

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 1 / 42

1. OBJETIVO

Tem por objetivo estabelecer os critérios do fluxo de comunicação, garantir que ocorrências com pessoas sejam analisadas, relatadas, registradas e investigadas imediatamente. Definir procedimento para a notificação e relatório detalhado a fim de evitar uma recorrência.

Nota: Os formulários anexos a este procedimento têm por objetivo para relatar danos com pessoas. Para danos com bens materiais deve ser seguido o PR-QSMS-05 Plano de Resposta a Emergência.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica para:

- Todas as Unidades da Supergasbras e terceiros, incluindo os depósitos, break bulks e escritórios.

3. DEFINIÇÃO

3.1. Incidente de Trabalho: ocorrência imprevista e indesejável, instantânea ou não relacionada com o exercício do trabalho, que provoca lesão pessoal ou de que decorre risco próximo ou remoto dessa lesão. Os cenários dos incidentes de trabalho são divididos em Interno, Externo e Trajetos conforme definição a seguir:

- **Interno:** Incidente com colaborador (Supergasbras ou terceiro) ocorrido dentro das instalações da Supergasbras.
- **Externo:** Incidente com colaborador (Supergasbras ou terceiro) ocorrido fora das instalações da Supergasbras.
- **Trajetos:** Incidente sofrido pelo Colaborador no percurso da residência para o local de trabalho ou deste para aquela, qualquer que seja o meio de locomoção, inclusive veículo de propriedade do Colaborador, desde que não haja interrupção ou alteração de percurso por motivo alheio ao trabalho.

Nota: Entende-se como percurso o trajeto da residência ou do local de refeição para o trabalho ou deste para aqueles, independentemente do meio de locomoção, sem alteração ou interrupção por motivo pessoal, do percurso do empregado. Não havendo limite de prazo estipulado para que o empregado atinja o local de residência, refeição ou de trabalho, deve ser observado o tempo necessário compatível com a distância percorrida e o meio de locomoção utilizado.

3.1.1. Incidente Sem Afastamento (SAF): lesão pessoal que não impede o funcionário de voltar ao trabalho no dia imediato ao incidente.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 2 / 42

- 3.1.2. Incidente Com Afastamento (CAF):** lesão ou doença relacionada ao trabalho regular que leva uma pessoa a se ausentar do trabalho regular, ao menos em 1 dia , em qualquer dia após o dia da ocorrência do incidente, devido exclusivamente a ele.
Esta lesão pode provocar incapacidade permanente total, incapacidade permanente parcial, incapacidade permanente temporária total ou morte.
- Nota₂:** para a estatística, os dias afastados incluem os dias de descanso, dias de fim de semana e feriados.
- 3.2. Lesão – mudança de vida:** lesão física relacionada ao trabalho que tenha um efeito adverso significativo e permanente nas capacidades funcionais do dia a dia ou em seu emprego normal. Normalmente, isso resultará no afastamento do emprego por motivos médicos ou na necessidade de alteração em seu cargo
- 3.3. Lesão Risco de Vida:** lesão que, se não for tratada imediatamente, poderá levar à morte do indivíduo afetado e normalmente exigirá a intervenção de profissionais internos ou externos de atendimento emergencial para manter o indivíduo vivo.
- 3.4. Lesão sem Risco de Vida:** lesão que provavelmente não levará o indivíduo a morte.
- 3.5. Ato Criminoso:** ação ou omissão, cuja descrição se ajusta a de uma conduta típica delituosa, isto é, conduta que corresponde a “tipo” de crime, especificado na lei.
- 3.6. Incidentes Graves ou Fatalidades (IGF):** Qualquer incidente grave que resulte em fatalidade, lesão grave ou lesão que altere a vida. Uma lesão ou doença grave é definida como uma que envolva:
- Internação hospitalar, independentemente da duração do tempo, exceto para observação médica ou teste de diagnóstico;
 - Amputação;
 - Perda de olho; ou
 - Grave grau de desfiguração permanente.
- Uma exposição séria é definida como uma exposição a uma substância perigosa que ocorre devido a um quase incidente, emergência ou exposição ao longo do tempo e é em grau ou quantidade suficiente para criar uma possibilidade realista de que a morte ou danos físicos graves no futuro possam ocorrer. Resultado do perigo real criado pela exposição.
- 3.7. Incidente com Sério Potencial (ISP):** Qualquer incidente que possa ter resultado razoável e realisticamente em fatalidade, ferimento grave ou ferimento que altere a vida; ou teve qualquer uma dessas circunstâncias ou fatores alterados; ou as medidas de proteção falharam.
- 3.7.1. Casos de tratamento médico (CTM) / Primeiros Socorros:** Caso mais simples de lesão, oriunda de atividade laboral, que não requer retorno para avaliação médica (incluindo técnico de enfermagem) após o primeiro atendimento. Nesse caso o retorno do Colaborador ao posto de trabalho ocorre imediatamente após atendimento na sala do técnico de enfermagem do trabalho, desde que este não ultrapasse o turno/dia em que ocorreu a lesão. Caso seja necessário algum atendimento externo à unidade, o mesmo não será classificado como CPS, será um SAF.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 3 / 42

Nota: A gestão e os cuidados de um paciente, incluindo os casos de Primeiros Socorros, em que uma pessoa precisará da ajuda de um médico ou enfermeiro registrado.

- 3.8. Trabalho restrito:** Uma lesão/doença que, por recomendação de um médico, o funcionário torna-se incapaz de executar uma ou mais funções rotineiras de seu trabalho ou de trabalhar durante toda a jornada de trabalho normal estabelecida.
- 3.9. Causa imediata:** Causa que diretamente provocou a ocorrência. Geralmente são as condições inseguras, ou seja, as causas imediatas identificam quando as condições se desviam dos padrões, procedimentos ou práticas.
- 3.10. Funções equivalentes (familiares):** Nome genérico para caracterizar funções de trabalho semelhantes dentro da SHV Energy.
- Ex: A função de consultor jurídico não existe na Supergasbras, logo, pode ser substituída pela função de advogado.
- 3.11. Cultura justa:** É a cultura na qual os colaboradores e outros não são punidos por suas ações, omissões ou decisões tomadas, as quais são comensuradas com suas experiências e treinamentos. Por outro lado, negligência grave, violações intencionais e atos destrutivos não são tolerados.
- 3.12. Mitigação:** Qualquer medida que reduza a gravidade dos efeitos nocivos de um quase incidente
- 3.13. Causas Básicas:** São as causas primárias geradoras da ocorrência, ou seja, os fatores que originaram o desvio. As causas básicas são os fatores humanos (empregados; supervisão; companhia; etc.), administrativas (treinamento; documentação; regras / procedimentos; manutenção preventiva; comunicação; etc.) e físicas (condições climáticas e do ambiente; produtos envolvidos; EPI; máquinas e equipamentos; etc.).
- 3.14. Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT):** documento previdenciário emitido pela empresa para reconhecer incidente de trabalho, de trajeto ou doença ocupacional.
- 3.15. Colaborador Supergasbras:** qualquer Colaborador em tempo integral ou parcial incluindo os Colaboradores temporários, dentro do escopo da definição estabelecida no Manual de RH e, para os fins deste procedimento, Colaborador da Supergasbras inclui os Colaboradores temporários.
- 3.15.1. Comissão de Investigação:** equipe multidisciplinar responsável pela investigação dos incidentes e análise dos fatos, das causas e recomendações para eliminá-las e/ou minimizá-las. Responsável pela elaboração do plano de ação, acompanhamento, implantação e manutenção das ações propostas.
- 3.15.2. Contratado:** qualquer Colaborador terceiro (fixo ou flutuante).
- 3.16. Doença do trabalho:** doença decorrente do exercício continuado ou intermitente de atividade laborativa capaz de provocar lesão por ação mediata.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 4 / 42

- 3.17. Doença profissional:** doença do trabalho causada pelo exercício de atividade específica, constante de relação oficial.
- 3.18. Segurança no processo:** Relaciona-se aos elementos de um sistema de gerenciamento de segurança destinado a evitar incêndios, explosões e liberações acidentais de materiais perigosos. As áreas de interesse relevante para a Supergasbras são predominantemente as grandes instalações / terminais de armazenamento e manuseio de GLP.
- 3.19. Doenças significativas:** é qualquer caso relacionado ao trabalho que envolva câncer, doença crônica irreversível, osso fraturado ou rachado, tímpano perfurado e sempre deve ser registrado sob os critérios gerais no momento do diagnóstico por um médico ou outro profissional de saúde licenciado
- 3.20. Dias perdidos:** dias corridos de afastamento do trabalho em virtude de lesão pessoal, excetuados o dia do incidente e o dia da volta ao trabalho.
- 3.21. Dias debitados:** dias que se debitam, por incapacidade permanente ou morte, para o cálculo do tempo computado.
- 3.21.1. Fatalidade:** Qualquer ocorrência com um empregado ou contratado, relacionada ao trabalho, que resulta na perda da vida.
- 3.22. Horas-homem de exposição ao risco de incidente (horas-homem):** somatório das horas durante as quais os empregados ficam a disposição do empregador, em determinado período.
- 3.23. Inquérito oficial:** um inquérito realizado por uma agência nomeada de um governo devido à natureza ou gravidade do incidente.
- 3.24. Mitigação:** qualquer medida que reduza a gravidade dos efeitos nocivos de um incidente.
- 3.25. Notificação Preliminar de Ocorrência (NPO):** Registro sucinto e preliminar de todas as ocorrências com lesão a pessoas registrada pela Unidade (interna e externamente).
- 3.26. Relatório de Investigação de Incidente (RI):** Relatório detalhado da investigação de incidente, baseado na NPO.
- 3.27. Tempo computado:** Tempo contado em “dias perdidos, em ocorrências com funcionários, com incapacidade temporária total” mais os “dias debitados, vítimas de morte ou incapacidade permanente, total ou parcial”.
- 3.28. Taxa de frequência de incidente:** número de incidentes por milhão de horas-homem de exposição ao risco, em determinado período.
- 3.29. Taxa de gravidade:** tempo computado por milhão de hora-homem de exposição ao risco, em determinado período.

