



# -dnataBR MS- Manual de Safety

(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Rev.	Estado	Alterações/Comentários
8.0	Publicado	Revisado o item 9.6.1.

Referência Interna: dn-COR-HSE-MAN-001







## 0 | Histórico de Revisões

Versão	Comentários / Alterações	Proprietário do documento	Aprovado Por*	Data Aprovação	Data Efetividade
1.0	Nova Edição do Manual. Alteração de forma	O.I.C. Operações	Paulo Mota	14.04.2021	17.04.2021
2.0	Colaboradores com doenças contagiosas	O.I.C. Operações	Paulo Mota	13.12.2021	16.12.2021
3.0	Adequação Manual SMS Global (dSMS). Revisão de forma e adicionado conteúdo	Paulo Mota Gerente Geral SQA	Phil McGrane CEO	20.03.2023	23.03.2023
4.0	9.4.2.2 Registro dos Riscos	Paulo Mota Gerente Geral SQA	Phil McGrane CEO	13.06.2023	16.06.2023
5.0	Atualização organograma para refletir CREM e ERP Atualização organograma pontos 6.1.1 e 6.1.2 Novo tópico referente ao Plano de Contingência 8.9 Atualização organograma 10.2 inclusão do Green Team Board Inclusão de SPI de rastreio 10.6 Programa de Observação STOP 9.8.1 Gerenciamento dos Riscos 9.4.2.3, Fadiga 9.4.2.3.1	Paulo Mota Gerente Geral SQA	Phil McGrane CEO	26.06.2023	29.06.2023
6.0	Correção de erro de digitação	Paulo Mota Gerente Geral SQA	Phil McGrane CEO	12.09.2023	22.07.2024
7.0	Atualização da política de Safety	Paulo Mota Gerente Geral SQA	Phil McGrane CEO	21.10.2024	21.10.2024
8.0	9.6.1 Processamento de relatórios de risco e incidentes	Paulo Vinycius Gerente de Controle de Safety e Qualidade	Phil McGrane CEO	12.12.2024	12.12.2024

\* A aprovação do manual no dnata HUB dDMS é efetuada pelo Gerente Geral SQA.



## 0.1 Guia de ícones

	<b>Dicas úteis</b> Isso contém informações adicionais e orientação para uma melhor compreensão da seção.
	<b>Atenção</b> Antes de prosseguir, o leitor deve verificar informações críticas antes de agir.
	<b>Informações de precaução</b> Solicitamos atenção no uso das informações fornecidas, por exemplo, aos requisitos regulatórios/estatutários, consulte os requisitos regulatórios/estatutários em conjunto com a seção.
	<b>Referências</b> Informações sobre documentos citados neste Padrão.



## Índice

<b>0  </b>	<b>Histórico de Revisões .....</b>	<b>2</b>
0.1	Guia de Ícones .....	3
<b>1  </b>	<b>Sistema de Gerenciamento de Segurança (SMS) dnata .....</b>	<b>7</b>
	Propósito e Escopo .....	7
<b>2  </b>	<b>Estrutura do Sistema de Gerenciamento de Segurança (SMS).....</b>	<b>9</b>
2.1	Implementação SMS (SGSO) .....	11
<b>3  </b>	<b>Termos e Abreviaturas.....</b>	<b>15</b>
<b>4  </b>	<b>Referências.....</b>	<b>16</b>
4.1	Referências Internas.....	16
4.2	Referências Externas .....	17
<b>5  </b>	<b>Componente 1 – Política de Segurança .....</b>	<b>18</b>
<b>6  </b>	<b>Papéis e Responsabilidades.....</b>	<b>20</b>
6.1	Estrutura Organizacional .....	20
6.1.1	Estrutura Organizacional global dnata.....	20
6.1.2	Estrutura Organizacional Safety dnata Global .....	21
6.1.3	Estrutura Organizacional Safety dnata Global .....	21
6.1.4	Vice-Presidente Executivo (EVP) dnata.....	21
6.1.5	Vice-Presidente (VP) Saúde, Segurança & Meio Ambiente (QHSE) .....	22
6.1.6	CEO .....	23
6.1.7	Gerente Geral SQA Assurance .....	24
6.1.8	Gerentes e Coordenadores SQA Assurance.....	25
6.1.9	Inspetores de Safety, Qualidade & Ambiente e Técnicos de Segurança do Trabalho SQA Assurance .....	26
6.1.10	Diretores .....	27
6.1.11	Gerentes de Aeroporto .....	27
6.1.12	Supervisores Aeroporto .....	27
6.1.13	Todos os trabalhadores .....	28
6.1.14	Estrutura organizacional QSA Corporativa (Qualidade, Safety e Ambiente) HSE.....	28
6.1.15	Gerente Geral QSA .....	28
6.1.16	Coordenador QSA Assurance.....	29
<b>7  </b>	<b>Cultura Justa.....</b>	<b>30</b>
<b>8  </b>	<b>Planejamento de Contingência / Emergência .....</b>	<b>32</b>
8.1	Resposta à Emergência .....	32
8.2	Plano de Resposta à Emergência .....	32
8.2.1	Organização da Emergência .....	33
8.2.2	Comunicação .....	34
8.2.3	Níveis de Intervenção em Emergência .....	34
8.3	Meios de Prevenção .....	34



8.3.1	Sinalética (Sinalização) .....	35
8.4	Meios de Extinção.....	35
8.5	Níveis de Alerta em Emergências .....	36
8.5.1	Início, Graduação e Cancelamento de Emergências .....	36
8.6	Gerenciamento Interno da Emergência .....	37
8.6.1	Funções na Resposta à Emergência.....	37
8.6.2	COE – Centro de Operações de Emergência.....	37
8.6.3	Gerente de Aeroporto.....	37
8.6.4	Inspetores de Safety & Qualidade e Técnicos do SESMT .....	39
8.6.5	Supervisores .....	39
8.6.6	Todos os Colaboradores em Serviço .....	39
8.7	Simulados .....	40
8.7.1	Simulados em Sala .....	40
8.7.2	Simulados nas Instalações da dnata .....	40
8.7.3	Simulados à Escala Total .....	40
8.8	Organização do Simulado (dnata).....	41
8.9	Plano de Contingência (Continuidade do Negócio) .....	41
<b>9  </b>	<b>Componente 2 – Gerenciamento de Riscos .....</b>	<b>43</b>
9.1	Identificação Perigos e Análise de Riscos .....	44
9.2	Fluxo de Gerenciamento de Riscos .....	45
9.2.1	Identificação de perigos, avaliação de riscos e controles determinantes.....	45
9.3	Avaliação e Controle de Riscos .....	46
9.4	Matriz de Avaliação de Riscos.....	47
9.4.1	Gravidade e Probabilidade .....	47
9.4.2	Níveis de Risco.....	48
9.4.2.3	Fatores Humanos Que Influenciam a Performance Individual e do Grupo.....	50
9.4.2.3.1	Fadiga.....	50
9.5	Gestão da Mudança .....	57
9.6	Gerenciamento de Incidentes .....	59
9.6.1	Processamento de relatórios de riscos e incidentes.....	59
9.6.2	Protocolo de Comunicação de Incidentes .....	60
9.6.3	Investigação de Incidentes .....	61
9.6.4	Determinação do Nível de Investigação .....	61
9.6.5	Cronograma da investigação .....	62
9.6.6	Ação Corretiva .....	62
9.7	Revisão e Garantia de Incidentes.....	63
9.8	Programa de Observação STOP .....	63
9.8.1	O Programa de Observação (RELPREV) .....	63
9.8.2	Programa L-STOP.....	83
9.9	Relatórios Confidenciais .....	83



<b>10  </b>	<b>Componente 3 – Garantia de Segurança (Safety Assurance)</b>	<b>84</b>
10.1	Processo de auditoria de segurança e qualidade	84
10.1.1	Conhecimentos, Habilidades e Competências dos Auditores	85
10.1.2	Funções terceirizadas	85
10.2	Conselho Executivo de Segurança	86
10.3	Conselho de Segurança Global	86
10.3.1	Comité de Segurança Operacional (Safety) dnataBR	87
10.4	Arquivo	89
10.4.1	Documentação e Registros	89
10.4.2	Manutenção de registros	89
10.4.3	Saúde, Segurança e Meio Ambiente	89
10.5	Desempenho, monitoramento e medição de segurança	90
10.6	Tipos de SPI's	90
10.7	Configuração de metas de desempenho de Safety	90
10.8	Melhoria Contínua	91
10.8.1	Controle Operacional	91
10.8.2	Inspeções de Safety	92
10.8.3	Auditoria Interna de Safety	92
	Referências Internas	94
<b>11  </b>	<b>Componente 4 – Promoção da Segurança</b>	<b>95</b>
11.1	Formação	95
11.2	Comunicação de Segurança	95
11.3	Programas de segurança	96
	Referências Internas	97
<b>12  </b>	<b>Documentação Corporativa</b>	<b>97</b>



---

# 1 | Sistema de Gerenciamento de Segurança (SMS) dnata<sup>1</sup>

## Propósito e Escopo

### dnata SMS

O SMS dnata foi projetado para se alinhar às normas reconhecidas internacionalmente para a gestão da segurança, sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional ISO45001, gestão de riscos ISO31000 e os requisitos de segurança (SMS) da ISAGO, IOSA e ICAO.

### Gestão de Segurança & documentação de SMS dnata

A gestão de segurança operacional é delegada aos Executivos responsáveis pela governança e gestão de cada negócio na determinada região ou localização. Portanto, cada empresa terá estruturas e estruturas de gestão de segurança (manuais e/ou planos) que estejam em conformidade com o DNATA SMS como mínimo, levando em consideração os riscos de segurança locais, requisitos legislativos e contratuais.

### Período de revisão do dSMS

O dSMS, incluindo a Política de Segurança do Grupo Emirates, será revisado pelo menos uma vez a cada 24 meses.

### Aplicabilidade

O uso da palavra "deve" significa que a exigência é obrigatória.

O uso da palavra "pode" não significa que a conformidade seja opcional, mas sim que, quando existem dificuldades intransponíveis, ela pode ser aceita como um meio alternativo de conformidade, se uma garantia de segurança aceitável mostrar que os requisitos de segurança não serão reduzidos abaixo do pretendido pela exigência.

O Sistema de Gestão de Segurança (SMS) é aplicável a todas as Bases e por conseguinte a todos os colaboradores.

Requisitos adicionais relativamente a operações ou processos específicos em que os aspectos estejam sujeitos a requisitos legislativos nacionais ou internacionais, a sua conformidade está garantida. Caso uma autoridade federal, estadual, local, cliente ou órgão regulador tenha adotado um procedimento/prática mais rigoroso, é nossa política que a política/procedimento/prática mais rigorosa seja adotada e implementada como mínimo.

Qualquer alteração nos manuais, procedimentos, instruções de trabalho ou frameworks de segurança publicados é gerenciada através do Departamento corporativo de SQA – com documentos controlados carregados no sistema de gerenciamento de documentos dnataHUB (DMS) e comunicados.



## Aprovação do SMS dnata Global

  
Executive Vice  
President dnata

dnata

  
Divisional Senior Vice  
President Airport  
Operations



Airport Operations

  
Divisional Senior Vice  
President Catering &  
Retail



Catering and Retail

  
Divisional Senior Vice  
President Travel




Travel

  
Vice President Health,  
Safety & Environment



## Aprovação do SMS dnata Brasil

  
Phil McGrane  
CEO dnata Brasil

  
Paulo Jorge Mota  
Gerente Geral SQA

20/03/2023



## 2 | Estrutura do Sistema de Gerenciamento de Segurança (SMS)

Os processos do Sistema de Gestão de Segurança da dnata estão organizados em quatro componentes básicos da gestão da segurança: política de segurança, gerenciamento de riscos de segurança, garantia de segurança e promoção da segurança.

**Política de Segurança (Safety)** - descreve com quem na organização tem responsabilidade, autoridade e responsabilização pelos objetivos da organização. As políticas, procedimentos e estrutura da organização serão descritos juntamente com o valor fundamental da segurança dentro da organização.

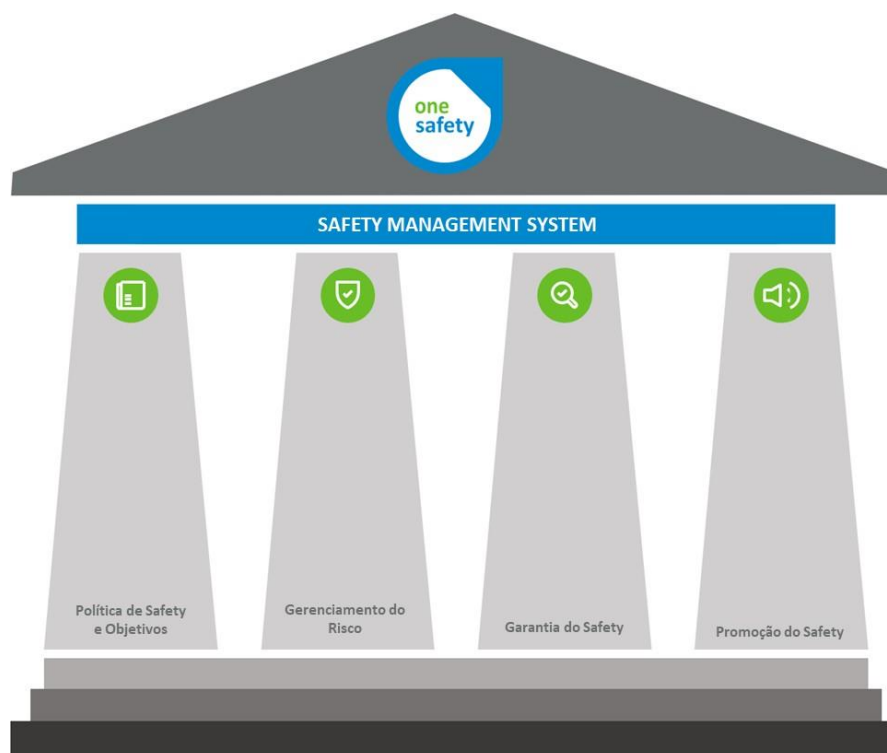
**Gerenciamento de Riscos de Segurança** - é o processo de identificação de riscos e gerenciamento de riscos para níveis aceitáveis. Esse processo sistemático descreve como identificar riscos, como avaliar os riscos e, em seguida, os procedimentos para controlar os riscos.

**Garantia da Segurança** - os processos garantem que, uma vez que os controles de risco estejam em vigor, a organização continua a rever as iniciativas de segurança para garantir que os riscos sejam mantidos dentro de níveis aceitáveis, conforme definido pelas políticas e metas de segurança das organizações.

**Promoção da Segurança** - é o processo contínuo para promover a segurança dentro da organização. A liderança sênior promoverá continuamente o crescimento de uma cultura de segurança positiva dentro da organização. Os principais componentes são o treinamento de pessoal e a comunicação clara das lições aprendidas em toda a organização.

