



# Os Perigos e Riscos no Setor dos Serviços – Boas Práticas

João Areosa

4 de Junho de 2015

Auditório da Casa das Histórias da Paula Rego

# Introdução

- O mundo atual do trabalho é um local repleto de novas e velhas formas de risco.
- Por isso, a nossa vida (incluindo o trabalho) está cheia de:
  - Perigos;
  - Incertezas;
  - Contingências;
  - Não-linearidades
  - Vulnerabilidades;
  - Riscos;
  - Indeterminações;
  - Ignorâncias;
  - Contradições;
  - Formas incompletas de conhecimento;
  - Etc...



## Conceito de Risco

- Originalmente, a palavra risco era neutra. Todavia, com os actuais usos sociais que lhe estão subjacentes o risco surge como uma realidade despojada de neutralidade e carregada de significados.
- Ganha sentido quando associado a qualquer situação concreta (económica, política, laboral, organizacional, social, cultural ou simbólica), estando dependente das múltiplas valorizações sociais que lhe estão atribuídas.
- É um conceito complexo e heterogéneo, visto que se converte em múltiplas conotações sociais. Slovic afirma que “o perigo é real, enquanto o risco é construído socialmente”.
- Ao risco aparecem associadas as noções de: incerteza, probabilidade, ameaça, perigo, contingência, acaso, sorte, fortuna, azar e vulnerabilidade.

## Conceito de Risco

- Duas possíveis definições: 1) A probabilidade de ocorrência de um evento (**quantificável**); 2) A conjugação entre a possibilidade incerta de ocorrência de um qualquer evento e as consequências resultantes desse mesmo evento (**não quantificável**).
- De certa forma o risco é omnipresente (pode estar em todas as coisas, em todos os lugares e depende da forma como é observado):
  - Há situações (quase todas) em que não estamos imunes ao risco.
  - A ideia de risco zero parece um mito (e não algo real).
  - Pode ser visto como um *continuum* e neste sentido nunca desaparece completamente.

## Conceito de Risco

- Será o risco apenas uma “combinação da probabilidade e da(s) consequência(s) da ocorrência de um determinado acontecimento perigoso” (NP 4397, 2001: 6)?
- A abordagem estritamente probabilística do risco é hoje alvo de inúmeras críticas, quer pela sua inadequada aplicação em sistemas tecnológicos hiper-complexos, quer pelo uso enviesado que alguns peritos lhe conferem.

“Por muito que qualquer analista de risco saiba que a teoria das probabilidades não pretende fazer previsões sobre cada ocorrência individual, mas sobre um número muito elevado de repetições de ocorrências (pelo que um acontecimento muito provável pode nunca chegar a acontecer, enquanto outro de baixíssima probabilidade pode ocorrer na primeira oportunidade), não é nesta perspetiva modesta e abstrata que as aplicações dessa teoria são apresentadas ao público «leigo», ou são erigidas perante ele em base racional para a tomada de opções” (Granjo, 2006: 1176).

# Conceito de Risco

- É algo imaterial e que ainda não aconteceu/ocorreu;
- Está essencialmente direcionado para aspetos futuros;
- Os riscos passados podem ajudar-nos a perceber os riscos futuros;
- É um conceito subjetivo, ambíguo e suscetível de conversão em múltiplos significados (percebidos de forma diferente);
- É utilizado por diversas disciplinas científicas (multidisciplinar) em inúmeros contextos e é passível de ser contraditório;
- É uma ideia abstrata que está situada na mente humana;
- É um conceito construído social e culturalmente;
- Depende de valorações, emoções, sentimentos e percepções (individuais ou coletivas).
- Normalmente é visto numa dimensão negativa, mas também se aplica a aspetos positivos.

