



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**

GO L

Linhas aéreas inteligentes



Segurança Acima de Tudo

Ferramentas de Segurança Operacional



1920 à 1970

- **Acidentes Aeronáuticos: inquéritos militares / policiais para encontrar culpados;**
- **Investigação de acidentes aeronáuticos - (Fly – Fix – Fly);**
- **Ações de correção: conscientização dos pilotos para que não cometessem o mesmo erro (treinamento – Gerenciamento de Risco do Indivíduo);**
- **Correção dos projetos (novas tecnologias).**

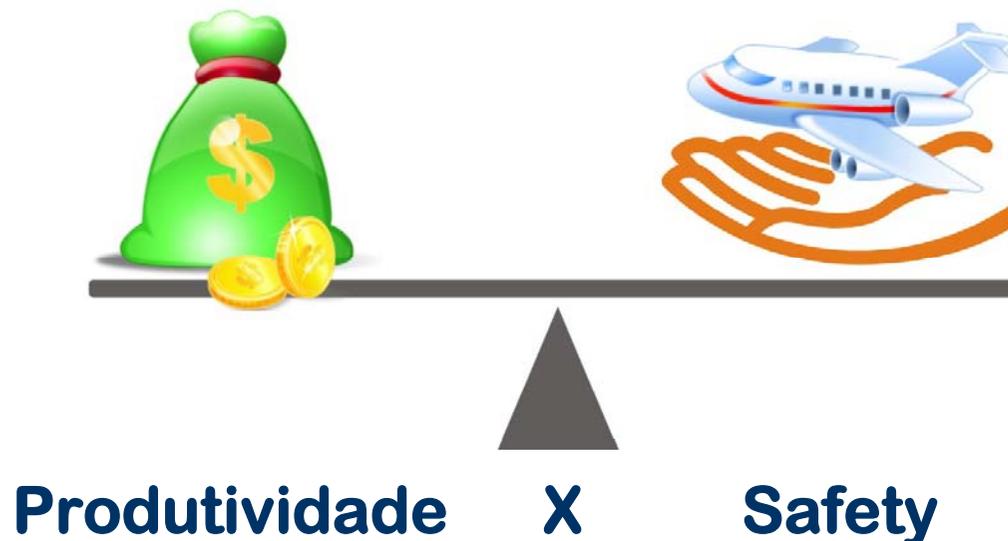
1970 à 2000

- **Criação de um sistema de Safety – Campanhas educativas (envolvimento de toda comunidade aeronáutica), criação e evolução do CRM, desenvolvimento dos Relatórios de Prevenção, Vistorias, conceitos de não punitividade, FOQA, MOQA, etc;**
- **Investigação com foco nos fatores contribuintes: Material / Operacional /Humano e suas correlações;**



2005 – SMS (Safety Management Systems)

- *Business Approach* com a alta direção;
- Participação no *Board* da empresa;
- **Diretoria de Segurança Operacional** – Dinamismo e Proatividade: o caminho para a excelência em Segurança Operacional.



2005 – SMS (Safety Management Systems)

A GOL conquistou o mais importante certificado de qualidade internacional do setor aéreo:

IATA OPERATIONAL SAFETY AUDIT
IOSA

Vamos continuar atentos para manter esse nível de excelência e comemorar nossa conquista.

Clique aqui e assista ao vídeo do presidente sobre a conquista IOSA

GOL
Linhas aéreas inteligentes



- Inserção dos conceitos de Qualidade ISO 9000 para aviação (IOSA – IATA *Operational Safety Audit*)
- Gerenciamento de Risco (Identificação, Classificação e mitigação do risco);
- Operação com riscos em níveis aceitáveis.

A Diretoria de Segurança Operacional foi criada visando atender ao primeiro valor fundamental da empresa: **SEGURANÇA**.

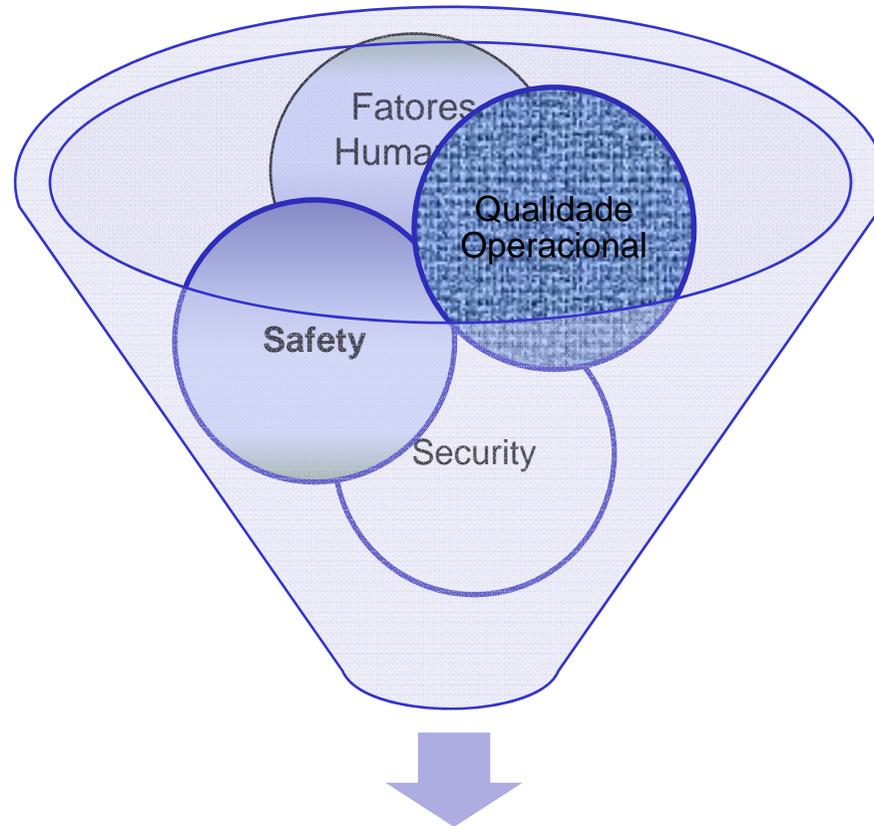
Um sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional prevê a junção de elementos como:

Safety = Garantir a Segurança Operacional na execução das operações diárias;