A estrutura do Sistema de Gerenciamento de Segurança dnata é composta por 4 componentes e 14 elementos, conforme mostrado abaixo:





**Componente 1 - Política de Segurança & Objetivos**, tem os seguintes elementos:

1. Compromisso e responsabilidade gerenciais
2. Papéis e Responsabilidades
3. Coordenação do planejamento de resposta a emergências

**Componente 2 - Gerenciamento de Riscos de Segurança**, tem os seguintes elementos:

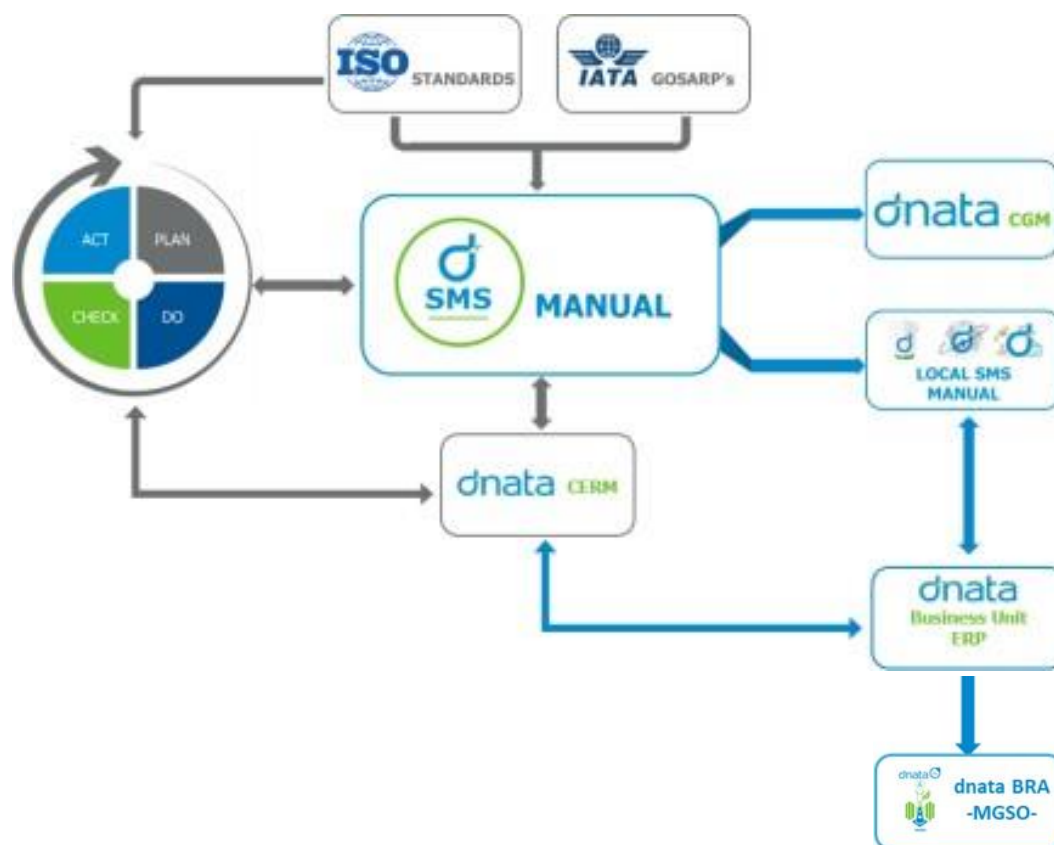
4. Identificação de perigos
5. Avaliação e mitigação de riscos de segurança
6. Relatórios e Investigação de Incidentes
7. Programas de Observação
8. Relatórios confidenciais
9. Gestão da Mudança

**Componente 3 - Garantia de Segurança**, tem os seguintes elementos:

10. Monitoramento e medição do desempenho de segurança
11. Melhoria Contínua do SMS

**Componente 4 - Promoção de Segurança**, tem os seguintes elementos:

12. Treinamento
13. Comunicação de segurança
14. Programas de Segurança



## 2.1 Implementação SMS (SGSO)

A<sup>2</sup> Implementação do SGSO (Safety, Security e SST), está assente nos regulamentos ICAO, nos Standards ISAGO da IATA suportado pelo plano de implementação do SMS de modo e Legislação Nacional para garantir que os riscos associados às operações estão devidamente identificados e são avaliados.

A implementação do SGSO, assenta nas quatro componentes do SMS, a política e objetivos, gestão do risco, garantia do safety e promoção do safety.

A política de safety da empresa é definida globalmente pela dnata e posteriormente traduzida e adaptada à realidade da dnata Brasil.

Devido à dimensão da empresa, a implementação será efetuada sequencialmente e transversalmente a toda a organização com a finalidade de:

- ♻ Identificar perigos e avaliar os riscos na operação de assistência a aeronaves;
- ♻ Asegurar que as ações para minimizar, mitigar e eliminar os riscos são devidamente implementadas sob a coordenação do Gerente de Safety e com o envolvimento da diretoria de operações e seus gerentes;
- ♻ Monitorar continuamente e avaliar a performance do SGSO;
- ♻ Melhorar continuamente o nível de segurança na organização através do processo de melhoria contínua.

<sup>2</sup> ORM 1.1.3



## -dnataBR MS- Manual de Safety (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

O 3 plano de implementação do Safety no escopo do nosso SGSO foi elaborado e gerido pelo Gerente Geral de Safety e aprovado pelo CEO. Nele está definida a abordagem que a dnata Brasil efetua de acordo

-com os objetivos definidos para a segurança. Este plano detalha as ações que definem o modo como são estruturados os recursos relativamente à gestão e operacionalização da segurança operacional, a estratégia e o cronograma para a implementação de cada um dos elementos.

O gerenciamento da segurança operacional assenta nos três grandes pilares da gestão e organização dos acontecimentos onde se incluem as emergências, nomeadamente a Prevenção, a Resposta à Emergência e o Pós Acontecimento.

- ▶ Prevenção – Através da adoção de medidas preventivas e preditivas ao nível da gestão, análise e avaliação do risco.
- ▶ Resposta à Emergência – Através da criação de procedimentos e medidas de atuação eficazes.
- ▶ Pós Acontecimento – Capacidade de gerir a emergência e restabelecer a ordem no trabalho tendo em conta as pessoas e as infraestruturas.

### 2.1.1 One Safety



A visão One Safety traduz o compromisso da Política de forma bem clara:

A visão da dnata em matéria de Segurança Operacional - Safety é ter uma cultura onde todos os nossos colaboradores possuam habilidades, conhecimento e confiança para trabalhar com segurança, se sentir respeitados e estar empenhados em ajudar a todos a permanecerem seguros.

O que você fez hoje para contribuir com isso?



As expectativas quanto a esta Visão, são da mesma forma bem clara e definidas:

- ♻ Envolver nossas pessoas na identificação e no desenvolvimento dos valores e comportamentos que esperamos dos nossos colaboradores,
- ♻ Comunicar a Política para todas as pessoas de maneira clara e concisa;
- ♻ Liderar por exemplo e inspirar outros a viver a Visão e os Valores;
- ♻ Ouvir e responder a todas as preocupações em matéria de Safety;
- ♻ Rever regularmente e verificar o desempenho individual e dos times quanto a adesão a nossa Visão e Valores e realinhar sempre que necessário.

-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

O 4º plano de implementação do Safety no escopo do nosso SGSO foi elaborado e gerido pelo Gerente Geral de Safety e aprovado pelo CEO. Nele está definida a abordagem que a dnata Brasil efetua de acordo com os objetivos definidos para a segurança. Este plano detalha as ações que definem o modo como são estruturados os recursos relativamente à gestão e operacionalização da segurança operacional, a estratégia e o cronograma para a implementação de cada um dos elementos.

A implantação do SMS/SGSO da dnata refletiu os objetivos de implantar, operacionalizar e manter um SGSO que seja adequado à complexidade das nossas operações. A dnata mantém o Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional implantado e operando conforme os requisitos ICAO-doc.9839, IATA - ISAGO e requisitos aplicáveis estabelecidos na Subparte BB do RBAC 121\_3.



### 2.1.2 Fases da implementação do SGSO na dnata:

**Fase 1** – Planejamento, **Fase 2** – Processo Reativo, **Fase 3** Processo Proativo e Preditivo e **Fase 4** – Garantia da Segurança Operacional.

Após a identificação das fases da implementação e os temas a serem desenvolvidos, foi elaborado um plano de ação, para definição de datas e responsabilidades na implantação do SGSO. Periodicamente, o Gerente Geral de Safety, Qualidade & Standards reúnem com o CEO para avaliar a implementação e o grau de cumprimento com os requisitos do SGSO.

#### Fase 1 - Análise de Falhas no SMS/SGSO

A finalidade realização da análise falhas (GAP ANALISYS), dentro dos conceitos do SGSO da dnata é a verificação, através do checklist de Avaliação da Implementação do SGSO com o intuito de confirmar ao nível de documentação e práticas operacionais, o grau de cumprimento dos componentes e elementos, contidos na Subparte BB do RBAC 121, bem como nos demais regulamentos internacionais IATA/ISAGO e ICAO Doc.9839, relacionados com a Segurança Operacional da dnata.

O Checklist utilizado para a realização da análise de falhas está descrito no Plano de Implantação e compreende os seguintes aspetos macro da implantação do SGSO/SMS, verificação da estrutura organizacional, os processos e procedimentos existentes, identificação de lacunas que poderão ser mitigadas para a efetiva operação do SGSO. Na dnata, a análise de falhas visa principalmente identificar as correções à estrutura de Segurança Operacional existente e determinar as medidas adicionais de Segurança Operacional requeridas para implantação e manutenção do SGSO na dnata.

Exemplo do Checklist utilizado na de Análise de falhas:

<sup>4</sup> ORM1.1.4; IS154.214-001 Sec.5.3



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)



Avaliação da Implementação do SGSO - Safety Management System

Requisito		Questões de Avaliação	Cumpre	Não cumpre
1 - Política e Objetivos	1.1 - Compromisso da Gestão e Responsabilidades	1.1.1 Existe uma Política descrita?	X	
		1.1.2 A Política reflete compromisso da gestão?	X	
		1.1.3 A Política reflete compromisso com Saúde e segurança dos Trabalhadores?	X	
		1.1.4 A Política reflete compromisso com o Safety?	X	
		1.1.5 A Política reflete compromisso com o Security?	X	
		1.1.6 A Política reflete compromisso com reporte voluntário?	X	
		1.1.7 A Política reflete compromisso com o Cliente?	X	
		1.1.8 A Política está assinada pela Gestão de Topo?	X	
		1.1.9 A Política foi comunicada a todos os Trabalhadores?	X	
		1.1.10 A Política descreve a missão, visão e valores da empresa?	X	
		1.1.11 O Conteúdo da Política é relevante para a atividade de assistência a aeronaves?	X	
	1.2 - Responsabilidades da Gestão	1.2.1 Estão definidas Responsabilidades para todos os níveis de Gestão?	X	
		1.2.2 Existe um modelo de negócio formal e está implementado?	X	
		1.2.3 Existe um Administrador executivo com responsabilidades financeiras?	X	
		1.2.4 Existe um comitê de segurança para deliberar sobre os assuntos de Safety e security?	X	
		1.2.5 Do Comitê de Segurança fazem parte elementos da gestão e da operação?	X	
		1.2.6 Há um administrador ou diretor com responsabilidades de gestão do SMS?	X	
		1.2.7 Estão definidos grupos de trabalho e intervenção em todas as Bases?	X	
		1.2.8 Está identificado um coordenador de Safety para cada Base?	X	
		1.2.9 O Safety está integrado numa Direção específica?	X	
		1.2.10 Estão documentados os descritivos de funções e os respetivos limites de autoridade?	X	
	1.3 - Pessoas Chave no SMS	1.3.1 Há um Administrador que tem o papel de controlo e decisão executiva para o SMS?	X	
		1.3.2 O Administrador para o Safety tem as suas funções descritas no Manual e no seu descritivo de funções?	X	
		1.3.3 O gestor do Safety desempenha outras funções que possam entrar em conflito na gestão do SMS? (se não, está conforme)	X	

Os resultados da análise são expressos em gráficos para melhor entendimento. Exemplo de apresentação de resultados da análise de falhas:

Requisitos	1 - Política e Objetivos					2 - Gestão do Risco		3 - Garantia de Gestão Efetiva			4 - Promoção do Safety
	1.1 - Compromisso da Gestão e Responsabilidades	1.2 - Responsabilidades da Gestão	1.3 - Pessoas Chave no SMS	1.4 - Resposta à Emergência	1.5 - Documentação do SMS	2.1 Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos	3.1 Gestão da Mudança	3.2 Performance Organizacional	3.3 Melhorias	4.1 Formação, Educação e Conscientização	
Total Elementos	11	10	5	8	13	7	2	7	8	7	
Cumpridos	11	10	5	8	13	7	2	7	8	7	
Não Cumpridos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

**Grau de Implementação SMS 100 %**





### 3 | Termos e Abreviaturas

Termo	Definição
Auditoria Garantia de 1ª Linha/ Parte	Atividade de auditoria interna e garantia conduzida localmente.
Auditoria Garantia de 2ª Linha/ Parte	Atividade de auditoria interna e garantia conduzida pela Equipe de Garantia Global e Companhias Clientes
Auditoria Garantia da 3ª Linha/ Parte	Auditoria externa realizada por uma organização externa ou órgão regulador.
Incidente	Um evento indesejado que resultou na lesão de clientes, colaboradores ou contratados, ou danos que tornam equipamentos ou instalações inservíveis. Uma ocorrência, além de um acidente, que afeta ou pode afetar a segurança da operação.
TBQRP	Tão baixo quanto razoavelmente praticável usado no contexto de Gerenciamento de Riscos de Segurança. Usado para descrever um risco de segurança que foi reduzido a um nível tão baixo quanto razoavelmente viável. Ao determinar o que é "razoavelmente viável" no contexto da gestão de riscos de segurança, deve-se considerar tanto a viabilidade técnica de reduzir ainda mais o risco de segurança, quanto o custo.
Avaliação da Competência	Um processo que utiliza critérios de avaliação para medir a capacidade do estagiário de executar a tarefa definida à norma exigida.
Especificação de avaliação	Fornecer os critérios detalhados sobre quais avaliações são realizadas.
Estratégia de Avaliação	Fornecer a visão geral de alto nível de como as avaliações devem ser realizadas.
Lista	"Uma lista de verificação de inspeção não específica" (Genérico) ou "Uma lista de verificação de inspeção específica" criada para um determinado local de trabalho ou tarefa (Sob medida) Mensal e Trimestral
Consequência	O resultado potencial de um perigo. O potencial prejudicial de um perigo se materializa através de uma ou muitas consequências.
dCOM	Manual de Operações de Carga dnata
dGOM	Manual de Operações Terrestres dnata
dnataHub	Sistema de Dados de Segurança usado pela dnata globalmente
dSMS	Sistema de Gerenciamento de Segurança (Safety) dnata
Perigo	Uma fonte potencial de dano ou efeito adverso à saúde de uma pessoa ou pessoa. Um perigo é o potencial de causar danos, problemas de saúde ou danos às pessoas, danos à propriedade/ativos/plantas, produtos.
IOSA	Auditoria de Segurança Operacional da IATA.
ISAGO	Auditoria de Segurança da IATA para Operações Terrestres
Pode	Indica um curso de ação permitido
Não-Punitivo	Não punitivo significa que os indivíduos não são culpados por erros, mas são responsabilizados por violações e negligência grave.
Cultura de Relatórios Abertos	Uma cultura de relatórios abertos é aquela em que os colaboradores estão confiantes em relatar todas as ocorrências e riscos, têm fácil acesso a métodos de emissão de relatórios e os relatórios são gerenciados dentro de uma política de relatórios não punitivos.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

EPI	Equipamento de proteção individual
Treinamento Regulatório	Treinamento definido por uma organização externa ao dnata, como o que deve ser entregue para atender aos requisitos regulatórios e/ou legislativos dos organismos nacionais/internacionais.
Risco	A chance de algo acontecer que terá um impacto sobre os objetivos. Nota: Um "risco" é frequentemente especificado em termos de um evento ou circunstância e as consequências que podem fluir dele. É medido em termos de uma combinação das consequências de um evento e sua probabilidade. Um risco pode ter um impacto positivo ou negativo em uma operação, grande atividade ou projeto.
Lugar Seguro	Um ambiente de trabalho onde condições inseguras são controladas.
Cultura de Segurança	Uma cultura de segurança emerge através das ações e comportamentos dos colaboradores e da gestão e é influenciada pela implementação de uma cultura justa, uma cultura de reportagem aberta, uma cultura da informação e uma cultura de aprendizagem e tem as características de ser flexível e não punitivo.
Desempenho de segurança	Realização de segurança definida por metas de desempenho de segurança e indicadores de desempenho de segurança.
Indicador de Desempenho de Segurança (SPI)	Um parâmetro de segurança que mede os níveis de desempenho de segurança alcançados
Meta de desempenho de segurança (SPT)	Uma meta planejada ou pretendida para um indicador de desempenho de segurança durante um determinado período que se alinha com os objetivos de segurança.
Deve	Indica um curso de ação obrigatório que o negócio tomará
Se	Indica um curso de ação preferencial (boas práticas)
Programa STOP	Programa de observação STOP
Condição insegura	Uma situação que, se deixada como está, poderia contribuir para um resultado indesejado (Incidente).



