1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para gestão de anomalias na BAHIAGÁS, determinando os critérios para seu registro, comunicação, tratamento e a metodologia para definição e implantação das ações corretivas e preventivas aplicáveis.

2. ÁREA DE ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se a todas as áreas/processos da BAHIAGÁS.

3. DEFINIÇÕES

3.1 **Acidente:** Todo e qualquer evento não planejado que resultou em danos ou lesão a Força de Trabalho, comunidade, ao meio ambiente e/ou patrimônio. Todo acidente é um incidente que resultou em danos ou lesão.

3.1.1. **Acidente de Trabalho:** Aquele que ocorre pelo exercício do trabalho, a serviço da empresa, provocando lesão corporal, perturbação funcional ou doença que cause a morte, a perda ou redução permanente ou temporária da capacidade para o trabalho.

3.1.2. **Acidente com Afastamento:** É aquele que impede o acidentado de voltar ao trabalho no dia seguinte da sua ocorrência. O acidente com afastamento também pode ser chamado de acidente com dias perdidos.

3.1.3. **Acidente de Trajeto:** Acidente ocorrido no 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 habitualmente realizado pelo colaborador.

3.1.4. **Acidente sem Afastamento:** É aquele em que o acidentado continua no pleno exercício de suas funções no dia do acidente ou retorna normalmente para o trabalho no próximo expediente.

3.1.5. **Acidente Típico:** Acidente decorrente dos riscos inerentes à atividade desempenhada pelo acidentado.

3.2 **Ação Corretiva:** Ação tomada sobre a (s) causa (s) geradora (s) de uma não conformidade, acidente ou incidente de modo a evitar a sua reincidência.

3.3 **Ação Imediata:** Ação tomada sobre o efeito de uma não conformidade, acidente ou incidente. Também chamada de Ação de Correção.

3.4 **Anomalia:** Toda e qualquer situação e/ou ocorrência anormal.

Copia não Controlada

3.5 **Causa Raiz:** causa (s) que originou (aram) uma anomalia e estará associada a pelo menos uma ação corretiva.

3.6 **Dano Material:** É aquele que atinge o patrimônio da pessoa física ou jurídica. Pode estar associado ou não a um Incidente.

3.7 **Desvio:** Toda e qualquer situação potencial que poderá converter-se em não conformidades, incidentes ou acidentes.

3.8 **Doença Ocupacional ou do Trabalho:** Doença decorrente do exercício continuado ou intermitente de atividade laboral capaz de provocar lesão por ação mediata.

3.8.1. **Doença Profissional:** Doença do trabalho causada pelo exercício de atividade específica, constante de relação oficial.

3.9 **Emergência:** É toda ocorrência anormal que possa resultar em danos às pessoas, ao meio ambiente, aos equipamentos e/ou ao patrimônio, exigindo para a eliminação de suas causas e o controle de seus efeitos a interrupção imediata das rotinas de trabalho e a adoção de procedimentos especiais.

3.10 **Força de Trabalho:** Constituída pelos colaboradores da BAHIAGÁS, incluindo os empregados e terceiros.

3.11 **Incidente**: Todo e qualquer evento não planejado no qual um dano ou lesão ocorreu ou poderia ter ocorrido a Força de Trabalho, comunidade, meio ambiente e/ou patrimônio.

3.12 **Lesão ocupacional:** É um dano físico ao corpo, causado por um acidente na área doe trabalho ou decorrente dos fatores ergonômicos da atividade.

3.13 **Não Conformidade:** Não atendimento a um requisito especificado.

3.14 **Mantenedores:** Grupo de colaboradores designados pelos gestores como ponto de apoio do SGI nas respectivas gerências;

3.15 **Papel Funcional:** Colaborador(es) designado(s) pelo gestor do processo para Investigação e Tratamento da Anomalia.

3.16 **Primeiros Socorros:** São os atendimentos prestados ao acidentado ou doente, antes da chegada do atendimento médico especializado.

4. EQUIPAMENTOS/SOFTWARE/SISTEMAS

Sistema SoftExpert.

Cópia não controlada

5. DESCRIÇÃO

5.1 Identificação e Registro de Anomalias

5.1.1. Qualquer colaborador que constate situação ou evento indesejável que resulte ou possa resultar em danos ou falhas, que afetem as pessoas, o meio ambiente, os clientes, a imagem, os produtos e/ou os processos da Companhia deve registrar uma anomalia.