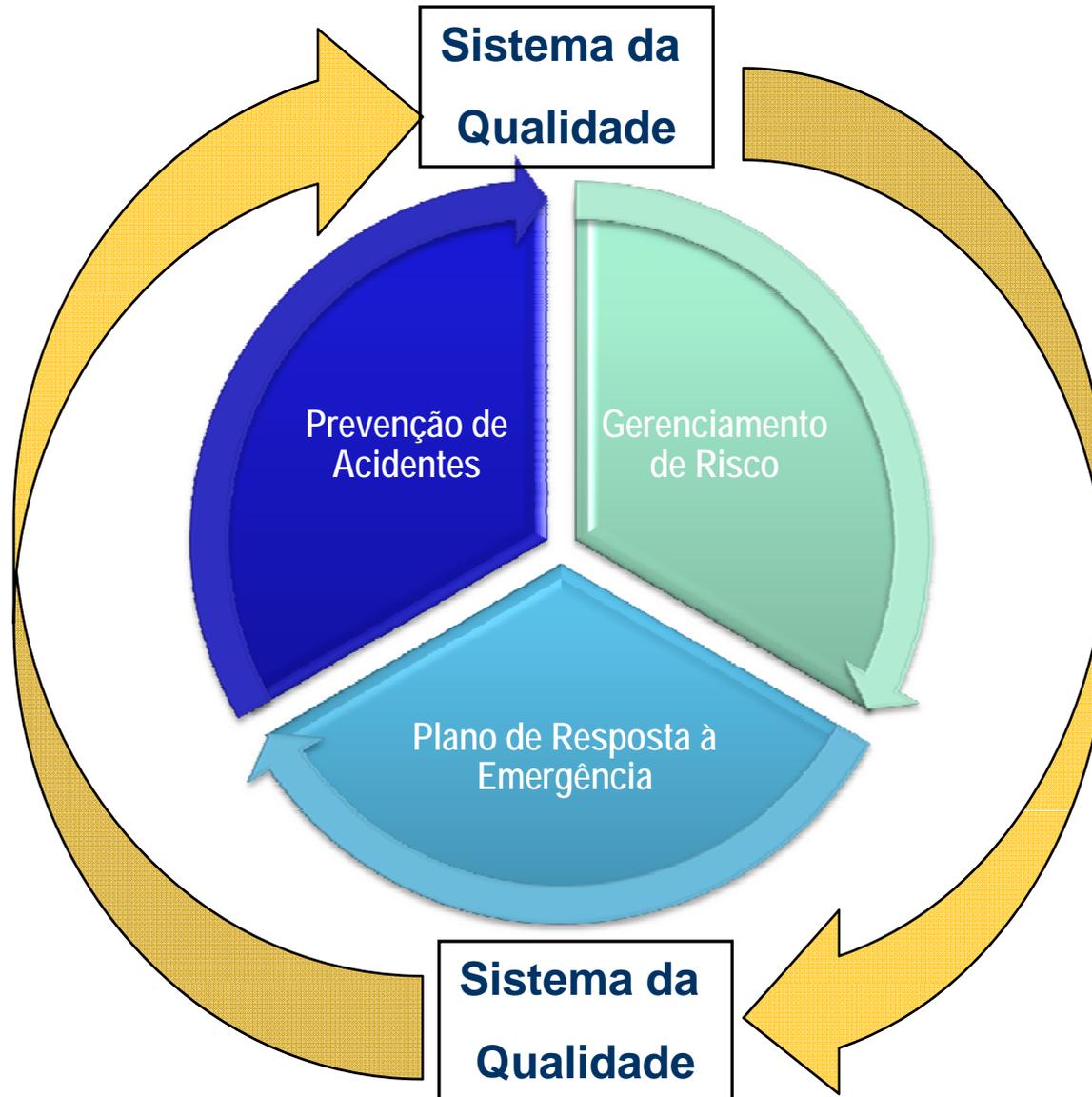
Qualidade Operacional = Garantir a Segurança Operacional nos processos que atendem aos requisitos operacionais;

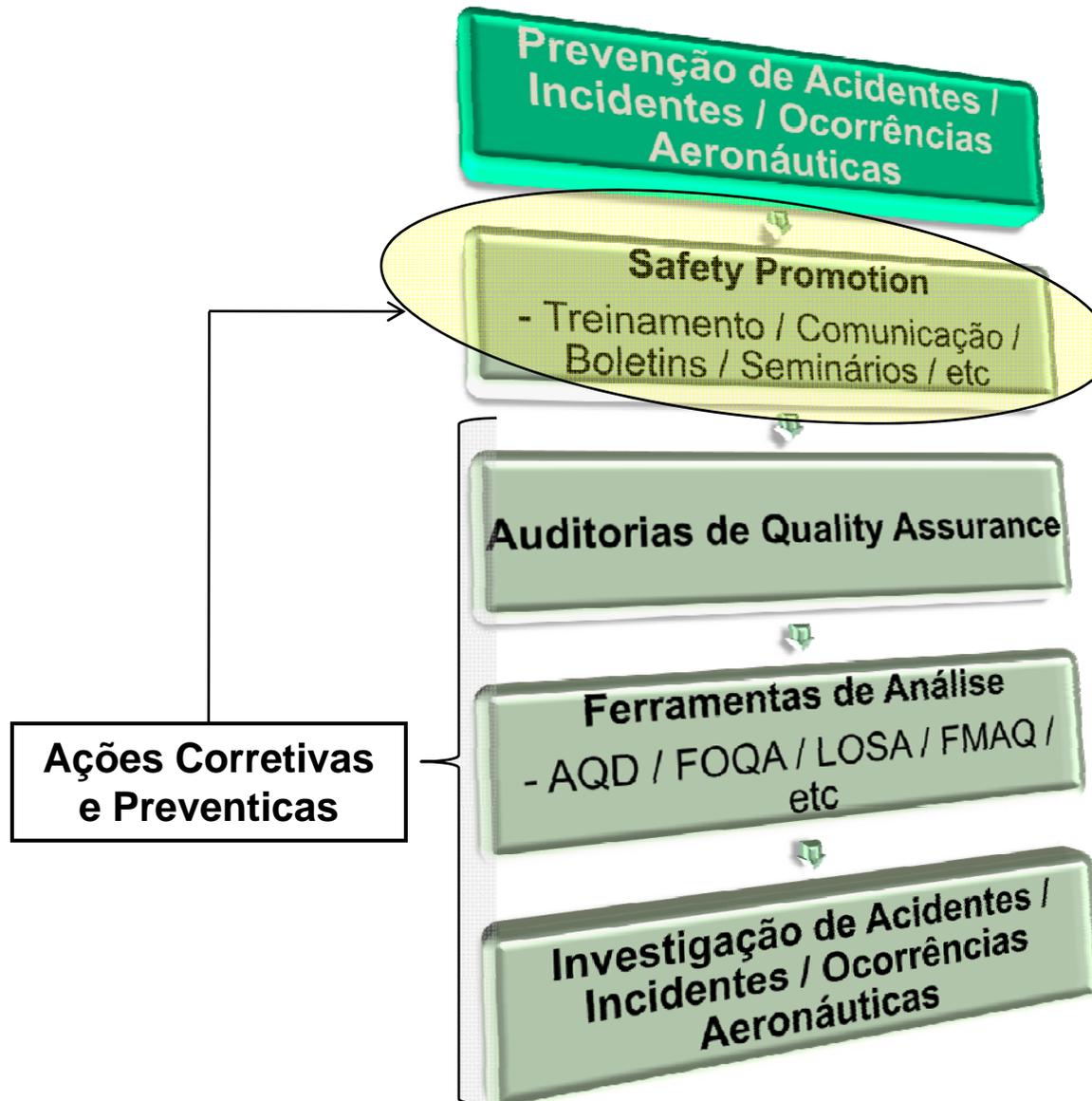
Security = Garantir a Segurança Operacional contra atos ilícitos;

Fatores Humanos = Promover a Segurança Operacional através do aprimoramento da consciência da cultura de segurança

