



Olhos abertos contra o tráfego humano: A viagem aérea muitas vezes é sua última pista.

Padrões Operacionais-
Uma breve dissertação
sobre a importância de
sua aderência

Por Eduardo MORTEO Bastos



**Modernização do
Portal AQD**

Por Matheus Motta



editorial

Caro leitor,

Nesta edição apresentaremos um artigo assinado pela Assistente Social da ASAGOL, Fernanda Bastos, cujo tema acreditamos ser de grande interesse dos aeronautas: o tráfico humano. Infelizmente o meio aéreo é uma das principais formas de transportar pessoas vítimas desse crime, que serão exploradas para turismo sexual, trabalho forçado e adoção ilegal de menores. Segundo a ONU as maiores vítimas são crianças e mulheres. Existem meios recomendados, pela ICAO e IATA, de detectar passageiros nessas condições ainda no momento do *check-in* e também em voo.

O Comissário e EC-PREV Gustavo Tsuboy abordou em seu artigo um problema que afeta o grupo de voo, especialmente comissários de voo: LER e DORT (Lesões por Esforço Repetitivo e Distúrbio Osteomolecular Relacionado ao Trabalho). Muitos colegas não dão atenção especial aos cuidados pessoais que devemos ter com o nosso corpo durante o trabalho, e desconhecem as obrigações dos empregadores para garantir condições mais adequadas para o dia-a-dia. Esperamos que com esse artigo o leitor possa tirar suas dúvidas e conhecer mais sobre o LER e DORT.

A Gol trouxe em sua coluna um comunicado acerca do uso da nova plataforma AQD. Mais simples e interativo, o portal tornará mais rápido e descomplicado a produção e acompanhamento dos relatórios enviados pelo grupo de voo.

Trouxemos diretamente da IFALPA um *Position Paper* que reforça a visão da Federação em relação aos passageiros indisciplinados. Segundo a IFALPA, diversos *stakeholders* ligados direta ou indiretamente com as operações de voo devem se mobilizar para evitar o embarque desses passageiros. Ela trás também recomendações no que diz respeito à prevenção, detenção, políticas contra pessoas que embarcam embriagadas ou sob influência de drogas, treinamento do pessoal que lida com passageiros e a uniformização das punições ao redor do mundo.

Temos ainda duas novidades para os nossos leitores.

A convite da ASAGOL o DELTA MEC, Conselho que representa os pilotos da Delta dentro da norte-americana ALPA (Air Line Pilots Association), assina uma nova coluna na revista. O artigo de estreia aborda a importância da manutenção das habilidades do voo manual, criando barreiras contra acidentes e evitando a complacência com o uso da automação. O texto também dá dicas de como o piloto, seguindo a política da empresa, pode exercitar essas habilidades básicas.

A parceria com o DELTA MEC muito nos honra, e estamos certos de que trará oportunidades ímpares para a troca de conhecimentos e experiências com os colegas da Delta Air Lines.

Por fim, a própria ASAGOL passa a assinar uma coluna na revista, e em seu primeiro texto fala sobre a aderência aos padrões operacionais das empresas aéreas. Por meio de alguns exemplos mostraremos o quão importante é para pilotos e comissários seguirem, adequadamente e sem complacência, os procedimentos padronizados pela empresa.

Boa leitura!

Cmte. Mário Sérgio Amato Júnior
Presidente da ASAGOL

Destaques dessa edição



5

Olhos abertos contra o tráfico humano: A viagem aérea muitas vezes é sua última pista.

9

LER e DORT - A sua relação com a atividade dos Comissários de Bordo



11



ASAGOL Safety Alert #01

12

Padrões Operacionais - Uma breve dissertação sobre a importância de sua aderência

ESPAÇO ASAGOL

ESPAÇO DELTA MEC

15

Manual Flight Skill Maintenance

16

Unruly Passengers

ESPAÇO IFALPA

ESPAÇO GOL

18

Modernização do Portal AQD



Associação dos Aeronautas da GOL

Av. Washington Luís, 6817 - sala 22- Aeroporto

04627-005 - São Paulo - SP

Fone/Fax: +55 (11) 2364-1810 / 5533-4197 / 97691-6599

www.facebook.com/face.asagol

www.asagol.com.br



Seguro para aeronautas é com a Lacourt!



Atendimento
dedicado
a pilotos e
comissários.



Orientação
personalizada
dos nossos
consultores.



Cobertura
adequada
ao que você
precisa, sem
pacotes prontos.



Redução de
custos a partir
de seguros
moldados caso
a caso.

Há 25 anos no mercado, atendendo as mais variadas e exigentes demandas e necessidades dos clientes.

Mais do que uma corretora, somos uma assessoria que trabalha para garantir a cobertura que você precisa, com o custo-benefício que você deseja!



**FAÇA UM
ORÇAMENTO
E VEJA A
DIFERENÇA
DE SER UM
CLIENTE
LACOURT!**

LACOURT
ASSESSORIA

 11 4034-1814  11 99631-1418
www.lccseguros.com.br



Trabalhamos com as principais seguradoras | Veículos, Residencial, Viagem,
Fiança Locatícia, Odontológico, Saúde e demais.

Olhos abertos contra o tráfico humano: A viagem aérea muitas vezes é sua última pista.

Por Fernanda Bastos Sena*



Os direitos humanos são fundamentais e intransferíveis, garantidos a todos independente de sexo, gênero, raça, etnia, classe social ou nacionalidade. Eles são garantidos aos indivíduos pela sua condição humana, não importando a sua relação com determinado Estado, sendo concebidos e assegurados constitucionalmente.

O tráfico de pessoas é uma questão complexa e sua compreensão demanda uma série de debates, estudos e pesquisas a fim de melhorar sua forma de enfrentamento, conscientização e sensibilização com um olhar direcionado para o atendimento às vítimas.

O que é e como ocorre

O tráfico de seres humanos é caracterizado pelo recrutamento, transporte, transferência, alojamento ou acolhimento de pessoas por meio de ameaças. O rapto, fraude, engano, entrega ou aceitação de pagamentos, para obter ou autorizar a exploração de uma pessoa – o que na maioria das vezes inclui a exploração sexual, o trabalho ou serviço forçado análogo à escravidão, a remoção de órgãos, a adoção ilegal ou o uso como “mulas” no tráfico de drogas também caracterizam o crime.

Nos últimos anos o tráfico de pessoas tem tomado dimensões alarmantes e, infelizmente, ainda é algo arraigado no nosso país. Como uma das causas desse crescimento temos o modelo instituído de globalização, concentrador de riquezas em regiões específicas do planeta e em algumas classes sociais, que desencadeia um crescente fluxo migratório no qual adultos em situação de vulnerabilidade são induzidos a aceitar falsas promessas de trabalho em outros países, por trás das quais se mascara a exploração e o tráfico de pessoas.

Apesar de muitos casos envolverem vítimas brasileiras, é importante ressaltar que o Brasil tem sido também um país de destino e trânsito de vítimas, como mulheres e adolescentes para fins de exploração sexual e homens para serem

mantidos em situações análogas à escravidão. A maior parte das vítimas são mulheres recrutadas por falsos anúncios de trabalho ou encontros casuais, e crianças vendidas por famílias pobres ou raptadas para exploração sexual, adoção ilegal, mendicância e trabalho escravo.

