



OPE - Departamento de Operação da Produção
COS - Centro de Operação do Sistema
Relatório de Avaliação da Comunicação Verbal da Operação

OPE - Departamento de Operação da Produção

COS - Centro de Operação do Sistema

Análise da comunicação verbal da operação

4. PREMISSAS

4.6 A avaliação deverá ser efetuada buscando-se evidenciar a identificação do atendimento ou não aos requisitos indicados na RO-RO.BR.01 - Comunicação Verbal na Operação, reproduzidos a seguir:

- 1) Identificação do nome do operador: A não identificação implica não atendimento do requisito;
- 2) Identificação do Centro de Operação: A não identificação implica não atendimento do requisito;
- 3) Confirmação da mensagem: No papel de receptor da mensagem, o operador deve tomar a iniciativa de repeti-la e, no papel de transmissor, o operador deve exigir a repetição caso o receptor não tome essa iniciativa. A não repetição da mensagem implica não atendimento do requisito;
- 4) Clareza e objetividade: Falar pausadamente e expressar com clareza cada palavra, controlando a intensidade e a velocidade da voz. A mensagem deve ser formal, padronizada e sucinta, utilizando apenas o tempo necessário para o cumprimento satisfatório dos requisitos de 1 a 3. A falta de objetividade na transmissão da mensagem e/ou dificuldades de entendimento implicam em não atendimento do requisito;
- 5) Assertividade: A mensagem deve ser transmitida de forma segura e precisa, sem dúvidas e/ou hesitação. A falta de assertividade no diálogo implica não atendimento do requisito;
- 6) Utilização da terminologia/fraseologia recomendada: De acordo com a Rotina Operacional RO-RO.BR.01, inclusive o alfabeto fonético internacional. Sua utilização incorreta durante todo o diálogo implica não atendimento do requisito;
- 7) Educação e cordialidade: Ser receptivo ao ouvir a mensagem, expressar-se com respeito e cortesia e evitar termos e expressões inapropriadas, bem como interrupções e antecipação de informação: comprometimento da educação e cordialidade durante todo o diálogo implica não atendimento do requisito.