



## **ATENÇÃO**

**O documento a seguir é de propriedade da WE Fly Serviços Aéreos Especializados.**

**É PROIBIDA a reprodução total ou parcial, ou a utilização desse documento sem prévia autorização.**

**Atenciosamente,**

**Gerência de Segurança Operacional WE Fly.**

**[gso@manutencaows.com](mailto:gso@manutencaows.com)**

**WE FLY SERVIÇOS  
AÉREOS ESPECIALIZADOS  
LTDA**

**Manual de  
Gerenciamento da  
Segurança  
Operacional  
MGSO**



**Revisão 02  
15/02/2023**

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b> .....	<b>3</b>
<b>TERMO DE APROVAÇÃO MGSO</b> .....	<b>5</b>
<b>CONTROLE DE REVISÕES</b> .....	<b>7</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE OPERACIONAL</b> .....	<b>11</b>
2.1 O AMBIENTE OPERACIONAL .....	11
2.2 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS .....	11
2.3 INTERAÇÃO DO SGSO COM OUTROS SISTEMAS DA AVIAÇÃO CIVIL .....	12
2.4 PROCEDIMENTOS QUE DEFINEM AS DIRETRIZES PARA OPERAÇÃO .....	12
<b>3. POLÍTICA E OBJETIVOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL</b> .....	<b>13</b>
3.1 COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO .....	13
3.1.1 POLÍTICA DE SEGURANÇA OPERACIONAL .....	13
3.1.2 OBJETIVOS DA SEGURANÇA OPERACIONAL .....	14
<b>TERMO DE APROVAÇÃO DOS</b> .....	<b>17</b>
<b>OBJETIVOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL</b> .....	<b>17</b>
<b>Controle de revisões dos objetivos de segurança operacional</b> .....	<b>18</b>
3.1.3 INDICADORES, METAS E REQUISITOS DA SEGURANÇA OPERACIONAL .....	18
3.2 RESPONSABILIDADES ACERCA DA SEGURANÇA OPERACIONAL .....	20
<b>DESIGNAÇÃO DO GESTOR DO SGSO</b> .....	<b>23</b>
3.2.1 GESTORA RESPONSÁVEL .....	24
3.2.2 GERENTE DE SEGURANÇA OPERACIONAL .....	25
3.2.3 DIRETOR DE OPERAÇÕES .....	26
3.2.4 PILOTOS .....	27
3.2.5 DEMAIS FUNÇÕES .....	27
3.3 DESIGNAÇÃO DO PESSOAL CHAVE DE SEGURANÇA OPERACIONAL .....	28
3.3.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DE SEGURANÇA OPERACIONAL .....	28
3.3.2 CSO – COMITÊ DE SEGURANÇA OPERACIONAL .....	28
3.4 DOCUMENTAÇÃO .....	29
3.4.1 ARQUIVAMENTO .....	29
<b>4. GERENCIAMENTO DOS RISCOS À SEGURANÇA OPERACIONAL</b> .....	<b>33</b>
4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PERIGOS À SEGURANÇA OPERACIONAL .....	33
4.1.1 MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS .....	33
4.1.2 PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS .....	36
4.1.3 ANÁLISE DE RISCO .....	38
4.2 AVALIAÇÃO E MITIGAÇÃO DE RISCOS .....	39

4.2.1	PROBABILIDADE DO RISCO.....	39
4.2.2	SEVERIDADE DO RISCO.....	39
4.2.3	MATRIZ DE AVALIAÇÃO DO RISCO .....	41
4.3	AUDITORIAS .....	44
4.4	VISTORIAS .....	48
4.5	PROGRAMAS ESPECÍFICOS NO GERENCIAMENTO DOS RISCOS À SEGURANÇA OPERACIONAL.....	49
4.5.1	OBJETOS ESTRANHOS (F.OD) .....	49
<b>5.</b>	<b>GARANTIA DA SEGURANÇA OPERACIONAL .....</b>	<b>51</b>
5.1	GERENCIAMENTO DA MUDANÇA .....	51
5.1.1	PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO DA MUDANÇA.....	51
5.1.2	ANÁLISE DA MUDANÇA.....	52
5.1.3	PROCESSO DE ANÁLISE DO GERENCIAMENTO DA MUDANÇA .....	53
5.2	MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DA SEGURANÇA OPERACIONAL ...	54
5.3	MELHORIA CONTÍNUA DO SGSO.....	54
5.3.1	ACOMPANHAMENTO DE IDSO, MDSO e ReqSO .....	55
5.3.2	ESTABELECIMENTO DE NOVOS IDSO, MDSO e ReqSO .....	55
5.3.3	AUDITORIAS DE SEGURANÇA OPERACIONAL .....	56
5.3.4	INCENTIVO AOS FUNCIONÁRIOS.....	56
<b>6.</b>	<b>PROMOÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL.....</b>	<b>57</b>
6.1	CULTURA JUSTA .....	57
6.2	TREINAMENTO E QUALIFICAÇÃO.....	57
6.3	COMUNICAÇÃO ACERCA DA SEGURANÇA OPERACIONAL.....	57
6.3.1	MEIOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.....	57
6.3.2	VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO .....	58
<b>7.</b>	<b>PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE SEGURANÇA PARA REALIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES SAE.....</b>	<b>59</b>
7.2	Procedimento para Voos Panorâmicos.....	59
7.2.1	Briefing de Segurança .....	59
7.3	Procedimento para voos de aerodemonstração, aerocinematografia, aerofotografia e experimentação desportiva .....	60
7.3.1	Briefing de Segurança .....	60

**ANEXO A - Programa de Treinamento SGSO - PtSGSO**

**ANEXO B – PRE**

**ANEXO C – Registro de Indicadores**

## TERMO DE APROVAÇÃO MGSO

Eu, VIVIANE FABÍOLA CARNEIRO BARBOSA, na qualidade de Gestora Responsável da We Fly Serviços Aéreos Especializados LTDA, doravante denominada apenas WE FLY, aprovo o presente Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136.

A validade deste MGSO é indeterminada a partir desta aprovação. As revisões serão encaminhadas à ANAC em, no mínimo, 10 (dez) dias corridos antes da data prevista para sua entrada em vigor. Caso hajam emendas requeridas pela ANAC, a We Fly irá incorporar ao MGSO todas as emendas dentro do prazo estabelecido por ela na notificação correspondente.

---

Viviane Fabíola Carneiro Barbosa  
Gestora Responsável

Eu, JULIO CESAR LASKA DOS SANTOS FILHO, na qualidade de Representante de Segurança Operacional da We Fly, aprovo o presente Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136.

---

Julio Cesar Laska dos Santos Filho  
Gerente de Segurança Operacional

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

**CONTROLE DE REVISÕES**

O registro de revisões descrito abaixo identifica as revisões desse Manual.

**NOTA:** Mantenha-o sempre atualizado. Havendo perda do mesmo, informe imediatamente ao RSO, visando à sua reposição.

REVISÃO	DATA	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
Original	28/10/2021	28/10/2021	Julio Cesar Laska
01	19/10/2022	19/10/2022	Julio Cesar Laska
02	15/02/2023	15/02/2023	Julio Cesar Laska

**DISTRIBUIÇÃO**

A lista de distribuição abaixo indica os detentores do manual que obrigatoriamente recebem uma cópia. A distribuição é feita por meio eletrônico através do envio do manual aos respectivos detentores por e-mail, disponibilização de cópia pela rede de dados da empresa, pendrive ou site. O detentor que receber sua cópia irá armazená-la digitalmente até que outra revisão do manual venha a substituir a cópia recebida.

Número do Manual	Detentor
01	Gestora Responsável
02	Gerência de Segurança Operacional
03	Diretoria de Operações
04	Pilotos

**Nota:** além da lista de distribuição e do processo mencionado acima, qualquer colaborador da empresa tem acesso ao MGSO através da rede de dados da empresa e através do site da empresa. Sempre que julgar necessário, qualquer colaborador pode ter acesso a uma cópia da última revisão do MGSO solicitando ao RSO. Todas as alterações realizadas no MGSO serão informadas e orientadas a todo pessoal pelo RSO quando na conclusão da revisão e na distribuição através dos meios e veículos de comunicação previstos no item 6.3.



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## 1. IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### NOME

**We Fly Serviços Aéreos Especializados LTDA**

### SEDE ADMINISTRATIVA

Aeroporto Afonso Pena – Hangar WS

Av. Rocha Pombo, S/N

Águas Belas - CEP: 83010-620

São José dos Pinhais / PR

Brasil

### BASES OPERACIONAIS

Aeroporto Aldeia da Serra -Hangar 37

Rodovia BR 376 KM 545 Sul

Colônia Witmarsum - CEP: 84130-000

Palmeira - PR

Brasil

Aeródromo Max Fontoura - Hangar WS Aircraft Museum

Rua Paulo Abdala, 650

Salgadinho - CEP: 83606-480

Campo Largo - PR

Brasil

### INFORMAÇÕES GERAIS

CNPJ: 35.816.581/0001-19

### GESTORA RESPONSÁVEL

NOME: Viviane **Fabíola** Carneiro Barbosa

CPF: (Omitido)

TEL: ( (Omitido) / CELULAR: (Omitido)

E-mail: diretoria@manutencaows.com

### GERENTE DE SEGURANÇA OPERACIONAL

NOME: **Julio** Cesar Laska dos Santos Filho

CPF: (Omitido)

TEL: (41) 3147-8213 / CELULAR: (41) 99864-7279

E-mail: julio.laska@manutencaows.com

### DIRETOR DE OPERAÇÕES

NOME: Aristides Pedro Correa Athayde Junior

CPF: (Omitido)

TEL: (Omitido)

E-mail: (Omitido)

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## 2. DESCRIÇÃO DO AMBIENTE OPERACIONAL

### 2.1 O AMBIENTE OPERACIONAL

O ambiente operacional em que a WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA está inserida é de serviço aéreo especializado (SAE) que constitui serviço aéreo distinto do serviço de transporte de passageiro ou carga, realizando voos/serviços aéreos nas modalidades SAE-AO Voo Panorâmico, SAE-AD – Aerodemonstração, SAE-AC – Aerocinematografia, SAE-AF – Aerofotografia e SAE - Experimentação Desportiva.

Conforme Anexo à Resolução Nº 659, de 2 de fevereiro de 2022 da ANAC, conceitua-se os serviços aéreos como: SAE-AO Voo Panorâmico, voo panorâmico que tem como objetivo proporcionar passeio aéreo turístico ao público em geral, realizado em equipamentos devidamente certificados e por pessoal habilitado, devendo ser realizado obrigatoriamente com decolagem e pouso no mesmo ponto, sem pouso em pontos intermediários. SAE-AD – Aerodemonstração, aerodemonstração, destinado à realização de manobras especiais, com aeronave, visando à atração do público em eventos. SAE-AC – Aerocinematografia, aerocinematografia, com o objetivo de realizar filmagens aéreas, sem o uso de equipamentos que caracterizem o aerolevanteamento, aeroreportagem ou aeropublicidade. SAE-AF – Aerofotografia, aerofotografia, que tem por objetivo realizar fotografias aéreas, sem o uso de equipamentos que caracterizem o aerolevanteamento, aeroreportagem ou aeropublicidade. SAE - Experimentação Desportiva, voo de experimentação desportiva, com propósito exclusivamente desportivo, realizada em equipamentos devidamente certificados e por pessoal habilitado, com objetivo de experimentação lúdica do desporto relacionado a esse equipamento.

Nossa empresa atende os requisitos dos Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBAC) 136, da Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e do RBAC 91. A We Fly se limitará a executar serviços e operações que constem em seu certificado de operador aéreo (COA) e em suas respectivas especificações operativas (EO), emitidos pela ANAC.

A WE FLY possui instalações, equipamentos e pessoal necessários à execução das operações a ela autorizadas. Sua estrutura organizacional é descrita no Capítulo 1 deste manual, sendo compatível com as demandas do SGSO para uma empresa desta escalabilidade.

### 2.2 INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

A WE FLY possui atualmente as seguintes instalações:

- 1 Hangar medindo 15mx20m totalizando 300m<sup>2</sup> em sua base operacional no Aeródromo Jorge Luiz Stocco (SJOY) em Palmeira/PR;
- 2 Hangares medindo 25mx30m totalizando 1500m<sup>2</sup> em sua base operacional no Aeródromo Max Fontoura (SSCF) em Campo Largo/PR;
- Estruturas administrativas em sua sede administrativa no Aeroporto Afonso Pena (SBCT) em São José dos Pinhais/PR.

**Equipamentos da We Fly:**

- A empresa possui aeronaves certificadas, registradas e autorizadas a realizar voos nas categorias as quais a empresa realiza suas operações. A We Fly somente opera aeronaves em realização de serviços aéreos especializados (SAE) as quais a empresa consta como operador e que estão registradas na categoria de registro apropriada ao serviço aéreo especializado que a We Fly está autorizada a operar. A listagem com os modelos de aeronaves em uso pela We Fly consta em suas Especificações Operativas (E.O) emitida pela ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil e que está disponível em seu sítio eletrônico, no endereço (<https://www.gov.br/anac/pt-br>).

**2.3 INTERAÇÃO DO SGSO COM OUTROS SISTEMAS DA AVIAÇÃO CIVIL**

O SGSO da WE FLY possui total interação com os outros órgãos do sistema de aviação civil, visto que todas as ações da aviação estão interligadas.

Há uma busca constante para a troca de informação visando um significativo aumento da segurança operacional em virtude de sabermos que os fatores contribuintes em ocorrências aeronáuticas, muitas vezes, são comuns e podem trazer informações importantes para a prevenção de eventos futuros.

A WE FLY enviará à ANAC por intermédio de seu Gerente de Segurança Operacional sempre que constatadas, as informações relativas Eventos de Segurança Operacional.

**2.4 PROCEDIMENTOS QUE DEFINEM AS DIRETRIZES PARA OPERAÇÃO**

A WE FLY tem o compromisso de atender a todas as exigências da agência reguladora, normas aplicáveis e padrões operacionais definidos pela própria empresa.

Os recursos são disponibilizados na medida da necessidade visando uma operação segura e eficiente. Também são alocados recursos para atender à correção de atividades onde são identificados perigos e também para corrigir as não conformidades identificadas.

Os funcionários serão treinados dentro das normas para atender aos requisitos de qualidade e segurança das operações.

As empresas contratadas para prestarem serviços de apoio às atividades da WE FLY são supervisionadas pela Gerência de Segurança Operacional, a fim de que seja mantida a qualidade e a segurança das atividades a eles confiadas, as quais sempre são de responsabilidade da empresa primariamente certificada pela Autoridade de Aviação Civil.

As empresas contratadas devem manter o controle de todos os documentos e evidências correspondentes à conformidade das suas atividades, devendo manter a WE FLY informada sobre o seu status e de seus funcionários, a fim de que sejam apresentados à Autoridade de Aviação Civil, quando apropriado.

### 3. POLÍTICA E OBJETIVOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL

#### 3.1 COMPROMISSO DA ADMINISTRAÇÃO

##### 3.1.1 POLÍTICA DE SEGURANÇA OPERACIONAL

A Política de Segurança Operacional da WE FLY fundamenta-se nos seguintes princípios:

- O maior valor da WE FLY é a segurança operacional, que norteia todas as nossas atividades;
- É dever e responsabilidade primária de todos os funcionários da WE FLY trabalhar para manter o mais elevado nível de segurança operacional, adotando sempre uma postura proativa com relação a tudo que afete de alguma forma a segurança operacional;
- Os reportes de segurança operacional são acessíveis a qualquer funcionário por meio eletrônico e físico, e são garantidos pela cultura justa e não-punitiva onde os erros são aceitos e utilizados para prevenção de acidentes. Esta cultura envolve todas as atividades do gerenciamento da segurança operacional da WE FLY;
- Comportamentos que violem normas internas, regulamentos e demais legislações são inaceitáveis. Esses comportamentos são analisados caso a caso especificamente pelo gestor da área, sendo aplicadas ações punitivas/disciplinares quando julgadas necessárias; e
- Envolvimento de todos os funcionários da WE FLY com a segurança operacional, através de uma cultura de segurança permanente, presente no dia a dia de cada área, visando o cumprimento da Política, dos processos do SGSO e a melhoria contínua da segurança operacional.

**Provisão de Recursos:** dada a importância primária da segurança operacional na WE FLY, a Gestora Responsável tem o compromisso de prover e alocar os recursos necessários para a implementação e manutenção desta política e de seu SGSO.

**Divulgação:** a política de segurança operacional da WE FLY é divulgada ostensivamente, por meio eletrônico e físico nos pontos estratégicos de grande movimento de pessoas e fácil acesso.

**Revisão:** visando manter a política de segurança operacional adequada às operações da WE FLY, a necessidade de revisão da política e dos objetivos de segurança operacional é avaliada anualmente quando na revisão deste MGSO, a fim de que se mantenha adequado à realidade da WE FLY. Também pode ser revisada quando constatada a necessidade através dos indicadores, metas e requisitos de segurança operacional, por determinação da Gestora Responsável.

---

Viviane Fabíola Carneiro Barbosa  
Gestora Responsável

## CONTROLE DE REVISÕES DA POLÍTICA DE SEGURANÇA OPERACIONAL

O registro de revisões descrito abaixo identifica as revisões da Política de Segurança Operacional.

REVISÃO	DATA	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
Original	28/10/2021	28/10/2021	Julio Cesar Laska
01	19/10/2022	19/10/2022	Julio Cesar Laska
02	15/02/2023	15/02/2023	Julio Cesar Laska

### 3.1.2 OBJETIVOS DA SEGURANÇA OPERACIONAL

O objetivo primário da WE FLY é garantir que suas atividades sejam desenvolvidas de forma a alcançar e manter ou melhorar o Nível Aceitável de Desempenho de Segurança Operacional (NADSO) acordado com a ANAC. Os objetivos são comunicados por toda a organização para que os colaboradores tenham conhecimento e trabalhem juntos na busca dos objetivos.

Adicionalmente, a WE FLY estabelece os seguintes Objetivos de Segurança Operacional:

**a) Efetividade do SGSO**

Garantir a efetividade do sistema através de um acompanhamento do gerenciamento de riscos, gerenciamento da mudança, relatos e comprometimento da alta direção com a melhoria contínua do SGSO.

**b) Gerenciamento dos Riscos**

Com a participação ativa das áreas envolvidas, investigar todas as ocorrências, identificando os perigos e reduzindo os riscos a um nível tão baixo quanto possível e monitorá-los visando a não reincidência.

**c) Gerenciamento de recursos**

Verificar a alocação de recursos específicos para a segurança operacional, avaliando possíveis tendências na gestão de recursos, para garantir a provisão e alocação dos recursos necessários à implementação e manutenção do SGSO.

**d) Gestão da comunicação**

Garantir que todos na We Fly possuam conhecimento e fácil acesso aos documentos integrantes do SGSO, bem como recebam informativos sobre as medidas adotadas por este.

**e) Cultura de segurança operacional**

Promover uma cultura de segurança operacional por toda a empresa, onde a segurança operacional esteja presente em todas as áreas e seja responsabilidade primária de todos os funcionários da We Fly.

**f) Cultura justa**

Demonstrar claramente aos colaboradores e buscar garantir que todos conheçam a cultura justa adotada pela empresa, onde ações disciplinares não serão adotadas baseadas em reportes de erros cometidos.

**g) Comportamentos inaceitáveis**

Levar a conhecimento da empresa quais comportamentos são inaceitáveis e passíveis de punição, visando que todos os colaboradores saibam claramente reconhecer a cultura justa da empresa e diferenciar dos comportamentos que são inaceitáveis.



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **TERMO DE APROVAÇÃO DOS OBJETIVOS DE SEGURANÇA OPERACIONAL**

Eu, VIVIANE FABÍOLA CARNEIRO BARBOSA, na qualidade de Gestora Responsável da We Fly Serviços Aéreos Especializados LTDA, doravante denominada apenas WE FLY, aprovo os Objetivos de Segurança Operacional presentes neste Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136.

---

Viviane Fabíola Carneiro Barbosa  
Gestora Responsável

### Controle de revisões dos objetivos de segurança operacional

O registro de revisões descrito abaixo identifica as revisões dos objetivos de Segurança Operacional. Será avaliada no mínimo anualmente a necessidade de revisar os objetivos, com o propósito de garantir que estes permaneçam relevantes e apropriados para a organização. Revisões em um intervalo de tempo também podem ser realizadas caso julgado necessário e por determinação da Gestora Responsável.

REVISÃO	DATA	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
Original	28/10/2021	28/10/2021	Julio Cesar Laska
01	19/10/2022	19/10/2022	Julio Cesar Laska
02	15/02/2023	15/02/2023	Julio Cesar Laska

### 3.1.3 INDICADORES, METAS E REQUISITOS DA SEGURANÇA OPERACIONAL

São apresentados a seguir os indicadores, as metas e os requisitos de segurança operacional estabelecidos para os objetivos de segurança operacional e para os processos do SGSO da WE FLY. À medida que nosso sistema evolua novos objetivos, metas, requisitos e indicadores poderão ser estabelecidos, de forma a garantir a melhoria contínua da segurança operacional em nossas operações. Para cada indicador aqui descrito, existe um documento de registro no Anexo C - Registro de Indicadores deste manual, onde são detalhados os registros.

ÁREA / PROCESSO / DESCRIÇÃO DO INDICADOR		MÉTRICAS
<b>EFETIVIDADE DO SGSO</b>		
<b>Auditorias Internas do SGSO</b>	Atendimento a processos e requisitos	Nº total auditorias planejadas / nº total de auditorias realizadas (IND-AIP-00)
	Itens e não conformidades	Relação entre NC e total de itens (IND-AII-00) Tempo médio para correção da NC a cada ciclo de auditorias (IND-AII-00)
<b>Auditorias externas recebidas</b>	Atendimento a processos e requisitos / Itens e não conformidades	Relação ente não conformidades e total de itens verificados (IND-AOI-00)
<b>EFETIVIDADE DO SGSO E GERENCIAMENTO DOS RISCOS</b>		
<b>Implementação e efetividade do SGSO</b>	Comprometimento	Frequência de participação da Alta Direção e GR em reuniões sobre segurança (IND-ECA-00)
	Relatos	% de relatos com análise de risco inaceitável ou aceitável com mitigação que geraram ações e melhoria efetiva da segurança (IND-ERE-00)

		Tempo médio de “feedback” para o relator do perigo (IND-ERE-00)
	Gerenciamento de Riscos	% de relatos identificados como perigos reais e em seguida submetidos ao processo de gerenciamento de risco (IND-EGR-00)
		% de barreiras consideradas efetivas logo na implementação (sem necessidade de novas ações), com relação ao total de barreiras implementadas em decorrência do processo de gerenciamento de risco (IND-EGR-00)
	Gerenciamento de Mudanças	Nº de mudanças efetivamente submetidas ao processo de gerenciamento de mudanças, relativamente ao total de mudanças que ocorreram na WE Fly (IND-EGM-00)
<b>FINANCEIRO</b>		
Gerenciamento de recursos	Gerenciamento dos recursos aplicados à segurança	Quantidade de recursos do orçamento destinados para a área de segurança operacional / Quantidade de recursos do orçamento previstos no ano para a segurança operacional (IND-RAS-00)
<b>COMUNICAÇÃO / CULTURA</b>		
Gestão da comunicação / Cultura de Segurança Operacional	Efetividade da comunicação do SGSO	Índice de efetividade dos mecanismos estabelecidos para disseminação do SGSO (IND-CEC-00)
	Comprometimento da Alta Direção com o SGSO / Cultura de Segurança	% de funcionários da We Fly que tem a percepção de que a segurança é efetivamente uma prioridade para a Alta Direção da organização (IND-CAD-00)
<b>CULTURA JUSTA</b>		
Cultura justa	Promoção da Cultura justa	% de funcionários da WE Fly que tem demonstrado conhecer e compreender a cultura justa em relação à quantidade de funcionários analisados (IND-CCJ-00)
<b>COMPORTAMENTOS INACEITÁVEIS</b>		
Comportamentos inaceitáveis	Comportamentos inaceitáveis	% de funcionários da WE Fly que tem demonstrado conhecimento de quais são os comportamentos inaceitáveis e sabem diferenciá-los da cultura justa em relação à quantidade de funcionários analisados (IND-CCI-00)

### **3.2 RESPONSABILIDADES ACERCA DA SEGURANÇA OPERACIONAL**

As responsabilidades e as imputabilidades estão interligadas na Segurança Operacional. Ao tempo em que todos os membros da organização são individualmente responsáveis por seus atos, eles também podem ser chamados pelos seus superiores a responder por suas ações referentes ao desempenho da Segurança Operacional em suas funções.

Apesar de todos serem imputáveis por suas próprias ações, gerentes e supervisores são imputáveis pelo desempenho de todo o grupo subordinado a eles. A imputabilidade é uma via de mão-dupla. Gestores também são imputáveis por assegurar que seus subordinados possuam os recursos, treinamento e experiência necessários para o desempenho seguro de suas atribuições.