O tráfico interno é intenso no Brasil e ocupa uma elevada posição dentro do contexto mundial desse crime, movimentando grandes somas de dinheiro e se apresenta, segundo dados da Organização das Nações Unidas (ONU), como a terceira mais lucrativa modalidade de tráfico, perdendo apenas para o tráfico de armas e o tráfico de drogas.

O tráfico humano é um dos mais graves desrespeitos aos direitos inalienáveis do ser humano, uma vez que explora a pessoa, degrada sua dignidade e limita sua liberdade de ir e vir. Por mais oprimida e ferida que qualquer pessoa esteja numa situação de abandono, ela pode continuar a ter sua identidade pessoal, porém, a vítima do tráfico humano é “coisificada”, tendo sua identidade desconstruída passando de pessoa para à condição de mercadoria, tendo seus direitos humanos completamente violados.

As vítimas dificilmente procuram ajuda por causa do medo dos traficantes ou das barreiras linguísticas, e o trauma causado é tão grande que não se identificam ou tentam fugir da situação abusiva em que estão vivendo.

Vale ressaltar que as vítimas do tráfico humano também podem entrar em um Estado ou região por meios legais e enfrentar a exploração posteriormente. Sendo comprovada ameaça, coerção, fraude, situação de vulnerabilidade ou a oferta de vantagens para quem tenha autoridade sobre outrem, o consentimento torna-se irrelevante e é configurado o crime de tráfico de pessoas.

Atacando o problema

Além de políticas públicas de combate mais eficientes, se faz necessário uma maior sensibilização da sociedade brasileira em relação a esse crime. Sob esse contexto é fundamental que os membros da tripulação de voo e todo o pessoal da aviação sejam capacitados para entenderem o que caracteriza esse crime e, assim, possam melhor detectá-lo.

O extenso alcance da rede global de transporte aéreo infelizmente faz com que as companhias sejam usadas pelos traficantes para facilitar suas atividades. Recebendo o treinamento adequado, as pessoas que trabalham em aeroportos,

Ao reconhecer os sinais de tráfico é importante que a tripulação de cabine tenha informações corretas de como agir e garanta a segurança pessoal dos passageiros, sendo sempre discretos, evitando confrontar o traficante ou resgatar a vítima.

companhias aéreas e assistência em terra podem reconhecer situações de tráfico e realizar denúncias de acordo com suas observações.

Em 5 de junho de 2018 em Sydney, Austrália, a 74ª Assembleia Geral Anual da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA - International Air Transport Association) aprovou com unanimidade uma resolução que denuncia o tráfico de pessoas e se compromete com diversas ações de combate.

“A aviação é o negócio da liberdade, que só no ano passado transportou 4 bilhões de pessoas para todos os cantos do planeta. Porém, algumas pessoas tentam usar nossas redes de forma negativa. O tráfico de pessoas coloca milhões na miséria e financia gangues criminosas e o terrorismo. Como um setor responsável, nossos membros estão determinados a ajudar as autoridades a erradicar o tráfico de pessoas” **Alexandre de Juniac (Director General and CEO) – IATA, 2018**

A união entre sociedade civil e diversos setores do Estado mostra-se como solução para combater um crime que é muito bem organizado. As autoridades governamentais devem estabelecer mecanismos claros, práticos e discretos para denunciar atividades de tráfico no sistema de transporte aéreo. Somente unidos e bem articulados poderemos enfrentar o crime que, até agora, tem se mostrado mais organizado e eficiente do que aqueles que o combatem.

Se o crime é organizado, também precisamos nos organizar

Em seu Manual de Orientação Sobre o Tráfico Humano a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) propõe a criação de uma política específica para suspeita de tráfico de pessoas,

viável e traduzível em procedimentos operacionais práticos.

A IATA também ressalta que a política pode incluir uma declaração positiva de apoio para minimizar e/ou prevenir o tráfico humano, consistindo das seguintes disposições:

- *proporcionar formação adequada para os funcionários (por exemplo, tripulação de cabine e pessoal de terra) para detectar e lidar com casos suspeitos e vítimas;*
- *prestar especial atenção a possíveis sinais de tráfico de seres humanos;*
- *encorajar o pessoal de cabine para relatar sinais de tráfico humano detectados no check-in, portão de embarque e a bordo;*
- *reportar às autoridades locais no momento em que os casos ocorrem e/ou são suspeitos, com a prestação de mais apoio quando necessário.*

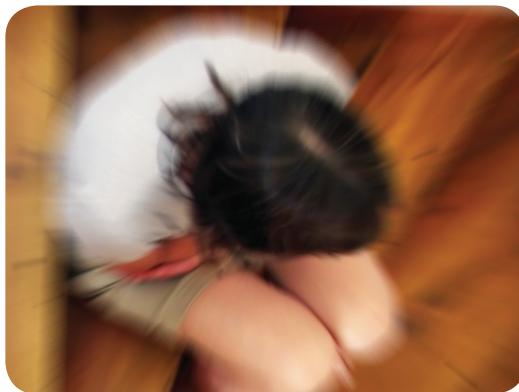
A política também poderia tratar de questões de:

- *Treinamento (de forma periódica, se necessário);*
- *Manipulação de possíveis vítimas e agressores no solo;*
- *Manipulação de possíveis vítimas e perpetradores a bordo;*
- *Responsabilidades dos membros da tripulação e piloto em comando;*
- *Comunicação com as autoridades (quem faz o quê, como e quando).*

Para uma efetiva identificação torna-se necessário entender os problemas e as questões por trás desse crime, avaliar as circunstâncias concretas de cada situação e compreender que “cada caso é um caso”; cada situação é diferente.

Por exemplo, quando a pessoa traficada é utilizada como “mula” para o tráfico de drogas, ao ingerir a substância para ser transportada existe uma grande possibilidade dela passar mal durante o voo. Muitas vezes a cápsula da droga ingerida pode estourar causando fortes dores estomacais, convulsão ou até levar à morte durante o voo.

Existem situações em que a vítima pode estar viajando sozinha, acompanhada por outra vítima e/ou por algum membro da rede de tráfico, sendo controlada em cada uma das etapas da viagem. Muitas vezes ela é levada até o terminal de transporte por um recrutador e aguardada



por um terceiro no ponto final da viagem, no terminal de destino. Embora não haja uma pessoa acompanhando pessoalmente, a vítima sabe que está sendo monitorada.

Vale ressaltar que, embora exista um grupo mais suscetível a esse crime, qualquer indivíduo pode ser vítima de tráfico de pessoas, independentemente da sua origem, idade, gênero, condição social ou qualquer outro indicador.

Elementos que constituem o tráfico humano

Os elementos que constituem o tráfico de pessoas são o ato, o meio e a finalidade.

- **Ato:** recrutamento, transporte, transferência, alojamento/acolhimento.
- **Meio:** ameaça, uso da força, rapto, fraude, abuso de autoridade e situação de vulnerabilidade, pagamento ou benefícios para obter o consentimento de uma pessoa que tenha autoridade sobre a outra.
- **Finalidade:** exploração da prostituição, exploração sexual, serviços forçados, escravidão, remoção de órgãos, casamento forçado, adoção ilegal, etc.

Como dito anteriormente, o tráfico possui várias etapas, no entanto, é preciso a identificação de todas essas fases para que se configure o crime.

