



Elaboradas pela EUROCONTROL



Cultura de Segurança

Fichas de discussão

para nos ajudar a refletir e a falar sobre a
Cultura de Segurança

Primeira edição





O que é a cultura de segurança?

A cultura de segurança pode ser definida como o conjunto dos nossos:

Valores

o que é importante para nós

Crenças

como pensamos que funcionam as coisas

Comportamentos

o modo como fazemos as coisas

A cultura de segurança revelou ser, em diversos sectores, um excelente preditor de desempenho no domínio da segurança. Marca a diferença entre uma organização onde domina a segurança e outra onde se corre continuamente o risco de que aconteça um acidente.

Refletir e trocar impressões sobre a nossa cultura de segurança é fundamental para termos consciência do que funciona bem e daquilo que é preciso melhorar.

Estas fichas foram concebidas para nos facilitar essa tarefa.





Classificação das fichas

Há várias fichas individuais para cada um dos “elementos da cultura de segurança” referidos a seguir.

Cada ficha propõe um tema diferente de reflexão ou discussão.





Como utilizar as fichas

As fichas podem ser utilizadas para o ajudar, a si e aos seus colegas, a refletir e trocar impressões sobre a cultura de segurança. Se utilizar as fichas num grupo, convém que um dos participantes actue como moderador. Podem ser utilizadas todas as fichas ou apenas uma parte.

Nas fichas seguintes são descritas quatro possibilidades:

Opção nº 1: Comparar os pontos de vista

Comparar pontos de vista convergentes e divergentes entre os grupos

Opção nº 2: Mini debates de segurança

Discutir sobre uma questão concreta durante 10 a 15 minutos

Opção nº 3: Focalizar-se em...

Discutir sobre todas as fichas correspondentes a um elemento específico

Opção nº 4: Análise SWOT

Repartir as fichas por pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças

Opção nº 5: Influências

Organizar as fichas em função das interações ou influências





Opção n° 1: Comparar os pontos de vista

Vários membros da sua equipa OU de equipas diferentes dividem as fichas em 2 conjuntos (a sua “equipa” pode ser constituída por membros do seu serviço, por um grupo profissional, etc.):

O que funciona bem e O que temos de melhorar

Comparar em seguida os 2 conjuntos de fichas e discutir:

- Pontos em que estamos de acordo?
- Pontos em que estamos em desacordo?
- Quais as questões prioritárias a abordar?
- Quais os riscos se não forem abordados?
- Como devemos proceder?
- Quem tem de ser envolvido (quem deve ser responsabilizado, consultado, informado)?
- Em que altura é preciso fazê-lo?





Opção n° 2: Mini debates de segurança

Num grupo reduzido, escolher uma ficha ao acaso.

Discutir o tema da ficha durante um determinado período de tempo, por exemplo 15 a 30 minutos.

Escolher uma ficha diferente para cada debate.

Em alternativa, num período mais longo, cada pessoa escolhe uma ficha por entre um pequeno número de fichas (por exemplo três), e pede-se que cada um descreva uma experiência vivida no contexto do tema escolhido. A que conclusões se chega e o que se pode aprender a partir dos relatos?





Opção n° 3: Focar-se em...

Escolher um tema específico, por exemplo “recursos” e discutir de forma aprofundada com os colegas cada uma das fichas referentes ao tema.

Podem-se escolher as fichas ou discutir questões como:

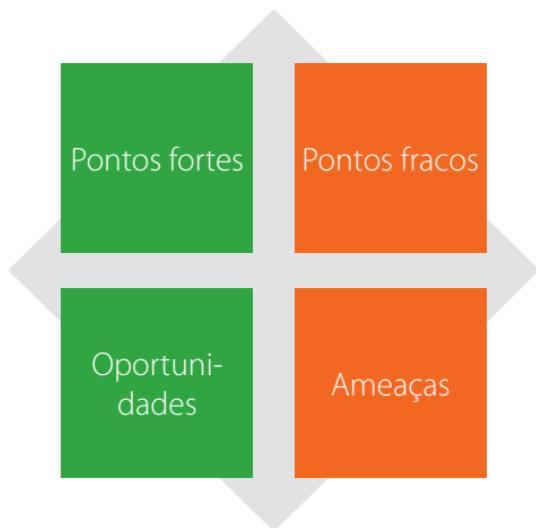
- O que é que fazemos bem?
- Quais são as nossas “melhores práticas” relativamente a esta questão?
- Em que aspectos melhorámos?
- Em que aspectos temos de melhorar?
- O que é que nos escapa... quais são os nossos “ângulos mortos”?
- O que é que nos impede de melhorar?
- Como podemos melhorar a situação?





Opção n° 4: Análise 'SWOT'

Organizar os cartões.



Os cartões de cada pilha dão indicações sobre a forma como a cultura de segurança pode ser melhorada: apoian-do-nos nos nossos **pontos fortes**, corrigindo os **pontos fracos**, agarrando as **futuras oportunidades** e lutando contra as **ameaças futuras**.



Opção n° 5: Influências

Organizar as fichas por grupos de forma a mostrar a relação existente entre elas. Por exemplo, algumas fichas podem ter entre si uma relação causa-efeito ou podem influenciar-se mutuamente de forma mais subtil. Discutir como funcionam estas relações.





Compromisso da administração

Quem se preocupa com a segurança?

Acha que a sua organização se preocupa verdadeiramente com a segurança?

A partir das mensagens que circulam no seio de uma organização pode-se depreender se os colaboradores sentem que a segurança constitui uma verdadeira preocupação, uma formalidade burocrática ou um entrave. Que género de mensagens sobre a segurança recebe... ou envia?





Compromisso da administração

Compromisso

Acha que o seu superior hierárquico está empenhado na segurança?

As decisões chefias e a forma como comunicam podem dar uma imagem muito clara (positiva ou negativa) sobre a segurança. Como podem as chefias compreender e comunicar melhor o seu próprio empenho relativamente à segurança?





Compromisso da administração

Prioridades

Que prioridade é que a administração dá à segurança em comparação com outros objectivos?

A segurança ATM tem de ser considerada ao mesmo nível da capacidade, da eficiência económica e do ambiente. A administração é capaz de equilibrar estes 3 elementos?





Compromisso da administração

Confiança

Até que ponto confiam (você e os seus colegas) na administração no que concerne às questões relacionadas com a segurança?

A confiança é um ingrediente importante na consolidação de uma cultura. A confiança na administração é influenciada por diversos factores como a coerência, a credibilidade e a comunicação. Como se pode estimular a confiança?





Compromisso da administração

Responder às preocupações

Como respondem as chefias às preocupações das pessoas relativamente à segurança?

O nível de apoio dispensado pelas chefias e as acções empreendidas determinarão a disposição do pessoal para manifestar as suas preocupações e falar abertamente delas no futuro. O que fazer para que as pessoas se sintam mais apoiadas?

Imagen de Steven Shorrock

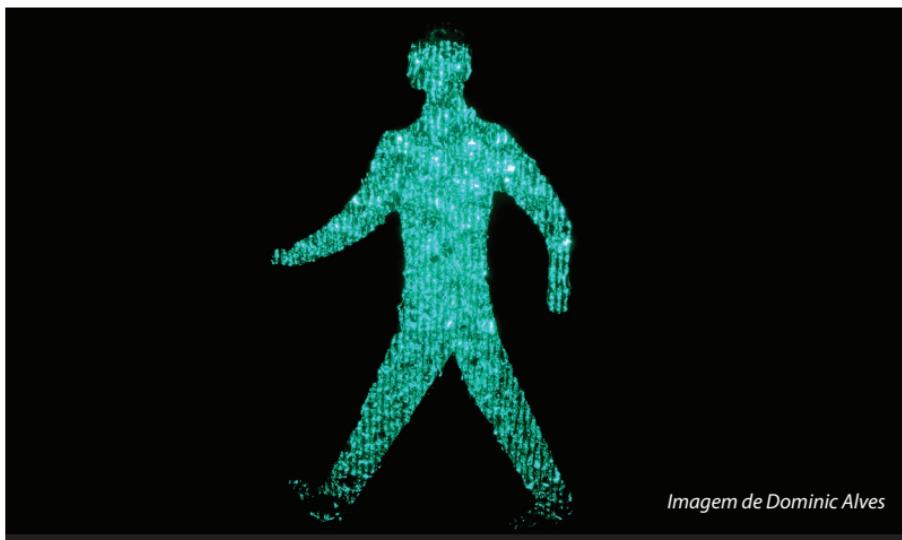


**Compromisso da administração**

Credibilidade

As chefias demonstram o seu compromisso relativamente à segurança nas suas palavras e actos?

As palavras e ações têm de ser coerentes a fim de manter a confiança e a credibilidade. Como podem as chefias assegurar de que são consideradas credíveis?



**Compromisso da administração**

Fomentar a segurança

As chefias incentivam as pessoas a utilizar os processos de segurança disponíveis?

Processos como os controlos, avaliações, investigações, auditorias e estudos de segurança são fundamentais, mas podem ser vistos como um entrave para o funcionamento da organização. Como podemos garantir que as chefias levam a sério esses processos?





1h Cultura de Segurança



EUROCONTROL

Compromisso da administração

A segurança na primeira linha organização?

As questões de segurança assinaladas pelo pessoal operacional e técnico de primeira linha são tratadas com a devida prioridade no seio da organização?

Os operacionais e os técnicos de manutenção estão na primeira linha em matéria de segurança. Os problemas assinalados por esse pessoal têm de ser tratados de forma prioritária. Como se pode garantir que as questões levantadas recebem a prioridade que merecem?

URGENT

Imagen de Keith Ramsey





Recursos

Obter ajuda

Dispomos de suficiente assistência especializada em matéria de segurança?

Às vezes é necessário dispor de assistência especializada em matéria de segurança para integrar devidamente a segurança nas actividades da organização. Como podemos assegurar-nos de que dispomos dessa assistência?





Recursos

Reforçar as competências

Tem a formação necessária para compreender os processos ou procedimentos de segurança relevantes para o seu trabalho?

Existem acções de formação para apoiar as actividades de segurança, tais como, a avaliação de segurança e a investigação de ocorrências, adaptadas a diferentes funções. Como pode assegurar-se de que possui as competências necessárias?





