

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO SOBRE A FALTA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA EM UMA ORGANIZAÇÃO

ANATIELE MACEDO DA SILVA

SARAH SILVA COSTA

YGOR GEANN DOS SANTOS LEITE

RESUMO

A saúde e segurança no trabalho são essenciais para a proteção dos colaboradores, especialmente em ambientes com riscos operacionais. A ausência de atendimento adequado em emergências representa uma fragilidade crítica, podendo agravar acidentes e comprometer a resposta organizacional. Diante disso, este estudo tem como objetivo analisar os impactos da falta de atendimento de emergência em uma organização, considerando seus efeitos na segurança dos trabalhadores e na gestão de riscos. A pesquisa adota abordagem mista, combinando procedimentos qualitativos e quantitativos por meio de questionários, entrevistas e análise de registros internos. Para o diagnóstico e proposição de melhorias, foram utilizados instrumentos gerenciais voltados à identificação de falhas, priorização de problemas, análise de causas e estruturação de ações. Os resultados indicaram que a inexistência de um atendimento estruturado aumenta o tempo de resposta em situações críticas, elevando os riscos aos colaboradores. Também foram observadas falhas na comunicação e na preparação das equipes. Conclui-se que a adoção de medidas voltadas ao atendimento de emergência é essencial para reduzir riscos, melhorar a resposta a incidentes e fortalecer a segurança no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Gestão. Segurança. Procedimento. Colaboradores. Saúde e Segurança.

ABSTRACT

Occupational health and safety are essential for protecting employees, particularly in environments with operational risks. The lack of adequate emergency response represents a critical vulnerability that can exacerbate accidents and compromise the organization's response capabilities. Given this context, this study aims to analyze the impacts of a lack of emergency response within an organization, considering the effects on worker safety and risk management. The research employs a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative procedures through questionnaires, interviews, and the analysis of internal records. To diagnose issues and propose improvements, management tools focused on identifying failures, prioritizing problems, analyzing root causes, and structuring action plans were utilized. The results indicated that the absence of a structured response system increases response times during critical situations, thereby heightening risks to employees. Deficiencies in communication and team preparedness were also observed. The study concludes that implementing measures focused on emergency response is essential for mitigating risks, improving incident response, and strengthening workplace safety.

Keywords: Management. Safety. Procedure. Employees. Health and Safety.



1. INTRODUÇÃO

A saúde e segurança no trabalho assumem papel estratégico dentro das organizações, especialmente em ambientes onde há exposição a riscos ocupacionais. A ocorrência de acidentes exige respostas rápidas e eficazes, sendo o atendimento de emergência um elemento essencial para minimizar danos e preservar a integridade dos colaboradores. No entanto, nem todas as empresas possuem estrutura adequada para lidar com situações críticas, o que pode agravar ocorrências e comprometer a segurança. A ausência de protocolos bem definidos, aliada à falta de preparo das equipes, evidencia fragilidades na gestão de riscos. Nesse cenário, torna-se necessário compreender como essas limitações impactam o ambiente organizacional e quais medidas podem ser adotadas para melhorar a resposta a emergências.

A organização analisada atua em um setor que envolve atividades operacionais com exposição a riscos físicos, exigindo controle rigoroso das condições de trabalho. Sua estrutura é composta por áreas administrativas e operacionais, com divisão de funções e responsabilidades bem definida. A rotina de trabalho envolve o uso de equipamentos e execução de atividades que demandam atenção constante dos colaboradores. Apesar da existência de práticas voltadas à segurança, observa-se que o atendimento de emergência não possui um nível adequado de estruturação. Esse cenário evidencia a necessidade de avaliar os processos existentes e identificar possíveis lacunas na gestão da segurança.

Como a falta de atendimento de emergência impacta a segurança dos colaboradores e a capacidade de resposta da organização diante de situações críticas?

O objetivo geral deste estudo é analisar os impactos da ausência de atendimento de emergência na segurança dos colaboradores em uma organização. Como objetivos específicos, busca-se identificar falhas nos procedimentos adotados em situações emergenciais e avaliar a capacidade de resposta da empresa diante de ocorrências críticas. Também se pretende construir um plano de ação voltado à melhoria do atendimento de emergência, visando maior eficiência e segurança no ambiente de trabalho.

A pesquisa adota abordagem mista, integrando dados quantitativos e qualitativos para uma análise mais abrangente do problema. Foram utilizados questionários e entrevistas com colaboradores, permitindo identificar percepções sobre as condições de segurança e a resposta a emergências. Além disso, foram analisados registros internos relacionados a ocorrências e procedimentos adotados. As informações coletadas foram organizadas e analisadas de forma sistemática, possibilitando a identificação de falhas e a definição de propostas de melhoria alinhadas à realidade da organização.

A fundamentação teórica está organizada em três capítulos. O primeiro aborda a Gestão da Qualidade Total, destacando a importância da melhoria contínua e da padronização de processos para o desempenho organizacional. O segundo capítulo trata da ISO 45001, enfatizando sua relevância na estruturação de sistemas de gestão de saúde e segurança no trabalho. O terceiro capítulo apresenta ferramentas da qualidade aplicadas à identificação de problemas e ao planejamento de ações. Essa estrutura busca integrar conceitos que sustentam a análise do estudo e a construção das propostas de melhoria.

A escolha do tema está relacionada à necessidade de compreender fatores que impactam diretamente a segurança dos colaboradores, especialmente em situações de emergência. Em muitos casos, a ausência de estrutura adequada para atendimento imediato pode agravar acidentes e gerar consequências mais severas. Embora as organizações adotem medidas preventivas, a preparação para lidar com ocorrências críticas ainda apresenta lacunas. Assim, o

estudo se justifica pela possibilidade de identificar essas falhas e propor melhorias que contribuam para um ambiente de trabalho mais seguro.