Nota: A SHV Energy considera duzentas mil horas-homem de exposição ao risco para o cálculo da taxa de frequência e gravidade

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 5 / 42

- 3.30. Trabalhadores Temporários:** profissional a serviço da Supergasbras contratado apenas por um período de tempo.
- 3.31. Pessoa qualificada e experiente:** Pessoa adequadamente qualificada e experiente, que recebeu treinamento adequado, possui experiência suficiente e demonstra competência
- 3.32. Profissional Habilitado:** Especialista devidamente certificado para conduzir determinado assunto técnico.
- 3.33. Colaborador terceirizado sob controle da Supergasbras:** Colaborador com um contrato de trabalho ou uma relação de trabalho com uma empresa terceirizada designada a uma Unidade de Negócios da Supergasbras para trabalhar sob sua supervisão e direção.
- 3.34. Colaborador terceirizado sob controle de outra empresa:** Esse tipo de Colaborador não está envolvido na cadeia de logística da SHV Energy, é controlado por empresas contratadas pela SHV Energy e usa seus próprios equipamentos, veículos e ferramentas.
- Por exemplo: assistências técnicas em tanques de terceiros ou instaladores de centrais de GLP, serviços de vigilância, limpeza e refeitório.
- 3.35. Controle operacional: Toda e qualquer atividade de trabalho controlada direta ou indiretamente pela Supergasbras,** isto é, onde a Supergasbras especifica e monitora os serviços de um indivíduo ou organismo
- 3.36. Observações de Segurança:** um ato ou condição observada sem um evento que possa levar a um quase incidente ou incidente. São os relatos de PSS assinalados como ato inseguro e condição insegura. Nesta seção não são incluídos os relatos de PSS incluídos como quase incidentes
- 3.37. Quadro RACI - Quadro de Quase incidentes e responsabilidades**
- 3.38. Notificação externa:** Qualquer incidente que exija que a Supergasbras notifique órgão governamental, conforme exigido pela legislação específica do local.
- 3.39. Inquérito oficial:** Um inquérito realizado na Supergasbras, por uma agência designada do governo devido à natureza ou gravidade do incidente

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 6 / 42

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Diretor de Operações:** atuar em conjunto com o Gerente de QSMS na ocorrência.
- 4.2. Diretor Regional:** atuar em conjunto com o Gerente de Unidade na ocorrência.
- 4.3. Gerente de Unidade de Negócio:** garantir o cumprimento do procedimento nas Unidades de sua responsabilidade e participar da Investigação do incidente, atuar e fornecer os recursos necessários e fazer cumprir as ações corretivas descritas no plano de ação para que incidentes semelhantes não voltem a acontecer.
- 4.4. Coordenador de Venda Direta e Indireta:** atuar e fornecer os recursos necessários, garantir o cumprimento do procedimento nas Unidades de sua responsabilidade, participar diretamente da investigação dos incidentes e cobrar as ações corretivas descritas no plano de ação para que incidentes semelhantes não voltem a acontecer.
- 4.5. Gerente de Excelência Operacional:** atuar em conjunto com o Gerente de Operações e Gerente de QSMS na ocorrência.
- 4.6. Gerente de Operações:** atuar e apoiar o corpo técnico (técnico de segurança do trabalho, coordenador e gerente de unidade) responsável pela comunicação da ocorrência e participar da Investigação do Incidente.
- 4.7. Coordenador de Operações:** fornecer subsídios ao técnico de segurança para aplicação do procedimento nas Unidades de sua responsabilidade e participar da Investigação do Incidente.
- 4.8. Gerência de QSMS:** analisar a NPO, RI, autorizar a CAT, acompanhar o plano de ação descrito no RIA, promover reuniões sobre as investigações de incidentes sempre que necessário, multiplicar as lições aprendidas entre as Unidades.
- 4.9. Técnico de Segurança do Trabalho:** atuar dentro dos limites da sua competência estipulados neste procedimento, preenchendo NPO e RI. Participar diretamente da investigação dos incidentes, executando, propondo e cobrando ações corretivas no plano de ação para que incidentes semelhantes não voltem a acontecer. Responsável pelo cumprimento do procedimento nas Unidades de sua responsabilidade, em conjunto com Coordenador de Operações / Coordenador de Unidade e Gerente da Unidade.
- 4.10. Técnico em Enfermagem do Trabalho:** socorrer a vítima sempre que possível, participar de toda investigação do incidente, elaborar e emitir a CAT após autorização da gerência de QSMS, fornecer apoio necessário para o cumprimento deste procedimento.
- 4.11. Gerente de Marketing:** realizar contato com assessoria de imprensa monitorando a exposição do nome da Supergasbras na imprensa,
- 4.12. Gerente de Recursos Humanos:** fornecer o suporte aos colaboradores e demais áreas nas situações que envolvam colaboradores.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 7 / 42

- 4.13. Coordenador de frota:** apoiar e participar das análises de incidente quando envolver veículos.
- 4.14. Gerente de logística:** atuar e fornecer apoio em conjunto com o Gerente de QSMS quando envolver veículos.
- 4.15. Gerente de instalação industrial:** atuar e fornecer apoio em conjunto com o Gerente de QSMS quando envolver instalações industriais.
- 4.16. Coordenadores regionais de instalação industrial:** apoiar e participar das análises de incidente quando envolver instalações industriais.
- 4.17. Técnicos de instalação:** apoiar, acompanhar o técnico de segurança nas ocorrências e participar das análises de incidente quando envolver instalações industriais.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 8 / 42

5. DOCUMENTAÇÃO APLICÁVEL

- Política de Segurança, Saúde e Meio Ambiente da Supergasbras.
- NBR 14280 – Cadastro de Incidente do Trabalho – Procedimento e Classificação
- QSMS-F-073 – SHV Energy Crisis Management, anexo do PR-QSMS-05
- QSMS-F- 070 - Matriz de registros
- PR-QSMS-05 – Plano de Resposta a Emergência
- SHV-OHS-02 Incident and Near Miss Management

6. DESCRIÇÃO DA AÇÃO

- 6.1. Comunicar imediatamente as ocorrências (interna, externa, trajeto) e de qualquer nível primeiramente por telefone seguindo o fluxo de comunicação, assegurando a pronta atuação sobre suas consequências.
- 6.2. Todas as ocorrências com afastamento (interna, externa, trajeto), sem afastamento, quase incidentes ou quase incidentes com potencial elevado de gravidade, devem ser comunicadas conforme este procedimento.
- 6.3. Ação é prioritária em relação à comunicação, mas as duas medidas são fundamentais.
- 6.4. Após a tomada inicial de decisões, a informação deve ser repassada com **URGÊNCIA** seguindo o fluxo de comunicação de acordo com cenário da ocorrência, de forma que todos fiquem integrados e cientes do andamento das ações evitando que informações cheguem por outros meios.
- 6.5. O fluxo de comunicação deve ser respeitado, em caso de ausência, seguir a ordem subsequente de acionamento.
Ex: O técnico de segurança não consegue contato com o Coordenador de Operações e liga diretamente para o Gerente da Unidade.
- 6.6. Considerar os incidentes nível D (Catastrófico) como crise.
- 6.7. Além de quaisquer requisitos específicos de relatórios legais e comunicações internas da Unidade, a Gerência de QSMS deve assegurar que os membros da SHV Energy sejam notificados de todos os detalhes conhecidos dentro de 24 horas da ocorrência de um incidente catastrófico ou, quando isso não for praticamente possível antes do fim do próximo dia de trabalho. Essa comunicação deve ser enviada através do formulário QSMS-F-137:
- 6.8. A comissão investigação deve se reunir em até 7 dias após o incidente grave e produzir e / ou atualizar o formulário de relatório inicial.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 10 / 42

- 6.10. Todos os incidentes e quase incidentes que ocorrem nas operações da Supergasbras devem ser relatados em formulários precisos e uniformes.
- 6.11. Todos os incidentes devem ser investigados e o nível de investigação será adequado à gravidade em potencial, conforme tabela de severidade x probabilidade.
- 6.12. As causas principais dos incidentes e quase incidentes devem ser identificadas e as ações necessárias sejam tomadas para evitar a recorrência.
- 6.13. Os requisitos de reporte de incidentes da SHV Energy e dos órgãos nacionais e locais devem ser minimamente cumpridos.
- 6.14. Todas as ações devem ser acompanhadas para evitar recorrência.
- 6.15. Todas as lições aprendidas com incidentes devem ser compartilhadas com toda organização.
- 6.16. É necessário um sistema aditável para as comunicações de incidentes
- 6.17. A lista de telefones de emergência geral deve ser atualizada semestralmente pela gerência de QSMS, de acordo com formulário (QSMS-F-024-Lista de telefones de emergência PR 05).
- 6.18. A lista de telefone secundária deve ser atualizada semestralmente pela Unidade local e disponível em local visível, de fácil acesso e ciência de todos os envolvidos no fluxo de comunicação.
- 6.19. Todas as Unidades devem garantir que os telefones das portarias fazem ligações para os celulares dos envolvidos no plano de emergência, preferencialmente através do sistema de discagem rápida.
- 6.20. Em caso de alterações significativas no cenário, os representantes do fluxo devem enviar novos comunicados imediatamente.
- 6.21. Ao ser notificado de um incidente, o gerente da unidade deve providenciar para que uma investigação ocorra o quanto antes e será assessorado pelo Técnico de Segurança do trabalho.
- 6.22. Embora os fatos ainda estejam sendo levantados / atualizados, uma investigação inicial imediata deve ser realizada mesmo na ausência das pessoas afetadas. Esta investigação inicial deve ser realizada pelo gerente responsável da unidade.
- 6.23. Identificar, registrar e analisar as causas e quantificar as perdas provenientes das ocorrências e incidentes.
- 6.24. Acompanhar a aplicação das ações corretivas e/ou preventivas adotadas, de modo a certificar sua eficácia.
- 6.25. Incorporar a percepção e reconhecimento das lições aprendidas, extraídas dos atendimentos aos quase incidentes, visando à melhoria constante dos sistemas de prevenção.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 11 / 42

