



Elaboradas pela EUROCONTROL



Cultura de Segurança

Fichas de discussão

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

Primeira edição





0a Cultura de Segurança



O que é a cultura de segurança?

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

Valores Crenças

o que é importante para nós
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.





0b Cultura de Segurança



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.

Compromisso da administração

Recursos

‘Just Culture’, reportar e aprender

Consciência e gestão dos riscos

Trabalho de equipa

Comunicação

Responsabilidade

Participação/Envolvimento



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 nº 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 nº 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 nº 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:

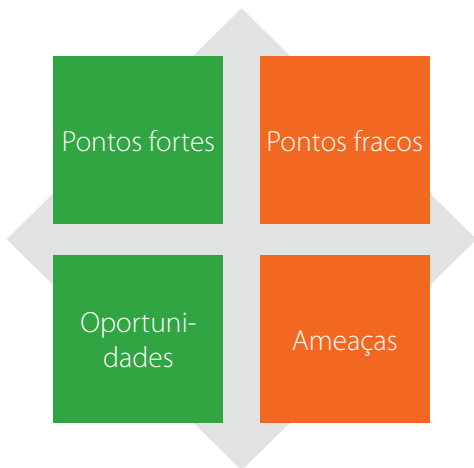
- O que é que fazemos bem?
- Quais são as nossas “melhores práticas” relativamente a esta questão?
- Em que aspectos melhorámos?
- Em que aspectos temos de melhorar?
- O que é que nos escapa... quais são os nossos “ângulos mortos”?
- O que é que nos impede de melhorar?
- Como podemos melhorar a situação?





Opção nº 4: Análise 'SWOT'

Organizar os cartões.



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



0h Cultura de Segurança



Opção nº 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?



Imagem de Marco Bellucci



1b Cultura de Segurança



Compromisso da administração

Compromisso

Acha que o seu superior hierárquico está empenhado na segurança?

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



Imagem de NASA Goddard Space Flight Center





1c Cultura de 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?



Imagem de Jack Tinney





1d Cultura de Segurança



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?



Imagem de Mari Asklund - direitos reservados





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 apoiados?

Imagem 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?

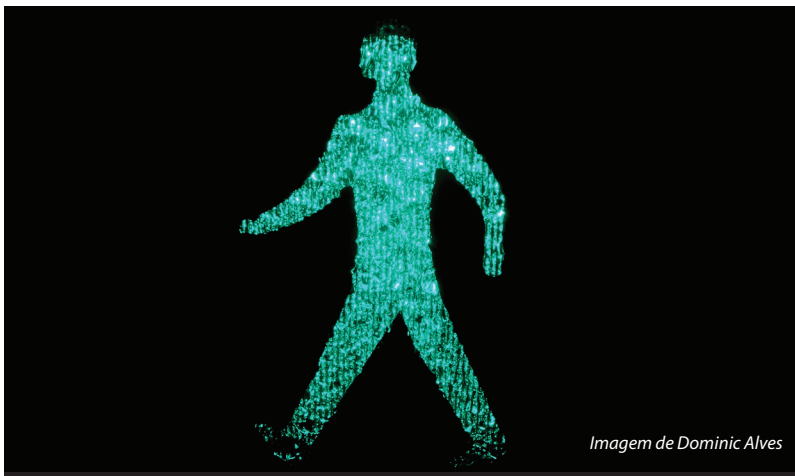


Imagem de Dominic Alves



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



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

Imagem 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?





2b Cultura de Segurança



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 focam 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 prepararmos para as futuras mudanças?





Recursos

A segurança em números

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

Disponer 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?





2h Cultura de Segurança



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?



Imagem 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?