O estudo apresenta relevância ao abordar um aspecto essencial da segurança no trabalho que nem sempre recebe a devida atenção. A análise da falta de atendimento de emergência permite ampliar a compreensão sobre a gestão de riscos nas organizações. Os resultados podem contribuir para a melhoria dos processos internos, reduzindo impactos negativos em situações críticas. Além disso, o trabalho reforça a importância de integrar prevenção e resposta emergencial como parte da estratégia organizacional, promovendo maior proteção aos colaboradores e eficiência nas operações.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A organização analisada atua em um segmento industrial que envolve atividades operacionais com exposição a riscos ocupacionais, tendo sido fundada com o objetivo de atender à demanda por serviços técnicos e produção em escala. Ao longo de sua trajetória, passou por processos de expansão e adaptação, acompanhando as exigências do mercado e incorporando melhorias em seus processos produtivos. Inicialmente com estrutura reduzida, a empresa ampliou sua capacidade operacional e consolidou sua presença no mercado regional, buscando atender clientes com maior nível de exigência técnica.

A empresa está inserida em um mercado competitivo, caracterizado pela necessidade de eficiência operacional, cumprimento de prazos e garantia de qualidade nos serviços prestados. Atua em um ambiente onde a concorrência é influenciada por fatores como custo, confiabilidade e capacidade de entrega. Além disso, o setor exige constante atualização tecnológica e adequação às normas de segurança e regulamentações vigentes, o que demanda investimentos contínuos e planejamento estratégico por parte da organização.

No que se refere às suas atividades, a empresa comercializa produtos e serviços relacionados à execução de operações industriais, incluindo processos que envolvem o uso de equipamentos e mão de obra especializada. Seu portfólio atende tanto demandas específicas quanto contratos contínuos, com foco em eficiência e atendimento às necessidades dos clientes. A organização busca manter um padrão de qualidade em suas entregas, alinhado às exigências do mercado em que está inserida.

A organização conta com um quadro funcional composto por dezenas a centenas de colaboradores, distribuídos entre setores administrativos, técnicos e operacionais. Sua estrutura organizacional é hierarquizada, com definição clara de funções e responsabilidades, abrangendo níveis estratégico, tático e operacional. O ambiente de trabalho é marcado por rotinas produtivas intensas, exigindo atenção constante às normas de segurança e ao cumprimento de procedimentos operacionais.

Entre seus principais concorrentes estão empresas que atuam no mesmo segmento e oferecem serviços semelhantes, disputando espaço no mercado por meio de preço, qualidade e capacidade de atendimento. A competitividade exige que a organização busque constantemente melhorias em seus processos e na gestão de suas atividades. Nesse contexto, a diferenciação passa não apenas pela eficiência produtiva, mas também pela capacidade de garantir segurança e confiabilidade em suas operações.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 Gestão da Qualidade Total

A Gestão da Qualidade Total é compreendida como uma abordagem gerencial que busca integrar todos os setores da organização em torno da melhoria contínua dos processos e da satisfação dos clientes. Segundo Carpinetti (2021), a qualidade deve ser incorporada à cultura organizacional, deixando de ser uma responsabilidade isolada e passando a envolver todos os níveis hierárquicos. Essa perspectiva amplia o papel da gestão, exigindo alinhamento entre estratégia, processos e pessoas, especialmente em ambientes onde a precisão e a confiabilidade são determinantes para o desempenho.

A aplicação da qualidade total está diretamente relacionada à padronização dos processos e à redução de variabilidade nas operações. Para Paladini (2022), a gestão da qualidade permite estabelecer critérios e métodos que garantem maior controle sobre as atividades organizacionais, contribuindo para a prevenção de falhas e a melhoria dos resultados. Esse controle sistemático favorece a consistência das entregas e reduz desperdícios, tornando os processos mais eficientes e previsíveis ao longo do tempo.

Outro aspecto relevante da Gestão da Qualidade Total está no envolvimento dos colaboradores nas práticas organizacionais. De acordo com Seleme e Stadler (2022), a participação ativa das equipes contribui para a identificação de problemas e para a proposição de melhorias, fortalecendo o comprometimento com os objetivos da organização. Esse engajamento favorece a construção de um ambiente mais colaborativo, onde os trabalhadores passam a atuar de forma mais consciente em relação à qualidade das atividades que executam.

A tomada de decisão baseada em dados também se destaca como um elemento essencial dentro dessa abordagem. Segundo Werkema (2021), a utilização de informações confiáveis permite analisar o desempenho dos processos com maior precisão, reduzindo a subjetividade nas decisões e aumentando a eficácia das ações corretivas. Esse direcionamento contribui para uma gestão mais estruturada, baseada em evidências, o que é fundamental para organizações que buscam maior controle sobre suas operações.

A melhoria contínua é outro princípio central da Gestão da Qualidade Total, sendo considerada um processo permanente dentro das organizações. Para Oliveira (2021), a busca constante por aperfeiçoamento permite que a empresa se adapte às mudanças do ambiente competitivo, mantendo sua capacidade de inovação e crescimento. Essa prática envolve o monitoramento constante dos processos e a implementação de ajustes sempre que necessário, garantindo evolução gradual e consistente.