Para o efetivo funcionamento de nosso SGSO e efeitos legais, fica estabelecido que tem total responsabilidade e responde pela Segurança Operacional da WE FLY a sua Gestora Responsável.

Para bom funcionamento do sistema a WE FLY nomeia um Gerente de Segurança Operacional como responsável coordenar a implementação, manutenção e integração do SGSO em todas as áreas da organização, em conformidade com os requisitos aplicáveis. Ele tem autoridade para tomada de decisões que impactam de qualquer forma o desempenho do SGSO e é diretamente subordinado a Gestora Responsável, devendo sempre comunicar e assessorar a Gestora Responsável em questões de segurança operacional fornecendo subsídios para tomada de decisões. Ele possui acesso irrestrito aos dados e informações de segurança operacional necessários ao exercício das suas responsabilidades descritas no item 3.2.2 deste MGSO.

Os requisitos para ser um Gerente de Segurança Operacional na WE FLY são:

- Possuir vínculo contratual com a organização;
- Ter concluído com aproveitamento o Curso de Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional - SGSO ministrado pela ANAC com carga horária mínima de 32 horas;
- Possuir experiência no gerenciamento da segurança operacional;
- Possuir habilidades de relacionamento interpessoal;
- Ter capacidade analítica e habilidade na solução de problemas; e
- Habilidades de comunicação oral e escrita.

Para determinar se a pessoa designada como Gerente de Segurança Operacional atende aos requisitos estabelecidos pela empresa, o setor de Recursos Humanos da WE FLY fará um processo de admissão, avaliação/seleção através de entrevistas, avaliação de documentos, certificados, comprovantes de experiência e vínculo empregatício para determinar se os requisitos são atingidos. Após aprovação pelo setor de Recursos Humanos e atendimento a todos os critérios listados neste MGSO, a pessoa será encaminhada a Gestora Responsável que fará a análise final de todo processo e após sua aprovação, nomeará/designará formalmente o Gerente de Segurança Operacional/Responsável pela Segurança Operacional - RSO neste MGSO.

**NOTA:** Não poderá exercer a função de Gestor responsável ou Gerente de Segurança Operacional na WE Fly pessoa que possua comprovado histórico de conduta ou desempenho inadequado. São consideradas pessoas com histórico de conduta ou desempenho inadequado:

- Uma pessoa que, há menos de 5 (cinco) anos contados da data de sua designação, tenha ocupado uma posição de gestão requerida pela ANAC para um provedor de serviços de aviação civil, e mediante constatação de irregularidade na área sob responsabilidade dessa pessoa, o provedor de serviço de aviação civil tenha sido objeto de:
  1. Suspensão ou restrição das operações por mais de 90 dias pela ANAC; ou
  2. Revogação ou cassação de certificados ou autorizações; ou
- Uma pessoa que, há menos de cinco anos contados da data de sua designação, tenha sofrido sanção administrativa em virtude de infração capitulada no art. 299, incisos I, V, VI ou VII, da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, ainda que naquelas ocasiões não ocupasse uma posição de gestão requerida pela ANAC para um provedor de serviços da aviação civil.

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## DESIGNAÇÃO DO GESTOR DO SGSO

Eu, VIVIANE FABÍOLA CARNEIRO BARBOSA, na qualidade de Gestora Responsável da We Fly Serviços Aéreos Especializados LTDA, conforme previsto nesse manual e atendendo os requisitos para ser o um Gerente de Segurança Operacional na WE Fly, nomeio como Gerente de Segurança Operacional responsável coordenar a implementação, manutenção e integração do SGSO em todas as áreas da organização, em conformidade com os requisitos aplicáveis, Julio Cesar Laska dos Santos Filho CPF (Omitido). Declaro ainda que ele tem dentre outras funções e responsabilidades as descritas no item 3.2.2 deste MGSO.

---

Viviane Fabíola Carneiro Barbosa  
Gestora Responsável



### **3.2.1 GESTORA RESPONSÁVEL**

A Gestora Responsável pela WE FLY é a responsável e tem autoridade final, independente de outras funções para, em seu nome, garantir a implantação e manutenção, funcionamento eficiente e prestação de contas pelo desempenho do SGSO. Ela tem a autoridade final sobre as operações conduzidas pela WE Fly.

A Gestora Responsável tem autoridade corporativa para assegurar que todas as nossas atividades possam ser financiadas e realizadas com o nível de segurança operacional requerido pela ANAC e estabelecido neste MGSO.

Além das responsabilidades acima, a Gestora Responsável possui as seguintes responsabilidades:

- a) Assegurar que o SGSO seja implementado de forma efetiva em todas as áreas da organização do detentor de certificado, em conformidade com os requisitos aplicáveis, de modo compatível com o porte e a complexidade das operações;
- b) Comunicar a toda organização a importância de conduzir as operações em conformidade com os requisitos de segurança operacional aplicáveis;
- c) Estabelecer e assinar a política da segurança operacional e comunicar a importância do comprometimento de todos os colaboradores com a referida política, assegurando que ela permaneça adequada;
- d) Assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para garantir o alcance dos objetivos da segurança operacional e para a gestão do SGSO;
- e) Assegurar que as tomadas de decisão dos demais gestores sejam orientadas por um processo institucionalizado de avaliação de riscos, considerando os impactos potenciais de suas decisões para a segurança operacional;
- f) Conduzir análises críticas da gestão do SGSO, visando assegurar a melhoria contínua do sistema;
- g) Rever regularmente o desempenho de segurança operacional do detentor de certificado, e tomar as medidas necessárias para tratamento de eventual desempenho insatisfatório de segurança operacional;
- h) Assegurar que as prerrogativas e responsabilidades acerca do gerenciamento da segurança operacional sejam clara e objetivamente estabelecidas e comunicadas em todas as áreas da organização;
- i) Assegurar que todo o pessoal da organização envolvido em atividades com impacto na segurança operacional cumpra com os requisitos aplicáveis e critérios internos de competência, experiência e treinamento para o exercício de suas prerrogativas e responsabilidades;
- j) Assegurar que os objetivos da segurança operacional sejam estabelecidos, e que sejam mensuráveis e alinhados com a política da segurança operacional;
- k) Assegurar que planos estratégicos, sistemas, manuais e demais documentos normativos internos relativos à gestão do SGSO sejam aprovados pelos gestores competentes;
- l) Assegurar que sejam estabelecidos mecanismos eficazes de comunicação interna e com as autoridades, com relação ao desempenho e melhoria contínua do SGSO;

- m) Assegurar a integridade e o desempenho do SGSO, em face de mudanças internas (na organização ou no SGSO) ou mudanças externas que tenham impactos potenciais sobre a operação da WE Fly;
- n) Aprovar o MGSO e o MGO; e
- o) Enviar à ANAC os relatórios periódicos a respeito de suas operações e de seu SGSO, nos prazos e modelos definidos pela ANAC.
- p) Enviar, semestralmente e em formulário padrão, um relatório relacionando os acidentes, incidentes e ocorrências anormais no último período, contendo data, hora, local, aeronave e a descrição do fato, bem como as ações mitigadoras adotadas, os respectivos cronogramas e os responsáveis por sua implantação.
- q) Enviar à ANAC, semestralmente e em formulário padrão, dados relativos à sua segurança operacional e ao cumprimento das atividades planejadas.

A Gestora Responsável pode delegar, por escrito, suas atribuições a outras pessoas dentro da organização, desde que mantidas suas responsabilidades.

### **3.2.2 GERENTE DE SEGURANÇA OPERACIONAL**

O Gerente de Segurança Operacional desta organização, independentemente de outras atribuições, possui:

1. Acesso direto a gestora responsável;
2. Acesso aos dados e informações de segurança operacional necessários ao exercício de suas responsabilidades; e
3. Autoridade para tomar decisões em relação à tolerabilidade de riscos à segurança operacional.

O Gerente de Segurança Operacional deve:

- a) Coordenar a implementação, manutenção e integração do SGSO em todas as áreas da organização, em conformidade o RBAC 91, com a Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e com a seção 136.25 do RBAC 136;
- b) Facilitar a identificação de perigos e a análise de riscos à segurança operacional;
- c) Tomar decisões em relação à tolerabilidade de riscos à segurança operacional;
- d) Monitorar a efetividade dos controles de risco à segurança operacional;
- e) Formalizar, junto a gestora responsável, a necessidade de alocação de recursos demandados para implementação, manutenção e melhoria contínua do SGSO;
- f) Planejar e facilitar a promoção da segurança operacional em todas as áreas da organização;
- g) Relatar regularmente a gestora responsável sobre o desempenho do SGSO e qualquer necessidade de melhoria;
- h) Assessorar a gestora responsável no exercício de suas responsabilidades relacionadas ao gerenciamento da segurança operacional, fornecendo subsídios para a tomada de decisões;

- i) Assessorar a gestora responsável na elaboração e envio dos relatórios previstos no parágrafo 136.25 (g) do RBAC 136 e nos parágrafos (e) e (f) da seção 136.47 do RBAC 136; e
- j) Representar a WE Fly junto a ANAC em questões relacionadas ao SGSO da empresa.

Ao Gerente de Segurança Operacional cabe ainda criar, preservar, cumprir e fazer cumprir:

- a) A Política de Segurança Operacional;
- b) A Política Disciplinar não punitiva e de incentivo ao reporte de eventos operacionais indesejados;
- c) Os Padrões de Segurança Operacional;
- d) A Cultura de Segurança Operacional;
- e) O Nível de Segurança Operacional dos Contratados;
- f) As responsabilidades e imputabilidades dos gestores quanto à estrutura de Segurança Operacional e suas respectivas atribuições;
- g) A adequação e a identificação do gerenciamento de riscos decorrentes dos perigos relacionados com as atividades da empresa.
- h) A avaliação do Nível Aceitável da Segurança Operacional (NASO);
- i) A supervisão constante do Nível da Segurança Operacional da empresa;
- j) O Programa de Instrução do Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional;
- k) O Plano de Resposta à Emergência da empresa; e
- l) O Programa de Prevenção do Uso Indevido de Substâncias Psicoativas - RBAC 120;

Além das responsabilidades e atribuições acima, fica o Gerente de Segurança Operacional encarregado de comunicar à ANAC qualquer Evento de Segurança Operacional – ESO que ocorra durante as nossas atividades. Esses ESO incluem acidentes, incidentes graves, incidentes, ocorrências de solo, ocorrências anormais ou qualquer situação de risco que tenha potencial de causar dano ou lesão ou ameace a segurança operacional na WE FLY.

O GSO deverá comunicar imediatamente ao Comando da Aeronáutica a ocorrência de qualquer acidente ou incidente aeronáutico envolvendo aeronaves que chegue ao seu conhecimento.

### **3.2.3 DIRETOR DE OPERAÇÕES**

Como responsável pelo controle e supervisão dos processos operacionais da empresa, o Diretor de Operações possui as seguintes responsabilidades acerca da Segurança Operacional:

- a) Supervisionar qualquer condição conhecida que possa afetar adversamente a segurança operacional;
- b) Estabelecer diretrizes que viabilizem o desempenho seguro e eficaz dos setores de Operações da Empresa;
- c) Assegurar que todos colaboradores do setor de Operações compreendam e cumpram os requerimentos regulatórios aplicáveis, padrões, políticas e procedimentos de segurança operacional da WE Fly;

- d) Identificar e desenvolver métodos para alcançar operações de voo seguras;
- e) Revisar práticas e padrões de todos os colaboradores quando impactarem com a segurança operacional;
- f) Fiscalizar o cumprimento do Manual de Gerenciamento de Segurança Operacional (MGSO) no âmbito da área de operações da Empresa;
- g) Assessorar o Gerente de Segurança Operacional em assuntos de Segurança Operacional relacionados ao setor de Operações.
- h) Aplicar as normas e procedimentos previstos no Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) da empresa e nos demais manuais que sejam aplicáveis na sua área de atuação;
- i) Levar ao conhecimento do Gerente de Segurança Operacional situações ou ocorrências em assuntos de Segurança Operacional relacionados à sua área;
- j) Participar de cursos, palestras e atividades relacionadas à Segurança Operacional, sempre que for possível; e
- k) Conduzir suas atividades de maneira segura, conforme treinamentos, manuais e procedimentos previstos nos manuais da empresa.

#### **3.2.4 PILOTOS**

Os pilotos da WE Fly tem como responsabilidade trabalhar para manter o mais elevado nível de segurança operacional, e dessa forma devem:

- a) Aplicar as normas e procedimentos previstos no Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) da empresa e nos demais manuais que sejam aplicáveis na sua área de atuação;
- b) Levar ao conhecimento do Gerente de Segurança Operacional situações ou ocorrências em assuntos de Segurança Operacional relacionados à sua área;
- c) Participar de cursos, palestras e atividades relacionadas à Segurança Operacional, sempre que for possível; e
- d) Conduzir suas atividades de maneira segura, conforme treinamentos, manuais e procedimentos previstos nos manuais da empresa.

#### **3.2.5 DEMAIS FUNÇÕES**

É dever e responsabilidade de todos os funcionários da WE FLY trabalhar para manter o mais elevado nível de segurança em nossas operações. É também necessário que compreendam suas imputabilidades, autoridades e responsabilidades perante os processos de gerenciamento, decisões e ações da segurança operacional. Para tanto, todos na empresa possuem as seguintes responsabilidades com a Segurança Operacional:

- a) Aplicar as normas e procedimentos previstos no Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO) da empresa na sua área de atuação;
- b) Levar ao conhecimento do Gerente de Segurança Operacional situações ou ocorrências em assuntos de Segurança Operacional relacionados à sua área;

- c) Participar de cursos, palestras e atividades relacionadas à Segurança Operacional, sempre que for possível.

### **3.3 DESIGNAÇÃO DO PESSOAL CHAVE DE SEGURANÇA OPERACIONAL**

#### **3.3.1 ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DE SEGURANÇA OPERACIONAL**

A estrutura administrativa da Gerência de Segurança Operacional da WE FLY é composta por:

- a) Gerente de Segurança Operacional
- b) CSO – Comitê de Segurança Operacional

#### **3.3.2 CSO – COMITÊ DE SEGURANÇA OPERACIONAL**

O Comitê de Segurança Operacional deverá ocorrer trimestralmente ou se julgado necessário em menor periodicidade, sendo presidido pela Gestora Responsável que irá convocar as reuniões conforme previsto. Fazem parte do comitê:

- a. Gestora Responsável / Presidente do CSO;
- b. Gerente de Segurança Operacional; e
- c. Outras pessoas que a gestora responsável julgar necessárias.

Sua principal função é prover apoio ao Gerente de Segurança Operacional e assegurar que o SGSO funcione corretamente, tendo também como função:

- a. Estabelecer os objetivos da segurança operacional;
- b. Estabelecer e implantar políticas não punitivas e que fomentem a criação de um ambiente organizacional amplamente favorável aos relatos voluntários (anônimos ou não);
- c. Assegurar que as ações específicas no plano de segurança operacional sejam atingidas nos prazos previstos;
- d. Supervisionar o desempenho da segurança operacional em relação à política e objetivos planejados;
- e. Assessorar a Gestora Responsável, sobre questões de segurança operacional;
- f. Monitorar que as ações de correção necessárias sejam realizadas de maneira oportuna;
- g. Formular recomendações para ações e mitigação dos perigos identificados à segurança operacional;
- h. Examinar os informes de auditorias internas de segurança operacional;
- i. Analisar e aprovar as respostas às auditorias e medidas adotadas;
- j. Ajudar a identificar perigos e defesas;
- k. Assegurar que os recursos apropriados sejam disponibilizados para a execução das ações acordadas;
- l. Construir um sistema de indicadores que permita acompanhar o desempenho e as tendências da segurança operacional, a fim de garantir a melhoria contínua da segurança operacional e do SGSO;
- m. Participar diretamente das análises de riscos, definição das estratégias de defesas (barreiras) e reavaliação dos processos de gerenciamento de riscos considerados críticos ou muito relevantes, a serem considerados pela Alta Direção;

- n. Prover direção e orientação estratégica a Gerência de Segurança Operacional;
- o. Elaborar relatórios estratégicos, informando o desempenho e a efetividade dos processos e procedimentos através dos indicadores do SGSO.

### **3.4 DOCUMENTAÇÃO**

O Gerente de Segurança Operacional é responsável em nome da WE FLY por desenvolver, divulgar e manter esse MGSO atualizado e adequado à operação da empresa, contendo:

- a) Termo de aprovação e aceitação;
- b) Responsabilidades;
- c) Políticas e objetivos de segurança operacional;
- d) Gerenciamento de riscos;
- e) Designação do pessoal chave do SGSO;
- f) Garantia e promoção da segurança operacional;
- g) Plano de Resposta a Emergências (PRE);
- h) Documentação e Registros do SGSO; e
- i) Processo de Gestão de mudanças;

A WE Fly por meio do seu Gerente de Segurança Operacional irá coletar e arquivar dados relativos à sua segurança operacional, entre eles:

- (1) quantidade de relatos da aviação civil recebidos;
- (2) dificuldades de serviço encontradas;
- (3) ocorrências anormais, ocorrências de solo, incidentes e acidentes;
- (4) atividades educativas e promocionais realizadas;
- (5) necessidades dos responsáveis para a realização de suas funções;
- (6) supervisão das atividades de segurança; e

(7) recomendações de segurança operacional (RSO) recebidas do órgão de investigação de acidentes e incidentes, indicando quais foram cumpridas.

#### **3.4.1 ARQUIVAMENTO**

Os documentos do SGSO da WE FLY possuem arquivamento eletrônico e físico. Todos os registros são arquivados por um período de 5 anos e possuem rastreabilidade através de um sistema de nomenclaturas padronizadas, facilitando a rápida identificação dos registros. Após o prazo previsto para arquivamento, os arquivos poderão ser descartados. O descarte de arquivos físicos ou digitais deve ser realizado de maneira que impeça a sua rastreabilidade.

Anualmente é avaliada a revisão desse processo de arquivamento juntamente com o MGSO, com o intuito de mantê-lo adequado às operações da WE FLY.

A nomenclatura dos registros é padronizada de acordo com a tabela abaixo:

RELATÓRIOS		ARQUIVAMENTO		
SIGLA	DESCRIÇÃO	FÍSICO	DIGITAL	PRAZO
RAS	RELATÓRIO DE AUDITORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL			5 ANOS
RC	RELATÓRIO DE CONCLUSÃO			5 ANOS
RGM	RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO DA MUDANÇA			5 ANOS
RGR	RELATÓRIO DE GERENCIAMENTO DE RISCO			5 ANOS
RMS	RELATÓRIO DO SGSO			5 ANOS
RVS	RELATÓRIO DE VISTORIA DE SEGURANÇA OPERACIONAL			5 ANOS

FORMULÁRIOS		ARQUIVAMENTO		
SIGLA	DESCRIÇÃO	FÍSICO	DIGITAL	PRAZO
AET	AVALIAÇÃO DE EFETIVIDADE DE TREINAMENTO			5 ANOS
AM	AÇÃO MITIGADORA			5 ANOS
AR	ANÁLISE DE RISCO			5 ANOS
ATA	ATA DE REUNIÃO			5 ANOS
EXT	EXTERNA	N/A**	N/A**	5 ANOS
RPV	RELPREV			5 ANOS
SAC	SOLICITAÇÃO DE AÇÃO CORRETIVA			5 ANOS

COMUNICAÇÃO		ARQUIVAMENTO		
SIGLA	DESCRIÇÃO	FÍSICO	DIGITAL	PRAZO
ASO	ALERTA DE SEGURANÇA OPERACIONAL			5 ANOS
ISO	INFORMATIVO DE SEGURANÇA OPERACIONAL			5 ANOS
CT	CARTA			5 ANOS
SN	SAFETY NEWS			5 ANOS

DIVERSOS		ARQUIVAMENTO		
SIGLA	DESCRIÇÃO	FÍSICO	DIGITAL	PRAZO
AO	ACORDO OPERACIONAL			5 ANOS *
APS	APRESENTAÇÃO			5 ANOS
AUD	AUDITORIA			**
RSO	RESPONSÁVEL PELA SEGURANÇA OPERACIONAL			**
VIS	VISTORIA			**

\* Após a validade do acordo.

\*\* Não há arquivamento, pois são utilizadas para complemento de nomenclatura.

GRUPOS	
SIGLA	DESCRIÇÃO
CSO	COMITÊ DE SEGURANÇA OPERACIONAL
PPSP	PROGRAMA DE PREVENÇÃO AO USO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS
SGSO	SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

SETORES / ÓRGÃOS	
SIGLA	DESCRIÇÃO
ANAC	AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
CENIP	CENTRO NACIONAL DE INVESTIGAÇÃO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES AERONÁUTICOS
DO	DIRETORIA DE OPERAÇÕES
GSO	GERÊNCIA OU GERENTE DE SEGURANÇA OPERACIONAL
GR	GESTORA RESPONSÁVEL
MNT	MANUTENÇÃO
TRC	TERCEIRIZADAS OU SUBCONTRATADAS

Novos registros ou não previstos nestas tabelas serão classificados conforme a categoria e inseridos na próxima revisão deste manual.

Formatação padrão do nome do documento: AR-GSO-000-AAAA

**Exemplo:** AR-GSO-001-2010

(Análise de Risco da ocorrência GSO nº 001 de 2010)



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **4. GERENCIAMENTO DOS RISCOS À SEGURANÇA OPERACIONAL**

### **4.1 IDENTIFICAÇÃO DOS PERIGOS À SEGURANÇA OPERACIONAL**

#### **4.1.1 MÉTODOS DE IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS**

##### **REATIVOS:**

- Investigação de Ocorrências Internas
- Auditorias Externas – ANAC
- Auditorias Externas – Outros
- Auditorias Internas
- Vistorias de Segurança Operacional
- RELPREV (oriundos de situações já ocorridas)
- Informações externas (ocorrências de outras empresas)

##### **PREVENTIVOS (PROATIVOS):**

- RELPREV
- Demais relatos voluntários (e-mails, mídias e demais formas de comunicação)
- Indicadores de Desempenho
- Treinamentos
- Avaliações de Treinamentos
- Auditorias Externas – ANAC
- Auditorias Externas – Outros
- Auditorias Internas
- Vistorias de Segurança Operacional
- Acompanhamento das atividades

##### **PREDITIVOS (PROATIVOS):**

- Indicadores de Desempenho
- Acompanhamento das atividades

#### **4.1.1.1 RELPREV (Relatório de Prevenção)**

Os RELPREVs permitem que qualquer pessoa relate situações de perigo, real ou potencial, observadas ou que delas teve conhecimento, facilitando a identificação reativa e proativa dos perigos à segurança operacional, sendo ele a principal ferramenta de identificação de perigos da WE FLY.

O RELPREV será incentivado pela WE FLY, possibilitando a adoção das ações corretivas adequadas o mais cedo possível, de forma a eliminar ou mitigar os riscos decorrentes dos perigos identificados. O modelo do RELPREV está disponível a seguir:



**RELATÓRIO DE PREVENÇÃO – RELPREV**

**AIR SAFETY REPORT – ASR**

RPV-GSO-WE

De acordo com as regulamentações brasileiras, este relato (ou parte dele) somente será usado para a prevenção de acidentes aeronáuticos, a fim de aumentar a segurança operacional. Este relato não precisa ser identificado. Caso o relator se identifique, o mesmo será informado sobre as medidas adotadas.

In accordance with Brazilian regulations, this report (or any part of it) shall only be used for preventing aeronautical accidents, and has the sole purpose of enhancing safety. This report does not need to be identified. Should the reporter, however, chose to identify him/herself, he/she will be informed on the measures adopted.

**DADOS GERAIS DA OCORRÊNCIA (OCCURRENCE INFORMATION)**

LOCAL (PLACE):

DATA (DATE):

HORA (TIME):

PESSOAL ENVOLVIDO E/OU AERONAVE (PERSONNEL AND/OR AIRCRAFT INVOLVED)

DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA (OCCURRENCE DESCRIPTION):

RELATOR (REPORTER)

E-MAIL / TELEFONE PARA CONTATO (CONTACT INFORMATION)

Formulário atualizado em 15/12/2021

A WE FLY possui um sistema de relato voluntário, confidencial e não punitivo, no que diz respeito a erros não premeditados ou inadvertidos, exceto em casos que envolvam negligência ou violação intencional.

O sistema de relato adotado pela WE FLY assegura as condições necessárias para a efetiva comunicação de Eventos de Segurança Operacional, incluindo as condições aplicáveis de proteção contra ações disciplinares e/ou medidas administrativas (ações punitivas). É também incentivado o relato individual das observações de todos os colaboradores da empresa, sendo estes prontamente respondidos quando da conclusão do caso, uma vez que o relator tenha se identificado.