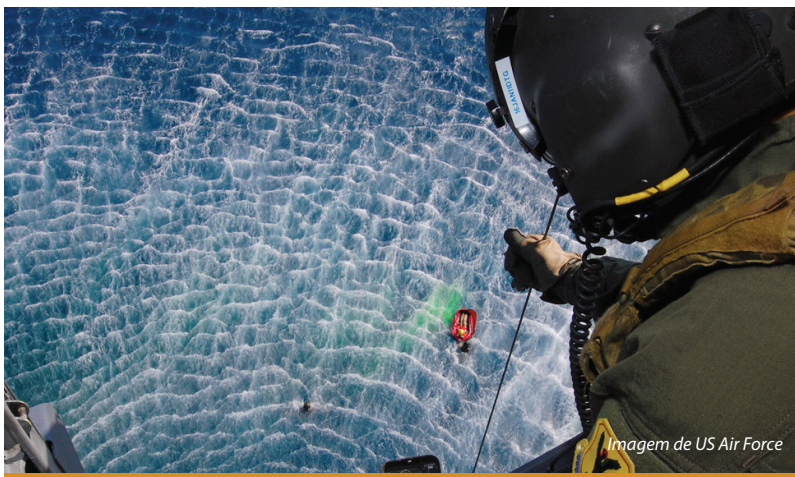


Recursos

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?





3b Cultura de Segurança

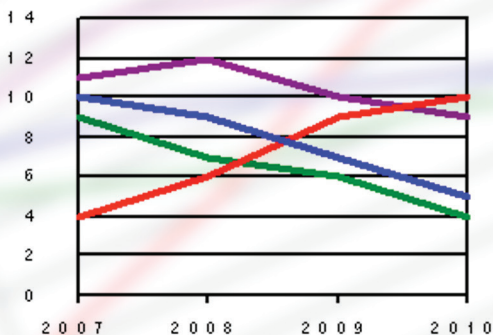


'Just Culture', reportar e aprender

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?



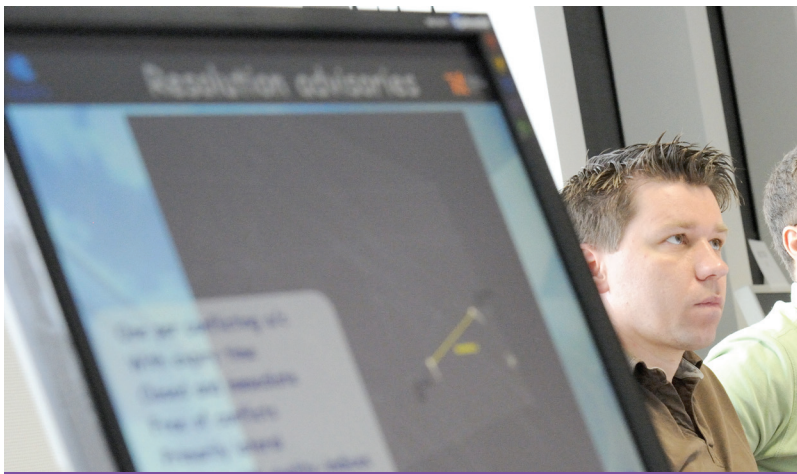


'Just Culture', reportar e aprender

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?



Imagem de Patrick Seabird

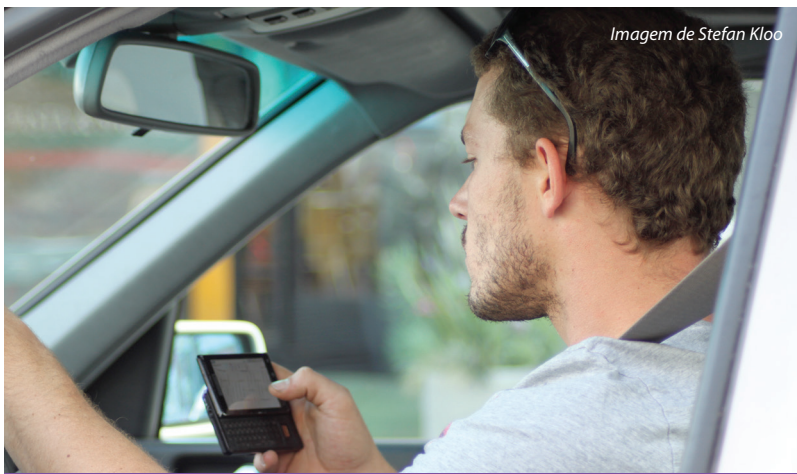


'Just Culture', reportar e aprender

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?

Imagem 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?

Imagem de Mixy Lorenzo

delete



3h Cultura de Segurança



'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?

