

## **PG-2A-0030 - TRATAMENTO DE ANOMALIAS NA UN-RIO**

### **1. OBJETIVO**

Estabelecer as definições e a sistemática para tratamento de anomalias na UN-RIO, de modo a orientar as gerências no estabelecimento de seus padrões específicos, atendendo aos requisitos das normas das séries ISO 9000 e 14000, da BS 8800 e do ISM Code. Este padrão é aplicável a todas as atividades, processos e produtos da UN-RIO.

### **DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

**2.1** PP-11-0039: Tratamento de Anomalias

**2.2** EP-11-0020: Sistema Integrado de Gestão de Anomalias - SIGA

### **3. DEFINIÇÕES**

Incluem todas as definições do padrão PP-11-0039 : ação corretiva, ação mitigadora (ou ação imediata), ação preventiva, acidente, acidente com lesão, anomalia, proposta de correção (ou disposição), falha operacional, não-conformidade, ocorrência anormal, órgão gestor, perigo, reclamação de parte interessada, resultado inesperado, RTA (Relatório de Tratamento de Anomalias) e SIGA (Sistema Integrado de Gestão de Anomalias) e mais as seguintes definições:

**Acidente Pessoal:** Evento indesejável, que tem como efeito as lesões pessoais ou doenças ocupacionais em empregados próprios ou terceiros. Classificado em: com afastamento e sem afastamento do trabalho. Exemplos: lesão de esforço repetitivo no desempenho das atividades; surdez provocada pelo ruído do ambiente de trabalho; e queda na plataforma provocando escoriações.

**Anomalia Crítica:** Toda anomalia ligada aos impactos significativos de segurança, meio ambiente e saúde ocupacional, previamente definida pela gerência da área, de acordo com o gatilho definido. A identificação e o tratamento da anomalia é obrigatória. Exemplos: reclamação formal da comunidade; reclamação de partes interessadas associadas às dimensões ambiental, saúde e segurança; acidente pessoal; e qualquer ocorrência ou pendência ligada à legislação ambiental, saúde, segurança e marítima.

**Anomalia Crônica:** Toda a anomalia crítica que, mesmo sendo tratada por meio do RTA ou outro tipo de sistemática, se repete ao longo de um período, necessitando da formação de uma equipe multidisciplinar para a eliminação das causas básicas. A anomalia crônica é tratada após ser escolhida em reunião de análise crítica da Gerência.

**Gatilho:** Valor(es) limite(s) preestabelecido(s) de um parâmetro relacionado da anomalia

ou de um evento que não tem parâmetros numéricos associados. Quando os valores ultrapassam os limites estabelecidos, os responsáveis pela área onde ocorreu a anomalia abrem obrigatoriamente um RTA. Exemplos de parâmetros: tempo; número de ocorrências; limite superior ou inferior da variável de processo; e ocorrência de determinado evento.

**Incidente (ou quase acidente):** Evento indesejável que, em circunstância um pouco diferente, seria um acidente. Exemplos: quase escorregão; sobrepressão de vaso, que se o operador não agisse a tempo haveria a explosão do vaso; e quase derramamento.

**Acidente Grave:** Acidente que resulta em lesão pessoal para empregados, de empresa contratada ou de pessoa da comunidade que cause morte, ou acarrete risco de vida ou que obrigue a hospitalização; que cause um número elevado de lesões pessoais, ou elevado prejuízo material, ou impacto significativo para o meio ambiente; ou ainda, que tenha repercussão junto aos meios de comunicação.

**Verificação de Abrangência:** Prática de avaliar a anomalia contida nos RTA, onde podem ocorrer em outros processos, no âmbito da própria gerência ou nas outras gerências.

**Relatório de Acidente com Lesão (RAL):** Formulário obrigatório utilizado para o tratamento dos acidentes com lesão ocorridos com empregados próprios e terceiros.