O sistema adotado pela WE FLY incentiva a sua utilização para eventos internos de incidentes e condições de perigo, considerando tanto os fatos relativos à própria entidade como a terceiros.

A WE Fly incentiva também o uso da página “Relatos de Segurança Operacional” ou “Reportes Mandatórios e Voluntários” constante no portal da ANAC <https://www.gov.br/anac/pt-br> e também da “Comunicação de Ocorrências” do CENIPA, disponível em <https://www2.fab.mil.br/cenipa/>.

O RELPREV poderá ser preenchido anonimamente ou com a identificação da fonte. Em ambos os casos será dada ampla divulgação das medidas mitigadoras implantadas em decorrência do mesmo. Caso seja identificado, a GSO enviará ao autor do relato informações com relação às medidas corretivas tomadas para a mitigação do risco relatado.

O perigos identificados, sempre que possível serão tratados especificamente junto ao gestor da área responsável, em conjunto com a GSO.

A WE FLY assegurará, no seu âmbito de atuação, a proteção da fonte contra ações punitivas, disciplinares e/ou medidas administrativas, condição fundamental para assegurar a efetiva comunicação de eventos relacionados à segurança operacional através de RELPREV.

A WE Fly irá divulgar os RELPREVs sobre as ocorrências a ela afetas sempre que entender que os ensinamentos podem ajudar a outras organizações e operadores.

A WE Fly manterá o registro dos relatos recebidos, além de proteger a fonte das informações contra a publicação de suas informações pessoais.

#### **4.1.2 PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERIGOS**

O processo de identificação de perigos busca apontar e documentar Eventos de Segurança Operacional (ESOs) “acidentes, incidentes graves, incidentes, ocorrências de solo, ocorrências anormais ou qualquer situação de risco que cause ou tenha o potencial de causar dano, lesão ou ameaça à viabilidade da operação aeroportuária ou aérea” e Dificuldades em Serviço (através do relato obrigatório Service Difficulty Report – SDR).

##### **4.1.2.1 Meios Formais de Aquisição de Dados de Segurança Operacional**

A WE FLY estabelece, por meio de sua Gestora Responsável, os seguintes meios formais de aquisição de dados:

- a) Relatos Voluntários (RELPREV, E-mail, SMS, mídias, verbal ou qualquer outra forma de comunicação);
- b) Reporte de Mudança (RELPREV, E-mail, SMS, mídias, verbal ou qualquer outra forma de comunicação);
- c) Relatos Obrigatórios (SDR e demais relatos);
- d) Relatórios de Auditorias do SGSO;
- e) Relatórios de Auditorias da Qualidade;
- f) Relatórios de Auditorias da ANAC;
- g) Relatórios de Vistorias do SGSO;
- h) Relatórios de Investigação de Ocorrências;
- i) Relatórios de Investigação do CENIPA;
- j) Indicadores SGSO;
- k) Informações Externas (relatos, informativos e outros materiais de outras empresas ou órgãos).

##### **4.1.2.2 Registro e Análise dos Dados**

Visando o acompanhamento do NADSO, a We Fly estabeleceu procedimentos para o registro e análise dos dados do SGSO. Estes procedimentos estão detalhados na Seção 5 – Gerenciamento dos Riscos à Segurança Operacional deste MGSO.

##### **4.1.2.3 Formatação dos Dados**

Os dados recebidos por meio de RELPREV são mantidos neste formato, que é o padrão de relato adotado pela WE FLY. Deve-se suprimir os dados de nome e e-mail caso estejam preenchidos, visando a preservação da identidade do relator.

Os dados recebidos em qualquer outro formato que não um RELPREV, são transcritos para um novo RELPREV e numerados sequencialmente. Então, aplica-se o procedimento estabelecido no parágrafo acima.

##### **4.1.2.4 Inserção no Controle de Casos**

Assim que formatado o RELPREV da ocorrência, os dados são inseridos na planilha de Controle de Casos do ano corrente, que deverá conter no mínimo: número do caso, data, local, aeronave envolvida (quando aplicável), categoria da ocorrência, assunto e situação. Após análise da GSO, o caso será investigado ou não, de acordo com a natureza da ocorrência e julgado pelo Gerente de Segurança Operacional.

#### 4.1.2.5 Criação das Pastas do Caso

Para uma melhor organização dos dados relativos a cada ocorrência, as pastas obedecem a uma formatação padrão:

000 \_ DD-MM-AAAA \_ OCORRÊNCIA \_ PR-XXX \_ ICAO

|\_| | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Nº                  data                  assunto                  aeronave                  local

Exemplo: 001-01-01-2010\_F.O.D DEIXADO NA AERONAVE\_PP-ABC\_SBCT  
(Ocorrência 001 do corrente ano (2010) em ocorrida na data de 01/01/2010, envolvendo F.O.D deixado na aeronave de matrícula PP-ABC no Aeroporto Internacional Afonso Pena - SBCT).

Dentro da pasta do caso, são criadas 9 subpastas, na seguinte ordem:

##### Subpasta “01-Documentos”

São inclusos nesta subpasta os e-mails, relatórios internos e externos e demais documentos julgados necessários. Dentro desta pasta são inseridos os documentos de origem do relato, como RELPREV, e-mail, relato escrito ou outras formas.

##### Subpasta “02-Mídias”

Esta subpasta deve conter Imagens, vídeos, áudios e demais mídias existentes relativas ao caso.

##### Subpasta “03-Análise de Risco”

Esta subpasta deve conter a(s) Análise(s) de Risco relativa(s) à ocorrência.

##### Subpasta “04-Relatório de Gerenciamento do Risco”

Esta subpasta deve conter o(s) Relatório(s) de Gerenciamento do Risco relativo(s) à ocorrência.

##### Subpasta “05-Ações Mitigadoras”

Esta subpasta deve conter registros das Ações Mitigadoras relativas ao caso, e do monitoramento dessas ações, quando aplicável.

##### Subpasta “06-Meteorologia”

Esta subpasta deve conter os arquivos que de alguma forma evidenciam as condições meteorológicas que tiveram impacto na segurança operacional e na ocorrência. Extrato METAR, TAF, Fotos, Vídeos, etc.

##### Subpasta “07-Dados Complementares”

Esta subpasta deve conter os arquivos complementares que não se enquadram em nenhuma das categorias anteriores, se houver.

##### Subpasta “08-Comunicação”

Esta subpasta deve conter as evidências de comunicação aos órgãos externos como CENIPA e ANAC, quando aplicável ao caso.

##### Subpasta “09-Conclusão”

Esta subpasta deve conter o Relatório de Conclusão, gerado após o encerramento da Ocorrência.

#### **4.1.2.6 Formulário de Análise de Risco**

Após a estruturação das pastas e dados da ocorrência, a GSO realiza a análise de risco da ocorrência, podendo ser interna ou com as áreas envolvidas na ocorrência. A autoridade para tomar decisões em relação à tolerabilidade de riscos à segurança operacional é do Gerente de Segurança Operacional ou da Gestora Responsável. A análise de riscos é realizada preenchendo o formulário conforme as seções 4.1.3 e 4.2. O Formulário de análise de risco possui as seguintes características:

Formatação padrão do nome do documento: AR-GSO-000-AAAA

Exemplo: AR-GSO-001-2021

(Análise de Risco da ocorrência GSO nº 001 de 2021)

#### **4.1.3 ANÁLISE DE RISCO**

##### **4.1.3.1 Tipo de Operação ou Atividade**

Inserir o contexto operacional (tipo da atividade, localidade, etc.) no cenário da ocorrência ou, para uma análise de risco preventiva, o contexto em que se pretende analisar os riscos.

Exemplo: Manutenção - Troca de motores

##### **4.1.3.2 Perigo Genérico**

Descrever brevemente a situação perigosa (jet blast, F.O.D, obstáculos, etc.).

Exemplo: Objeto Estranho (F. O.D)

O Objeto Estranho (F. O.D) é um Perigo Genérico. Já o dano causado por este objeto (F.O.D.) é a consequência deste perigo, que deve ser inserido no campo 4 – Consequência Relacionada ao Perigo.

##### **4.1.3.3 Componentes Específicos do Perigo**

Elencar os componentes específicos encontrados no perigo genérico.

Exemplo: Para o Perigo Genérico “F.O.D”, temos como componentes específicos: metais, papéis, plásticos, ferramentas, parafusos e qualquer outro objeto que possa causar danos à aeronave.

##### **4.1.3.4 Consequências Relacionadas ao Perigo**

Relacionar as consequências observadas para cada perigo específico.

Exemplo: Para o componente específico do perigo “parafusos”, as consequências são: ingestão pelos motores, colisão com partes da aeronave e estouro de pneu.

##### **4.1.3.5 Índice de Risco**

Neste campo deverá ser inserido o índice do Risco, considerando as defesas existentes, codificado em termos de probabilidade e severidade. Para se chegar a este índice, deve-se realizar a Avaliação do Risco, cujo procedimento é descrito no item 4.2.

## 4.2 AVALIAÇÃO E MITIGAÇÃO DE RISCOS

### 4.2.1 PROBABILIDADE DO RISCO

Primeiramente, deverá ser avaliada a probabilidade do Risco. Para que se possa obter uma avaliação consistente, deve-se questionar:

- Existe histórico de ter ocorrido eventos semelhantes ao que se está avaliando, tanto em nossa empresa quanto em empresas semelhantes, ou é um fato isolado?
- Em que outro componente ou equipamento de mesmo tipo podem ocorrer consequências semelhantes?
- Quantas pessoas estão envolvidas ou seguindo os procedimentos que estão sendo analisados ou podem ser impactados por elas?
- Qual a utilização percentual deste tipo de equipamento que apresentou problemas ou desses procedimentos em nossas atividades?
- Existem consequências que podem afetar ou trazer consequências para nossa organização ou que podem se transformar em ameaças à segurança pública?

De posse destas informações, classifica-se a probabilidade conforme a tabela abaixo, considerando o pior cenário possível para cada perigo identificado:

Pt	Probabilidade	Descrição
5	Frequente	Provável que ocorra muitas vezes (tem ocorrido frequentemente)
4	Ocasional	Provável que ocorra algumas vezes (tem ocorrido com alguma frequência)
3	Remoto	Improvável, porém é possível que ocorra (ocorre raramente)
2	Improvável	Improvável que ocorra (não se conhece ocorrência semelhante na empresa)
1	Muito improvável	Quase impossível que ocorra (Não se conhece ocorrência semelhante no mercado)

### 4.2.2 SEVERIDADE DO RISCO

Após a determinação da probabilidade do risco, deve-se determinar a severidade do risco, que pode ser encontrada aplicando as seguintes questões à situação:

- Quantas vidas podem ser perdidas, considerando empregados, passageiros, visitantes e o público em geral?
- Qual a provável extensão dos danos materiais ou financeiros, entre eles perdas diretas de bens da Empresa, danos à infraestrutura aeronáutica, danos colaterais a terceiros, consequências financeiras e econômicas para o Brasil?
- Qual é a probabilidade de consequências para o meio ambiente, considerando derrame de combustível ou outros produtos perigosos, mudanças físicas ao ambiente natural?
- Quais são as possíveis consequências políticas ou o interesse da mídia, caso ocorra?



De posse destas informações, classifica-se a severidade conforme a tabela abaixo, considerando o pior cenário possível para cada perigo identificado:

Pt	Severidade	Operacional	Lesões à pessoas	Danos à equipamentos	Perda financeira em potencial	Danos ao meio ambiente
5	<b>Catastrófico</b>	Perda de controle. Impedimento em cumprir o desempenho operacional previsto	Múltiplas fatalidades	Dano catastrófico	Perda enorme	Danos enormes
4	<b>Perigoso</b>	Carga de trabalho tal que os operadores não podem desempenhar suas tarefas de forma precisa e completa	Única fatalidade	Grande dano	Grande perda	Grandes danos
3	<b>Grande</b>	Redução na habilidade em responder condições operacionais adversas como resultado do aumento da carga de trabalho ou de condições que impactam em sua eficiência	Lesões graves	Dano considerável	Perdas substanciais	Efeito contido
2	<b>Pequeno</b>	Procedimentos de emergência	Lesões leves	Dano pequeno	Pequenas perdas	Pequenos danos
1	<b>Insignificante</b>	Consequências leves	Sem lesões	Sem danos	Sem perdas	Sem danos

### 4.2.3 MATRIZ DE AVALIAÇÃO DO RISCO

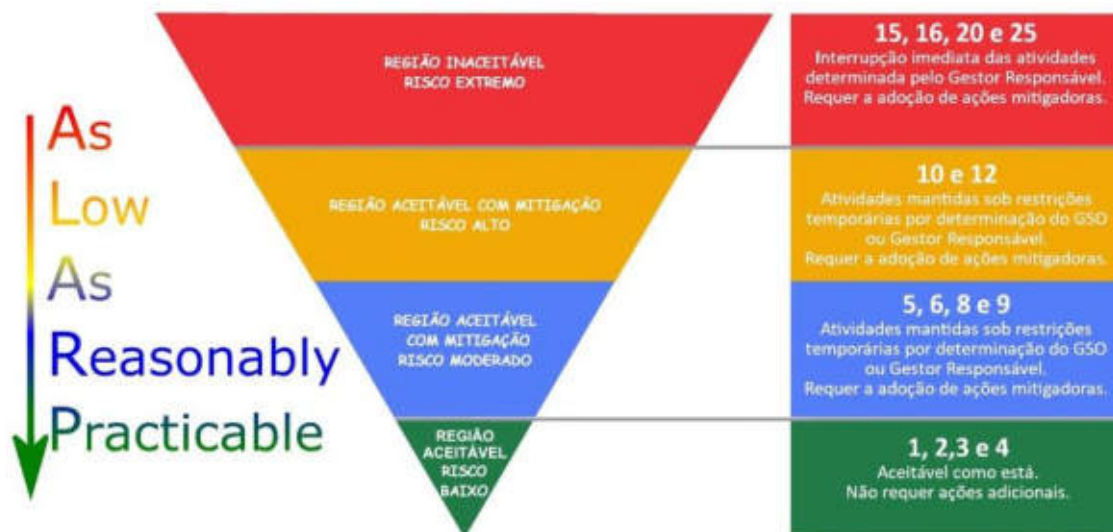
Após a determinação da Probabilidade e Severidade do Risco, deve-se submeter estes dados à Matriz de Avaliação do Risco, com a finalidade de determinar o Índice do Risco.

WEFLY		SEVERIDADE				
		Catastrófico (5)	Perigoso (4)	Grande (3)	Pequeno (2)	Insignificante (1)
PROBABILIDADE	Frequente (5)	25 Risco extremo	20 Risco extremo	15 Risco extremo	10 Risco alto	5 Risco moderado
	Ocasional (4)	20 Risco extremo	16 Risco extremo	12 Risco alto	8 Risco moderado	4 Risco baixo
	Remoto (3)	15 Risco extremo	12 Risco alto	9 Risco moderado	6 Risco moderado	3 Risco baixo
	Improvável (2)	10 Risco alto	8 Risco moderado	6 Risco moderado	4 Risco baixo	2 Risco baixo
	Muito improvável (1)	5 Risco moderado	4 Risco baixo	3 Risco baixo	2 Risco baixo	1 Risco baixo

Após a obtenção do índice do risco, deve-se aplicar o conceito ALARP (As Low As Reasonably Practicable) para determinar a sua tolerância. Para isso, basta buscar obter sempre o menor número de índice de risco possível, tanto em termos de probabilidade quanto de severidade.

#### ALARP

Tão Baixo Quanto Razoavelmente Praticável



Para efeitos de tolerabilidade, consideram-se:

- **Inaceitável:** risco extremo
- **Aceitável com mitigação:** risco alto e moderado
- **Aceitável:** risco baixo

#### 4.2.3.1 Ações Adicionais para reduzir o índice de risco

Descrever as ações recomendadas para reduzir o índice do risco, assim como os responsáveis. Estas ações devem ser coordenadas com o setor responsável, e após determinadas, deve-se enviar o Relatório de Gerenciamento do Risco – RGR para o setor responsável pelas ações. Neste relatório constará o prazo determinado para a implementação das ações mitigadoras ou o prazo para responder informando as ações propostas para mitigação dos riscos e quando estas serão implementadas.

Sempre que um risco for classificado na matriz como inaceitável ou aceitável com mitigação, ações mitigadoras deverão obrigatoriamente ser definidas e propostas. Casos classificados como aceitáveis, não necessitam obrigatoriamente de um encaminhamento, e da adoção de ações mitigadoras.

#### ESTRATÉGIAS DE MITIGAÇÃO - NÍVEIS DE RISCO E AÇÕES DEMANDADAS

Níveis de risco	Classificação	Ações demandadas
15,16,20,25	Extremo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O GSO comunicará imediatamente a GR, então haverá a interrupção imediata das atividades determinada pela GR, comunicando o ocorrido à ANAC;</li> <li>• Elaboração pelo GSO de ações mitigadoras em até 24h após o comunicado a GR;</li> <li>• Aprovação das ações mitigadoras pelo GR;</li> <li>• As ações deverão ser implementadas e o GSO deverá constatar a efetividade dessas antes do reinício das operações. Caso não haja a aprovação a GR irá declarar a paralização da referida operação, projeto ou atividade avaliada;</li> <li>• Envio imediato das ações mitigadoras para conhecimento da ANAC através do GSO ou GR;</li> <li>• Retorno às atividades após implementação eficaz das ações mitigadoras, mediante autorização do GR e comunicação à ANAC.</li> </ul>
10,12	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades mantidas sob restrições temporárias por determinação do GSO ou GR;</li> <li>• Restrições operacionais definidas pelo GSO;</li> <li>• Em até 48h o GSO propõe ações mitigadoras, determinando os responsáveis e o prazo para implementação dessas ações a seu critério de avaliação, de acordo com a complexibilidade das ações que foram propostas;</li> <li>• Ações mitigadoras implementadas seguem para a aprovação pelo GSO ou GR;</li> <li>• Monitoramento das restrições pelo GSO;</li> <li>• Retorno às condições normais de operação, mediante comprovação da eficácia de mitigação pelo GSO.</li> </ul>

5,6,8,9	Moderado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atividades mantidas sob restrições temporárias por determinação do GSO ou GR;</li> <li>• Restrições operacionais definidas pelo GSO;</li> <li>• Em até 72h o GSO propõe ações mitigadoras, determinando os responsáveis e o prazo para implementação dessas ações a seu critério de avaliação, de acordo com a complexibilidade das ações que foram propostas;</li> <li>• Ações mitigadoras implementadas seguem para a aprovação pelo GSO ou GR;</li> <li>• Monitoramento das restrições pelo GSO;</li> <li>• Retorno às condições normais de operação, mediante comprovação da eficácia de mitigação pelo GSO.</li> </ul>
1,2,3,4	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não requer ações adicionais;</li> <li>• Não requer acionamento da GR, a princípio;</li> <li>• Ações mitigadoras podem ser estabelecidas pelo GSO, a seu critério de avaliação;</li> <li>• Caso sejam estabelecidas, as ações mitigadoras ou ações de melhoria serão monitoradas pelo GSO para comprovação da eficácia de mitigação.</li> </ul>

#### 4.2.3.2 Relatório de Gerenciamento do Risco (RGR)

Após o preenchimento da Análise de Risco, a Gerência de Segurança Operacional preenche o formulário Relatório de Gerenciamento do Risco, que tem por objetivo transcrever a análise de risco e as ações mitigadoras propostas e os prazos para resposta em forma de um relatório a ser encaminhado ao setor ou órgão/empresa externos responsáveis pela mitigação.

Formatação padrão: RGR-GSO-000-AAAA

Ex. RGR-GSO-001-2010

(Relatório de Gerenciamento do Risco do caso nº 001 de 2010)

#### 4.2.3.3 Encaminhamento

Encaminhamento Interno: o encaminhamento é feito por meio do RGR ao setor responsável pela implementação das ações mitigadoras, constando o prazo determinado pela GSO conforme a urgência do caso.

Encaminhamento Externo: o encaminhamento é feito por meio do RGR ao órgão / empresa responsável pela implementação das ações mitigadoras, constando o prazo determinado pela GSO conforme a urgência do caso.

#### 4.2.3.4 Recebimento do RGR com Ações Propostas / Implementadas

Ao receber o RGR, a GSO realiza uma Avaliação de Risco das ações propostas / implementadas para determinar o índice residual de risco.

#### 4.2.3.5 Índice de Risco Residual

Após receber o RGR do setor responsável devidamente preenchido, deverá ser inserido o índice do Risco após a implementação das ações mitigadoras propostas, codificado em termos de probabilidade e severidade.

#### 4.2.3.6 Monitoramento de Efetividade das Ações Implementadas

Até 30 dias após o recebimento do RGR, a Gerência de Segurança Operacional verifica a efetividade das ações mitigadoras. Caso sejam satisfatórias, o caso é dado como conclusivo, e é verificada/determinada a necessidade de monitoramento das ações. Se necessário, o caso será dado como “conclusivo” e seu status será “em monitoramento”. Nesse caso, será inserido no controle de casos o prazo para monitorar a ação mitigadora. O método utilizado para monitoramento deverá ser registrado na coluna observações da ação mitigadora, e sempre que possível às evidências desse monitoramento deverão ser reunidas e arquivadas na pasta do caso. Se não houver a necessidade de monitoramento, o mesmo será dado como “conclusivo” e seu status será “nenhuma ação”. Logo, o caso é arquivado obedecendo aos prazos estipulados no item ARQUIVAMENTO.

#### 4.2.3.7 Relatório de Conclusão

Após a finalização de todos os processos será emitido o relatório de conclusão, que conterá todos os itens mencionados anteriormente e dando um parecer final do Gerente de Segurança Operacional sobre o caso, também em relação ao seu monitoramento.

#### 4.2.3.8 Resposta ao Relator

Caso tenha se identificado, o relator receberá o Relatório de Conclusão do Caso com o objetivo de trazer ao conhecimento do relator a tratativa dada ao caso. Após finalizada a ocorrência, deve-se preencher e enviar ao relator o Relatório de Conclusão, contendo todos os detalhes relativos ao caso.

### 4.3 AUDITORIAS

As auditorias realizadas pela GSO têm como objetivo coletar dados relativos a cultura de segurança operacional e verificar a execução dos procedimentos estabelecidos pela organização para cumprir os requisitos dos regulamentos, leis e normas que regem a aviação e impactam nossas atividades no que diz respeito ao SGSO. Para tanto, é necessário que sejam cumpridos alguns princípios básicos. São eles:

- **Conduta ética:** o comportamento ético é essencial para um auditor, traduzindo-se em características como confiança, integridade, confidencialidade e discrição, por meio das quais se fundamenta o profissionalismo.
- **Apresentação justa:** é uma obrigação do auditor o relato verdadeiro e exato da auditoria. Nem sempre tudo ocorre com tranquilidade em uma auditoria: muitas vezes ocorrem divergências entre auditor e auditados, ou são encontrados obstáculos para as atividades de auditorias. Esses fatos devem ser devidamente registrados pelo auditor no seu relatório.
- **Devido cuidado profissional:** a atividade de auditoria compreende uma grande responsabilidade, e, nos auditores, é depositado um amplo grau de confiança. Por isso, as decisões desses profissionais devem ser muito bem pensadas e tomadas com profissionalismo, sendo importante que o auditor tenha a devida competência para realizar as atividades exigidas.

- **Independência:** as conclusões da auditoria devem ser baseadas exclusivamente nas evidências de auditoria. Portanto, o auditor deve possuir independência em relação às atividades auditadas, de maneira que possa ser imparcial na sua análise e que não haja conflito de interesses.
- **Abordagem baseada em evidência:** considerando-se que a auditoria é um processo sistemático, o auditor deve executar e aplicar um método racional na sua atividade para que a auditoria possa ser confiável e reproduzível com a utilização de um processo semelhante. Em outras palavras, se determinado auditor constatou uma evidência na sua auditoria, a mesma evidência deve poder ser verificada por outro auditor que use o mesmo método racional estabelecido pelo primeiro.

A WE Fly realizará Auditorias de Segurança Operacional, no mínimo, uma vez por ano, ao menos em cada um dos setores considerados críticos para segurança operacional da organização. Esses setores são aqueles os quais possuem colaboradores que exercem Atividade de Risco à Segurança Operacional na Aviação Civil (ARSO), conforme definição do RBAC 120 da ANAC.

Conforme julgado necessário pela GR ou pelo RSO, um intervalo menor de tempo poderá ser adotado entre as auditorias, e/ou outros setores podem ser auditados.

A avaliação feita por meio de auditoria fornece uma evidência do nível de desempenho da segurança operacional que está sendo atingido e traz evidências da cultura de segurança da empresa. Nesse sentido, é uma atividade preventiva que proporciona um meio de se identificar potenciais problemas/perigos, condições latentes antes que eles comprometam a segurança operacional, e impactem a busca da organização em atingir as metas estabelecidas, os objetivos e sua política.