Recursos

Insuficiente ou demasiado

É dada importância suficiente à segurança?

Ou será esta excessiva?

Às vezes não nos damos conta de que a segurança não faz parte das nossas preocupações principais. Outras vezes, somos inundados com um número excessivo de mensagens de segurança às quais já não prestamos atenção ou temos a impressão de que estas se focuem demasiado num único aspecto da segurança. Como podemos dar à segurança ATM a atenção necessária?





Recursos

Fazer o que é correcto correctamente

Os processos de segurança que utilizamos são adequados?

Os processos e procedimentos de segurança têm de ser adaptados ao nível de risco associado à mudança ou à actividade. Quais são os processos que funcionam bem e que funcionam menos bem? Como podemos abordar a questão da segurança do modo mais prático possível?





Recursos

Formação para a mudança

É dada formação adequada quando são introduzidos novos sistemas e procedimentos?

A formação para as mudanças introduzidas nos sistemas e procedimentos têm de ser atempadas e ter uma qualidade e duração adequadas. Qual é a melhor maneira de nos preparamos para as futuras mudanças?





Recursos

A segurança em números

Contamos com o número de trabalhadores necessário para fornecer um serviço seguro?

Dispor de efectivo suficiente para fornecer um serviço seguro - quer em termos de efectivo total ou de organização de horários – é fundamental para a segurança. Como podemos assegurar-nos de que dispomos dessas condições?





Recursos

Estabelecer prioridades

Os recursos de segurança são destinados ao que é mais necessário?

Por vezes é necessário olhar para trás para verificar se os recursos em matéria de segurança continuam a manter-se em conformidade com as prioridades reais. Como podemos utilizar da melhor maneira os recursos disponíveis?





Recursos

Dedicar tempo à segurança

Os projectos prevêem tempo suficiente para analisar as questões de segurança? A segurança é tida em conta desde o início?

A planeamento dos projectos deve ter em conta a segurança de forma a que esta possa ser devidamente integrada sem impactos inúteis no calendário de execução. Prevê tempo para a segurança no decurso do seu trabalho?



Imagen de I. Yudai



Recursos

Procedimentos correctos

A forma como executa o seu trabalho está conforme com os procedimentos?

Os nossos métodos de trabalho evoluem e é importante que os procedimentos reflectam a forma como efectivamente trabalhamos. Nalguns casos, os procedimentos não podem descrever em pormenor uma tarefa, mas deveriam pelo menos fornecer orientações. Como podemos garantir que os procedimentos se mantêm suficientemente realistas e precisos?





Recursos

Equipamento adequado

Os equipamentos de que dispomos permitem operar com toda a segurança?

Os equipamentos, do mesmo modo que as pessoas e os procedimentos, têm uma ligação evidente com a segurança. É fundamental que a segurança seja tida em consideração aquando da concepção, desenho, construção, implementação e manutenção dos equipamentos. Como podemos garantir que os equipamentos contribuem para a segurança?



Imagen de NATS © Direitos reservados

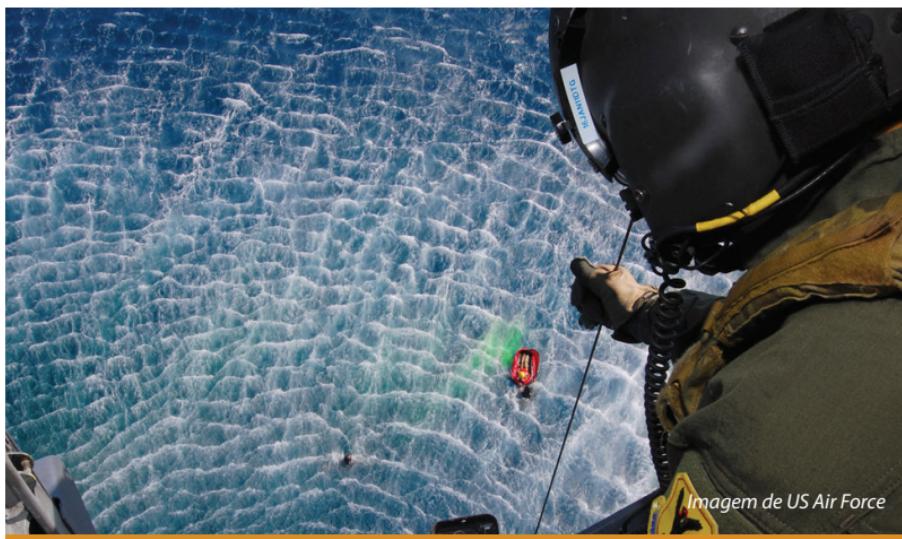


Recursos

Estar preparado

Tem os cursos de refrescamento necessários em matéria de segurança?

Os cursos de refrescamento ajudam a assegurar que está habilitado para realizar com êxito tarefas específicas ou raramente executadas, como as que ocorrem em situações de emergência ou modos de funcionamento degradados. Que tipo de formação de refrescamento é necessária para os operacionais e técnicos de manutenção?





'Just Culture', reportar e aprender

Falar abertamente

Acha que pode exprimir livremente as suas preocupações em matéria de segurança?

A forma como reagimos face às preocupações expressas pelos outros em matéria de segurança pode motivá-los a continuar ou dissuadi-los de o fazer no futuro. Somos encorajados a comunicar as nossas preocupações em matéria de segurança?

**WHAT DO
YOU WANT TO
CHANGE
HAVE AS
YOUR**

Imagen de Howard Lake

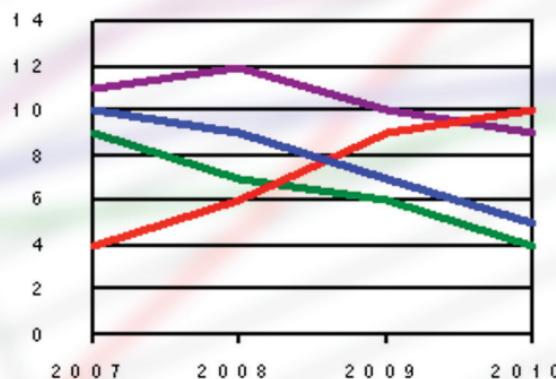




Seguir a tendência

Quais são as ocorrências mais frequentes em matéria de segurança no ATM europeu?

Conhecer as principais tendências em matéria de incidentes pode ajudar a compreender melhor as condições implícitas que é preciso respeitar para prevenir incidentes graves ou acidentes. Está ao corrente das principais tendências em matéria de incidentes?



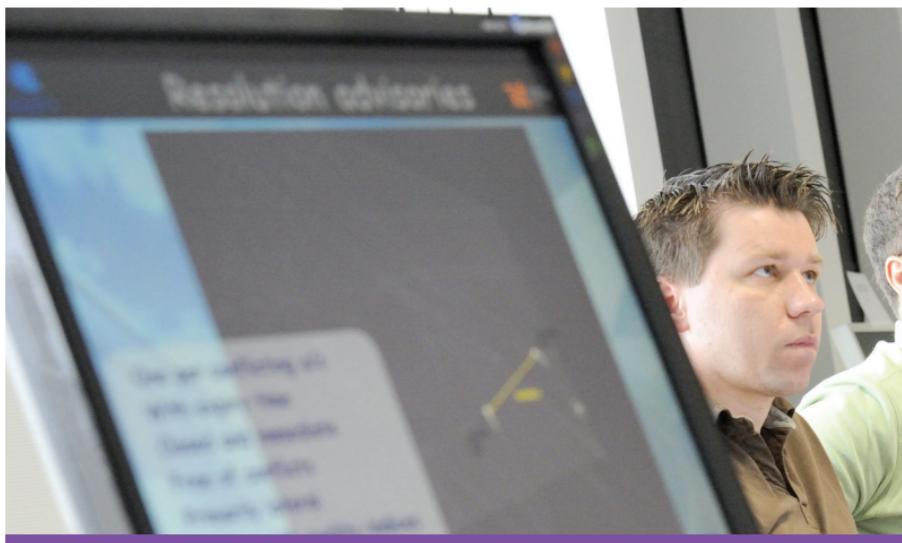


'Just Culture', reportar e aprender

Aprender com os incidentes

Você e/ou a sua equipa integram no vosso trabalho as lições retiradas dos incidentes?

Para tirar lições das ocorrências em matéria de segurança, é necessário analisar atentamente as tendências, os incidentes graves e as recomendações, e a partir daí verificar como poderiam ser aplicadas no nosso trabalho. Como pode tirar lições dos incidentes para o seu trabalho?





'Just Culture', reportar e aprender

Tornar a Just Culture uma realidade

Aplica efectivamente a *just culture* ou isto é apenas mais uma política?

A just culture é mais do que uma simples política que nos limitamos a afixar na parede. Assegure-se de que a *just culture* seja uma realidade tangível na sua organização. Fala à sua volta sobre a cultura justa?



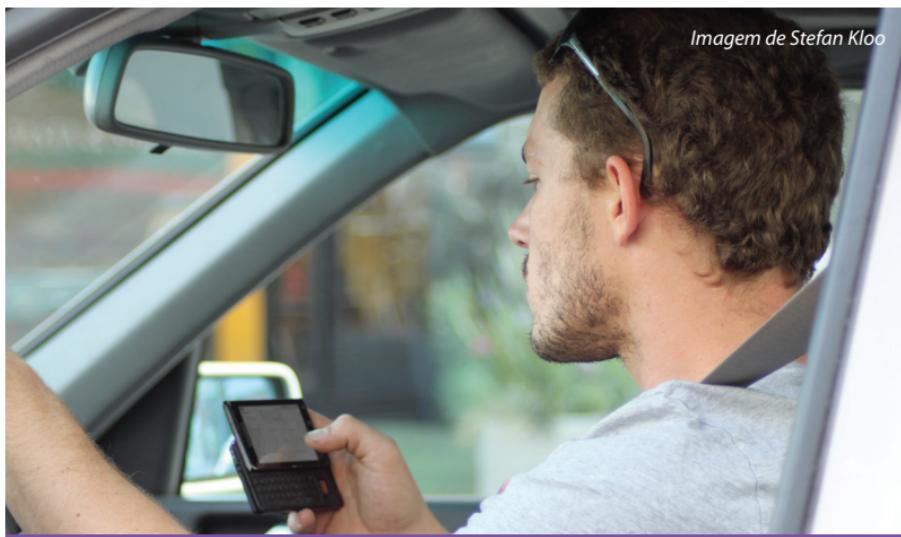


'Just Culture', reportar e aprender

Comportamento inaceitável

Se um colega corre regularmente riscos inaceitáveis, o que poderá acontecer?