**Repasse:** Ação tomada quando uma gerência identifica que as causas básicas ou prováveis, da anomalia crítica detectada, estão sob a responsabilidade de outra gerência.

## **4. DIRETRIZES ADICIONAIS PARA TRATAMENTO DE ANOMALIAS**

### **4.1- Considerações gerais**

**4.1.1-** Todas as anomalias críticas devem ser tratadas por meio de emissão de um RTA, sempre que ocorrerem.

**4.1.2-** Em locais onde não existir o SIGA instalado, permitir o registro das anomalias em papel. Posteriormente, o órgão gestor transcreve o registro e as outras etapas do tratamento no SIGA.

**4.1.3-** Quando ocorrer uma situação indesejável não prevista como crítica, por natureza ou tempo de permanência que venha a ser grave ou crítica, o gerente da área classifica como crítica, promovendo o seu tratamento.

**4.1.4-** As avaliações de desempenho do tratamento de anomalias nas áreas servem como fonte de dados para a definição das metas do próximo período e para o planejamento estratégico.

**4.1.5-** A verificação de abrangência é feita para os acidentes graves e para as não-

conformidades de auditorias externas ou internas de SMS.

#### **4.2- Anomalias da gestão do SMS e da qualidade**

**4.2.1-** As anomalias relativas às dimensões da qualidade ou produtividade são identificadas por indicadores de desempenho de processo e de produto. Exemplos: desvios de especificações de produtos, perdas econômicas, desvios de custos operacionais, insatisfação de clientes, desperdícios, retrabalhos, paradas de processo produtivo, quebra, falha ou mal funcionamento de equipamento. São os que não geram ou não possam gerar acidentes pessoais ou ambientais. Estas anomalias são normalmente percebidas internamente ao processo e a classificação de uma delas em anomalia crítica é feita pelo gerente da atividade de acordo com a magnitude dos problemas.

**4.2.2-** As anomalias relativas à gestão do SMS são identificadas por eventos indesejados que afetem estes itens. Exemplos: Situações de perigo ou incidentes; não-conformidades identificadas em auditorias internas e externas; não atendimento à legislação ambiental, de saúde, segurança ou marítima pertinentes; anomalias identificadas em inspeções que possam causar acidentes pessoais ou ambientais; medições; reclamações de partes interessadas pertinentes; quebra, falha, mau funcionamento de equipamento que gere ou possa gerar danos à saúde, acidentes pessoais ou ambientais. Todas estas anomalias são consideradas anomalias críticas.

#### **4.3- Gestores do RTA**

**4.3.1-** O gestor do RTA é em última instância o responsável pelo RTA, ou seja, aquele que zela pelo seu tratamento e tem a atribuição de cobrar a execução dos planos de ação para corrigir ou prevenir a ocorrência de uma anomalia.

**4.3.2-** O Órgão Gestor deve ser a Gerência que tem condições de identificar a anomalia e verificar a eficácia das contramedidas de correção/prevenção da mesma.

#### **4.4- Método de tratamento da anomalia**

O tratamento de anomalias é dividido em etapas que correm em momentos distintos.

**4.4.1-** Os responsáveis por cada etapa do tratamento de anomalias devem ser definidos nas Gerências, por função e afinidade. As ações corretivas ou preventivas têm como responsável um empregado designado pelo gerente do órgão gestor do RTA. O prazo para a verificação de eficácia deve ser definido pelo órgão gestor com base no tempo de ciclo do processo e nas características da ocorrência da anomalia em questão. Após verificação da eficácia, pelo órgão gestor do RTA, verificar a necessidade de estender a experiência para um procedimento.

**4.4.1.1-** No caso de anomalias ligadas ao SMS ocorridas nas instalações das contratadas, cabe ao gerente do contrato, neste caso como órgão gestor, exercer influência para que a anomalia seja tratada e suas causas bloqueadas. Recomenda-se guardar evidências destes tratamentos.