Na fase do recrutamento, geralmente uma terceira pessoa arranja os documentos de viagem e trabalho, sendo as taxas e custos do agenciador excessivos o traficante contrai uma dívida e a família no país de origem fica responsável por quitá-la. Em outra situação, a pessoa pode ter viajado para o exterior com a ajuda de um contrabandista (coiote), mas ao chegar ao país de destino foi entregue/vendida para traficantes.

Outro fator importante é que normalmente a pessoa traficada faz o pedido de visto diversas vezes e todos são negados, tendo seus documentos confiscados e ficando apenas com um documento falso. Isso a impede de se mover livremente sem permissão ou controle, levando-a a viver no mesmo local do seu trabalho ou morar com um grande número de pessoas, também traficadas.

A pessoa pode sentir-se presa e sem saída em razão da dívida que contraiu com a rede criminosa, seja pela compra da passagem, hospedagem ou alimentação, pelo seu status irregular no país de destino ou devido à ameaça de violência física e/ou sexual a familiares. Ela tem medo de ser expulsa, deportada ou presa por causa da sua condição irregular, podendo transparecer um comportamento de raiva, nervosismo, ansiedade, medo, etc.

Em situações suspeitas, faça as perguntas certas

Segundo a IATA (2019), ao reconhecer os sinais de tráfico é importante que a tripulação de cabine tenha informações corretas de como agir e garanta a segurança pessoal dos passageiros, sendo sempre discretos, evitando confrontar o traficante ou resgatar a vítima.

É também necessário notificar os outros membros da tripulação e iniciar conversas não ameaçadoras com a suposta vítima, discretamente perguntando:

- **Por que você está viajando?**
- **Você está visitando parentes?**
- **Quais são os seus planos?**
- **Conhece ou já teve contato com as pessoas que te esperam no local de destino?**
- **Quais lugares pretende conhecer?**

Na lista de indicadores, deve ser observado tanto pelo pessoal em terra como pelos membros da tripulação se a pessoa está desorientada ou confusa, mostrando sinal de abuso, se o passageiro está no controle dos seus próprios documentos, se parece treinado sobre o que dizer e se não tem liberdade de movimento. Outro fator bastante relevante é se a suposta vítima evita contato visual e não se veste de acordo com as condições climáticas no destino. Caso não esteja sozinha, observe se o acompanhante está nervoso e a impede de responder às perguntas.

Após a conversa, observe e avalie a situação. Informe os detalhes adicionais ao piloto em comando e aos outros membros da tripulação, reporte as informações conforme procedimento da empresa e esteja preparado para auxiliar a pessoa se ela confirmar que se encontra em perigo iminente.

Detectar casos de tráfico de pessoas não é fácil, mas ações simples e práticas podem ser tomadas para identificar supostas vítimas e denunciar casos. A tripulação de cabine está em uma posição privilegiada pois na maioria das vezes viaja por horas com os envolvidos, sendo capaz de detectar até mesmo os menores sinais e comportamentos.

Cabe ressaltar que a responsabilidade global para identificar e reprimir o tráfico humano é exclusiva dos reguladores estaduais e agências responsáveis pelo combate ao tráfico humano. No entanto, as companhias aéreas podem desempenhar um papel importante de apoio, atuando como um conjunto adicional de olhos e ouvidos.

Por isso é importante estar com os olhos sempre abertos, pois a viagem aérea, muitas vezes, é a última pista deixada. 

Referências bibliográficas:

- IATA - **Guidance on Human Trafficking**. Disponível em > <https://www.iata.org/policy/consumer-pax-rights/Documents/human-trafficking-guidelines-v1.pdf> Acesso em: 20 jan. de 2019.
- Lucicleia Souza e Silva Rollemberg, Marcos Leôncio Souza Ribeiro, Raul Miranda Menezes. **Guia de enfrentamento ao tráfico de pessoas**. Brasília: Ministério da Justiça, Secretaria Nacional de Justiça e Cidadania, Departamento de Polícia Federal, 2016.
- ALMEIDA, Luciana Campello Ribeiro; NEDERSTIGT, Frans. **Critérios e Fatores de Identificação de supostas vítimas do tráfico de pessoas**. Disponível em > <http://www.justica.gov.br/sua-protecao/trafico-de-pessoas/publicacoes/anexos/criterios-e-fatores-de-identificacao-de-supostas-vitimas-de-etp.pdf> > Acesso em: 01 de Fev. 2019.
- Ana Luiza Fauzina, Marcia Vasconcelos e Tha's Dumêt Faria. **Manual de Capacitação sobre Tráfico de Pessoas**, 2009. OIT.
- Brasil. Secretaria Nacional de Justiça. Política nacional de enfrentamento ao tráfico de pessoas / Secretaria Nacional de Justiça. — 2. ed. — Brasília : SNJ, 2008. **Direitos Humanos e Tráfico de Pessoa**. Disponível em: > <https://cursosabeline.com.br/estudando-direitos-humanos-e-trafico-de-pessoas-0> Acesso em: 28 jan. de 2019.

LER (Lesão por Esforço Repetitivo) e DORT (Distúrbio Osteomolecular Relacionado ao Trabalho) – A sua relação com a atividade dos Comissários de Voo

Por Gustavo Tsuboy



Abrir e fechar a porta do avião, agachar e levantar diversas vezes, são comportamentos repetitivos na rotina diária do comissário de bordo. Mas será que é dada a devida atenção a isso?

Assim como os tripulantes de aeronaves, a maior parte das pessoas não costuma se preocupar com o modo de executar determinadas tarefas que exijam esforço físico.

O problema começa com um desconforto, que rapidamente vira pequenas dores localizadas. O tempo passa e a dor persiste. Percebe-se, então, que as atividades se tornam complicadas à medida que as dores limitam o desempenho do profissional.

O crescimento dessa doença está relacionado às condições e exigências do mercado de trabalho e às mudanças na organização do trabalho.

As LER/DORT são lesões decorrentes da utilização excessiva, imposta ao sistema musculoesquelético, e da falta de tempo para recuperação. É caracterizada pela ocorrência de vários sintomas, geralmente nos membros superiores, tais como dor, parestesia (dormência ou formigamento), sensação de peso e fadiga muscular. Abrangem quadros clínicos do sistema musculoesquelético adquiridos pelo trabalhador submetido a determinadas condições de trabalho. (KUJORINKA & FORCIER, 1995).

Aspectos de infraestrutura são fatores desencadeantes desta problemática, além da má organização e falhas nas estratégias administrativas e cultura organizacional. Não somente as atividades exaustivas causam desgaste físico e mental, mas também as atividades monótonas e repetitivas, que exigem pouca criatividade e desempenho cognitivo,

podem afetar a saúde do colaborador gerando estresse e desinteresse.

Os sintomas caracteristicamente velados e as subnotificações dificultam intervenções precoces, gerando incapacidade produtiva prolongada quando há agravamento da lesão, além de adiar a implementação de novas práticas e campanhas de prevenção. Por isso a divulgação do assunto é de extrema relevância.

Segundo dados apresentados pelo Governo Federal Brasileiro em 2017, cerca de 100 mil trabalhadores brasileiros são afastados anualmente de suas atividades em razão das LER/DORT, causando uma preocupação ao ministério da saúde e secretaria da previdência, que arcam com o ônus financeiro desse processo de adoecimento.