Se, por um lado, é difícil definir os comportamentos de risco, os comportamentos inaceitáveis têm, por outro, de ser identificados e combatidos. Quem fixa os limites e qual é a melhor forma para a organização de reagir face aos diferentes tipos de comportamentos inaceitáveis?



**'Just Culture', reportar e aprender**

Concentrar-se no problema

Quando surge um problema ligado à segurança, fixa a sua atenção na mensagem ou na pessoa que a transmite?

Por vezes prestamos mais atenção à pessoa que comunica um problema de segurança do que ao problema em si. A nossa percepção do "denunciador", do "agitador" ou simplesmente do indivíduo responsável, pode influenciar a nossa reacção. Como podemos assegurar de que nos concentramos na mensagem propriamente dita e não no mensageiro?

Imagen de Steven Depolo



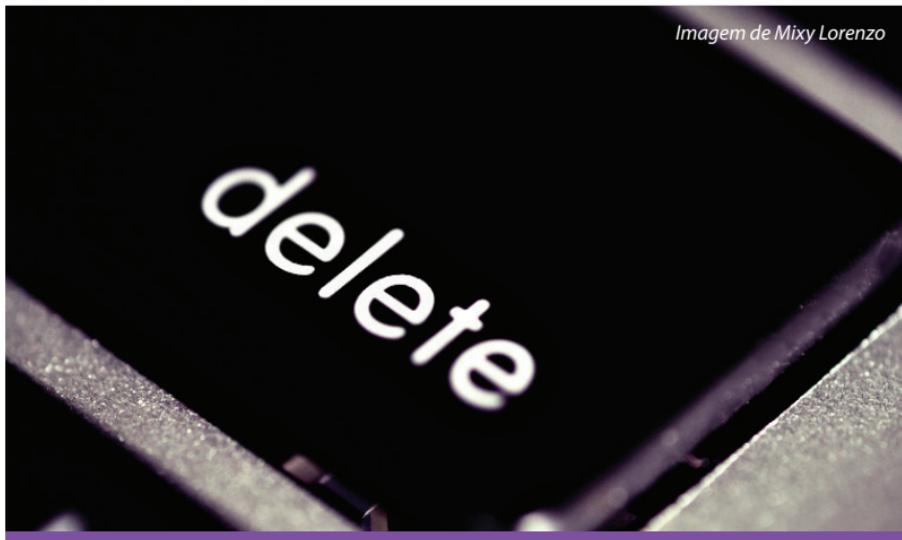
**'Just Culture', reportar e aprender**

Errar é humano

De que apoio beneficiaria um colaborador a quem tivesse sido instaurado um processo na sequência de um incidente ocorrido devido a um erro grave?

O "erro humano" não é mais do que um produto derivado do normal desempenho do indivíduo. Como podem as chefias conceder um melhor apoio ao pessoal quando os erros normais se convertem em objecto de processos?

Imagen de Mixy Lorenzo





'Just Culture', reportar e aprender

Evitar apontar o dedo

Os colaboradores que assinalam ocorrências ligadas à segurança são vistos como problemáticos ou tratados de forma justa e razoável?

O tratamento dado àqueles que notificam ocorrências ligadas à segurança, incluindo os "erros normais", constitui um teste para a cultura justa de uma organização.

Como podemos fomentar uma cultura justa no seio da organização e da equipa?



**'Just Culture', reportar e aprender**

Notificar em nome da segurança

A notificação de ocorrências permite reforçar a segurança?

Com a notificação de ocorrências pretende-se evitar que estas voltem a acontecer, melhorando assim a segurança. Como podemos garantir que as notificações fazem verdadeiramente a diferença e motivar assim, as pessoas a notificar as ocorrências?



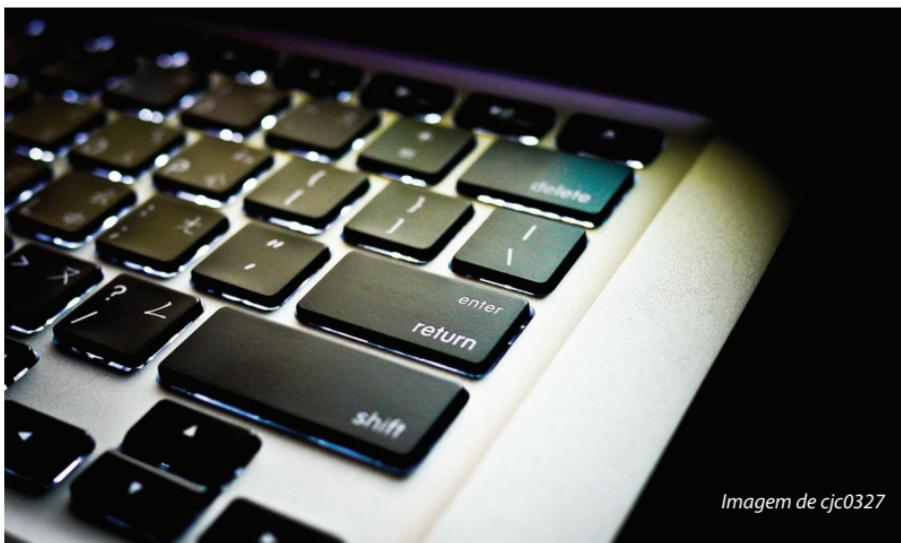


'Just Culture', reportar e aprender

Como notificar

Sabe como notificar situações que podem comprometer a segurança ATM?

Saber como notificar ocorrências deveria ser uma coisa simples, mas nem sempre o é. Como se pode simplificar a notificação de forma a que este processo possa ser compreendido e usado por todos?



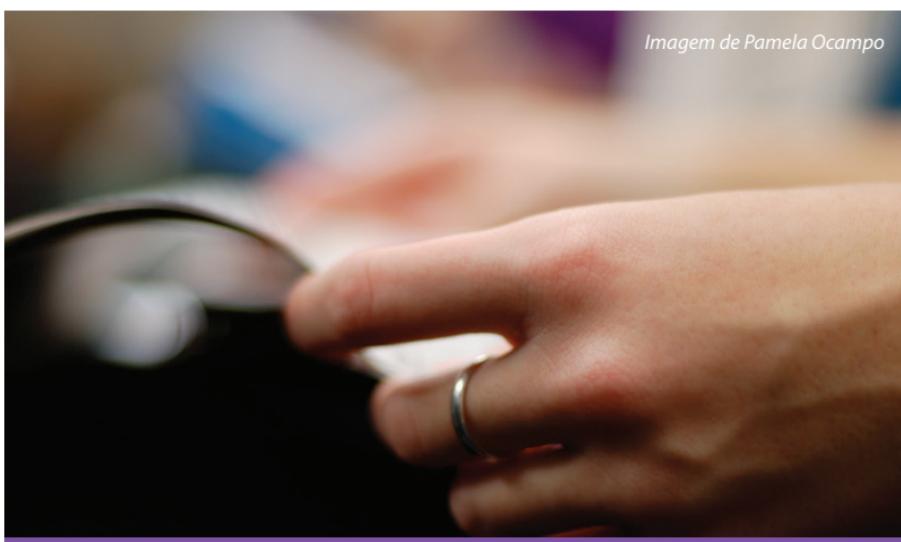
**'Just Culture', reportar e aprender**

'Feedback'

É obtida uma resposta rápida aos problemas de segurança que são assinalados?

É fundamental que as pessoas que assinalem um problema de segurança obtenham uma resposta rápida. Proporcionar essa informação contribui para manter a sua motivação para a notificação de problemas de segurança. Que tipo de feedback é mais adequado às necessidades das pessoas que notificam problemas de segurança? Quando deveria ser dado?

Imagen de Pamela Ocampo



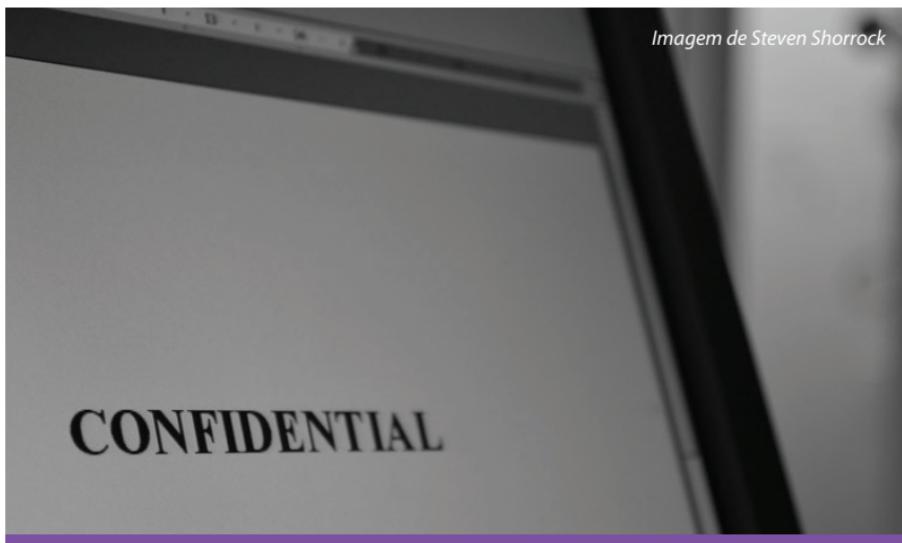
**'Just Culture', reportar e aprender**

Manter a confidencialidade

Qual é o grau de confidencialidade do processo de notificação e investigação?

A confidencialidade é um elemento importante no processo de notificação, investigação e melhoria em matéria de segurança. Qual é o nível de confidencialidade necessário, e como pode este ser mantido?

Imagen de Steven Shorrock





'Just Culture', reportar e aprender

Partilhar experiências

Tem facilmente acesso aos relatórios sobre as ocorrências?