**4.4.2-** Toda vez que ocorrerem acidentes graves ou não-conformidades registradas em auditorias, a divulgação para outras Gerências ou Unidades de Negócio deve ser praticada, para que seja feita a verificação de abrangência. A divulgação é feita pela Gerência de SMS da UN-RIO, que preenche a primeira coluna da planilha constante do Anexo A e a distribui às demais Gerências, que concluem o preenchimento da planilha em um prazo de até 10 (dez) dias úteis.

**4.4.3-** Toda vez que uma verificação de abrangência for estendida a outra Gerência, é considerada como uma ação preventiva para esta última Gerência.

**4.4.4-** As Gerências das áreas envolvidas devem verificar periodicamente a existência de anomalias crônicas presentes em seus processos.

#### **4.5- Repasse**

**4.5.1-** O tratamento de anomalias deve ser conduzido prioritariamente dentro da Gerência que abriu o RTA. A equipe envolvida na investigação das causas deve esgotar todas as possibilidades da identificação da causa provável, dentro da sua área de autoridade e responsabilidade. A prática tem demonstrado que na maioria das vezes a causa da falha está relacionada à própria Gerência.

**4.5.2-** Nos casos excepcionais, em que a Gerência que identificou a anomalia entender que a responsabilidade pela implementação de ações de bloqueio é de outra Gerência, deve ser realizada uma reunião ou um contato telefônico, com o objetivo de definir qual das duas Gerências vai, de fato, tratar a anomalia em questão. Caso o responsável seja mesmo a outra Gerência, a equipe que identificou primeiro a anomalia deve efetuar o repasse para a outra Gerência. No caso de não haver consenso sobre o responsável pelo tratamento, o assunto deve ser levado aos gerentes imediatos para as definições necessárias.

#### **4.6- Indicadores do tratamento de anomalias**

**4.6.1-** As Gerências de todos os níveis devem desenvolver os indicadores relativos ao tratamento de anomalias que quantifiquem o desempenho. Exemplos de indicadores resultantes do RTA: cumprimento do prazo para as ações contidas nos planos; nível de solução efetivas; e ganhos reais, como redução de custos, melhoria nos resultados dos indicadores de segurança, meio ambiente e redução de retrabalho.

#### **4.7- Avaliação do tratamento de anomalias**

**4.7.1-** As Gerências devem avaliar anualmente o desempenho do tratamento de anomalias nas respectivas áreas por meio de indicadores de desempenho e tomar as providências necessárias.

**4.7.2-** O Comitê de Gestão deve avaliar anualmente após a avaliação das Gerências o andamento do tratamento de anomalias com base no relatório elaborado pelo responsável

designado do SMS. Cabe às Gerências assumir a responsabilidade pela confiabilidade de todos os dados e envio prévio ao responsável designado para a consolidação. Fazem parte do relatório avaliação do tratamento de anomalias, as não-conformidades das auditorias internas para compor a análise.

**4.7.3-** A Gerência de Segurança, Meio Ambiente e de Saúde deve analisar, anualmente, as principais anomalias e estabelecer as mudanças nas especificações, procedimentos e sistemáticas de responsabilidade da função.

**4.7.4-** As Gerências de todos os níveis devem analisar, periodicamente, as principais anomalias e definir as necessárias mudanças nas especificações, procedimentos e sistemáticas de responsabilidade de cada função.

## **5- DIFERENÇAS NO FORMULÁRIO DO RTA DA UN-RIO COM O PADRÃO PP-11-0039**

**5.1-** Os campos (9) a (14) e (18) considerados como campos livres de 1 a 7, descritos no Formulário do RTA, da Figura 3, do padrão PP-11-0039 são, respectivamente, os campos denominados: Item de controle; Área de atividade; Instalação; Perda de produção (horas); Perdas de produção de óleo (metros cúbicos); Perdas de produção de gás (mil metros cúbicos); e Com abrangência (obs.) / Sem abrangência no RTA da UN-RIO. Os três primeiros são preenchidos por tabelas.