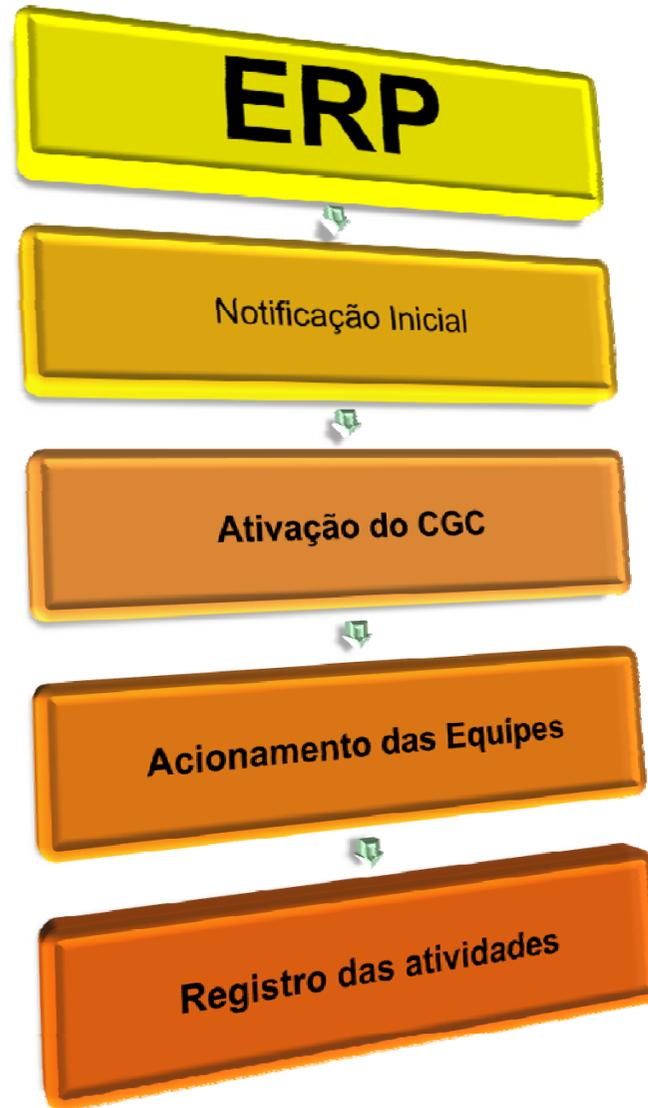


Prevenção de Acidentes Aeronáuticos











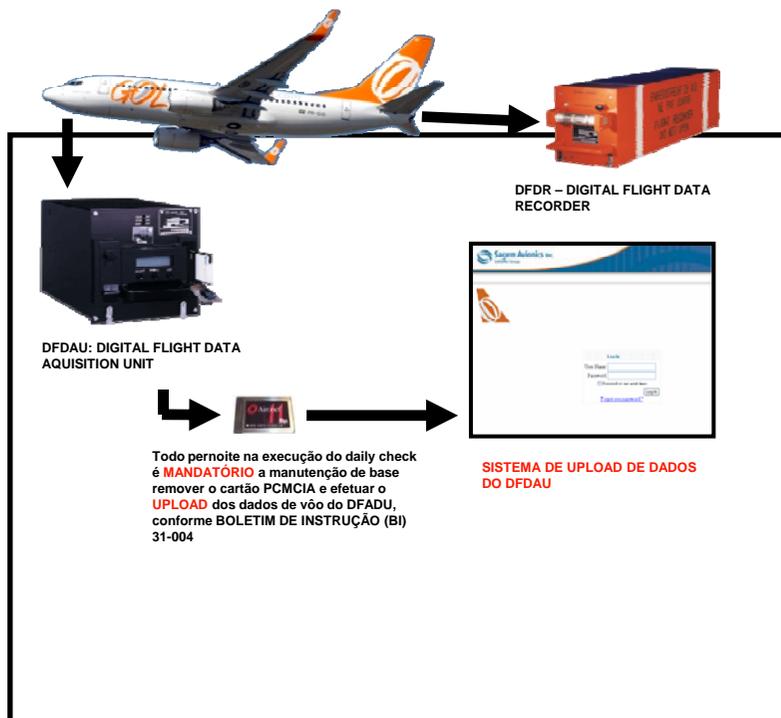
Ferramentas de Segurança Operacional

FOQA

Flight Operations Quality Assurance

FOQA – Sistema em que dados de voos são analisados para detectar tendências operacionais e que permitem a correção e / ou o aprimoramento de procedimentos e de instruções com vistas à prevenção de acidentes.

PROCESSO DE GRAVAÇÃO / UPLOAD / TRANSMISSÃO / ANÁLISE DE DADOS



MOQA

*Maintenance Operations
Quality Assurance*

- **MOQA** - Sistema que analisa tendências de comportamento da frota, identificando possibilidades de falhas em sistemas e/ou componentes, propondo ações preditivas evitando manutenções não programadas, que geram atrasos e cancelamentos de voos.
- **O MOQA** monitora com precisão a aeronavegabilidade de nossas aeronaves através do funcionamento correto dos equipamentos, garantindo a segurança de suas operações.

- **Através dos sistema AGS (Analysis Ground Station), o MOQA analisa as informações provenientes das aeronaves .**
- **Os dados são gravados no CARD PCMCIA pelo módulo DFDAU (Digital Flight Data Aquisition Unit) e após serem descarregados e enviados, são analisados permitindo identificar e gerar relatórios de possíveis falhas nas aeronaves.**

Sequencia de procedimentos

1

Aeronave



DFDAU

2



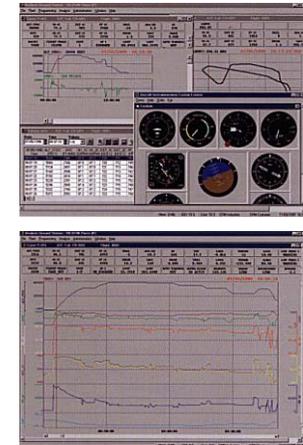
**Cartão
PCMCIA**

3



**Estações de Trabalho AGS
(Analysis Ground Station)**

4



Relatórios

Classificação dos eventos

O MOQA analisa os eventos de Manutenção dividindo-os em classes:

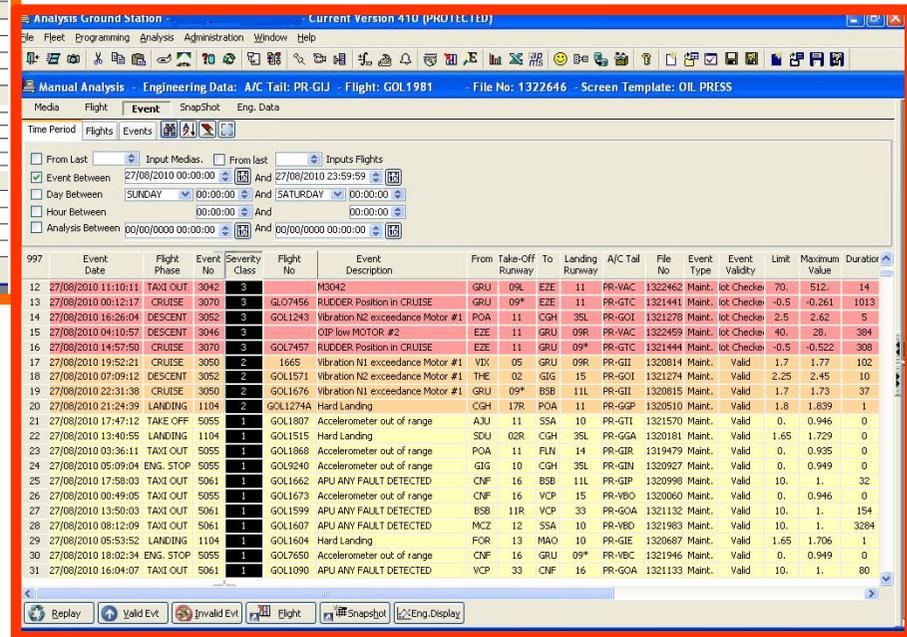
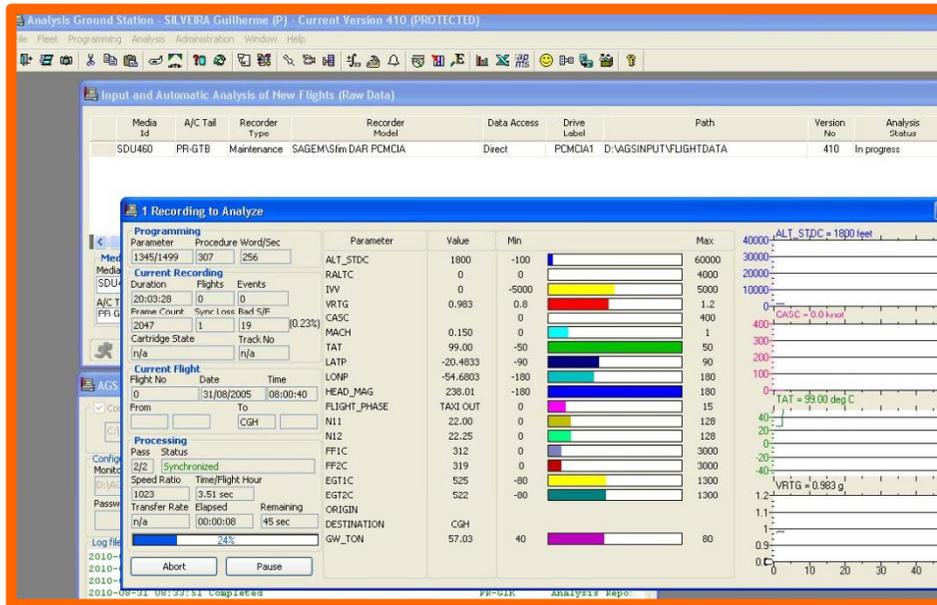
CLASSE 1 – Eventos de menor severidade que necessitam apenas de monitoramento.