As Auditorias de Segurança Operacional assegurarão uma revisão detalhada do desempenho, processos, procedimentos, cultura e práticas de cada parte da organização em relação às responsabilidades pela segurança operacional.

#### **4.3.1.1 Comunicação ao Setor**

No início de cada ano, a GSO elabora o calendário de auditorias do SGSO. Neste calendário, todos os setores terão acesso às datas das auditorias do ano vigente. O calendário fica disponível no setor da Gerência de Segurança Operacional e também digitalmente na rede de dados de computadores.

Antes de cada auditoria programada, a GSO envia um e-mail de confirmação da auditoria ao setor auditado. Caso o setor ou a própria GSO não tenha disponibilidade para a realização na data prevista, poderá ser solicitado o reagendamento da auditoria.

#### **4.3.1.2 Revisita as auditorias anteriores**

Como primeiro passo da preparação para a realização de uma auditoria, a GSO faz uma revisita as auditorias já realizadas no setor a ser auditado, buscando identificar situações que necessitem de nova avaliação.

Caso hajam ações corretivas em monitoramento, estas serão avaliadas na auditoria, que pode ser a própria ferramenta de monitoramento da efetividade das ações.

As não conformidades anteriores também são observadas, buscando tendências e necessidades de maior atenção da GSO.

#### **4.3.1.3 Pesquisa de ocorrências anteriores**

O segundo passo da preparação para a realização de uma auditoria é a pesquisa por ocorrências de segurança operacional de qualquer natureza que envolva o setor a ser auditado de maneira direta ou indireta.

O foco desta pesquisa é detectar situações que constam no controle de casos, mas não foram identificadas em auditorias, permitindo observar não conformidades em processos aplicados no tratamento destas ocorrências, ou que levaram à ocorrência.

#### **4.3.1.4 Reunião de Abertura**

A reunião de abertura sempre que possível deve ser realizada com a presença do responsável pelo setor / área a ser auditada.

O propósito da reunião de abertura é:

1. Confirmar o escopo da auditoria;
2. Fornecer o resumo de como as atividades da auditoria serão empreendidas;
3. Confirmar canais de comunicação;
4. Fornecer oportunidade para os funcionários auditados fazerem perguntas.

A reunião de abertura possui um registro com o número da auditoria, data, área e/ou setor a ser auditado, nome da equipe auditora, nome, função e assinatura dos participantes.

#### **4.3.1.5 Constatações da Auditoria**

As evidências de auditorias são avaliadas de acordo com o critério de auditoria para gerar as constatações. Constatações de auditorias podem ser conformidades, não conformidades, oportunidades de melhoria ou ainda a não aplicabilidade. Convém que a equipe auditora se reúna, quando necessário, para analisar criticamente as constatações das auditorias em fases apropriadas durante ou após a auditoria. Como ferramenta de registro das constatações, será utilizado durante a auditoria um checklist de verificação. Esse checklist deve possuir itens e perguntas que verifiquem a cultura de segurança operacional e procedimentos chave do setor auditado no que diz respeito ao SGSO, buscando que os resultados evidenciem o cumprimento dos requisitos internos de SGSO, além dos requisitos do órgão regulador. Uma vez que os requisitos são abrangentes e variáveis, os itens do checklist de auditoria devem selecionar por amostragem procedimentos ou questionamentos, não sendo o objetivo do checklist buscar cobrir toda a legislação, todos os requisitos ou todos os procedimentos aplicáveis ao setor auditado. O checklist pode e deve ser revisado sempre que necessário para cada auditoria, para que esteja sempre adequado e abordando da melhor maneira as questões necessárias para o correto monitoramento da segurança operacional. Caso haja revisão do checklist, o número da revisão deverá constar no checklist, além da data dessa atualização. As alterações realizadas deverão ser registradas no MGSO, em

formulário de controle de revisões ou em atas de reuniões dos grupos e comitês de segurança onde o assunto possa ser discutido e registrado.

#### **4.3.1.6 Reunião de Encerramento**

O auditor líder deve presidir uma reunião de encerramento para apresentar as constatações e conclusões preliminares da auditoria de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos processos auditados da empresa. Durante a reunião de encerramento, o auditor líder deve relatar as não conformidades do sistema com o critério de auditoria, explicando uma a uma a todos os participantes, podendo ser esta explicação de forma resumida ou através do Relatório da Auditoria.

A reunião de encerramento possui um registro com o número da auditoria, data, área e/ou setor a ser auditado, nome da equipe auditora, nome, função e assinatura dos participantes.

#### **4.3.1.7 Análise de Riscos**

Sempre que for detectado em algum processo da empresa qualquer tipo de não conformidade ou oportunidade de melhoria, a Gerência de Segurança Operacional deve ser comunicada imediatamente. A ocorrência pode advir não somente dos resultados de Auditorias e Vistorias internas e/ou externas, mas também através de Relatórios de Prevenção (RELPREV), reclamações de outros departamentos, análise crítica pela Direção, ou quaisquer outras situações que impactem na segurança operacional.

Os perigos constatados como não conformidades de auditorias, são avaliados por meio do processo de análise de riscos. Caso encontrem-se na região “tolerável” (aceitável com mitigação), “não tolerável” (inaceitável) ou “tolerável” (aceitável), serão incluídos no controle de casos do ano corrente, desencadeando o fluxo de gerenciamento do risco estabelecido na seção 4 deste MGSO, mitigando desta maneira os riscos analisados. Caso a constatação não seja classificada como um perigo potencial, deverá constar nos controles e na pasta de documentos da auditoria a análise realizada e a classificação da não conformidade como “não aceito” como um perigo, ou ainda deverá constar essa informação no Relatório de Auditoria, nos comentários da auditoria, no checklist ou na Solicitação de Ação Corretiva.

#### **4.3.1.8 Relatório de Auditoria**

O Relatório de Auditoria é um documento que fornece à Alta Direção e gerentes dos processos auditados uma avaliação global obtida durante a auditoria. Ele deve refletir exatamente o relato verbal feito durante a reunião de encerramento, incluindo as declarações de não conformidades. O auditor líder é responsável por elaborar o Relatório de Auditoria e distribuí-lo a todas as partes envolvidas.

O Relatório de Auditoria deve fornecer um registro completo, preciso e claro da auditoria. Este deve incluir os seguintes itens:

- a) Nome dos membros da equipe auditora;
- b) Escopo da auditoria, objetivos ou os processos auditados e o período de tempo coberto;
- c) Datas e lugares onde as atividades da auditoria no local foram realizadas;
- d) Critérios da auditoria;



- e) Constatações da auditoria e relato resumido das não conformidades registradas, de maneira a informar apenas um sumário dessas não conformidades;
- f) Conclusões da auditoria, incluindo a extensão da conformidade do sistema auditado com o critério de auditoria.

#### **4.3.1.9 Solicitação de correção de Não Conformidades**

Quando uma não conformidade é detectada, a Gerência de Segurança Operacional emite o formulário SAC – Solicitação de Ação Corretiva para a área responsável pela solução da não conformidade, podendo ser a própria GSO a responsável pelas ações corretivas. Neste formulário, as não conformidades e ações corretivas são detalhadas, incluindo os responsáveis e prazos para as ações. Se necessário, a área poderá solicitar extensão de prazo para executar as ações. Se o prazo expirar e a GSO não obtiver a confirmação da área responsável pela ação corretiva, o caso será levado à Gestora Responsável será informado da situação. As oportunidades de melhoria encontradas e sugeridas também irão constar na SAC, porém ao contrário das ações corretivas das não conformidades, estas não precisam obrigatoriamente ser implementadas.

- a) **Eficácia**  
Após a implementação das ações, a Gerência de Segurança Operacional avalia a eficácia destas, podendo monitorar as que julgar necessário. Caso uma ação seja classificada como não eficaz, a GSO atuará em conjunto com a área responsável para tornar a ação eficaz. Todavia, se ainda assim esta permanecer não eficaz será emitida uma nova SAC propondo outras ações para corrigir as não conformidades e mitigar os riscos.
- b) **Monitoramento**  
Após a descrição/implementação das ações corretivas, a GSO determina a necessidade de monitoramento destas. Mesmo uma ação eficaz pode demandar monitoramento, que é realizado através de novas auditorias, vistorias e um controle de monitoramento de ações corretivas/mitigadoras.

#### **4.4 VISTORIAS**

A forma mais simples de verificação de segurança operacional envolve a realização de vistorias, que podem ser realizadas em qualquer área da organização. Conversar com os funcionários e supervisores, testemunhar as práticas correntes de trabalho, dentre outras atividades, proporciona percepções valiosas sobre o desempenho da segurança operacional.

O Gerente de Segurança Operacional da WE Fly realizará Vistorias de Segurança Operacional regularmente, objetivando a identificação de perigos e tendências de segurança operacional, além de avaliar o cumprimento de requisitos, planos e procedimentos organizacionais e monitorar a efetividade de ações mitigadoras.

As Vistorias de Segurança Operacional devem ser realizadas em qualquer setor da WE Fly sempre que julgado necessário pela GR ou pelo RSO.

Considerando-se as peculiaridades da organização, a Vistoria de Segurança Operacional deve ser abrangente e ter a profundidade suficiente para determinar as condições reais existentes de modo que possam ser detectadas todas as condições e atos inseguros existentes nos setores vistoriados.

Uma vez identificadas às áreas deficientes, o Gerente de Segurança Operacional planejará medidas corretivas adequadas e aceitáveis, colocando-as em prática.

Após a realização de Vistorias de Segurança Operacional, o Gerente de Segurança Operacional, como responsável pela vistoria, elaborará um Relatório de Vistoria de Segurança Operacional, contendo os perigos observados, a análise dos riscos e as ações mitigadoras recomendadas.

Os Relatórios de Vistoria de Segurança Operacional são arquivados por cinco anos conforme o item ARQUIVAMENTO.

As vistorias podem ser aleatórias sem que sua realização tenha sido prevista ou programada, denominadas “especiais” que podem ser realizadas a qualquer momento conforme necessidade, sendo que desta forma as vistorias realizadas não estarão previstas no calendário SGSO. Podem também ser programadas e realizadas regularmente, nesse caso constando no calendário de planejamento da Gerência de Segurança Operacional.

#### **4.5 PROGRAMAS ESPECÍFICOS NO GERENCIAMENTO DOS RISCOS À SEGURANÇA OPERACIONAL**

##### **4.5.1 OBJETOS ESTRANHOS (F.OD)**

É um programa da Empresa que estabelece normas, procedimentos, tarefas e atribuições destinadas a evitar ou minimizar a ocorrência de F.O.D. nas atividades da WE FLY.

##### **4.5.1.1 Objetivos**

- a) Transmitir o conhecimento dos aspectos ligados à prevenção de F.O.D. a todas as pessoas envolvidas com a operação da empresa.
- b) Obter participação geral, em nível de conscientização e de atuação efetiva, nos procedimentos e técnicas de prevenção do F.O.D.
- c) Definir os procedimentos e instrumentos para a prevenção do F.O.D.
- d) Evitar áreas e circunstâncias favoráveis à ingestão ou danos causados por objetos estranhos durante a operação das aeronaves.
- e) Eliminar as possibilidades de esquecimento de ferramentas, peças ou detritos na aeronave, ou próximas delas, nos trabalhos de manutenção, que favoreçam a ingestão de objetos estranhos.
- f) Estimular a conscientização de todos os envolvidos em tarefas ligadas à(s) aeronave(s) para um permanente estado de alerta voltado para a prevenção de ingestão ou danos causados por objetos estranhos a seu meio.

##### **4.5.1.2 Procedimentos Específicos**

Procedimentos específicos do programa podem ser realizados na empresa conforme a necessidade determinada pelo GSO ou GR/CSO, para que seja alcançados o

objetivo de conscientizar as equipes e manter um ambiente seguro, de modo a prevenir uma ocorrência de F.O.D. no ambiente/atividades da WE Fly.

Os procedimentos serão aqui divididos em duas classes, em função da abrangência dos mesmos: procedimentos básicos e por área de trabalho.

#### **Procedimentos básicos**

- a) Realização de atividades educativas e promocionais com vistas a disseminar o conhecimento dos aspectos envolvidos com o F.O.D. e a formar uma conscientização ampla para o problema e sua prevenção.
- b) Levantamento das áreas de movimentação e manutenção de aeronaves para implantação dos instrumentos de prevenção previstos neste programa, quais sejam: latões coletores de F.O.D., cartazes promocionais e definição de procedimentos específicos para a área.
- c) Definição de procedimentos de supervisão contínua das áreas de operação, da execução dos procedimentos deste programa e da mentalidade de prevenção do F.O.D.
- d) Definição dos canais e mecanismos de comunicação com todos os setores da empresa, para tratamento dos assuntos ligados à prevenção do F.O.D.

## **5. GARANTIA DA SEGURANÇA OPERACIONAL**

A WE FLY possui processos de garantia de segurança operacional visando assegurar que as metodologias de controle dos riscos de segurança operacional, desenvolvidas em consequência da identificação de perigos e atividades de gerenciamento de risco, atinjam seus objetivos e metas determinados.

A WE FLY possui os meios necessários para verificar o desempenho de segurança operacional, em comparação com a política aprovada, seus objetivos e metas, visando ainda validar a efetividade das metodologias de controle de riscos de sua operação.

A WE FLY também possui processos formais para identificar as causas de desempenho insatisfatório de seu SGSO, determinando as implicações em sua operação, e retificando situações que envolvam desempenho abaixo do padrão, de maneira a assegurar a contínua melhoria de sua segurança operacional.

A melhoria contínua da segurança operacional da WE Fly inclui:

- Levantamentos proativos e reativos de facilidades, equipamentos, documentações e procedimentos, para verificar a efetividade das estratégias para o controle de riscos de segurança operacional; e
- Levantamentos proativos de desempenhos individuais, de maneira a verificar o devido cumprimento das responsabilidades de segurança operacional.

O processo de garantia da segurança operacional é realizado através de auditorias e vistorias, sendo estes processos detalhados no item 4.3. Além destes, outros importantes métodos são utilizados para garantia da segurança operacional e estão descritos nos itens: 5.1 Gerenciamento da Mudança, 5.2 Medição e Monitoramento do Desempenho da Segurança Operacional e 5.3 Melhoria Contínua do SGSO.

### **5.1 GERENCIAMENTO DA MUDANÇA**

A WE FLY utiliza esse processo desenvolvido e mantido pelo seu Gerente de Segurança Operacional para o gerenciamento da mudança, como forma de garantir a qualidade de sua segurança operacional diante de mudanças organizacionais e/ou operacionais que tem impactos significativos a segurança operacional.

Os processos de gerenciamento da mudança incluem uma possível troca do próprio Gerente de Segurança Operacional, visando assegurar uma transição segura e planejada, assim como a contínua execução dos procedimentos estabelecidos neste MGSO. A Gestora Responsável se compromete a comunicar a troca do GSO da WE FLY imediata e formalmente à ANAC.

#### **5.1.1 PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO DA MUDANÇA**

Toda mudança significativa que possa afetar a segurança operacional deve ser comunicada à Gerência de Segurança Operacional, através dos métodos de comunicação estabelecidos nesse MGSO nos itens 6.3 e 4.1.2.1. A GSO fará uma avaliação da mudança para identificar as alterações que tem potencial de impactar a Segurança Operacional. Portanto, qualquer mudança que tem potencial de impactar a segurança operacional pode e deve ser comunicada. Quem irá definir se a mudança passará ou não pelo GM será o RSO. Algumas das mudanças significativas a serem analisadas são:

- Procedimento, equipamento ou facilidade nova ou modificada;
- Alterações em procedimentos operacionais;
- Mudanças na gestão estratégica e tática da empresa;
- Operações inéditas;

Sempre que uma mudança identificada e julgada com impacto significativo, a GSO irá aplicar o processo de gerenciamento da mudança e irá acompanhá-la com o objetivo de mitigar os riscos avaliados e que são agregados a mudança.

### **5.1.2 ANÁLISE DA MUDANÇA**

Após ser constatado que a mudança identificada tem impacto significativo a segurança operacional e necessita passar pelo processo de gerenciamento da mudança para garantir o desempenho da Segurança Operacional, será aplicado a ela o processo de Gerenciamento de Risco, identificando todos os perigos gerados pela mudança, realizando sua inclusão na planilha de casos do ano corrente e aplicando-se cada etapa do processo de Gerenciamento de Risco descrito na seção 4 deste MGSO.

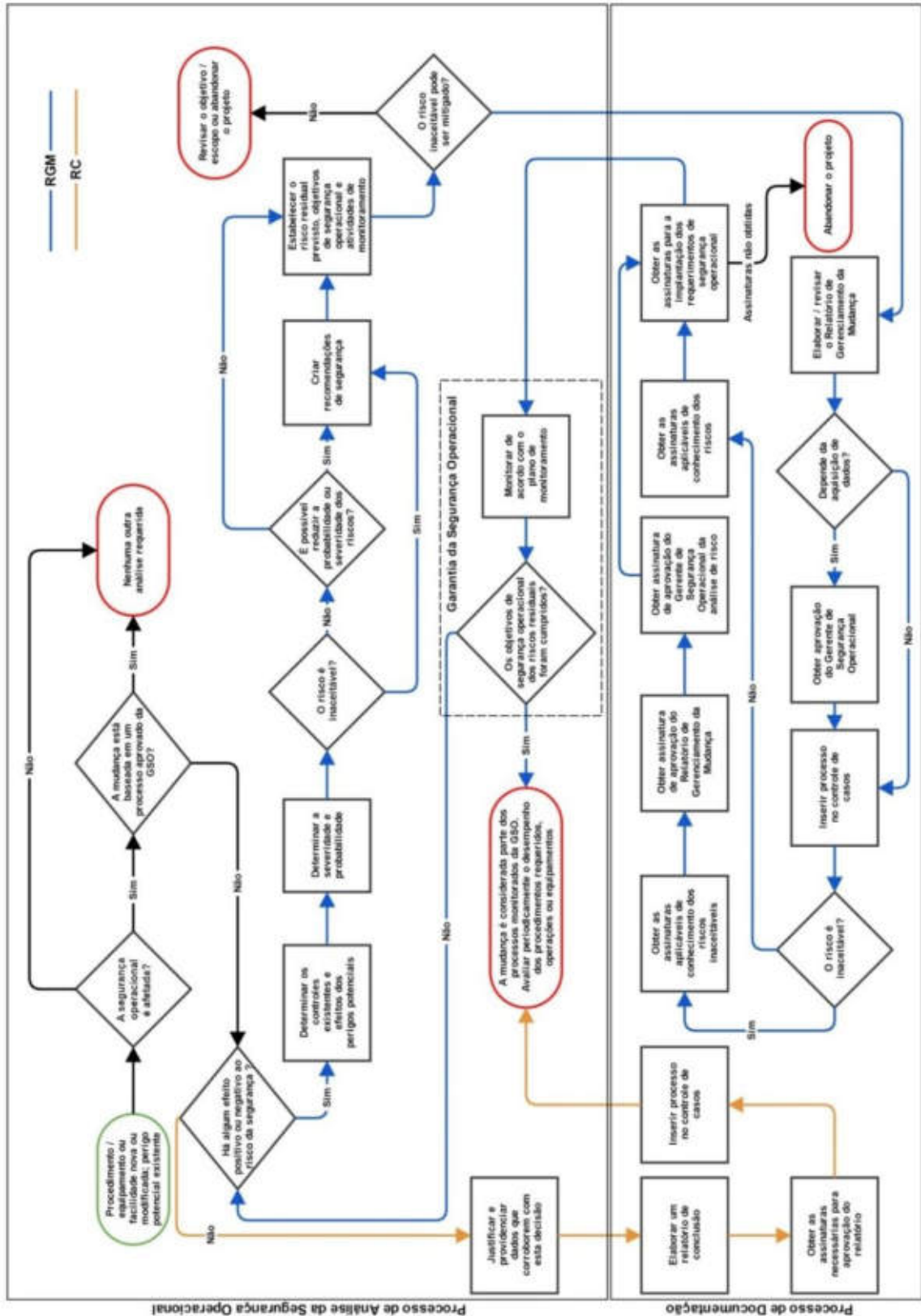
Após a definição das ações mitigadoras, responsáveis e prazo, deverá ser tomada a decisão se a mudança irá ser implementada ou não, obrigatoriamente com as ações mitigadoras necessárias. Essa decisão deve ser tomada pela alta direção da empresa, que será responsável por prover os recursos de qualquer tipo para que a mudança seja realizada de maneira segura.

A documentação do processo, a análise e parecer favorável da GSO e da Alta direção será dado através de um relatório de gerenciamento da mudança. O relatório é um documento simples onde deve constar o tipo de operação ou atividade, as mudanças, a identificação dos perigos e análise dos riscos, as ações mitigadoras, responsáveis e prazos, além da conclusão, parecer favorável ou não da GSO, ciência do pessoal, e recomendações quando aplicáveis.

As ações mitigadoras oriundas do gerenciamento dos riscos da mudança são monitoradas quanto à sua efetividade e eficácia, afim de que a mudança seja realizada de maneira ordenada e tempestiva conforme foi planejada, sendo os riscos mitigados, podendo as ações mitigadoras ser alteradas ou até mesmo eliminadas, se observado que não são eficazes ou satisfatórias sob a ótica da Segurança Operacional.

5.1.3 PROCESSO DE ANÁLISE DO GERENCIAMENTO DA MUDANÇA

O processo para análise do GM pode ser visualizado de forma simples através do fluxograma a seguir:



## 5.2 MEDIÇÃO E MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

A medição e o monitoramento do desempenho da Segurança Operacional da WE FLY é obtido através de:

- Indicadores de Desempenho de Segurança Operacional - IDSO  
Procedimento para monitoramento: planilha eletrônica  
Periodicidade: mensal
- Metas de desempenho de Segurança Operacional – MDSO  
Procedimento para monitoramento: planilha eletrônica  
Periodicidade: mensal
- Relatório de monitoramento do SGSO a Gestora Responsável  
Procedimento para monitoramento: planilha eletrônica  
Periodicidade: no mínimo anual
- Monitoramento de Ações Mitigadoras e suas Eficácias  
Procedimento para monitoramento: planilha eletrônica  
Periodicidade: diária

Caso seja observado um baixo desempenho de Segurança Operacional, o respectivo indicador será classificado como um Perigo Identificado. Logo, será incluso na planilha de casos do ano corrente e será aplicado todo o processo de Gerenciamento do Risco descrito na seção 4 deste MGSO, visando melhorar o desempenho de Segurança Operacional e reestabelecer o NADSO. O processo de monitoramento do desempenho da segurança operacional faz parte da garantia da segurança operacional.

## 5.3 MELHORIA CONTÍNUA DO SGSO

A WE FLY monitora e avalia continuamente a eficácia do SGSO através do seu RSO e de sua Gestora Responsável. Diversos processos e dados são utilizados e fazem parte dessa avaliação constante do sistema, destacando-se os processos de gerenciamento de riscos e de garantia da segurança operacional descritos nos itens 4 e 5 deste MGSO, e os processos de auditorias e vistorias de segurança operacional, sendo estes os principais componentes da melhoria contínua do nosso sistema, além é claro da Medição e Monitoramento do desempenho da segurança operacional descrito no item 5.2. Entre os processos utilizados para monitoramento e avaliação da eficácia do SGSO estão:

- a) Reuniões do SGSO;
- b) Reavaliação e revisão, conforme aplicável, da política e dos objetivos da segurança operacional;
- c) Adoção de uma cultura justa e não punitiva, que incentiva o relato de condições ou posturas desfavoráveis à segurança operacional;
- d) Análise de dados de segurança operacional coletados durante as atividades/operações;
- e) Processo de auditorias internas;

- f) Análise dos resultados das auditorias do SGSO (internas ou da ANAC), identificando oportunidades de melhoria ou necessidades de mudanças;
- g) Processo de gerenciamento de mudanças;
- h) Implementação de ações corretivas e preventivas em prol da segurança operacional, em resposta eficaz às vulnerabilidades e deficiências organizacionais;
- i) Acompanhamento da implementação e da eficácia das ações corretivas e preventivas por parte da Alta Direção, GR, RSO conforme apropriado;
- j) Indicadores de Segurança Operacional;
- k) Pesquisas de Segurança Operacional;
- l) Acompanhamento de IDSO, MDSO e ReqSO;
- m) Relatórios do SGSO a Gestora Responsável;
- n) Ocorrências internas e externas;
- o) Relatórios de gerenciamento de riscos;
- p) Relatórios de conclusão; e
- q) Avaliações da efetividade dos treinamentos.

Esses dados e processos são utilizados como fontes de informação para auxílio nas decisões para melhoria contínua do SGSO.

- **COMUNICAÇÃO RELATIVA À MELHORIA CONTÍNUA DO SGSO**

Cabe a GR ou ao RSO, caso aplicável, comunicar periodicamente a todos os colaboradores da organização os resultados (satisfatórios ou não) do processo de melhoria contínua, utilizando para tal os meios de que a WE FLY dispõe e que sejam facilmente disponibilizados.