No caso de muitos tripulantes, a procura por ajuda médica só acontece quando as dores se tornam insuportáveis ou ocorra o afastamento laboral recomendado pela empresa.

Em voo, especialmente durante o serviço de bordo, um comissário executa diversos movimentos repetitivos, muitas vezes de forma rápida, tais como agachamento, movimento dos ombros, braços e mãos, que aliados à má postura, acabam agravando a lesão.

Direitos

Muitos trabalhadores adoecidos, após tentar se reinserir sem sucesso no mercado de trabalho, devido à condição da dor e incapacidade, entram com processo na justiça do trabalho buscando a reintegração ou indenização. Não só os aeronautas, mas outras categorias de trabalhadores são

acometidas por este mal, tais como bancários, metalúrgicos, trabalhadores da construção civil, alimentícia, analistas de sistemas, entre outros.

Esses trabalhadores, incapacitados em razão dessas doenças, podem ser aposentados por invalidez permanente ou afastados provisoriamente de suas atividades profissionais com o recebimento de benefícios por incapacidade.

Tanto as lesões repetitivas relacionadas com o trabalho, como aquelas que não guardam qualquer relação com ele, podem ser amparadas pelo INSS, desde que a pessoa seja contribuinte da Previdência Social e a doença esteja em estado que cause incapacidade total ou parcial, provisória ou definitiva.

Aos Aeronautas

Segundo a convenção coletiva de trabalho celebrada entre SNA e SNEA, “As empresas pagarão, a partir de 01 de dezembro de 2018, um seguro de vida em benefício de seus empregados aeronautas, sem ônus para os mesmos, cobrindo morte e invalidez permanente, total ou parcial, no valor de R\$ 16.669,03 (dezesesseis mil, seiscentos e sessenta e nove reais e três centavos)”.

Principais causas de LER/DORT

- Trabalho automatizado, repetitivo e muitas vezes acelerado;
- Longas jornadas sem o devido descanso;
- Má alimentação;
- Vida social limitada;
- Falta de orientação de profissional de segurança e/ou medicina do trabalho;
- Desconhecimento do trabalhador e/ou empregador sobre o assunto.

O que fazer para evitar LER/DORT?

Recomenda-se que o aeronauta crie um estilo de vida focado na promoção da saúde e bem-estar, bem como um bom condicionamento físico, praticando atividades físicas regularmente e exercícios para o fortalecimento muscular. Os praticantes de Crossfit devem estar alertas aos

malefícios desta atividade que pode lesionar o sistema musculoesquelético;

- Alimentação saudável;
- Beber no mínimo 2 litros de água diariamente;
- Não fumar;
- Evitar bebidas alcoólicas.

O papel do empregador

As empresas devem manter um programa educacional com o objetivo de reduzir os riscos inerentes às atividades laborais e investir em ações preventivas, tais como: ergonomia, aquisição de equipamentos de proteção individual (EPI), contratação e atualização de profissionais de segurança do trabalho, palestras educativas e adoção de medidas de cautela pertinentes à sua área de atuação.

Para os aeronautas, está incluído no programa de treinamento inicial e revalidação, aulas sobre Segurança, Saúde e meio ambiente (SHE - *Safety, Health and Environment*), onde são discutidos muitos pontos inerentes à profissão de comissário de voo. Também são fornecidos aos tripulantes equipamento de proteção individual (EPI's), como protetor auricular, luvas para manusear o forno e também protetor solar.

Posto sua importância, a LER/DORT deve ser tratada com muita atenção, cabendo aos aeronautas tomarem os cuidados necessários uma vez que estão diretamente expostos a um ambiente propício ao desenvolvimento dessas lesões.

O afastamento do trabalhador para cuidados médicos tem um custo muito elevado para a empresa, diminuindo assim o ritmo de produção e favorecendo o aumento do índice de absenteísmo. Fato esse que justifica o investimento em atividades preventivas por parte do empregador.

Por outro lado, é preciso que os aeronautas tenham consciência sobre a doença e suas formas de prevenção, buscando melhores práticas para preveni-las ou, em último caso, buscar tratamento adequado. 

Referências Bibliográficas:

1. <http://siaibib01.univali.br/pdf/Pamela%20Soares.pdf>
2. <http://www.scielo.br/pdf/prod/v25n1/0103-6513-prod-0103-6513-2014-023811.pdf>
3. <https://revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/3019/2189>
4. <http://bocchidadvogados.com.br/noticias/geral/direitos-das-pessoas-que-tem-lesao-por-esforco-repetitivos>
5. Sindicato Nacional dos Aeronautas – SNA, **Convenção coletiva de trabalho da Aviação regular Biênio 2018 - 2019**, jan.2019. Disponível em: <https://www.aeronautas.org.br/62-leis-e-documentos/8151-conven%ca3%a7%ca3a30-coletiva-de-trabalho-da-avia%ca3%a7%ca3a30-regular-%e2%80%93-2018-2019.html>
6. BRASIL – Ministério da Saúde. **Lesão por esforço repetitivo (LER)**, dez. 2017. Disponível em: <http://www.brasil.gov.br/noticias/saude/2012/04/lesao-por-esforco-repetitivo-ler>

***Gustavo Tsuboy**, formado em aviação civil pela universidade Anhembi Morumbi, elemento credenciado em prevenção de acidentes aeronáuticos-ECTPA. Atuou como comissário de voo por 6 anos.

Você já parou para refletir por que podemos cometer erros baseados nos procedimentos cobrados pelas empresas aéreas nos seus manuais?

- Procedimentos mau interpretados;
- Excesso de confiança (afinal “eu faço isso todos os dias”);
- Crença de que os procedimentos não foram bem formulados e por isso existe uma forma mais “fácil” de se realizá-los;
- Manuais extremamente prolixos que podem levar pilotos e comissários a agirem insatisfatoriamente em tarefas com diferentes níveis de complexidade;
- Não aderência aos critérios estabelecidos para aproximações estabilizadas;
- **Estado de fadiga ao longo das jornadas de trabalho;**
- Comunicação precária dentro da cabine;
- Comunicação ineficaz entre chefia e tripulantes;
- Estado de complacência entre os tripulantes;
- Complacência dos gestores quanto a possíveis erros em processos gerenciais (atualização de manuais, gestão de risco e as suas ferramentas de mitigação, julgamento de erros e violações cometidos por seus tripulantes, complexidade das informações repassadas aos seus tripulantes, etc.);

Temos grande responsabilidade em nossas mãos. Durante um voo, pilotos tendem a ser a última barreira dentre as linhas de defesa contra os acidentes aeronáuticos. Por isso devemos pensar muito antes de tomarmos decisões.

- Você pode achar que o seu jeito de fazer é melhor do que está escrito nos manuais. Entretanto, os procedimentos descritos lá existem por um motivo. Eles vão garantir que as ações realizadas em voo tenham êxito sem diminuir a segurança operacional;
- Reflita muito antes de pensar em desviar de algum procedimento descrito nos manuais da empresa. Isso pode gerar riscos às vidas embarcadas no avião;
- **Aproximação estabilizada salva vidas!**
- Respeite as *Safety Windows*! Elas existem para aumentar a segurança do voo!