A integração entre qualidade e estratégia organizacional reforça a importância dessa abordagem para a sustentabilidade das empresas. Segundo Martins e Laugen (2021), alinhar as práticas de qualidade aos objetivos estratégicos permite maior eficiência na utilização dos recursos e contribui para o fortalecimento da competitividade. Essa integração possibilita que a organização desenvolva uma cultura orientada para resultados, com foco na excelência operacional e na satisfação dos clientes.

3.2 ISO 45001

A ISO 45001 é uma norma internacional que estabelece requisitos para a implementação de um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho, com foco na prevenção de acidentes e na

melhoria contínua das condições laborais. Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2021), a norma propõe uma abordagem estruturada para identificar perigos, avaliar riscos e implementar controles eficazes. Sua aplicação permite que as organizações adotem práticas mais consistentes, alinhando segurança ocupacional aos objetivos estratégicos e promovendo ambientes de trabalho mais seguros.

A estrutura da ISO 45001 é baseada no ciclo de melhoria contínua, o que possibilita a integração com outros sistemas de gestão já existentes nas organizações. De acordo com Mello et al. (2022), essa característica facilita a padronização de processos e o monitoramento constante das atividades relacionadas à saúde e segurança. A adoção dessa estrutura contribui para a organização sistemática das ações, permitindo maior controle sobre os riscos e melhor acompanhamento dos resultados alcançados.

Um dos pontos centrais da norma está na identificação de perigos e na avaliação de riscos, elementos essenciais para a prevenção de acidentes. Segundo Carpinetti (2021), a análise sistemática dos riscos permite antecipar situações críticas e implementar medidas preventivas antes que ocorram falhas. Esse processo favorece a redução de incidentes e contribui para a construção de um ambiente de trabalho mais seguro e controlado, especialmente em setores que apresentam maior exposição a riscos operacionais.

A participação dos colaboradores também é destacada como um fator essencial na implementação da ISO 45001. De acordo com Saliba et al. (2021), o envolvimento dos trabalhadores na identificação de riscos e na proposição de melhorias fortalece a cultura de segurança dentro da organização. Essa participação ativa contribui para a construção de um ambiente mais colaborativo, onde os colaboradores se tornam agentes no processo de prevenção, aumentando a eficácia das ações implementadas.

Outro aspecto relevante da norma está relacionado à preparação e resposta a emergências, que envolve o planejamento de ações para lidar com situações imprevistas. Segundo Mello et al. (2022), a definição de procedimentos claros e o treinamento adequado das equipes são fundamentais para garantir respostas rápidas e eficazes em momentos críticos. Essa preparação reduz impactos negativos e contribui para a proteção dos colaboradores, sendo especialmente importante em organizações com maior exposição a riscos.

A implementação da ISO 45001 também contribui para a melhoria do desempenho organizacional e para o fortalecimento da imagem da empresa no mercado. De acordo com Saliba et al. (2021), organizações que adotam sistemas estruturados de gestão de segurança demonstram maior compromisso com a integridade de seus colaboradores, o que pode gerar impactos positivos na produtividade e na confiança dos stakeholders. Dessa forma, a norma se apresenta como um instrumento estratégico para a gestão da saúde e segurança no trabalho.

3.3 Ferramentas da Qualidade

As ferramentas da qualidade são métodos estruturados utilizados para analisar processos, identificar falhas e apoiar a tomada de decisão dentro das organizações. Segundo Seleme e Stadler (2022), esses instrumentos permitem organizar informações, compreender problemas e direcionar ações de melhoria de forma mais objetiva. Sua aplicação é comum em ambientes industriais e organizacionais que exigem controle rigoroso das atividades, contribuindo para maior eficiência operacional e redução de riscos. Ao transformar dados em informações úteis, essas ferramentas favorecem análises mais consistentes e decisões mais assertivas.

A análise SWOT é utilizada para avaliar o ambiente organizacional a partir da identificação de forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. De acordo com Oliveira (2021), essa ferramenta possibilita uma visão ampla da organização, considerando tanto fatores internos quanto externos que influenciam seu desempenho. Sua aplicação contribui para o planejamento estratégico, permitindo compreender melhor os pontos que favorecem ou limitam os resultados e auxiliando na definição de ações mais alinhadas ao contexto organizacional.

A matriz GUT é uma ferramenta voltada à priorização de problemas, considerando os critérios de gravidade, urgência e tendência. Segundo Peinado e Graeml (2021), sua utilização permite classificar situações de acordo com o nível de impacto e a necessidade de intervenção, facilitando a tomada de decisão. Essa ferramenta é especialmente útil em cenários onde há múltiplos problemas a serem tratados, contribuindo para direcionar esforços de forma mais eficiente e organizada.

O gráfico de Pareto é utilizado para identificar quais fatores têm maior impacto sobre determinado problema, com base no princípio de que uma pequena quantidade de causas é responsável pela maior parte dos efeitos. Para Martins e Laugeni (2021), essa ferramenta auxilia na definição de prioridades, permitindo que a organização concentre seus esforços nos aspectos mais relevantes. Além disso, pode ser utilizado como indicador de desempenho, possibilitando acompanhar a evolução dos problemas e avaliar a eficácia das ações implementadas ao longo do tempo.

O método dos cinco porquês é utilizado para identificar a causa raiz de um problema por meio de questionamentos sucessivos, buscando aprofundar a análise além dos sintomas aparentes. Segundo Seleme e Stadler (2022), essa ferramenta permite investigar de forma simples e direta as origens de uma falha, ao questionar repetidamente o motivo de sua ocorrência até chegar ao fator principal. Sua aplicação contribui para evitar soluções superficiais, direcionando as ações corretivas para as causas reais do problema. Dessa forma, favorece intervenções mais eficazes e alinhadas à necessidade de melhoria dos processos organizacionais.