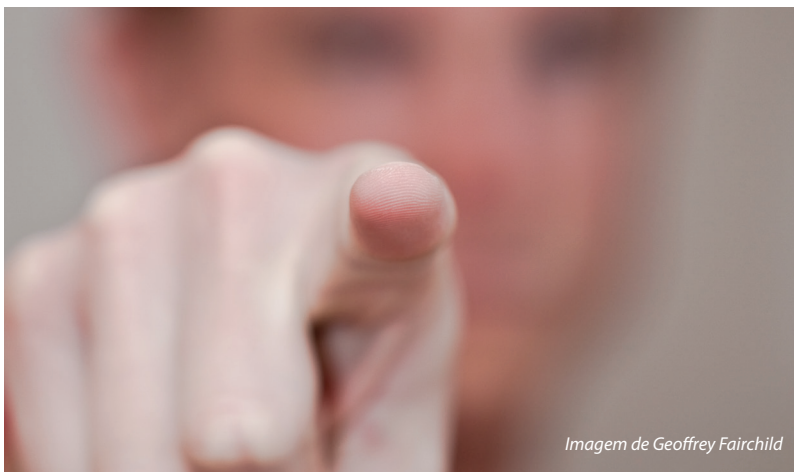


Imagem de Geoffrey Fairchild





'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?



Imagem de Fabio





'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?

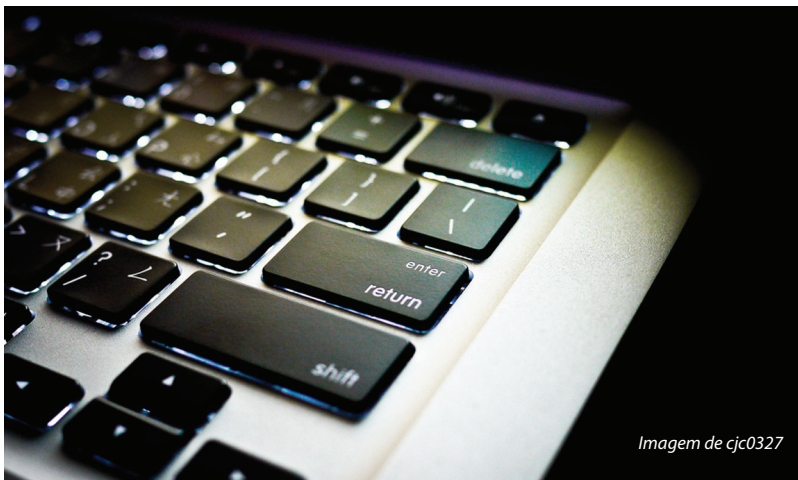


Imagem de cjc0327



3k Cultura de Segurança



'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?

Imagem 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?

Imagem de Steven Shorrock

CONFIDENTIAL





3m Cultura de Segurança



'Just Culture', reportar e aprender

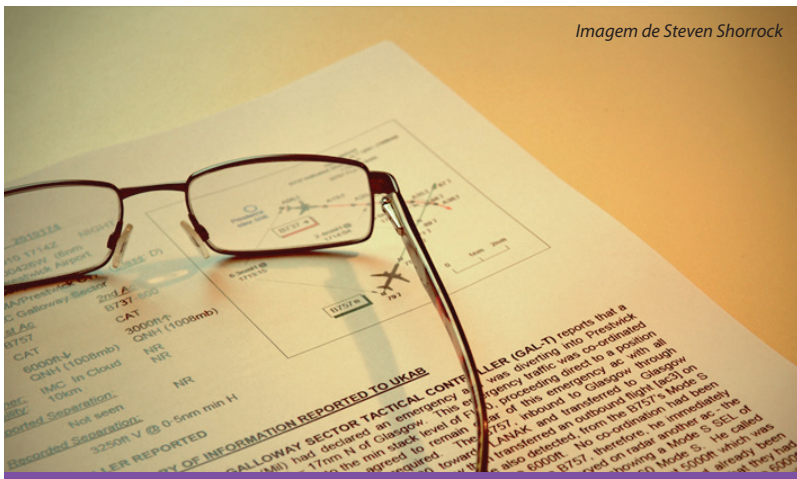
Partilhar experiências

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?