CLASSE 2 – Eventos que exigem maior atenção e ações programadas de manutenção.

CLASSE 3 – Eventos críticos que exigem ações imediatas de manutenção.

- Com a análise o **MOQA** gera relatórios dos eventos de manutenção que são enviados para Controladoria de Frotas.
- Por sua vez, a Controladoria de Frotas sugere a melhor ação de manutenção a ser programada e executada.
- Após a execução da ação de manutenção, o **MOQA** acompanha os itens para **garantir** que o eventos tenham sido solucionados.

Interface do Sistema AGS (Analysys Ground Station):



AQD

Aviation Quality Database

AQD

- ✓ Sistema de Gerenciamento de Qualidade e Segurança Operacional da GOL;
- ✓ *Software* líder mundial para o gerenciamento de Safety e Quality Assurance;
- ✓ Utilizado atualmente por diversas empresas no mundo;
- ✓ Foco em prevenção, correção e melhoria contínua.

Benefícios

- ✓ Facilita o cumprimento de cada uma das etapas no tratamento de ocorrências operacionais, utilizando as melhores práticas;
- ✓ Pode ser personalizado, de forma a adaptar o sistema às necessidades da empresa;
- ✓ Fornece relatórios estatísticos de ocorrências que podem ser divulgados, de modo a promover diversos aspectos de qualidade e segurança operacional;
- ✓ Por meio de uma consistente base de dados, promove rapidez na análise dos processos operacionais;
- ✓ Combina funções de Quality Assurance (QA) com investigações de Safety, Security e Fatores Humanos garantindo uma análise integrada e a consequente redução de custos.

PORTAL CORPORATIVO

Caro usuário, atente-se ao seu login/senha:

Usuários golnaweb e golmail: mesmo login e senha do acesso à Rede

- Speed
- RH Online
- Escala de Tripulantes
- Golmail
- Golnaweb
- Portal de Viagens

Prazo de inatividade expirado

Usuário

Senha

Entrar

Esqueceu sua senha de Rede ou do Portal? **Clique aqui** para trocá-la.

Se tiver dificuldade para acessar ao Portal, **clique aqui** ou ligue para 0800 704 6808.

Reportes Operacionais
AQD-Aviation Quality Database
Clique Aqui



RELATÓRIOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL

O relato das **ocorrências** ou das **observações** aqui apresentadas tem como finalidade **aumentar a segurança** e a **qualidade** nas operações da empresa e deve ser fundamentado em fatos ou experiências pessoais que possam prevenir a ocorrência de um incidente ou acidente. A identificação do emissor é opcional. Caso se identifique será informado da solução adotada.

O sistema não identifica o relator.

Este reporte tem caráter confidencial e não punitivo.

RELPREV (Relatório de Prevenção)

- Português

CSR (Cabin Safety Report)

- Português
- Inglês

FSR (Flight Safety Report)

- Inglês

DGR (Dangerous Goods Report)

- Português

GSR (Ground Safety Report)

- Português
- Inglês

MSR (Maintenance Safety Report)

- Português
- Inglês

HFR (Human Factors Report)

- Português

SR (Security Report)

- Português
- Inglês





MAINTENANCE SAFETY REPORT



AQD - AVIATION QUALITY DATABASE

IDENTIFICAÇÃO (OPCIONAL)

NOME: EMAIL:
MATRÍCULA SETOR: FUNÇÃO:
TELEFONE PARA CONTATO:

OCORRÊNCIA

Data: Hora: UTC
Título da Ocorrência :

DETALHES

Localidade:	<input type="text"/>	Local:	<input type="text"/>	
Tipo de Manutenção:	<input type="text"/>	Turno:	<input type="text"/>	
Matrícula:	<input type="text"/>	Tipo de Aeronave:	<input type="text"/>	
Fase Operacional :	<input type="text"/>	Número do Voo :	<input type="text"/>	
Documento de Referência:	<input type="text"/>	Operador:	<input type="text"/>	ETOPS: <input type="checkbox"/>
Tipo de Problema:	<input type="text"/>	Efeito no Voo:	<input type="text"/>	
Fabricante:	<input type="text"/>	Fase do Voo:	<input type="text"/>	
Nomenclatura do Componente:	<input type="text"/>			
Part Number:	<input type="text"/>			
Part Serial No.:	<input type="text"/>			

Exemplo de formulário da web

De: AQD Quality Assurance

Enviada: ter 9/6/2009 11:53

Para: xxxxxxxxxxxx

Assunto: RELATORIO DE PREVENÇÃO 0805-09 FLT

Prezado xxxxxxxx,

Seu relato foi recebido pelo AQD com sucesso.

Para seu acompanhamento, o controle desta ocorrência tem como referência o código **0805-09 FLT.**

Obrigado!

Controle para acompanhamento

Cmte Sérgio Quito

Diretoria de Segurança Operacional - SAODQ

AQD - Aviation Quality Database

VRG Linhas Aéreas S.A - Grupo GOL

Phone: + 55 11 5098-2094

Fax: + 55 11 5098-2101

E-mail: aqd.qualityassurance@golnaweb.com.br

De: AQD Quality Assurance

Enviada: sex 3/7/2009 09:49

Para: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Assunto: RES: FLIGHT SAFETY REPORT 865-09 FLT

Prezado XXXXX,

Informamos que sua atitude e seu relato colaboraram com mais um item da qualidade e segurança operacionais da Gol.

Segue anexo relatório final atestando o fechamento do ciclo de Prevenção.

Obrigado e continuamos contando com sua participação junto à Diretoria de Segurança Operacional.

Cmte Sérgio Quito
Diretoria de Segurança Operacional - SAODQ
AQD - Aviation Quality Database
VRG Linhas Aéreas S.A - Grupo GOL
Phone: + 55 11 5098-2094
Fax: + 55 11 5098-2101
E-mail: aqd.qualityassurance@golnaweb.com.br

Fechamento da Ocorrência
"Feed-Back"

Texto confidencial para uso exclusivo do destinatário. Não o divulgue e apague-o imediatamente se o recebeu por engano.

Confidential text to be used exclusively by the recipient. Do not disclose to anyone and delete immediately if received by mistake.

Texto confidencial para uso exclusivo del destinatario. Si usted lo recibió por error no lo divulgue y exclúyalo inmediatamente.