O 5W2H é uma ferramenta de planejamento que auxilia na definição clara das ações a serem executadas, a partir de sete questões fundamentais. De acordo com Oliveira (2021), sua utilização contribui para a organização das atividades, detalhando o que será feito, por que, onde, quando, por quem, como e quanto custará. Essa estrutura facilita a execução e o acompanhamento das ações propostas, aumentando a eficiência na implementação das melhorias dentro da organização.

4. METODOLOGIA

A pesquisa caracteriza-se como de abordagem mista, por integrar procedimentos quantitativos e qualitativos na análise do problema estudado, permitindo uma compreensão mais ampla dos fenômenos organizacionais. Segundo Creswell e Creswell (2021), esse tipo de abordagem combina dados numéricos e interpretações subjetivas, favorecendo maior profundidade na análise e consistência nos resultados. No contexto deste estudo, essa combinação possibilita identificar padrões relacionados às falhas no atendimento de emergência e compreender a percepção dos colaboradores sobre a segurança no ambiente de trabalho. Além disso, o trabalho contará com as seguintes ferramentas: análise SWOT, matriz GUT, gráfico de Pareto, diagrama de Ishikawa e 5W2H.

A análise SWOT será aplicada como etapa inicial do diagnóstico organizacional, permitindo identificar fatores internos e externos que influenciam o atendimento de emergência. A partir dos dados coletados por meio de questionários, entrevistas e análise documental, serão levantadas as forças e fraquezas relacionadas à estrutura existente, bem como as oportunidades e ameaças que impactam a capacidade de resposta da organização. Essa análise permitirá uma visão geral do cenário, servindo de base para as etapas seguintes.

A matriz GUT será utilizada para priorizar os problemas identificados no diagnóstico inicial, considerando os critérios de gravidade, urgência e tendência. Cada falha relacionada ao atendimento de emergência será avaliada de acordo com esses parâmetros, permitindo classificar as situações mais críticas. Essa etapa possibilitará direcionar os esforços para os pontos que apresentam maior impacto sobre a segurança dos colaboradores, contribuindo para uma tomada de decisão mais eficiente.

O gráfico de Pareto será empregado para identificar as principais causas relacionadas às falhas no atendimento de emergência. A partir da organização dos dados coletados, será possível verificar quais fatores concentram maior incidência, permitindo estabelecer prioridades de intervenção. Além disso, será utilizado como indicador de desempenho, possibilitando acompanhar a evolução das melhorias propostas e avaliar a redução das ocorrências ao longo do tempo.

O método dos cinco porquês será aplicado para aprofundar a análise dos problemas priorizados, permitindo identificar suas causas raízes por meio de questionamentos sucessivos. A partir de cada problema identificado, serão realizados encadeamentos de perguntas que buscam compreender por que a falha ocorreu, avançando até chegar à origem do problema. Esse processo possibilita uma análise mais direta e objetiva, sem a necessidade de categorização prévia, focando na lógica de causa e consequência. Sua aplicação contribuirá para uma compreensão mais consistente das falhas, evitando soluções superficiais e favorecendo a definição de ações mais eficazes.

O 5W2H será utilizado na construção do plano de ação, estruturando de forma clara as medidas a serem implementadas para melhorar o atendimento de emergência. A ferramenta permitirá definir as ações, seus objetivos, responsáveis, prazos, métodos e custos envolvidos. Sua aplicação facilitará o acompanhamento das atividades e garantirá maior organização na execução das propostas, aumentando a efetividade das melhorias no ambiente organizacional.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

A proposta de melhoria terá início com a aplicação da análise SWOT, com o objetivo de realizar um diagnóstico inicial do ambiente organizacional. A partir dos dados coletados, serão identificadas as forças e fraquezas internas relacionadas ao atendimento de emergência, bem como as oportunidades e ameaças externas que podem influenciar a capacidade de resposta da organização. Essa etapa permitirá uma visão estruturada do cenário atual, evidenciando os principais pontos críticos e direcionando as análises seguintes. Com base nesse diagnóstico, será possível orientar de forma mais precisa as ações de melhoria, garantindo coerência entre os problemas identificados e as soluções propostas.



Quadro 01. Análise SWOT

INTERNO	FORÇAS	FRAQUEZAS
	Existência de normas básicas de segurança do trabalho	Ausência de equipe treinada para atendimento de emergência
	Estrutura organizacional definida	Falta de protocolos claros para situações emergenciais
	Colaboradores com experiência operacional	Tempo elevado de resposta em ocorrências críticas
	Presença de liderança nos setores produtivos	Deficiência na comunicação durante emergências
	Controle de processos produtivos estabelecido	Inexistência de equipamentos adequados de primeiros socorros
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
	Acesso a treinamentos especializados em primeiros socorros	Agravamento de acidentes por falta de atendimento imediato
	Possibilidade de implantação de programas de segurança mais robustos	Riscos de afastamento de colaboradores
	Atualização conforme normas de saúde e segurança do trabalho	Penalizações por descumprimento de normas de segurança
	Parcerias com serviços externos de atendimento emergencial	Impactos negativos na imagem da empresa
	Uso de ferramentas gerenciais para melhoria de processos	Possíveis ações trabalhistas decorrentes de falhas na segurança

Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

A análise SWOT evidenciou que, embora a organização possua elementos estruturais básicos voltados à segurança, existem lacunas relevantes no que se refere ao atendimento de emergência. As forças identificadas demonstram que há uma base organizacional estabelecida, com mesmo nível de controle operacional e definição de responsabilidades. No entanto, esses aspectos não são suficientes para garantir uma resposta eficaz em situações críticas, especialmente quando não há integração entre procedimentos e preparo prático das equipes.