Imagem 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

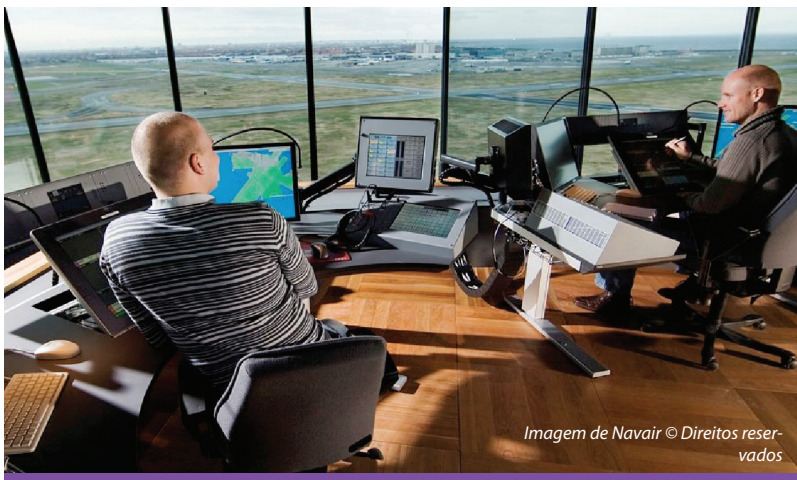


'Just Culture', reportar e aprender

Falar sobre o assunto

Como falamos sobre os incidentes?

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





3p Cultura de Segurança



'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?



Imagem de David Goehring





4a Cultura de Segurança



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?



Imagem de Greg Bishop



4b Cultura de Segurança



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?



Imagem 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?

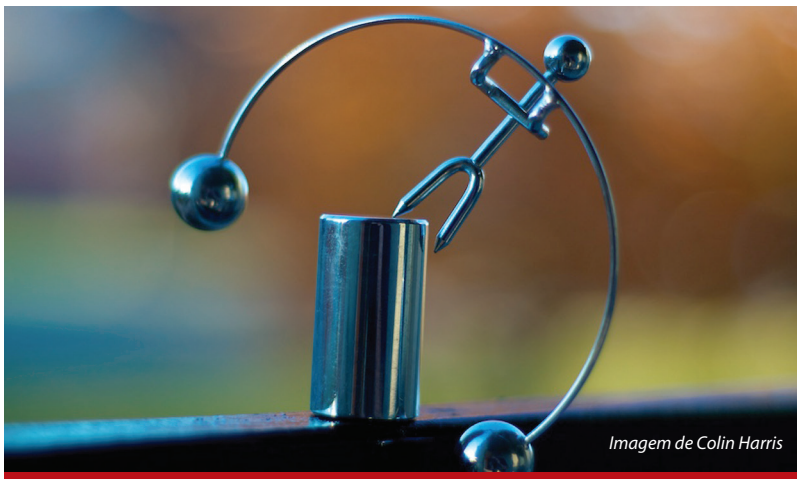


Imagem de Colin Harris





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?



Imagem de Claus Rebler



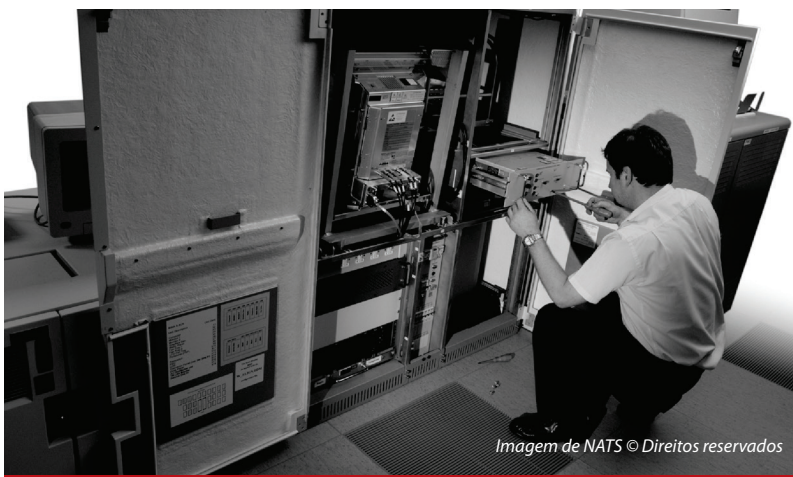


Consciência e gestão dos riscos

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?