# Conceito de Risco

- Quando perguntamos “o que é o risco?”, de facto, podemos estar a fazer três perguntas em simultâneo:
  - O que pode acontecer?
  - Qual a probabilidade/possibilidade de isso acontecer?
  - E, se isso acontecer, quais serão as consequências?
- A primeira questão está interligada com o cenário de perigo.
- A segunda interroga-se sobre a probabilidade ou possibilidade de determinado evento ocorrer.
- A terceira está relacionada com as consequências indesejadas de um cenário específico.
- Por isso, quando estamos na presença do risco, podemos ter necessidade de tomar algumas decisões: enfrentar/aceitar o risco ou evitar/rejeitar o risco (e isso pode ser dramático em certas circunstâncias).



# Categories of Labor Risks

Riscos Físicos

Riscos Químicos

Riscos Ergonómicos

Riscos Biológicos

Riscos resultantes do meio e da organização do trabalho

Riscos Resultantes dos Equipamentos de Trabalho

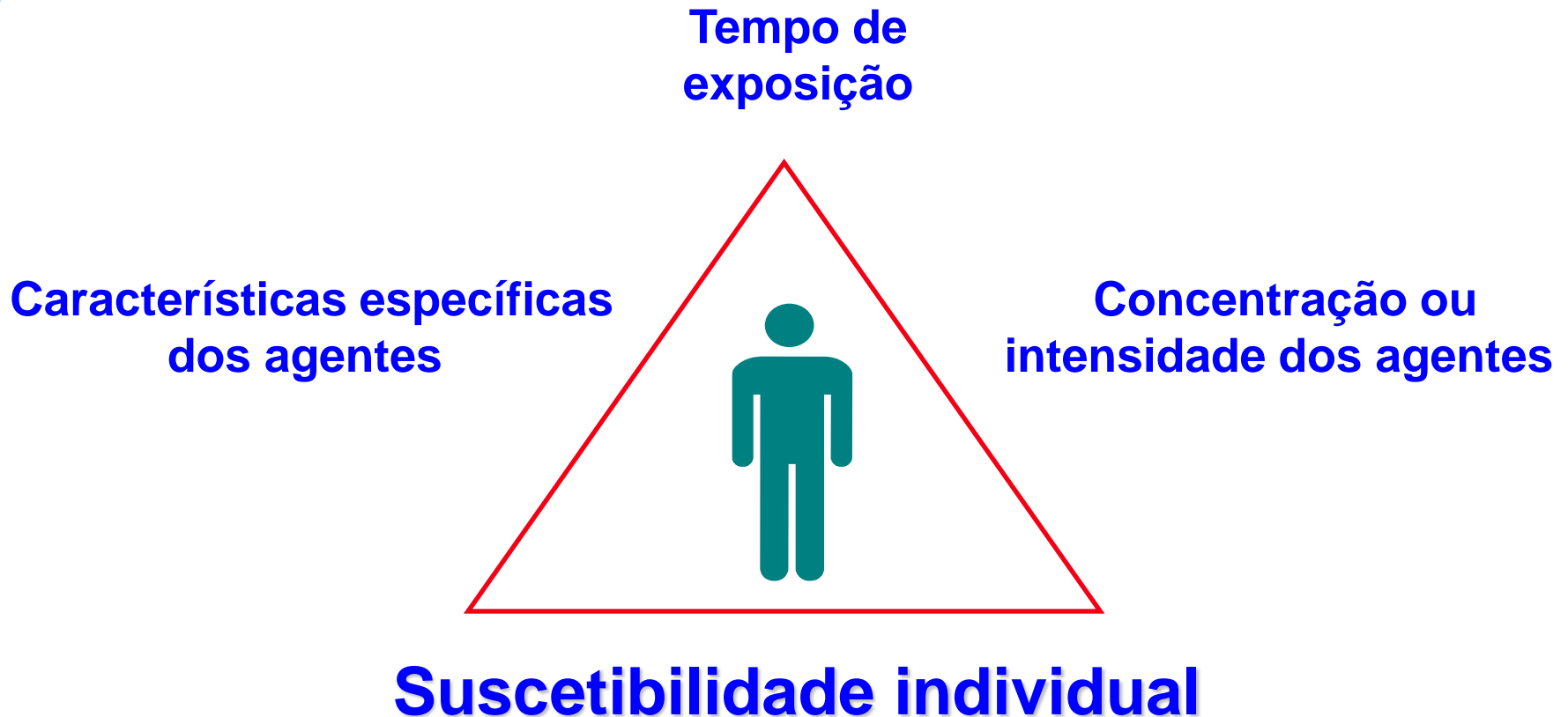
Riscos Sociais de Origem Natural (catástrofes naturais)