As fraquezas levantadas apontam diretamente para falhas estruturais no atendimento de emergência, como ausência de protocolos claros, falta de capacitação específica e deficiência na comunicação durante ocorrências. Esses fatores comprometem o tempo de resposta e aumentam a vulnerabilidade dos colaboradores diante de acidentes. Além disso, a inexistência de recursos adequados de primeiros socorros evidencia uma limitação operacional que pode agravar situações que exigem intervenção imediata.

Por outro lado, as oportunidades indicam que existem caminhos viáveis para melhoria, como a adoção de treinamentos especializados, parcerias com serviços externos e implementação de práticas mais estruturadas de segurança. Em contrapartida, as ameaças reforçam a gravidade do problema, destacando riscos legais, impactos na imagem organizacional e possíveis afastamentos de colaboradores. Esse cenário evidencia a necessidade de priorização das falhas identificadas, visando direcionar ações de forma mais eficiente.

Diante desse contexto, a seguir será utilizada a matriz GUT como ferramenta para priorizar os problemas identificados, considerando critérios de gravidade, urgência e tendência, a fim de orientar a tomada de decisão e a definição das ações de melhoria.

Quadro 02. Matriz G.U.T.

Lista de Problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Ausência de equipe treinada para atendimento de emergência	5	5	5	125	1º
Falta de protocolos claros para situações emergenciais	4	5	5	100	2º
Tempo elevado de resposta em ocorrências críticas	4	4	5	80	3º
Deficiência na comunicação durante emergências	4	4	4	64	4º
Inexistência de equipamentos adequados de primeiros socorros	3	4	4	48	5º

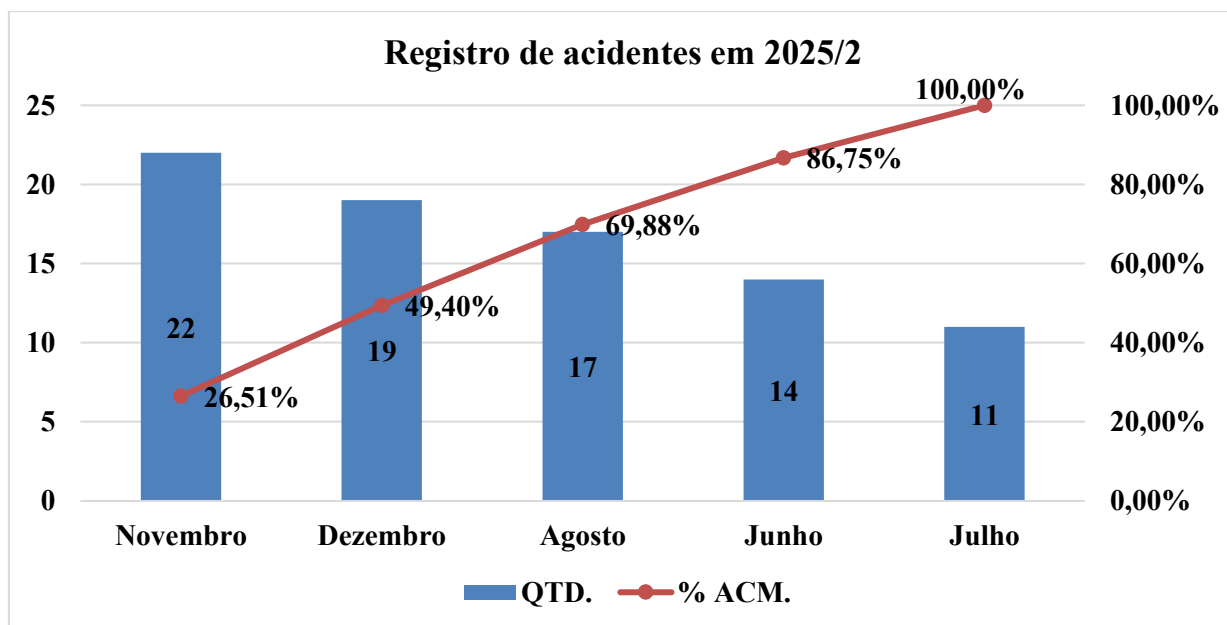
Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

A aplicação da matriz GUT permitiu identificar com clareza os problemas mais críticos relacionados ao atendimento de emergência na organização. A ausência de equipe treinada para esse tipo de situação apresentou a maior pontuação, evidenciando um cenário de vulnerabilidade significativa. Sem preparo adequado, os colaboradores não possuem condições de agir de forma rápida e eficiente diante de ocorrências, o que pode agravar acidentes e comprometer a segurança no ambiente de trabalho.

Em seguida, a falta de protocolos claros para situações emergenciais reforça a desorganização no processo de resposta a incidentes. A inexistência de diretrizes bem definidas dificulta a tomada de decisão no momento crítico, gerando incertezas e atrasos nas ações. Esse fator, aliado à ausência de treinamento, cria um ambiente onde as respostas dependem mais de improviso do que de procedimentos estruturados, aumentando o risco de falhas.

O tempo elevado de resposta em ocorrências críticas aparece como consequência direta dessas fragilidades, refletindo a incapacidade da organização de agir com agilidade. A demora no atendimento pode intensificar os danos causados por acidentes, afetando tanto a integridade dos colaboradores quanto a continuidade das operações. Esse problema evidencia a necessidade de intervenções que promovam maior preparo e organização nas ações emergenciais. Diante desse cenário, a seguir será utilizado o gráfico de Pareto como indicador de desempenho, com o objetivo de identificar os fatores que mais contribuem para as falhas no atendimento de emergência e direcionar de forma mais precisa as ações de melhoria.

