



# CONSEQUÊNCIAS DA INTERRUÇÃO DE ATIVIDADES CRÍTICAS E COMO MITIGÁ-LAS

Imagine as seguintes situações:



### CENÁRIO 1:

Você é um piloto e está realizando pré-voos na aeronave em que irá voar. De repente, alguém chega próximo de você e solicita que você veja um documento referente ao seu voo (manifesto de carga, por exemplo).



### CENÁRIO 2:

Você é um mecânico e está realizando uma inspeção em uma hélice com outro mecânico. No exato momento em que você está verificando, no Manual de Manutenção, os limites de tolerância desta medida, você é interrompido por um colega que se lembra de uma situação ocorrida no final de semana e resolve compartilhar com todos.



### CENÁRIO 3:

Você é um inspetor e está realizando uma inspeção nos cabos de comando de voo de uma aeronave, quando repentinamente vem à sua mente a lembrança de que você precisa pagar uma conta com urgência para não ficar inadimplente.

Os exemplos dados acima são rotineiros. Essas interrupções podem ser provocadas por um colega de trabalho ou autoaplicadas. Como esses, temos muitos outros exemplos relacionados à interrupção de serviços, tais como:

- Alguém lhe pergunta as horas.
- Chega a hora de ir almoçar, ou o final do expediente.
- Você precisa ir ao banheiro.

E um detalhe importante: *pode ser que você nem perceba que foi interrompido...*



## SAFETY NEWS

nº 13 | Setembro 2016

LIDER  
Aviação

### COMO A ÁREA DA SAÚDE GERENCIA ESTAS SITUAÇÕES DE INTERRUÇÃO?

Um estudo realizado por enfermeiros da Escola Paulista de Enfermagem identificou que em 14 interrupções de serviços críticos, 9 poderiam ter sido evitadas.

Segundo o relatório “To err is Human: a Safer Health System”, do Institute of Medicine (IOM), as interrupções contribuem para a ocorrência de erros na saúde, constituindo a principal causa de falhas relacionadas ao ambiente de trabalho e bastante comuns em instituições hospitalares.

A carga cognitiva constitui fator influenciador no impacto da interrupção na assistência, uma vez que a memória humana possui limitações, o que dificulta a assimilação simultânea de múltiplas informações.

Neste estudo, a questão norteadora foi: “Quais são as interrupções vivenciadas pelo enfermeiro em sua prática e como elas podem comprometer a segurança do paciente?”.

É fundamental conceber e desenhar ambientes e processos de trabalho cujos princípios fundamentais norteiem-se pelas necessidades do paciente e de sua família, compreendendo causas e consequências de interrupções.

As interrupções podem comprometer o processo de decisão do profissional e sua eficiência. Estudos apontam que cerca de 90% das interrupções resultaram em consequências negativas, tais como perda de concentração do profissional. No entanto, algumas interrupções são essenciais para o processo, seja para a melhoria no atendimento ao paciente ou para a segurança ocupacional.

#### Estratégias para Intervenção

Dez estudos abordaram estratégias de intervenção. Dentre elas, o uso de gestão de processos, ferramentas de atividades de apoio, sinalização de zonas de não interrupção e educação contínua das equipes, a fim de capacitar tanto quem sofre interrupção, quanto quem interrompe, considerando as prioridades e os momentos com maior risco de prejuízo ao processo de trabalho e à segurança.

É necessário que o profissional saiba lidar com a ocorrência de interrupções. Estratégias de manejo:

- 1- Quando a tarefa primária é suspensa e pode ser retomada após a realização da tarefa secundária de maior prioridade.
- 2- Quando o profissional divide a atenção entre atividade primária e a secundária, devido prioridades similares.
- 3- Quando a tarefa primária não pode ser interrompida de maneira alguma. Mantendo a atenção apenas para esta atividade.

Para reforçar as barreiras da segurança de voo dentro das cabines de pilotagem, a aviação desenvolveu para os tripulantes o “Sterile Cockpit” (cabine estéril), o qual estabelece regras para evitar interrupções que podem levar a erros.