Riscos Sociais de Origem Humana ou Tecnológica

**Riscos Psicossociais**



# Fatores de agravamento na exposição ao risco



# Riscos Psicossociais: alguns exemplos

- Efeitos da globalização no emprego (insegurança no emprego e *downsizing*);
- Dualização do mercado de trabalho;
- A síndrome de *Burnout*;
- A diferença entre géneros;
- Falhas de informação/comunicação;
- A utilização de “novas” tecnologias;
- A ausência de local de trabalho;
- O stress ocupacional;
- O assédio moral e sexual;
- A violência no trabalho;
- A adição ao trabalho;
- A fadiga e carga mental do trabalho (infracarga e sobrecarga).



# Reflexões gerais sobre Prevenção

# Prevenção: potencialidades e limites

- Podemos nem sempre estar atentos, mas a realidade tem frequentemente demonstrado que as tentativas para prever e controlar os acontecimentos futuros podem, diversas vezes, não passar de uma fantasia falaciosa.
- Alguns prognósticos falhados servem, em parte, para nos clarificar que vivemos numa época em que reina a incerteza, tendo em conta que a aleatoriedade está bem mais presente nas nossas vidas do que aquilo que julgamos e as contingências surgem quando menos esperamos.
- Para além disso, as previsões falhadas tendem a ser esquecidas, enquanto as assertivas são mais facilmente recordadas. Isto pode criar a ilusão de que somos bons a fazer previsões!

## Prevenção: potencialidades e limites

- Regra geral, somos demasiado avessos a enfrentar as incertezas, por isso necessitamos de conhecer avidamente – por vezes, inventar – *as causas dos* eventos indesejados para nos iludirmos de que podemos controlar os seus efeitos. Por vezes isso até é possível, mas em determinados contextos não é.
- O mundo é um local onde existem demasiados fatores aleatórios, contingentes e não lineares para que estejamos imunes às incertezas, aos perigos e aos riscos (os quais, por definição, não garantem a ocorrência de um determinado resultado).

# Prevenção: potencialidades e limites

- É pertinente afirmar que os múltiplos tipos de riscos, bem como as suas interações podem ser identificados como a chave para compreender a ocorrência de acidentes ou doenças. Os riscos são as pré-condições ou as antecâmaras para os acidentes ou doenças, embora nunca os possamos identificar na sua totalidade (é bom que tenhamos consciência disso).
- A prevenção de acidentes ou doenças deve passar em larga medida pela análise, avaliação e gestão dos riscos; contudo, não devemos esquecer que a prevenção não pode ser mitificada ao ponto de podermos pensá-la como um meio para prevenir todas estas situações.

# Prevenção: potencialidades e limites

- Por vezes sobrevalorizamos a prevenção a partir de certos fatores, não considerando as situações em que a prevenção falhou.
- Outras vezes subavaliámos a sua influência e o sucesso que nos proporcionou.
- Podemos designar este problema como **enviesamento percecional ou distorção cognitiva**, isto é, uma diferença entre aquilo que observamos e aquilo que existe na realidade.
- No caso da sobrevalorização, podemos não estar a considerar a *coorte* (totalidade dos casos) e isso originar a designada “**prova silenciosa**”.



# A teoria da homeostase do risco



# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Quando um determinado risco é identificado, analisado e minimizado o alvo que esse mesmo risco poderia afetar fica, aparentemente, em maior segurança.
- Mas na realidade (empírica) observável será que isto acontece sempre deste modo?
- Segundo este modelo teórico a resposta pode ser bem menos óbvia do que aquilo que seria suposto à primeira vista.

# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Quando certos riscos foram reduzidos (alegadamente aumentando a segurança), na prática, isto pode não se traduzir, por exemplo, na redução de acidentes, tal como seria previsível.
- Mas, afinal por que será que isto acontece?
- Parece que nós revelamos alguma propensão para aceitar um certo nível de risco e quando esse nível diminui tendemos compensar essa redução, arriscando mais em outra situação.

# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Gerald Wilde (1994) preconiza que as pessoas tendem a adaptar os seus comportamentos perante as mudanças ocorridas no seu meio envolvente, mantendo o nível de risco dessas situações “equilibrado”.
- A verificação empírica de Wilde é fundamentada, por exemplo, através de um estudo realizado na década de 1980, em motoristas de táxi na cidade de Munique (Alemanha).
- Nesta pesquisa, foi colocado o sistema de ABS (Antilock Braking System) numa parte da frota de táxis, ficando a outra parte inalterada.

# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Os resultados da pesquisa foram, em parte, surpreendentes, pois esperava-se que os carros que dispunham de ABS revelassem taxas de sinistralidade inferiores.
- Mas isso não aconteceu, dado que o número de acidentes manteve-se praticamente inalterado.
- Verificou-se que os motoristas com ABS, passaram a conduzir com maior velocidade e mais próximos da viatura da frente; tornaram-se piores condutores (maior indisciplina na condução), revelaram taxas de quase-acidentes superiores e passaram a travar de forma mais abrupta.

# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Na prática, este novo dispositivo de segurança acabou por não gerar mais segurança. A redução do risco promovido pela colocação do ABS foi compensado pelo aumento do risco comportamental suscitado pela condução menos segura.
- Todavia, a teoria da homeostase do risco também funciona em sentido inverso (diminuição dos comportamentos de risco quando o ambiente externo se torna mais perigoso).
- Foi precisamente isso que ocorreu no final do ano de 1967, na Suécia, quando o governo decidiu mudar a circulação automóvel (da esquerda para a direita), tal como ainda hoje acontece em Inglaterra.

# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Na época suspeitava-se que esta alteração iria gerar uma verdadeira “avalanche” de acidentes nas estradas suecas.
- No entanto, tal como é referido por Wilde (1998) a taxa de acidentes mortais nas estradas suecas baixou inesperadamente (cerca de 17%), após ter sido implementada a alteração do sentido de circulação.
- Durante um ano e meio, aproximadamente, as taxas de acidentes mantiveram-se abaixo dos níveis anteriores, voltando progressivamente para níveis similares após este período.



# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Os condutores suecos ajustaram os seus comportamentos, tornando-se muito mais prudentes, quando perceberam que os riscos de acidente eram maiores.
- Após terem observado que os acidentes não tinham aumentado, voltaram a conduzir de forma idêntica.
- A essência da teoria da homeostase do risco preconiza que tendemos a manter um nível de risco em “equilíbrio”, a partir de ajustamentos comportamentais, quer promovendo comportamentos mais seguros, quer praticando comportamentos mais arriscados.

# Prevenção: potencialidades e limites da teoria da homeostase do risco

- Os comportamentos derivam também de necessidades e objetivos nem sempre fáceis de antecipar e é por isso que a sua análise se torna complexa.
- É importante lembrar que o comportamento das pessoas é difícil de “manipular” e controlar.
- Caso contrário não seria necessário vivermos num mundo dominado pelas punições (prisões, multas, sanções diversas, etc.).

## Notas finais

- Os riscos ocupacionais são as antecâmaras para a ocorrência de doenças profissionais ou acidentes de trabalho.
- Parece unânime que não é possível prevenir todos as doenças ou acidentes relacionados com o trabalho.
- Quando analisamos os riscos que podem originar um acidente centramo-nos demasiado naquilo que já ocorreu no passado e esquecemo-nos que pode surgir algo absolutamente novo e original (designamos este aspeto como “armadilha da previsão”).
- Boas e más notícias sobre a prevenção!

# Debate

Dúvidas ou questões?