Para tirar lições dos incidentes, é necessário que as pessoas susceptíveis de se encontrarem em situações semelhantes possam ter acesso aos relatórios sobre as ocorrências relacionadas com a segurança. De que forma gostaria de receber ou ter acesso a esses relatórios?

Imagen de Steven Shorrock



**'Just Culture', reportar e aprender**

Investigar para melhorar

Qual é o nível de qualidade das investigações sobre as ocorrências relacionadas com a segurança?

Uma boa investigação sobre a segurança deveria descrever e explicar a ocorrência assim como os factores que contribuíram para que ela ocorresse. Deve também produzir recomendações práticas para reduzir os riscos de voltar a acontecer. Quais são os pontos positivos e negativos da forma como se investiga, e como podem ser melhorados?

Bundesstelle für
Flugunfalluntersuchung

German Federal Bureau of
Aircraft Accidents Investigation



Investigation Report

AX001-1-2/02
May 2004

Identification

Kind of occurrence: Accident
Date: 1 July 2002





'Just Culture', reportar e aprender

Falar sobre o assunto

Como falamos sobre os incidentes?

Discussões francas e abertas depois das ocorrências permitem tirar rapidamente conclusões. Como criar um ambiente?

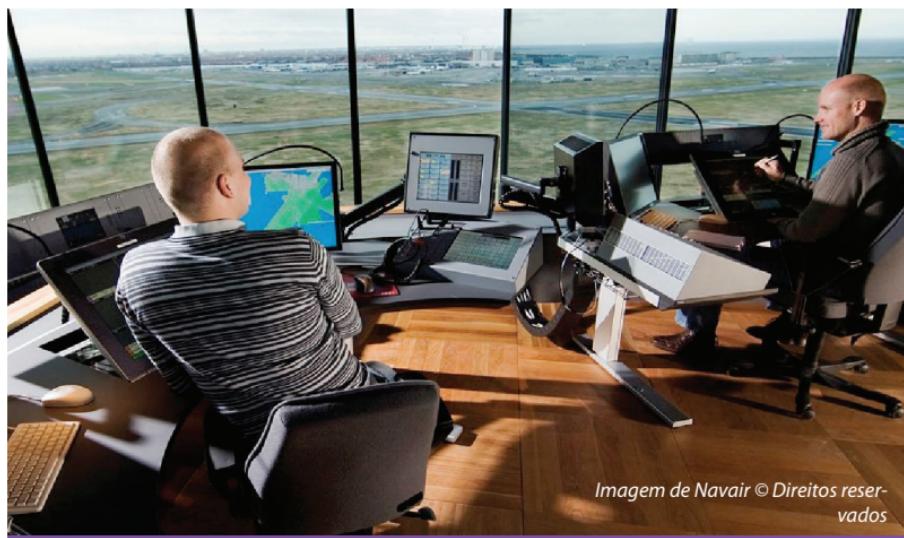


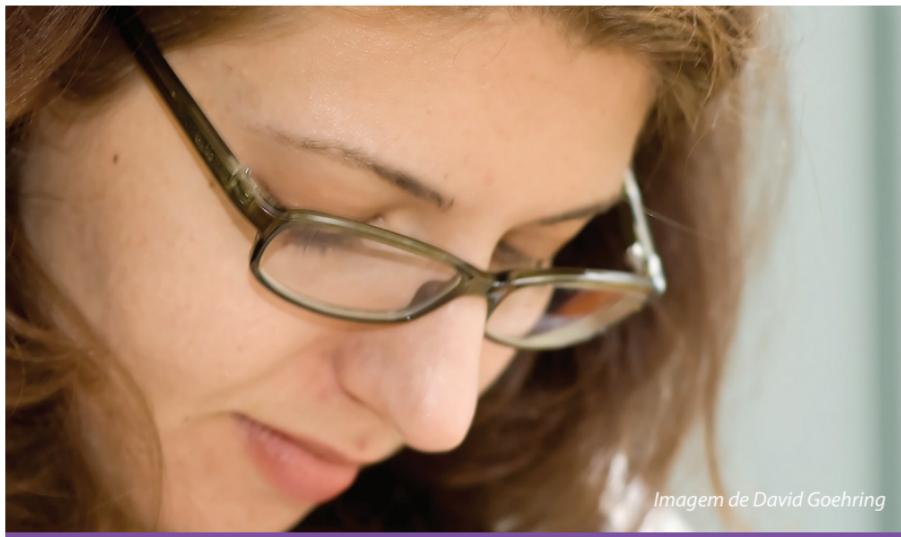
Imagem de Navair © Direitos reservados

**'Just Culture', reportar e aprender**

Tempo para ler

Costuma ler relatórios sobre as ocorrências relacionadas com a segurança relevantes para o seu trabalho?

Para poder tirar conclusões sobre as ocorrências é necessário ler os relatórios sobre as investigações feitas. Podemos, no entanto, encontrar numerosos obstáculos: a disponibilidade dos relatórios, a extensão dos mesmos e a nossa motivação. Como podemos garantir que lemos os relatórios que devemos ler?





Consciência e gestão dos riscos

Procedimentos seguros

Tem de se desviar frequentemente dos procedimentos estabelecidos?

Os procedimentos deveriam ser concebidos de forma a serem aplicados à maioria das situações. Se tem de se desviar frequentemente dos procedimentos normais, isso pode ser um sinal de que as coisas poderão “correr mal”.

Como pode assegurar-se de que o serviço se mantém seguro?



Imagen de Greg Bishop





Consciência e gestão dos riscos

Conhecer os riscos

Sabe quais são os cinco maiores riscos ligados ao seu trabalho?

Tem de estar consciente dos principais riscos associados ao seu trabalho de forma a poder classificá-los por ordem de prioridade e geri-los. Está consciente disso?

Imagen de Tambako The Jaguar



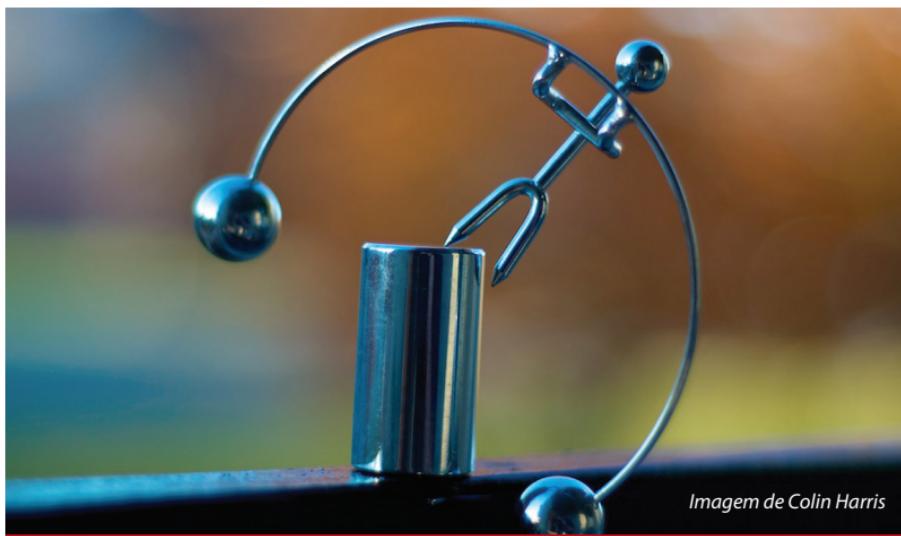


Consciência e gestão dos riscos

Encontrar equilíbrio

Como estabelecer o equilíbrio entre a segurança e os outros requisitos ligados ao seu trabalho?

A segurança é a primeira prioridade na gestão do tráfego aéreo, e isto reflete-se nas decisões tomadas pelos operacionais e técnicos de manutenção, a direcção e outro pessoal especializado e de apoio. A segurança não é, no entanto, o único requisito. Como encontrar equilíbrio?





Consciência e gestão dos riscos

Correr riscos

Por vezes, tem de correr riscos que lhe causam desconforto relativamente à segurança ATM?

É difícil avaliar o nível de risco associado às nossas próprias actividades. No entanto, se temos de correr riscos que nos causam desconforto, é altura de parar e refletir. Como reage face a actividades que comportam riscos?



**Consciência e gestão dos riscos**

Manter a segurança

Os técnicos de manutenção compreendem até que ponto as falhas nos equipamentos podem afetar a segurança dos serviços de tráfego aéreo?

As actividades da manutenção podem apresentar riscos para a segurança dos serviços de tráfego aéreo. Estes riscos têm de ser identificados, avaliados e controlados, por exemplo, através de formação, procedimentos, trabalho de equipa e comunicação. Como podemos garantir que os riscos são geridos de forma adequada?

*Imagen de NATS © Direitos reservados*

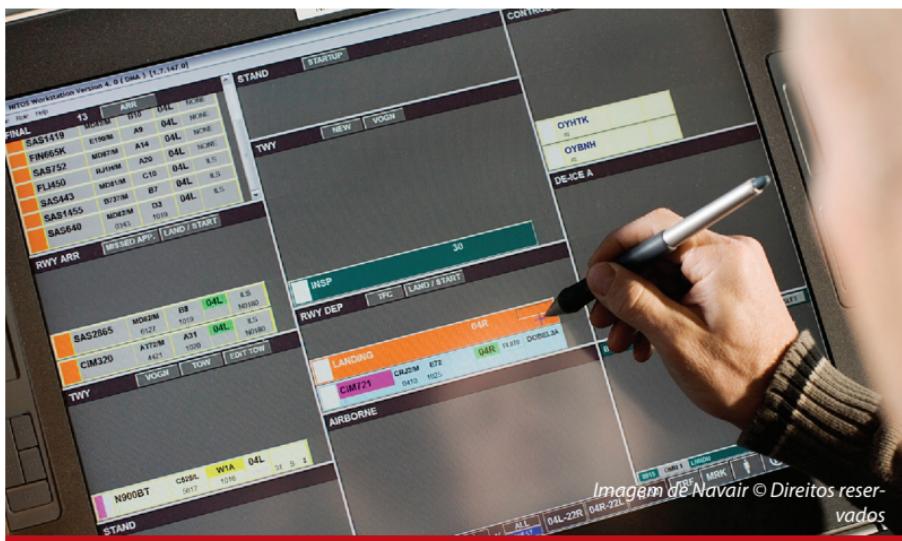


Consciência e gestão dos riscos

Gerir os riscos

Como gerimos os riscos de segurança nos sistemas e procedimentos quando estes estão associados a mudanças introduzidas na organização?