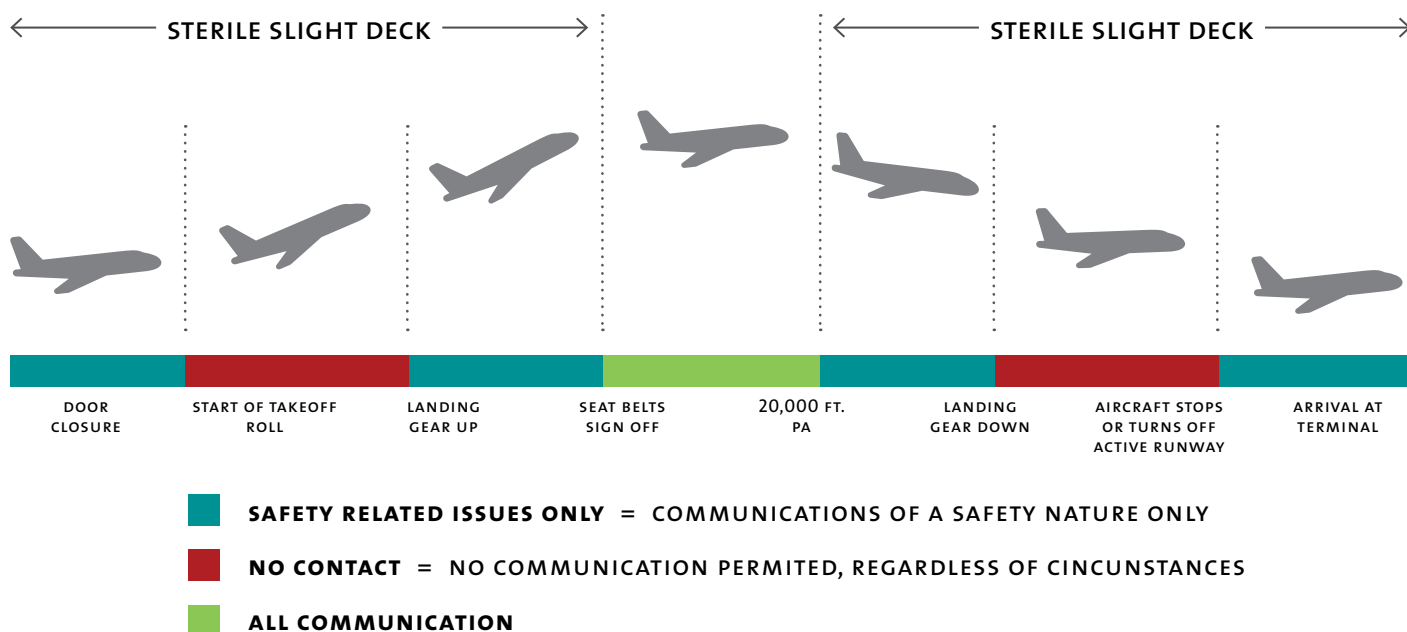


# SAFETY NEWS

nº 13 | Setembro 2016



## PERIODS OF RESTRICTED COMMUNICATION



### Regras para a Cabine Estérel

Proíbe a tripulação de realizar tarefas ou atividades não essenciais enquanto a aeronave está realizando taxi, decolagem, pouso e todas as demais operações realizadas abaixo de 10 mil pés, exceto voos de cruzeiro.

Proíbe a utilização de dispositivos de comunicação pessoal conectados por wireless (como celulares e notebooks) enquanto um membro da tripulação de voo está em sua estação de trabalho cumprindo com suas responsabilidades durante todas as operações de solo.



Para reforçar as barreiras da segurança de voo na área de manutenção, foram desenvolvidos, pelo FAA, os banners do “Dirty Dozen” (Os Doze Condenados), que retratam 12 ameaças ligadas à manutenção às quais podem levar a erros se não forem bem gerenciadas. A interrupção de serviços é abordado no banner número 4: “Distração”.



## SAFETY NEWS

nº 13 | Setembro 2016

 LIDER  
Aviação

### Gerenciamento da interrupção

- Ao iniciar uma atividade crítica que requer muita concentração, tenha isso sempre em mente.
- Planeje suas paradas (banheiro, almoço, saída).
- Ao ser interrompido em momentos críticos, primeiro avalie se é sobre sua segurança (Stop Card) ou sobre o próprio trabalho (orientações).
- Ao retornar, faça uma pequena retrospectiva do que já foi realizado.
- Fique alerta para não interromper os colegas de trabalho.
- Sempre termine um trabalho ou afrouxe conexões.
- Anote as tarefas não concluídas.
- Utilize sempre checklist.e torqueseal.
- Realize inspeções duplicadas por um colega ou por você mesmo.

### Regras do Sterile Maintenance:

- Proibido interromper a atividade de um técnico durante cumprimento de: Pré vo / Montagem de componentes / Riggagem / Cheque de folgas / Testes Funcionais ou Operacionais / Aplicação de Torques / Fechamento de Carenagens / Montagem de Cablagens
- Proibido o uso de celulares durante a atividade de manutenção.

Fonte:

The Dirty Dozen – Distraction #6

Artigo Latino Am. Enfermagem – Interrupções de Atividades de Enfermeiros e a segurança do paciente.  
– Escola Paulista de Enfermagem

[http://asrs.arc.nasa.gov/publications/directline/dl4\\_sterile.htm](http://asrs.arc.nasa.gov/publications/directline/dl4_sterile.htm)

### Expediente

Jorge Luiz França | Gerente de QSMS

Reynaldo Ribeiro | Supervisor de Segurança

Colaborador da edição:

Reynaldo Ribeiro | Supervisor de Segurança

Dúvidas e sugestões: [safetynews@lideraviacao.com.br](mailto:safetynews@lideraviacao.com.br)

Identificou algum risco à operação?

Acesse o site da Líder Aviação e faça um relatório de prevenção - RELPREV

 GO SAFE

 LIDER  
Aviação