## 4 | Referências

### 4.1 Referências Internas

Descrição:
Diretriz de Gestão de Empreiteiros
dnata Política global de treinamento
Guia RAM da matriz de avaliação de risco
Procedimento de Avaliação de Riscos
Política de Gestão de Riscos
Padrão de gerenciamento de documentos
Política de Segurança do Grupo Emirates
Estrutura global de treinamento
Conselho HSE - Diretrizes e Estrutura de Governança
Procedimento de investigação de incidentes
Procedimento de gerenciamento de incidentes
dnata Política de Segurança
Padrão de gerenciamento e investigação de incidentes



## 4.2 Referências Externas

Referência Nº.	Descrição: _____
ISO45001	Saúde e Segurança do Trabalho
ISO31000	Padrão Internacional de Gestão de Riscos
Edição 2022	GOSM ISAGO

## 5 | Componente 1 – Política de Segurança



# Política de Safety

Nós, a alta administração da dnata, reconhecemos nossa responsabilidade e endossamos esta política em apoio ao nosso valor corporativo de segurança.

Estamos comprometidos em melhorar continuamente a segurança da dnata e seu sistema de gestão por meio dos mais altos padrões de segurança, gerenciamento proativo e sistemático, melhoria contínua dos níveis de desempenho de Safety e promoção de uma cultura de segurança. Os fundos e recursos necessários serão fornecidos para implementar plenamente esta política e atingir os objetivos de segurança.

Garantimos assim:

- Trabalho de acordo com os requisitos e documentação aplicáveis, incluindo conformidade com leis, regulamentos, normas, procedimentos e melhores práticas de negócios que sejam relevantes para cada área de negócios
- Colaboradores e terceirizados estão cientes desta política e seus princípios, fornecemos feedback e comunicação sobre questões relacionadas à segurança
- treinamento de safety relevante para suas funções a todos os colaboradores tendo em conta as responsabilidades de safety por meio do programa de treinamento, educação e capacitação em safety
- A gerência e os colaboradores entendem que priorizar a segurança é uma responsabilidade primária e que são obrigados a aderir às leis, regulamentos, padrões e procedimentos relevantes. Todos são obrigados a cooperar com o monitoramento da conformidade e investigações internas
- Adotamos uma abordagem de "cultura justa" para reportes internos de safety e usamos informações sobre os incidentes para aumentar a segurança. Não serão atribuídas culpas por ações, omissões ou decisões tomadas que sejam proporcionais à experiência e formação de alguém
- Incentivamos os colaboradores a reportar todos os perigos, erros e incidentes de que estejam cientes, dentro de uma política de reporte não punitiva. Colaboradores reportem atendendo aos padrões exigidos descritos nos manuais, não enfrentarão ação disciplinar. No entanto, negligência grave, má conduta intencional, atos destrutivos, atividade criminosa ou violações intencionais não serão tolerados
- Os reportes voluntários e incidentes de safety são analisados e investigados com a respectiva implementação de medidas corretivas e preventivas eficazes
- Protegemos dados e informações de segurança de acordo com os requisitos regulamentares
- Os Indicadores de Desempenho de Segurança (SPI) e as Metas de Desempenho de Segurança estão vinculados a esta política e aos objetivos de segurança relevantes
- Todos os elementos do nosso Sistema de Gestão de Segurança (SGSO - dSMS) são implementados, incluindo a aplicação dos princípios de Fatores Humanos (HF)

Revisamos esta política periodicamente para garantir sua relevância, adequação e eficácia contínuas

**A conformidade com esta Política é mandatória para todos os integrantes do Corpo Diretivo, seus colaboradores, subcontratados, parceiros e provedores.**



**Phil McGrane**  
Chief Executive Officer | dnata Brasil



**Steve Allen**  
Chief Executive Officer



Revisão: 3.0  
Política Efetiva desde: 29 Julho 2024



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Trabalhar em segurança é uma de nossas funções principais. Estamos comprometidos em desenvolver, implementar, manter e melhorar constantemente estratégias e processos para garantir que todas as nossas atividades empresariais ocorram sob uma alocação equilibrada de recursos. Nos esforçaremos para alcançar o mais alto nível de desempenho de segurança e exceder os padrões da indústria.

**Nossos compromissos são:**

1. Apoiar a gestão da segurança através da provisão de todos os recursos apropriados que resultarão em uma cultura organizacional que promova práticas seguras, incentive a informação e comunicação eficazes de segurança e gerencie ativamente a segurança com a mesma atenção aos resultados que a atenção aos resultados de outros aspectos da organização.
2. Estabeleça e opere processos de identificação de riscos e gerenciamento de riscos, incluindo um sistema de relatórios de riscos, para eliminar ou mitigar os riscos de segurança das consequências dos perigos resultantes de nossas operações ou atividades até um ponto que é tão baixo quanto razoavelmente praticável.
3. Certifique-se de que todos os colaboradores são fornecidos com informações e treinamento adequados e apropriados, são competentes em questões de segurança e são alocados apenas tarefas proporcionais às suas habilidades.
4. Melhore continuamente nosso desempenho de segurança através de processos de gestão que garantam que medidas relevantes de segurança sejam tomadas e sejam eficazes.

A Política de Safety local, após assinada pelo CEO e pelo Gerente Geral de QSA deverá ser impressa, controlada, devidamente distribuída e afixada em local visível em todas as áreas do local de trabalho.



**MISSÃO** – Entregaremos a promessas que nossos clientes fazem.



**VISÃO** – Ser a prestadora de serviços mais admirada do mundo.



**VALORES** – Safety e Security; Foco em Performance; Excelência Operacional; Clientes Encantados; Criatividade e Respeito.

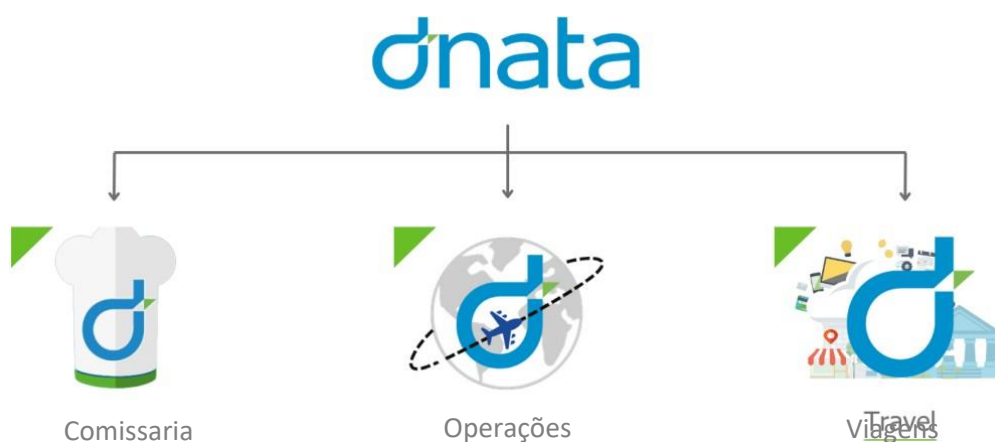
## 6 | Papéis e Responsabilidades

### 6.1 Estrutura Organizacional

Com mais de 55 anos de história, a dnata é uma das principais e maiores fornecedoras de serviços aéreos combinados, oferecendo serviços de manuseio de solo de aeronaves, carga, viagens e serviços de bufê de voo em seis continentes.

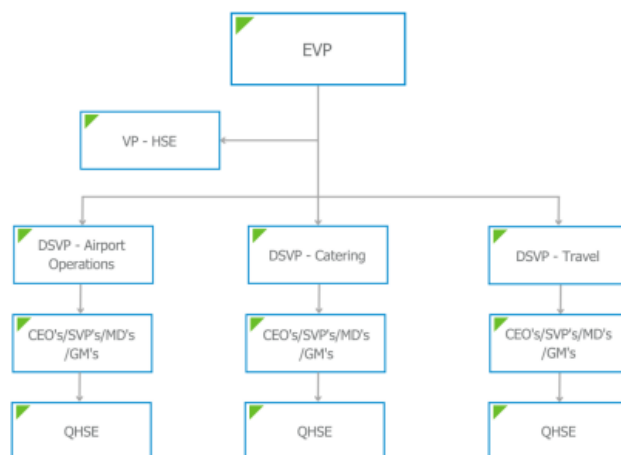
Com uma representação global em 84 países, a dnata tem mais de 38.000 colaboradores em suas operações em todo o mundo, atendendo mais de 400 companhias aéreas em mais de 130 aeroportos.

A dnata está comprometida em conduzir seus negócios de forma a proteger a Saúde e segurança de todas as partes interessadas, respeitando o Meio Ambiente e cumprindo requisitos regulatórios e contratuais relevantes, fornecendo as ferramentas e relatórios de danos/ incidentes encorajados para fornecer o melhor suporte médico à recuperação de lesões e prioridade em um período de investigação pós-acidente antes de uma conclusão da causa.



O Sistema de Gerenciamento de Segurança foi desenvolvido para abranger todas as 3 empresas do grupo para garantir consistência e aplicabilidade em toda a rede.

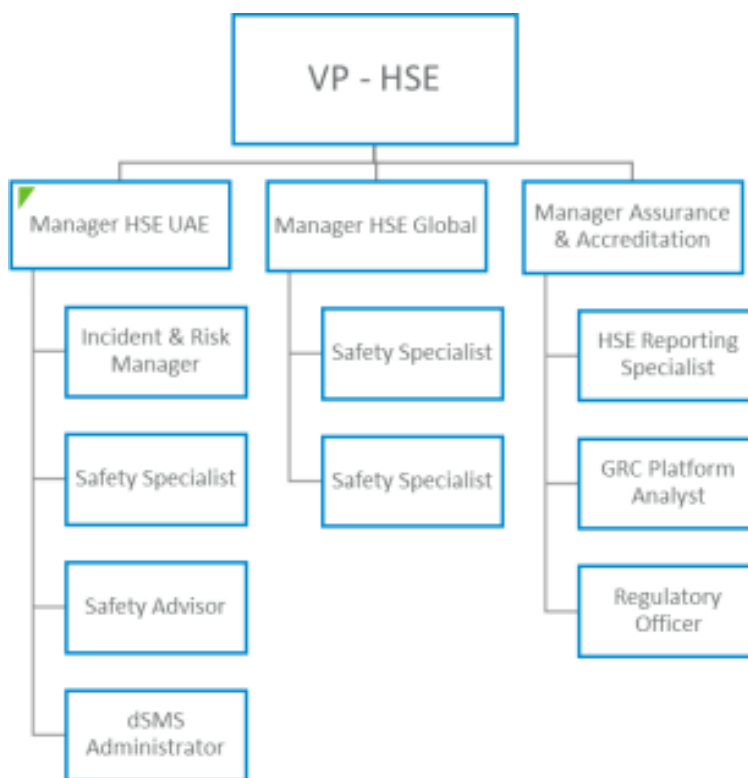
#### 6.1.1 Estrutura Organizacional global dnata



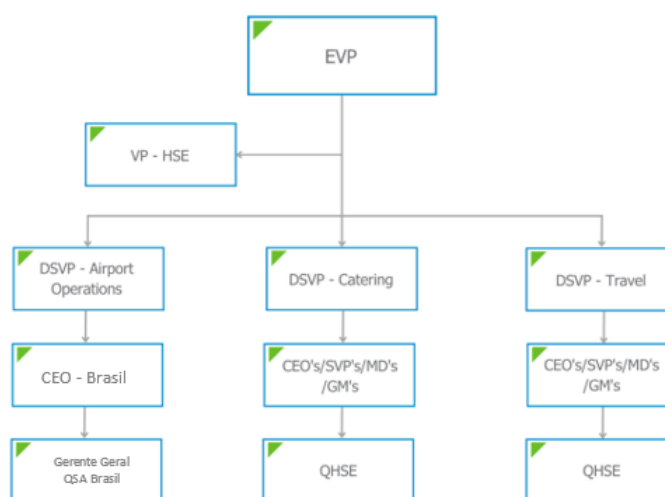


-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

**6.1.2 Estrutura Organizacional Safety dnata Global**



**6.1.3 Estrutura Organizacional Safety dnata Global**



SQA (Safety, Qualidade e Ambiente)

**6.1.4 Vice-Presidente Executivo (EVP) dnata**

O EVP da DNATA será responsável pelo desempenho seguro e segurança da empresa. O EVP delegará autoridade em liderança competente para manter o mais alto nível de conformidade com segurança e práticas seguras padronizadas em todos os locais. Isso inclui:



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Iniciar e manter uma cultura de segurança e garantir que todos defendam a segurança como a maior prioridade.
- Manter um compromisso de segurança com os colaboradores na minimização do risco associado ao ambiente de trabalho.
- Presidir o Conselho Executivo de Segurança, para garantir a clara compreensão de que a segurança é uma prioridade do topo da organização.
- Certificar-se de que os requisitos financeiros para fornecer um ambiente de trabalho seguro sejam mantidos em toda a organização.
- Fomentar um ambiente de tomada de decisão de segurança em toda a liderança da organização.
- Apoiar a comunicação de segurança em toda a organização. Certifique-se de que a comunicação chegue a todos os colaboradores da organização e incentive múltiplos métodos de comunicação para comunicar questões de segurança.
- Revisar fatores que possam ter impacto nas operações seguras com os DSVP's de empresas e vice-presidentes de Saúde, Segurança & Meio Ambiente, conforme necessário, e garantir que sejam abordados para minimizar o impacto negativo na segurança.

