
7. Planos de ação .....	4
Anexo: “Cartão de Observação de Segurança Comportamental”	

	Manual de Procedimentos	PG-001
	Observações de Segurança	Revisão: __/__/__
		Pág. 2

## 1. Objetivo

O objetivo deste procedimento é instituir normas para a realização de Observações de Segurança Comportamental, de acordo com os princípios da organização.

## 2. Âmbito

Este procedimento é aplicável a todos trabalhadores da autarquia. Estão incluídos os trabalhadores contratados por tempo indeterminado, prestar serviço através de contrato de emprego-inserção, estagiários e chefias.

## 3. Documentos Associados

- Manual de Higiene e Segurança

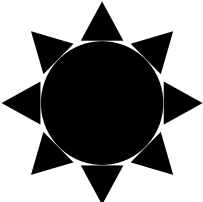
## 4. Definições

**Observação:** ação com o objetivo de ver e perceber uma situação, focada essencialmente em contatos pessoais e atos inseguros.

**Comportamento:** atitude, reação de um indivíduo perante uma situação, é uma ação observável (possível de ser qualificada e quantificada).

**Acidente:** ocorrência inesperada, indesejada e grave que origina lesão corporal, perturbação funcional ou doença e que leve à redução das capacidades de trabalho ou mesmo à morte.

**Ato Inseguro:** São comportamentos do trabalhador que podem por em risco a sua segurança e a dos outros, aumentando a probabilidade de ocorrência de acidente.

	Manual de Procedimentos	PG-001
	Observações de Segurança	Revisão: __/__/____
		Pág. 3

Por exemplo:

- Falta de uso de equipamento de proteção individual adequado para a tarefa executada;
- Uso inadequado das ferramentas de trabalho.

**Condição Insegura:** condições no ambiente de trabalho que podem levar à ocorrência de incidentes ou acidentes.

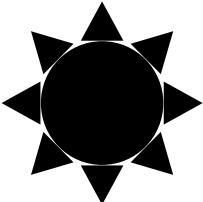
Por exemplo:

- Estado defeituoso de uma máquina;
- Equipamentos em mau estado de conservação

**Ação Preventiva:** ação que pretende evitar ou diminuir a manifestação dos riscos profissionais através de medidas a adotar em todas as fases de cada atividade desenvolvida. É uma ação proactiva.

**Ação Corretiva:** ação efetuada para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável de forma a evitar a sua repetição. É uma ação reativa.

**Ação de Melhoria:** ações realizadas no sentido de melhorar as condições de trabalho de forma a minimizar atos e condições inseguras.

	Manual de Procedimentos	PG-001
	Observações de Segurança	Revisão: __/__/____
		Pág. 4

## 5. Introdução

As observações de segurança comportamental, são uma forma simples e rápida de se identificarem situações que podem originar acidentes, ou seja, permite detetar e retificar atos e/ou condições inseguras.

Este tipo de observação pretende ser um reforço positivo das boas práticas de segurança no trabalho.

## 6. Critérios

### 6.1. Qualificação dos “Observadores de Segurança Comportamental”

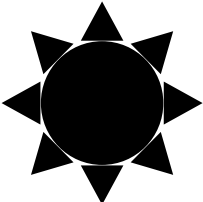
As observações deverão ser realizadas por um técnico de segurança, técnico da área observada ou por outro trabalhador que tenha sido sujeito a uma formação sobre comportamentos de segurança.

### 6.2. Caracterização da equipa de “Observadores”

As observações poderão ser realizadas por uma ou duas pessoas: técnico de segurança, chefia ou trabalhador.

### 6.3. Duração e registo das “Observações de Segurança Comportamental”

As observações deverão ter aproximadamente 20 a 30 minutos e todos os atos inseguros deverão ser registados no *Cartão de Observação de Segurança Comportamental*.

	Manual de Procedimentos	PG-001
	Observações de Segurança	Revisão: __/__/____
		Pág. 5

#### **6.4. Categorias de Observadas**

Atos Inseguros a verificar nas categorias:

- Reação das Pessoas
- Posição das Pessoas
- EPI's (Equipamento de Proteção Individual)
- Ferramentas e Equipamentos
- Procedimentos de trabalho
- Arrumação e limpeza

#### **6.5. Análise de resultados das Observações de Segurança**

Os dados recolhidos deverão ser inseridos numa tabela que será anexa a cada processo, onde deverá constar o número total dos atos inseguros praticados durante a observação, agrupados por categoria. Deverá também ser feito o registo das condições inseguras detetadas.

Posteriormente será demonstrado através de um gráfico a comparação com o número de atos inseguros verificados na observação anterior.

### **7. Planos de ação**

Após a análise dos resultados deverão ser implementadas ações preventivas ou de melhoria de modo a reduzir ou mesmo eliminar os atos inseguros praticados pelos trabalhadores.

Caso o observador detete condições inseguras durante a visita, deverá expô-las superiormente através de um relatório remetido aos serviços de segurança no trabalho.

## **Apêndice II**

Cartão de Observação de Segurança Comportamental

## CARTÃO DE OBSERVAÇÃO DE SEGURANÇA COMPORTAMENTAL

Departamento: \_\_\_\_\_

Divisão: \_\_\_\_\_

Área de trabalho "observada": \_\_\_\_\_

Categoria Profissional: \_\_\_\_\_

Nº de trabalhadores \_\_\_\_\_

Equipa de Observação: \_\_\_\_\_

Duração da Observação de Segurança: \_\_\_\_\_ Data \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

Categorias de Observação:

Reação das pessoas			Nº	Posição das Pessoas			Nº	EPI's			Nº
Mudança de posicionamento				Movimentos repetitivos				Vestuário de trabalho			
Suspensão do trabalho				Posições desconfortáveis				Calçado de segurança			
Ajuste de EPI				Postura desadequada				Mascara			
Reorganização do trabalho				Outros				Proteção auricular			
Outros								Proteção olhos e rosto			
								Luvas			
								Outros			

Ferramentas e Equipamentos			Nº	Procedimentos			Nº	Arrumação e Limpeza			Nº
Desadequados ao tipo de trabalho				Conhecidos				Local desorganizado			
Usados desadequadamente				Aplicados				Áreas de trabalho obstruídas			
Condição insegura				Desadequados				Áreas de circulação obstruídas			
Outros				Outros				Área Limpa			
								Outros			

Apreciação:

- Ato seguro

- Ato inseguro

Observações:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

### **Apêndice III**

Entrevista semiestruturada realizada aos trabalhadores

## Anexo do “cartão de Observação de Segurança Comportamental”

Idade: \_\_\_\_\_

Sexo: F  M

Tempo que desempenha esta função: \_\_\_\_\_

1 - Nos procedimentos realizados para a realização da tarefa consegue identificar algum comportamento inseguro? Qual?

Caso o trabalhador não consiga reconhecer nenhum comportamento inseguro, deve o técnico de segurança identificar e transmitir.

2 – Qual o motivo para a tarefa ser executada desta maneira?

3 - Com que frequência tem este tipo de comportamento?

4 – Considera que o risco de ocorrência de um acidente de trabalho, devido a este tipo de comportamento, poderá ser elevado?

5 – Tendo em conta o grau de gravidade como consideraria o seu comportamento numa escala de 1 a 10, sendo o 1 o pouco grave e 10 muito grave.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
pouco grave									muito grave

6 – Após esta intervenção, o que pensa que poderia ser implementado como melhoria para este tipo de trabalho?

Muito obrigada pela sua colaboração