Figura 01. Gráfico de Pareto



Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

A análise por meio do gráfico de Pareto permitiu identificar a concentração das ocorrências ao longo dos meses, evidenciando que novembro apresentou a maior quantidade de registros, seguido por dezembro e agosto. Esses três períodos, somados, representam a maior parcela dos eventos analisados, indicando que o problema não está distribuído de forma uniforme ao longo do tempo. Essa concentração sugere a existência de fatores específicos que influenciam o aumento das ocorrências em determinados períodos, o que demanda uma análise mais aprofundada das condições operacionais nesses momentos.

Observa-se que, ao atingir aproximadamente 70% das ocorrências acumuladas até o mês de agosto, há uma clara evidência de que poucos períodos concentram a maior parte dos problemas, conforme o princípio de Pareto. Esse comportamento reforça a necessidade de direcionar esforços para os meses mais críticos, onde há maior incidência de falhas no atendimento de emergência. A identificação desses períodos possibilita um foco mais estratégico nas ações de melhoria, evitando dispersão de recursos e aumentando a efetividade das intervenções.

Além disso, os dados indicam que há uma tendência de recorrência dos problemas, o que pode estar associado a fatores como aumento da demanda produtiva, sobrecarga das equipes ou falhas na gestão operacional em períodos específicos. Essa repetição de ocorrências evidencia que as falhas não são pontuais, mas sim estruturais, reforçando a necessidade de intervenções mais profundas. A ausência de medidas corretivas eficazes ao longo do tempo contribui para a manutenção desse padrão, comprometendo a segurança dos colaboradores.

Diante desse cenário, a seguir será utilizado o método dos cinco porquês, com o objetivo de identificar as causas raízes dos problemas mais críticos e orientar a definição de ações mais eficazes para a melhoria do atendimento de emergência.



Quadro 03. 5 Porquês

O QUÊ?	1º POR QUÊ?	2º POR QUÊ?	3º POR QUÊ?	4º POR QUÊ?	5º POR QUÊ?	CONTRAMEDIDA
Ausência de equipe treinada para atendimento de emergência	Não há treinamento específico para emergências.	A empresa não possui um programa estruturado de capacitação em segurança.	A gestão não prioriza o preparo para situações emergenciais.			Implementar um programa contínuo de capacitação em atendimento de emergência, com treinamentos periódicos e simulações práticas.
Falta de protocolos claros para situações emergenciais	Não existem procedimentos formalizados para emergências.	A empresa não desenvolveu diretrizes específicas para esse tipo de situação.	Há ausência de planejamento voltado à gestão de riscos críticos.			Desenvolver e padronizar protocolos de atendimento de emergência, com definição clara de responsabilidades e fluxos de ação.
Tempo elevado de resposta em ocorrências críticas	Os colaboradores não sabem como agir rapidamente.	Falta treinamento e orientação prática para emergências.	Não há integração entre equipe, comunicação e procedimentos.			Realizar simulações de emergência e estruturar fluxos de comunicação rápida, reduzindo o tempo de resposta nas ocorrências.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

A aplicação do método dos porquês evidenciou que a ausência de equipe treinada para atendimento de emergência não se limita à falta de capacitação pontual, mas está associada a uma falha estrutural na gestão organizacional. A inexistência de treinamentos específicos decorre da ausência de um programa estruturado, o que revela que a segurança não tem sido tratada como prioridade estratégica. Esse cenário compromete diretamente a capacidade de resposta da organização, uma vez que os colaboradores não possuem preparo adequado para agir em situações críticas, aumentando os riscos e a gravidade das ocorrências.

No que se refere à falta de protocolos claros para situações emergenciais, a análise demonstra que o problema está relacionado à ausência de formalização e planejamento. A inexistência de diretrizes específicas indica que a organização não estruturou procedimentos capazes de orientar as ações em momentos críticos. Essa lacuna gera insegurança e desorganização durante as ocorrências, dificultando a tomada de decisão e contribuindo para respostas inadequadas. A falta de padronização reforça a necessidade de estabelecer fluxos bem definidos que orientem as equipes de forma objetiva.

O tempo elevado de resposta em ocorrências críticas aparece como consequência direta das fragilidades identificadas anteriormente. A ausência de treinamento e de integração entre equipe, comunicação e procedimentos resulta em dificuldades operacionais no momento da emergência. Os colaboradores não possuem clareza sobre suas funções nem sobre a forma correta de agir, o que gera atrasos e aumenta a exposição aos riscos. Esse fator evidencia que a eficiência da resposta depende não apenas de recursos, mas também da organização e preparo das equipes.

Diante das análises realizadas, observa-se que as falhas identificadas possuem origem comum na ausência de estrutura organizacional voltada à gestão de emergências. As contramedidas

propostas indicam a necessidade de investir em capacitação, padronização de processos e melhoria da comunicação interna. A implementação dessas ações tende a reduzir significativamente os riscos, melhorar o tempo de resposta e fortalecer a segurança no ambiente de trabalho, promovendo maior preparo da organização diante de situações críticas.

6. PLANEJAMENTO DA PROPOSTA

O planejamento da proposta de melhoria será estruturado por meio da ferramenta 5W2H, com o objetivo de organizar de forma clara e objetiva as ações a serem implementadas. Essa abordagem permitirá detalhar cada etapa do processo, definindo o que será feito, por que, onde, quando, por quem, como e com quais recursos. A utilização dessa ferramenta contribui para maior controle das atividades, evitando falhas na execução e garantindo alinhamento entre os envolvidos. Além disso, possibilita uma visão prática das ações, facilitando o acompanhamento e a avaliação dos resultados. Com isso, o plano de ação torna-se mais consistente e aplicável à realidade da organização.