### 6.1.5 Vice-Presidente (VP) Saúde, Segurança & Meio Ambiente (QHSE)

O Vice-Presidente de Saúde, Segurança & Meio Ambiente será responsável por liderar o desenvolvimento, implementação e melhoria contínua das estratégias, sistemas e processos de Segurança em todo o mundo, de modo a alcançar o ambiente mais seguro possível para nossos colaboradores, clientes.

- Garantir que as políticas, procedimentos, programas, sistemas e treinamento satisfaçam normativos, clientes, requisitos globais da Dnata e impulsione uma cultura de segurança – local seguro de trabalho (condições) / pessoa segura (comportamentos).
- Certificar-se de que todos os aspectos de qualquer marco regulatório sejam devidamente abordados.
- Promover a HSE em todo o negócio.
- Relatar sobre o desempenho dos aspectos relevantes da SMS ao Conselho Executivo de Segurança.
- Aconselhar e orientar o Conselho Executivo de Segurança e promover melhorias contínuas em todos os negócios.
- Recomendar ações corretivas e preventivas conforme necessário.
- Verificar se ações corretivas eficazes são tomadas em resposta a quaisquer achados que exijam ação.
- Fornecer à gestão uma avaliação independente de tais ações, implementação e conclusão.
- Certificar-se de que processos, procedimentos e revisões para que sejam documentados e mantidos, e que as informações sejam capturadas em tempo hábil dentro dos manuais de treinamento relevantes.
- Certificar-se de que questões significativas ou pendentes, tendências e falhas de desempenho sejam levantadas no Conselho Executivo de Segurança.
- Estabelece ligação conforme necessário com qualquer órgão de auditoria externa e auxiliar em auditorias externas do HSE.
- Manter um Sistema de Gestão de Segurança sustentável que permitirá a melhoria contínua em todas as empresas e funções. Direcionar a garantia, monitoramento e revisão do IMS, SMS e outros sistemas.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

### 6.1.6 CEO<sup>5</sup>

O líder empresarial sênior será responsável pela total conformidade e prestação de contas à administração diária, manutenção, adesão e implementação do SMS e do programa de segurança. O Administrador Executivo, é o responsável com autoridade e responsabilidade corporativa pelo Sistema de Gestão e respetiva performance, garantindo recursos financeiros, materiais e humanos adequados para a gestão de toda a organização com foco nos riscos de Safety. Independentemente de outras funções na organização, tem a responsabilidade última em nome de toda a organização na implementação e manutenção do Safety através de todas as áreas da organização. Tem a responsabilidade global e é responsável em nome da dnata Brasil por garantir que as operações são realizadas com as condições necessárias no âmbito das atividades da dnata Brasil. O administrador tem também a responsabilidade final e a responsabilidade ao nível Executivo pela implementação e manutenção da Gestão do Safety, definindo responsabilidades, dando indicações para a eficaz implementação do Safety em toda a organização, responsabilizando o Gestor Sênior do Safety e todas as chefias pela implementação efetiva da política da organização, numa ótica de corresponsabilização de modo a que a operação ocorra com os recursos necessários e adequados, de acordo com os requisitos legais e outros requisitos aplicáveis, sem descuidar dos requisitos das companhias clientes. Complementarmente e no âmbito das suas atribuições o CEO:

- Promove a abordagem e metodologia "Pessoa Segura, Lugar Seguro" para melhorar o desempenho de segurança.
- É responsável pela alocação dos recursos humanos, técnicos, financeiros e/ou outros necessários para a execução efetiva e eficiente das atividades em consonância com este documento, gere os riscos de safety nas operações através do compromisso da implementação das medidas de mitigação/ eliminação de perigos decorrente das avaliações de riscos profissionais.
- Garante que todos os colaboradores tenham oportunidades de treinamento adequadas, são competentes para desempenhar seu papel com segurança e são alocados apenas nas tarefas proporcionais às competências que foram desenvolvidas.
- Certifica-se de que todos os colaboradores estejam em conformidade com as exigências regulatórias obrigatórias e legislativas.
- Definir em conjunto com o VP HSE as políticas e os objetivos de Safety;
- Comunica à organização a importância da Segurança;
- Assegura os recursos (humanos, financeiros, materiais) necessários para o cumprimento dos requisitos de segurança;
- Facilitar a implementação do Safety, Security e SST em toda a organização;
- Promove uma forte cultura de segurança e a implementação dos requisitos de qualidade, safety e ambiente dentro da organização;
- Analisar os relatórios decorrentes da avaliação e monitoramento do Safety para determinar o grau de cumprimento dos procedimentos de segurança da organização, disseminando os resultados por toda a organização;
- Assegurar que as operações são conduzidas de acordo com os regulamentos aplicáveis e os standards internos definidos.
- O processo de tomada de decisão ou de planeamento das atividades de Safety e a sua implicação nos resultados do negócio é supervisionado pelo CEO. O processo de operacionalização do Safety deve garantir que os resultados são atingidos, sendo necessário para isso dirigir os recursos operacionais tendo em linha de conta os requisitos emanados de autoridades reguladoras.

O CEO tem ainda a autoridade e a responsabilidade de operacionalizar a Política e é o garante da existência de instalações, espaços de trabalho, equipamentos, serviços de apoio bem como promover um bom ambiente de trabalho, com vista à satisfação dos requisitos de segurança operacional, mitigação de riscos, ameaças à saúde dos trabalhadores. A autoridade e responsabilidade do CEO neste âmbito, pode ser, por sua intenção, delegada a outro Diretor ou Gerente Geral de forma a assegurar a continuidade das suas atribuições e responsabilidades em matéria de Safety, assegurando que as operações são conduzidas de acordo com a regulamentação aplicável e os requisitos internos.

---

<sup>5</sup> ORM1.1.2



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

### 6.1.7 Gerente Geral SQA Assurance<sup>6</sup>

O Gerente Geral de Safety, Qualidade e Ambiente reportam diretamente ao CEO e cumpre as diretrizes globais respondendo ao VP HSE. Como gestor do Safety nomeado pelo CEO, tem a responsabilidade pela implementação, desenvolvimento, gestão e manutenção do dia a dia do Safety em toda a Organização e por conseguinte em todas as Bases, em nome do CEO, delegando nos Coordenadores SQA Assurance, nos Inspectores de Safety, Qualidade e Ambiente e nos Gerentes de Aeroporto o cumprimento de diretrizes e a implementação local dos requisitos definidos. Coordena ainda implementação dos planos de emergência e dissemina as boas práticas de segurança em matéria de Safety em toda a organização sendo responsável por:

- Fornecer informações e aconselhamento sobre questões de Segurança para a gestão de topo;
- Prestar de apoio e consulta sobre gestão da Segurança a todos os departamentos;
- Cumprir e fazer cumprir os requisitos de orientação específicos de Safety;
- Preparar, atualizar e divulgar a documentação de Safety;
- Fomentar a possibilidade de que as ocorrências sejam relatadas atempadamente pelos colaboradores;
- Definir e aceitar certos níveis de risco que se tornam residuais face à esfera de controlo e influência da dnata;
- Coordenar a identificação de perigos, análise, avaliação e gestão de riscos;
- Assegurar a execução do plano (s) de ação de safety, qualidade e ambiente sob sua responsabilidade;
- Atuar como ponto focal com as autoridades sobre questões de Segurança;
- Manter de uma ligação aberta com os departamentos de Safety de outras empresas, com entidades governamentais, entidades reguladoras, organismos de investigação e outras organizações de segurança, a nível mundial;
- Publicar relatórios periódicos sobre o desempenho do Safety, Qualidade e Ambiente;
- Garantir a manutenção da documentação de Safety, mantendo registos, dos quais fazem parte relatórios, investigações de incidentes e acidentes;
- Garantir a iniciação, acompanhamento e resolução das investigações de correntes de ocorrências / acidentes internos;
- Coordenar em conjunto com o SESMT na elaboração, implementação e acompanhamento do Plano de Resposta à Emergência interno.
- Realizar inspeções de segurança e auditorias em todas as instalações operadas pela dnata.
- Notificar sobre os resultados das auditorias e inspeções os negócios sobre os achados da inspeção, ações e outras áreas de preocupação.
- Acompanhando as ações para encerramento que podem incluir uma revisita no site.
- Realização de análise de tendências.
- Quando as ações excedem as datas de vencimento, reportar para o Gerente.
- Coordenar as avaliações de risco para garantir que os riscos sejam identificados e que as medidas de mitigação sejam eficazes.
- Gerir e conduzir investigações de incidentes quando necessário.
- O Gerente do SGSO tem ainda a responsabilidade e a autoridade interna para assegurar que o Safety, Security e SST estão devidamente estabelecidos, implementados e mantidos.

Visando a correta implementação e gestão do SMS, o Gerente Geral SQA, é assistido por outros colaboradores da área para o desempenho de todas as tarefas relacionadas com gestão do Safety, Qualidade e Ambiente.

---

<sup>6</sup> ORM1.1.5



## -dnataBR MS- Manual de Safety (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

dnata

### Termo de Nomeação

A alta direção da dnata Brasil (RM Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo Ltda.), em 02 de Fevereiro de 2023, designa como Gestor do Safety o Sr. **Paulo Jorge de Freitas Mota** que independente de outras funções, terá autoridade e responsabilidade conforme descrito no dSMS ponto 6.1.7:

- Fornecer informações e aconselhamento sobre questões de Segurança para a gestão de topo;
- Prestar de apoio e consulta sobre gestão da Segurança a todos os departamentos;
- Cumprir e fazer cumprir os requisitos de orientação específicos de Safety;
- Preparar, atualizar e divulgar a documentação de Safety;
- Fomentar a possibilidade de que as ocorrências sejam relatadas atempadamente pelos colaboradores;
- Definir e aceitar certos níveis de risco que se tornam residuais face à esfera de controlo e influência da dnata;
- Coordenar a identificação de perigos, análise, avaliação e gestão de riscos;
- Assegurar a execução do plano (s) de ação de safety, qualidade e ambiente sob sua responsabilidade;
- Atuar como ponto focal com as autoridades sobre questões de Segurança;
- Manter de uma ligação aberta com os departamentos de Safety de outras empresas, com entidades governamentais, entidades reguladoras, organismos de investigação e outras organizações de segurança, a nível mundial;
- Publicar relatórios periódicos sobre o desempenho do Safety, Qualidade e Ambiente;
- Garantir a manutenção da documentação de Safety, mantendo registos, dos quais fazem parte relatórios, investigações de incidentes e acidentes;
- Garantir a iniciação, acompanhamento e resolução das investigações de correntes de ocorrências / acidentes internos;
- Coordenar em conjunto com o SESMT na elaboração, implementação e acompanhamento do Plano de Resposta à Emergência interno.
- Realizar inspeções de segurança e auditorias em todas as instalações operadas pela dnata.
- Notificar sobre os resultados das auditorias e inspeções os negócios sobre os achados da inspeção, ações e outras áreas de preocupação.
- Acompanhando as ações para encerramento que podem incluir uma revisita no site.

Dnata Brasil  
Av. República do Líbano, nº 251,  
Empresarial Rio Mar Trade Center,  
Torre B, 25ª andar, Recife/PE - CEP: 51110-100

dnata

- Realização de análise de tendências.
- Quando as ações excedem as datas de vencimento, reportar para o Gerente.
- Coordenar as avaliações de risco para garantir que os riscos sejam identificados e que as medidas de mitigação sejam eficazes.
- Gerir e conduzir investigações de incidentes quando necessário.
- O Gerente do SGSO tem ainda a responsabilidade e a autoridade interna para assegurar que o Safety, Security e SST estão devidamente estabelecidos, implementados e mantidos.

Como substituto do Sr. Paulo Jorge de Freitas Mota, fica designado interinamente o Sr. Paulo Vinícius Santos que na ausência do titular, terá as mesmas atribuições já citadas mas não exclusivas.

CEO  
Phil McGrane  
Chief Executive Officer

Dnata Brasil  
Av. República do Líbano, nº 251,  
Empresarial Rio Mar Trade Center,  
Torre B, 25ª andar, Recife/PE - CEP: 51110-100

## 6.1.8 Gerentes e Coordenadores SQA Assurance

A gerência e a coordenação de SQA respondem diretamente ao Gerente Geral de SQA e suportam-no na garantia de implementação e manutenção sistêmica do gerenciamento da área com foco em treinamento, segurança ocupacional, gerenciamento de incidentes e avaliação de riscos na dnata Brasil. Coordenam as atividades da área e orientam/apoiam todas as diretorias e conseqüentemente as Bases no cumprimento integral de:

- Normas e regulamentos internos, nacionais e internacionais aplicáveis à atividade;
- Manutenção e atualização da documentação do SMS (processos, procedimentos e alertas de Safety);
- Coordenar o processo de investigação dos incidentes de nível 1 e realizar investigação de incidentes classificados como nível2;
- Registrar incidentes no dnataHUB, classificar, realizar entrevistas de investigação para todos os incidentes independentemente do nível de classificação;
- Gerir os incidentes e programa de Observação STOP no dnataHUB, apoiando/ recomendando as todas as áreas da empresa na definição e implementação de ações;
- Analisar as ações corretivas de todas as áreas para avalia se são suficientes para evitar a recorrência de incidentes e não conformidades;
- Elaborar relatórios de incidentes (relatório preliminar e sumário do incidente) e enviar para aprovação da Gerência.
- Elaborar o "heat map" da Garantia do Safety, Qualidade e Ambiente para definir prioridades para que as ações sejam implementadas dentro dos prazos definidos.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Realizar revisão diária e comunicar os incidentes para garantir a integridade dos dados e as respectivas análises de causas dentro do dnataHUB, garantindo que qualquer incidente relatado é comunicado dentro de prazos à Gerência da área e à Diretoria envolvida no evento.
- Monitorar incidentes e verificar os prazos do plano de ação, coordenando com as Bases as formas mais eficazes de solucionar as causas identificadas como raiz das ocorrências.
- Analisar os níveis de conformidade para SPIs associados ao Gerenciamento de Incidentes, garantindo que todos os incidentes sejam relatados localmente e registrados no dnataHub conforme o cronograma definido globalmente no âmbito do "one dnata".
- Treinar todas as bases no SMS, treinar os Inspectores de Safety, Qualidade e Ambiente, módulos do dnataHUB e nos checklists de verificação TCC.
- Realizar auditorias internas às Bases para monitoramento do compliance interno, preparando e elaborando o plano de auditoria, relatório da auditoria, registro de não conformidades e observações no d-Auditor bem como efetuar o seguimento das ações até ao fecho do processo da auditoria.

### 6.1.9 Inspetores de Safety, Qualidade & Ambiente e Técnicos de Segurança do Trabalho SQA Assurance

Reportam ao Gerente Geral de QSA, efetuam inspeções de aferição do compliance dos procedimentos de segurança.

- Garantem a execução dos processos e procedimentos operacionais, realizando verificações diárias, Inspeções mensais ao SGSO, auxiliando e garantindo junto dos Gerentes das Bases a implementação dos processos e procedimentos de qualidade e segurança, disseminando a cultura de segurança dnata.
- Garantem a aplicabilidade dos processos e procedimentos de cada cliente e suas particularidades de acordo com as diretrizes da área de treinamento, verificando a implementação das melhores práticas de gestão empregadas nas atividades desenvolvidas nas Bases.

