



# 2º Simpósio Internacional de Confiabilidade e Gestão de Segurança Operacional

09 a 11 de novembro de 2010



**Organização Brasileira  
para o Desenvolvimento  
da Certificação Aeronáutica**

# Construindo uma **Cultura** de Segurança Operacional - Pilar para o **SGSO**

A estrada pavimentada para o desenvolvimento e credibilidade do transporte aéreo.



# SGSO (SMS)

Segundo o novo RBAC 121, todo Prestador de Serviço de Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares deverão implantar e manter um Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) contendo:

1. **Política e objetivos;**
2. Gerenciamento dos riscos;
3. Garantia da segurança;
4. **Promoção da segurança.**

# Uma definição para **Cultura**

Cultura é a coleção de regras, formais ou informais, aceitas e praticadas por um grupo que se identifica por estes elementos (senso de pertencimento).

- Conduta coletiva -

**Cultura** não é apenas a programação mental coletiva que distingue um grupo do outro e que é demonstrado por atos individuais e coletivos.

É também um processo de crescimento e inclui ingredientes que são incorporados desde o nascimento (das pessoas e da organização) e que sofre influências da família, escola, religião, local de trabalho, círculo de amigos, indústria, regulamentos internos e externos, propaganda (promoção), etc.

A Cultura está para o grupo; assim como, a personalidade está para o indivíduo.

# Como se constrói uma Cultura de Segurança Operacional ?

1. Buscando, pela introspecção, suas próprias crenças e valores – reconhecendo sua cultura (atual) e vocação;
2. Definindo (publicando), claramente, seus objetivos;
3. “Construindo uma ponte” por meio de regras e estímulos diversos para atingir os objetivos dinâmicos.

# Política:

Descrição do conjunto de **valores e compromissos** que apoiarão as ações (práticas) em busca de um objetivo predefinido e por isso deve conter:

- ✓ Definição de objetivos (**o que**);
- ✓ Estabelecimento de responsabilidade ao longo de toda a organização (**quem**);
- ✓ Estabelecimento de compromissos de forma - premissas (**como**).

É a declaração formal do caminho evolutivo pretendido para a Cultura Organizacional.

# Os **Valores** da **Azul:**

**Segurança** (Antes de cada decisão ou ação, precisamos pensar: isso é seguro?);

**Consideração** (Tratemos as pessoas como elas gostariam de ser tratadas);

**Integridade** (Nada é mais valioso na vida do que nossa palavra);

**Paixão** (Nós temos paixão pelas pessoas, por servi-las e pelo que fazemos);

**Inovação** (Inovamos ao descobrir um jeito melhor de fazer tudo o que já se fez.

**Exemplo** (Nossas ações demonstram quem realmente somos).

# Política de Segurança Operacional da Azul

A Segurança Operacional é considerada um pilar fundamental para sustentação da atividade comercial da AZUL Linhas Aéreas Brasileiras.

Balizando todas as demais práticas empresariais, em estrita consonância com os Valores e Mínimos de Gestão que norteiam as operações da empresa desde sua fundação.

A Azul através do “Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional”-SGSO - busca garantir um processo contínuo de identificação e análise de atos e condições inseguras com o objetivo de produzir ações que concorram para reduzir a possibilidade de ocorrências de eventos de segurança operacional e suas indesejáveis consequências.

A Diretoria de Segurança Operacional – DSO é responsável pelo desenvolvimento e aplicação do SGSO como um sistema que abrange todos os aspectos ligados à Segurança Operacional.

Suportando uma **“Cultura Justa”**, a Azul faz ver a todos os seus “Tripulantes-Azul” a importância de que suas ações individuais podem afetar a segurança das operações e de que todos têm como dever reportar a DSO, não só as ocorrências, como também, quaisquer condições que possam ou estejam gerando riscos à operação. Estabelecendo uma cultura sólida e pró-ativa de segurança e permitindo maior confiabilidade e produtividade para a empresa e para a aviação brasileira.