A comunicação dos resultados do processo de melhoria contínua deve visar o engajamento dos colaboradores da organização no empreendimento de esforços em prol da segurança operacional.

### **5.3.1 ACOMPANHAMENTO DE IDSO, MDSO e ReqSO**

O acompanhamento dos indicadores, metas e requisitos de Segurança Operacional faz parte do processo de medição e monitoramento do desempenho da segurança operacional e está descrito no item 5.2.

### **5.3.2 ESTABELECIMENTO DE NOVOS IDSO, MDSO e ReqSO**

Conforme o ambiente operacional da WE FLY evolui, a Gerência de Segurança Operacional verifica também a necessidade de novos IDSO, MDSO e ReqSO, sempre buscando o ajuste à nova realidade. Esta necessidade pode ser verificada por meio avaliações de riscos, interpretação dos indicadores e julgamento da GR, através da identificação pelo RSO, por solicitação da Gestora Responsável ou através da aplicação do processo de Gerenciamento de Mudanças.



### **5.3.3 AUDITORIAS DE SEGURANÇA OPERACIONAL**

A WE FLY realiza auditorias de Segurança Operacional regularmente. O processo detalhado estabelecido para realização das auditorias é descrito no item 4.1.4 deste MGSO.

### **5.3.4 INCENTIVO AOS FUNCIONÁRIOS**

A WE FLY dispõe dos seguintes meios de incentivo aos funcionários:

- Informativos de Segurança Operacional

Objetivos: envolvimento nos assuntos de Segurança Operacional, informações básicas do SGSO, campanhas do SGSO (prevenção F.O.D., incentivo ao relato, etc.)

- Treinamentos

Objetivos: doutrinação básico do SGSO, incentivo aos relatos voluntários, conscientização e envolvimento na Segurança Operacional.

## 6. PROMOÇÃO DA SEGURANÇA OPERACIONAL

A WE FLY, como parte das atividades previstas em seu SGSO, desenvolverá e manterá um calendário formal de eventos de conscientização em segurança operacional, além de atividades promocionais, de maneira a criar um ambiente no qual os objetivos e metas de segurança operacional possam ser atingidos. Este calendário incluirá no mínimo, um evento anual para cada programa adotado.

A promoção da segurança operacional tem como objetivo a divulgação do SGSO da empresa, dos processos, procedimentos e resultados, além da valorização da cultura de segurança operacional.

A WE FLY garantirá a participação de seus colaboradores responsáveis pelos diferentes setores no planejamento da promoção de sua segurança operacional através de reuniões de SGSO.

A WE FLY irá incluir em seus eventos de conscientização e atividades de promoção da segurança operacional o incentivo ao uso do formulário de RELPREV.

A Promoção da Segurança será realizada de acordo com o calendário anual a ser disponibilizado separadamente deste manual. . O calendário fica disponível no setor da Gerência de Segurança Operacional e também digitalmente na rede de dados de computadores.

### 6.1 CULTURA JUSTA

A cultura de segurança operacional da WE FLY baseia-se em uma cultura justa e não punitiva onde não serão tomadas ações disciplinares baseadas em informações obtidas em quaisquer processos da GSO, do gerenciamento de riscos e ocorrências envolvendo investigação de segurança operacional, em seu decurso e em sua conclusão, quando não constados aspectos disciplinares, intencionalidade (violação), displicência ou natureza criminal. Os erros cometidos podem e devem ser sempre reportados por qualquer pessoa, e serão recebidos e tratados com a única finalidade de prevenir incidentes ou acidentes, mitigando as condições latentes em nosso meio.

### 6.2 TREINAMENTO E QUALIFICAÇÃO

Os processos de treinamento e qualificação em SGSO estão descritos no Anexo A deste manual.

### 6.3 COMUNICAÇÃO ACERCA DA SEGURANÇA OPERACIONAL

A WE Fly estabelece meios formais de comunicação para fins de segurança operacional. Os meios e veículos de comunicação poderão ser revisados de acordo com o resultado dos indicadores e suas metas relacionados à comunicação acerca da segurança operacional.

#### 6.3.1 MEIOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Os meios formais de comunicação de Segurança Operacional da WE FLY são:

- **Informativo de Segurança Operacional - ISO**

**Objetivo:** trazer informações gerais de Segurança Operacional, abrangendo a cultura de segurança operacional, divulgação do desempenho do SGSO na WE FLY, explicações sobre a necessidade de ações de segurança operacional e modificações de procedimentos.

**Público-alvo:** toda a organização

**Periodicidade:** não regular - conforme necessário para divulgar as informações

**Veículos de divulgação:** mural SGSO, E-mail, treinamentos, palestras

- **Alerta de Segurança Operacional - ASO**

**Objetivo:** trazer alertas para situações impactantes à Segurança Operacional

**Público-alvo:** pessoal operacional

**Periodicidade:** não regular - conforme necessário para divulgar os alertas

**Veículos de divulgação:** E-mail, treinamentos, palestras

### 6.3.2 VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO

Para que os meios de comunicação sejam satisfatoriamente divulgados, a WE FLY possui os seguintes veículos de comunicação:

- **Mural SGSO**

**Objetivo:** disponibilizar documentos ostensivos de Segurança Operacional, visando à ampla e irrestrita divulgação de informações.

**Público-alvo:** toda a organização

- **E-mail**

**Objetivo:** disponibilizar documentos ostensivos de Segurança Operacional, visando à ampla e irrestrita divulgação de informações.

**Público-alvo:** toda a organização

- **Treinamentos e Palestras**

**Objetivo:** trazer informações gerais de Segurança Operacional, abrangendo a cultura de segurança operacional, instrução de processos do SGSO, responsabilidades de segurança operacional, divulgação do desempenho do SGSO na WS, explicações sobre a necessidade de ações de segurança operacional e modificações de procedimentos.

**Público-alvo:** toda a organização

Como a segurança operacional é essencial a nossas operações, a GSO recebe reportes de potenciais perigos através de qualquer meio possível e eficiente de comunicação, além dos meios formais previstos nesse MGSO e dos meios formais de aquisição de dados listados no item 4.1.2.1, não fazendo restrição à recepção de informações que contribuem para segurança operacional, mas sim a classificação e ao tratamento da informação.

Ocasionalmente poderão ser editados materiais impressos a serem distribuídos aos funcionários, visando uma informação direta ao público alvo.

Quando necessário, poderá ser enviada mensagem eletrônica (e-mail) com a informação a grupos definidos de acordo com o interesse do momento.

## **7. PROCEDIMENTOS ESPECÍFICOS DE SEGURANÇA PARA REALIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES SAE**

### **7.2 Procedimento para Voos Panorâmicos**

Após a Identificação e registro dos ocupantes da aeronave, a prestação de informações e orientações aos ocupantes da aeronave, o despacho da aeronave e do acesso à área operacional para embarque na aeronave conforme estabelecido no capítulo 3 do MGO da WE FLY, o comandante da aeronave irá realizar um briefing de segurança com os passageiros contendo procedimentos operacionais e de emergência como forma de mitigação de possíveis riscos.

#### **7.2.1 Briefing de Segurança**

Na área operacional e com acesso a aeronave o piloto instruirá o passageiro através de um briefing de segurança, que visa orientar o passageiro e familiariza-lo com alguns procedimentos necessários para a condução segura do voo. O briefing se baseará no manual da aeronave, em suas particularidades e no MGO e procedimentos da WE Fly. O briefing conterá as seguintes instruções:

- 1) Instruções sobre o uso do cinto de segurança;
- 2) Informação sobre a proibição de fumo a bordo e nas dependências da WE Fly;
- 3) Os critérios de segurança dentro e ao redor da aeronave;
- 4) A localização dos extintores de incêndios e equipamentos de sobrevivência e como é feita a utilização desses equipamentos conforme aplicável;
- 5) Informações sobre os procedimentos para evacuação em emergência;
- 6) Procedimentos para comunicação com a tripulação; e
- 7) Outras condições de segurança julgadas pertinentes pelo piloto ou declaradas pelo Diretor de Operações ou pelo Gerente de Segurança Operacional.

Será questionado se o passageiro entendeu as informações e se possui alguma dúvida. Após o esclarecimento de todas as informações do briefing de segurança, o piloto irá questionar se o passageiro pretende embarcar com algum objeto.

Nos voos panorâmicos, será permitido embarcar somente com aparelho celular, câmera fotográfica e carteira com documentos. Não será permitido o embarque com quaisquer outros tipos de objetos. Esses objetos que não serão embarcados serão guardados na sala de operações até o término do voo quando serão devolvidos ao passageiro.

Após o briefing o passageiro irá embarcar na aeronave junto com o piloto conforme suas instruções.

O procedimento completo para a realização dos voos panorâmicos está descrito no capítulo 3 do MGO da WE FLY.

### **7.3 Procedimento para voos de aerodemonstração, aerocinematografia, aerofotografia e experimentação desportiva**

Após a Identificação e registro dos ocupantes da aeronave, a prestação de informações e orientações aos ocupantes da aeronave, o despacho da aeronave e do acesso à área operacional para embarque na aeronave conforme estabelecido no capítulo 4 do MGO da WE FLY, o comandante da aeronave irá realizar um briefing de segurança com os passageiros contendo procedimentos operacionais e de emergência como forma de mitigação de possíveis riscos.

#### **7.3.1 Briefing de Segurança**

Na área operacional e com acesso a aeronave, o piloto instruirá o passageiro através de um briefing de segurança, que visa orientar o passageiro e familiariza-lo com alguns procedimentos necessários para a condução segura do voo. O briefing se baseará no manual da aeronave, em suas particularidades e no MGO e procedimentos da WE Fly. O briefing conterà as seguintes instruções:

- 1) Instruções sobre o uso do cinto de segurança;
- 2) Informação sobre a proibição de fumo a bordo e nas dependências da WE Fly;
- 3) Os critérios de segurança dentro e ao redor da aeronave;
- 4) A localização dos extintores de incêndios e equipamentos de sobrevivência e como é feita a utilização desses equipamentos conforme aplicável;
- 5) Informações sobre os procedimentos para evacuação em emergência;
- 6) Procedimentos para comunicação com a tripulação; e
- 7) Outras condições de segurança julgadas pertinentes pelo piloto ou declaradas pelo Diretor de Operações ou pelo Gerente de Segurança Operacional.

Será questionado se o passageiro entendeu as informações e se possui alguma dúvida. Após o esclarecimento de todas as informações do briefing de segurança, o piloto irá questionar se o passageiro pretende embarcar com algum objeto.

Será permitido embarcar somente com aparelho celular, câmera fotográfica e carteira com documentos. Não será permitido o embarque com quaisquer outros tipos de objetos. Esses objetos que não serão embarcados serão guardados na sala de operações até o termino do voo quando serão devolvidos ao passageiro.

Após o briefing o passageiro irá embarcar na aeronave junto com o piloto conforme suas instruções.

**NOTA:** Caso não haja passageiro a bordo, essa etapa do procedimento não será necessária para a realização do voo.

O procedimento completo para a realização dos de aerodemonstração, aerocinematografia, aerofotografia e experimentação desportiva está descrito no capítulo 4 do MGO da WE FLY.

**WE FLY SERVIÇOS AÉREOS  
ESPECIALIZADOS LTDA**

**Anexo A – PtSGSO  
Programa de  
Treinamento em  
SGSO**

**Manual de  
Gerenciamento da  
Segurança  
Operacional  
MGSO**

**Revisão 02  
15/02/2023**





**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**



## SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b> .....	<b>3</b>
<b>TERMO DE APROVAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>CONTROLE DE REVISÕES</b> .....	<b>7</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>9</b>
<b>2. DEFINIÇÕES</b> .....	<b>9</b>
2.1. TREINAMENTO EM SGSO.....	9
<b>3. PROGRAMAS</b> .....	<b>9</b>
3.1. ATIVIDADES EDUCATIVAS.....	9
3.2. ATIVIDADES PROMOCIONAIS .....	9
3.3. PROGRAMA DE INCENTIVO AO RELATO VOLUNTÁRIO .....	9
3.4. PROGRAMA DE PREVENÇÃO DO USO INDEVIDO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS .....	9
3.5. PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DO RISCO .....	10
3.5.1. Generalidades.....	10
3.5.2. Identificação e Análise de Perigos .....	10
<b>4. CURRÍCULO DO TREINAMENTO SGSO</b> .....	<b>11</b>
4.1. TREINAMENTO SGSO.....	11
4.2. CURSO ADICIONAL DE PPSP .....	12
4.3. CURSO ADICIONAL DE SUPERVISOR ETSP .....	13
<b>5. AVALIAÇÃO</b> .....	<b>13</b>
5.1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS CURSOS .....	13
5.2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS .....	14



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

Eu, VIVIANE FABÍOLA CARNEIRO, na qualidade de Gestora Responsável da WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA, aprovo o presente Programa de Treinamento SGSO, componente do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136 da ANAC.

A validade deste Programa integrante do MGSO é indeterminada a partir desta aprovação, devendo a sua atualização ser comunicada à ANAC com antecedência necessária a sua aceitação, antes de sua incorporação às atividades da WE FLY.

---

Viviane Fabíola Carneiro  
Gestora Responsável

Eu, JULIO CESAR LASKA DOS SANTOS FILHO, na qualidade de Representante de Segurança Operacional da WE FLY, aprovo o presente Programa de Treinamento SGSO, componente do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136 da ANAC.

---

Julio Cesar Laska dos Santos Filho  
Gerente de Segurança Operacional



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## CONTROLE DE REVISÕES

O registro de revisões descrito abaixo identifica as revisões desse anexo.

**NOTA:** Mantenha-o sempre atualizado. Havendo perda do mesmo, informe imediatamente ao GSO, visando à sua reposição.

REVISÃO	DATA	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
Original	28/10/2021	28/10/2021	Julio Cesar Laska
01	19/10/2022	19/10/2022	Julio Cesar Laska
02	15/02/2023	15/02/2023	Julio Cesar Laska



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente Programa de Treinamento da Gerência de Segurança Operacional tem como objetivo a promoção da segurança operacional e consequente qualificação dos funcionários da WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA no que tange a Segurança Operacional.

## **2. DEFINIÇÕES**

### **2.1. TREINAMENTO EM SGSO**

Treinamento normatizado pela Gerência de Segurança Operacional que atende os requisitos de treinamento para a garantia e promoção da Segurança Operacional. Entre outras características possui carga horária de 08 (oito) horas, incluindo o tempo de avaliação.

## **3. PROGRAMAS**

### **3.1. ATIVIDADES EDUCATIVAS**

As atividades educativas compreendem a realização de palestras periódicas aos funcionários em temas referentes à Segurança Operacional.

Visam promover a segurança operacional e estabelecer procedimentos de segurança, com o objetivo de prevenir condições inseguras, incidentes e acidentes aeronáuticos, mantendo os colaboradores informados e alertados para situações potenciais de risco ocorridas na empresa, bem como introduzir, reavivar, alertar e corrigir procedimentos relativos à segurança. Sua realização e periodicidade devem seguir o critério da oportunidade para a prevenção.

### **3.2. ATIVIDADES PROMOCIONAIS**

A finalidade deste programa é promover aos funcionários da WE FLY informações quanto à prevenção de acidentes e incidentes, contribuindo assim para a implementação e fomento da cultura de Segurança Operacional. As atividades serão desenvolvidas e aplicadas periodicamente e em momentos oportunos conforme julgado pelo RSO.

### **3.3. PROGRAMA DE INCENTIVO AO RELATO VOLUNTÁRIO**

Este programa visa provocar o interesse pelo relato voluntário em todos os funcionários da organização, por meio de informativos, palestras e treinamentos. As periodicidades são definidas de acordo com o calendário anual da GSO, que se baseia na estrutura e complexidade das atividades da empresa. Também sua periodicidade pode ser definida a qualquer tempo quando julgado necessária pelo RSO ou pela GR.

### **3.4. PROGRAMA DE PREVENÇÃO DO USO INDEVIDO DE SUBSTÂNCIAS PSICOATIVAS**

Este programa é controlado pela GSO e é um programa a parte do MGSO denominado Programa de Prevenção do Risco Associado ao Uso Indevido de Substâncias Psicoativas na Aviação Civil – PPSP.

### **3.5. PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DO RISCO**

#### **3.5.1. Generalidades**

Sempre haverá perigos associados à operação de aeronaves. Erros técnicos, operacionais e humanos são ou induzem ou introduzem perigos. Perigos são fatores geradores ou contribuintes a acidentes. Os acidentes são consequência/resultado de fatores contribuintes. O objetivo é identificar, mitigar e controlar perigos e riscos associados às atividades da WE Fly. Isto é obtido pela análise de riscos, o registro e monitoramento cuidadoso de perigos e ocorrências relacionadas à segurança quanto a tendências adversas, para que seja possível evitar a recorrência de eventos similares que poderiam levar a um acidente.

#### **3.5.2. Identificação e Análise de Perigos**

O objetivo do processo de identificação de perigos e análise de riscos é proporcionar a organização uma técnica para a identificação precoce dos riscos aos quais ela está ou pode estar exposta. A técnica deve inicialmente ser aplicada de forma retroativa em toda a organização e, em seguida, durante os estágios iniciais de qualquer empreendimento novo executado, para fornecer informações essenciais nas decisões sobre o desenvolvimento de projetos. Por este processo, opções mais seguras e mais eficientes podem ser adotadas desde o começo, minimizando a exposição posterior a litígios, interrupções e aumento de custos.

Um sistema eficaz de identificação de perigos é caracterizado como sendo não punitivo, confidencial, simples, direto e conveniente. Ele deve ter um processo identificável tanto para a ação quanto para o feedback.

Um perigo pode ser definido algo com o potencial de causar danos, incluindo atos e/ou condições inseguras que podem resultar em acidentes. Pode haver muitos fatores contribuintes associados a um acidente potencial ou a um risco específico.

O grau de risco baseia-se na probabilidade de que as consequências ocorrem e a severidade será de acordo com os resultados da gravidade das consequências.

A identificação de perigos e o gerenciamento dos riscos devem ser executados:

- a) Durante a implementação do programa de segurança;
- b) No dia a dia nas atividades da empresa;
- c) Quando são planejadas mudanças; e
- d) Se a organização estiver passando por um período de rápida mudança, com rápido crescimento e expansão, novas estruturas, novas homologações ou novos sistemas.

O programa de gerenciamento de riscos é abrangido nos currículos de treinamento SGSO e operacionalizado pelo Processo de Gerenciamento de Riscos estabelecido no MGSO.



## 4. CURRÍCULO DO TREINAMENTO SGSO

O currículo de treinamento SGSO da Gerência de Segurança Operacional contempla as seguintes características:

### 4.1. TREINAMENTO SGSO

<b>Aplicação:</b>	Inicial (4 horas) e Atualização a cada 2 anos com 50% da carga horária (2 horas)
<b>Aplicabilidade:</b>	Gestora Responsável, Pilotos e outros colaboradores julgados necessário pelo RSO ou pela GR.
<b>Formatos de Instrução:</b>	Presencial teórico e prático ou Ensino à Distância (EAD)
<b>Instrutor:</b>	Funcionário do GSO com Treinamento em SGSO ministrado pela ANAC
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	CARGA HORÁRIA
Processos das fases de implementação do SGSO na empresa	00:15
Regulação da ANAC para o SGSO	00:15
Princípios básicos de Gerenciamento de Segurança Operacional	00:15
Filosofia, políticas e cultura de segurança operacional da empresa, abrangendo integralmente seu Sistema de Gerenciamento da Segurança Operacional	00:15
Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO)	00:15
Identificação de perigos	00:15
Gerenciamento de riscos	00:15
Canais de comunicação para os fins da segurança operacional, com enfoque nos reportes	00:15
Estudos de casos	00:30
Programa de Prevenção de F.O.D.	00:15
Plano de Resposta a Emergências (PRE)	00:15
Programa de Prevenção de Substâncias Psicoativas (PPSP)	00:30
Avaliação	00:30
<b>HORAS TOTAIS</b>	<b>04:00</b>

\* O curso de PPSP tem a validade de 5 anos.

Alternativamente, o público poderá realizar o treinamento ministrado pela ANAC ou outra empresa acreditada.

Cursos adicionais de SGSO podem ser solicitados por qualquer colaborador da empresa que julgue ser necessário. Esses cursos serão coordenados com a GSO e realizados assim que possível.

#### 4.2. CURSO ADICIONAL DE PPSP

<b>Aplicação:</b>	Inicial e Reciclagem a cada 5 anos	
<b>Aplicabilidade:</b>	Funcionários ARSO	
<b>Formatos de Instrução:</b>	Presencial teórico ou Ensino à Distância (EAD)	
<b>Instrutor:</b>	Empresa/instrutor especializado, ESP ou RSO	
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO		CARGA HORÁRIA
Informação de que os ETSP são exigidos pelo RBAC 120	Conforme PPSP	
As categorias de ARSO abrangidas pelo programa		
As circunstâncias em que um ETSP é requerido		
Procedimentos dos ETSP		
Informações relativas ao rol de substâncias psicoativas a serem testadas		
Informações relativas às substâncias, incluindo medicamentos acompanhados ou não de prescrição médica, de uso restrito para empregados ARSO		
Política relativa ao uso de substâncias psicoativas no ambiente de trabalho		
Indicação do nome de pessoas designadas para tirar dúvidas sobre o programa		
Explicação do que constitui uma recusa em submeter-se ao ETSP e suas consequências		
Informações sobre resultado positivo e suas consequências		
Informações sobre o programa de resposta a evento impeditivo		
Informações gerais sobre os: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efeitos do uso indevido de substâncias psicoativas na saúde, no trabalho e na vida pessoal do indivíduo;</li> <li>2. Sinais e sintomas do uso indevido de substâncias psicoativas; e;</li> <li>3. Métodos de tratamento disponíveis na comunidade para resolução de problemas associados ao uso indevido de substâncias psicoativas.</li> </ol>		
Avaliação		
<b>HORAS TOTAIS</b>		

### 4.3. CURSO ADICIONAL DE SUPERVISOR ETSP

<b>Aplicação:</b>	Inicial e Reciclagem (5 anos)
<b>Aplicabilidade:</b>	Definido pela Gestora Responsável
<b>Formatos de Instrução:</b>	Presencial teórico ou Ensino à Distância (EAD)
<b>Instrutor:</b>	Empresa/instrutor especializado
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	
Requisitos da Norma - Aspectos Gerais	Conforme PPSP
As Substancias Psicoativas e suas consequências para a saúde e atividades de risco	
Resposta ao Evento impeditivo - Aspectos Gerais	
Encaminhamento para ETSP sob suspeita justificada	
Avaliação	
<b>HORAS TOTAIS</b>	

O curso adicional de Supervisor ETSP será ministrado conforme definido pelo GSO, Representante Designado do PPSP ou GR/CSO e registrado em planilha eletrônica.

## 5. AVALIAÇÃO

### 5.1. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS CURSOS

A avaliação de eficácia dos cursos é obtida por meio da Avaliação de Efetividade do Curso, que é disponibilizada aos participantes. As avaliações serão aplicadas para os treinamentos em SGSO, sendo provas com 10 ou 20 questões.

Para a avaliação do Treinamento em SGSO serão propostas 10 ou 20 questões a serem preenchidas pelos candidatos que realizaram o curso, podendo inclusive haver dentre estas, questões em que o GSO irá indicar o grau compreensão e correta execução dos exercícios de estudo de caso como satisfatório ou não satisfatório.

Cada questão terá como peso 0,5 pontos em caso de avaliação com 20 questões ou 1 ponto em caso de avaliação com 10 questões. Será atribuída uma nota de 0 a 10 de acordo com o número de questões corretas. Para aprovação no treinamento será necessário atingir nota igual ou superior a 7 (70% das questões corretas), caso contrário o candidato deverá realizar novamente o processo de treinamento e avaliação até que seja atingida a nota necessária para aprovação.

Após cada curso a GSO realiza uma análise dos resultados obtidos através das notas das avaliações e alimenta os indicadores do SGSO que também permitem analisar a eficácia dos cursos.

Objetivando uma avaliação em longo prazo da cultura de segurança operacional promovida através dos cursos, são realizadas auditorias de segurança operacional em algumas áreas da empresa que dentre outros objetivos, também abrangem verificações que avaliam a cultura de segurança operacional dos auditados.

## **5.2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS**

A avaliação de qualidade dos cursos é realizada pelos participantes ao fim de cada curso. Não é obrigatória sua realização e ou identificação do avaliando. É composta de questões que buscam avaliar a qualidade do curso de maneira geral, como na apresentação, material utilizado, instrutor etc. As respostas são preenchidas entre 5 opções: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo.

A GSO irá controlar e monitorar as informações obtidas através dessas avaliações com o objetivo de manter os cursos adequados e com a melhor qualidade possível.