AQD – Safety and Quality Management System

Home eReporting Safety Audit Analysis Action General Acrobat

New Occurrence Manage Occurrences Manage Assessments Manage Investigations Occurrences to Investigate Record Investigation Results New/Amend Occurrence Enquiry eReport Enquiry Investigation Enquiry Occurrence Statistics Enquiry Occurrence Status Report Investigation Status Report Finding Status Report Reports

AIM Manage Occurrences

Manage Occurrence View Log Email Preview Print Browser

Search **Advanced Filter**

Enter the Occurrence Number: or specify your search criteria and click on the Search button:

Occurrence Types CAB Cabin Safety CCO CCO Form DGR Dangerous Goods DSP Dispatch FI Frota Inteligente FLT Flight Safety GRH1 Ground Handling HFR Human Factors MNT Maintenance Safety QA Quality Assurance SEC Security OLDBASR winBASIS ASR (Converted Data) (Inactive)		Status <input type="text"/> Date From <input type="text"/> to <input type="text"/> Registered From <input type="text"/> to <input type="text"/> Investigation Id <input type="text"/> Location <input type="text"/> Registration Mark <input type="text"/> Fleet <input type="text"/> Involved Party Name <input type="text"/> Involved Party ID <input type="text"/> Authority Occ Reference <input type="text"/> Word or Phrase <input type="text"/>
--	--	--

Search Clear

Interface do AQD

Occurrence ID	Date UTC	Type	Occurrence Title	Status	Investigation R	Flight No	Location	Registered On	Registered By	Aircraft Type	Registratic	Related Occurrence
0538-10	1/2/2010 08:50:00	FLT	CONFLITO DE TRÁFEGO AÉREO	Open		G3 1677	BSB	2/2/2010 08:46:41	Ronaldo A. Faria	B738-SFP	PR-GGU	
0650-10	29/1/2010 19:46:00	FLT	PISTA ESCORREGADIA	Open		G3 1696	CWB	5/2/2010 09:38:41	Ronaldo A. Faria	B738-SFP	PR-GGN	
0414-10	29/1/2010	HFR	RECLAMAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO - GUARULHOS	Closed	Logged for Statistic		GRU	29/1/2010 09:49:16	Ronaldo A. Faria			
0413-10	29/1/2010	QA	EXCESSO DE WORKLOAD	In Progress	Assessment Only			29/1/2010 09:45:10	Ronaldo A. Faria			
0391-10	28/1/2010 08:00:00	QA	BALANÇAS DO CHECK IN DE CWB	In Progress	Assessment Only		CWB	28/1/2010 10:40:18	Ronaldo A. Faria			01915-09
0409-10	28/1/2010 01:20:00	GRH1	RISCO DE COLISAO EM SOLO	In Progress	Assessment Only		CGH	29/1/2010 09:36:46	Ronaldo A. Faria			
0390-10	25/1/2010 12:00:00	HFR	RECLAMAÇÃO DE HOTEL - VITÓRIA	In Progress	Assessment Only		VIX	28/1/2010 10:25:19	Ronaldo A. Faria			
0398-10	24/1/2010	HFR	CONSIDERAÇÕES SOBRE PROGRAMAÇÃO DE VOO	Open		G3 7460		28/1/2010 15:23:27	Ronaldo A. Faria			
0326-10	21/1/2010 22:30:00	HFR	RELATO DE COLABORADOR	In Progress	Assessment Only		SDU	22/1/2010 14:56:58	Ronaldo A. Faria	B73G	PR-GGW	
0325-10	21/1/2010	HFR	RELATO DE COLABORADOR	In Progress	Assessment Only		SDU	22/1/2010 13:03:47	Ronaldo A. Faria			
0320-10	20/1/2010 08:20:00	HFR	RECLAMAÇÃO DE ALIMENTAÇÃO - RECIFE	In Progress	Assessment Only	G3 1977	REC	22/1/2010 10:09:35	Ronaldo A. Faria			
0322-10	20/1/2010	HFR	CONSIDERAÇÕES SOBRE PROGRAMAÇÃO DE VOO	In Progress	Assessment Only	G3 7460		22/1/2010 10:36:05	Ronaldo A. Faria			
0321-10	20/1/2010	HFR	CONSIDERAÇÕES SOBRE PROGRAMAÇÃO DE VOO	In Progress	Assessment Only	G3 7460		22/1/2010 10:25:58	Ronaldo A. Faria			
0319-10	18/1/2010 04:00:00	HFR	RECLAMAÇÃO DE TRANSPORTE - RECIFE	In Progress	Assessment Only	G3 1689	REC	22/1/2010 09:47:56	Ronaldo A. Faria			
0252-10	18/1/2010	GRH1	ATENDIMENTO DA TERCEIRIZADA SWISSPORT	Open		G3 1902	GRU	18/1/2010 12:26:30	Ronaldo A. Faria			

O que acontece depois?

Inicia-se o ciclo de análise ou investigação até sua conclusão.

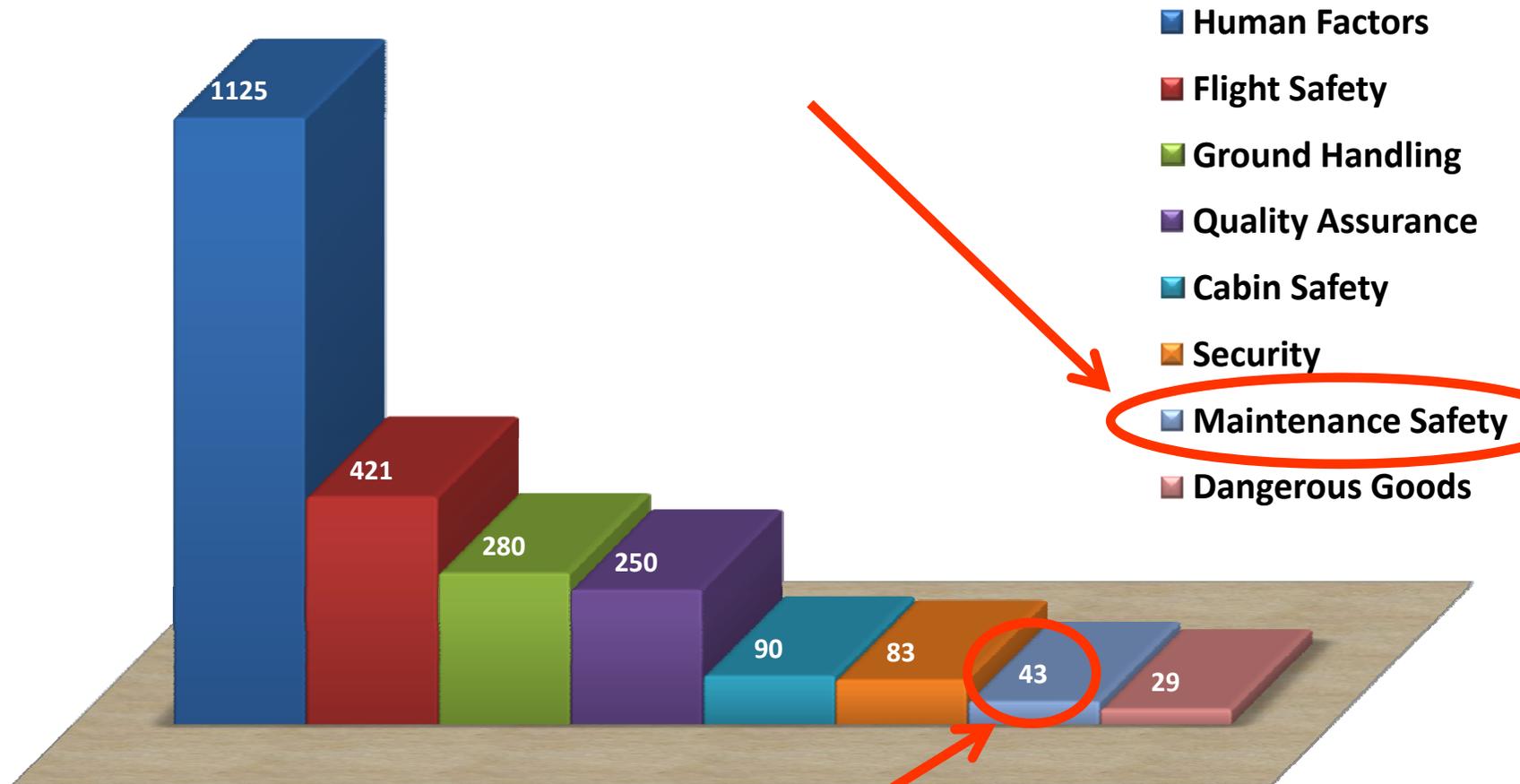
Como acontece?