Muitas das mudanças introduzidas nos ANSP podem apresentar novos riscos para a segurança, ou modificar riscos existentes. Se esses riscos não forem correctamente avaliados, podem apanhar-nos de surpresa. Qual é a melhor forma de avaliar e gerir os riscos associados aos diversos tipos de mudanças?

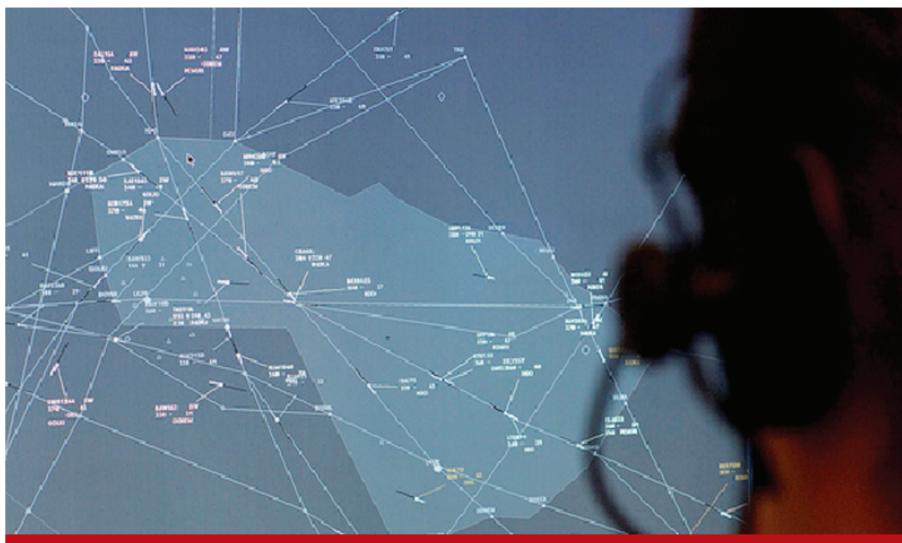


**Consciência e gestão dos riscos**

Ângulos mortos

Tem consciência dos problemas de segurança ATM que não são suficientemente tidos em conta?

Certos problemas são tão antigos ou tão difíceis de resolver que são única e simplesmente ignorados e transformam-se em "ângulos mortos". Como pode contribuir para que os problemas de segurança sejam resolvidos em vez de serem ignorados?





Consciência e gestão dos riscos

Sob pressão?

Sente-se pressionado para manter o serviço a funcionar mesmo quando existem riscos para a segurança?

Todos queremos fazer o nosso trabalho o melhor possível. No entanto, podemos por vezes sentir-nos pressionados para assumir ou aceitar riscos que nos causam desconforto. Como reage quando se sente pressionado?





Trabalho de equipa

Nós, ou “nós e eles”?

Como é a colaboração da nossa equipa com outras equipas?

As equipas não trabalham de forma isolada, têm de trabalhar eficazmente entre elas para criar uma cultura de segurança sólida. Por vezes, as relações de trabalho podem constituir uma ameaça para a segurança. Como é a interação da nossa equipa com outras equipas?





Trabalho de equipa

Trabalhar juntos

Em que medida a colaboração interna da nossa equipa é boa?

Um trabalho de equipa eficaz reforça a cultura de segurança fomentando a comunicação das informações relacionadas com a segurança, a cooperação e o apoio mútuo. O que é que fazemos bem e o que é que poderíamos melhorar?





Trabalho de equipa

Consultar

Em que medida os técnicos de manutenção consultam e coordenam a planeamento da manutenção dos equipamentos susceptíveis de reduzir a capacidade operacional?

Conhecer o estado dos equipamentos de segurança é fundamental para executar operações seguras. Como gostaria de ser informado sobre as actividades de manutenção que afetam as operações?





Trabalho de equipa

Falar sobre os sistemas

Como é que os operacionais informam os técnicos de manutenção sobre problemas no sistema?

Os técnicos de manutenção precisam de ser informados quando surgem problemas com os sistemas para que possam assegurar o bom funcionamento destes. Será que os técnicos de manutenção recebem as informações necessárias?



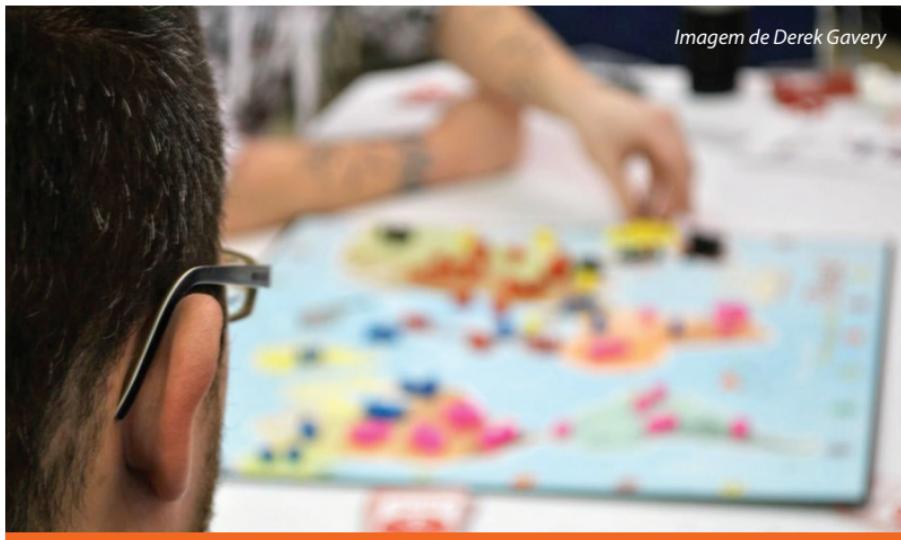


Trabalho de equipa

Combater o risco

Se presenciasse um comportamento de risco por parte de um colega, o que faria?

Os comportamentos de risco têm de ser combatidos, independentemente de quem os adopte. Como reagiria se o comportamento perigoso de um colega o deixasse preocupado, e como se pode falar sobre o que é aceitável ou não?





Trabalho de equipa

Confiar nos colegas

Confia nas pessoas com quem interage?

Ter confiança nos colegas é um elemento importante no trabalho de equipa. Por vezes, pode ter a impressão de estar a perder (ou de ter perdido) a confiança num colega. Se isso acontecer, como lida com a situação??





Trabalho de equipa

Gerir a negatividade

Como lida com pessoas que têm uma atitude negativa face à segurança?

Por vezes, certas pessoas têm uma atitude de tal maneira negativa face à segurança que os colegas não querem trabalhar com elas. Qual é a maneira mais eficaz para si ou para a equipa de melhorar a situação?



Imagen de Shawn Taylor



Trabalho de equipa

Trabalho de equipa na primeira linha

Como é a comunicação entre o serviço operacional e o serviço de manutenção?

Os operacionais e os técnicos de manutenção têm de comunicar eficazmente entre si para que o sistema possa funcionar em boas condições de segurança.

Que melhoramentos podem ser feitos para optimizar a comunicação no seio da sua empresa?

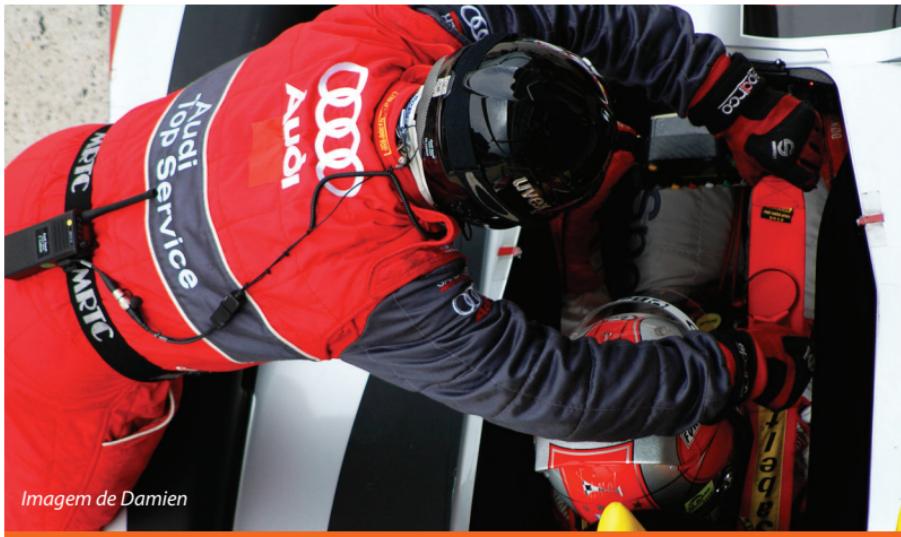


Imagen de Damien





Trabalho de equipa

Vamos falar entre nós

A sua equipa fala sobre as questões de segurança?

Por vezes temos a impressão de não haver tempo para falar sobre a segurança. E na era da comunicação eletrónica, as conversas ao vivo e diretas tornam-se raras. Como integrar a segurança nas conversas da equipa?





Comunicação

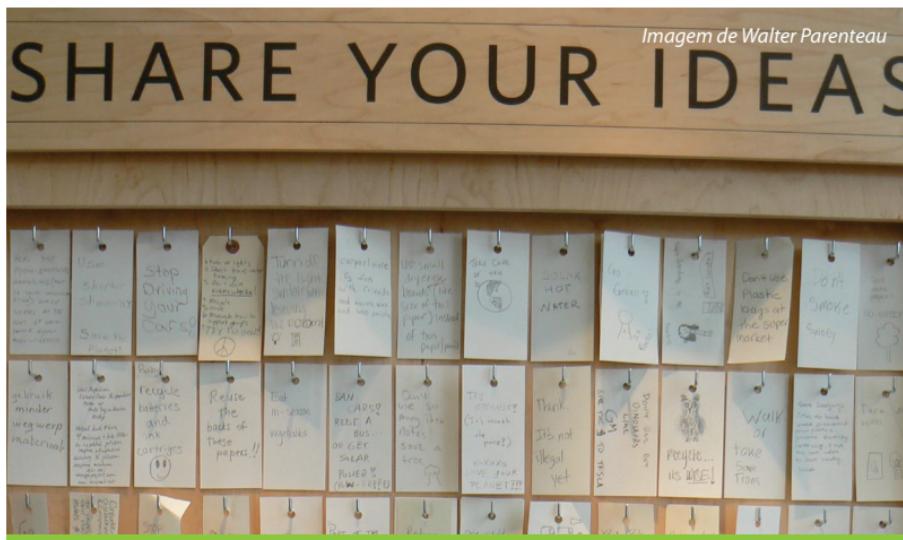
Partilhar

Como é que você, a sua equipa e a sua organização partilham as informações referentes à segurança?