- 6.26.** Considerar os quase incidentes e incidentes nos respectivos indicadores de desempenho (KPI).
- 6.27.** Todos os incidentes ocorridos nas dependências da Supergasbras (depósitos, terminais, engarrafadoras, *break bulks* e escritórios) são comunicados e investigados conforme este procedimento.
- 6.28.** As comunicações formais devem respeitar o disposto no fluxo de comunicação abaixo.
- 6.29.** Para efeito deste Procedimento, o processo de comunicação e investigação de incidentes é definido a seguir.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marrielle Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 12 / 42

6.30. Classificação de Ocorrências

6.30.1. As ocorrências são classificadas em quatro categorias de acordo com a tabela abaixo

Categoria	Incidente de Trabalho / Incidente de Trajeto	Exemplos de atos criminosos, doenças, lesões ou ferimentos, de acordo com a categoria
A – Baixa	Lesões de baixa gravidade: Incidentes - Lesões sem necessidade de tratamento - Primeiros Socorros Básicos; - SAF (sem afastamento); - Doenças que provoquem incapacidade temporária de pequeno porte que permitam que o trabalhador retorne às suas atividades laborativas.	Atos Criminosos <ul style="list-style-type: none"> • Lesão com potencial psicológico baixo causado por violência; • Assalto sem utilização de armas.
		Exemplos de doenças, lesões ou ferimentos que provoquem incapacidade temporária de pequeno porte que permitam que o trabalhador retorne às suas atividades laborativas. <ul style="list-style-type: none"> • Luxação; • Corte de pequena proporção; • Lesões leves.
B – Média	Lesões de gravidade moderada: - CAF (com afastamento inferior ou igual a 15 dias); - Doenças que provoquem a incapacidade laborativa temporária.	Atos Criminosos <ul style="list-style-type: none"> • Lesão com potencial psicológico moderado causado por violência; • Assalto com arma branca.
		Exemplos de doenças, lesões ou ferimentos que provoquem a incapacidade laborativa temporária, mas não estão limitados a: <ul style="list-style-type: none"> • Queimaduras que requerem tratamento por um profissional médico (exceto lesões de "primeiro grau"); • Fratura ou luxação óssea; • Qualquer lesão que exija uma internação;
C – Alta	Lesões de alta gravidade: - CAF (com afastamento superior a 15 dias); - Doenças que causem incapacidade laborativa total ou parcial.	Atos Criminosos <ul style="list-style-type: none"> • Lesão com potencial psicológico causado por violência; • Assalto à mão armada; • Sequestro relâmpago.
		Exemplos de doenças ou lesões que causem incapacidade laborativa total ou parcial, mas não estão necessariamente limitados a: <ul style="list-style-type: none"> • Amputação do membro; • Perda de visão (total ou parcial; permanente ou temporária); • Qualquer pessoa que precise de ressuscitação ou envolva condições graves, como perda de consciência por meio de convulsão, asfixia, exposição a substâncias perigosas, choque elétrico, hipotermia, etc. • Trauma físico de grande potencial, causando um efeito permanente sobre a capacidade de exercer sua função ou impacto adverso em longo prazo e significativo na qualidade de vida.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marriele Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 13 / 42

D – Catastrófica	- Fatalidade; - Múltiplas lesões de alta gravidade	Atos Criminosos <ul style="list-style-type: none"> • Lesão psicológica irreversível causado por violência; • Assalto com disparo de arma letal; • Sequestro (ex.: encarcerado, trancado).
		Exemplos de múltiplas lesões de alta gravidade, mas não estão limitados a: <ul style="list-style-type: none"> • Invalidez permanente por doença ocupacional que exige a remoção do cargo; • Doença ocupacional por inalação ou contato com substância perigosa ou agente biológico; • Doença ou doença ocupacional que resultam em risco de fatalidade (como câncer com risco de vida), risco significativo para a saúde pública;

Tabela 1: Classificação de Ocorrência

Nota₃: Um risco pode envolver uma ou mais consequências em uma ou mais categorias, no entanto deve ser considerada a hipótese de maior gravidade.

A tabela de severidade x probabilidade (página seguinte) permite realizar o nível de avaliação do incidente

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Arlindo Camino / Kelly Monteiro / Marriele Souza	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 17/07/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 14 / 42

Tabela Severidade e Probabilidade		Probabilidade				
		1	2	3	4	5
Gravidade		Altamente Improvável	Improvável	Possível	Provável	Muito provável
Pessoas - Lesões Ocupacionais		Sem histórico de ocorrência anterior no setor	Sem histórico de ocorrência anterior na indústria	Pode ocorrer em algum momento. Há histórico casual na Supergasbras	Forte possibilidade de o evento ocorrer. História de ocorrência frequente na Supergasbras.	História de ocorrência frequente na Supergasbras
5	Uma ou várias mortes	D	D	D	D	D
4	Múltiplas lesões de gravidade 3, CAF >15 dias, Lesões que alteram a vida.	B	B	C	C	D
3	Caso de tratamento médico ou incidente com afastamento CAF <= 15 dias.	B	B	B	B	B
2	Caso de primeiros socorros com / ou caso de trabalho restrito	A	A	B	B	B
1	Incidentes - Lesões sem necessidade de tratamento	A	A	A	A	B

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 16 / 42

6.31.3. O fluxo de comunicação segue o descrito na tabela de comunicação formal abaixo:

Categoria	Documento utilizado	Tempo	Responsável pela Comunicação	Receptor da Comunicação
A Baixa	NPO (via email)	Em até 2 h (úteis)	Técnico de Segurança	Gerência de QSMS através do e-mail: dl-amz-qsms@supergasbras.com.br Gerente da Unidade Coordenador de Operações da Unidade
B Média	Comunicação via telefone	Imediato	Técnico de Segurança	Gerência de QSMS Gerente Unidade
			Gerência de QSMS	Diretor de Operações
			Coordenador de Operações da Unidade	Gerente de Unidade de Negócios Gerente Regional de Operações
			Gerente Regional de Operações	Gerente de Excelência Operacional de Produção Diretor Regional
	NPO (via email)	em até 2h (úteis)	Técnico de Segurança	Gerência de QSMS dl-amz-qsms@supergasbras.com.br Coordenador de Operações da Unidade Gerente da Unidade Gerente Regional de Operações
C Alta	Comunicação via telefone	Imediato	Técnico de Segurança	Gerência de QSMS Coordenador de Operações da Unidade
			Gerência de QSMS	Diretor de Operações
			Coordenador de Operações da Unidade	Gerente de Unidade de Negócios
			Gerente de Unidade de Negócios	Gerente Regional de Operações
			Gerente Regional de Operações	Gerente de Excelência Operacional de Produção Diretor Regional
			Diretor de Operações	Diretor Presidente
	NPO (via email)	em até 2h (úteis)	Técnico de Segurança	Gerência de QSMS dl-amz-qsms@supergasbras.com.br Coordenador de Operações da Unidade Gerente de Unidade de Negócios Gerente Regional de Operações Gerente de Excelência Operacional de Produção Diretor de Operações Diretor Regional

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 17 / 42

Categoria	Documento utilizado	Tempo	Responsável pela Comunicação	Receptor da Comunicação
D Catastrófica	Comunicação via telefone	Imediato	Técnico de Segurança	Gerência de QSMS Coordenador de Operações da Unidade
			Gerência de QSMS	Diretor de Operações
			Coordenador de Operações da Unidade	Gerente de Unidade de Negócios
			Gerente de Unidade de Negócios	Gerente Regional de Operações
			Gerente Regional de Operações	Gerente de Excelência Operacional de Produção Diretor Regional
			Diretor de Operações	Diretor Presidente
	NPO (via email)		Técnico de Segurança	Gerência de QSMS dl-amz-qsms@supergasbras.com.br Coordenador de Operações da Unidade Gerente de Unidade de Negócios Gerente Regional de Operações Gerente de Excelência Operacional de Produção Diretor de Operações Diretor Regional

Tabela 2: Tabela de Comunicação de Ocorrência Brasil

Nota₅: Nos casos em que não seja possível o envio das comunicações no tempo estipulado, a NPO deverá ser acompanhada de justificativa pelo não atendimento do prazo.

6.31.3.1. Nos casos de IGF, as comunicações para a SHV devem ocorrer imediatamente conforme disposto abaixo.

Notificação de:	Notificação para:	D
Diretor de Presidente	Membro da SHV Energy MB	COMUNICAÇÃO IMEDIATA
Gerente de QSMS	Gestor de S&S da SHV Energy	COMUNICAÇÃO IMEDIATA

6.31.3.2. Deve ser utilizado o formulário QSMS-F-137 para reporte inicial nos casos citados anteriormente.

6.31.3.3. Em todos os casos de incidente com afastamento o gerente da unidade deve convocar uma reunião (via lync, conference call ou presencial) no prazo máximo de 24h após o ocorrido com o presidente, diretor de operações, diretor regional, técnico de segurança da unidade e gerência de QSMS. A reunião será baseada nas informações fornecidas através do QSMS-F-128 - Check List de comunicação de incidentes ao Presidente a ser preenchido e enviado previamente ao presidente pelo gerente.