Um grupo de investigadores da DSO coordenam ações com as áreas envolvidas.

Como termina?

A ocorrência só é encerrada quando há evidências sobre a resolução do problema reportado. Por fim, um relatório de fechamento é enviado ao emissor, caso este tenha se identificado.

Ocorrências por tipo – 1º semestre de 2010



Fonte: AQD 2010

PLANO DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS

PLANO DE RESPOSTA A EMERGÊNCIAS



VRG LINHAS AÉREAS S.A. - GRUPO GOL

- Ferramenta estabelecida para preparar a empresa a ter uma pronta resposta em caso de uma ocorrência de proporções mais sérias, garantindo o pronto atendimento às necessidades dos envolvidos e o rápido retorno das operações, de forma a preservar a imagem e a segurança da Companhia.

Centro Gerenciamento de Crise



CRM

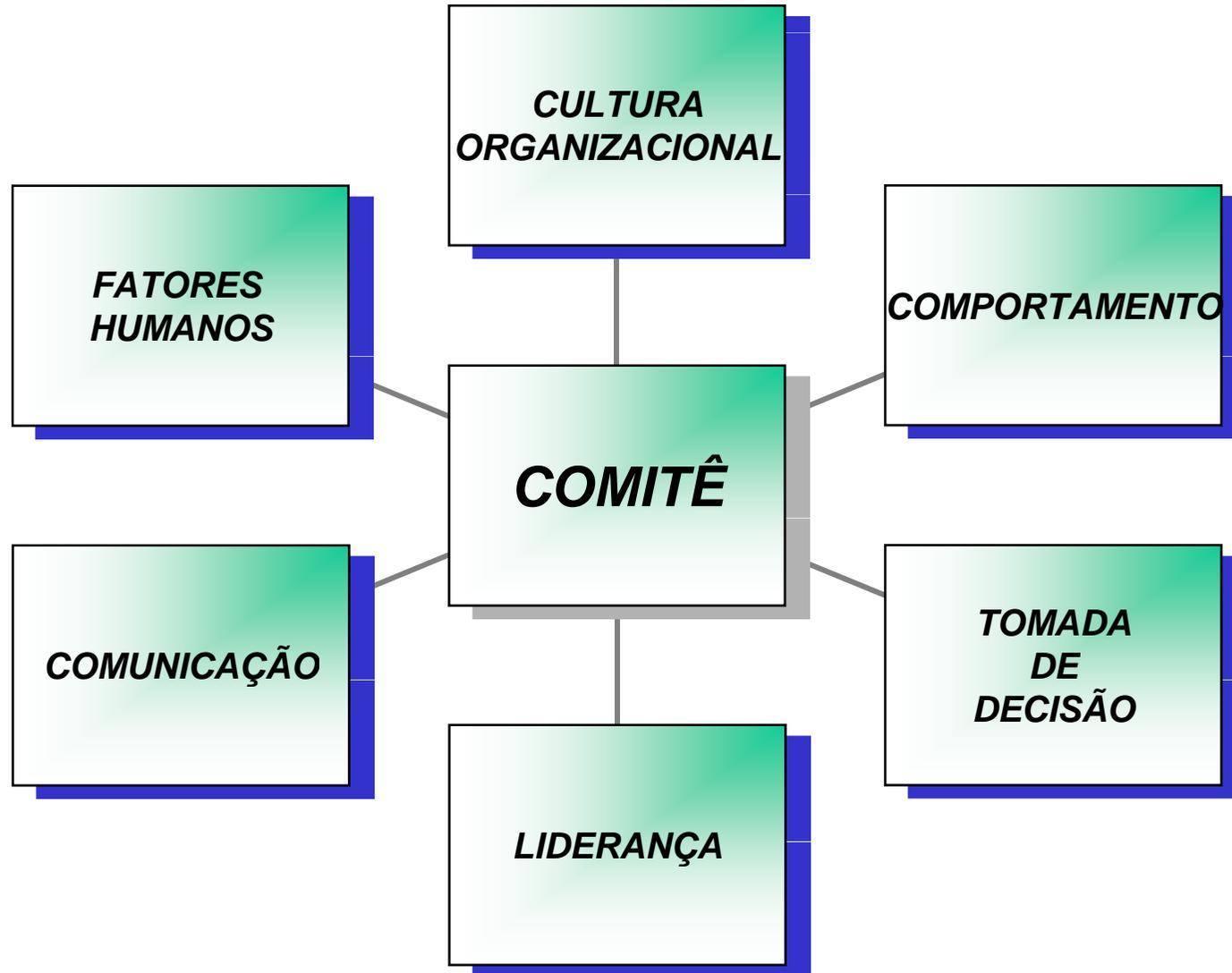
Corporate Resource Management

ESTRUTURA E RECURSOS - CRM

Facilitadores de várias áreas:

- **Comandantes**
- **Co-pilotos**
- **Comissários (as) de voo**
- **Manutenção**
- **CCO – Centro de Coordenação de voo**
- **Aeroportos**
- **Psicólogos**