- **Será que vale a pena eu desconsiderar certas restrições operacionais, políticas da empresa e regras de tráfego aéreo para agilizar o meu trabalho, ensinar alguma coisa nova para o meu copiloto ou para fazer bonito com a empresa?**
- Será que eu devo me preocupar e prestar mais atenção naquele procedimento que eu cumprio religiosamente todos os dias? Talvez esteja muito confiante a ponto de valorizar menos o *briefing* do procedimento e cumprir as restrições “no automático”! Aquele *briefing* foi muito rápido. Será que faltou alguma coisa?

Os gestores também têm uma importância de grande relevância neste contexto! Grandes gestores sempre vão refletir:

- Será que as minhas políticas e procedimentos estão claros?
- Será que eu criei e mantenho bons canais de comunicação com os meus tripulantes?
- O quão interessado eu estou em ouvir os *feedbacks* oferecidos pelos meus tripulantes?
- **As minhas políticas atendem de forma justa erros e violações (atos falhos) cometidos pelos meus tripulantes?**
- Meus manuais atendem de forma objetiva e segura os meus tripulantes?
- Meu manual é prolixo? Meus procedimentos podem ser cumpridos em segurança? Ofereço espaço para os meus tripulantes ajudarem a melhorar os meus manuais?
- Estou sendo justo quando vou julgar um erro ou violação cometido pelo meu tripulante? Será que eu posso melhorar as políticas de julgamento?
- Ofereço um bom clima organizacional? Será que posso melhorar?

A ASAGOL acredita e recomenda que erros e violações devam ser tratados de forma aberta entre todos os envolvidos nas operações e com as atividades de segurança operacional. Tripulantes e gestores têm grande responsabilidade na construção de uma cultura organizacional e de segurança de voo que possibilite operações seguras, sem desvios e que as relações entre eles sejam sempre baseadas em confiança e justiça. ✈️

Padrões Operacionais – Uma breve dissertação sobre a importância de sua aderência

Por Eduardo MORTEO Bastos*



É sabido que a operação de aeronaves requer o cumprimento de uma série de procedimentos e checagens complexas e, por isso, é possível que erros possam ser cometidos (e.g. desatenção, lapsos, enganos) em situações normais, anormais e em emergências (FAA, 2017). Apesar do erro ser uma resposta humana previsível face à complexidade de uma tarefa associada à experiência do indivíduo, ao seu estado físico e mental e à cultura nacional e organizacional (Tagliapietra e Bertolini, 2007), não se pode admitir passivamente que ele ocorra. A introdução de regras operacionais baseadas em procedimentos operacionais padronizados foi o meio mais adequado que a indústria encontrou de evitar esses erros, principalmente em fases do voo que apresentam alta carga de trabalho.

Segundo a OACI (2003), o SOP – *Standard Operating Procedures* é universalmente reconhecido como instrumento básico para a segurança nas operações aéreas e, segundo a *Flight Safety Foundation* (2009), deve identificar e descrever as tarefas e deveres padronizados atribuídos à uma tripulação para cada fase do voo, inclusive quando e como devem ser feitas. Ele também proverá base para padronização e estabelecimento de um ambiente de trabalho propício para

comunicação assertiva e coordenação de tarefas entre tripulantes, dois elementos centrais do gerenciamento de recursos de tripulação – CRM que dependem do compartilhamento de um modelo mental padronizado para cada tipo de tarefa realizada a bordo. Dada a sua importância, é mandatório que as empresas aéreas tenham e mantenham atualizados os seus SOPs.

Degani & Wiener (1991) descrevem que o desenvolvimento de um SOP deve contar com 4 pilares fundamentais:

- Filosofia operacional (*Philosophy*);
- Políticas (*Policies*);
- Procedimentos (*Procedures*);
- Práticas operacionais (*Practices*).

A filosofia é a base para a operação e como os procedimentos serão fundamentados. A cultura organizacional será um reflexo da filosofia proposta pela empresa e também pautará como as políticas serão criadas e aplicadas.

As políticas serão norteadas pela influência de aspectos comerciais e operacionais, e descreverão os procedimentos de treinamento, operações em rota, manutenção, condução do grupo de trabalho e avaliação



dos desvíos de procedimentos previstos para cada função.

Os procedimentos descreverão o que é a tarefa, quando, por quem, como e em quais seqüências elas deverão ser realizadas.

Práticas são as atividades descritas nos procedimentos que os tripulantes deverão seguir. São as ações realizadas em voo.

Apesar de não desejados, desvíos de procedimentos podem ocorrer devido à má interpretação de SOPs, crença de que o tripulante não cometerá erros – baseada na repetição de procedimentos (zona de conforto) que, inclusive, geram tédio e frustração. Neste último caso, pilotos e comissários podem acreditar que procedimentos descritos em manual não são apropriados ou são ineficazes para um determinado momento da operação; sentimentos que também podem ser fruto de um manual extremamente complexo, injusto, prolixo e que limite demasiadamente o poder criativo destes tripulantes.

Os desvíos intencionais ou não intencionais aos procedimentos descritos são apontados como fatores causais de ocorrências aeronáuticas. (*Flight Safety Foundation*, 2009).

Em 1987, uma aeronave DC 9-82 da empresa norte americana Northwest não obteve sustentação suficiente durante a decolagem, acidentando-se. O NTSB – *National Transport Safety Board* (1987) atribuiu a ocorrência ao fato de os pilotos não terem configurado corretamente os *leading* e *trailing edge flaps*, provavelmente pelo aumento súbito da carga de trabalho observado na fase em que o piloto responsável deveria configurar as suas posições. O CAWS (*Central Aural Warning System*) estava inoperante, impedindo que os alertas sonoro e visual de erro de configuração para decolagem fossem emitidos pelo sistema da aeronave. Por outro lado, antes da decolagem, era esperado que os pilotos

Fatores de entendimento e aderência aos SOPs	% de eventos
Omissão de ação ou ação inapropriada	72%
Não aderência aos critérios estabelecidos para aproximação estabilizada	72%
Inadequada coordenação entre tripulantes técnicos, cross-check e back-up	63%
Consciência situacional insuficiente	52%
Inadequado ou insuficiente entendimento das condições existentes	48%
Ações lentas ou retardadas	45%
Não aderência deliberada de procedimentos	40%
Comunicação incorreta ou incompleta entre piloto e controlador	33%
Interação ineficaz com a automação	20%
Não realização de arremetida quando requerida	17%

Tabela 1: Fatores Causais de Acidentes Envolvendo Procedimentos Operacionais Pradonizados em Fases de Aproximação e Pousou - Flight Safety Foundation 1998-1999

checassem a posição dos *flapes* através da lista de checagem no táxi para o ponto de espera da pista em uso para a decolagem. Segundo dados de voz coletados pelo CVR – *Cockpit Voice Recorder* da aeronave, não só o Comandante deixou de realizar a lista de checagem, como o Primeiro Oficial não fez o alerta de atraso da sua leitura na fase esperada. Segundo a seção de SOP do APH – *Airplane Pilots Handbook* da Northwest “é responsabilidade do Comandante solicitar os *checklists* apropriados (...) O Primeiro Oficial deverá indagar ao Comandante se houver algum atraso anormal para a solicitação de *qualquer checklist*”.