Partilhar abertamente as informações sobre a segurança é fundamental para pôr em evidência os riscos e as boas práticas, de forma a que outros possam aprender e agir em conformidade. O que pode fazer para abrir os canais de comunicação?

Imagen de Walter Parenteau

SHARE YOUR IDEAS



The image shows a wooden board with numerous small cards pinned to it, each containing a handwritten message or idea. Some of the visible messages include:

- Use Shampoo Shower
- Stop Driving Your Car So
- Save the Planet!
- Recycle batteries and cartons
- Reuse the back of these papers!!
- Buy re-useable bags
- BAN CARBON BUS OR GET SOLAR POWER
- Don't use your mobile phone
- Take care of the environment
- WALK HOT WATER
- Green
- Don't use plastic bags at the supermarket
- No Smoking
- Walk or take your train
- Turn off





Comunicação

Panorama geral

Conhece o estado atual do desempenho da segurança ATM?

Não podemos gerir corretamente a segurança se não dispusermos de informação atualizada sobre os desempenhos nessa matéria. De que forma gostaria que essa informação fosse disponibilizada e apresentada?





Comunicação

Manter-se informado

Está ao corrente das mudanças relacionadas com a segurança ATM que podem ser relevantes para o seu trabalho?

O mundo ATM está em constante evolução logo, se não nos mantivermos actualizados, pode haver implicações em termos segurança. Como gostaria de ser mantido informado sobre as mudanças referentes à segurança?





Comunicação

Comunicação vertical

A comunicação acerca das questões de segurança é boa entre as chefias e as pessoas?

Uma comunicação nos dois sentidos entre as chefias e as pessoas é importante para assegurar que todos estejam ao corrente das mudanças, problemas e soluções. Como gostaria que a comunicação vertical sobre a segurança fosse feita?



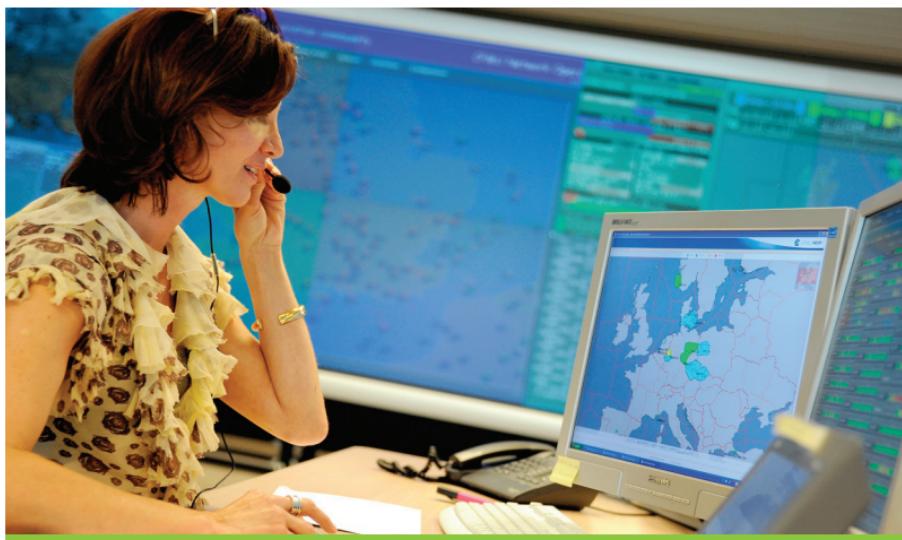


Comunicação

Olhar para fora

Como é a comunicação entre a sua equipa e outras organizações – ANSP, companhias aéreas, reguladores, organismos de investigação?

Uma boa cultura de segurança exige uma comunicação aberta e eficaz com os parceiros externos. Como podemos melhorar a nossa comunicação?



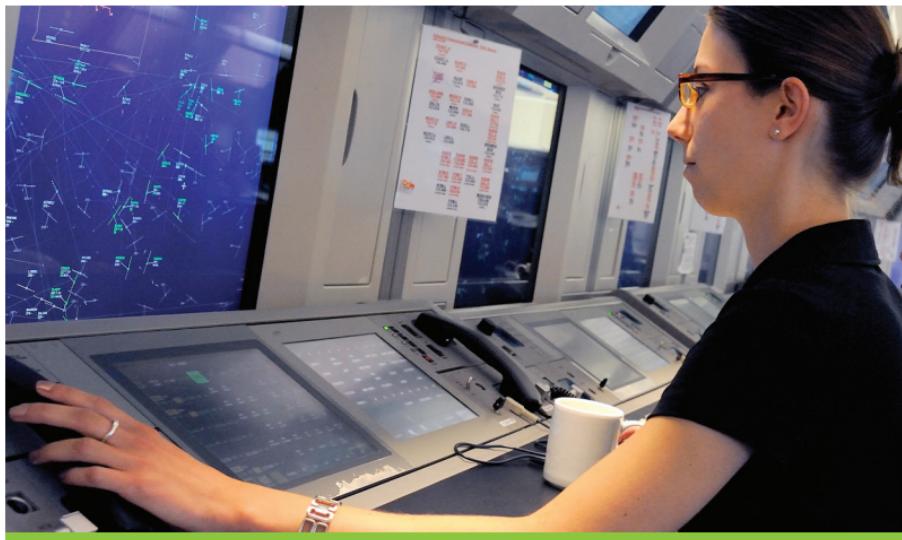


Comunicação

Pessoal operacional acessível

Os colaboradores não operacionais tem facilmente acesso aos operacionais e ao seu ambiente de trabalho?

O ambiente de trabalho operacional pode muitas vezes parecer hermético, e as pessoas serem difíceis de contactar. O que podemos fazer, de uma forma plausível, para que os operacionais e o seu ambiente de trabalho sejam mais acessíveis quando seja necessário realizar actividades relacionadas com a segurança?



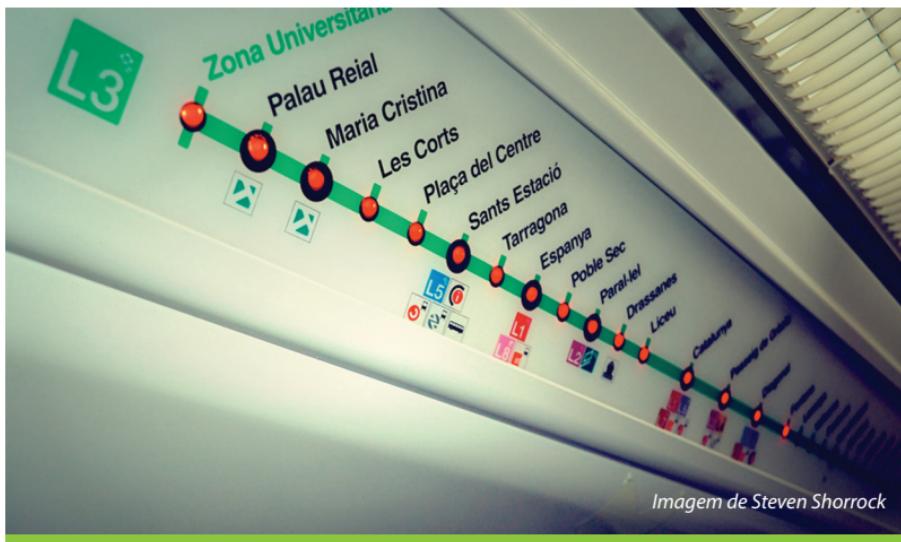


Comunicação

Para onde vamos?

Tem conhecimento dos planos de evolução dos serviços que presta?

Conhecer os planos para o futuro oferece a oportunidade para nos exprimirmos quanto à sua pertinência do ponto de vista da segurança, e de nos preparar para a mudança. Como gostaria de ser informado sobre os planos para o futuro?





Comunicação

Saber informar-se

Sabe onde encontrar as informações de que necessita sobre a segurança?

Não se espera que saibamos tudo sobre o que poderíamos necessitar saber a respeito da segurança, mas sim que saibamos onde encontrar a informação pertinente. Como encontra a informação sobre a segurança ATM?

SKYbrary The single point reference for aviation safety knowledge

If you wish to contribute or participate in the discussions about articles you are invited to [join SKYbrary as a registered user](#).

Operational Issues	Human Performance	Enhancing Safety	Safety Regulations
Air Ground Communication	Airspace Infringement	Bird Strike	Controlled Flight Into Terrain
Ground Operations	Aeronworthiness	Level Bust	Fire Smoke & Fumes
Runway Excursion	Runway Incursion	Wake Vortex Turbulence	Loss of Separation
		Weather	Emergency and Contingency

Highlighted Article

Aircraft Ground Running
posted 10 October 2011 in Category-Ground Operations

This article considers the risks arising from the static running of one or more aircraft engines. Unintended movement of the aircraft during engine running can result in damage to the aircraft, other neighbouring aircraft, airside structures, and put ground support personnel at risk of injury...