Os Inspetores de Safety & Qualidade têm ainda as seguintes responsabilidades:

- Reportar, preencher os relatórios e elaborar apresentações das inspeções operacionais, nas áreas de rampa, triagem, carga, GSE, coordenação de voo, bolsões de estacionamento de equipamentos e demais áreas correlatas a operação;
- Participar de reuniões com responsáveis de departamento e representantes dos clientes se necessário;
- Conduzir e/ou auxiliar nas investigações de incidentes;
- Revisar continuamente os procedimentos operacionais do sistema de gestão da empresa para identificar oportunidades de melhoria;
- Assessorar o Gerente da Base na preparação e resposta a auditorias periódicas internas e externas de autoavaliação da qualidade e Segurança Operacional para garantir conformidade com os procedimentos da empresa e dos clientes;
- Apoiar nos treinamentos na aplicação de testes de conhecimentos teóricos e práticos da operação por função ou processo;
- Auxiliar os Gerentes de Aeroporto, supervisores/e ou coordenadores com o planejamento e desenvolvimento das reuniões referente a Segurança, Qualidade e Ambiente com participações aleatórias e objetivas nos briefings e debriefings operacionais, assim como contribuir com a disseminação da cultura de segurança dnata;
- São o elo privilegiado de comunicação entre as operações de solo e as demais áreas envolvidas na operação;
- Realizam identificação de perigos e avaliação de riscos sendo os TST responsáveis pela atualização/ registro de riscos na matriz de avaliação de riscos;



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Verificam os controles de entrega de EPIs e a sua utilização na operação

#### 6.1.10 Diretores

O processo de tomada de decisão ou de planejamento das atividades do Safety, Qualidade e Ambiente e a sua implicação nos resultados da empresa é supervisionado pelos Diretores. O processo de operacionalização do Safety deve garantir que os resultados são atingidos, sendo necessário para isso dirigir os recursos tendo em linha de conta os requisitos emanados de autoridades reguladoras. Os Diretores têm a autoridade e a responsabilidade de operacionalizar a Política de Safety nas suas diretorias e são o garante da existência de instalações, espaços de trabalho, equipamentos, serviços de apoio bem como promover um bom ambiente de trabalho, com vista à satisfação dos requisitos de segurança, mitigação de riscos, ameaças à saúde dos trabalhadores.

A autoridade e responsabilidade dos Diretores neste escopo, pode ser, por sua intenção, delegada a outro Diretor ou Gerente da sua área de forma a assegurar a continuidade das suas atribuições e responsabilidades em matéria de Safety, Qualidade e Ambiente, assegurando que as operações são conduzidas de acordo com a regulamentação aplicável, os requisitos internos, regulamentos nacionais e internacionais e requisitos dos clientes.

#### 6.1.11 Gerentes de Aeroporto<sup>7</sup>

Todos os Gerentes de Aeroporto são diretamente responsáveis pela segurança de todos os seus colaboradores que trabalham direta ou indiretamente para eles. Os gerentes devem garantir que todos os colaboradores tenham as informações de segurança adequadas e o treinamento de acordo com as competências necessárias para a realização do seu trabalho. No âmbito das suas funções, são responsáveis ainda ao nível do Safety pela implementação do sistema na Base, com o apoio dos Inspectores de Safety, Qualidade e Ambiente assegurando que a segurança das operações é primordial, fundamental e uma prioridade operacional. Garantem ainda a gestão efetiva da segurança ao nível das Bases sob sua responsabilidade cumprindo com as diretrizes da Sede na pessoa do Gerente Geral SQA. Têm sob sua responsabilidade nas rotinas de gerenciamento da Base:

- Revisar dos relatórios de inspeção de segurança no local de trabalho e ações para encerramento;
- Promover a abordagem "Lugar Seguro" para melhorar o desempenho de segurança;
- Apoiar a equipe do SQA Assurance na realização de inspeções, investigações e auditorias de segurança;
- Fornecer os recursos necessários e suporte na entrega de uma operação segura;
- Tratar os incidentes de sua Base como responsável pelo evento e pelas ações corretivas, assegurando que os prazos de definidos são cumpridos.

#### 6.1.12 Supervisores Aeroporto

Cumprir e fazer cumprir os procedimentos de segurança, pois são diretamente responsáveis pela segurança de todos os seus colaboradores. Reportar qualquer situação/ desvio operacional quer seja incidente ou no âmbito do programa de observação STOP. Monitorar o cumprimento dos procedimentos através de verificações periódicas TCC checklists.

Garantem que todos os colaboradores que estão ao serviço estão a desempenhar função ou a executar tarefas para as quais foram treinados e estão devidamente capacitados.

<sup>7</sup>ORM1.1.6



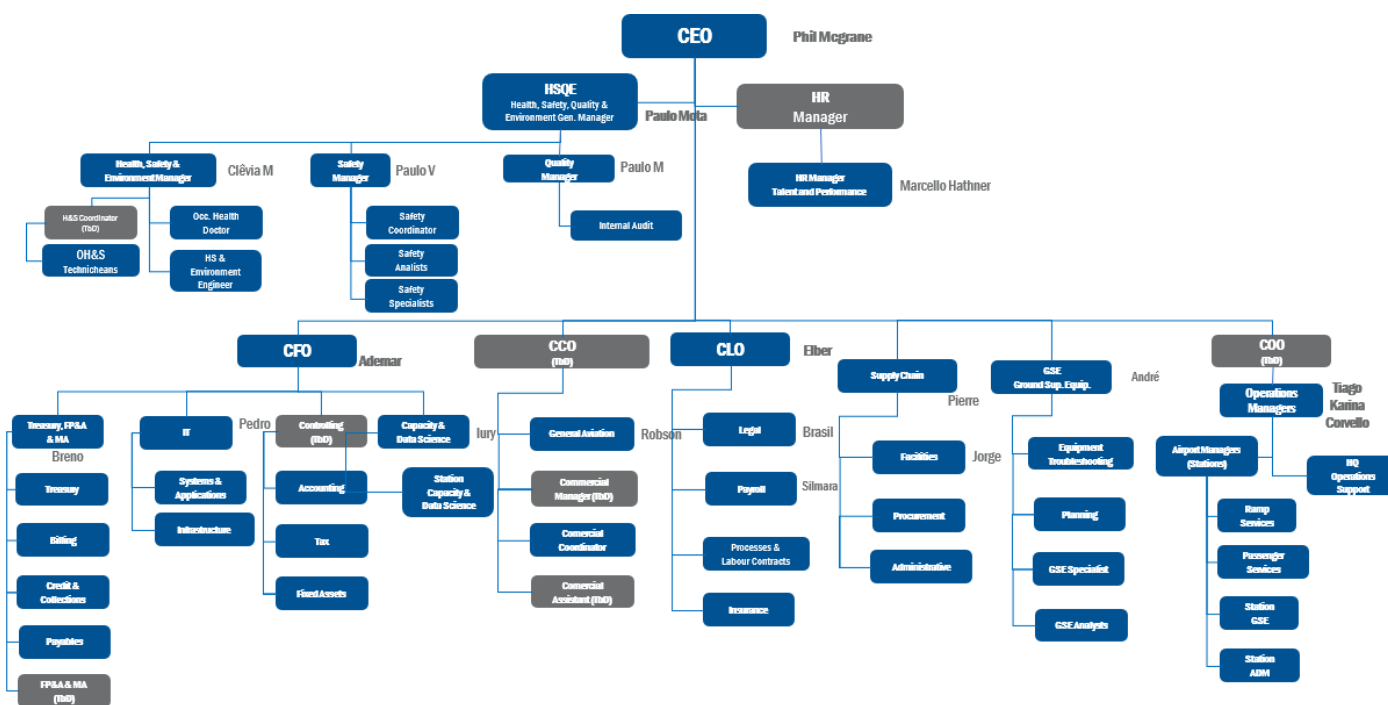
-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

**6.1.13 Todos os trabalhadores**

Todos os colaboradores (diretamente colaboradores e subcontratados) devem:

- Cumprir os requisitos de segurança pertinentes, conforme descrito no manual de SMS, manual operacional, planos de resposta de emergência, alertas e avisos de segurança e outros manuais da estação;
- Relatar riscos e apoiar a gestão de seus riscos de segurança associados;
- Denunciar incidentes e apoio no processo investigativo;
- Promover a abordagem "Pessoa Segura" para melhorar o seu desempenho de segurança e dos seus colegas.
- Todos os colaboradores têm a responsabilidade de estar atualizados com os conhecimentos, habilidades e competências necessários considerados necessários para desempenhar seu papel funcional com segurança e confiança.

**6.1.14 Estrutura organizacional QSA Corporativa (Qualidade, Safety e Ambiente) HSE**



Elaborado por:  
**SQA Assurance**  
 Paulo Mota

Aprovado por:  
**CEO**  
 Phil McGrane

A equipe corporativa do SQA – Assurance atua como uma função central de suporte, que responde diretamente ao CEO e que impulsiona o desenvolvimento e aplicação de políticas globais, estruturas organizacionais, boas práticas e material de orientação que as respectivas equipes de HSE de negócios gerenciam globalmente.

**6.1.15 Gerente Geral QSA**

- Estabelece as práticas e programas de Gestão de Incidentes Corporativos dnata em todas as divisões para apoiar lições aprendidas e melhoria contínua.
- Fornece dados, tendências, relatórios e atualizações sobre desempenho, planos de mitigação e progresso para apoiar as reuniões do Conselho de Segurança.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Apoie empresas globais com a implantação do SMS.
- Certifica-se de que todas as práticas, processos, políticas e treinamentos cumpram os requisitos das exigências legislativas e do setor aplicáveis.
- Coach e mentor respectivos líderes em assuntos da HSE.
- Revisa a eficácia do SMS através de auditorias, investigações, alterações regulatórias e recomendações e atualize-se de acordo.
- Revisa os resultados das auditorias globais e apoie os negócios no preenchimento de lacunas.
- Desenvolve padrões corporativos, ferramentas e diretrizes para apoiar empresas globais.
- Em conjunto com o analista da plataforma GRC de Dubai , revisa os requisitos de desenvolvimento da plataforma de relatórios de segurança.
- Trabalha em estreita colaboração com o CEO, Diretores, Gerentes, Coordenadores e colaboradores da sua área (Saúde & Segurança Ocupacional, Safety, Treinamento, Auditoria Interna & Compliance e Treinamento), para garantir a consistência na abordagem e implementação dos sistemas para alcançar a conformidade.
- Garante a implementação precisa do programa de Garantia e Conformidade por meio da gestão prática das conclusões de auditoria.
  
- Apresenta-se nas reuniões de revisão e apresenta os resultados da inspeção interna e dos relatórios de auditoria, juntamente com quaisquer outras informações relevantes relativas ao SMS, a fim de garantir que todas as normas relevantes sejam cumpridas.
- Desenvolve e estabelece um programa de garantia globalmente em consonância com a Auditoria Interna do grupo, as políticas da dnata, os requisitos regulatórios e as expectativas das partes interessadas.
  
- Desenvolve e estabelece processos comuns para a manutenção de um marco de Conformidade Regulatória.
- Estabelece um processo de melhoria contínua que irá progredir na matriz de maturidade da cultura e melhorar o desempenho da empresa.

#### **6.1.16 Coordenador QSA Assurance**

- Revisa os dados globais de incidentes e identifique tendências que requerem intervenção corporativa.
- Compila e analisa dados globais para produção de relatórios mensais.
- Desenvolve dados e planilhas para a empresa e revisa dados e ações QSA quando aplicável.
- Revisão de atualizações regulatórias e análise de falhas de conduta com documentação atual.
- Suporta o analista da Plataforma GRC de Dubai com desenvolvimento do DnataHub.
- Revisa o status da documentação corporativa do QSA.
- Ministram treinamento de colaboradores sempre que necessário.

## 7 | Cultura Justa

A dnata considera a 'Just Culture', um elemento organizacional necessário para apoiar a participação dos colaboradores em realizar relatos de segurança e responsabilização em toda a organização. Uma cultura justa estabelece uma política em que as pessoas estão:

- Encorajadas a fornecer informações essenciais relacionadas à segurança;
- Distinção clara sobre o que é aceitável e comportamento inaceitável.
- Gere o equilíbrio entre política e esforços humanos para seguir a implementação das políticas no ambiente operacional.
- Não é automaticamente disciplinado por cometer o que pode ser um erro honesto (humano).

Uma cultura "sem culpa" não é, portanto, viável nem desejável. Mas os colaboradores precisam se sentir confortáveis para que possam relatar desvios de segurança, riscos, acidentes e incidentes sem medo de punição, a menos que envolva:

1. Negligência intencional.
2. Violações intencionais.
3. Atividades criminosas, incluindo abuso de substâncias.
4. Falsificação de relatórios(s).

A dnata reconhece que o erro humano e o comportamento podem desempenhar um papel em erros que resultam em incidentes. Há também uma diferença entre erro humano, conduta negligente, conduta imprudente e "violações intencionais". Ao examinar o comportamento, essas questões devem ser consideradas e as seguintes definições são fornecidas:

- **Erro humano** – é quando há um acordo geral que o indivíduo deveria ter feito diferente do que fez. No curso dessa conduta em que eles inadvertidamente causaram (ou poderiam ter causado) um resultado indesejável, o indivíduo é rotulado como tendo cometido um erro.
- "**Comportamento de Risco**" é uma ação tomada por um indivíduo que, embora bem treinado e experiente, não percebeu o nível de risco associado à atividade.
- **Conduta negligente** – Negligência é conduta que está abaixo do padrão exigido normalmente na comunidade. A negligência, em seu sentido jurídico, surge tanto nos contextos de responsabilidade civil quanto criminal. Aplica-se a uma pessoa que não usa o nível razoável de habilidade esperado de uma pessoa envolvida nessa atividade particular, seja omitindo fazer algo que uma pessoa prudente e razoável faria nas circunstâncias ou fazendo algo que nenhuma pessoa prudente ou razoável teria feito nas circunstâncias. Para levantar uma questão de negligência, é preciso haver um dever de cuidado com a pessoa, e os danos serão causados pela ação negligente. Em outras palavras, quando houver o dever de exercer o cuidado, deve-se tomar cuidado razoável para evitar atos ou omissões, que podem ser razoavelmente previstos para causar danos a pessoas ou propriedades. Se, como resultado de uma falha em agir dessa forma razoavelmente hábil, o dano/dano/dano for causado a uma pessoa ou propriedade, a pessoa cuja ação causou o dano é passível de pagar danos à pessoa que está, ou cuja propriedade é prejudicada.
- **Conduta imprudente** – (negligência grave) é mais culposa do que negligência. A definição de conduta imprudente varia entre os países; no entanto, a mensagem subjacente é que, para ser imprudente, o risco deve ser um que teria sido óbvio para uma pessoa razoável. Tanto nos contextos de responsabilidade civil quanto criminal envolve uma pessoa que corre um risco consciente e injustificado, sabendo que há um risco de que o dano provavelmente resultaria da conduta, e prevendo o dano, ele ou ela, no entanto, assumiu o risco. Difere da negligência (onde a negligência é a falha em reconhecer um risco que deveria ter sido reconhecido), enquanto a imprudência é um desrespeito consciente de um risco óbvio.
- **Violações intencionais** – quando uma pessoa sabia ou previu o resultado da ação, mas foi em frente e fez isso mesmo assim.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