Quadro 04. 5W2H

O QUÊ?	POR QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Ausência de equipe treinada para atendimento de emergência	A gestão não prioriza o preparo para situações emergenciais.	Gestor de Recursos Humanos	Início: 25/06/2026 Fim: 12/12/2026	Em toda empresa	Implementar um programa contínuo de capacitação em atendimento de emergência, com treinamentos periódicos e simulações práticas.	Sem valor financeiro diretamente agregado
Falta de protocolos claros para situações emergenciais	Há ausência de planejamento voltado à gestão de riscos críticos.	Gestor de Recursos Humanos	Início: 25/06/2026 Fim: 12/12/2026	Em toda empresa	Desenvolver e padronizar protocolos de atendimento de emergência, com definição clara de responsabilidades e fluxos de ação.	Sem valor financeiro diretamente agregado
Tempo elevado de resposta em ocorrências críticas	Não há integração entre equipe, comunicação e procedimentos.	Gestor de Recursos Humanos	Início: 25/06/2026 Fim: 12/12/2026	Em toda empresa	Realizar simulações de emergência e estruturar fluxos de comunicação rápida, reduzindo o tempo de resposta nas ocorrências.	Sem valor financeiro diretamente agregado

Fonte: Elaborado pelos autores, 2026.

A estruturação do plano de ação por meio do 5W2H permitiu organizar de forma clara as medidas necessárias para enfrentar as falhas identificadas no atendimento de emergência. A definição dos elementos essenciais do planejamento contribui para maior controle das ações, evitando improvisos e garantindo alinhamento entre os envolvidos. Ao estabelecer responsáveis, prazos e formas de execução, a organização passa a ter maior clareza sobre o que precisa ser feito, reduzindo incertezas e aumentando a efetividade das intervenções propostas.

A ausência de equipe treinada foi tratada como prioridade, sendo atribuída ao setor de Recursos Humanos a responsabilidade pela implementação de um programa contínuo de capacitação. A definição de um período específico para execução das atividades permite um acompanhamento mais rigoroso das ações. A proposta de treinamentos periódicos e simulações práticas tende a fortalecer o preparo dos colaboradores, contribuindo para respostas mais rápidas e seguras em situações de emergência.

No que se refere à falta de protocolos claros, a padronização dos procedimentos aparece como uma medida essencial para reduzir falhas durante ocorrências críticas. A definição de fluxos de ação e responsabilidades contribui para maior organização e eficiência no momento da emergência. Essa estruturação tende a minimizar dúvidas e indecisões, promovendo respostas mais coordenadas e alinhadas entre os setores envolvidos.

O problema relacionado ao tempo elevado de resposta foi abordado por meio da integração entre equipe, comunicação e procedimentos. A realização de simulações e o fortalecimento dos canais de comunicação interna contribuem para maior agilidade nas ações. Esse alinhamento operacional é fundamental para garantir que todos os envolvidos saibam como agir, reduzindo atrasos e aumentando a eficiência no atendimento das ocorrências.

De forma geral, observa-se que as ações propostas não demandam investimento financeiro direto, mas exigem comprometimento da gestão e organização interna. A definição clara das atividades, aliada ao acompanhamento contínuo, tende a gerar impactos positivos na segurança do ambiente de trabalho. A implementação dessas medidas contribui para a redução de riscos, melhoria do tempo de resposta e fortalecimento da cultura de prevenção dentro da organização.

7. RESULTADOS ESPERADOS

A implementação das ações propostas tende a promover melhoria significativa no preparo dos colaboradores para atuação em situações de emergência. Com a realização de treinamentos periódicos e simulações práticas, espera-se que os profissionais desenvolvam maior segurança e clareza sobre como agir diante de ocorrências críticas. Esse avanço no nível de capacitação contribui diretamente para a redução de erros operacionais e para o aumento da eficiência nas respostas, minimizando possíveis agravamentos de acidentes.

A padronização dos protocolos de atendimento de emergência deve resultar em maior organização e alinhamento das ações durante as ocorrências. Com procedimentos bem definidos, os colaboradores terão acesso a orientações claras sobre suas responsabilidades, o que reduz incertezas e falhas na tomada de decisão. Essa estruturação tende a favorecer respostas mais rápidas e coordenadas, além de contribuir para a melhoria da comunicação entre os setores envolvidos.

Outro resultado esperado está relacionado à redução do tempo de resposta em situações críticas. A integração entre equipe, comunicação e procedimentos, aliada à prática por meio de simulações, deve proporcionar maior agilidade nas ações. Com isso, espera-se minimizar



impactos negativos decorrentes de acidentes, preservando a integridade dos colaboradores e garantindo maior controle das situações emergenciais dentro da organização.

De forma geral, as melhorias propostas devem contribuir para o fortalecimento da segurança no ambiente de trabalho, promovendo uma postura mais preventiva por parte dos colaboradores e da gestão. A organização tende a se tornar mais preparada para lidar com situações imprevistas, reduzindo riscos e aumentando a confiabilidade de seus processos. Esses resultados refletem diretamente na qualidade das operações e na proteção dos trabalhadores.