No ano de 2018, uma aeronave ERJ-190-100 IGW operada pela empresa Mexicana Aerolitoral decolava do aeroporto internacional de Durango com destino à Cidade do México, porém, durante a manobra, a aeronave já fora do solo deparou-se com *windshear*. O E190 tornou a tocar na pista de forma violenta, parando metros além da cabeceira oposta.

O relatório final de investigação (*Secretaría de Comunicaciones y Transportes*, 2018) apontou que o comandante do voo – sem prerrogativas e autorização para ministrar instrução na aeronave, encarregou um piloto recém contratado pela empresa, com apenas 64 horas de voo de simulador do equipamento, a bordo como piloto observador, para assumir a posição de primeiro oficial para fins de instrução em rota. Essa decisão complacente dos tripulantes transgrediu procedimentos da empresa.

Na conclusão da investigação, determinaram a causa provável, no campo dos fatores humanos, que a tripulação sofreu perda de consciência situacional porque o comandante ministrara instrução sem autorização da empresa; ainda devido a isso, descumpriram outros procedimentos previstos em manuais: *cockpit estéril*, uso de parâmetros de decolagem para pista molhada e decolagem em condições de *windshear*.

Segundo o descrito pela Administração Federal de Aviação americana (2017), a implementação de qualquer procedimento como SOP será mais efetivo quando:

1. O procedimento for apropriado para a situação;
2. O procedimento for prático;
3. Tripulantes entenderem as razões para a existência deste procedimento;

4. As tarefas do *Pilot Flying* (PF) e *Pilot Monitoring* (PM) forem delineadas adequadamente;
5. Treinamento do grupo de voo for conduzido de forma efetiva;
6. Aderência à padronização é enfatizada pelos tripulantes de voo, reforçado pelos instrutores, avaliadores e gestores;
7. Tripulantes estão cientes dos riscos/perigos em potencial se os SOPs não forem seguidos.

Conclui-se que a aderência aos procedimentos tem forte influência em como os gestores da empresa criam, informam e cobram os SOPs, e disponibilizam canais de qualidade àqueles que os colocam em prática. É fundamental que os gestores ouçam os tripulantes através desses canais para que possam contribuir na atualização de procedimentos.

Em suas políticas, deve-se atentar para a questão da justiça ao analisar erros e mesmo as violações, relacionando esses eventos a possíveis procedimentos inadequados. Deve-se buscar a fundo o motivo dos pilotos cometerem desvios intencionais ou não intencionais.

E sendo o piloto a última barreira das linhas de defesa, sua responsabilidade é ímpar. O piloto que está monitorando o PF deve seguir consistentemente os SOPs, comunicar de forma assertiva desvios cometidos por outros tripulantes, renunciando a qualquer tipo de complacência frente às ações inadequadas dos colegas, manter alto grau de vigilância, e alertar ao PF se for detectado algum comportamento inadequado da aeronave e seus sistemas, intervindo se necessário. 

Referências bibliográficas:

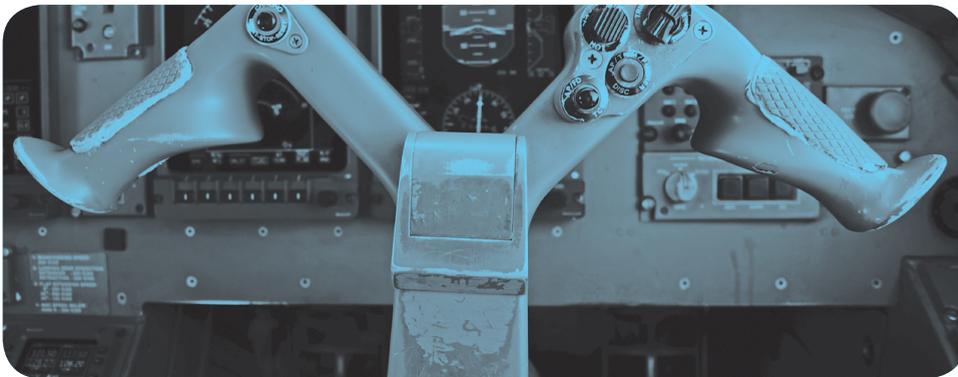
- 1- UNITED STATES OF AMERICA, Federal Aviation Administration, **Advisory Circular 120 – 71B – Standard Operating Procedures and Pilot Monitoring Duties for Flight Deck Crewmembers**, 2017. Disponível em: https://www.faa.gov/documentLibrary/media/Advisory_Circular/AC_120-71B.pdf
- 2- TAGLIAPIETRA, Odacir M.; BERTOLINI, Gevler R. F. **Ciências sociais em perspectiva**, v. 6, n. 10, sem. 1, 2007.
- 3- MÉXICO, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, **Informe Final de Accidente – Exp. No. ACCDTAFA034/2018MMDO**, 2018. Disponível em: <http://www.sct.gob.mx/fileadmin/DireccionesGrales/DGAC-archivo/modulo4/informe-final-accdtafa0342018mmd0-22022019.pdf>
- 4- DEGANI, A. AND WIENER, E. L. **Philosophy, policies and procedures: The three P's of flight deck operations**, Columbus, Ohio, 1991.
- 5- UNITED STATES OF AMERICA, National Transport Safety Board, **Final Report N°AAR-88/05 Northwest DC9-82 N312RC**, Washington DC, August 16, 1987. Disponível em: <https://libraryonline.erau.edu/online-full-text/ntsb/aircraft-accident-reports/AAR88-05.pdf>

**Eduardo MORTEO Bastos é Analista de Safety da ASAGOL. É Piloto Comercial, graduado em Ciências Aeronáuticas e graduando em Psicologia. Possui pós-graduação em Segurança de Voo e é Gestor de Segurança Operacional credenciado pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. Participou da confecção do Manual do Instrutor de Voo – MIV, criado na Comissão Nacional de Treinamento do CNPAA – Comitê Nacional de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos. É coordenador de cursos profissionalizantes para Piloto Privado, Comercial e Instrutor de Voo.*



Manual Flight Skill Maintenance

By Capt. Scott Hammond



Hand flying is fun, especially in a benign environment where it can best be enjoyed and where the returns outweigh the risks.

In the past decade, “loss of control” has been the number one cause of commercial aircraft fatalities worldwide. Icing, primary instrument failures, and mismanaged automation have all resulted in undesired aircraft states that require manual flying skills to assure aircraft control.

Pilots cannot be expected to promptly and correctly intervene from an automation problem without occasionally practicing manual flying skills, both in the simulator and in the aircraft. Properly designed simulator exercises during initial and recurrent training are very effective, but only when combined with simple and safe cross-check exercises regularly practiced in flight.

Hand flying with just the autopilot off addresses motor skills but doesn't do much for our cross-check if all we're doing is following the flight director. Turning off all the automation gets to the heart of the problem of instrument scan but changes the responsibilities and workload of the pilot flying (PF) and pilot monitoring (PM). There is a fine balance between improved safety and compromised safety if we don't think through our actions during flight.

Carriers should consider the following baseline guidance when developing authorized in-flight exercises:

- Pilots should pick a low-workload environment, brief beforehand, and observe sterile flight deck during any in-flight automation exercises. The most benign flight environment is typically during climb or cruise.
- Briefly turning the flight directors off (while leaving the rest of the automation on) helps improve pitch recognition without an increase in workload.
- Occasionally cross-checking the standby instruments helps prepare for that day when the primary indicators might fail.
- Briefly deselecting and then reengaging all the automation sharpens scan while raising awareness of display changes as the autopilot, autothrust, and flight directors are turned off and then back on.