**WE FLY SERVIÇOS AÉREOS  
ESPECIALIZADOS LTDA**

**Anexo B – Plano de  
Resposta a  
Emergências (PRE)**

**Manual de  
Gerenciamento da  
Segurança  
Operacional  
MGSO**

**Revisão 02**

**15/02/2023**



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## SUMÁRIO

SUMÁRIO .....	3
TERMO DE APROVAÇÃO .....	5
CONTROLE DE REVISÕES .....	7
1. OBJETIVO .....	9
1. DIVULGAÇÃO .....	9
2. DEFINIÇÕES .....	9
3. ACIONAMENTO E EXECUÇÃO DO PRE .....	13
3.1. INSTITUIÇÃO DO CENTRO DE GERENCIAMENTO DE CRISE (CGC) .....	13
3.2. FLUXOGRAMA DO CGC .....	14
3.3. ACIONAMENTO DO PRE .....	14
3.4. DESDOBRAMENTO .....	14
3.4.1. Coordenação com o PLEM do operador do aeródromo .....	14
3.4.2. Relação com a imprensa .....	15
3.4.3. Investigação .....	15
3.4.4. Assistência aos familiares das vítimas .....	15
3.4.5. Disponibilização de recursos .....	16
3.5. FLUXOGRAMA DO PRE .....	17
3.6. RETORNO DAS ATIVIDADES DE EMERGÊNCIA ÀS OPERAÇÕES NORMAIS .....	17
4. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA .....	19
5. ANEXOS .....	21
5.1. CHECKLISTS .....	21
5.1.1. Gerente de Segurança Operacional .....	21
5.1.2. Gestora Responsável .....	21
5.1.3. Diretor de Operações .....	23
5.1.4. Líder de Equipe .....	23
5.2. TELEFONES ÚTEIS .....	24
5.2.1. Centro de Gerenciamento de Crise (CGC) .....	24
5.2.2. Curitiba/Campo Largo/Palmeira .....	24
5.3. RELATÓRIO INICIAL DE RESPOSTA A EMERGÊNCIA (PRE) .....	25

5.4.	LIVRO DE OCORRÊNCIAS .....	27
5.5.	RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA.....	29
5.5.1.	Livro de Contatos com a mídia.....	30
5.5.2.	Sugestão de nota à imprensa.....	31
5.6.	LIVRO DE CONTATOS COM FAMILIARES DAS VÍTIMAS .....	33



## **TERMO DE APROVAÇÃO**

Eu, VIVIANE FABÍOLA CARNEIRO BARBOSA, na qualidade de Gestora Responsável da WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA, aprovo o presente Plano de Resposta a Emergência, componente do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136 da ANAC.

A validade deste plano é indeterminada a partir desta aprovação, devendo as atualizações ser comunicadas à ANAC com antecedência necessária antes de sua incorporação às atividades da WE FLY.

---

Viviane Fabíola Carneiro Barbosa  
Gestora Responsável

Eu, JULIO CESAR LASKA DOS SANTOS FILHO, na qualidade de Representante de Segurança Operacional da WE FLY, aprovo o presente Plano de Resposta a Emergência, componente do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136 da ANAC.

---

Julio Cesar Laska dos Santos Filho  
Gerente de Segurança Operacional

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## CONTROLE DE REVISÕES

O registro de revisões descrito abaixo identifica as revisões desse Manual.

**NOTA:** Mantenha-o sempre atualizado. Havendo perda do mesmo, informe imediatamente ao GSO, visando à sua reposição.

REVISÃO	DATA	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
Original	28/10/2021	28/10/2021	Julio Cesar Laska
01	19/10/2022	19/10/2022	Julio Cesar Laska
02	15/02/2023	15/02/2023	Julio Cesar Laska

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## 1. OBJETIVO

O Plano de Resposta à Emergência tem como objetivo definir os procedimentos a serem adotados pela WE FLY na ocorrência de um acidente aeronáutico ou incidente grave envolvendo aeronave operada pela empresa. Os demais Eventos de Segurança Operacional – ESO serão tratados internamente conforme processo de gerenciamento de riscos, sem a necessidade de acionamento do PRE, cabendo, destes casos, apenas as comunicações ao CENIPA e ANAC conforme aplicável em cada situação. O objetivo do nosso PRE é definir e documentar a infraestrutura requerida, processos internos e externos, partes responsáveis e suas atividades, procedimentos de comunicação, segurança operacional, equipamentos e ações que devem ser realizadas em reação às emergências, com o propósito de assegurar a transição ordenada e eficaz de uma situação de operação normal para a de operação em emergência e vice-versa.

### 1. DIVULGAÇÃO

A WE FLY irá distribuir os procedimentos documentados neste PRE para comunicar seu conteúdo a todos os colaboradores envolvidos. Isso será feito através dos meios de comunicação previstos no MGSO.

O pessoal envolvido no plano também receberá treinamento em SGSO cujo conteúdo aborda os procedimentos previstos neste Plano de Resposta a Emergências.

## 2. DEFINIÇÕES

### Acidente aeronáutico

Toda ocorrência aeronáutica relacionada à operação de uma aeronave tripulada, havida entre o momento em que uma pessoa nela embarca com a intenção de realizar um voo até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado ou; no caso de uma aeronave não tripulada, toda ocorrência havida entre o momento que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua parada total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado e, durante os quais, pelo menos uma das situações abaixo ocorra:

a) uma pessoa sofra lesão grave ou venha a falecer como resultado de:

- estar na aeronave;

- ter contato direto com qualquer parte da aeronave, incluindo aquelas que dela tenham se desprendido; ou

- ser submetida à exposição direta do sopro de hélice, de rotor ou de escapamento de jato, ou às suas consequências.

NOTA 1 - Exceção será feita quando as lesões, ou óbito, resultarem de causas naturais, forem autoinfligidas ou infligidas por terceiros, ou forem causadas a pessoas que embarcaram clandestinamente e se acomodaram em área que não as destinadas aos passageiros e tripulantes.

NOTA 2 - As lesões decorrentes de um Acidente Aeronáutico que resultem óbito em até 30 dias após a data da ocorrência são consideradas lesões fatais.

b) a aeronave tenha falha estrutural ou dano que:

- afete a resistência estrutural, o seu desempenho ou as suas características de voo; ou
- normalmente exija a realização de grande reparo ou a substituição do componente afetado.

NOTA 3 - Exceção será feita para falha ou danos quando limitados a um único motor (incluindo carenagens ou acessórios), para danos limitados às hélices, às pontas de asa, às antenas, aos probes, aletas, aos pneus, aos freios, às rodas, às carenagens do trem, aos painéis, às portas do trem de pouso, aos para-brisas, aos amassamentos leves e pequenas perfurações no revestimento da aeronave, ou danos menores às pás do rotor principal e de cauda, ao trem de pouso, e aqueles danos resultantes de colisão com granizo ou ave (incluindo perfurações no radome).

NOTA 4 - O Adendo E do Anexo 13 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional apresenta uma lista de danos que podem ser considerados exemplos de acidentes aeronáuticos. Uma tradução livre desta lista encontra-se no Anexo B da NSCA 3-13.

c) a aeronave seja considerada desaparecida ou esteja em local inacessível.

NOTA 5 - Uma aeronave será considerada desaparecida quando as buscas oficiais forem suspensas e os destroços não forem encontrados.

### **Áreas públicas**

São áreas de acesso livre e irrestrito ao público.

### **Áreas privadas da empresa**

São as áreas de uso exclusivo da WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA, onde apenas funcionários devidamente credenciados têm acesso ou pessoas previamente autorizadas.

### **Áreas Restritas de Segurança (ARS)**

São as áreas de circulação para pessoas identificadas e devidamente autorizadas.

### **Centro de Gerenciamento de Crise (CGC)**

Local onde serão centralizadas todas as informações e de onde sairão todas as decisões necessárias ao gerenciamento da emergência.

### **Danos pessoais e materiais**

São aqueles ocorridos com produtos aeronáuticos ou na infraestrutura da empresa, bem como originados por pessoas.

### **Desastre Aéreo**

É o desaparecimento da aeronave ou qualquer ocorrência que interfira na sua operação e venha a causar ferimento ou falecimento de pessoas em consequência da queda, colisão, fogo, sabotagem, sequestro ou acidente.

### **Eventos de segurança operacional – (ESO)**

Significa acidentes, incidentes graves, incidentes, ocorrências de solo, ocorrências anormais ou qualquer situação de risco que cause ou tenha o potencial de causar dano, lesão ou ameaça à viabilidade da operação aeroportuária ou aérea.

#### **Incidente aeronáutico**

Uma ocorrência aeronáutica, não classificada como um acidente, associada à operação de uma aeronave, que afete ou possa afetar a segurança da operação.

NOTA - Os tipos de incidentes que são de interesse principal à ICAO para estudos de prevenção de acidentes estão listados no Adendo C do Anexo 13 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional. Uma tradução livre desta lista encontra-se no Anexo B da NSCA 3-13.

#### **Incidente aeronáutico grave**

Incidente aeronáutico envolvendo circunstâncias que indiquem que houve elevado risco de acidente relacionado à operação de uma aeronave que, no caso de aeronave tripulada, ocorre entre o momento em que uma pessoa nela embarca, com a intenção de realizar um voo, até o momento em que todas as pessoas tenham dela desembarcado; ou, no caso de uma aeronave não tripulada, ocorre entre o momento em que a aeronave está pronta para se movimentar, com a intenção de voo, até a sua parada total pelo término do voo, e seu sistema de propulsão tenha sido desligado.

NOTA 1 - A diferença entre o incidente grave e o acidente está apenas nas consequências.

NOTA 2 - O Adendo C do Anexo 13 à Convenção sobre Aviação Civil Internacional apresenta uma lista de situações que podem ser consideradas exemplos de incidentes aeronáuticos graves. Uma tradução livre desta lista encontra-se no Anexo A da NSCA 3-13.

#### **Ocorrência de solo**

Ocorrência, envolvendo aeronave no solo, da qual resulte dano à aeronave ou lesão à pessoa(s), sendo o(s) fato(s) motivador(es) diretamente relacionado(s) aos serviços de rampa, aí incluídos os de apoio e infraestrutura aeroportuários; e não tenha(m) tido qualquer contribuição da movimentação da aeronave por meios próprios ou da operação de qualquer um de seus sistemas, não estando relacionado à operação da aeronave.

#### **Plano de resposta à emergência (PRE)**

Plano organizacional formalmente documentado, que define a infraestrutura requerida, processos internos e externos, partes responsáveis e suas atividades, procedimentos de comunicação, segurança operacional, equipamentos e ações que devem ser realizadas em reação às emergências, com o propósito de assegurar a transição ordenada e eficaz de uma situação de operação normal para a de operação em emergência e vice-versa.

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**



### **3. ACIONAMENTO E EXECUÇÃO DO PRE**

#### **3.1. INSTITUIÇÃO DO CENTRO DE GERENCIAMENTO DE CRISE (CGC)**

Quando houver um Acidente Aeronáutico ou um Incidente aeronáutico grave envolvendo aeronave operada pela WE FLY, será estabelecido um Centro de Gerenciamento de Crise. O Centro de Gerenciamento de Crise será estabelecido na sala de reuniões na base administrativa ou nas salas de operações nas bases operacionais da We Fly. A definição do local será feita pelo RSO que levará em consideração o local do acidente e o local onde estão no momento de acionamento os membros do CGC.

O Centro de Gerenciamento de Crise da WE FLY é formado por:

- Gestora Responsável;
- Gerente de Segurança Operacional;
- Diretor de Operações;
- Outros colaboradores que a GR ou o GSO julgarem necessários; e
- Eventuais especialistas contratados para auxiliar na administração de todos os procedimentos que possam minimizar, agilizar e gerenciar a crise ocasionada por um acidente aéreo; e
- Pessoal do operador do aeródromo (se aplicável).

Equipamentos mínimos da sala do CGC:

- 01 linha telefônica ou celular;
- 01 computador com impressora e acesso a internet;
- Documentos de referência para o acionamento do CGC:
  - Checklists do Plano de Resposta a Emergência;
  - MGSO;
  - MGO;
  - NSCA 3-13;
  - Lista de telefones úteis; e
  - Manuais da aeronave envolvida no acidente.

O apoio de comissaria poderá ser fornecido pela empresa ou contratado junto a empresas especializadas.

### 3.2. FLUXOGRAMA DO CGC



### 3.3. ACIONAMENTO DO PRE

Assim que tomar conhecimento de um acidente aeronáutico ou um Incidente aeronáutico grave envolvendo aeronave da empresa, qualquer colaborador da WE FLY deverá comunicar ao GSO.

Tão logo o GSO tome conhecimento de um acidente ou um Incidente aeronáutico grave envolvendo aeronave da empresa, deverá:

- a) Informar e acionar o Centro de Gerenciamento de Crise na seguinte ordem:
  1. Gestor Responsável;
  2. Outros colaboradores que a GR ou o GSO julgarem necessários;
  3. Eventuais especialistas contratados para auxiliar na administração de todos os procedimentos que possam minimizar, agilizar e gerenciar a crise ocasionada por um acidente aéreo; e
  4. Pessoal do operador do aeródromo (se aplicável).
- b) Tão logo seja possível, preencher e enviar à GGAP / ANAC através do e-mail [ocorrencia.ggap@anac.gov.br](mailto:ocorrencia.ggap@anac.gov.br) o Relatório Inicial de Resposta a Emergência (RIRE).

### 3.4. DESDOBRAMENTO

#### 3.4.1. Coordenação com o PLEM do operador do aeródromo

O Gerente de Segurança Operacional deverá assegurar a coordenação eficaz entre o PRE da WE FLY e o PLEM do operador do aeródromo, visando transição ordenada e eficaz das atividades previstas em ambos os planos.

O Gerente de Segurança Operacional da empresa é o responsável por buscar junto aos operadores aeroportuários, identificados em nossas Especificações Operativas, cópia dos Planos de Emergência Aeroportuários (PLEM), de forma a incluir no PRE de nossa empresa os riscos a segurança operacional associados.

Caso o operador do aeródromo não possua um PLEM ou equivalente, o Plano da WE FLY será utilizado para o que for aplicável e a empresa irá prestar auxílio ao operador de aeródromo e as autoridades no que se faça necessário.

De posse dessas cópias, o Gerente de Segurança Operacional se compromete a colaborar no que for de sua responsabilidade, para que o aeródromo volte a operar em condições de segurança operacional ou volte à normalidade de suas operações o mais rápido possível.

Se for necessário, o GSO irá convidar o responsável pelo PLEM do aeródromo para fazer parte do CGC.

Assim que permitido pelos responsáveis pela investigação, se for necessário o RSO junto com o representante do operador do aeródromo, irá providenciar a remoção da aeronave e resguardar as evidências.

#### **3.4.2. Relação com a imprensa**

A Gestora Responsável, ou pessoa indicada por ele, é a responsável pela relação com a imprensa, devendo preservar as informações protegidas, declarações de testemunhas e demais informações sigilosas. Cabe a Gestora Responsável identificar o melhor momento para o contato com a imprensa. Se julgar necessário, a GR irá disponibilizar uma sala para receber o pessoal da imprensa e conceder entrevistas.

Todos os funcionários envolvidos na operação devem ser orientados para que evitem qualquer contato com elementos da imprensa.

#### **3.4.3. Investigação**

Tão logo quanto possível as primeiras etapas da investigação do acidente ou um Incidente aeronáutico grave terão início. Sendo esta de responsabilidade do CENIPA - Centro de Investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos.

A presença dos investigadores na empresa deverá ser vista como uma situação necessária. Para tanto todos os setores deverão ser informados de que deverão colaborar de forma irrestrita com os investigadores, colocando à disposição todos os documentos exigidos pela equipe de investigação. O Gerente de Segurança Operacional será o elo entre a empresa e os órgãos de investigação.

#### **3.4.4. Assistência aos familiares das vítimas**

A Gestora Responsável deverá indicar um representante da empresa como coordenador local e disponibilizar seu contato aos sobreviventes e seus familiares.

Será realizada notificação aos familiares das vítimas do acidente, se possível por equipe treinada, e se possível pessoalmente;

Se necessário, será disponibilizada uma sala para os familiares e ilesos.

Ela ou a pessoa designada deverá dar assistência aos familiares das vítimas. Deverá dispor em primeiro momento de apoio de psicólogos, médicos e representantes religiosos, com a finalidade de diminuir a ansiedade e a dor dos familiares. Deverão ser feitos levantamentos preliminares sobre a ajuda financeira às vítimas e seus familiares.

Deve-se ainda estabelecer contato com empresas funerárias para os serviços fúnebres locais e providências, visando o transporte para outros locais de acordo com a legislação em vigor.

Deverá realizar o recebimento, identificação e devolução ao responsável dos pertences pessoais recuperados.

A assistência às vítimas e familiares se estenderá até a efetivação dos trâmites de atendimento às vítimas e no decorrer do tratamento de cada envolvido, até o momento em que a Gestora Responsável julgar pertinente.

#### **3.4.5. Disponibilização de recursos**

Ficam estabelecidos os seguintes procedimentos para o cumprimento da assistência aos familiares das vítimas:

- a) Elaboração imediata de uma lista atualizada dos colaboradores embarcados;
- b) Notificar as famílias das vítimas antes da publicação da lista de colaboradores e passageiros;
- c) Divulgação da lista de vítimas do acidente logo que possível, após a confirmação dos colaboradores e passageiros envolvidos;
- d) Auxiliar as famílias no desembarço legal de quaisquer despojos e pertences das vítimas;
- e) Auxiliar as famílias das vítimas nos serviços fúnebres;
- f) Auxiliar as famílias das vítimas no deslocamento para o local do acidente, quanto às necessidades básicas de hospedagem, alimentação, transporte local, assistência médica e psicológica;
- g) Mobilizar e deslocar equipe de assistência aos familiares das vítimas para o local do acidente;
- h) Disponibilizar telefone para chamada gratuita para todo o território nacional;
- i) Hospedagem em hotel categoria EMBRATUR mínimo 3 estrelas, 3 refeições por dia para um familiar por vítima;

Os recursos serão gerenciados e providos por determinação da Gestora Responsável ou por pessoa por ela designada para tal função.

### 3.5. FLUXOGRAMA DO PRE



### 3.6. RETORNO DAS ATIVIDADES DE EMERGÊNCIA ÀS OPERAÇÕES NORMAIS

Após o apoio a todas as vítimas / ilesos e seus familiares, apoio aos investigadores e se aplicável à remoção da aeronave, o CGC avaliará a situação e, conforme julgar necessário procederá ao retorno às operações normais ou as ações necessárias para tal. Caso não sejam necessárias mais ações, o CGC será destituído, caracterizando o retorno das operações normais.

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

#### **4. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA**

Tão logo seja possível, o CGC se reunirá para uma análise crítica e todos os fatores deverão ser levados em conta para que o PRE seja avaliado. Esta análise gerará um relatório. Com isso será possível o aprimoramento do Plano de Resposta a Emergência e seus respectivos checklists.

A avaliação do Plano de Resposta a Emergência da WE FLY será feita ainda por meio de exercícios simulados e reuniões anuais. O simulado será organizado pelo Gerente de Segurança Operacional, buscando fazer uma avaliação completa do PRE, garantindo assim que o mesmo esteja adequado à operação da empresa, priorizando avaliar a efetividade de execução do plano e a eficácia na disseminação das informações entre os envolvidos. Após essa avaliação o GSO e, se necessário, demais envolvidos, emitirão um relatório listando as deficiências do plano, com prazo e responsáveis pelas correções. Ao final da avaliação o GSO encaminhará um relatório do simulado para a ANAC ou ao menos manterá este arquivado e disponível para consulta caso seja solicitado.

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**



## **5. ANEXOS**

### **5.1. CHECKLISTS**

#### **5.1.1. Gerente de Segurança Operacional**

1. Definir o local de estabelecimento do CGC, informar a Gestora Responsável e convocá-la para ao CGC;
2. Acionar o Diretor de Operações;
3. Acionar outros colaboradores que a GR ou o GSO julgar necessários; e
4. Acionar eventuais especialistas contratados para auxiliar na administração de todos os procedimentos que possam minimizar, agilizar e gerenciar a crise ocasionada por um acidente aéreo;
5. Dirigir-se ao CGC, na sala de reuniões, para o briefing inicial;
6. Preparar a sala de reuniões com os seguintes itens:
  - 01 linha telefônica com acesso irrestrito;
  - 01 computador com impressora e acesso a internet;
  - Documentos de referência para o acionamento do CGC:
    - a. Checklists do Plano de Resposta a Emergência;
    - b. MGSO;
    - c. MGO;
    - d. NSCA 3-13;
    - e. Lista de telefones úteis; e
    - f. Manuais da aeronave envolvida no acidente.
7. Encaminhar o checklist do PRE para cada integrante via SMS (ou whatsapp) e e-mail.
8. Coletar dados, informações de segurança, e conduzir para proteção da Gestora Responsável;
9. Coordenar o PRE da WE FLY com o PRE do operador aéreo;
10. Acionar os órgãos governamentais: ANAC e CENIPA;
11. Relacionar-se com a equipe de investigação;
12. Representar a empresa junto às autoridades competentes durante as investigações formais;
13. Possuir os seguintes itens:
  - a. Lista dos colaboradores e passageiros embarcados envolvidos na ocorrência;
  - b. Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional – MGSO; e
  - c. NSCA 3-13.

#### **5.1.2. Gestora Responsável**

1. Dirigir-se ao CGC para o briefing inicial;
2. Determinar as tarefas relativas a cada setor;
3. Estabelecer o relacionamento com a imprensa ou indicar pessoa específica;

4. Registrar os contatos com a mídia em livro específico.
5. Preservar as informações protegidas;
6. Designar supervisores ou orientar os funcionários para que não tenham contato com a imprensa;
7. Na falta de algum item no checklist, durante a crise, determinar o cumprimento da tarefa para o diretor/gerente de maior pertinência com a questão;
8. Dirigir a responsabilidade ou contatar hospitais, funerária e empresas aéreas para o transporte dos esquifes;
9. Acionar o pessoal da empresa necessário:
  - a. Setor jurídico;
  - b. Setor contábil; e
  - c. Seguradora da empresa;
10. Se necessário, indicar um representante da empresa como coordenador administrativo local (líder de equipe);
11. Disponibilizar os recursos financeiros;
12. Possuir os seguintes itens:
  - a. Contrato social da empresa (tipo de operação que realiza e comprovação da certificação da empresa junto à ANAC);
13. Avaliar a necessidade e locar equipamentos solicitados;
14. Disponibilizar contato com os sobreviventes e seus familiares;
15. Dispor o apoio de psicólogos, médicos e representantes de igrejas aos familiares e quando necessário, também, aos colaboradores da empresa;
16. Levantar orçamentos preliminares sobre a ajuda financeira às vítimas e seus familiares;
17. Contatar empresas funerárias para serviços fúnebres e transporte para outros locais.
18. A assistência às vítimas:
  - a. Notificar as famílias das vítimas antes da publicação da lista de colaboradores embarcados;
  - b. Registrar as notificações no Livro de contatos com familiares das vítimas;
  - c. Divulgar a lista de vítimas do acidente logo que possível, após a confirmação dos colaboradores embarcados;
  - d. Auxiliar as famílias no desembaraço legal de quaisquer despojos e pertences das vítimas;
  - e. Auxiliar as famílias das vítimas nos serviços fúnebres;
  - f. Auxiliar as famílias das vítimas no deslocamento para o local do acidente;
  - g. Fornecer hospedagem em hotel categoria EMBRATUR (mínimo de três estrelas);
  - h. Fornecer alimentação (três refeições por dia para um familiar por vítima);

- i. Fornecer transporte local;
- j. Fornecer assistência médica e psicológica;
- k. Mobilizar e deslocar equipe de assistência aos familiares das vítimas para o local do acidente; e
- l. Disponibilizar telefone para chamada gratuita para todo o território nacional.

#### **5.1.3. Diretor de Operações**

1. Dirigir-se ao CGC para o briefing inicial;
2. Preparar a documentação;
3. Possuir cópia dos documentos de cada tripulante:
  - Dados dos últimos voos realizados no mês pelos tripulantes envolvidos;
  - Dados dos últimos voos realizados no mês pela aeronave envolvida;
  - Certificado médico aeronáutico dos tripulantes;
  - Habilitações técnicas dos tripulantes; e
  - Treinamentos, avaliações e checks realizados pelos tripulantes.
4. Possuir os seguintes itens:
  - Manual Geral de Operações-MGO.

