

Entrevista: condução e contexto em uma análise de risco e suas contribuições

Coelho Alberto Carlos C.C., Brito Alfredo M., Simões Flávia A.
Petrobras, Brasil

1. INTRODUÇÃO

As análises de risco em geral, dia a após dia, aumentam de importância na nossa sociedade devido aos ganhos que inserem quando das suas utilizações. São responsáveis principalmente por economizar gastos e salvar vidas. Além disso, minimizam impactos de uma forma em geral e aceleram os processos de aprendizado. São estudos necessariamente multidisciplinares onde o nível de conhecimento dos profissionais envolvidos contribui direta e proporcionalmente na qualidade do trabalho desenvolvido. A participação de um especialista no assunto é um fator muito importante para o sucesso da entrevista.

Porém, outros fatores contribuem de forma significativa para que o resultado final no que diz respeito à qualidade da mesma, muitas vezes supere a expectativa na sua conclusão. Dentre eles, podemos citar: local aonde ocorre as reuniões, recursos disponíveis, tempo para a sua realização, amplo conhecimento das instalações estudadas e informações disponíveis atualizadas. Acrescenta-se que a realização de uma entrevista durante o processo, serve para elevar ainda mais o nível do seu conteúdo. Este trabalho mostra a importância da entrevista como ferramenta na análise de risco, seus principais aspectos e contextos de aplicação. Estabelecer junto ao entrevistado que as informações geradas são da equipe envolvida com a análise.

2. OBJETIVOS DO TRABALHO

O principal objetivo do trabalho é apresentar a aplicação da entrevista como importante ferramenta em uma análise de risco inserida em um sistema de gerenciamento de risco tradicional.

No que diz respeito aos recursos disponíveis em nosso momento atual, eles tendem cada vez mais a serem pensados e repensados quanto ao seu uso e valorizados de forma criteriosa quanto a sua utilização, bem como a quantidade a ser investida em um determinado momento da vida da organização. Dependendo da decisão tomada de acordo com tal momento pode significar a falência da organização ou em caso contrário fazer da mesma um *benchmarking* ganhando mais e mais fôlego frente a sua concorrência.

Desta forma, o que não exige gastos adicionais e agrega valor nos processos em geral, tem sido largamente utilizado na cadeia produtiva. Na figura 1, COELHO *et ali* (2014), apresenta um modelo de gerenciamento de risco tradicional.

Programa de Gerenciamento de Riscos - Modelo Clássico



Fig1: Etapas de um Programa de Gerenciamento de Riscos

Fonte: Coelho *et al* (2014)

3. DESCRIÇÃO DO TRABALHO REALIZADO

A ideia dos autores é pôr em prática um recurso (entrevista) que de certa forma não é usualmente utilizado neste tipo de estudo (análise de risco), mas que devido a praticidade (rapidez, baixo custo e isenção de complexidade), se bem empregada pode não só resgatar fatos ou ações que à princípio poderiam passar como irrelevantes sem a sua aplicação, mas também resgatar experiências isoladas dos profissionais envolvidos. Além disso, se cria empatia entre todos os participantes da análise. Um aspecto importante a ser destacado é que dessa forma todos estão envolvidos e sentem-se agregadores.

Buscou-se pensar na aplicação da entrevista de forma holística, como forma de condução, local de aplicação (layout), aspectos ergonômicos presentes e inter-relações possíveis dos atores envolvidos, além dos desdobramentos possíveis e ganhos com a realização da mesma.

A entrevista como ferramenta, é um recurso utilizado de maneira corriqueira em várias atividades profissionais desde a área de RH, passando pelo jornalismo chegando até a aplicação em saúde, neste caso através da anamnese. Em todas as atividades, há claramente uma enorme preocupação com o binômio entrevistado-entrevistador, mas sem sombra de dúvidas o local da realização da mesma, quando não for bem avaliado pode vir a pôr abaixo todas as etapas do estudo. O local da entrevista, em algumas vezes pode ser tão importante quanto este binômio.

Nas subseções a seguir, são apresentados os dois tópicos apresentados sobre os quais é desenvolvido o presente trabalho. A saber, são os seguintes; condução e contexto.