[Read more...](#)

Safety Alert

Aircraft Mode S Transponders - Incorrect and Missing Data - EASA Safety Information Bulletins
posted 11 August 2011 in Category-Safety Warning Message

The Airborne Monitoring Project (AMP) coordinated by EUROCONTROL has identified a number of safety issues and events related to the operation of Mode S transponders. Consequently,

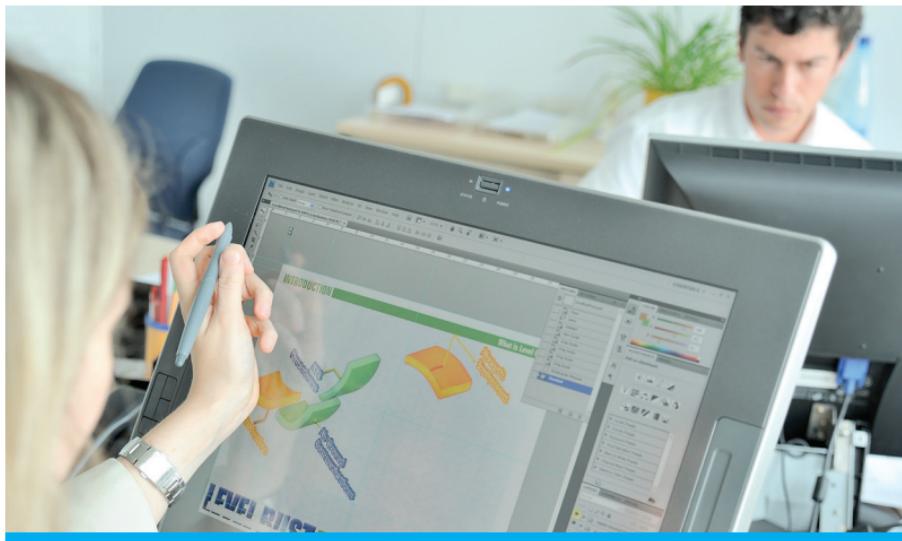


Responsabilidade

Conhecer a relevância do seu trabalho

Em que medida o seu trabalho é importante para a segurança ATM?

Direta ou indiretamente, todos contribuímos para a segurança quer estejamos conscientes disso ou não. Reconhecer a nossa contribuição para a segurança ATM ajuda-nos a concentrar nas coisas importantes. Como poderia estar mais consciente do papel que desempenha?





Responsabilidade

Assumir a responsabilidade

Quem é responsável pela segurança?

Se o pessoal sentir que a segurança é da sua responsabilidade, mesmo que as consequências de uma possível falha lhe pareçam remotas, haverá uma maior probabilidade de se ter em consideração o elemento segurança aquando da tomada de decisões e na sua conduta em geral. Como podemos garantir que todos estão conscientes de que são responsáveis pela segurança?

Imagen de Mic Wernej





Responsabilidade

Compromisso dos colegas

Até que ponto os seus colegas estão comprometidos com a segurança?

O compromisso dos colegas relativamente à segurança pode ter um impacto importante nas nossas atitudes. Uma pessoa consciente e preocupada com a segurança pode perder o interesse pela questão se os colegas não levarem a sério a segurança. Como podemos manter vivo o compromisso relativamente à segurança?



Imagen de U.S. Air Force



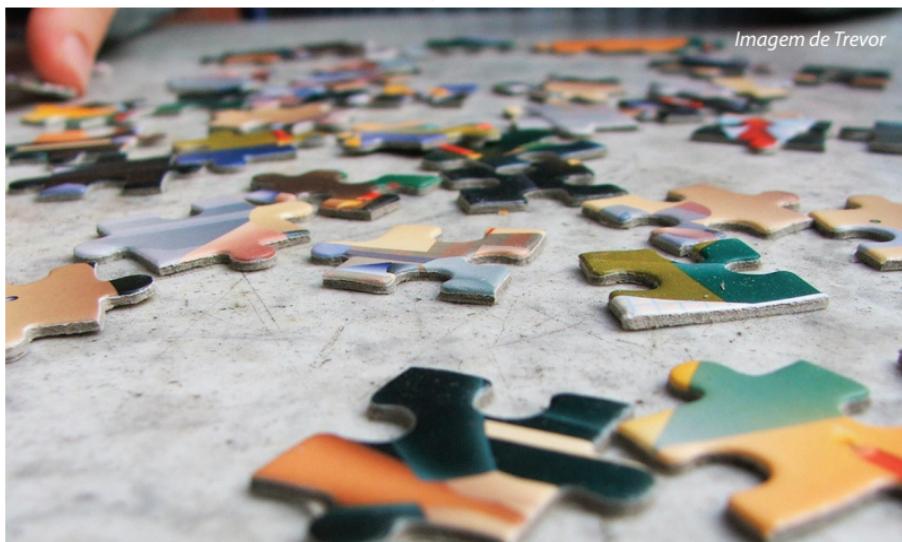


Responsabilidade

Visão de conjunto

Os outros compreendem de que forma o seu trabalho contribui para a segurança? E você, comprehende qual é a contribuição dos outros?

Embora possamos compreender o modo como a nossa equipa contribui para a segurança, é mais difícil compreender como contribuem os outros, em particular quando as suas funções estão muito longe da "zona crítica" da segurança, como por exemplo os serviços de RH, Finanças, Jurídico ou ainda R&D. Como podemos melhorar a compreensão da nossa contribuição para a segurança?





Responsabilidade

Falar abertamente

Falaria abertamente com o seu chefe se estivesse preocupado com certas questões ligadas à segurança?

A relação hierárquica não deveria nunca ser um impedimento para as pessoas falarem abertamente quando verificam que existe um problema. Como garantir que temos liberdade para falar abertamente quando é necessário?



Imagen de Alex



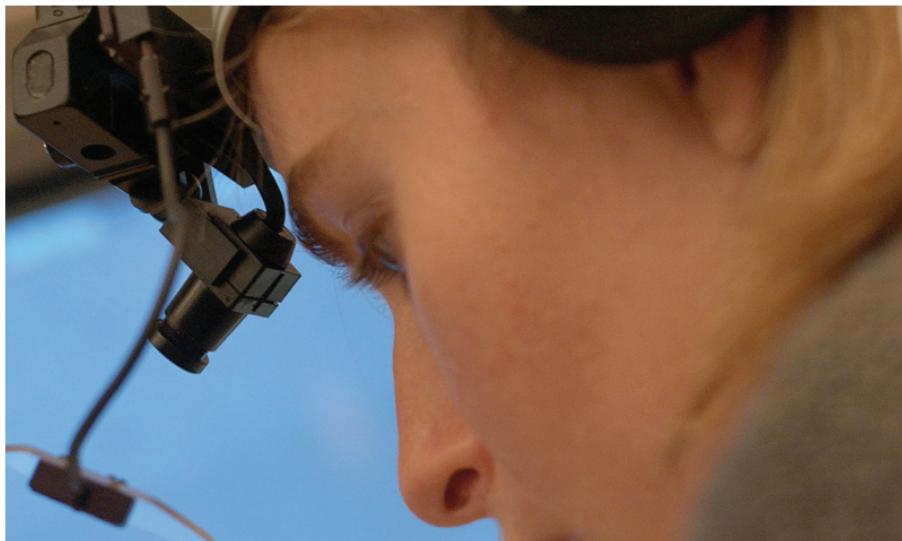


Participação/Envolvimento

Participar e fazer participar

Participa suficientemente em actividades relacionadas com a segurança?

A segurança não é assunto dos outros. Todos temos de participar em actividades relacionadas com a segurança como projectos, procedimentos, estudos, formações ou campanhas de sensibilização. Como se pode envolver mais?



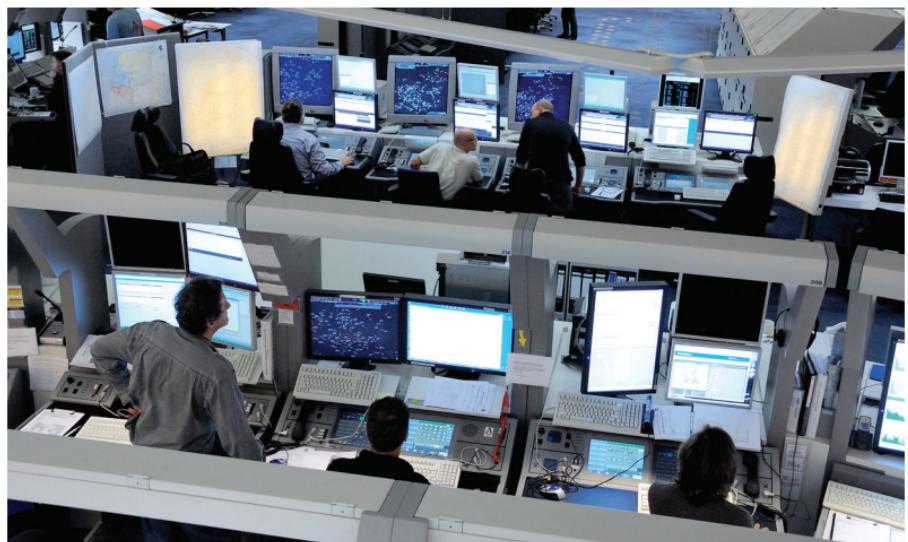


Participação/Envolvimento

Juntos fazemos a diferença

Que influência tem a sua equipa na segurança ATM?

Pode ser difícil para alguns compreender em que medida o seu trabalho pode ter influência na segurança ATM. Mas as coisas tornam-se mais claras quando reflectimos a nível da equipa. Como se poderia ajudar a equipa a compreender melhor o impacto do seu trabalho na segurança?





Participação/Envolvimento

Contribuir para a mudança

Está suficientemente implicado nas mudanças dos sistemas?

As mudanças nos sistemas têm de ser feitas na óptica do utilizador. Como podemos garantir que as contribuições do pessoal operacional ajudam a orientar as mudanças na direcção adequada?