#### **5.1.4. Líder de Equipe**

1. Dirigir-se ao local do acidente;
2. Ser responsável sobre os componentes da equipe;
3. Ser o elo com a imprensa local, se solicitado pela Gestora Responsável;
4. Solicitar junto ao CGC outros equipamentos, ferramentas e apoio logístico que a situação determinar;
5. Responsável sobre a gestão dos sobreviventes e atendimento aos familiares que se desloquem para o local;
6. Auxiliar em aplicar a NSCA 3-13 PROTOCOLOS DE INVESTIGAÇÃO DE OCORRÊNCIAS AERONÁUTICAS DA AVIAÇÃO CIVIL CONDUZIDAS PELO ESTADO BRASILEIRO até a chegada de representante da empresa com relação à:
  - a. Bens pessoais das vítimas;
  - b. Assistência inicial aos órgãos de investigação;

## 5.2. TELEFONES ÚTEIS

### 5.2.1. Centro de Gerenciamento de Crise (CGC)

Órgão/Cargo/função	Nome	Telefone	Celular
Gestora Responsável	V. Fabíola C. Barbosa	(Omitido)	(Omitido)
Gerente de Segurança Operacional	Julio Cesar Laska	(41) 3147-8213	(41) 99864-7279
Diretor de Operações	Aristides Pedro Correa Athayde Junior	-	(Omitido)
Psicóloga	Ana Lúcia de Paiva Costa		(41) 99166-7344
SERIPA V	SERIPA V	(51) 99268-3043	-
ANAC	GOAG - Gerência de Operações da Aviação Geral	(61) 3314-4845	-
ANAC	GGAP - Gerência-Geral de Análise e Pesquisa da Segurança Operacional	(21) 3501-5241	-

### 5.2.2. Curitiba/Campo Largo/Palmeira

Órgão	Nome	Telefone
Hospital	Hospital VITA (Curitiba)	(41) 3315-1900
Hospital	Hospital do Rocio (Campo Largo)	(41) 3136-2515
Hospital	Hospital 25 De Agosto (Palmeira)	(42) 3254-1423
CCR Aeroportos	Safety CCR SBCT	(41) 3381-1449 (41) 3381-1448 (41) 3381-1456
Bombeiros	Bombeiros Curitiba SBCT	(41) 3381-1130
Bombeiros	Bombeiros Campo Largo	(41) 3399-4509 (WhatsApp)
Bombeiros	Bombeiros (Palmeira)	(42) 3252-6373
Polícia Militar	Polícia Militar Curitiba SBCT	(41) 3381-1152 (41) 3381-1182 190
Polícia Militar	Polícia Militar Campo Largo	(41) 3292-2884 (41) 3292-3299 190
Polícia Militar	Polícia Militar Palmeira	(42) 3252-1966 190

### 5.3. RELATÓRIO INICIAL DE RESPOSTA A EMERGÊNCIA (PRE)

O Relatório inicial de Resposta a Emergência (RIRE), tem por objetivo descrever, sucintamente, a emergência ocorrida, assim como o funcionamento do Plano de Resposta a Emergência da WE FLY após seu acionamento.

IDENTIFICAÇÃO			
Localização	-	Contatos	
Empresa	WE FLY SERVIÇOS AÉREOS ESPECIALIZADOS LTDA		
Gestora Responsável	Viviane Fabíola Carneiro Barbosa		(Omitido)
GSO	Julio Cesar Laska		(Omitido)
QUANTO À ATIVAÇÃO DO PRE			
Quem informou a emergência à empresa?			
Dia em que a situação de emergência foi comunicada?			
Hora em que a situação de emergência foi comunicada pelo operador ou hora da ocorrência?			
Tipo de situação informada?			
Em que condições o PRE foi ativado?			
Existia exemplar do PRE à disposição para todos os envolvidos?		SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	
O Exemplar do PRE à disposição estava atualizado?		SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	
QUANTO AO GESTOR DE SEGURANÇA OPERACIONAL			
Como foi acionado o Gestor de Segurança Operacional?			

As informações e os meios disponíveis atenderam às necessidades?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
Houve acionamento dos órgãos externos componentes do PRE?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
<b>QUANTO AO EVENTO</b>		
Houve derramamento de combustível ou óleo na pista, ou local da ocorrência?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
A Pista foi interditada?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
Por quanto tempo a pista ficou interditada.		
Houve a paralisação das operações?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
Em quanto tempo as operações voltaram à normalidade?		
O recursos disponíveis no PRE foram adequados e suficientes para a desinterdição da pista?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
Em caso negativo, comentar as deficiências identificadas:		
Como foi feita a evacuação dos colaboradores?		
<b>OUTRAS INFORMAÇÕES</b>		
Houve a disponibilização de acomodação aos familiares?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>
Informações adicionais:		
Preenchido por:		
Assinatura:	Data:	

### 5.4. LIVRO DE OCORRÊNCIAS

O livro de ocorrências deverá ser utilizado pelo GSO para auxiliá-lo a descrever as ocorrências de maneira ordenada e registrar as ações tomadas. Para tal, o modelo abaixo deverá ser utilizado.

Data	Hora	Ocorrência	Detalhes / Notas / Ações tomadas



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**



## 5.5. RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

Os seguintes pontos devem ser considerados durante a emissão de notas e comunicados com a mídia:

- Assegurar que uma única pessoa, escolhida pela Gestora Responsável (ou o próprio) seja o porta voz da empresa para com a mídia;
- Gravar ou documentar todas as conversações;
- Não especular ou liberar notas que possam dar margem a dúvidas ou especulações;
- Estar preparado para questionamentos agressivos e investigação da história da empresa e de seu pessoal. Isto pode incluir repórteres entrando na própria empresa ou no local do acidente sem a devida permissão. Ficar atento quanto à invasão do pessoal da mídia na empresa ou local do acidente;
- Cultivar um relacionamento com os membros da mídia, demonstrando que a empresa não os tem com adversários;
- Estar preparado para questionamentos logo após um acidente, talvez até mesmo antes que algum ou todos os membros da empresa tenham sido informados;
- Relevar comentários que possam causar um relacionamento não amistoso e/ou possam levar um membro da mídia a usar, talvez, uma fonte não confiável;
- Assegurar que todas as partes envolvidas, especialmente os familiares das vítimas, estejam notificadas pela empresa antes de serem contatadas pela mídia;
- Emitir cópias digitadas de notas para conferências, a fim de assegurar a exatidão;
- Não enganar ou parecer estar enganando;
- Não considerar conversas como: “não está sendo gravado” ou “em off”;
- Atentar para antecipar aos questionamentos da mídia e emitir notas antes de ser questionado;
- Participar de entrevistas e questionamento em ambiente controlado na empresa;
- Quando o porta voz da empresa estiver envolvido em alguma entrevista com a mídia, assegurar que outra pessoa continue a fazer os registros de contato com a mídia.

**5.5.1. Livro de Contatos com a mídia**

<b>Data</b>	<b>Hora</b>	<b>Nome do Repórter e Emissora</b>	<b>Assunto</b>	<b>Informações dadas</b>	<b>Contato</b>

### 5.5.2. Sugestão de nota à imprensa

[Data] [Local], A WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA está agora confirmando que uma aeronave com colaboradores da empresa se acidentou na região de XXXX, aproximadamente a [localização]. [Nome e quantidade de colaboradores e passageiros] estavam a bordo, mas a WE FLY não pode confirmar neste momento o estado destes colaboradores e passageiros. Uma equipe de busca e salvamento foi enviada ao local do acidente.

Novas informações serão comunicadas tão logo estejam disponíveis.

---

Nome e telefone do porta voz da empresa



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

### 5.6. LIVRO DE CONTATOS COM FAMILIARES DAS VÍTIMAS

O livro de contatos com familiares das vítimas deverá ser preenchido pela Gestora Responsável para registrar os contatos realizados.

<b>Data</b>	<b>Hora</b>	<b>Nome / Parentesco</b>	<b>Assunto</b>	<b>Informações dadas</b>	<b>Visto</b>



**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

**WE FLY SERVIÇOS AÉREOS  
ESPECIALIZADOS LTDA**

**Anexo C – Registro  
de Indicadores**

**Manual de  
Gerenciamento da  
Segurança  
Operacional  
MGSO**



**Revisão 02  
15/02/2023**

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**



## SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b> .....	<b>3</b>
<b>TERMO DE APROVAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>CONTROLE DE REVISÕES</b> .....	<b>7</b>
<b>1. REGISTRO, COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO</b> .....	<b>8</b>
<b>2. INDICADORES</b> .....	<b>9</b>
1_IND-AIP-00 Auditorias Internas do SGSO - Atendimento a processos e requisitos.....	9
2_IND-AII-00 Auditorias Internas do SGSO - Itens e não conformidades .....	10
3_IND-AOI-00 Auditorias externas recebidas - Atendimento a processos e requisitos - Itens e não conformidades.....	11
4_IND-ECA-00 Comprometimento da Alta Direção .....	12
5_IND-ERE-00 Relatos .....	13
6_IND-EGR-00 Gerenciamento de Riscos.....	14
7_IND-EGM-00 Gerenciamento de Mudanças.....	16
8_IND-RAS-00 Gerenciamento dos recursos aplicados à segurança operacional .....	17
9_IND-CEC-00 Efetividade da comunicação do SGSO .....	18
10_IND-CAD-00 Comprometimento da Alta Direção com o SGSO - Cultura de segurança .....	19
11_IND-HCO-01 Clima organizacional.....	20
12_IND-HAP-01 Treinamento de pessoal (SGSO).....	21
13_IND-CCJ-00 Cultura justa .....	22
14_IND-CCI-00 Comportamentos inaceitáveis.....	23
15_IND-HRE-00 Rotatividade excessiva .....	24

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

Eu, VIVIANE FABÍOLA CARNEIRO BARBOSA, na qualidade de Gestora Responsável da WE FLY Serviços Aéreos Especializados LTDA, aprovo o presente Registro de Indicadores, componente do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136 da ANAC.

A validade deste registro é indeterminada a partir desta aprovação, devendo as atualizações ser comunicadas à ANAC com antecedência necessária a sua aceitação, antes de sua incorporação às atividades da WE FLY.

---

Viviane Fabíola Carneiro Barbosa  
Gestora Responsável

Eu, JULIO CESAR LASKA DOS SANTOS FILHO, na qualidade de Representante de Segurança Operacional da WE FLY, aprovo o presente Registro de Indicadores, componente do Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional (MGSO), desenvolvido para atender aos requisitos estabelecidos no RBAC 91, na Resolução nº 106, de 30 de junho de 2009 e no item 136.25 do RBAC 136 da ANAC.

---

Julio Cesar Laska dos Santos Filho  
Gerente de Segurança Operacional

**INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## INTRODUÇÃO

O registro de indicadores é um complemento ao MGSO que contém o acompanhamento realizado através dos indicadores da Garantia de Segurança Operacional. Cada registro de indicador pode sofrer atualizações específicas sem que uma revisão de outros indicadores, outros anexos ou do próprio MGSO seja realizada. Para tal, cada registro terá a indicação de data e número de revisão separadamente, sendo suas alterações registradas nas reuniões ou outros métodos de avaliação/revisão que possam ser utilizados.

Quando qualquer indicador for atualizado, além de registrar a data e o número da revisão no registro do próprio indicador, deverão também ser inseridas as informações relativas à atualização no controle de revisões constante neste anexo. As atualizações de informações são aplicáveis à análise de conformidade e a aceitação do processo por parte da ANAC. Portanto o MGSO completo ou o referido anexo deverá ser enviado a ANAC para sua análise e aceitação. Após essa aceitação, os indicadores/processos serão completamente implementados e medidos conforme previsto.

## CONTROLE DE REVISÕES

O registro de revisões descrito abaixo identifica as revisões desse Anexo.

**NOTA:** Mantenha-o sempre atualizado. Havendo perda do mesmo, informe imediatamente ao GSO, visando à sua reposição.

REVISÃO	DATA	DATA DE INSERÇÃO	RESPONSÁVEL
Original	28/10/2021	28/10/2021	Julio Cesar Laska
01	19/10/2022	19/10/2022	Julio Cesar Laska
02	15/02/2023	15/02/2023	Julio Cesar Laska

## 1. REGISTRO, COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

Os indicadores de segurança operacional serão preenchidos e acompanhados pelo GSO e ou GR conforme aplicável. O GSO é o responsável final pelo acompanhamento dos indicadores, devendo armazenar estes conforme previsto no MGSO, devendo ainda coletar os dados de maneira tempestiva e solicitar aos demais setores da WE Fly (quando aplicável) e reunir as informações necessárias para preenchimento dos indicadores.

Cada registro de indicador listado a seguir, contém as instruções para preenchimento, registro e acompanhamento do indicador, além do objetivo, da descrição, da data limite para coleta dos dados, da fórmula de cálculo e o método de interpretação dos dados.

Sempre que solicitado, os dados relacionados aos indicadores serão enviados para a ANAC através do seu GR ou GSO.

A seguir são listados todos os registros dos indicadores da WE Fly. O controle e armazenamento desses registros é feito por meio eletrônico através de planilhas de controle, conforme estabelecido nos itens 3.4.1 e 5.2 do MGSO.

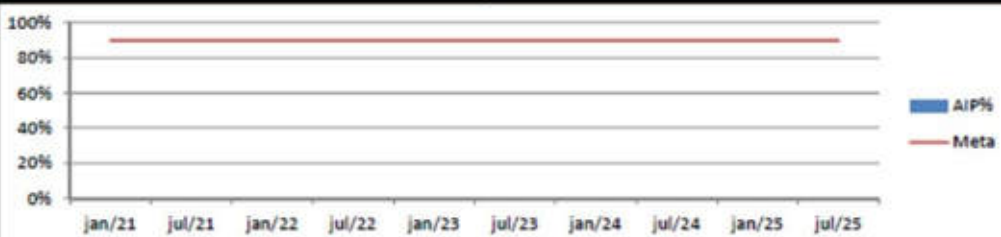
## 2. INDICADORES

### 1\_IND-AIP-00 Auditorias Internas do SGSO - Atendimento a processos e requisitos

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-AIP-00

Página 1 de 1

WE FLY		REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
		Auditorias Internas do SGSO - Planejamento	GSO	Garantia da Segurança Operacional através de Auditorias
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>		
A Garantia da Segurança Operacional é fundamental para um bom desenvolvimento e manutenção do SGSO em uma empresa. Assim sendo, este indicador demonstra a relação em porcentagem entre o número total de auditorias planejadas (conforme calendário) e o número total de auditorias realizadas. Essas auditorias são realizadas para verificar a eficiência nos processos e requisitos na WE FLY, sejam eles internos ou externos, como manuais da empresa, MGSO ou regulamentos do órgão regulador.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores		
<b>3. OBJETIVO</b>				
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional o status real do SGSO implementado na empresa, além de outros processos que impactam na Segurança Operacional. Neste caso específico, visa observar se o calendário proposto no início do ano está sendo ou não adequadamente cumprido.				
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>				
$\frac{AudReal}{AudPlan} = AIP\%$		Onde: AudReal = Auditorias realizadas AudPlan = Auditorias planejadas AIP% = Índice em porcentagem de Auditorias Internas do SGSO realizadas		
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>				
A meta inicial estabelecida é de 90%. Especial atenção deve ser dada a não realização de auditorias planejadas, baixando o indicador abaixo da meta. Quando isso ocorrer, a análise de sua causa raiz deverá ser investigada e registrada.				
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>				
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.				
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>				
				

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-AIP-00


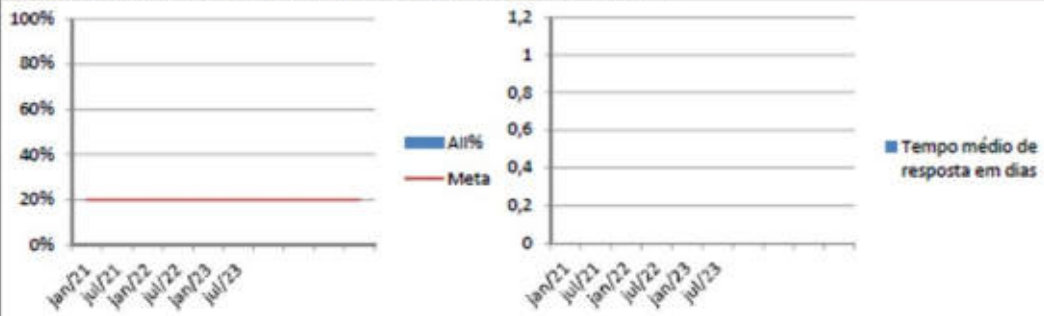
Página 1 de 1

## 2\_IND-AII-00 Auditorias Internas do SGSO - Itens e não conformidades

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-AII-00

Página 1 de 1

REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
 Auditorias Internas do SGSO - Itens	GSO	Garantia da Segurança Operacional através de Auditorias
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>
Este indicador demonstra a relação em porcentagem entre o número de não conformidades e o número total de itens de uma auditoria. Além deste percentil, demonstra também o tempo médio para resposta das não conformidades encontradas nas auditorias. Entretanto, inicialmente, o tempo médio servirá apenas como complemento ao indicador principal, não tendo assim uma meta.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores
<b>3. OBJETIVO</b>		
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional o <i>status</i> real do SGSO implementado na empresa quanto à Garantia da Segurança Operacional. Neste caso, visa observar-se quantos itens de um total observado são considerados não conformidades, uma vez que estes ferem ou possam vir a ferir regulamentos, leis ou procedimentos definidos pela empresa. Visa também verificar o tempo de resposta médio para as não conformidades encontradas, sendo assim possível avaliar o risco à segurança operacional.		
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>		
$\frac{INC}{ITOT} = AII\%$ <p>Onde:            INC = Itens Não Conformes            ITOT = Itens Totais            AII% = Índice em porcentagem de Não Conformidades em relação aos itens totais</p>		<p><i>Complemento</i></p> $M = (x1 + x2 + x3 + \dots) / y$ <p>Onde:            M = Média de dias / y = Total de NCs avaliadas            x1 + x2 + ... = dias para a resposta da NC</p>
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>		
A meta inicial é de 20% de itens não conformes. Além dos aspectos relacionados à confiabilidade dos processos, as medidas tomadas visam aprimorar a capacitação do pessoal, confiabilidade dos instrumentos e ferramental usado, dos processos, dentre outros. As medidas corretivas visam também reduzir as chances de haverem condições latentes depercebidas pelos colaboradores, tendo impacto direto na segurança operacional das atividades da WE FLY. O complemento será utilizado para avaliar a facilidade e o interesse dos diversos setores em solucionar suas não conformidades com a maior agilidade e eficácia possível.		
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>		
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.		
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>		
		

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-AII-00

Página 1 de 1




### 3\_IND-AOI-00 Auditorias externas recebidas - Atendimento a processos e requisitos - Itens e não conformidades

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-AOI-00

Página 1 de 1

WEFLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
	Auditorias externas recebidas (outros) - Itens	Externo	Garantia da Segurança Operacional através de Auditorias
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador demonstra a relação em porcentagem entre o número de não conformidades e o número total de itens de uma auditoria de um agente externo que tenha sido realizado na WE FLY, sendo este governamental ou não.		Indicador anual, sendo então contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional um parâmetro sobre o SGSO implementado na WE FLY em uma ótica externa à própria empresa.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
$\frac{INC}{ITOT} = AOI\%$		Onde: INC = Itens Não Conformes ITOT = Itens Totais AOI% = Índice em porcentagem de Não Conformidades em relação aos itens totais	
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
A meta inicial é de 20% de itens não conformes. As medidas corretivas visam também as chances de haverem condições latentes no próprio SGSO da WE FLY.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>jan/18 jan/19 jan/20 jan/21 jan/22 jan/23 jan/24 jan/25 jan/26 jan/27</p> <p>■ AOI% — Meta</p>			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-AOI-00

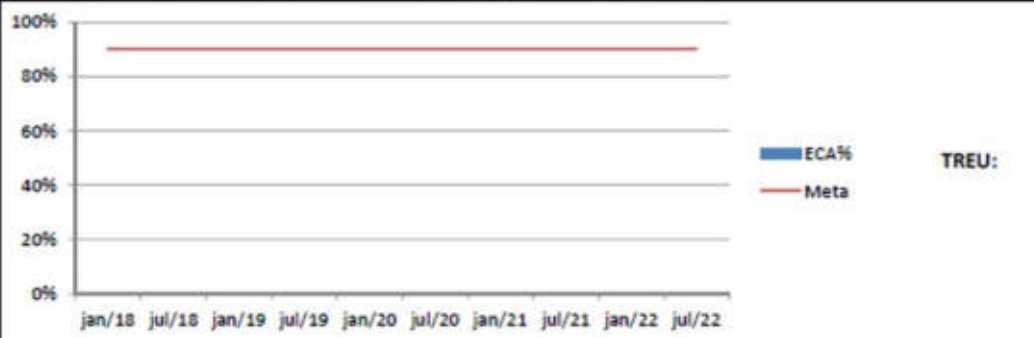
Página 1 de 1

#### 4\_IND-ECA-00 Comprometimento da Alta Direção

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-ECA-00

Página 1 de 1

WE FLY		REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
		Comprometimento da Alta Direção	GSO	Efetividade do SGSO
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>		
Este indicador apresenta o comprometimento da Alta Direção e da Gestora Responsável (GR) perante o SGSO, através da participação do pessoal nas reuniões de segurança operacional.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores		
<b>3. OBJETIVO</b>				
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional dados sobre a importância e comprometimento que há com o SGSO dentro da empresa, a começar pela Alta Direção e GR, refletindo diretamente na política e na cultura de segurança operacional da WE FLY.				
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>				
$\frac{PPRE}{PPRV} = ECA\%$		Onde: PPRE = Participantes presentes PPRV = Participantes previstos ECA% = Índice de participação nas reuniões	Complemento TREU Onde: TREU = Total de reuniões realizadas	
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>				
A meta inicial é de 90% de participantes presentes nas reuniões de segurança operacional. Caso o número esteja abaixo desta meta, deverá ser averiguada a causa raiz do objetivo não estar sendo alcançado e revisar a efetividade do SGSO implementado, buscando falhas na descrição e conhecimento de responsabilidades por parte da Alta Direção e/ou GR.				
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>				
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.				
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>				
				

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-ECA-00

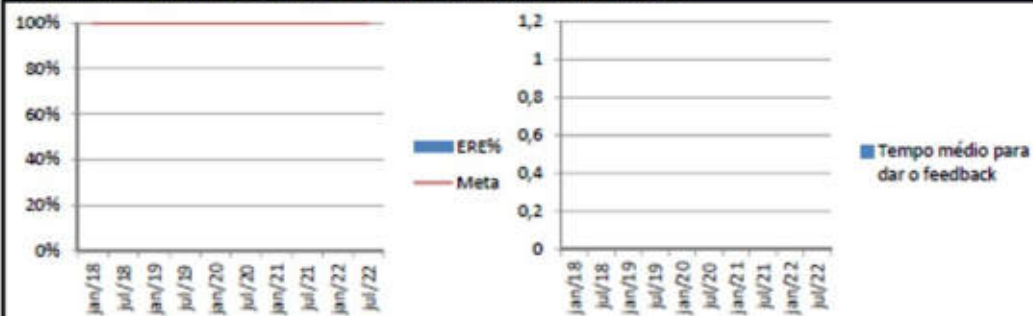
Página 1 de 1

### 5\_IND-ERE-00 Relatos

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-ERE-00

Página 1 de 1

WEFLY	REGISTRO DE INDICADOR		ÁREA	OBJETIVO
	Relatos		GSO	Efetividade do SGSO
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>		
Este indicador apresenta ao GSO a porcentagem entre relatos com análise de risco inaceitável ou aceitável com mitigação que geraram ações e melhoria efetiva da segurança operacional. Apresenta também como complemento o tempo médio de feedback para o relator do perigo, caso este tenha se identificado.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores		
<b>3. OBJETIVO</b>				
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional a cultura de segurança operacional na WEFly, especialmente no tocante ao preenchimento/envio de relatos por parte dos colaboradores da própria empresa. Visa avaliar a condição dos perigos e condições latentes que tenham se apresentado durante suas atividades.				
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>				
$\frac{AmeRIAM}{RIAM} = ERE\%$		<p>Onde: AmeRIAM = Ações de melhoria efetivas dos RIAM                  RIAM = Riscos inaceitáveis e aceitáveis com mitigação                  ERE% = Índice de ações efetivas dos relatos</p> <p style="text-align: right;"><i>Complemento</i>  <math display="block">M = (x1 + x2 + x3 + \dots) / y</math>                 Onde:                  M = Média de dias / y = Total de relatos                  x1 + x2 + ... = tempo para dar o feedback</p>		
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>				
A meta inicial é de 100% de riscos inaceitáveis ou aceitáveis com mitigação terem ações efetivas. Caso não sejam alcançados os resultados pretendidos com as ações, novas ações devem ser sugeridas e estarem efetivas. Entretanto, caso entrem nesta condição de não serem efetivas, estas ações afetarão diretamente a meta, devendo ser avaliados os motivos da não efetividade das ações sugeridas, evitando que posteriormente ocorra da mesma forma.				
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>				
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.				
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>				
				