3.1 Condução

Sabemos que uma entrevista consiste em um processo de comunicação, ou seja, uma conversa com perguntas e respostas, perguntas que podem ser de boa qualidade ou não, disso depende a capacidade do entrevistador em saber o que e como perguntar de COELHO *et al* (2014).

O entrevistador antes de iniciar o trabalho deve buscar informações mínimas sobre a instalação tais como: tempo de operação, os responsáveis pelas áreas, histórico dos acidentes, ambiente de trabalho, tecnologia disponível, pois normalmente essas informações são evidências retiradas do local do evento de COELHO *et al* (2014).

O primeiro passo para uma entrevista produtiva está em saber a diferença entre uma entrevista e um interrogatório. Neste último, não existe a preocupação em querer saber o que o entrevistado poderá te informar e sim em buscar a concordância para o que o interrogador pensa ser fato, enquanto que na primeira o que se busca é conhecer as informações do entrevistado de acordo com o pensamento de, FONSECA (2008).

A forma pela qual a entrevista ocorre é determinante para que a qualidade da análise de risco, pois isto se deve ao fato de que ao gerar perguntas que tem apenas como sim e não como resposta

(perguntas fechadas) não há a opção de que explicações subseqüentes e desdobramentos surjam para dirimir quaisquer dúvidas existentes. Assim, deve-se optar por perguntas abertas

Segundo a teoria de John Sawatsky² (GALE REFERENCE TEAM, 2007), o entrevistador pode fazer algumas previsões e planejamento de entrevistas, mas elas nunca são absolutas, porque o ato de entrevistar envolve pessoas, e elas nem sempre seguem tendências previsíveis. Basta fazer uma pergunta errada, em um determinado contexto, e até mesmo um entrevistado que deseja cooperar pode não conseguir lhe dar as respostas que você precisa segundo FONSECA (2008). O entrevistador deve ter algumas características profissionais importantes, como: educado, diplomático, ter conhecimento técnico, ser bom ouvinte, bom comunicador e bom observador. Além disso, deve-se procurar deixar o entrevistado sempre à vontade.

3.2 Contexto

Para que não haja qualquer tipo de inibição (ruído), dificuldade no perfeito entendimento na comunicação entre as partes envolvidas, entrevistador/entrevistado, ou algum tipo situação que gere um provável desconforto, a mesa utilizada deverá ser circular valorizando a simetria entre os que a utilizam, mostrando que todas as posições (seus participantes) se encontram em equivalência de importância (sem cabiceira) que também o piso no qual está localizada seja do mesmo nível em todo o seu perímetro para não criar uma falsa impressão de superioridade entre entrevistador/entrevistado. A luz natural, sempre que possível, deve ser utilizada para que favoreça uma sensação de descontração no local onde acontece a entrevista, e que a sua difusão ocorra de forma homogênea, para não criar um ambiente com fonte de luz posicionada para uma única direção (luz de delegacia), penumbra ou falta de luminosidade adequada que também pode admitir a hipótese de um “intimidamento” entre entrevistador/entrevistado. A ausência de um relógio de parede favorece uma atmosfera de relaxamento e naturalmente promove a impressão de um ambiente não submetido às condições muito rígidas, o que deixa que o entrevistado fale à vontade. A possibilidade da realização de uma entrevista em um ambiente neutro (sala de jogos, cinema, refeitório), rompe a barreira hierárquica entrevistador/entrevistado e inibe um possível cenário de animosidade que possa vir a ocorrer entre as partes envolvidas. Outro ponto importante é que as entrevistas não sejam realizadas caso o entrevistado esteja envolvido com outras atividades e com prazos apertados para a entrega da demanda.

RESULTADOS OBTIDOS

Através de um grupo formado por profissionais das áreas de Ergonomia, Projetos e SMS, com objetivo de validar a proposta deste trabalho, pode-se comprovar a robustez do modelo apresentado e suas contribuições no dia a dia. Esta prática veio a ser testado por uma operadora européia na Bacia de Campos.