5.1.2. O registro de uma anomalia é realizado no módulo de Problemas do sistema SoftExpert, através do qual será realizada a Investigação e Tratamento da mesma.

5.1.3. Para os colaboradores que não possuem acesso ao sistema SoftExpert, o apontamento deverá ocorrer através do Formulário para Comunicação de Anomalias (FO-03.10-031) com posterior registro no sistema.

5.1.4. Os incidentes/acidentes de SST (Segurança e Saúde do Trabalho) devem ser comunicados e registrados imediatamente, pelo próprio acidentado (quando possível) ou por qualquer pessoa que presencie ou tome conhecimento da sua ocorrência.

5.1.4.1. O Gestor da área/processo é responsável por garantir o registro e comunicação do incidente/acidente de SST no prazo de até 24hrs de sua ocorrência;

5.1.4.2. A CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) dos empregados da BAHIAGÁS é de responsabilidade da Gerência de Recursos Humanos, que é notificada automaticamente sobre a necessidade da mesma, através de mensagem emitida pelo Sistema SoftExpert.

5.1.5. Para as anomalias tipo incidente/acidente de SST envolvendo terceiros, cabe ao Fiscal do Contrato correspondente:

5.1.5.1. Exigir da empresa contratada a comunicação e registro da ocorrência em formulário padrão da BAHIAGÁS (FO-03.10-031);

5.1.5.2. Comunicar e registrar a ocorrência no Sistema SoftExpert, com base nas informações constantes nos formulários;

5.1.5.3. Requisitar, quando aplicável, a emissão da CAT pela empresa contratada e solicitar cópia da mesma para anexar ao registro correspondente no SoftExpert (cópia digital) e à pasta do respectivo contrato (cópia física);

5.1.5.4. Garantir que toda documentação relativa às anomalias tipo incidentes/acidentes de SST envolvendo empresas contratadas esteja disponível na pasta do respectivo contrato.

5.2 Tipos de Anomalia

5.2.1. Não Conformidade

5.2.1.1. Consiste no não atendimento a um requisito especificado para o produto/serviço, pela legislação aplicável e/ou pelo próprio Sistema de Gestão Integrada. As não conformidades podem ser:

5.2.1.1.1. Produto/Serviço Não Conforme:

O produto/serviço não conforme ocorre quando os requisitos estabelecidos para a Distribuição do Gás Natural não são

Cópia Controlada

atendidos, cabendo à Gerência responsável analisar quando registrar a não conformidade em função da frequência e/ou complexidade do produto/serviço não conforme frente aos requisitos estabelecidos;

5.2.1.1.2. Processo:

A não conformidade de processo pode ocorrer em qualquer área/processo da BAHIAGÁS e está relacionada com o não atendimento a requisitos do próprio Sistema de Gestão Integrada;

5.2.1.1.3. Auditoria:

A não conformidade de auditoria é toda aquela detectada e registrada durante um processo de auditoria do Sistema de Gestão Integrada;

5.2.1.1.4. Reclamação de Cliente:

A não conformidade proveniente de reclamação de cliente é detectada a partir dos canais de comunicação disponibilizados ao cliente e tratada através de ação imediata pelos processos de Comercialização de Gás Natural e/ou Ouvidoria. Cabe a estes, a definição sobre quando deve ser registrada uma não conformidade desta natureza no Sistema SoftExpert em função da frequência e/ou complexidade da reclamação frente ao atendimento dos requisitos do cliente;

5.2.1.1.5. Fornecedor:

A não conformidade de fornecedor está relacionada com o não atendimento aos requisitos estabelecidos para os produtos/serviços críticos conforme o PG-03.07-010 Procedimento de Seleção e Avaliação de Fornecedores Críticos para o SGI, detectadas durante a inspeção de recebimento (para materiais críticos) ou durante a fiscalização/medição (para serviços críticos);

5.2.1.1.6. Requisito Legal

A não conformidade por requisito legal relaciona-se com o não atendimento a um requisito legal e/ou outro requisito de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho aplicável à BAHIAGÁS.

5.2.2. Incidente/Acidente de SST

5.2.2.1. Corresponde aos eventos que poderiam ter causado (incidente de SST) ou causaram um acidente de trabalho (acidentes de SST).

5.2.3. Incidente/Acidente Ambiental

5.2.3.1. Corresponde aos eventos que poderiam ter causado impacto ambiental adverso e/ou danos à saúde da comunidade (incidente ambiental) ou que o causaram (acidente ambiental).