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-ERE-00


Página 1 de 1

## 6\_IND-EGR-00 Gerenciamento de Riscos

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-EGR-00


Página 1 de 2

WEFLY		REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO																																	
		Gerenciamento de Riscos	GSO	Efetividade do SGSO																																	
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>																																			
Este indicador demonstra à Gerência de Segurança Operacional a efetividade do SGSO através do processo de gerenciamento de riscos, sendo este um dos mais importantes processos de um SGSO implementado. Demonstra o percentil de relatos aceitos, em relação ao total de relatos. O indicador complementar demonstra o percentil de barreiras efetivas na primeira implementação.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores																																			
<b>3. OBJETIVO</b>																																					
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional se o processo de gerenciamento de riscos está sendo efetivo através de dois indicadores que se complementam. São eles a quantidade de relatos aceitos, identificados como perigos reais, que também demonstra o nível de cultura de segurança operacional. O outro indicador é a verificação das ações aplicadas aos relatos aceitos, verificando se foram efetivas sem necessidade de implementação de ações adicionais posteriores.																																					
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>																																					
$\frac{RACE}{RTOT} = EGR1\%$		Onde: RACE = Relatos aceitos (perigos reais) RTOT = Número de relatos totais EGR1% = índice de relatos aceitos																																			
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>																																					
A meta inicial é de 90% dos relatos serem considerados perigos reais (aceitos), buscando sempre um alto nível de cultura de segurança operacional, através da perfeita compreensão sobre os alvos de um RELPREV.																																					
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>																																					
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.																																					
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>																																					
 <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de Acompanhamento do Desempenho</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>EGR1%</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>jan/18</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jul/18</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/19</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jul/19</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/20</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jul/20</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/21</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jul/21</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/22</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jul/22</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>					Período	EGR1%	Meta	jan/18	90%	90%	jul/18	90%	90%	jan/19	90%	90%	jul/19	90%	90%	jan/20	90%	90%	jul/20	90%	90%	jan/21	90%	90%	jul/21	90%	90%	jan/22	90%	90%	jul/22	90%	90%
Período	EGR1%	Meta																																			
jan/18	90%	90%																																			
jul/18	90%	90%																																			
jan/19	90%	90%																																			
jul/19	90%	90%																																			
jan/20	90%	90%																																			
jul/20	90%	90%																																			
jan/21	90%	90%																																			
jul/21	90%	90%																																			
jan/22	90%	90%																																			
jul/22	90%	90%																																			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-EGR-00

Página 1 de 2


WEFLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
	Gerenciamento de Riscos	GSO	Efetividade do SGSO
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador demonstra à Gerência de Segurança Operacional a efetividade do SGSO através do processo de gerenciamento de riscos, sendo este um dos mais importantes processos de um SGSO implementado. Demonstra o percentil de relatos aceitos, em relação ao total de relatos. O indicador complementar demonstra o percentil de barreiras efetivas na primeira implementação.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional se o processo de gerenciamento de riscos está sendo efetivo através de dois indicadores que se complementam. São eles a quantidade de relatos aceitos, identificados como perigos reais, que também demonstra o nível de cultura de segurança operacional. O outro indicador é a verificação das ações aplicadas aos relatos aceitos, verificando se foram efetivas sem necessidade de implementação de ações adicionais posteriores.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
$\frac{BEFE}{BTOT} = EGR2\%$		Onde: BEFE = Barreiras consideradas efetivas na primeira implementação BTOT = Número de barreiras totais EGR2% = Índice de barreiras efetivas	
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
A meta inicial é de 90% dos barreiras serem efetivas logo na implementação, sem a necessidade de novas ações.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>Gráfico de acompanhamento do desempenho com relação aos anteriores. O eixo Y representa a porcentagem de barreiras efetivas (0% a 100%). O eixo X representa o tempo em semestres (jan/18 a jul/22). Uma linha azul representa o EGR2% e uma linha vermelha representa a Meta. A Meta é constante em 90%.</p>			

## 7\_IND-EGM-00 Gerenciamento de Mudanças

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-EGM-00

Página 1 de 1

WEFLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
		Gerenciamento de Mudanças	GSO
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador apresenta o número de mudanças efetivamente submetidas ao processo de gerenciamento de mudanças, em relação ao total de mudanças que ocorreram na empresa.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional a eficiência e divulgação de informações necessárias ao bom funcionamento do SGSO, em especial do Gerenciamento de Riscos, sendo este realizado para possíveis mudanças dentro da empresa que requeiram uma análise por parte da GSO, com a finalidade de mitigar possíveis riscos inerentes à mudança.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
<p>Onde:</p> <p>MSPGM= Mudanças submetidas ao processo de gerenciamento da mudança</p> <p>MTOT = Total de mudanças na empresa</p> <p>EGM% = Índice do gerenciamento de mudanças</p> $\left(\frac{MSPGM}{MTOT}\right) = EGM\%$			
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
A meta inicial é de que 100% das mudanças ocorridas na empresa tenham sido efetivamente submetidas ao processo de gerenciamento da mudança. Deve-se avaliar também o decorrer deste processo e sua conclusão, avaliando a qualidade do gerenciamento realizado.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>jan/18 jul/18 jan/19 jul/19 jan/20 jul/20 jan/21 jul/21 jan/22 jul/22</p> <p>■ EGM% — Meta</p>			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-EGM-00

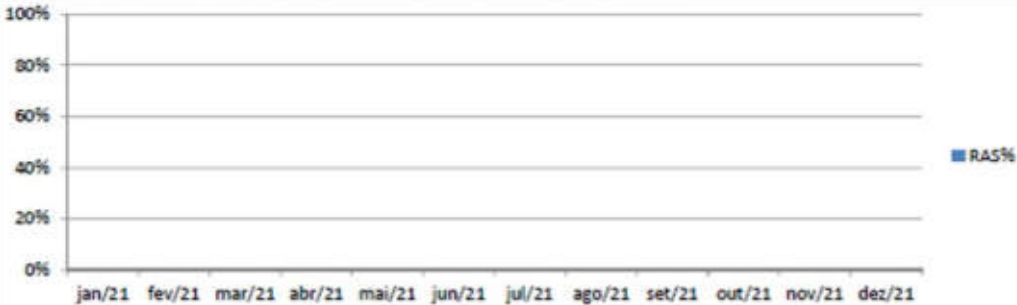
Página 1 de 1

## 8\_IND-RAS-00 Gerenciamento dos recursos aplicados à segurança operacional

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-RAS-00

Página 1 de 1

WEFLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
	Gerenciamento dos recursos aplicados à segurança operacional	Geral	Gerenciamento de recursos
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador demonstra o gerenciamento dos recursos previstos para serem aplicados à segurança operacional por parte da Alta Direção da empresa, em relação ao total de recursos efetivamente gastos no ano pela área de segurança operacional		Indicador anual sendo contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é verificar em termos financeiros o compromisso da alta direção com o SGSO na WE FLY, avaliando proporcionalmente a quantidade de recursos destinados e alocados especificamente para a implementação e manutenção do SGSO, em relação ao total de recursos previstos para área de segurança operacional anualmente.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
<p>Onde:</p> <p>RSGSO = Recursos totais aplicados no SGSO</p> <p>RTOT = Recursos totais previstos para o SGSO</p> <p>RAS% = Índice dos recursos gastos com o SGSO</p> $\left(\frac{RSGSO}{RTOT}\right) = RAS\%$			
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
Para este indicador não há meta definida. Deverão ser avaliados os dados apresentados, observando-se possíveis tendências, insuficiências, gastos excessivos não previstos ou alterações significativas nos recursos destinados ao SGSO.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá avaliar junto a Gestora Responsável possíveis tendências e alterações significativas nos recursos destinados ao SGSO. Se aplicável, deverá propor soluções para os problemas identificados apontando a causa raiz e a insuficiência de recursos destinados ao SGSO, fornecendo informações para a tomada de decisão pela alta direção.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>jan/21 fev/21 mar/21 abr/21 mai/21 jun/21 jul/21 ago/21 set/21 out/21 nov/21 dez/21</p> <p>■ RAS%</p>			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-RAS-00


Página 1 de 1

## 9\_IND-CEC-00 Efetividade da comunicação do SGSO

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CEC-00

Página 1 de 1

REGISTRO DE INDICADOR		ÁREA	OBJETIVO																																	
Efetividade da comunicação do SGSO		Geral	Gestão da Comunicação																																	
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>																																		
Este indicador demonstra em porcentagem se os mecanismos estabelecidos para disseminação do SGSO são efetivos. Para tal, é verificada a quantidade de funcionários que conhece/se lembra de assuntos de segurança divulgados através dos veículos de comunicação previstos, em relação ao total de funcionários questionados.		Indicador semestral, sendo contados 180 dias a partir da última verificação, referente aos seis meses anteriores																																		
<b>3. OBJETIVO</b>																																				
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional dados sobre a efetividade de seus mecanismos estabelecidos para disseminação do SGSO, sendo estes os veículos de comunicação.																																				
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>																																				
<p>Onde:</p> $\left(\frac{QCE \times 100}{QCA}\right) = EVC\%$ <p>QCE = Quantidade de colaboradores que efetivamente demonstraram ter conhecimento / lembrança ao menos de parte dos assuntos de segurança divulgados no último semestre. QCA = Quantidade de colaboradores analisados EVC% = Índice de efetividade dos veículos de comunicação utilizados</p>																																				
<b>4. RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>																																				
A meta inicial é de que 70% dos colaboradores tenham lido e tenham conhecimento pelo menos em parte dos assuntos de segurança divulgados através dos meios de formais de comunicação no período supracitado. Caso seja observado índice inferior aos 70%, deverão ser revistos os processos e procedimentos de comunicação dos assuntos do SGSO.																																				
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>																																				
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso. Os dados podem ser obtidos através de resultados de pesquisas de segurança, auditorias de SGSO ou outros métodos que possam ser definidos pela Gerência de Segurança Operacional.																																				
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>																																				
 <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de Acompanhamento</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>EVC%</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>jan/18</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jul/18</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jan/19</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jul/19</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jan/20</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jul/20</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jan/21</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jul/21</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jan/22</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>jul/22</td> <td>70%</td> <td>70%</td> </tr> </tbody> </table>				Período	EVC%	Meta	jan/18	70%	70%	jul/18	70%	70%	jan/19	70%	70%	jul/19	70%	70%	jan/20	70%	70%	jul/20	70%	70%	jan/21	70%	70%	jul/21	70%	70%	jan/22	70%	70%	jul/22	70%	70%
Período	EVC%	Meta																																		
jan/18	70%	70%																																		
jul/18	70%	70%																																		
jan/19	70%	70%																																		
jul/19	70%	70%																																		
jan/20	70%	70%																																		
jul/20	70%	70%																																		
jan/21	70%	70%																																		
jul/21	70%	70%																																		
jan/22	70%	70%																																		
jul/22	70%	70%																																		

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CEC-00

Página 1 de 1




## 10\_IND-CAD-00 Comprometimento da Alta Direção com o SGSO - Cultura de segurança

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CAD-00

Página 1 de 1

WE FLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
	Comprometimento da Alta Direção com o SGSO/Cultura de segurança	Geral	Gestão da Comunicação
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador demonstra em porcentagem quantos colaboradores da WE FLY tem a percepção de que a segurança é efetivamente uma prioridade para a Alta Direção da empresa. Demonstrando a visão e confiança dos colaboradores no SGSO e a cultura de segurança da empresa.		Indicador anual sendo contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional informações a respeito da visualização do comprometimento da Alta Direção com o SGSO e dados da cultura de segurança operacional da WE FLY.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
<p>Onde:</p> $\left(\frac{PCPAD}{PAVA}\right) = CAD\%$ <p>PCPAD = Quantidade de pessoas que consideram que a segurança é uma prioridade para a Alta Direção PAVA= Quantidade total de pessoas avaliadas CAD% = Índice da visibilidade do comprometimento da Alta Direção com o SGSO</p>			
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
A meta inicial é de que 90% dos colaboradores considerem que a Segurança Operacional é uma prioridade para a Alta Direção.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório ao Gestor Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema buscando sempre a melhoria contínua da segurança operacional e o comprometimento da alta direção com o SGSO. Os dados podem ser obtidos através de resultados de pesquisas de segurança, auditorias de SGSO ou outros métodos que possam ser definidos pela Gerência de Segurança Operacional.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>jan/18 jan/19 jan/20 jan/21 jan/22 jan/23 jan/24 jan/25 jan/26 jan/27</p> <p>■ CAD% ■ Meta</p>			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CAD-00


Página 1 de 1

## 11\_IND-HCO-01 Clima organizacional

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-HCO-00

Página 1 de 1

WEFLY		REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
		Clima organizacional	Geral	Gerenciamento de recursos humanos
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>		
Este indicador demonstra em porcentagem a quantidade de colaboradores que consideram o clima organizacional bom ou ótimo.		Indicador anual, sendo contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior		
<b>3. OBJETIVO</b>				
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional informações reais a respeito do clima organizacional, observado pelas diversas áreas da WE FLY, independente da posição hierárquica.				
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>				
<p>Onde:</p> <p>COBO = Colaboradores que consideram o clima organizacional bom ou ótimo</p> <p>PTOT = Total de colaboradores entrevistados</p> <p>HCO = Índice do clima organizacional (bom ou ótimo)</p> $\left(\frac{COBO}{PTOT}\right) = HCO\%$				
<b>4. RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>				
A meta inicial é de que 80% dos colaboradores considerem o clima organizacional bom ou ótimo. Caso a meta não seja alcançada, deverá ser investigado pela Gerência de Segurança Operacional os fatores contribuintes e propostas ações de melhoria.				
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>				
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando melhorar o clima organizacional e evitar a recorrência do caso.				
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>				
 <p>100% 80% 60% 40% 20% 0%</p> <p>jan/18 jan/19 jan/20 jan/21 jan/22 jan/23 jan/24 jan/25 jan/26 jan/27</p> <p>■ HCO% — Meta</p>				

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-HCO-00


Página 1 de 1

## 12\_IND-HAP-01 Treinamento de pessoal (SGSO)

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-HAP-00

Página 1 de 1

WEFLY		REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO																		
		Treinamento de pessoal (SGSO)	GSO	Gerenciamento de recursos humanos																		
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>																				
Este indicador demonstra em porcentagem a quantidade de pessoas que receberam o treinamento em SGSO conforme previsto no MGSO.		Indicador anual, sendo contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior																				
<b>3. OBJETIVO</b>																						
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional informações a respeito do cumprimento do programa de treinamento de SGSO previsto no MGSO, demonstrando a correta implementação e a promoção da cultura do SGSO na empresa.																						
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>																						
<p>Onde:</p> <p>CCSGSO = Colaboradores com o treinamento em SGSO conforme previsto no MGSO</p> <p>CTOT = Total de colaboradores que devem possuir o treinamento de SGSO conforme MGSO</p> <p>HAP = Índice da realização de treinamentos e cumprimento do MGSO neste quesito</p> $\left( \frac{CCSGSO}{CTOT} \right) = HAP\%$																						
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>																						
A meta inicial é de que 90% dos colaboradores possuam curso ou treinamento em SGSO conforme previsto no programa de treinamento. Caso o nível esteja abaixo, deverão ser constatados os motivos que não permitiram o cumprimento deste item, sendo este de vital importância para uma correta implementação do SGSO.																						
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>																						
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.																						
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>																						
 <table border="1"> <caption>Dados do Gráfico de Acompanhamento do Desempenho</caption> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>HAP%</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>jan/18</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/19</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/20</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/21</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>jan/22</td> <td>90%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>					Período	HAP%	Meta	jan/18	90%	90%	jan/19	90%	90%	jan/20	90%	90%	jan/21	90%	90%	jan/22	90%	90%
Período	HAP%	Meta																				
jan/18	90%	90%																				
jan/19	90%	90%																				
jan/20	90%	90%																				
jan/21	90%	90%																				
jan/22	90%	90%																				

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-HAP-00

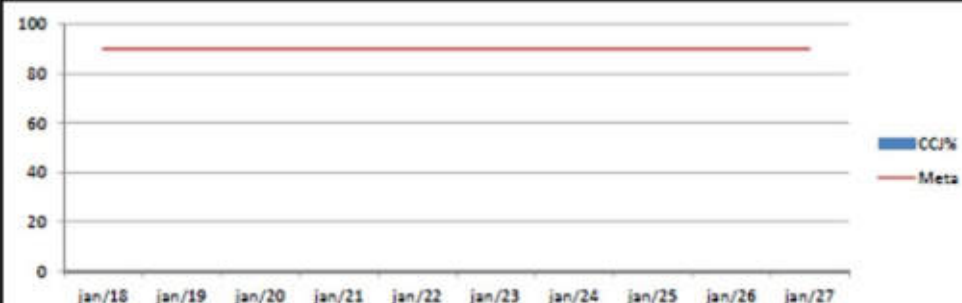
Página 1 de 1

### 13\_IND-CCJ-00 Cultura justa

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CCJ-00

Página 1 de 1

WE FLY		REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
		Cultura Justa	Geral	Promoção da Cultura Justa
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>		
Este indicador demonstra em porcentagem se o pessoal tem conhecimento e entende a cultura justa adotada pela empresa e expressa em sua política de segurança operacional. Para tal, é verificada a quantidade de funcionários que demonstrou ter compreensão do que é a cultura justa, em relação ao total de funcionários questionados.		Indicador anual, sendo contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior		
<b>3. OBJETIVO</b>				
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional dados sobre a cultura justa da empresa, demonstrando se os colaboradores tem conhecimento da mesma, podendo assim confiar em trabalhar e contribuir para melhoria contínua do SGSO nos processos que envolvem cada área dentro da empresa.				
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>				
<p>Onde:</p> <p>QCC = Quantidade de colaboradores que efetivamente demonstraram ter conhecimento sobre a cultura justa da WE FLY</p> <p>QCA = Quantidade de colaboradores analisados</p> <p>CCJ% = Índice conhecimento da cultura justa</p> $\left(\frac{QCC \times 100}{QCA}\right) = CCJ\%$				
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>				
A meta inicial é de que 90% dos colaboradores tenham demonstrado ter conhecimento e entendimento do que é a cultura justa. Caso seja observado índice inferior aos 90%, deverão ser revistos os processos e procedimentos de promoção da cultura justa.				
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>				
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso. Os dados podem ser obtidos através de resultados de pesquisas de segurança, auditorias de SGSO ou outros métodos que possam ser definidos pela Gerência de Segurança Operacional.				
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>				
 <p>Gráfico de acompanhamento do desempenho com relação aos anteriores. O eixo Y representa o índice de conhecimento da cultura justa (CCJ%) de 0 a 100. O eixo X representa o período de janeiro de 2018 a janeiro de 2027. Uma linha azul representa o CCJ% e uma linha vermelha representa a Meta. A Meta está fixada em 90%.</p>				

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CCJ-00

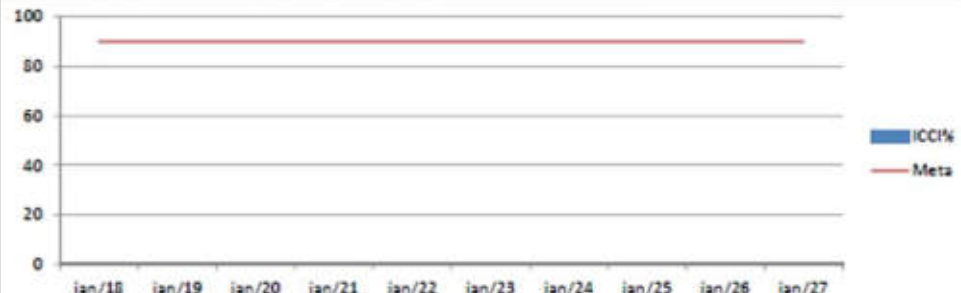
Página 1 de 1

## 14\_IND-CCI-00 Comportamentos inaceitáveis

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CCI-00

Página 1 de 1

WE FLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
	Comportamentos inaceitáveis	Geral	Conhecimento dos comportamentos inaceitáveis
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador demonstra em porcentagem se o pessoal tem conhecimento, entende quais são os comportamentos inaceitáveis e sabem os diferenciar da cultura justa adotada pela empresa, a qual entende que os erros fazem parte de sistemas onde o ser humano interage com a tecnologia e utiliza estes para prevenção de acidentes. Para tal, é verificada a quantidade de funcionários que demonstrou ter compreensão de quais são os comportamentos inaceitáveis, em relação ao total de funcionários questionados.		Indicador anual, sendo contados 365 dias a partir da última verificação, referente ao ano anterior	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional dados sobre a cultura de segurança operacional da empresa referente aos comportamentos inaceitáveis declarados na política, demonstrando se os colaboradores tem conhecimento de quais são esses comportamentos e sabem diferencia-los da cultura justa adotada pela empresa, a qual entende que os erros fazem parte de sistemas onde o ser humano interage com a tecnologia e utiliza estes para prevenção de acidentes.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
<p>Onde:</p> $\left(\frac{QCCI \times 100}{QCA}\right) = ICCI\%$ <p>QCCI = Quantidade de colaboradores que efetivamente demonstraram ter conhecimento de quais comportamentos são inaceitáveis na WE FLY            QCA = Quantidade de colaboradores analisados            ICCI% = Índice conhecimento dos comportamentos inaceitáveis</p>			
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
A meta inicial é de que 90% dos colaboradores tenham demonstrado ter conhecimento de quais comportamentos são inaceitáveis na WE FLY. Caso seja observado índice inferior aos 90%, deverão ser revistos os processos e procedimentos de promoção da política de segurança referente aos comportamentos inaceitáveis.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso. Os dados podem ser obtidos através de resultados de pesquisas de segurança, auditorias de SGSO ou outros métodos que possam ser definidos pela Gerência de Segurança Operacional.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>Gráfico de acompanhamento do desempenho com relação aos anteriores. O eixo Y representa o índice de conhecimento dos comportamentos inaceitáveis (ICCI%) de 0 a 100. O eixo X representa o período de janeiro de 2018 a janeiro de 2027. Uma linha azul representa o ICCI% e uma linha vermelha representa a Meta (90%). O ICCI% permanece constante em 90% ao longo de todo o período.</p>			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-CCI-00


Página 1 de 1

## 15\_IND-HRE-00 Rotatividade excessiva

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-HRE-00

Página 1 de 1

WEFLY	REGISTRO DE INDICADOR	ÁREA	OBJETIVO
		Rotatividade excessiva	Recursos Humanos
<b>1. DESCRIÇÃO DO INDICADOR</b>		<b>2. DATA LIMITE</b>	
Este indicador auxilia a identificar uma possível rotatividade excessiva nos cargos vitais da WE FLY, importantes para o bom funcionamento do SGSO. É avaliado em termos de "Tempo de empresa", onde para cada função é calculado o tempo médio de estabilidade do colaborador.		Indicador anual, medido a cada 365 dias a partir da última verificação, com dados desde a certificação da oficina	
<b>3. OBJETIVO</b>			
O objetivo deste indicador é prover à Gerência de Segurança Operacional, a Gestora Responsável e à ANAC uma possível rotatividade excessiva do pessoal que compõem os grupos de segurança, visando manter a cultura de segurança operacional sempre no mais elevado nível possível.			
<b>4. FÓRMULA DE CÁLCULO DO ÍNDICE</b>			
<p>Onde:</p> <p><math>t1+t2+t...</math> = Tempo de empresa de cada colaborador (para cada área)</p> <p><math>tx</math> = Total de gestores ao longo do tempo acima</p> <p><math>HRE1</math> = Tempo médio de empresa de cada gestor (um para cada área) da Alta Direção e GSO</p> $\frac{(t1+t2+t...)}{tx} = HRE1$			
<b>4.RESULTADO DO PERÍODO/INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS</b>			
A meta inicial é de que a média de tempo de rotatividade em cada um dos cargos não seja inferior a dois anos, visando manter uma cultura e garantia da segurança operacional sólida e compatível com a complexidade da empresa.			
<b>5. COMENTÁRIOS E AÇÕES RECOMENDADAS</b>			
O Gerente de Segurança Operacional deverá elaborar um relatório a Gestora Responsável informando sobre o não cumprimento (se aplicável) deste indicador, apontando a causa raiz e a solução proposta para o problema, visando evitar a recorrência do caso.			
<b>6. ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO COM RELAÇÃO AOS ANTERIORES</b>			
 <p>3 Anos</p> <p>2 Anos</p> <p>1 Anos</p> <p>0 Anos</p> <p>0,0      0,0      0,0</p> <p>Gestora Responsável      Diretor de Operações      Gerente de Segurança Operacional</p> <p>■ Tempo de empresa</p> <p>◆ Meta</p>			

Revisão 00 de 28/10/2021

Especificação: IND-HRE-00

Página 1 de 1