



Considerações importantes que auxiliam com **COMUNICAÇÕES CRÍTICAS DE SEGURANÇA** no seu local de trabalho.



COMUNICAÇÃO DE TRÊS VIAS

1

O Emissor obtém a atenção do Receptor e comunica a mensagem de forma clara e concisa.

- Onde praticável, todas comunicações devem ser realizadas pessoalmente.
- Informe nome e função, garanta que você obteve total atenção.

2

O Receptor repete a mensagem de volta afirmando o entendimento, o que ajuda o Emissor a saber se o Receptor entendeu corretamente a mensagem.

- Durante essa troca, o Receptor deve repetir todas as informações relacionadas a equipamentos exatamente como falado pelo Emissor, ou solicitar esclarecimento, pedido de confirmação ou repetição da mensagem.

3

O Emissor informa ao Receptor se a mensagem foi corretamente entendida ou corrige o Receptor e repete a mensagem.

- Se for corrigido, o Receptor afirma a mensagem de correção e, novamente repete a mensagem de volta ao Emissor afirmando o entendimento.

QUANDO UTILIZAR A COMUNICAÇÃO DE TRÊS VIAS

- Instruções de tarefa críticas de segurança, incluindo operação ou alteração de equipamento ou realização das etapas de uma tarefa;
- Comunicação de condições dos equipamentos ou valores importantes de indicadores ou parâmetros.

MELHOR PRÁTICA:

- Explique qualquer acrônimo, unidades de medida e valores;
- Evite tentar comunicar múltiplas ações;
- Sempre utilize termos específicos ou padronizados, nunca utilize gírias ou termos regionais, locais.