6.31.3.4. A reunião deverá ser agendada com as secretárias da diretoria.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 18 / 42

6.31.3.5. Todos incidentes sem afastamento, a gerência de QSMS Matriz irá realizar uma reunião via Lync com a Unidade que registrou a ocorrência.

6.32. Notificação Externa (Órgãos Públicos)

6.32.1. O gerente de cada unidade de negócios é responsável por garantir a notificação de incidentes aos órgãos reguladores e governamentais apropriados, conforme exigido pela legislação local.

6.32.2. A equipe de segurança da Unidade deve identificar e documentar as autoridades externas em casos em que relatórios obrigatórios são exigidos por lei.

6.32.3. Antes de realizar qualquer notificação externa, o gestor de QSMS da Unidade de Negócios deve revisar o conteúdo da notificação a fim garantir que a confidencialidade da empresa seja mantida sempre que possível.

6.32.4. O gestor de QSMS da Unidade de Negócios deve, quando considerado apropriado, consultar o diretor de Segurança e Saúde da SHV Energy e o gerente jurídico da Supergasbras antes de liberar qualquer notificação externa.

6.33. Notificação Interna

6.33.1.1. Os requisitos de relatórios internos são definidos em 6.32.3

6.33.1.2. Os prazos dos reportes internos serão baseados na gravidade real do incidente ou quase incidente. Deve-se observar que todos os incidentes e quase incidentes, independentemente da classificação, devem ser reportados nas ferramentas disponíveis na empresa.

6.33.1.3. Todos os incidentes classificados IGF ou ISP devem ser relatados imediatamente.

6.33.1.4. Em todos os casos de CAF, IGF e ISP o gerente da unidade deve convocar uma reunião (via Lync, conference call ou presencial) no prazo máximo de 24h após o ocorrido com o presidente, diretor de operações, diretor regional, técnico de segurança da unidade e gerência de QSMS. A reunião será baseada nas informações fornecidas através do QSMS-F-128 - Check List de comunicação de incidentes ao Presidente a ser preenchido e enviado previamente ao presidente pelo gerente.

6.33.2. Notificação Preliminar de Ocorrência (NPO)

6.33.2.1. Todo incidente de trabalho deve ser comunicado ao Técnico de Segurança em até 1h útil após o ocorrido, para preenchimento da NPO (em até 2 horas), de acordo com o formulário QSMS-F-01.

6.33.2.2. Nas unidades que não possuam técnico de segurança ou técnico de enfermagem do trabalho, o Coordenador de Venda direta e/ou indireta deve informar ao técnico de

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 19 / 42

segurança da sua região sobre o a ocorrência de incidentes, respeitando o tempo estabelecido de 1h útil;

6.33.2.3. A NPO é elaborada e assinada pelo técnico de segurança da Unidade após a ocorrência com pessoas, respeitando o fluxo e os prazos de comunicação descritos na Tabela 2, seguindo o modelo apresentado no Anexo 3 – Quadro de Responsabilidades RACI

Anexo 4 – Orientação genérica e de alto nível para investigação

6.33.2.4. **QSMS-F-001 – Notificação Preliminar de Ocorrência (NPO);**

6.33.2.5. Para informar o N° de identificação NPO, utiliza-se a seguinte sequência alfanumérica: (Código da Unidade – N° Sequencial do incidente / Ano)
Exemplo: R2C – 001/2020 (primeiro incidente ocorrido em 2020 na Unidade de Duque de Caxias)

6.33.2.6. O controle e acompanhamento das NPOs são realizados através da Planilha Controle de Ocorrência, apresentada no QSMS-F-003 – Controle de Notificação Preliminar de Ocorrência (NPO).

6.33.2.7. O técnico de segurança da Unidade é responsável pela atualização da Planilha de Controle de Ocorrência. O envio é realizado mensalmente até o 3º (terceiro) dia do mês à Gerência de QSMS da Supergasbras.

6.33.2.8. As NPOs são armazenadas por 20 (vinte) anos, sob responsabilidade do técnico de segurança da Unidade, conforme Matriz de Registro de SMS QSMS-F-070.

6.34. Comunicação de Acidente do Trabalho – CAT

6.34.1. Os documentos CAT são emitidos para todo e qualquer incidente de trabalho, de trajeto ou doença ocupacional, apenas após a validação da Gerência de QSMS.

6.34.2. Após o recebimento da NPO, a gerência de QSMS tem 4 horas para analisar e autorizar a CAT.

6.34.3. O prazo para emissão da CAT será obrigatório até o 1º dia útil após a ocorrência do incidente, ou em caso de morte será imediato.

6.34.4. A comunicação é realizada ao INSS por intermédio do formulário CAT, preenchido em 4 (quatro) vias, com a seguinte destinação:

- i. 1ª via, ao INSS;
- ii. 2ª via, ao segurado ou dependente;
- iii. 3ª via, ao sindicato dos trabalhadores;
- iv. 4ª via, à empresa.

6.34.5. A emissão da CAT é realizada pelo técnico de enfermagem do trabalho de acordo com sua região de atuação.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 20 / 42

6.34.6. O emissor encaminha imediatamente uma cópia da CAT ao técnico de segurança do trabalho e duas cópias ao RH Local, para que este proceda com a entrega do documento ao colaborador mediante formalização com protocolo.

Nota₅: Na ausência do RH Local, o técnico de segurança do trabalho procede com a entrega do documento ao colaborador mediante formalização com protocolo.

6.34.7. O técnico de enfermagem do trabalho é responsável também pelo controle e arquivo das CAT's emitidos.

6.34.8. No caso de incidente com veículo motorizado, atropelamento e agressões, é obrigatório anexar cópia do Boletim de Ocorrência (BO) e/ou Boletim de Emergência (BE). Quando não for possível a emissão dos Boletins citados, é necessária a aprovação formal do Gerente da Unidade, ou função designada por ele, para abertura de NPO.

6.34.9. Os horários de atendimento referentes aos incidentes devem vir descritos no atestado médico.

6.35. Investigação de Incidentes

6.35.1. Após qualquer ocorrência, são tomadas ações com o objetivo de neutralizar, reduzir e minimizar as consequências do incidente de forma a evitar sua repetição.

6.35.2. Devem ser elaborados RI para todas as ocorrências (SAF e CAF) evidenciando a causa raiz e plano de ação com responsáveis e prazos, de acordo com o formulário QSMS-F-136.

6.35.3. Após as medidas de mitigação do incidente implementadas e efetuada a comunicação formal, é constituída uma equipe multidisciplinar – denominada como Comissão de Investigação de Incidentes – que será responsável pela investigação e análise dos fatos, análise das causas e recomendações para eliminá-las e/ou minimizá-las, além de conduzir o processo:

- i. De uma forma objetiva e imparcial, sem foco em culpados;
- ii. Analisar os eventos precedentes, durante e imediatamente após o incidente;
- iii. Identificar as causas seja elas, diretas, indiretas e sistêmicas / culturais que contribuíram com a ocorrência; e
- iv. Identificar ações corretivas e preventivas para eliminar o risco de recorrência e melhorar os procedimentos de resposta às ocorrências.

Nota₆: Não é necessária a formação de Comissão de Investigação e Relatório de Investigação de Incidente para Incidente de Trajeto.

6.35.4. A Comissão de Investigação e elaboração do Relatório de Investigação de Incidente deve ser realizada para todas as ocorrências de qualquer categoria.

6.35.5. No caso de Incidente de Trabalho, o técnico de segurança deve realizar entrevista com o colaborador e formalizar através do formulário Relato do funcionário, contido no RI (QSMS-F-002).

6.35.6. O gerente da unidade estabelece uma comissão de investigação. A Comissão de Investigação de Incidentes possui composição mínima conforme definido abaixo:

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 21 / 42

6.35.7. A formalização da Comissão de Investigação de Incidentes é realizada conforme especificado abaixo:

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 22 / 42

	Coordenador da Comissão	Composição Mínima	Equipe de investigação	Nível de investigação
A – Baixa	Téc. Segurança do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> -Téc. de Enfermagem do Trabalho; - Supervisor imediato; - Representante da empresa terceirizada, quando envolver - Membro da CIPA - Coordenador de Operação; - Gerente da Unidade de Negócios - Gerente de Operações 	O líder e sua equipe podem pertencer à seção ou departamento envolvido no incidente.	<p>Pode ser investigado no local.</p> <p>Não há requisitos para a metodologia, mas a descrição do incidente, informações específicas e causas subjacentes devem ser registradas.</p>
B - Média	Téc. Segurança do Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> -Téc. de Enfermagem do Trabalho; - Supervisor imediato; - Representante da empresa terceirizada, quando envolver colaborador da mesma; - Membro da CIPA, quando incidente com lesão às pessoas. - Coordenador de Operação; - Gerente da Unidade de Negócios - Gerente de Operações 	O líder e sua equipe podem ser da seção ou departamento envolvido no incidente; no entanto, é preferível que o líder seja de uma seção ou departamento diferente (por exemplo, supervisores de operações para um incidente de manutenção).	<p>Pode ser investigado no local.</p> <p>Não há requisitos para a metodologia, mas a descrição do incidente, informações específicas e causas subjacentes devem ser registradas</p>
C - Alta	Téc. de Segurança do Trabalho / Coordenador de Operação / Gerente de Unidade de Negócio	<ul style="list-style-type: none"> -Téc. Segurança do Trabalho -Téc. Segurança do Trabalho; -Supervisor imediato; -Coordenador de Operação; -Representante da empresa terceirizada, quando envolver colaborador da mesma; -Membro da CIPA, quando incidente com lesão às pessoas. -Gerente da Unidade de Negócios - Gerente de Operações 	<p>O líder da equipe e a maioria da equipe devem ser de uma seção ou departamento diferente.</p> <p>No entanto, alguns membros da Seção ou Departamento envolvidos no incidente podem ser incluídos devido ao conhecimento local.</p>	<p>Serão submetidos a investigação independente (seção ou departamento diferente, dependendo da natureza do incidente).</p> <p>Uma ferramenta formal de análise de causa raiz deve ser usada como parte desta investigação.</p>
D - Catastrófica	Coordenador de Operação / Gerente de Unidade de Negócio / Gerente de Operações / Gerente de QSMS	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico de Enfermagem do Trabalho; - Técnico de Segurança do Trabalho; - Supervisor imediato; - Coordenador de Operação; - Gerente de QSMS; - Gerente de Operações; - Gerente de Engenharia; - Representante da empresa terceirizada, quando envolver colaborador da mesma; - Membro da CIPA, quando incidente com lesão às pessoas. 	Uma equipe totalmente independente, com um líder de equipe especializado e pessoal e áreas de projetos (como especialistas em design e construção), será estabelecida. O consultor jurídico interno deverá estar disponível para apoiar ou participar.	<p>Serão submetidos a uma investigação prolongada usando uma equipe independente.</p> <p>Uma ferramenta formal de análise de causa raiz deve ser usada como parte desta investigação.</p>