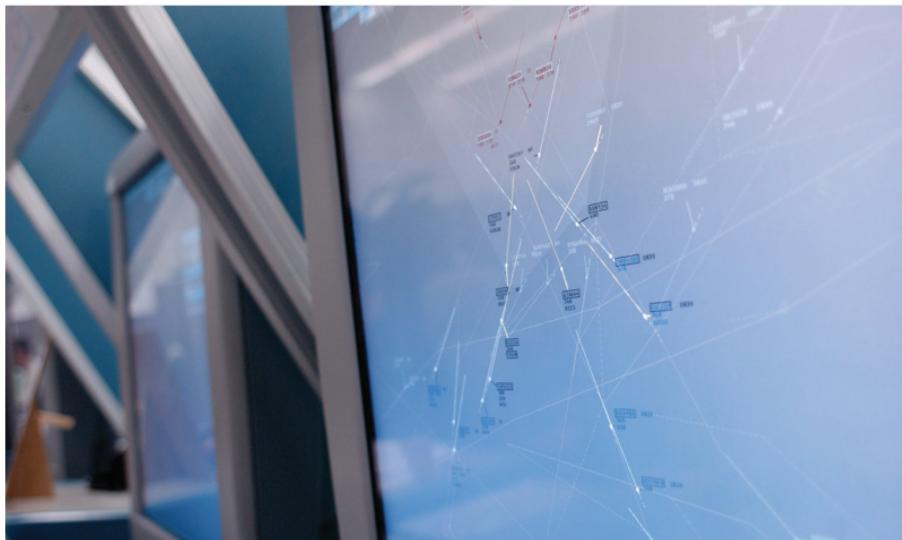


Participação/Envolvimento

Avaliar o risco operacional

Qual é o nosso papel nas avaliações da segurança ATM?

As avaliações da segurança ATM têm de contar com a contribuição adequada das pessoas certas. Como podemos garantir que participamos eficazmente nas avaliações da segurança ATM?





Participação/Envolvimento

Os nossos procedimentos

Qual o papel dos operacionais na mudança dos procedimentos?

Os procedimentos, tal como os sistemas, têm de ser concebidos na óptica das pessoas que os vão utilizar e em colaboração com elas. Como podemos assegurar uma colaboração adequada das pessoas competentes para obter os procedimentos correctos?



Imagem de Navair © Direitos reservados



Acreditação das imagens

Compromisso da administração

- 1a Quem se preocupa com a segurança? Marco Bellucci <http://flic.kr/p/6okjAW> CC BY 2.0
- 1b Compromisso: NASA Goddard Space Flight Center <http://flic.kr/p/9CCbpi> CC BY 2.0
- 1c Prioridades: Jack Tinney <http://flic.kr/p/825X7x> CC BY-NC-ND 2.0
- 1d Confiança: Mari Asklund © Direitos reservados
- 1e Responder às preocupações: Steven Shorrock <http://flic.kr/p/auEMVH> CC BY-NC 2.0
- 1f Credibilidade: Dominic Alves <http://flic.kr/p/75LAaA> CC BY 2.0
- 1g Fomentar a segurança: Nationaal Archief <http://flic.kr/p/78HVBB>
- 1h A segurança de primeira linha é prioritária: Keith Ramsey <http://flic.kr/p/86QTRq> CC BY-SA 2.0

Recursos

- 2a Obter ajuda: Dimitri N. <http://flic.kr/p/5HAEj1> CC BY 2.0
- 2b Reforçar as competências: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCwyb> © Direitos reservados
- 2c Insuficiente ou demasiado?: Tim Keegan <http://flic.kr/p/zHYJ8> CC BY-SA 2.0
- 2d Fazer o que é correcto correctamente: Horrgacx <http://flic.kr/p/5vWLAW> CC BY-NC-ND 2.0
- 2e Formação para a mudança: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7DAL> © Direitos reservados
- 2f A segurança em números: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7DAL> © Direitos reservados
- 2g Estabelecer prioridades: Addison Berry <http://flic.kr/p/8BfDrU> CC BY-NC-SA 2.0
- 2h Dedicar tempo à segurança: i_yudai <http://flic.kr/p/zeDLR> CC BY 2.0
- 2i Procedimentos correctos: Isobel <http://flic.kr/p/rvsbV> CC BY-NC-ND 2.0
- 2j Equipamento adequado: NATS <http://www.nats.co.uk> © Direitos reservados
- 2k Estar preparado: US Air Force <http://flic.kr/p/92mRDi> CC BY-NC 2.0

'Just Culture', reportar e aprender

- 3a Falar abertamente: Howard Lake <http://flic.kr/p/9rxkoD> CC BY-SA 2.0
- 3c Aprender com os incidentes: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCufd> © Direitos reservados
- 3d Tornar a cultura justa uma realidade: Patrick Seabird <http://flic.kr/p/9495fr> CC BY 2.0





Cultura de Segurança



- 3e Comportamento inaceitável: Stefan Kloo <http://flic.kr/p/8iH4En> CC BY 2.0
- 3f Concentrar-se no problema: Steven Depolo <http://flic.kr/p/6QwW8s> CC BY 2.0
- 3g Errar é humano: Mixy Lorenzo <http://flic.kr/p/7bGe9M> CC BY-NC-SA 2.0
- 3h Evitar apontar o dedo: Geoffrey Fairchild <http://flic.kr/p/7NvqUA> CC BY 2.0
- 3i Notificar em nome da segurança: Fabio <http://flic.kr/p/2bvY2T> CC BY-NC 2.0
- 3j Como notificar: cjc0327 <http://flic.kr/p/91hWrX> CC BY-ND 2.0
- 3k Feedback: Pamela Ocampo <http://flic.kr/p/7xCRdu> CC BY-NC-ND 2.0
- 3l Manter a confidencialidade: Steven Shorrock <http://flic.kr/p/auHrom> CC BY-NC 2.0
- 3m Partilhar experiências: Steven Shorrock <http://flic.kr/p/auEMBT> CC BY-NC 2.0
- 3o Falar sobre o assunto: Navair <http://www.naviair.dk> © Direitos reservados
- 3p Tempo para ler: David Goehring <http://flic.kr/p/5bm45j> CC BY 2.0

Consciência e gestão dos riscos

- 4a Procedimentos seguros: Greg Bishop <http://flic.kr/p/9JW7oe> CC BY-NC-SA 2.0
- 4b Conhecer os riscos: Tambako The Jaguar <http://flic.kr/p/9Vj5oQ> CC BY-ND 2.0
- 4c Encontrar equilíbrio: Colin Harris <http://flic.kr/p/8PW6dT> CC BY-NC-ND 2.0
- 4d Correr riscos: Claus Rebler <http://flic.kr/p/5PfpUa> CC BY-SA 2.0
- 4e Manter a segurança: NATS <http://www.nats.co.uk> © Direitos reservados
- 4f Gerir os riscos: Navair <http://www.naviair.dk> © Direitos reservados
- 4g Ângulos mortos: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Vzg4z> © Direitos reservados
- 4h Sob pressão?: Jeff Berman <http://flic.kr/p/77WSk> CC BY-NC-SA

Trabalho de equipa

- 5a Nós ou nós e eles?: William Warby <http://flic.kr/p/8hDCW3> CC BY 2.0
- 5b Trabalhar juntos: tableatny <http://flic.kr/p/8zGJdn> CC BY 2.0
- 5c Consultar: Navair <http://www.naviair.dk> © Direitos reservados
- 5d Informar sobre os sistemas: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCqRj> © Direitos reservados
- 5e Combater o risco: Derek Gavey <http://flic.kr/p/7mcgwA> CC BY 2.0
- 5f Confiar nos colegas: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCAK3> © Direitos reservados
- 5g Gerir a negatividade: Shawn Taylor <http://flic.kr/p/6r2Xq> CC BY-NC-ND 2.0
- 5h Trabalho de equipa na primeira linha: Damien <http://flic.kr/p/82etga> CC BY-NC-SA 2.0
- 5i Vamos falar entre nós: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7D7E> © Direitos reservados





Cultura de Segurança



EUROCONTROL

Comunicação

- 6a Partilha: Walter Parenteau <http://flic.kr/p/5G8Pu1> CC BY-NC-SA 2.0
- 6b Panorama geral: Mitra Mirshahidi <http://flic.kr/p/4Hyl6Q> CC BY-SA 2.0
- 6c Manter-se informado: Paul Shanks <http://flic.kr/p/Ckunu> CC BY-NC 2.0
- 6d Comunicação vertical: Leo Reynolds <http://flic.kr/p/5DGfA> CC BY-NC-SA 2.0
- 6e Olhar para fora: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VznND> © Direitos reservados
- 6f Pessoal operacional acessível: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7GG9> © Direitos reservados
- 6g Para onde vamos?: Steven Shorrock <http://flic.kr/p/aC1xtW> CC BY-NC 2.0

Responsabilidade

- 7a Conhecer a relevância do nosso trabalho: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCuf1> © Direitos reservados
- 7b Assumir a responsabilidade: Mic Wernej <http://flic.kr/p/RTz5h> CC BY-NC-ND 2.0
- 7c Compromisso dos colegas: U.S. Air Force <http://flic.kr/p/8LBqm2> CC BY-NC 2.0
- 7d Visão de conjunto: Trevor <http://flic.kr/p/chWLp> CC BY-NC-SA
- 7e Falar abertamente: Alex <http://flic.kr/p/5Yb1Qp> CC BY 2.0

Participação

- 8a Implicar os outros. Participar: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7zs1> © Direitos reservados
- 8b Juntos fazemos a diferença: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8VCzcG> © Direitos reservados
- 8c Contribuir para a mudança: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Z7Fqy> © Direitos reservados
- 8d Avaliar o risco operacional: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8YUnJu> © Direitos reservados
- 8e Os nossos procedimentos: Navair <http://www.navair.dk> © Direitos reservados





Cultura de Segurança



Direitos de autor

O presente documento é publicado pela EUROCONTROL para informação. O texto do presente documento é propriedade da © Organização Europeia para a Segurança da Navegação Aérea (EUROCONTROL), Janeiro de 2012. As imagens são propriedade das fontes citadas na Acreditação das Imagens, muitas das quais têm "direitos reservados" em virtude de uma licença Creative Commons (ver <http://creativecommons.org/licenses/>).

O documento pode ser copiado na totalidade ou em parte, desde que a EUROCONTROL seja mencionada como fonte e que não seja utilizado para fins comerciais (isto é, com fins lucrativos). As informações contidas no presente documento não podem ser modificadas sem a autorização prévia escrita da EUROCONTROL. A EUROCONTROL não oferece qualquer garantia, expressa ou tácita, nem assume qualquer responsabilidade legal quanto à exactidão, exaustão ou utilidade das informações contidas no presente documento.

Contato e Feedback

Para qualquer comentário relativo às fichas, pode contactar:
steven.shorrock@eurocontrol.int e esp@eurocontrol.int.