Of course, we all should be able to take off and land without automation, but in highly congested airspace or anything other than ideal conditions, the traffic pattern is not the best place to practice. Hand flying is fun, especially in a benign environment where it can best be enjoyed and where the returns outweigh the risks. (Hand) Fly safe! ✈️



Our mission is to serve and lead the Delta pilots. To engage anywhere necessary to address opportunities and threats; always protecting and advancing Delta pilot careers, pay, working conditions, benefits and job security.

Unruly Passengers

Introduction

IFALPA notes the ever-increasing number and degree of severity of incidents involving unruly passengers on board aircraft worldwide.¹ The term unruly passenger refers to any passenger who fails to respect the rules of conduct while on board an aircraft or refuses to follow the instructions of crew members, thereby disturbing good order and instruction and discipline.² Unruly behaviour includes assault of other passengers or crew, sexual abuse or harassment, abusive consumption of alcohol and/or narcotics, refusal to comply with safety instructions, making threats that could affect the safety and security of the crew, passengers and aircraft, and other types of disorderly behaviour that impact good order and discipline on board.

In many cases unruly passengers already showed distinctive or deviant behaviour during the period before boarding an aircraft which needlessly remained unidentified. Furthermore, unruly passengers rarely face prosecution or other legal or economic sanction because of jurisdictional issues or lack of a proactive attitude of the State.³

Position and recommendation

Despite the complexity of the issue, there are practical steps that can be taken to prevent and manage unruly passenger incidents, and which can contribute to increased safety.

1. Prevention and deterrence

Safety in the air begins on the ground, and unruly passenger incidents are best managed in a preventive manner by keeping unruly behaviour on the ground and off the aircraft.

All aviation stakeholders, including States, airports, airlines, and especially all ground and air personnel should have responsibility for, and be actively involved in, the prevention and recognition of unruly passenger behaviour.

The primary goal should be to prevent potentially unruly passengers from boarding an aircraft and should consist of a clear 'zero tolerance' policy. Awareness and warning campaigns, and an effective incident management system, including procedures for refusal, should be

developed swiftly by the authorities at the appropriate level.

Awareness and warning campaigns should emphasise passengers' obligations and make clear that unruly behaviour on board will not be tolerated and will be punished accordingly, whereby a pro-active enforcement policy of all States is necessary.

2. Alcohol and drugs policy

Intoxicated persons should not be allowed to enter any aircraft. Excessive consumption of alcohol either before the flight or on board should not be tolerated and passengers should not be allowed to consume their own alcohol on board. Potentially disruptive passengers should not be served any alcoholic beverages. The only acceptable drugs on-board should be those used for medicinal purposes.

3. Training

All personnel dealing with passengers should receive appropriate information (e.g. legal rights of the Aircraft Commander / crew member / staff member) and adequate training for dealing with unruly passengers (e.g. prevention, negotiation skills, defensive self-defence, reporting, etc.).

All employees should understand the importance of preventing passengers who exhibit unruly behaviour from boarding an aircraft and should be empowered to prevent such passengers from boarding. Judges and police officers working in airport areas should also be trained to provide adequate legal response to unruly behaviour from passengers.

4. Uniform Prosecution and Enforcement Worldwide

Prevention and deterrence relies on uniform international law to ensure that States have the necessary legal tools to be able to enforce criminal or other sanctions as appropriate, so that unruly passengers are held accountable for their misconduct. Lack of jurisdiction is the main reason for failure to prosecute unruly passengers at foreign destinations. In other cases, some countries lack specific provisions in their relevant laws to allow for the arrest and prosecution of unruly passengers even when jurisdiction is not an issue.

Tokyo Convention 1963 (TC63):

TC63 grants jurisdiction over offenses and other acts committed on board aircraft to the State of registration of the aircraft in question. This causes issues when the Aircraft Commander delivers or disembarks an unruly passenger to the competent authorities who may determine that they do not have jurisdiction (as the State of landing) when the aircraft is registered in another State. Likewise, the police and authorities of the State of registration may have little connection with an incident taking place in another country. The result is that the unruly passengers are often released and allowed to continue their journey without facing any sanctions for their misconduct.

States have now recognized that TC63 no longer provides a sufficient legal framework for dealing with unruly passenger behaviour due to jurisdictional gaps and the lack of clarity as to what constitutes an offense.

Montreal Protocol 2014 (MP14):

The MP14, adopted on 4 April 2014, amends the Tokyo Convention to provide States with a clearer jurisdictional framework for dealing with unruly passengers, whilst preserving prosecutorial discretion.

Specifically,

- MP14 gives mandatory jurisdiction to the 'intended State of landing' (the scheduled destination). If the offense is sufficiently serious, the State of landing must consider if it is an offence in the State of operator.
- MP14 clarifies certain behaviours which should be considered, at a minimum, as offenses and encourages States to take appropriate criminal or other legal proceedings. These include physical assault or a threat to commit such

assault against a crew member and refusal to follow a lawful instruction given by or on behalf of the aircraft Commander (for safety purposes).

- MP14 recognizes that airlines may have a right to seek compensation for costs incurred as a result of unruly passenger behaviour. The presence of this clause should have strong deterrent value.

It is paramount that the new rules agreed in the MP14 are swiftly implemented by all ICAO States.

Conclusion

Whatever the reasons for the rising number of unruly passengers, this kind of behaviour on a commercial flight, where the highest level of safety and order must be maintained, is intolerable.

IFALPA is of the firm view that in-flight unruly behaviour should be first and foremost prevented and preferably so on the ground before boarding an aircraft, or, failing that, appropriately prosecuted and punished.

Therefore, IFALPA calls for the universal adoption of the Montreal Protocol 2014 by all ICAO Contracting States. By making the consequences of unruly behaviour clear and enforceable, MP14 will provide a more effective deterrent tool against unruly passengers.

Campaigns should be developed at the appropriate level to inform the public and the aviation professionals about the importance of prevention, and prosecution of unruly behaviours on-board of aircraft and to provide adequate training to all persons involved.

IFALPA believes that both the above mentioned operational/preventive measures and the regulatory provisions of MP14 are necessary to adequately tackle the problem.

Only the combination of both will be able to contribute to decrease the number of unruly passenger incidents on board aircraft, leading to safer, more efficient, and more pleasant air travel experience for all. 

Modernização do Portal AQD

Por Matheus Motta



Desde 2015, a Diretoria de Segurança Operacional da GOL iniciou o processo de modernização da plataforma de gerenciamento de segurança utilizado pela empresa: O Portal AQD. Lançamos neste ano o portal via *website*, disponível a todos os colaboradores na *internet*. A partir daquele momento, os relatos de segurança passaram a ser inseridos no banco de dados da companhia diretamente pelo relator, que também pode acompanhar em tempo real todos os passos do processo de tratativa do seu reporte.