COMISSÕES



LOSA

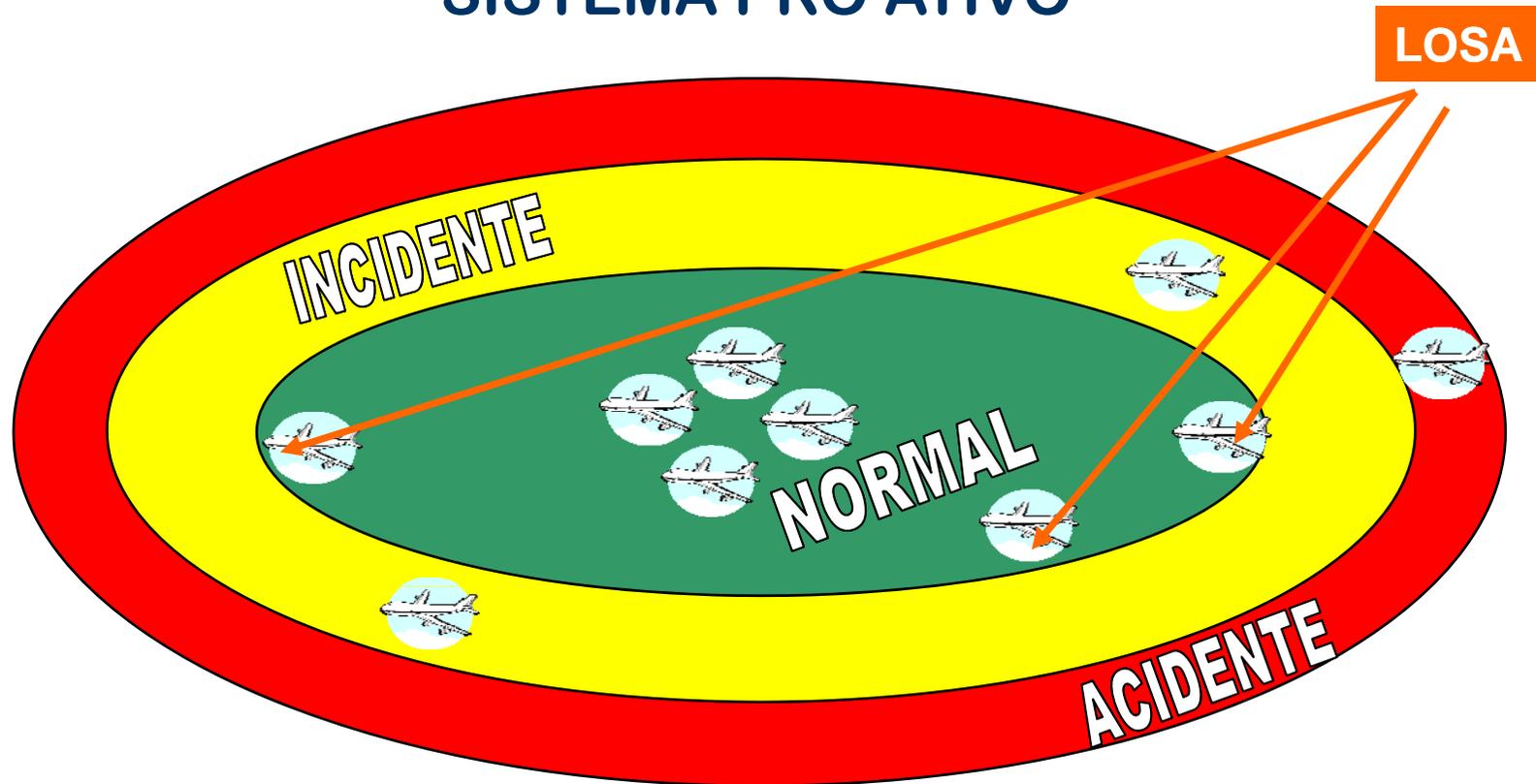
Line Operation Safety Audit

LINE OPERATION SAFETY AUDIT (LOSA)

DEFINIÇÃO

- Programa pró-ativo de coleta e análise de dados nas operações de linha, com o objetivo de avaliar erros e ameaças às operações;
- Observadores treinados coletam dados diretamente no ambiente operacional (cockpit), em vôos regulares;
- Constituição de um banco de dados estatístico, para análise de tendência do Grupo de Voo.

SISTEMA PRÓ ATIVO



O resultado do LOSA permite o realinhamento das margens de segurança e previne a degradação nas operações.

DEFINIÇÕES

AMEAÇAS:

- São todos os fatores externos ao “*flightdeck*” que aumentem a complexidade nas operações de voo;
- São as características do ambiente operacional que apresentam danos potenciais às operações.

“A estratégia do LOSA é identificar e diagnosticar as ameaças”.

Características do projeto LOSA (MX)

1. **Compromisso (acordo) entre Empresa e Sindicato**
2. **Caráter voluntário**
3. **Dados não identificados e confidencialidade**
4. **Observadores são colegas do Grupo**
5. **Colegas acreditados**
6. **Observações sistemáticas**
7. **Melhorias específicas**
8. **Informação ao Grupo**

FMAQ

Flight Management Attitude Questionnaire

- **Pesquisa desenvolvida na Universidade do Texas**
- **Visa medir a cultura de segurança de voo e a qualidade do trabalho em equipe**
- **Funciona como guia para desenvolver treinamentos e delinear a base cultural do grupo de voo.**

GOL • Fatores Humanos
FMAQ (Flight Management Attitude Questionnaire) 2009
PILOTOS

PILOTS DA LINHA GOL

Pré-teste (opcional):
* Casos em que o piloto não se sente confortável em responder, por não ter experiência com o teste, não deve responder e deve ser informado de que não há penalidade por não responder.
* Não preencher o teste sem a presença de um supervisor de voo e um instrutor de voo.
* Não responder a questões de **segurança operacional** e **SAE** ou **SAE** quando não for o caso.
* Não responder a questões de **SAE** ou **SAE** quando não for o caso.
* Não responder a questões de **SAE** ou **SAE** quando não for o caso.

Nome	Id	Matrícula	Id Funcionário
Nome do piloto	_____	_____	_____
Assete na linha	_____	_____	_____
Assete em qual data foi de aeronaveção	<input type="checkbox"/> B737	<input type="checkbox"/> B737 MAX	
Qual o tempo de experiência no teste em qual aeronave?	_____	_____	_____
Função na aeronave	<input type="checkbox"/> MWB	<input type="checkbox"/> CDE	<input type="checkbox"/> PILOTO
Função a bordo	<input type="checkbox"/> Com	<input type="checkbox"/> Co-piloto	
Cargo	<input type="checkbox"/> Passajero	<input type="checkbox"/> Tripulante	<input type="checkbox"/> Outros

PARTE I - GOL - VOAZ DOS PILOTOS

A. Por favor, avaliar a sua opinião de satisfação com estas situações

Indicador das operações de voo	Muito ruim	Ruim	Intermediária	Bom	Muito bom
Qualidade do serviço	<input type="checkbox"/>				
Segurança das operações	<input type="checkbox"/>				
Qualidade do atendimento ao cliente	<input type="checkbox"/>				
Qualidade dos recursos tecnológicos empregados	<input type="checkbox"/>				
Qualidade dos recursos humanos empregados	<input type="checkbox"/>				
Tratamento do meu grupo	<input type="checkbox"/>				
Importância do trabalho	<input type="checkbox"/>				

Pilotos

GOL • Fatores Humanos
FMAQ (Flight Management Attitude Questionnaire) 2009
PILOTOS

PILOTS DA LINHA GOL

Pré-teste (opcional):
* Casos em que o piloto não se sente confortável em responder, por não ter experiência com o teste, não deve responder e deve ser informado de que não há penalidade por não responder.
* Não preencher o teste sem a presença de um supervisor de voo e um instrutor de voo.
* Não responder a questões de **segurança operacional** e **SAE** ou **SAE** quando não for o caso.
* Não responder a questões de **SAE** ou **SAE** quando não for o caso.
* Não responder a questões de **SAE** ou **SAE** quando não for o caso.

Nome	Id	Matrícula	Id Funcionário
Nome do piloto	_____	_____	_____
Assete na linha	_____	_____	_____
Assete em qual data foi de aeronaveção	<input type="checkbox"/> B737	<input type="checkbox"/> B737 MAX	
Qual o tempo de experiência no teste em qual aeronave?	_____	_____	_____
Função na aeronave	<input type="checkbox"/> MWB	<input type="checkbox"/> CDE	<input type="checkbox"/> PILOTO
Função a bordo	<input type="checkbox"/> Com	<input type="checkbox"/> Co-piloto	
Cargo	<input type="checkbox"/> Passajero	<input type="checkbox"/> Tripulante	<input type="checkbox"/> Outros