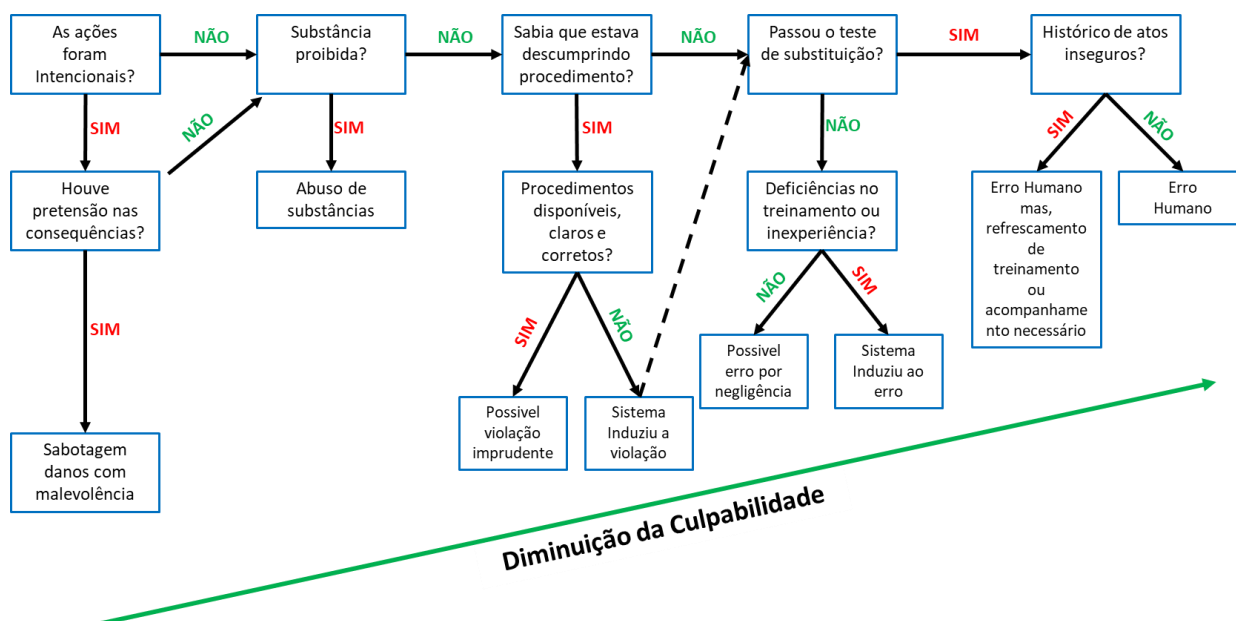
Ao examinar o comportamento, também precisamos considerar o comportamento "em risco" e realizar um "teste de substituição".

O Teste de Substituição faz a pergunta: uma pessoa diferente (bem-motivada, igualmente competente e comparativamente qualificada) poderia ter cometido o mesmo erro em circunstâncias semelhantes (determinada por seus pares). Se "sim" a pessoa que cometeu o erro é provavelmente inocente, se "não", havia razões induzidas pelo sistema (como treinamento insuficiente, seleção, experiência)? Se não, então o comportamento negligente deve ser considerado.

Além disso, também consideraremos o comportamento repetitivo quando os mesmos erros forem cometidos. O refrescamento de treinamento ou a consideração de que o indivíduo pode não ser adequado para um determinado trabalho deve ser considerado.

Estes são alguns dos conceitos centrais por trás do gerenciamento de uma Cultura Justa. Antes que qualquer ação disciplinar possa ocorrer para questões operacionais, a administração seguirá as etapas descritas no gráfico a seguir e coordenará com um profissional treinado da HS&E.

Quadro de referência para análise de culpabilidade:<sup>8</sup>



Elaborado com base em Reason (1997) Arvore de decisão para determinar a culpa de atos inseguros p209

<sup>8</sup> dGOM dn-COR-HSE-MAN-001 Just Culture



## 8 | Planejamento de Contingência / Emergência

A continuidade do negócio ocorre durante ou após a fase inicial de resposta a emergências para apoiar o retorno do negócio às operações normais, assim que for razoavelmente prático. Planos de continuidade de negócios claramente documentados fornecem orientação clara sobre eventos significativos pré-determinados que podem levar à interrupção dos negócios.

A HSE corporativa deve se envolver com as Bases para garantir que os planos locais de contingência de emergência sejam desenvolvidos e testados regularmente. Os líderes locais são responsáveis por garantir que os planos de contingência sejam documentados e comunicados a todos os colaboradores.

### 8.1 Resposta à Emergência

É da responsabilidade de cada organização desenvolver procedimentos de preparação e resposta a emergências que atendam às suas necessidades específicas, tendo em conta a natureza dos perigos locais. Assim, descrevemos a sequência das atuações operacionais, simples e claras, que se devem desenvolver para o controlo de cada uma das possíveis emergências. É aplicável em todos os aeroportos e destina-se a todos os trabalhadores, visitantes e outras partes interessadas que atuem sob a nossa responsabilidade. Asseguramos através da preparação, gerenciamento e organização da emergência que as nossas atividades no caso de envolvimento na resposta ou reação a um evento, acidente com aeronaves, ou outro tipo de evento adverso que possa resultar em fatalidades, sérias lesões, danos consideráveis ou perturbações do dia a dia normal das operações.

A resposta à emergência está devidamente coordenada com o plano de emergência do aeroporto e com os planos de emergência das companhias aéreas clientes.

Os objetivos são a prevenção, a deteção e o combate a emergências, a minimização dos seus efeitos, no que concerne à preservação da vida humana, dos bens, aeronaves e da manutenção das operações e/ou restabelecimento da normalidade operacional.

Estes procedimentos são um instrumento prático que fornece um conjunto de diretrizes e informações que têm como objetivo primário a prevenção de:

- ♻ Incidentes,
- ♻ Acidentes,
- ♻ Emergências.

As ações e os requisitos definidos neste procedimento para a prevenção e reação a incidentes e acidentes são obtidos a partir do conhecimento da realidade operacional, provenientes de:

- ♻ Planos de emergências dos aeroportos e outras instalações,
- ♻ Planos de emergência das Companhias Aéreas Cliente;
- ♻ Tratamento das informações reportadas,
- ♻ Verificação do cumprimento das inspeções,
- ♻ Informações obtidas em ações de formação,
- ♻ Ações decorrentes da investigação de incidentes e acidentes,
- ♻ Ações decorrentes da análise crítica do treino da resposta a emergências.

## 8.2 Plano de Resposta à Emergência

Este plano de resposta à emergência pode ser ativado como consequência de duas situações:

- a) A dnata recebe a informação da ativação do Plano de Emergência do Aeroporto ou de outras entidades por parte dos serviços competentes destas entidades, ou;
- b) A dnata informa os serviços competentes do Aeroporto ou de outras entidades da ocorrência de uma situação grave iminente ou em curso enquadrada no Plano de Emergência daquelas entidades.

A implementação dos requisitos contidos neste documento permite à dnata, por um lado, verificar a eficácia das ações implementadas por todos os trabalhadores da Empresa (incluindo a estrutura hierárquica), e, por outro lado, garantir a desejada qualidade do serviço de assistência nas Bases prestado aos seus clientes em excelentes condições de segurança operacional (Safety).

Este ponto do manual dedicado à resposta à emergência não substitui quaisquer documentos, normas, regulamentos, processos e/ou procedimentos das autoridades relevantes, bem como das companhias aéreas clientes ou legislação nacional, devendo ser considerado como um complemento e como um meio de organização interna da dnata.



### Atenção

Para incidentes/ acidentes que ocorram com aeronaves, além das medidas internas deverão ser tidas em contas as medidas de atuação impostas pelas companhias cliente e entidades aeroportuárias que gerem a emergência.

### 8.2.1 Organização da Emergência

Prevenção é o conjunto de ações a realizar com o objetivo de diminuir ou mesmo anular a probabilidade de ocorrência do incidente/acidente e as suas consequências. Os objetivos da prevenção, detecção e combate, são proteção das pessoas e bens desenvolvendo-se nas etapas de Alarme e o Alerta.



O alarme é dado ao detectar uma emergência ou outra situação pertinente e para isso utilizar o número de telefone de emergência, visível nas plantas de emergência ou os números disponíveis nas listas telefônicas, fornecendo as seguintes informações:

- ☎ Identificar-se como colaborador da dnata;
- ☎ Identificar o posto de trabalho;
- ☎ Identificar o local em que ocorreu a situação;
- ☎ Tipo de emergência (incêndio, derrame, outro).

O alarme é um sinal para dar aviso de algum perigo e pode ser transmitido por qualquer pessoa. As emergências são graduadas em função do previsível tipo e grau de gravidade que assumem – nível de



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

alerta – correspondendo a cada situação uma determinada mobilização e empenho de recursos humanos e materiais.

Os níveis do sistema de alerta são iniciados pelos serviços competentes do aeroporto, de outros edifícios e das companhias aéreas clientes, no âmbito da ativação do correspondente plano de emergência.

### 8.2.2 Comunicação

A comunicação e disseminação de informações na Dnata, em situações de rotina, em situações de incidente, acidente e acidente de trabalho, são feitas através dos meios definidos e disponíveis na Empresa. Nas emergências a comunicação é de responsabilidade das entidades competentes, dos grupos de resposta à emergência que acompanham, quando a situação o exigir, e de todos os trabalhadores. Sempre que em caso de emergência existam feridos trabalhadores, tripulação, passageiros ou outras pessoas, a necessitarem de cuidados médicos é alertado o Posto de Socorros de cada aeroporto, quando houver. No que respeita às companhias aéreas clientes, a comunicação dos incidentes e acidentes é efetuada segundo as regras definidas por elas.

### 8.2.3 Níveis de Intervenção em Emergência

Com a organização da emergência pretende-se constituir um guia de atuação perante uma emergência, identificar e eliminar condições perigosas que podem ser agravadas numa emergência e planificar e adequar os recursos necessários para o controlo de uma emergência.

Após a identificação de possíveis cenários de acidente para os quais a empresa pretende dar resposta adequada, há que selecionar os meios humanos e materiais necessários para que o acidente seja controlado de início, ou que o seu desenvolvimento seja limitado até à chegada de socorro do exterior (ex. bombeiros). Na definição dos meios necessários estão 2 níveis de atuação.

**1.ª Intervenção** - Trata-se da intervenção imediata, logo após a deteção de um sinistro, ainda no seu início (ex. incêndio, fuga de líquidos perigosos, entre outras situações) É caracterizada pela intervenção dos trabalhadores no local afetado, com comunicação da emergência ou recebimento da comunicação de emergência.

**2.ª Intervenção** - Utilização de brigadas dos bombeiros e socorristas dos aeroportos. Estas brigadas de bombeiros deverão operar meios de combate aos sinistros mais perigosos, designadamente bocas de incêndios com mangueiras e operar sistemas adicionais como os de extração de fumos ou de ventilação ou, ainda, dispositivos de encerramento de circuitos de fluidos (que não os normais seccionamentos por meio de válvulas).

A atuação da 2ª intervenção pressupõe a ativação do Plano de Emergência, e deve articular-se de acordo com a operacionalidade afeta a um organograma definido.

## 8.3 Meios de Prevenção

A prevenção é constituída por um conjunto de equipamentos e de normas destinadas a evitar ou minimizar os efeitos de um sinistro, gerindo de forma rápida e eficiente os recursos disponíveis. A fase da prevenção difere da emergência porque tem como principal objetivo reduzir ou eliminar o risco, Isto é, impedir que os perigos se tornem desastres.

Os edifícios do aeroporto estão dotados de sinalética de emergência de cor verde e vermelha. A sinalética de cor verde identifica, em caso de perigo, vias de circulação, saídas de emergência, localização de "Ponto de Encontro" e equipamentos de emergência como, caixas de primeiros socorros. A sinalética de cor vermelha sinaliza equipamentos de combate a incêndio, como extintores, carretéis (mangueiras), bocas-de-incêndio e os botões manuais de alarme.

### 8.3.1 Sinalética (Sinalização)

Sinalética de Emergência		Sinalética de Incêndio	
	Vias e saídas de emergência		Extintor
	Ponto Encontro		Carretel(mangueira)
	Caixa Primeiros Socorros		Botoneira de Alarme

Os principais meios de intervenção são os extintores de vários tipos e capacidades, devidamente identificados e sinalizados. A manutenção de todos os sistemas e equipamentos técnicos, constitui uma medida de segurança vital e que limita a probabilidade de ocorrência e a gravidade, em caso de ocorrência de uma emergência. Estes equipamentos possuem programas de manutenção que garantem uma operacionalidade permanentemente no local.

### 8.4 Meios de Extinção

Os extintores são aparelhos com agente extintor que é colocado no seu interior e é projetado e dirigido sobre as chamas pela ação de uma pressão interna.




O agente extintor é um produto ou mistura de produtos contida e cuja função é inibir as chamas de um fogo, levando à sua extinção. Os agentes extintores atuam sobre o processo de combustão, química ou fisicamente e podem ser: água, pó químico (ABC ou BC) e dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

CLASSES DE FOGO			AGENTE EXTINTOR			
Tipo		Materiais	Água	ABC	BC	CO <sub>2</sub>
A	Material sólido de natureza orgânica,	Madeiras, Papel, cartão	Adequado	Adequado	Não adequado	Pouco eficaz
B	Material sólido liquidificáveis ou líquidos combustíveis	Óleo, petróleo, gasóleo, verniz, solventes, lubrificantes, etc..	Não adequado	Adequado	Adequado	Adequado
C	Combustão de gases	Metano, gás natural, acetileno	Não adequado	Adequado	Adequado	Adequado
D	Combustão de metais alcalinos	Magnésio, pó de alumínio, sódio, etc.	Não Aplicável			
E	Equipamento elétrico sob tensão		Não adequado			Adequado

## 8.5 Níveis de Alerta em Emergências

As emergências são graduadas em função do previsível grau de gravidade que assumem – nível de alerta – correspondendo a cada situação uma determinada mobilização e empenho de recursos humanos e materiais.

Os níveis do sistema de alerta são iniciados pelos serviços competentes da Administradora Aeroportuária, Companhia aérea e outros no âmbito da ativação do correspondente plano de emergência. Ao nível da organização e resposta à emergência interna, na dnata Brasil foram definidos os seguintes níveis de alerta:

	<b>NÍVEL 1 (AMARELO)</b> <b>EMERGÊNCIA LOCAL</b>	Trata-se do nível de menor gravidade. A ocorrência é de dimensões reduzidas e constitui uma ameaça só para o local onde ocorreu, não ameaça as áreas contíguas. As consequências não são significativas para as pessoas, estruturas e equipamentos ou para a continuidade do serviço.
	<b>NÍVEL 2 (LARANJA)</b> <b>EMERGÊNCIA PARCIAL</b>	É uma situação de emergência parcial, circunscrita a uma determinada área, não se prevê que ocorra a extensão do acidente e em princípio pode ser controlada pelos meios humanos e materiais disponíveis no local. Não existem vítimas ou são de carácter ligeiro.
	<b>NÍVEL 3 (VERMELHO)</b> <b>EMERGÊNCIA TOTAL</b>	Corresponde a uma situação de elevada gravidade, em que a ocorrência atinge grandes proporções e está fora de controle. Ameaça as áreas vizinhas e as consequências são graves. É necessário alertar entidades externas e proceder à evacuação total das instalações.