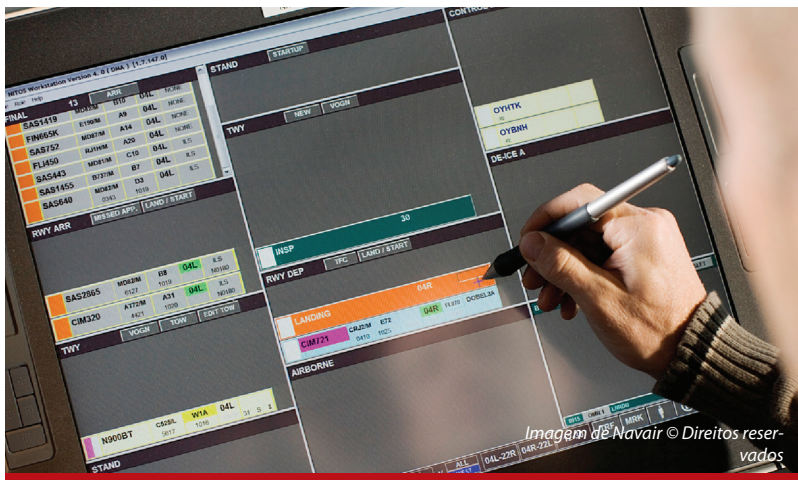


Consciência e gestão dos riscos

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?





4h Cultura de Segurança



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?



Imagem de Jeff Berman





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?

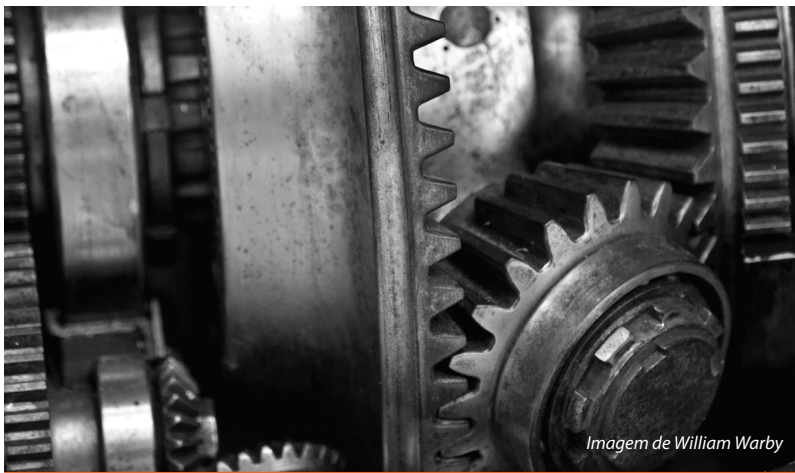


Imagem de William Warby





5b Cultura de Segurança



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?



Imagem de Jeff Berman





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?

Imagem de Navair © Direitos reservados





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?



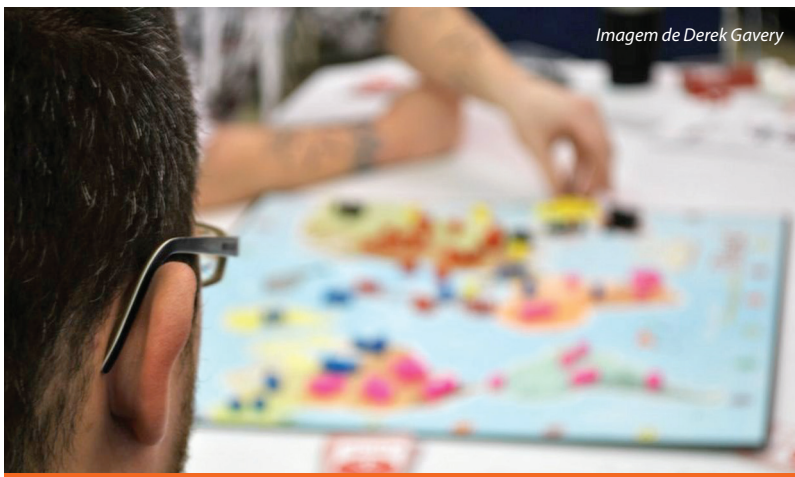


Trabalho de equipa

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

Confiar 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?



Imagem 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 otimizar a comunicação no seio da sua empresa?