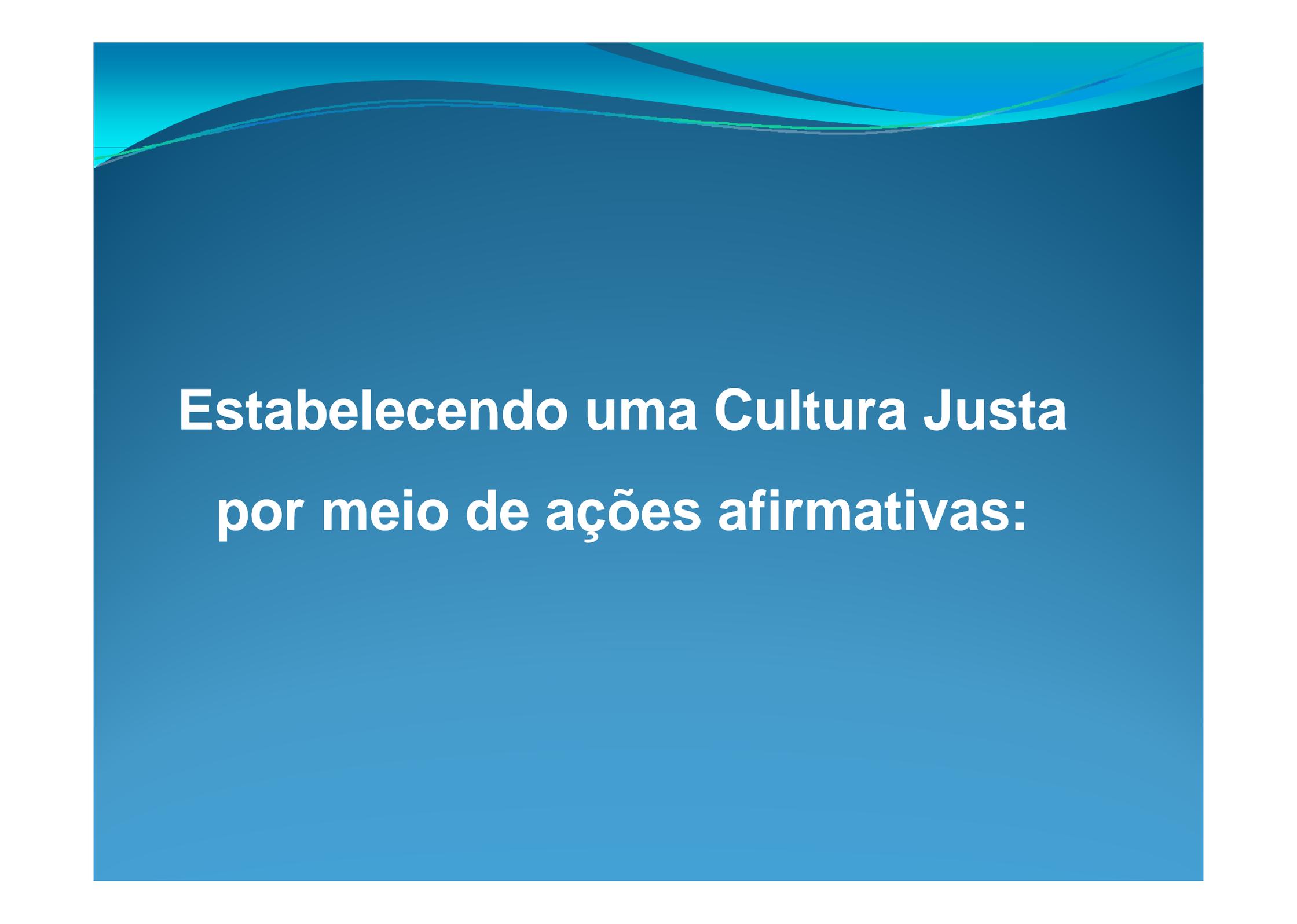
# O que é uma Cultura Justa?

- Tratar com tolerância aqueles que cometeram erros?
- Tratar disciplinarmente aqueles que cometeram violação?
- Qual a diferença entre erro intencional e violação?
- Quem é o responsável pelo estabelecimento desta fronteira?

- **Pessoas competentes cometem erros, na maioria das vezes de forma intencional.**
- **Os erros devem ser aceitos como um componente normal em qualquer sistema onde os seres humanos interagem.**

- Erro
- Erro Intencional
- Violação





**Estabelecendo uma Cultura Justa  
por meio de ações afirmativas:**

## ✓ Garantia de pagamento:

A Azul entende que todo “Tripulante-Azul” pode, eventualmente, se envolver em um evento de segurança operacional e poderá ser afastado de suas atividades com a finalidade de auxiliar na determinação dos fatores contribuintes, um possível re-treinamento ou quaisquer outras atividades correlacionadas e não deverá ter seus vencimentos comprometidos.

Garantindo a remuneração prevista na escala publicada, a Azul demonstra aos seus “Tripulantes-Azul” o verdadeiro objetivo da tratativa dos eventos de segurança operacional e o interesse (mútuo) de retornar, o mais breve possível, o profissional à sua atividade normal.

- ✓ **Assumindo o compromisso de resposta para todos os RELPREV identificados;**
- ✓ **Disponibilizando RELPREV anônimo como opção para o encaminhamento das questões;**
- ✓ **Acordando um Protocolo rigoroso para uso de dados de voo (PAADV-FOQA);**
- ✓ **Declarando sua Política diferenciadora entre erro intencional e violação (nova definição para violação);**
- ✓ **Tratamento digno e respeitoso aos envolvidos em um ESO;**

# SGSO (SMS)

Segundo o novo RBAC 121, todo Prestador de Serviço de Operações Domésticas, de Bandeira e Suplementares deverão implantar e manter um Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional (SGSO) contendo:

1. Política e objetivos;
2. Gerenciamento dos riscos;
3. Garantia da segurança;
4. Promoção da segurança.

- ❑ **Como garantir a segurança?**
- ❑ **Como identificar os riscos?**
- ❑ **Como gerenciar os riscos?**

- ❑ O que usaremos para definir nossos Indicadores de Desempenho da Segurança Operacional (IDSO)?
- ❑ Estatísticas garantem resultados futuros?

# Sorte X Azar



# Resiliência Organizacional:

A capacidade das pessoas de uma organização em **aprender e se adaptar** aos novos e constantes desafios.

Agiu porque pensou pensamentos de segurança. Pensou porque estava condicionado – o reflexo de uma Cultura de Segurança Operacional viva nas ações afirmativas de seus valores

# Azul

Linhas Aéreas Brasileiras



# OBRIGADO !

[augusto.nunes@voeazul.com.br](mailto:augusto.nunes@voeazul.com.br)