### 8.5.1 Início, Graduação e Cancelamento de Emergências

Dadas as características da atividade da dnata uma emergência pode ser identificada em duas vertentes principais, emergência com aeronaves e emergência nas instalações. Assim sendo, e conforme o tipo de emergência, as fases abaixo descritas são aplicáveis aos dois casos.

a) **Início** - Se um acidente com aeronave ocorre no aeroporto ou na sua vizinhança, o Serviço de Controlo de Tráfego Aéreo (SCTA) inicia os procedimentos para uma emergência com uma aeronave (acidente com aeronave, emergência total ou prevenção local). No caso de os serviços de socorro do aeroporto tomarem conhecimento de uma emergência com uma aeronave antes do seu STA ou tomarem conhecimento de uma emergência (não com aeronaves) designadamente incêndio nas instalações e/ou acidente com veículos, devem iniciar de imediato o apoio.

Sempre que algum trabalhador da dnata detecte ou tenha conhecimento de alguma situação anómala ou suspeita, deve comunicá-la de imediato ao seu superior, e dependendo da gravidade da informação, deve comunicá-la ao Gerente de Aeroporto, no sentido de tomarem as medidas tidas como convenientes, nomeadamente na confirmação da veracidade da ocorrência e na tomada de medidas para iniciar um plano de resposta a emergência/contingência.

b) **Graduação** - As emergências são graduadas em função de:

- ♻ Previsível gravidade que assumem,
- ♻ Que decorre e da correspondente mobilização de meios, pessoal e equipamento.

A graduação do nível duma emergência é da entidade responsável, exceto na situação de um incidente em que os serviços de socorro do aeroporto se encontram junto da aeronave, cabendo-lhe neste caso graduar



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

o nível da emergência. Os níveis de alerta podem ser regraduados (agravados ou regredidos) por iniciativa das entidades responsáveis.

c) **Cancelamento** - O cancelamento de emergência é determinado pelas entidades responsáveis. Dependendo da situação, os responsáveis das entidades devem informar, dizendo que o incidente está terminado (indicando o operador e tipo de aeronave).

## 8.6 Gerenciamento Interno da Emergência

No âmbito da gestão de emergência, devem ser claramente definidos os elementos da dnata que têm participação direta na gestão/ resolução da emergência.

Quer seja numa emergência com aeronaves quer seja na infraestrutura aeroportuária a Dnata deve ter o grupo de gestão de emergência organizado conforme se segue:

### 8.6.1 Funções na Resposta à Emergência<sup>9</sup>

Perante uma emergência, quer declarada pela dnata, quer seja declarada pela entidade aeroportuária ou companhia aérea, só com uma organização efetiva e responsabilidades bem definidas é que é possível gerir a emergência eficazmente.

As entidades externas à dnata que interagem numa emergência nas instalações do aeroporto são:

- ♂ Administradora Aeroportuária
- ♂ Polícia
- ♂ Bombeiros
- ♂ Hospitais

### 8.6.2 COE – Centro de Operações de Emergência

Perante uma emergência, quer seja a dnata a informar a situação ou receber a notificação de emergência tem de ser imediatamente acionado o COE pela entidade aeroportuária.

O COE situa-se no aeroporto e dele fazem parte várias entidades. Da parte da dnata Brasil, o Gerente de Aeroporto é quem participa e está sempre em contato com o Diretor de Operações.

Sempre que se estiver perante uma emergência, esta deve ser devidamente acautelada e coordenada localmente pelo Gerente de Aeroporto, tendo em conta os planos de emergência das companhias cliente e da entidade aeroportuária, de modo a que sejam cumpridos os requisitos e formas de atuação.

Na sede da dnata em Recife, o COE é composto pelo CEO, Diretor de Operações e Gerente Geral de SQA.

### 8.6.3 Gerente de Aeroporto

Sempre que aplicável e em função da emergência em causa, o Gerente de Aeroporto informa o Gestora Aeroportuária ou a Companhia aérea da emergência ou recebe informação da emergência. Quando Informa a Gestora Aeroportuária da situação, disponibiliza todos os elementos recebidos referente à emergência. Comunica diretamente com o centro de operações de emergência do aeroporto e define e dá as instruções de atuação aos colaboradores da dnata, perante o cenário de emergência de acordo com as indicações das entidades que estão a gerir a emergência.

---

<sup>9</sup> ORM1.3.1



<b>Emergência Envolvendo Aeronaves</b>	<b>dnata recebe a informação da ativação do Plano de Emergência</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>♻ Integra o COE</li><li>♻ Alerta/ inicia a comunicação com o representante local de companhia aérea</li><li>♻ Certifica-se / confirma que o OCC (Operations Control Center) da companhia aérea já foi informado e a mensagem de emergência com aeronave enviada</li><li>♻ Informa os Supervisores/ Líderes das áreas operacionais da emergência</li><li>♻ Reúne toda a informação que possuir relativamente ao voo:<ul style="list-style-type: none"><li>-número de passageiros e tripulantes a bordo;</li><li>-mercadorias perigosas (dangerous goods) a bordo – NOTOC</li></ul></li><li>♻ Lista de passageiros aceites e GENDEC (Tripulantes)</li><li>♻ Dados referentes ao combustível a bordo da aeronave</li><li>♻ Solicita/ relembra à companhia aérea cliente envolvida na emergência a inibição do acesso ao voo no sistema</li><li>♻ Solicita periodicamente atualizações a quem está a gerir a emergência e informa a Sede dnata em Recife</li><li>♻ Pede a um supervisor ou colaborador designado para reunir a seguinte documentação (3 cópias de cada)<ul style="list-style-type: none"><li>-Plano de Voo</li><li>-Meteorologia</li><li>-Dados de Combustível (fuel order)</li><li>-Manifesto de carga</li><li>-Cartas de porte (AWB)</li><li>-Folha de Carga</li></ul></li></ul> <p>obs. Os documentos originais deverão ser guardados em local seguro</p> <ul style="list-style-type: none"><li>♻ Comunica regularmente com o COE da Sede e com a companhia aérea</li><li>♻ Providencia proteção segura para bagagem e em conjunto com o representante da companhia aérea solicita autorização para a entrega de bagagens</li><li>♻ Se solicitado disponibiliza colaboradores para colaborar com a empresa que está a gerir a emergência</li></ul>
	<b>dnata informa a emergência</b>



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- ☞ O Gerente da Base informa imediatamente o representante da companhia aérea cliente
- ☞ Informa em seguida a Sede da dnata em Recife
- ☞ Assim que seja declarada a emergência, integra ao COE

<b>Emergência nas Instalações da dnata</b>	<b>dnata informa a emergência</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Informa a administradora aeroportuária da emergência disponibilizando todas as informações que possui no momento</li> <li>☞ Informa o Diretor de Operações e o Gerente Geral de QSA</li> <li>☞ Define e dá as instruções de atuação perante o cenário de emergência a todas as áreas</li> </ul>

#### 8.6.4 Inspetores de Safety & Qualidade e Técnicos do SESMT

<b>Emergência Envolvendo Aeronaves ou nas instalações do Aeroporto</b>	<b>dnata recebe a informação da ativação do Plano de Emergência</b>
	<p>Sempre que aplicável e em função da emergência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ São informados da emergência</li> <li>☞ Desenvolvem no terreno as instruções dadas pelo Gerente de Aeroporto</li> </ul>

#### 8.6.5 Supervisores

<b>Emergência Envolvendo Aeronaves ou nas instalações do Aeroporto</b>	<b>dnata recebe a informação da ativação do Plano de Emergência</b>
	<p>Sempre que aplicável e em função da emergência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Recebe a informação da ativação da emergência</li> <li>☞ Informa os colaboradores em serviço da caracterização da emergência disponibilizando todos os elementos recebidos na primeira informação</li> <li>☞ Atua de acordo com as instruções do Gerente de Aeroporto</li> </ul>

#### 8.6.6 Todos os Colaboradores em Serviço

<b>Emergência Envolvendo Aeronaves ou nas instalações do Aeroporto</b>	<b>dnata recebe a informação da ativação do Plano de Emergência</b>
--	---



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Sempre que aplicável e em função da emergência:

- ♻ Recebe a informação da ativação da emergência
- ♻ Aguarda instruções da Supervisão e atuam de acordo com as solicitações

Perante uma emergência, quer declarada pela dnata quer seja declarada pela entidade aeroportuária ou companhia aérea, é necessário que o Gerente de Aeroporto contacte e reporte com as diversas entidades.

O/ os Supervisores ficam em substituição do gerente de Aeroporto enquanto este estiver no COE

## 8.7 Simulados

O simulado é um exercício que pretende refletir um cenário aproximado de emergência em diferentes situações assim como incêndios, acidentes, terremotos, inundações, entre outros, com o objetivo de sensibilizar e prevenir, bem como testar a operacionalidade dos meios envolvidos.

Na dnata os simulacros são realizados anualmente ou sempre que surjam alterações que justifiquem o teste aos procedimentos de segurança instituídos.

Os simulacros podem ser realizados de três formas distintas:

- ♻ Simulacro em sala
- ♻ Simulacro nas Instalações da Dnata
- ♻ Simulacros à escala Total

### 8.7.1 Simulados em Sala

Os simulacros em sala são realizados sempre que se queiram implementar ou informar novas medidas gerais de atuação, por forma a verificar se estas são claras e inequívocas.

Sempre que seja necessário realizar um simulacro em sala, o SQA e o SESMT deverão dinamizar a realização dele, informando as Áreas/ Diretorias, da data e local de realização. Deve ainda solicitar a disponibilidades de trabalhadores às áreas, para que estes possam estar presentes. No caso de simulados dinamizados pela administradora aeroportuária ou companhia aérea, serão eles os responsáveis por dinamizar, realizar, controlar e fornecer à dnata evidências da participação.

### 8.7.2 Simulados nas Instalações da dnata

Estes simulados visam testar os procedimentos internos de emergência em duas vertentes diferentes:

**Segurança ocupacional** – simulados acidentes de trabalho de forma a testar os procedimentos ao nível da comunicação e das medidas de atuação

**Segurança das instalações** – são simulados derrames, situações de incêndio, inundações, por forma a testar os procedimentos de alarme, evacuação, controlo etc.

### 8.7.3 Simulados à Escala Total

Os simulados à escala total são simulações cuja organização recai sobre a entidade aeroportuária, e envolve várias entidades. Normalmente os simulacros à escala total compreendem o teste dos procedimentos de



## -dnataBR MS- Manual de Safety (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

emergência aeroportuários, no sentido de avaliar as medidas de atuação implementadas em caso de acidente com aeronaves.

Nesta situação, a dnata integra o simulacro organizado por outra entidade sendo que as medidas de atuação perante o cenário apresentado são da responsabilidade da entidade organizadora.

### 8.8 Organização do Simulado (dnata)

**Cronograma Simulado** - Anualmente são planejados os simulacros a realizar quer em sala. O cronograma visa comunicar a toda a organização as datas em que se realizarão. No entanto, sempre que se justifique, poderão ser realizados simulacros em sala quando haja alteração significativa ao Plano de Emergência Interno.

**Cenário do Simulacro** - O teste aos procedimentos de emergência é precedido do Cenário. É nesta fase que se definem as circunstâncias, o âmbito, as pessoas e os meios envolvidos. Os cenários devem ser desenvolvidos tendo em conta as medidas de atuação a testar.

**Divulgação** - Para que não haja desconhecimento e para que se garanta o envolvimento dos participantes, o SQA e SESMT ou Gerente de Aeroporto deverão informar as áreas da data e âmbito do simulacro (com um mínimo de 72 horas de antecedência). Só assim as áreas poderão efetuar um correto planejamento e disponibilizar recursos necessários à realização do simulado.

**Realização** - O simulado é dinamizado pelo Gestor do Safety e por elementos do SESMT que têm que garantir todos os recursos (físicos e humanos), estão em condições para a realização dele. Numa primeira fase, todos os intervenientes terão de estar reunidos em sala, onde será explicado pelo SQA e SESMT, o âmbito do simulacro e quais os procedimentos/ formas de atuação a testar. Ainda em sala, deverá ser constituído um grupo de observadores, 4 no máximo, para tirar anotações durante a realização do simulado.

**Relatório** - O relatório do simulado deverá ser elaborado e pelo SQA, com base nas notas dos observadores e outros inputs obtidos no decorrer do teste aos procedimentos de emergência. Após a elaboração do relatório, este deverá ser distribuído pelo SESMT, via correio eletrônico ou em formato papel para o Administrador Executivo (CEO), Diretor de Operações e Diretor de Recursos Humanos. Deverá ser ainda dada uma indicação à área de TI, para publicar os resultados do Simulacro de forma a comunicar a toda a organização em forma de comunicado interno.

### 8.9 Plano de Contingência (Continuidade do Negócio)

A continuidade de negócios ocorre durante ou após a fase inicial de resposta a emergências para apoiar o retorno dos negócios às operações normais assim que for razoavelmente prático. Planos de continuidade de negócios claramente documentados fornecem orientações claras sobre eventos significativos predeterminados que podem levar à interrupção do negócio.

O SQA Assurance corporativo deve desenvolver e manter um documento/ processo ou procedimento de Resposta a Emergências Corporativas alinhado com os requisitos globais dnata para garantir que o plano de contingência em situação de emergência ou pós emergência seja desenvolvido e testado regularmente. Os administradores da dnata Brasil são responsáveis por garantir que o plano de contingência esteja documentado e comunicado aos seus respectivos colaboradores.

O plano de contingência em emergência poderá ser consultado no BRA - Manual de Governança Corporativa



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)



**Atenção**

Se a pessoa não PARAR ou corrigir seu comportamento, avise um Supervisor ou Gerente imediatamente!

## 9 | Componente 2 – Gerenciamento de Riscos

Os princípios fundamentais da Política e seus objetivos são sustentados pelos seguintes princípios orientadores que determinam a nós, como empresa, colocarmos em prática a gestão de riscos em todos os níveis:

- ▶ O processo de gestão de riscos é parte integrante da responsabilidade de gestão de linhas.
- ▶ O apoio, o envolvimento e a aplicação da gestão são fundamentais para o sucesso do quadro.
- ▶ O processo de identificação e avaliação de riscos garante que os principais riscos sejam: identificados, avaliados no contexto de seu potencial impacto na realização de objetivos, continuamente monitorados e mitigados até tão baixos quanto razoavelmente viáveis.
- ▶ O ambiente de negócios está em constante mudança. Nossos processos de gerenciamento de riscos são, portanto, dinâmicos e não estáticos.
- ▶ A escalada de informações sobre riscos e oportunidades deve ser oportuna, precisa e dar cobertura completa dos principais riscos e oportunidades para apoiar a tomada de decisões gerenciais em todos os níveis.
- ▶ Consistente com o princípio da autoridade delegada para gerenciar e assumir riscos em todos os níveis, a gestão em nível de Grupo, em última análise, precisará/exigir ser parte das decisões onde os riscos são vistos para apresentar um impacto potencialmente significativo no Grupo como um todo.