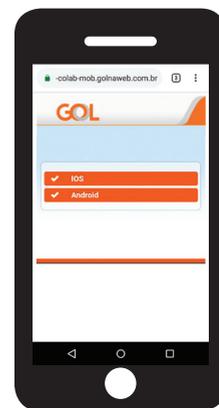
Por outro lado, identificamos uma série de dificuldades no acesso ao Portal AQD por dispositivos móveis. Problemas no preenchimento das informações, com a inserção da data do relato, erros ao clicar em enviar, entre outros. Levamos estas questões ao conhecimento da Rolls-Royce, empresa desenvolvedora do *software* e após uma atualização de versão realizada no primeiro semestre de 2018, recebemos o sinal verde para dar o próximo passo no projeto de modernização do Portal AQD.

Está disponível desde o final de janeiro de 2019 uma atualização do aplicativo

Colaborador *Mobile* para iOS e Android, contemplando um formulário para envio de relatos de segurança e também anexos. Com uma interface simples, o relator precisa apenas contar a história do seu jeito e, se achar conveniente, selecionar imagens e arquivos para serem encaminhados como anexo. Ao clicar em enviar, as informações são inseridas no banco de dados do Portal AQD imediatamente, sem burocracia.

Você já baixou a nova versão do Colaborador *Mobile* para *smartphones*? Basta utilizar o seguinte *link*: <https://dl-colab-mob.golnaweb.com.br/>

Acesse a nova versão do Colaborador *Mobile* utilizando o leitor de *QR Code* de seu *smartphone*.



A seguir, algumas dúvidas frequentes sobre a utilização do *app* para envio de relatos ao Portal AQD. Caso a sua dúvida não conste aqui, entre em contato conosco pelo endereço: aqd@voegol.com.br

1 - Ainda não tenho o Colaborador Mobile no meu smartphone, como faço para baixar?

Você pode baixar o *app* pelo seguinte endereço: <https://dl-colab-mob.golnaweb.com.br/>. Existem versões disponíveis para dispositivos iOS e Android. É importante ler as instruções apresentadas pelo *site* antes de baixar.

2 - Tenho o Colaborador Mobile no meu smartphone, mas quando clico em Portal AQD não aparece o formulário. O que faço?

É necessário atualizar a versão do *app* no seu dispositivo. Normalmente, será solicitado que você aceite o *download* da nova versão. Caso não ocorra, acesse o *link* <https://dl-colab-mob.golnaweb.com.br/> e baixe a versão mais recente.

3 - Nunca encaminhei um relato pelo Portal AQD antes. Preciso fazer alguma coisa antes de responder ao formulário?

Antes de encaminhar pela primeira vez um relato, acesse <http://portalaqd.voegol.com.br> e faça *login* no sistema pela primeira vez. Isso vai garantir que o seu cadastro foi criado com sucesso no sistema. Este acesso só precisará ser realizado uma vez.

4 - Encaminhei meu relato e recebi uma mensagem de erro. O que faço?

Possivelmente o Portal AQD ainda não possui o seu usuário cadastrado. Para resolver esta questão, acesse <http://portalaqd.voegol.com.br> e faça *login* no sistema pelo menos uma vez. Seu cadastro será imediatamente criado. A partir daí é só tentar enviar o relato novamente. Também recomendamos checar a sua conexão com a *internet*.

5 - Consigo encaminhar fotos e arquivos pelo formulário do Portal AQD disponível no Colaborador Mobile?

Sim. É possível encaminhar fotos e arquivos (.doc, .xls, .pdf, .ppt) pelo botão Anexar

Arquivos disponível no formulário. Existe um limite de 9 Mb por arquivo ou foto.

6 - Posso tirar uma foto a partir do formulário Colaborador Mobile?

Ainda não é possível tirar fotos diretamente do *app* para anexar ao seu relato. Estamos trabalhando para que esta facilidade esteja disponível nas próximas versões. Por ora, o *app* poderá buscar qualquer foto salva na galeria do seu *smartphone*, utilizando o botão Anexar Arquivos.

7 - Consigo realizar um relato se estiver sem acesso à internet?

Não. Ainda não é possível preparar um relato *off-line* e envia-lo posteriormente. Esta melhoria está prevista para as próximas versões.

8 - Enviei meu relato com sucesso! Estou com o número de controle, como faço para acompanhar o processo e verificar a resposta?

Para acompanhar o processo de tratativa do seu relato, é necessário acessar o Portal AQD pelo *link* <http://portalaqd.voegol.com.br>. No menu Relatórios Eletrônicos Aceitos você encontrará todos os relatos que encaminhou. Clicando no símbolo ✓ é possível visualizar a sua resposta.

9 - Quais as melhorias previstas para as próximas versões?

Além da possibilidade de preencher o relato de forma *off-line* e também de acessar a câmera fotográfica, estamos trabalhando para que seja possível acompanhar o progresso e a resposta do seu relato pelo App. Em breve também disponibilizaremos os formulários específicos para Colisão com Fauna (CENIPA 15) e FRMS. ✈️

Acesse o Portal AQD utilizando o leitor de QR Code de seu smartphone.



Suporte, Participação e Representatividade

A ASAGOL foi criada em 15 de Julho de 2003 com a missão de zelar pela segurança de voo, bem-estar e pela elevação profissional e moral dos associados, sendo sua voz e rosto perante o empregador.

Promovemos intercâmbio técnico e cultural com o SNA (Sindicato Nacional dos Aeronautas) e as associações ABRAPAC (Associação Brasileira de Pilotos da Aviação Civil) e ATL (Associação de Tripulantes da LATAM), amparando-os nas defesas justas perante as autoridades brasileiras.

Orientamos e assistimos os associados para o cumprimento das leis e regulamentos inerentes à profissão do aeronauta.



Benefícios e Parcerias

Oferecemos benefícios e parcerias pensando na melhoria da qualidade de vida de nossos associados e seus familiares, dentre os quais destacamos:

- Assistência Social
- Assessoria Jurídica
- Seguro de Automóveis
- Planos de Saúde e Dental (AMIL)
- Planos de Previdência Privada
- PIT – Plano de Incapacidade Temporária
- PPCM – Plano de Perda de Carteira e Morte

Segurança de Voo

Somos Membros Efetivos do Comitê Nacional de Prevenção de Acidentes Aeronáuticos - CNPAA, onde atuamos na coordenação da Comissão Nacional de Treinamento - CNT e somos membros da Comissão Nacional de Perigo Baloeiro.

Fazemos parte do Grupo de Trabalho (GT), coordenado pela SAC (Secretaria de Aviação Civil), objetivando estabelecer as diretrizes e ações para mitigar o risco baloeiro nas atividades relacionadas à aviação.

Nossos voos mais recentes

Escalas

Disponibilidade para contribuir tecnicamente e em pesquisas com o grupo nas questões sobre Escala de Voo.

Saúde dos Tripulantes

Iniciativas junto ao RH e Departamento Médico da empresa.

Planos PIT/PPCM

Os Planos de Auxílio Mútuo por Incapacidade Temporária, Perda Permanente de Carteira e/ou Morte são mais uma segurança oferecida pela ASAGOL aos seus Associados.

Lei do Aeronauta

Apoio intenso às atividades do SNA junto ao Congresso Nacional com vistas à aprovação do PL 8255/14.

Código Brasileiro de Aeronáutica

Cooperação e apoio ao SNA para garantir os interesses dos trabalhadores na futura reforma do CBA.

FRMS

Apoio técnico e científico para a construção do RBAC 117 (Regulamento Brasileiro da Aviação Civil) sobre o Sistema de Gerenciamento do Risco da Fadiga.