Além dos aspectos operacionais, espera-se que as ações implementadas contribuam para o fortalecimento da cultura de segurança dentro da organização. Com maior envolvimento dos colaboradores nas práticas preventivas e na preparação para emergências, tende a ocorrer uma mudança gradual de comportamento, com maior atenção aos riscos e às normas estabelecidas. Esse cenário favorece a consolidação de um ambiente mais seguro e colaborativo, no qual a prevenção passa a fazer parte da rotina. Como consequência, a empresa poderá apresentar maior estabilidade em suas operações, redução de ocorrências críticas e melhoria contínua nos seus indicadores de segurança.

Espera-se também a melhoria nos processos de comunicação interna durante situações de emergência, tornando as informações mais claras, rápidas e direcionadas. Com a definição de fluxos de comunicação e a prática por meio de simulações, os colaboradores tendem a compreender melhor seus papéis e responsabilidades. Esse alinhamento reduz ruídos, evita retrabalho e contribui para uma atuação mais coordenada entre os setores. Como resultado, a organização passa a responder de forma mais eficiente às ocorrências, minimizando impactos e aumentando a segurança coletiva.

Outro resultado esperado está relacionado à melhoria dos indicadores de segurança ao longo do tempo, com redução na frequência e gravidade das ocorrências. A implementação das ações propostas tende a gerar dados mais consistentes, permitindo acompanhar a evolução das melhorias e identificar novos pontos de atenção. Esse monitoramento contínuo contribui para a tomada de decisão mais assertiva, fortalecendo a gestão da segurança no trabalho. Com isso, a organização amplia sua capacidade de prevenção e resposta, consolidando um ambiente mais seguro e estruturado.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises realizadas evidenciaram que a falta de atendimento de emergência na organização está associada a falhas estruturais que comprometem a segurança dos colaboradores. A ausência de preparo adequado, aliada à inexistência de diretrizes claras, demonstra que a empresa não possui um sistema organizado para lidar com situações críticas. Esse cenário amplia os riscos operacionais e evidencia a necessidade de intervenções que promovam maior controle e eficiência na resposta a emergências.

A utilização das ferramentas gerenciais permitiu identificar, de forma estruturada, os principais problemas que impactam o ambiente organizacional. A análise inicial possibilitou compreender o contexto das falhas, enquanto a priorização dos problemas direcionou a atenção para os aspectos mais críticos. Esse processo contribuiu para uma visão mais clara das causas e facilitou a definição de ações voltadas à melhoria da segurança no trabalho.

A aplicação do método dos porquês evidenciou que os problemas identificados possuem origem comum na ausência de planejamento e na baixa priorização da segurança pela gestão. Essa



constatação reforça a importância de tratar a segurança como elemento estratégico, integrando suas práticas aos processos organizacionais. Sem esse alinhamento, as ações tendem a ser pontuais e pouco eficazes, mantendo a recorrência das falhas.

A estruturação do plano de ação por meio do 5W2H permitiu organizar as medidas propostas de forma objetiva e aplicável. A definição de responsabilidades, prazos e formas de execução contribui para maior controle das ações e facilita o acompanhamento dos resultados. Esse planejamento torna as propostas mais viáveis, aumentando as chances de implementação e de geração de impactos positivos no ambiente de trabalho.

Os resultados esperados indicam que a adoção das medidas propostas pode contribuir significativamente para a melhoria do atendimento de emergência, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a segurança dos colaboradores. A capacitação das equipes, aliada à padronização dos processos, tende a promover maior eficiência nas ações e reduzir a ocorrência de falhas em situações críticas.

Dessa forma, conclui-se que a implementação das melhorias propostas é essencial para fortalecer a gestão da segurança no trabalho, promovendo um ambiente mais preparado para lidar com emergências. A organização passa a ter maior controle sobre seus processos e maior capacidade de resposta, o que impacta diretamente na proteção dos colaboradores e na continuidade das operações.

Além disso, destaca-se que a efetividade das ações propostas dependerá do comprometimento contínuo da gestão e do engajamento dos colaboradores. A adoção de práticas voltadas à segurança exige acompanhamento constante, revisão de processos e reforço das orientações no ambiente de trabalho. Sem esse acompanhamento, há risco de que as melhorias não sejam sustentadas ao longo do tempo. Dessa forma, torna-se essencial estabelecer mecanismos de monitoramento que garantam a continuidade das ações e a consolidação dos resultados obtidos.

Outro ponto relevante está relacionado à possibilidade de ampliação das práticas adotadas para outras áreas da organização. A implementação de um modelo estruturado de atendimento de emergência pode servir como base para o fortalecimento de outras iniciativas voltadas à segurança no trabalho. Esse movimento contribui para a construção de uma cultura organizacional mais sólida, na qual a prevenção e a resposta a riscos passam a fazer parte da rotina. Com isso, a empresa tende a evoluir de forma consistente, promovendo melhorias contínuas em seus processos e na proteção de seus colaboradores.

REFERENCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 45001: Sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional — Requisitos com orientação para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2021.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Gestão da qualidade: conceitos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

CRESWELL, John W.; CRESWELL, J. David. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2021.

MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando Piero. Administração da produção. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

MELLO, Carlos Henrique Pereira et al. ISO 9001:2015: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas, 2022.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade: teoria e prática. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

PEINADO, Jurandir; GRAEML, Alexandre Reis. Administração da produção: operações industriais e de serviços. Curitiba: UnicenP, 2021.

SALIBA, Tuffi Messias et al. Segurança e saúde no trabalho: conceitos e aplicações. São Paulo: LTr, 2021.

SELEME, Robson; STADLER, Humberto. Controle da qualidade: as ferramentas essenciais. 3. ed. Curitiba: Intersaberes, 2022.

WERKEMA, Cristina. Ferramentas estatísticas básicas para o gerenciamento de processos. 2. ed. Belo Horizonte: Werkema Editora, 2021.