5.2.4. Desvio

5.2.4.1. Corresponde aos eventos que poderiam converter-se em não conformidades, incidentes ou acidentes caso não fossem resolvidos a partir de ação preventiva.

Cópia Controlada

5.2.4.2. Os desvios que podem provocar não conformidades estão relacionados com:

5.2.4.2.1. Análises de dados coletados a partir do monitoramento e medição dos processos. Nestes casos, cabe a cada uma das áreas onde ocorrem desvios desta natureza, a definição do momento adequado para o seu registro no sistema SoftExpert em função da sua frequência e complexidade frente ao requisito do Sistema de Gestão Integrada que pode deixar de ser atendido;

5.2.4.2.2. Os desvios que podem provocar incidentes/acidentes ambientais e/ou de SST podem ser identificados e tratados diretamente no Sistema SoftExpert ou conforme determina o Procedimento de Auditorias de Saúde Segurança e Meio Ambiente. Nestes casos, cabe à Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Meio Ambiente a definição do momento adequado para registro do desvio no sistema SoftExpert em função da sua frequência e dos potenciais danos associados.

5.3 Etapas das Anomalias

- Ação imediata para tratar o efeito;
- Registro da Anomalia no sistema;
- Investigação e Tratamento das Causas;
- Verificação de Eficácia.

Para as anomalias tipo Desvio, cabe ao iniciador optar por submetê-lo à análise de causa.

5.3.1. Registro da Anomalia

5.3.1.1. O usuário de registro da anomalia preencherá o formulário de anomalia com informações claras e precisas sobre a ocorrência.

5.3.2. Aprovação da Anomalia

5.3.2.1. Após o registro da anomalia, a mesma é encaminhada para aprovação do Comitê do Sistema de Gestão Integrada.

5.3.2.1.1. Os acidentes deverão ser analisados em, no máximo, 1 dia útil após o recebimento da pendência;

5.3.2.1.2. Demais anomalias serão analisadas em, no máximo, 3 dias úteis.

5.3.2.2. O Comitê do SGI irá analisar a anomalia e:

5.3.2.2.1. Aprovar, caso a anomalia caracterize situação e/ou ocorrência anormal;

5.3.2.2.2. Encerrar como improcedente caso contrário ao item 5.3.2.2.1;

5.3.2.2.3. Retornar para o Iniciador, caso as informações prestadas no registro forem insuficientes e/ou incorretas.

5.3.3. Investigação e Tratamento:

Cópia não controlada

5.3.3.1. Caberá ao Papel Funcional do processo onde ocorreu a anomalia, convocar os envolvidos na Investigação e Tratamento da Anomalia;

5.3.3.1.1. Em caso de acidentes, deverão ser convocados obrigatoriamente:

5.3.3.1.1.1. O Acidentado, quando possível;

5.3.3.1.1.2. O Gestor do Processo;

5.3.3.1.1.3. Membro da CIPA (Comissão Interna de Prevenção à Acidentes)/CTGA (Comissão Técnica de Garantia Ambiental) da Bahiagás;

5.3.3.1.1.4. Membro da GESEM;

5.3.3.1.1.5. Membro da CIPA da Contratada, em caso de contratados;

5.3.3.1.1.6. Membro da área de segurança da contratada, em caso de contratados;

5.3.3.1.2. Deverá ser convocado ao menos um representante de cada área envolvida na Investigação e Tratamento da Anomalia.

5.3.3.2. A etapa de investigação e tratamento consiste na coleta e análise de dados com o objetivo de identificar a (s) causa (s) geradora (s) da anomalia.

5.3.3.3. Para realização da investigação, são disponibilizadas algumas ferramentas, tais como: teoria dos cinco porquês, árvore de causas (Ishikawa) e árvore de falhas.

5.3.3.4. A responsabilidade pela realização da investigação e tratamento é do gestor da área/processo onde a anomalia ocorreu, cabendo a ele a disponibilização dos recursos materiais e humanos necessários ao processo de investigação.

5.3.3.5. O gestor da área/processo onde a anomalia ocorreu pode solicitar o auxílio de membro do Comitê durante a realização da investigação.

5.3.3.6. Se durante a investigação e tratamento ficar comprovado que a anomalia foi gerada devido a um descumprimento deliberado de um documento formal da Companhia, a área que está conduzindo o tratamento da anomalia deverá formalizar uma notificação da situação ao Comitê de Ética da Companhia para averiguação de desvio de conduta ética e profissional.