PARTE I - GOL - VOAZ DOS PILOTOS

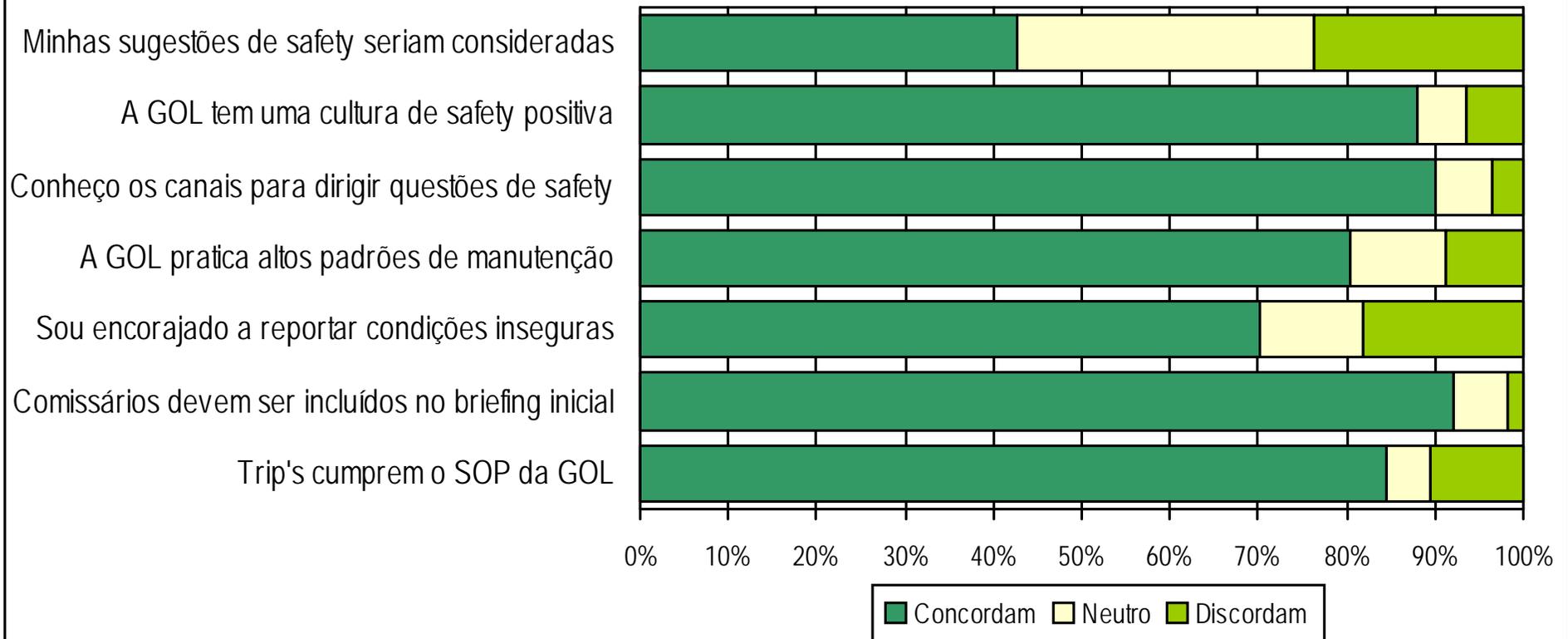
A. Por favor, avaliar a sua opinião de satisfação com estas situações

Indicador das operações de voo	Muito ruim	Ruim	Intermediária	Bom	Muito bom
Qualidade do serviço	<input type="checkbox"/>				
Segurança das operações	<input type="checkbox"/>				
Qualidade do atendimento ao cliente	<input type="checkbox"/>				
Qualidade dos recursos tecnológicos empregados	<input type="checkbox"/>				
Qualidade dos recursos humanos empregados	<input type="checkbox"/>				
Tratamento do meu grupo	<input type="checkbox"/>				
Importância do trabalho	<input type="checkbox"/>				

Comissários

FMAC : VISÕES DE SAFETY

Atitudes de safety



MCAS

Maintenance Climate Assessment Survey

- **Visa medir a cultura de segurança operacional dos Colaboradores da Manutenção.**
- **Funciona como guia para desenvolver treinamentos e melhorar os processos de manutenção**

Maintenance Climate Assessment Survey (MCAS)

Prezado respondente,

Esta pesquisa foi desenvolvida pela *Advanced Survey Design Organization* e traduzida sob autorização.

- * Enfatizamos que as informações coletadas são confidenciais e o anonimato está assegurado.
- * Leia com atenção e responda da forma mais honesta possível. O preenchimento deve ser individual.
- * As questões numeradas de 1 a 57 são de resposta obrigatória. Caso você não tenha opinião formada sobre uma questão, marque a alternativa "Não tenho opinião/não aplicável".
- * Na impossibilidade de completar todo o formulário você deve clicar no ícone SALVAR ou ENVIAR (parte inferior), retomando posteriormente o preenchimento. Após concluí-lo, simplesmente clique em ENVIAR. Esta pesquisa ficará disponível até 24/08/2010.
- * Muito obrigado pela sua cooperação!

INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA

Cargo/Função:

- Técnico de Manutenção
- Técnico de Planejamento
- Inspetor de Manutenção
- Coordenador de Manutenção
- Técnico de Engenharia/Engenheiro
- Serviços gerais

PROCESSOS ORGANIZACIONAIS



1. A GOL treina satisfatoriamente seus colaboradores da Manutenção para condução segura de suas tarefas.

Discordo totalmente Discordo Neutro Concordo Concordo totalmente

Não tenho opinião / não aplicável



2. As atitudes dos colaboradores da Manutenção em prol da segurança operacional são reconhecidas e incentivadas pela GOL.

Discordo totalmente Discordo Neutro Concordo Concordo totalmente

Não tenho opinião / não aplicável



3. As decisões sobre segurança operacional são conduzidas apropriadamente por pessoas qualificadas.

Discordo totalmente Discordo Neutro Concordo Concordo totalmente

Não tenho opinião / não aplicável



4. Os procedimentos de manutenção na GOL estão definidos com clareza.

Discordo totalmente Discordo Neutro Concordo Concordo totalmente

Não tenho opinião / não aplicável



5. Os procedimentos de manutenção na GOL são obrigatórios.

Discordo totalmente Discordo Neutro Concordo Concordo totalmente



Descreva a ação mais importante que a Manutenção da GOL pode fazer para melhorar a segurança operacional...

Não tenho opinião

Descreva os pontos fortes do seu setor de manutenção e por que...

Não tenho opinião

Use este espaço para comentar alguma preocupação sua referente ao seu trabalho na Manutenção...

Salvar / Enviar

Maintenance Climate Assessment Survey (MCAS)

As respostas que você já enviou estão salvas. Para continuar respondendo, basta seguir de onde você parou.

As seguintes questões ainda não foram respondidas: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57,

Esta pesquisa foi desenvolvida pela *Advanced Survey Design Organization* e traduzida sob autorização.

* Enfatizamos que as informações coletadas são confidenciais e o anonimato está assegurado.

* Leia com atenção e responda da forma mais honesta possível. O preenchimento deve ser individual.

* As questões numeradas de 1 a 57 são de resposta obrigatória. Caso você não tenha opinião formada sobre uma questão, marque a alternativa "Não tenho opinião/não aplicável".

* Na impossibilidade de completar todo o formulário você deve clicar no ícone SALVAR ou ENVIAR (parte inferior), retomando posteriormente o preenchimento. Após concluí-lo, simplesmente clique em ENVIAR. Esta pesquisa ficará disponível até 24/08/2010.

* Muito obrigado pela sua cooperação!

INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA

Cargo/Função:

- Técnico de Manutenção
- Técnico de Planejamento
- Inspetor de Manutenção
- Coordenador de Manutenção
- Técnico de Engenharia/Engenheiro
- Serviços gerais
- Outras funções

Tempo de experiência atual na Manutenção GOL:

- Menor que 1 ano
- De 1 - 3 anos
- De 3 - 6 anos
- Acima de 6 anos



Obrigado!

Sérgio Quito
Diretor de Segurança Operacional

squito@golnaweb.com.br

55 11 5098-2151