4. CONCLUSÕES

Os conceitos de comunicação eficaz de Bruno Fantoni, (2003) complementam sobremaneira as razões para aplicação da entrevista que nos apresenta itens de grande importância tais como:

- escolha um local adequado para realizar a entrevista;
- não deixe passar muito tempo para realizar a entrevista;
- sempre que possível mentalize suas perguntas antecipadamente, mas não se deve decorá-las;
- o entrevistador não deve fazer da entrevista um discurso, advertência ou ensinamento;
- use perguntas abertas para iniciar a entrevista, especialmente as que começam com “como”, “por que” ou “o que”, e encoraje o entrevistado a descrever, explicar ou exemplificar algo;
- faça uma pergunta por vez e não tente misturar mais de um tema na mesma pergunta;
- faça as perguntas específicas para esclarecer dúvidas somente quando necessário;

- use, muito raramente, as perguntas fechadas preferencialmente ao final da entrevista ou quando extremamente necessário;
- a estrela de uma entrevista bem-sucedida nunca pode ser o entrevistador, o entrevistado deve falar mais que o entrevistador;
- deixe as perguntas fazerem o seu trabalho;
- nunca inclua opinião própria ou tente antecipar na pergunta uma possível resposta do seu entrevistado;

As principais contribuições são apresentadas no quadro abaixo, e possibilita vislumbrar a magnitude dos ganhos na sua aplicação.

Vantagens	Comentários
Utilizada em qualquer disciplina. Sem restrição da experiência profissional do entrevistado.	Não há limitação da disciplina a ser estudada. Os menos experientes compensam esta falta com a vantagem de não ter paradigmas e opiniões pré-definidas, proporcionando, assim, o surgimento de novas visões e ideias.
Funciona como um “quebra gelo”.	Usando a entrevista, a interface entre o entrevistador e o entrevistado, diminui e aumenta a interação entre as partes.
Além disso, melhora a sinergia das partes envolvidas.	Há uma troca de informações melhor e maior entre as partes relacionadas com o objeto de análise (entrevistador e entrevistado).
Contribui para uma melhor compreensão das dificuldades no trabalho.	Melhora a forma de avaliar os recursos disponíveis.
Pode ser aplicada a qualquer função ou hierarquia.	O âmbito de aplicação da entrevista não limita o seu âmbito de utilização, uma vez que pode ser feita com o diretor e até o estagiário.
Possibilita identificar os valores da empresa.	Avaliar os dados e fatos da instalação estudados e / ou a cultura corporativa.
Vai além do foco da questão para outros aspectos.	Expandir o âmbito e aspectos subliminares, mas não menos importantes da análise.

Entrevista com o atraso não afeta o cronograma de trabalho.	Se bem orientada em tamanho e preparada de acordo não retarda o desenvolvimento da análise de risco.
Pode ser realizada em vários ambientes diferentes.	Não é necessário um ambiente específico para a sua aplicação.
Desvantagens	Comentários
A entrevista pode gerar custos adicionais para a tarefa.	A desvantagem do processo é que há um maior custo quando aplicada na área offshore.
Se mal conduzida acarreta perda de HH e gera animosidade entre a equipe da análise.	Ao perder o foco, não trará as informações desejadas e cria um ambiente negativo durante a sua realização da análise.

A entrevista sendo realizadas com esse formato percebeu-se a idéia de envolvimento de todos. Apesar de ser tratado de forma diferente em um e outro momento, as multidisciplinares dos envolvidos com o processo da entrevista.

A entrevista sendo conduzida dessa maneira evita-se deixar influenciar pelas suas próprias predisposições, as suas opiniões ou curiosidades.

5. REFERÊNCIAS

- [1] COELHO, A.et ali. The importance of an interview in risk analysis methodology: an overview. SPE International Conference on Health, Safety and Environment in Oil and Gas Exploration and Production, 2010
- [2]FONSECA SANTOS, H. et ali.Metodologia de entrevista para o processo de investigação de acidentes na indústria. XV SIMPEP, 2008
- [3]FANTONNI, Bruno. Treinamento Comunicação Eficaz. São Paulo: DuPont do Brasil S/A, 2005.
- [4]GALE REFERENCE TEAM, Biography - Sawatsky, John (1948-): An article from: Contemporary Authors.Canadá: Thomson Galé, 2007
- [5] COELHO, A.et ali Critério para elaboração de perguntas em entrevistas realizadas em uma análise de risco. Rio Oil & Gas Expo and Conference 2014