Tabela 3: Composição da Comissão de Investigação de Ocorrência

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 23 / 42

6.35.8. O (s) coordenador (es) da Comissão possui as seguintes atribuições:

- i. Gerenciar a investigação de incidentes;
- ii. Convocar a equipe multidisciplinar;
- iii. Emitir o relatório de investigação de incidente;
- iv. Manter outras áreas informadas do andamento das investigações;
- v. Auxiliar os membros da equipe a manter a objetividade e comprometimento;
- vi. Proteger informações confidenciais;
- vii. Acompanhar a implementação do plano de ação;
- viii. Verificar a eficácia das ações tomadas.

6.35.9. O resultado da investigação do incidente é apresentado através do Relatório de Investigação (RI), conforme modelo definido no QSMS-F-002 – Relatório de Investigação de **Incidente (RI)**. O prazo de emissão do RI segue conforme especificado na tabela a seguir:

	Prazo Máximo
Baixa	3 dias
Média	3 dias
Alta	3 dias
Catastrófica	7 dias (relatório inicial)
	14 dias (relatório final)

Tabela 4: Prazo de Emissão do Relatório de Investigação de Incidente

Nota7: Para incidentes com categoria Alta ou Catastrófica, o prazo de elaboração dependerá da liberação de relatórios oficiais para autoridades envolvidas.

6.35.10. Para incidentes IGF e/ou ISP, que exijam independência e uso de uma ferramenta formal de Análise de Causa Raiz (TASC), um Líder de Equipe de Investigação e uma equipe de investigação apropriados serão nomeados pelo Gerente de QSMS. O Gerente da Unidade responsável também pode desejar estar envolvido na seleção de membros / especialistas da equipe neste caso. Também pode ser necessário recorrer a Profissionais Especialistas no Assunto (PEA) de disciplinas técnicas ou de engenharia para apoiar qualquer investigação. Deve-se considerar a independência de qualquer pessoa especializada no assunto necessária para apoiar a equipe de investigação

6.35.11. O gestor de QSMS, tendo consultado o diretor de HSE da SHV Energy e/ou membro da equipe de liderança sênior da Unidade de Negócios, pode aplicar a racionalização em relação a equipe de investigação uma vez que, em algumas circunstâncias, o resultado (D- A) da Tabela de Severidade x Probabilidade pode exigir um nível mais alto de investigação do que o mostrado, como em caso de incidentes e incidentes repetidos ou aqueles que representam um alto valor de aprendizado

6.35.12. É obrigatório conter as assinaturas dos integrantes da Comissão de Investigação do Incidente e do Responsável pela Unidade nos RI. Não serão aceitos relatórios sem as devidas assinaturas.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 24 / 42

6.35.13. Registros fotográficos do incidente e a permissão de trabalho (PT), quando aplicável, são anexados ao Relatório de Investigação de Incidente.

6.35.14. Para todos os RI devem ser feitos registros fotográficos com a simulação da ocorrência.

6.35.15. As fotos anexadas ao RI devem remeter à simulação do incidente.

6.35.16. Os Relatórios de Investigação de Incidentes são armazenados por 20 (vinte) anos, sob responsabilidade do técnico de segurança da Unidade, conforme Matriz de Registro de SMS QSMS-F-070.

6.35.17. Todos os formulários e relatórios de investigações devem ser mantidos por um período mínimo de 20 (vinte) anos e aqueles relacionados à saúde ocupacional indefinidamente.

6.35.18. Todas as provas documentais relativas a relatórios de incidentes (por exemplo, registros de treinamento e arquivos de saúde ocupacional) por um período mínimo de 20 (vinte) anos.

6.35.19. A equipe de investigação realiza a coleta do maior número de dados possíveis no local do incidente para subsidiar a identificação das causas. Nesta etapa são coletados dados referentes a pessoas, ambiente, equipamentos, procedimentos / documentos e fatores organizacionais.

6.35.20. Os dados relativos a pessoas são coletados através de entrevistas e incluem, mas não se limitam a:

- i. Pessoas envolvidas;
- ii. Posição dos operadores e feridos, quando aplicável;
- iii. Presença e localização das testemunhas;
- iv. Experiência e treinamentos recebidos;
- v. Fatores relacionados ao trabalho que possam causar fadiga;
- vi. Quase incidentes similares que possam ter ocorrido no setor.

6.35.21. Os dados relativos ao ambiente incluem, mas não se limitam a:

- i. Condições climáticas;
- ii. Data/hora em que houve o incidente;
- iii. Condições de limpeza da área;
- iv. Condições ambientais como iluminação, ruído, exposição ao sol, poeiras, etc.

6.35.22. Os dados relativos a equipamentos incluem, mas não se limitam a:

- i. Materiais que estavam sendo utilizados;
- ii. Equipamentos danificados no incidente;
- iii. Condições e posições das peças do equipamento;
- iv. Evidências de falhas do equipamento;
- v. Condições de operação do equipamento.

6.35.23. Os dados relativos a documentos incluem, mas não se limitam a:

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 25 / 42

- i. Disponibilidade de procedimentos operacionais e instruções de trabalho no local;
- ii. Permissões de Trabalho;
- iii. Fichas de Informações de Segurança de Produtos Químicos;
- iv. Manuais de operação / manutenção de equipamentos;
- v. Relatório de auditorias e inspeções.

6.35.24. Os dados relativos a fatores organizacionais incluem, mas não se limitam a:

- i. Como as regras de QSMS são comunicadas aos colaboradores;
- ii. Exigência em seguir os procedimentos operacionais e instruções de trabalho;
- iii. Efetividade da supervisão no trabalho.

6.35.25. A Comissão de Investigação, através do RI, propõe as ações corretivas e/ou preventivas para as causas identificadas, compondo desta forma o Plano de Ação. As recomendações e ações objetivam:

- Corrigir os desvios detectados na investigação;
- Tratar de melhorias no sistema que atinjam as causas raiz do incidente;
- Inibir o fluxo de eventos;
- Ser práticas e exequíveis;
- Não criar riscos adicionais imprevistos ao processo;
- Corrigir o fator imediato que causou o incidente;

6.35.26. Após finalização da análise da ocorrência, o técnico de segurança realiza a divulgação do RI para a Gerência de QSMS, Gerente da Unidade, Gerente de Operações e Coordenador de Operações.

6.35.27. Todos os Relatórios de Investigação de Incidentes devem ser assinados pelo Responsável da Unidade.

6.35.28. Dependendo da gravidade do incidente e da provável atenção da mídia, o Diretor Presidente deve considerar a possibilidade de chamar o procedimento de Comunicação de Crise QSMS-F-105 – SHV Energy Crisis Management, anexo do PR-QSMS-05.

6.35.29. Cópias do relatório podem ser solicitadas por partes interessadas externas. Estes só devem ser enviados com a permissão do Diretor Presidente.

6.35.30. A critério do Conselho de Gestão de Energia da SHV, o Diretor Presidente poderá ser convidado a apresentar o relatório ao Conselho de Administração pessoalmente.

6.35.31. Enquanto uma investigação oficial estiver em andamento, a informação pode ser restrita e, portanto não ser possível obter informações suficientes para fornecer um relatório abrangente, no entanto o relatório não deve ser atrasado e todas as informações disponíveis devem ser fornecidas dentro do prazo. Neste caso, é necessário monitorar qualquer resultado da investigação oficial e fornecer atualizações para as partes interessadas até que o inquérito oficial seja encerrado.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 26 / 42

6.35.32. Se, devido à complexidade da investigação não for possível completá-la dentro de 14 dias, um relatório provisório deverá ser submetido com as informações disponíveis dentro do prazo, incluindo um cronograma proposto para a conclusão da investigação.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 27 / 42

6.35.33. Quando for necessário realizar testes ou exames detalhados, este requisito deve ser estabelecido no relatório de investigação juntamente com uma estimativa dos prazos necessários, esta informação deve complementar o relatório de investigação quando os resultados estiverem disponíveis.

6.36. Análise de Causa Raiz (ACR)

6.36.1. Introdução

6.36.2. A ACR não é necessária para todos os incidentes, mas é obrigatória para todos os SAF, CAF, IST, IGF, ou conforme identificado pela gerência local. Eventos menores e incidentes que podem ser gerenciados e resolvidos localmente e rapidamente dificilmente exigirão uma ACR.