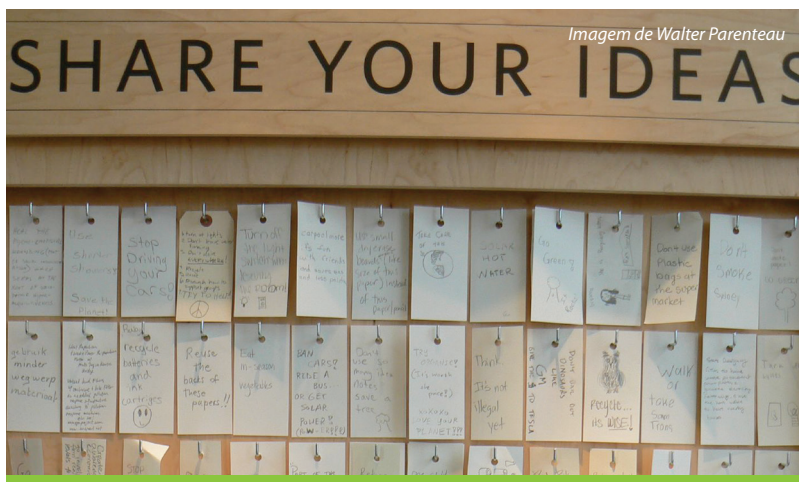
Trabalho de equipa

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

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?

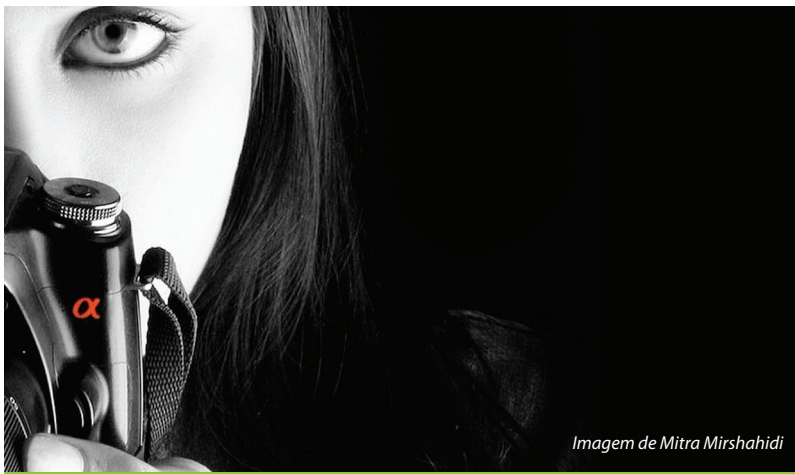


Imagem de Mitra Mirshahidi





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?



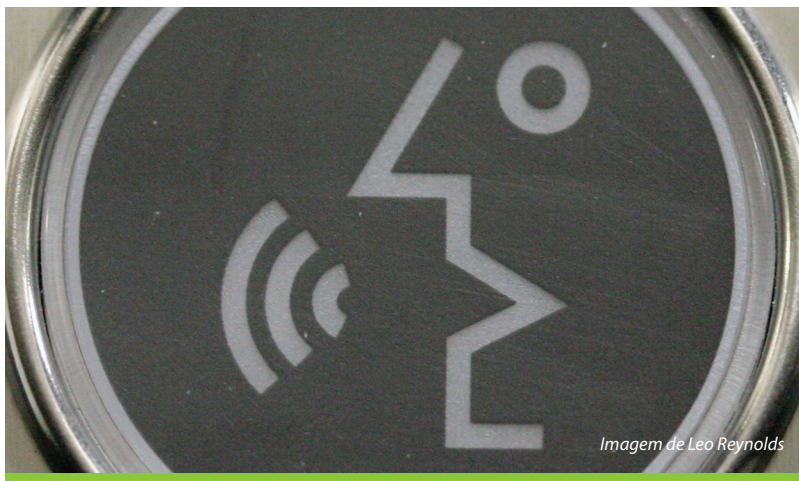


Comunicação

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?





