



© European Union Agency for Railways

Integração dos **fatores humanos** nos caminhos de ferro europeus

Informação para os trabalhadores

Integração dos fatores humanos nos caminhos de ferro europeus

O que são «Fatores Humanos»?

Os fatores humanos prendem-se com a otimização do desempenho humano no local de trabalho para efeitos de segurança, bem-estar e eficiência.

Envolvem uma análise do ambiente de trabalho de uma perspetiva centrada no ser humano, que abrange todo o sistema e a forma como este influencia o comportamento das pessoas e a sua interação com o sistema ferroviário.

Os fatores humanos (FH) incidem sobre a «adequação» entre o utilizador, os equipamentos e os ambientes circundantes.



Por que são os «Fatores Humanos» importantes?

«Os «fatores humanos» desempenham um papel cada vez mais importante nos complexos sistemas de segurança modernos.

Mesmo quando alguns processos são automatizados – muitas vezes para reduzir o erro humano – as pessoas são uma componente essencial dos caminhos de ferro europeus.

Elas estão no centro deste sistema tecnológico, social e organizacional, sendo fundamentais para o seu êxito ou insucesso.



O indivíduo está no centro do sistema sociotecnológico. (Cortesia do RSSB)

O que o influencia no trabalho?

As pessoas trazem para o trabalho os seus próprios valores, experiências e capacidades. A forma como trabalham – as suas decisões e ações – também são influenciados por fatores existentes na empresa.

Entre eles figuram a formação individual, os colegas de trabalho, os equipamentos utilizados, as funções desempenhadas, o ambiente e a organização. Esses «fatores que influenciam o desempenho» podem ajudá-lo ou criar-lhe obstáculos no seu trabalho.

Para a empresa, o desafio é ter estes fatores em conta e integrá-los na gestão da segurança da organização, a fim de melhorar a qualidade do trabalho.

São os trabalhadores que garantem o desempenho seguro e eficaz do sistema ferroviário. Por isso, é essencial considerá-los como uma parte fundamental da organização.



O especialista em fatores humanos: quem é?

É a pessoa que detém os conhecimentos sobre o desempenho humano e as técnicas para analisar como cada trabalhador executa o seu trabalho: uma abordagem centrada no utilizador para desenvolver todos os aspetos do ambiente de trabalho.



As organizações necessitam de ter as pessoas certas nos lugares certos. Recrutar, selecionar e conservar tais pessoas é essencial para o êxito da organização.

As pessoas necessitam de evoluir de modo a realizar o seu potencial e responder às necessidades da organização em que trabalham. A formação deve ser entendida como um processo contínuo que permite às organizações tirarem o melhor partido do seu pessoal — e vice-versa.



PA abordagem baseada nos fatores humanos preocupa-se com o impacto da carga de trabalho, do trabalho por turnos, da moral, da motivação e do stresse, no desempenho e no bem-estar.

A cultura da organização é simultaneamente produto e causa da forma como as pessoas interagem. Está patente no comportamento dos seus dirigentes, das suas equipas e dos seus gestores, bem como no estilo e nas expectativas com que as pessoas comunicam entre si.

A conceção deve adequar-se à finalidade, o que implica uma definição adequada, na fase de conceção, tanto da forma como os produtos devem ser utilizados, como dos problemas técnicos que visam solucionar. Ignorar os fatores humanos da conceção pode causar grave diminuição do desempenho, perda de pessoal ou de clientes devido a acidentes ou desgaste e, muitas vezes, grandes custos financeiros.

Adaptado do RSSB



European Union Agency for Railways

120 rue Marc Lefrancq
BP 20392
FR-59307 Valenciennes Cedex
Tel. +33 (0)327 09 65 00

era.europa.eu
Twitter @ERA_railways

Na sequência da entrada em vigor do pilar técnico do quarto pacote ferroviário da UE (Regulamento n.º 2016/796), a Agência Ferroviária da União Europeia substitui e revoga a Agência Ferroviária Europeia. A mudança de nome requer também um novo design corporativo. Por «Agência» entende-se doravante a Agência Ferroviária da União Europeia. No entanto, dependendo do contexto, algumas partes da presente brochura referem-se ainda à antiga Agência Ferroviária Europeia.

Para mais informações, visite:

- <http://www.era.europa.eu/tools/sms/>
- <http://www.hse.gov.uk/humanfactors/>
- <http://www.sparkrail.org/Pages/HumanFactors.aspx>
- <http://www.vbg.de/>

Veja também as seguintes fichas sobre a Integração dos fatores humanos nos caminhos de ferro europeus :

- Sistemas de gestão da segurança
 - Investigação de incidentes e acidentes
- Procurar «Human Factors» em www.era.europa.eu

Making the railway system work better for society.
era.europa.eu



Publications Office

Nem a Agência nem qualquer pessoa que aja em seu nome assumem responsabilidade por eventuais utilizações da informação que se segue.

Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2016

© European Union Agency for Railways, 2016
Reprodução autorizada mediante identificação da fonte. Qualquer utilização ou reprodução de fotografias individuais está sujeita à autorização direta dos titulares dos direitos de autor.

TR-01-16-692-EN-D • ISBN 978-92-9205-099-3 • doi:10.2821/078705
Printed in Luxembourg on recycled paper