6.36.3. Uma ACR eficaz deve determinar o ponto na sequência de eventos que antecederam o incidente/incidente no qual a aplicação de uma ação ou intervenção corretiva teria impedido que o evento acontecesse e determinaria as ações corretivas para impedir que o evento acontecesse novamente

6.36.4. É importante entender que a ACR não se destina a encontrar "quem é o culpado". A solução de problemas focada em encontrar e culpar um indivíduo é ineficaz. A ACR está focada em quais questões sistêmicas levaram ao evento; no entanto, quando uma negligência deliberada do indivíduo é descoberta pela ACR, os colaboradores responsabilizados por suas ações;

Nota: Nos casos de ocorrência com lesões e pessoas, utilizamos o modelo TASC – Técnica de Análise Sistêmica de Causas (QSMS-F-136).

6.37. Treinamento e conscientização

6.37.1. O treinamento será estabelecido neste procedimento em 3 níveis:

- Nível 1 – Sensibilização geral para todos os Colaboradores da Supergasbras e uma breve visão geral do incidente e dos requisitos de reporte e procedimento de investigação.
- Nível 2 – Os gerentes e supervisores receberão um programa de treinamento mais detalhado que discute os vínculos entre reportes, investigação e classificação de Incidentes e Incidentes, quando disponível.
- Nível 3 – O treinamento de investigação para o pessoal que se espera realizar investigações de incidentes e quase incidentes. Receberão treinamento detalhado neste procedimento, ferramentas formais de análise de causa raiz e o sistema de banco de dados global quando disponível.

Obs: O gerente de QSMS é o responsável pelo treinamento e conscientização do corpo diretor da organização.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 28 / 42

6.38. Orientações adicionais

- 6.38.1.** Todos os líderes de equipe de investigação devem ter as habilidades necessárias para conduzir a investigação, além de serem treinados neste procedimento e em técnicas gerais de investigação. Eles devem ter a autoridade e a experiência relevantes na companhia.
- 6.38.2.** Os líderes da equipe de investigação podem ser supervisores, gerentes, líderes de seção (ou equivalentes), consultores de QSMS com experiência na condução de investigações de incidentes ou outro pessoal com experiência, credibilidade e autoridade suficientes.
- 6.38.3.** A equipe deve incluir um representante de segurança. O Técnico de segurança deve estar disponível para todas as investigações de incidentes e quase incidentes para oferecer conselhos e orientações sobre a investigação de incidentes.
- 6.38.4.** O Gerente da Unidade é responsável por garantir que todas as informações sobre incidentes sejam inseridas e atualizadas nas ferramentas de reporte de incidentes da Unidade de Negócios.
- 6.38.5.** A equipe de QSMS matriz é responsável por verificar os relatórios de Reporte de incidentes e incidentes e ordenar não-conformidades tendo em vista a integralidade de todos os relatórios de incidentes e quase incidentes.
- 6.38.6.** A pessoa responsável pela metodologia de causa raiz deve ser competente e familiarizada com a metodologia de análise de causa raiz.
- 6.38.7.** Quando as autoridades reguladoras estiverem envolvidas em uma investigação, o gestor de QSMS da matriz, tendo consultado a SHV Energy, o Diretor de HSE da SHV Energy e a equipe jurídica interna nomeará um membro da equipe de QSMS apropriado para apoiar a equipe de investigação e coordenar as respostas à autoridade reguladora. Nesse caso, as pessoas envolvidas no incidente, diretamente ou indiretamente, ou que possam ter um conflito de interesses, não devem ser escolhidas e não pode participar da equipe de investigação.

Obs: A equipe pode incluir um especialista externo, quando apropriado.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 29 / 42

6.39. Lições Aprendidas

6.39.1. A comunicação de incidentes e as lições aprendidas com os incidentes são partes vitais da prevenção de recorrências. Isso deve ser considerado pela equipe de investigação de incidentes.

6.39.2. Toda investigação de ocorrência possui as Lições Aprendidas com o evento para prevenir a recorrência de incidentes similares, para evitar a intensificação do quase incidente, ou ações tomadas para tornar a situação segura.

6.39.3. Após a investigação das causas da ocorrência, as Lições Aprendidas são compartilhadas através de: informativo QSMS Informa, Reuniões mensais da Gerência de QSMS com as Unidades, Diálogos de Segurança Diário, reuniões de CIPA, reuniões de Operações, entre outros.

6.40. A Gerência de QSMS deverá enviar um boletim de alerta para o Grupo de Segurança e áreas afins nos casos de ocorrências de alto risco, com objetivo de prevenir eventos semelhantes.

6.41. Consulta Jurídica

6.41.1.1. O parecer de um consultor jurídico da empresa é necessário antes do início de uma investigação dos seguintes eventos:

- Fatalidade
- Lesão que requer internação de um dia para o outro
- Impacto ambiental significativo potencial ou real
- Evacuação de trabalhadores das instalações da empresa
- Evacuação ou abrigo em lugar público
- Qualquer incidente que possa receber interesse da imprensa

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 30 / 42

6.42. Cultura Justa

6.42.1. Introdução

6.42.1.1. Um sistema eficaz de informações sobre saúde, segurança e meio ambiente depende da participação voluntária da força de trabalho que está em contato direto com os perigos. Para que esses trabalhadores se apresentem e relatem falhas ou erros, deve existir um clima organizacional propício a tais relatórios - **uma cultura justa**.

6.42.1.2. A Cultura Justa pode ser descrita como uma atmosfera de confiança na qual a força de trabalho é incentivada a fornecer informações essenciais relacionadas à segurança, mas na qual elas também são claras sobre onde a linha deve ser traçada entre comportamento aceitável e inaceitável. Uma cultura de reporte eficaz depende de como a Supergasbras lida com a responsabilidade e ações disciplinares.

6.42.1.3. A Cultura Justa deve garantir que:

- Os Colaboradores e outras pessoas não sejam punidos por ações, omissões ou decisões tomadas por eles que sejam proporcionais à sua experiência e treinamento,
- Negligência grave, violações intencionais e atos destrutivos não são tolerados.

6.42.1.4. Os benefícios de uma cultura justa eficaz são:

- Geração de reportes eficazes de segurança e saúde,
- Construção confiança em toda a Supergasbras,
- Gerenciamento operacional e de segurança mais eficaz,
- Apoio ao aprendizado a partir de atos ou condições inseguros a fim melhorar o nível de conscientização de saúde e segurança, através do reconhecimento e entendimento aprimorados de falhas individuais e sistêmicas,
- Promoção de consulta e engajamento.

6.42.1.5. A Supergasbras possui sistemas de gerenciamento apropriados, de alta qualidade e valor, para permitir a entrega de nossos produtos e serviços a nossos clientes e seus consumidores/usuários de serviços de maneira segura e oportuna.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 31 / 42

6.42.1.6. Os elementos dos sistemas de gerenciamento incluem políticas, normas, processos e procedimentos que informam e instruem a força de trabalho sobre controles necessários para alcançar a entrega de nossos produtos e serviços. Embora os sistemas de gerenciamento existentes forneçam os elementos sistêmicos para garantir a entrega dos produtos e serviços da Supergasbras, um requisito adicional, mas essencial para essa entrega é que a força de trabalho opere dentro dos limites do sistema. Do ponto de vista da saúde, segurança e meio ambiente, a aplicação desse princípio é mostrada na Figura 3 abaixo.



Em resumo, a Figura acima demonstra que se:

- Os colaboradores e os contratados (terceiros) são treinados adequadamente e certificados como competentes para realizar a tarefa designada, e
- Existe um sistema de gerenciamento em conformidade com a legislação e procedimentos adequados ao objetivo, além de facilitar os sistemas seguros de trabalho, e
- Os colaboradores e os contratados (terceiros) são supervisionados adequadamente e demonstram os comportamentos de segurança e saúde necessários; então, a Supergasbras entregará o produto com segurança.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 32 / 42

6.42.1.7. Claramente, uma entrega insegura do produto (resultando em um incidente ou quase incidente) pode resultar de uma avaria em qualquer um ou todos os três lados do triângulo.

6.42.1.8. Todas as investigações de incidentes ou quase incidentes devem incluir uma revisão de cada um dos requisitos do triângulo para determinar onde ocorreu o colapso e, portanto, estabelecer o curso de ação mais apropriado para evitar um evento repetido.

6.42.1.9. O modelo Cultura Justa será aplicado a todos os incidentes IGF e, quando apropriado, será considerado para os incidentes de baixo potencial

6.42.1.10. Uma falha em um ou ambos os treinamentos e competências e / ou legislação e procedimentos é considerada uma falha sistêmica e serão tomadas medidas para corrigir as deficiências identificadas; por exemplo, o desenvolvimento de um programa de treinamento revisado ou a revisão e atualização para um procedimento existente.

6.42.1.11. Uma falha dos requisitos básicos de liderança e comportamentos pode ser dividido em 2 categorias:

▪ **Violação não intencional de uma prática segura:**

- Uma violação não intencional de uma prática segura reconhece o erro humano e procura aprender com esse erro. Violações não intencionais permitirão que a investigação progrida sem medo de ação disciplinar.

▪ **Conduta imprudente. Quando uma investigação revelar que:**

- Os indivíduos receberam o treinamento apropriado e
- Os indivíduos são competentes para conduzir a tarefa e
- Existe um procedimento adequado ao objetivo e
- Os indivíduos optaram deliberadamente por ignorar os controles que resultou em colocar a si mesmo ou a terceiros em risco;
- Os indivíduos devem ser submetidos a ações disciplinares adequadas, de acordo com o modelo de Cultura Justa, que deve ser implementado pelos departamentos de gerenciamento de linha, diretores e RH, além procedimentos de suporte.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 33 / 42

6.42.1.12. É importante observar que qualquer ação disciplinar resultante de conduta imprudente é independente do resultado do evento, por exemplo, um trabalhador com conduta imprudente que esteve envolvido em um incidente (sem ferimentos ou danos) deve ser disciplinado da mesma maneira como se o evento tivesse causado ferimentos ou danos.