5.3.3.7. A proposição de plano de ação é resultado da etapa de investigação e tratamento e tem por objetivo o efetivo bloqueio da (s) causa (s), a partir da execução das ações definidas, a fim de evitar que as anomalias ocorram ou voltem a ocorrer;

5.3.3.8. A equipe convocada para investigação e tratamento deverá elaborar o plano de ação, determinando os responsáveis e os prazos para execução.

5.3.3.8.1. As ações devem ser, preferencialmente, estabelecidas para as gerências que possuam ao menos um representante na reunião de tratamento da anomalia.

Cópia não controlada

5.3.3.9. O Comitê do SGI (Sistema de Gestão de Integrada) irá analisar o plano de ação proposto pela equipe de investigação a fim de verificar se as ações serão suficientes para evitar a recorrência da anomalia; se os responsáveis têm conhecimento sobre a ação; e se as ações são factíveis.

5.3.3.10. A atualização do percentual de execução das ações deverá ser realizada pelo colaborador responsável pela execução da mesma.

5.3.3.11. O monitoramento da execução das ações é feito pelo Comitê do SGI e pelos Mantenedores através de painéis disponíveis no SoftExpert.

5.3.4. Verificação da eficácia

5.3.4.1. A verificação de eficácia será realizada pelo Comitê do SGI, que irá analisar a eficácia das ações executadas, consultando sempre que necessário o iniciador da anomalia, verificando se houve (re)incidência de anomalia semelhante após a implementação das ações.

5.3.4.2. Após um prazo mínimo de 30 dias da finalização do plano de ação e quando for possível executar a verificação de eficácia, considerando que algumas anomalias necessitam de um maior período para a verificação, o tratamento poderá ser considerado:

5.3.4.2.1. Eficaz, caso não haja (re)incidência da anomalia.

5.3.4.2.2. Não eficaz, caso tenha ocorrido (re)incidência da anomalia e/ou não seja possível verificar efetiva execução das ações propostas.

5.3.4.3. Esta verificação deve incluir a avaliação das evidências (documentação e/ou acompanhamento de determinado processo/atividade) após a implementação das ações

5.3.4.4. A partir desta análise, será determinado:

5.3.4.4.1. O encerramento da anomalia no sistema SoftExpert quando as ações forem consideradas eficazes;

5.3.4.4.2. Um novo tratamento e/ou investigação quando as ações forem consideradas ineficazes.

5.4 Divulgação

5.4.1. Cabe ao Comitê do SGI compilar as informações relativas aos resultados das anomalias registradas e ao status das ações corretivas e preventivas propostas para reuniões de análise crítica do SGI pela Direção.

5.4.2. Cabe à Gerência de Segurança, Saúde e Meio Ambiente realizar:

5.4.2.1. Comunicação dos incidentes/acidentes de SST e/ou Ambientais ao Órgão Ambiental e ao COFIC (Comitê de Fomento Industrial de Camaçari) conforme apropriado;

5.4.2.2. Envio das estatísticas dos incidentes/acidentes ao COFIC conforme apropriado;

5.4.2.3. Divulgação periódica de relatórios estatísticos relacionados a incidentes/acidentes para todos os colaboradores da BAHIAGÁS,

Copia Não Controlada

5.4.2.4. Divulgação, através dos canais de comunicação interna, de resumo do registro de todos os acidentes de SST ocorridos na BAHIAGÁS, para os colaboradores, incluindo Gestores e Diretores da BAHIAGÁS. Para os acidentes de SST caracterizados com gravidade maior, esta divulgação deve ser feita em até 24 horas da sua ocorrência.

6. REFERÊNCIAS

6.1 Lei Federal nº. 6.514/77;
6.2 NR 4 - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho;
6.3 NR 5 - Comissão Interna de prevenção de Acidentes – CIPA;
6.4 NR 7 - Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional – PCMSO;
6.5 NR 9 - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
6.6 NR 18 - Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção – PCMAT;
6.7 NR 24 - Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho;
6.8 NS 05 - Análise e Estatística de Acidentes e Incidentes – COFIC;
6.9 ABNT NBR ISO 9000 - Sistema de Gestão da Qualidade (Fundamentos e Vocabulário);
6.10 ABNT NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos;
6.11 ABNT NBR ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com Orientações para Uso;
6.12 ABNT NBR ISO 45001 - Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional – Requisitos com Orientações para Uso.
6.13 IT-01.05-005 - Registro, Investigação e Tratamento de Anomalias.

7. ANEXOS

7.1 ANEXO I - Formulário para Comunicação de Anomalias (FO -03.10-031)

Cópia não controlada