6g Cultura de Segurança

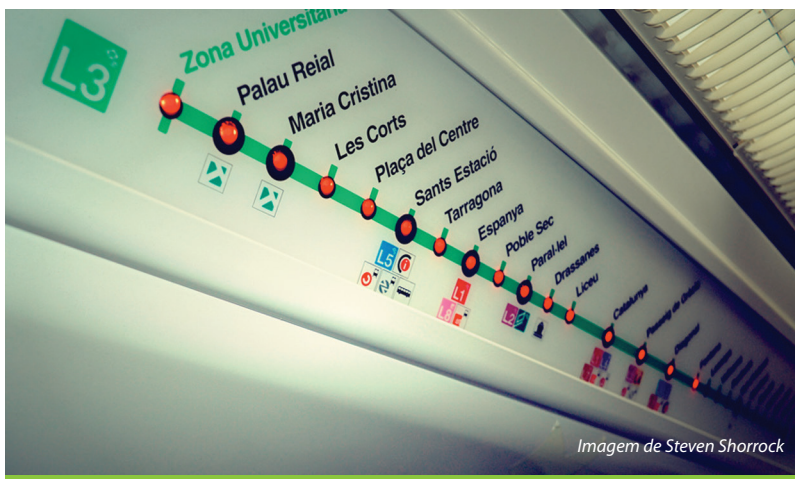


Comunicação

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?





6h Cultura de Segurança



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?





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?

Imagem 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?





Responsabilidade

Visão de conjunto

Os outros compreendem de que forma o seu trabalho contribui para a segurança? E você, compreende 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?



Imagem de Trevor



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?



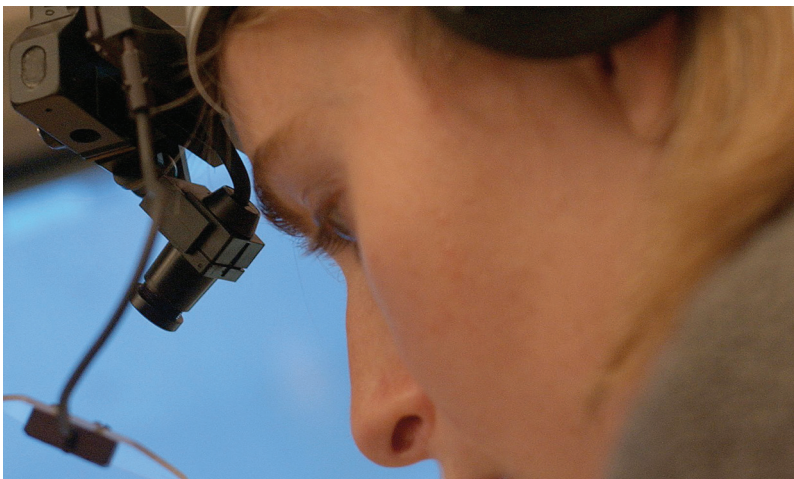


Participação/Envolvimento

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?



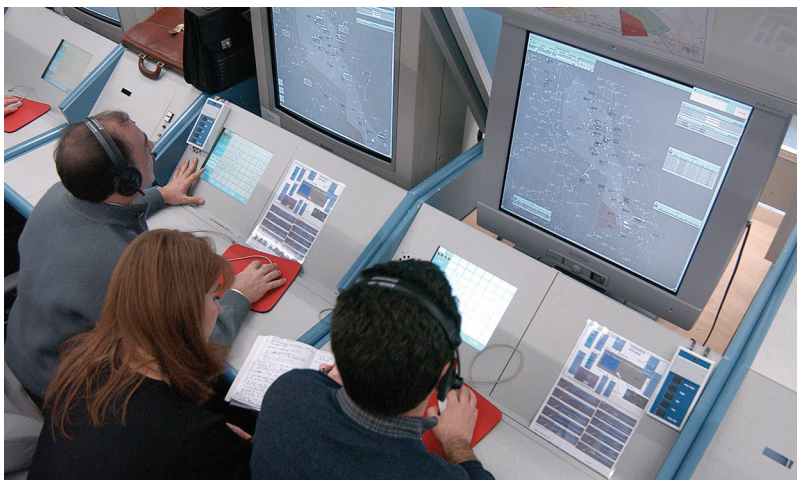


Participação/Envolvimento

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?





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/92mRDl> 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 Kloof <http://flic.kr/p/8iH4En> CC BY 2.0
3f Concentrar-se no problema: Steven Depolo <http://flic.kr/p/6QvV8s> 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.navair.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.navair.dk> © Direitos reservados
4g Ângulos mortos: EUROCONTROL <http://flic.kr/p/8Vzg4z> © Direitos reservados
4h Sob pressão?: Jeff Berman <http://flic.kr/p/77W5k> 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.navair.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



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

7a 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.naviair.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.