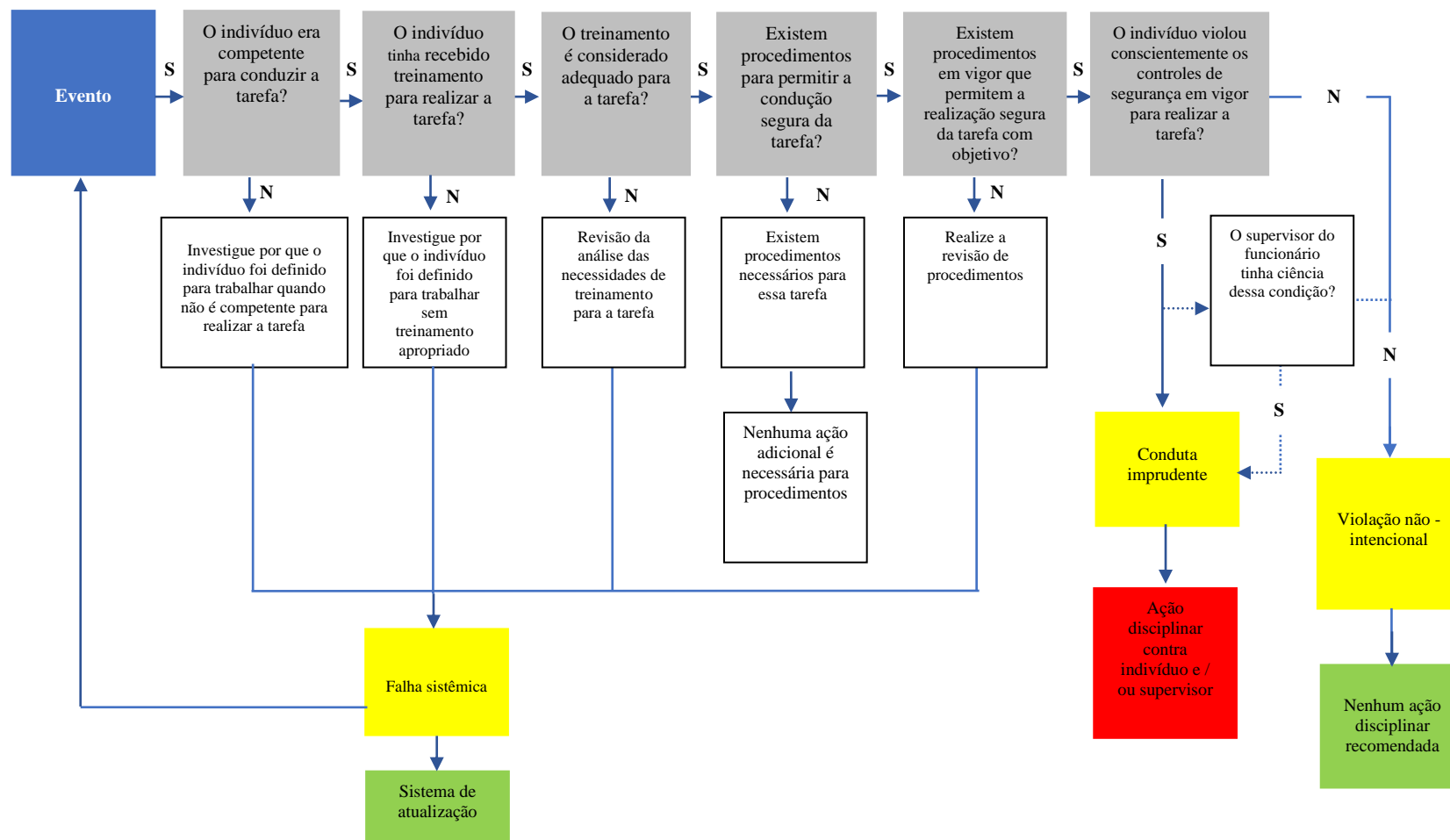
6.42.1.13. Liderança e Supervisão - Entrada em Conduta Imprudente

Quando for determinado que a conduta imprudente foi a causa raiz de um evento, e uma investigação mais aprofundada revela que o supervisor ou gerente de linha estava ciente e permitindo essa conduta imprudente, então o supervisor ou gerente será sujeito também a ações disciplinares.

6.42.1.14. Aplicação do modelo de cultura justa

Como auxílio às equipes de investigação, foi desenvolvido um Algoritmo de Cultura Justa (próxima página). Autoexplicativo em seu uso, o algoritmo ajudará a determinar se um evento foi resultante de um colapso sistêmico ou causado por ações humanas.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 34 / 42



COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 35 / 42

7. ANEXOS

Anexo 1 – Incidentes Repetidos

Anexo 2 – Queda de Objetos

Anexo 3 – Quadro de Responsabilidades RACI

Anexo 4 – Orientação genérica e de alto nível para investigação

QSMS-F-001 – Notificação Preliminar de Ocorrência (NPO).

QSMS-F-002 – Relatório de Investigação de Incidente (RIA).

QSMS-F-003 – Controle de Notificação Preliminar de Ocorrência (NPO)

QSMS-F-128 – Check List de comunicação de incidentes ao Presidente

QSMS-F-136 – Técnica de Análise Sistêmica de Causas-TASC

QSMS-F-137 – Formulário Inicial de Relatório de Incidente (24H) - Initial Incident Report Form

QSMS-F-138 – Formulário de Relatório de Incidentes - Incident Report Form SHV-SC-03-V3-IRF-V1-2018

QSMS-F-140 – Guia Orientativo de Análise de Incidentes de Trabalho

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 36 / 42

ANEXO 1 - INCIDENTES REPETIDOS

- 1 Incidentes repetidos são significativos, pois indicam que as ações corretivas anteriores foram ineficazes na prevenção de recorrências. A repetição de IGF é particularmente importante.
 - 1.1 Não existe uma definição simples do que causa uma repetição de incidente. A chave para identificar um incidente repetido é reconhecer que há uma correspondência significativa entre as causas raiz e contributiva dos incidentes, para que as ações corretivas do primeiro devam ter evitado a recorrência.
 - 1.2 Não há período além do qual um incidente não possa ser considerado uma repetição; é limitado apenas pela memória corporativa.
 - 1.3 Como a identificação de incidentes repetidos depende de conhecimentos históricos, todo o pessoal envolvido no relatório de incidentes é responsável por identificar se ocorreu uma repetição.
 - 1.4 Quem observa um incidente repetido deve aconselhar o líder da equipe de investigação.

O líder da equipe de investigação de incidentes deve considerar por que as ações anteriores foram ineficazes e o que deve ser feito agora de forma diferente para evitar novas recorrências.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 37 / 42

ANEXO 2 – QUEDA DE OBJETOS

2 Queda de objetos

2.1 Objetos caídos / tombados referem-se a todos os objetos derrubados por uma pessoa ou que caem sob gravidade do local estacionário para um local abaixo do ponto inicial.

2.2 Todos os objetos caídos / tombados devem ser reportados. A energia exercida por objetos caídos (EOC) deve ser expressa em Joules e calculada usando a seguinte fórmula:

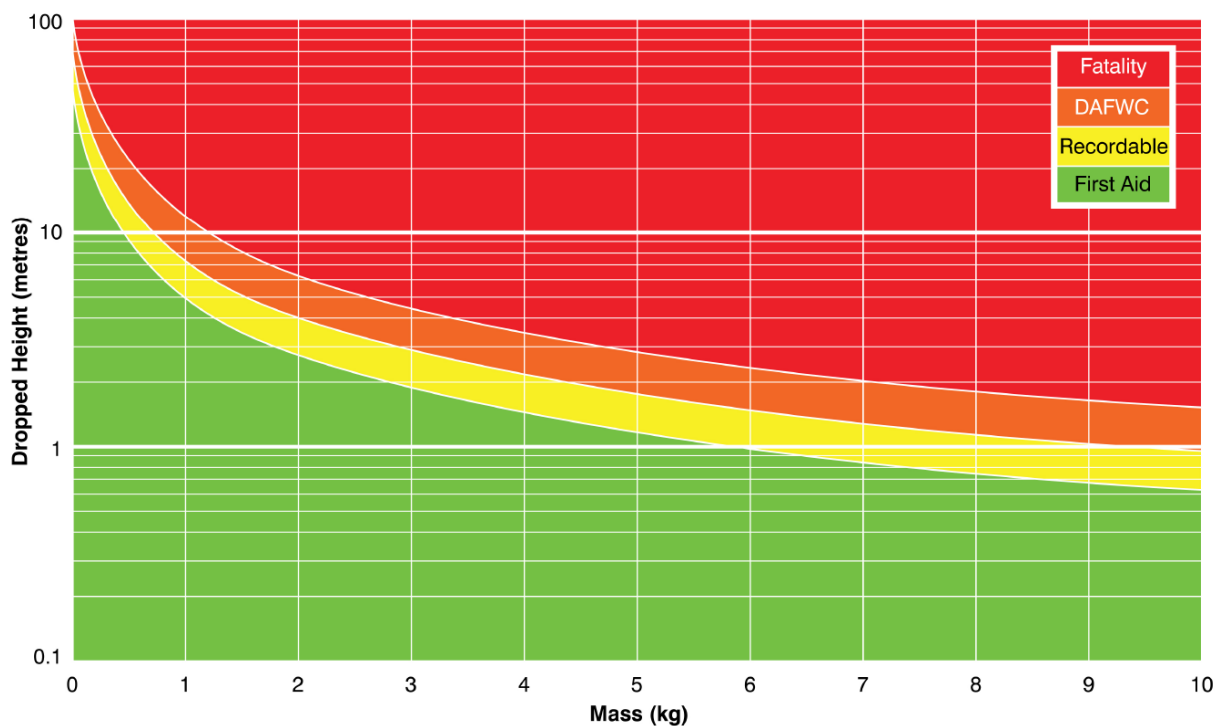
$$E_{oc} = m \times g \times h$$

Onde:

- m = Massa do objeto caído (kg)
- h = Altura de queda (m)
- g = gravidade (9.81m/s²)

A gravidade da queda de objetos é determinada utilizando-se a calculadora de queda de objetos que está disponível para download em <http://www.dropsonline.org/resources-and-guidance/drops-calculator/e-drops-calculator/>.

A gravidade de queda está representada na Figura 2 abaixo:



COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 38 / 42

ANEXO 3 – QUADRO DE RESPONSABILIDADES - RACI

		(IP)Repórter de incidentes ou parte lesada	Coordenador de Operações	Técnico de Segurança da Unidade	Consultor Jurídico	Gerente de QSMS	Líder da equipe de investigação	Responsável pelo	Comitê de Incidentes	Gerente da Unidade de Negócio	Equipe de QSMS
	R = Responsável A = Ação (que tem a responsabilidade de implantar a ação) C = Consultar I = Informar										
1	Incidente relatado ao supervisor	R A	I	C							
2	Classificar o incidente ou quase o incidente, relate verbalmente internamente e implemente a investigação.		R A	C I	I	I				I	I
3	Fornecer detalhes dos incidentes e preencher (NPO) devolvê-lo à área de QSMS		R	A	I	C I				I	C I
4	Apoiar a investigação e monitorar os relatórios de incidentes			R		C I	C I			A	I
5	Notificar os órgãos internos e externos conforme necessário	I	I	C I	I	R	I			A	I
6	Realizar investigação, identificar causas e ações raiz	C	C	C	I	I	R A			I	I
7	Atualizar os detalhes dos incidentes e incidentes usando a ferramenta de relatório local de incidentes e incidentes com resultados de investigação.		R A	C	I	C I	C I			I	I
8	Atribuir ações e atualizar detalhes usando a ferramenta de relatório local de incidentes e incidentes.		R A	C		I	C			I	I
9	Concluir as ações corretivas e atualizar os detalhes usando a ferramenta de relatório local de incidentes e incidentes.		C	C	I	I	I	R A		I	I
10	Verifique a conclusão das ações corretivas		R A Não IGF	I	I	C	I		R A IGF	I	I
11	Realizar uma análise independente da investigação de incidentes e incidentes e ações corretivas		R A Não IGF	I	I	C	I		R A IGF	I	I
12	Desenvolva e compartilhe as lições aprendidas com os times de S&S.		C	C		R A	C			I	I
13	Distribuir o documento de lições aprendidas		I	I		C I				I	R A

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 39 / 42

ANEXO 4 – ORIENTAÇÃO GENÉRICA E DE ALTO NÍVEL PARA INVESTIGAÇÃO

Introdução

Uma investigação eficaz deve ser rápida e completa. Se a investigação não for realizada o mais rápido possível após o evento, as condições e as lembranças das pessoas poderão desaparecer.

Qualquer investigação deve ser conduzida imparcialmente com uma perspectiva de mente aberta. Inicialmente, a investigação deve se concentrar na identificação e coleta de evidências para demonstrar uma linha do tempo e todos os fatores contribuintes antes e depois do incidente, para permitir uma análise eficaz da causa raiz.

Uma investigação deve identificar claramente o que aconteceu, para que as causas imediatas e raiz possam ser identificadas. As causas imediatas incluem aspectos do trabalho que está sendo realizado, o equipamento em uso e as pessoas envolvidas. As causas raiz são os fatores organizacionais e de gerenciamento que explicam por que o incidente ocorreu. Independentemente do nível da investigação, ela deve seguir o processo descrito nas seções abaixo.

Existem elementos distintos e importantes de uma investigação completa que se complementam. Eles oferecem a oportunidade de se realizar uma “leitura cruzada” entre as partes do processo a fim de se verificar a confiabilidade e a precisão das evidências e identificar conflitos, além de resolver diferenças e lacunas nas evidências. Não é incomum que os incidentes tenham mais de um fator contributivo; no entanto, geralmente há apenas uma causa raiz principal, como uma falha de um elemento do sistema de gerenciamento ou uma violação deliberada.

É importante reconhecer que o processo de investigação é interativo. As evidências são coletadas e agrupadas, revelando a necessidade de mais evidências, enquanto causas imediatas são desenvolvidas e testadas contra as evidências, revelando novamente a necessidade de mais evidências. O processo continua com o agrupamento e coleta de evidências adicionais que acompanham o desenvolvimento e a confirmação de causas imediatas, causas contributivas e, finalmente, a causa raiz. O processo deve continuar até que haja confiança de que o incidente tenha sido totalmente compreendido e a (s) causa (s) raiz (s) totalmente identificada.

Antes de preparar um relatório sobre qualquer IGF ou ISP, certas etapas e processos devem ser seguidos para preservar o privilégio profissional legal e proteger as informações da SHV Energy. Se houver alguma dúvida sobre o status legal da investigação, o consultor jurídico interno o ajudará e aconselhará como proceder.

Coleta de evidências

As evidências permitem que um incidente seja completamente descrito e as causas dele determinadas. As principais perguntas são: quem fez o quê, quando, onde, por que e como? É necessário responder a essas perguntas várias vezes, à medida que a trilha de evidências é desenvolvida de trás para frente a partir do incidente, através das causas imediatas e das causas contributivas para as causas raiz.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 40 / 42

Todas as investigações devem cobrir as mesmas rotas de evidência e documentar as relações entre as várias peças de evidência. As evidências geralmente são coletadas de três formas:

- Observação direta
- Documentação
- Entrevistas

Observação direta

É essencial para evitar a perda de evidências importantes sobre a cena, configuração, relações entre as partes etc. Isso envolve o seguinte:

- Localização do incidente
- Entrada e saída
- Instalações e materiais em uso (incluindo quaisquer componentes com falha)
- Localização e relação de partes físicas,
- Quaisquer testes pós-evento, verificações, amostragem ou reconstrução de eventos.

Documentos

Os documentos ajudam a estabelecer o que deveria ter acontecido, além de fornecer evidências de avaliações de riscos anteriores, análises de riscos no trabalho, inspeções, testes etc. Esses documentos são:

- Instruções escritas, procedimentos, avaliações de riscos e análise de perigos
- Registros de manutenção mais recente, inspeções, testes, exames e pesquisas
- Documentação de controle de trabalho, por exemplo Autorizações de trabalho, certificados de isolamento, cópias de ilustrações e especificações relevantes, P&IDs etc.
- Registros de competência
- Termos de contrato e condições

Entrevistas

As entrevistas fornecem testemunho direto e a oportunidade de verificar novamente quaisquer problemas decorrentes do exame das evidências físicas e documentais. Isso envolve informações de:

- Pessoas envolvidas no incidente e sua gerência de linha
- Testemunhas
- Aqueles que observam ou se envolvem antes e imediatamente após o evento, por exemplo, as equipes de inspeção e manutenção

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 41 / 42

Requisitos Mínimos

A evidência normalmente consiste em:

- Declarações de testemunhas
- Cópias de toda a documentação relevante, por exemplo Permissões, Certificados de Isolamento, Listas de Verificação de Avaliação de Risco Antes do Trabalho, Avaliações de Risco, Análise de Segurança no Trabalho, Instruções Escritas, Planos de Etapas do Trabalho, Registros de Manutenção, Logs de Operações, Registros de Treinamento / Competência etc.
- Fotografias e/ou componentes com falha
- Quando apropriado, cópias de registros técnicos etc.

Agrupamento e verificação cruzada de evidências

É necessário reunir as evidências para construir uma imagem do incidente e suas causas. É conveniente fazer isso em uma base cronológica, trabalhando desde o incidente até a causa raiz. Se necessário, as evidências podem ser resumidas em um diagrama de linha do tempo, mostrando a sequência e as inter-relações entre fatores e eventos.

Como observado acima, este será um processo iterativo, entre a coleta de evidências (descrita acima) e o desenvolvimento de causas imediatas, causas contributivas e raízes, mas os estágios básicos são:

- Agrupar todas as fontes de evidência em ordem cronológica
- Construir um diagrama de linha do tempo para organizar as evidências mostrando inter-relações cronológicas e corroboração
 - Garantir que o gráfico da linha do tempo vá suficientemente longe no período histórico anterior ao incidente, para que todos os fatores contributivos sejam cobertos
 - Verificar as evidências para encontrar intervalos de tempo, falta de evidência ou áreas de disparidade
 - Entrevistar novamente qualquer pessoal ou busque outras evidências em caso de desacordo ou disparidade de tempo.

COMUNICAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS			N.º DO DOC.:	PR-QSMS-02
ELABORADO POR: Gerência de QSMS Segurança do Trabalho	APROVADO POR: André Monteiro	DATA: 30/06/2020	REVISÃO: 17	PÁG: 42 / 42

3 HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

DATA	Nº DA REVISÃO	ITEM REVISADO	DESCRIÇÃO
11/05/2017	12	3.3, 4.0, 6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.10.8, 6.10.9, 6.10.10, 6.10.19 e 6.10.20	Revisão e inclusão de itens, e revisão do fluxo de comunicação com a inclusão do Gerente de Excelência Operacional de produção
18/05/2017	13	4.2 e 6.8	Item inserido e revisão do fluxo de comunicação
30/05/2017	14	6.8.3.1	Item inserido
07/05/2019	15	Todos	Inclusão de metodologia TASC; alteração de NPO e RIA; adequação aos procedimentos da SHV Energy.
11/02/2020	16	6.25.3.3	Inclusão do item referente as reuniões de incidentes sem afastamento
17/07/2020	17	Todos	Revisão geral para alinhamento ao procedimento da SHV Energy