A Política de Gestão de Riscos dnata afirma:

Que a alta administração da dnata, em apoio ao **Valor Corporativo de Gestão de Riscos**, reconhece que a gestão de riscos é parte inerente à condução de negócios em todos os ambientes externos e internos nos quais operamos e limitamos nossa exposição em relação à nossa reputação, nossa posição financeira e nossos relacionamentos com nossos principais parceiros de negócio.

Reconhecemos nossa responsabilidade pela gestão de riscos, apoiamos e endossamos essa política de Gestão de Riscos da dnata para demonstrar nosso compromisso com a manutenção e a melhoria contínua de uma cultura dinâmica de Gestão de Riscos.

Desta forma, estamos comprometidos em implementar práticas de gerenciamento de riscos que serão integradas em todos os níveis de nossa organização:

- Garantiremos que os riscos sejam identificados, avaliados e gerenciados por meios adequados no contexto dos ambientes estratégicos, operacionais e funcionais de negócios.
- Garantiremos que os planos de ação relevantes sejam estabelecidos e implementados na medida do possível.
- Garantiremos que os resultados da análise, as atividades de supervisão de Gerenciamento de Riscos sejam distribuídas para maximizar os benefícios de Gestão de Riscos de seus resultados.
- Garantiremos que toda a gestão e equipe estejam cientes de suas responsabilidades em relação à Gestão de Riscos.
- Revisaremos a política periodicamente para garantir sua contínua relevância e eficácia.
- Nós, através do programa de implantação de Gestão de Riscos, forneceremos a todos os colaboradores treinamentos relevantes, adequados ao seu papel; e
- Garantiremos o cumprimento das regulamentações locais e internacionais e a implementação das melhores práticas do setor nas áreas de Gestão de Riscos.

**O cumprimento dessa política é obrigatório para toda a gestão, colaboradores da dnata e para nossos subcontratados.**



## 9.1 Identificação Perigos e Análise de Riscos

Os perigos podem ser descritos como qualquer condição ou objeto que tenha o potencial de causar danos ao pessoal, danos ao equipamento ou estrutura, perda de material ou redução da capacidade de executar uma função prescrita. Em seu estado cotidiano, um perigo pode ser inofensivo, até ser influenciado por fatores externos, quando pode resultar em danos.

Gestão de riscos é a identificação e controle de riscos. O primeiro objetivo da gestão de riscos é evitar o perigo. Os líderes empresariais seniores trabalham para estabelecer barreiras, controles e medidas de recuperação independentes e eficazes suficientes para gerenciar o risco representado pelos riscos a um nível tão baixo quanto razoavelmente viável ("ALARP"). Essas barreiras, controles e medidas de recuperação incluem equipamentos, processos ou instruções de trabalho, procedimentos operacionais padrão, treinamento e outros meios semelhantes para prevenir o perigo e limitar suas consequências caso ocorram.

O Conselho Executivo de Segurança garante que todos os indivíduos responsáveis por barreiras críticas de segurança, controles e medidas de recuperação estejam cientes de suas responsabilidades e competentes para agir em conformidade. A organização estabelece quem está fazendo o que para gerenciar os principais riscos e garante que essas pessoas, e suas ações, estejam à base de tarefas.

A identificação sistemática e o controle de todos os grandes riscos são o processo fundamental no SMS. O sucesso depende da eficácia do gerenciamento de riscos e perigos.

O programa de identificação de riscos inclui métodos reativos, proativos e preditivos para coleta e análise de dados de segurança para ajudar a identificar os perigos existentes e potenciais.

### ♻️ **Reativo (Em resposta a riscos ou ocorrência de risco)**

- Relatório de incidentes (dnataHub)
- Incidente / Investigações quase-miss
- Revisão de saúde e doenças
- Preocupação com a segurança de partes interessadas internas/externas e clientes
- Relatórios confidenciais

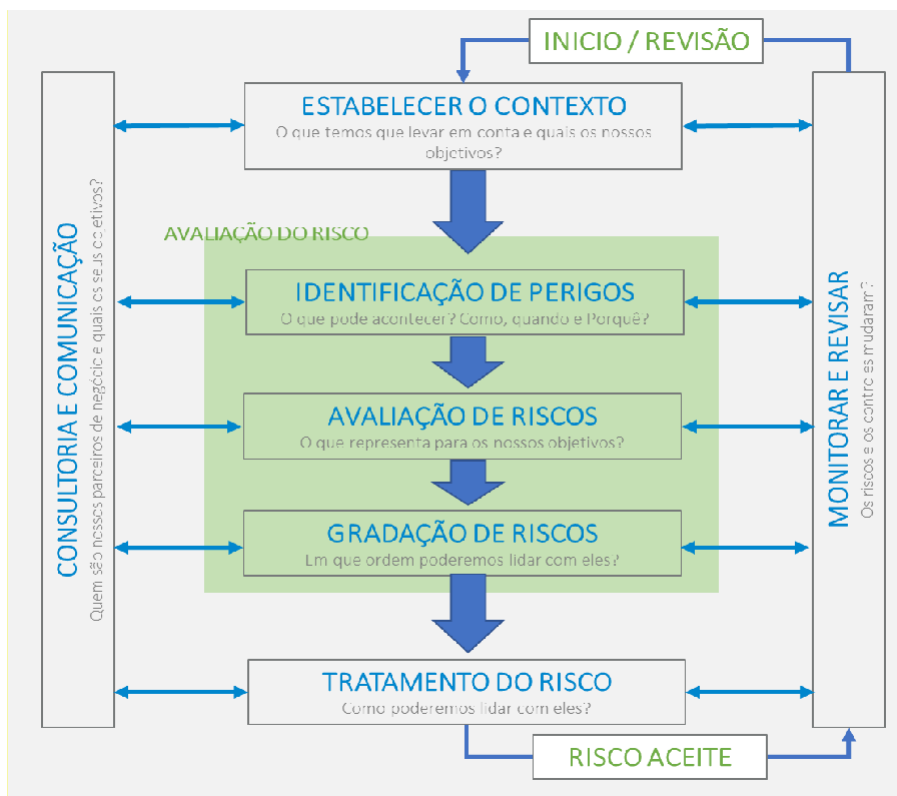
### ♻️ **Proativo (Ocorrência de risco/risco percebido abordado antes de ocorrer)**

- Análise de dados operacionais
- Observações STOP
- Relatórios confidenciais
- Auditorias e relatórios
- Visitas aos locais
- Gestão da Mudança (MOC)
- Avaliações de Risco
- Inspeções / Pesquisas
- Revisão da documentação
- Campanhas de segurança
- Conformidade regulatória

### ♻️ **Preditivo (Ações que tentam prevenir ocorrências futuras)**

- Tendências de dados operacionais
- Tendências de desempenho de segurança

## 9.2 Fluxo de Gerenciamento de Riscos



### 9.2.1 Identificação de perigos, avaliação de riscos e controles determinantes

Identificação e controle de riscos incluem:

- Rotina / Atividades não rotineiras.
- Atividades de todos os colaboradores que tenham acesso ao local de trabalho (incluindo subcontratados e visitantes).
- Comportamento humano, capacidades e outros fatores humanos.
- Infraestrutura, equipamentos e materiais no local de trabalho, sejam fornecidos, mas a organização ou outros.
- Mudanças na organização, atividades e modificação do sistema de gestão, incluindo mudanças temporárias e seu impacto nas operações, processos e atividades.
- Obrigações legais aplicáveis relacionadas à avaliação de riscos e implementação dos controles necessários. A metodologia de identificação de riscos e avaliação de riscos inclui o seguinte:
  - Definição em relação ao escopo, natureza e tempo para garantir que seja proativo e não reativo.
  - Identificação, priorização e documentação dos riscos.
  - Consistência com a experiência operacional e as capacidades das medidas de controle de risco empregadas.
  - Provisão no monitoramento das ações necessárias para garantir a eficácia e a pontualidade de sua implementação.
- Programas de gerenciamento de riscos são estabelecidos e implementados dentro da organização para garantir que:
  - Os riscos são analisados para determinar os riscos de segurança correspondentes às operações comerciais.
  - Os riscos de segurança são avaliados para determinar os riscos de segurança correspondentes

às operações comerciais.

- Os riscos de segurança são avaliados para determinar a exigência de ações de mitigação de riscos.



Quando necessário, ações de mitigação de riscos são desenvolvidas e implementadas nas operações. Documentos e resultados de identificação de riscos, avaliações de riscos e controles determinados são periodicamente revisados e mantidos atualizados para garantir a eficácia.

### 9.3 Avaliação e Controle de Riscos

A Matriz de Avaliação de Riscos mostra um valor atribuído e possui uma ampla aplicação para determinação de risco qualitativo, bem como apresentar graficamente critérios de risco.

Existem quatro principais estratégias de gerenciamento de riscos ou opções de tratamento de risco:

- Risco aceite - Um risco é aceito sem nenhuma ação tomada para atenuá-lo.
- Transferência de risco - Um risco é transferido através de um contrato para uma parte externa que assumirá o risco em nome de uma organização.
- Risco "vazio" - Um risco é eliminado por não tomar nenhuma ação que signifique que o risco possa ocorrer.
- Redução de risco - Um risco torna-se menos grave através de ações tomadas para prevenir ou minimizar seu impacto.

Controlar exposições a riscos ocupacionais é o método fundamental de proteção dos trabalhadores. A hierarquia de controles tem sido adotada e utilizada como forma de determinar como implementar soluções de controle viáveis e eficazes.





-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

## 9.4 Matriz de Avaliação de Riscos

(De acordo com a matriz IATA)

Matriz de Avaliação de Riscos dnata

	Consequências						Probabilidade					
	Pessoas	Ambiente	Ativos (Trench, veículos, GSE, Arty, Infraestrutura, etc.)	Operação	Reputação	Financeiro	Remota	Improvável	Possível	Provável	Muito Provável	
							A	B	C	D	E	
Catastrófica	5	Múltiplas fatalidades	Impacto significativo a longo prazo (no local/fora do local) no ambiente/colisão de aeronaves	O ativo é destruído * Não é possível reparar. Atraso > 7 dias.	As operações são interrompidas por vários dias. Impossibilidade de trabalhar mais até que uma solução seja encontrada.	A cobertura sustentada da mídia global provoca a licença para operar ~ COMERCIAL: perda de contratos globais	Perda real de: < \$ 10 000 000 ~ ORÇAMENTO: > 50% da receita anual	5A	5B	5C	5D	5E
Maior	4	Uma fatalidade ou incapacidade total	Deramamento de produto no local/poder/loco/possa alguma com impactos fora do local e na instalação de terceiros	Danos significativos aos ativos que impedem o uso normal do produto e precisam de reparos urgentes * RUIA DE SERVIÇO > 3 dias	As operações são interrompidas por no máximo um dia. As soluções são complexas, mas não podem ser aplicadas para resolver o problema sem atraso significativo e tempo de ciclo normal/receita operacional	Cobertura negativa da mídia impactando a fidelidade da nossa marca, cliente ou percepção do público ~ COMERCIAL: perda de contrato na Base	Perda real entre: US\$ 1 000 000 e US\$ 10 000 000 ~ ORÇAMENTO: perda de 25-50% da receita anual	4A	4B	4C	4D	4E
Moderada	3	Lesão significativa, Tempo perdido por acidente/trabalho (LTI) Incapacidade parcial	Problema (deramamento/umaga de produto/prova químicos) condição local * Requer alguns trabalhos de remediação.	Danos menores a ativos que precisam de uma tarefa de reparo antes do uso * Danos à aeronave resultando em atrasos. * GSE ou Veículo fora de serviço.	O tempo de ciclo de operação é afetado por um atraso de minutos a algumas horas. A receita operacional é impactada.	Cobertura negativa da mídia dentro de um país por até 7 dias ~ COMERCIAL: Risco Formal - potencial suspensão/cancelamento de contratos	Perda real entre: US\$ 100 000 - US\$ 1 milhão ~ ORÇAMENTO: perda de 10-25% da receita anual	3A	3B	3C	3D	3E
Menor	2	Restrições ao trabalho (RWC) ou Tratamento Médico (MTC)	Útil o impacto (no local) na área adjacente à pista de superfície de trabalho * No trabalho contido no local.	Freqüente danos identificados em base. Será reparado na próxima tarefa de manutenção planejada * Sem atraso ou impacto	O tempo de ciclo de operação é gerenciado por medidas específicas que estão sendo implementadas (passaj adicional, uso de equipamentos de backup, etc.)	Cobertura da mídia local resultando em um impacto menor na percepção da marca, do cliente ou do público < 1 semana ~ COMERCIAL: Cláusula de estorno do SLA adotada	Perda real entre: < \$ 10 000 - \$ 100 000 ~ ORÇAMENTO: perda de < 10% da receita anual	2A	2B	2C	2D	2E
Mínima	1	Sem necessidade de tratamento ou assistência com primeiros socorros	Deramamento de produto 100% contido * Sem poluição da pista/área.	Danos mínimos aos ativos (amarras, amarras) * Sem atraso ou impacto	O impacto na operação é insignificante ou não mensurável nem diável	História insignificante na fidelidade da nossa marca, cliente ou percepção do público ~ COMERCIAL: Descumprimento do SLA do Service Level Agreement (verbal)	Perda real de: < \$ 10 000 ~ ORÇAMENTO: perda inferior a 2% da receita anual	1A	1B	1C	1D	1E

### 9.4.1 Gravidade e Probabilidade

		Impacto	Probabilidade				
			Remota	Improvável	Possível	Provável	Muito Provável
Impacto	Extremo	5	5A (Médio)	5B (Médio)	5C (Alto)	5D (Alto)	5E (Alto)
	Maior	4	4A (Baixo)	4B (Médio)	4C (Médio)	4D (Alto)	4E (Alto)
	Moderado	3	3A (Baixo)	3B (Baixo)	3C (Médio)	3D (Médio)	3E (Alto)
	Menor	2	2A (Baixo)	2B (Baixo)	2C (Baixo)	2D (Médio)	2E (Médio)
	Mínimo	1	1A (Baixo)	1B (Baixo)	1C (Baixo)	1D (Baixo)	1E (Baixo)



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

**9.4.2 Níveis de Risco**

<b>Ações de Gerenciamento do Risco</b>		
<b>DESCRIÇÃO DE TOLERÂNCIA</b>	<b>AÇÃO DE GESTÃO DE RISCO NECESSÁRIA</b>	<b>PRAZO</b>
<b>Alta</b>	Nível Corporativo - DSVP para atuar como responsável pelo risco até que ações/controles suficientes tenham sido implementados.  Nível Operacional - O trabalho não deve começar ou continuar até que o risco seja reduzido. Recursos consideráveis podem ter que ser alocados para reduzir o risco. Quando o risco envolve trabalho em andamento, medidas urgentes devem ser tomadas. Se for impossível reduzir o risco, o trabalho permanecerá proibido.	Ação urgente. "Gerente Responsável" deve implementar um plano de ação dentro 2 semanas de trabalho.
<b>Média</b>	Esforços devem ser feitos para reduzir o risco, mas os custos da prevenção devem ser cuidadosamente medidos e limitados. Quando o risco moderado está associado a consequências extremamente prejudiciais, pode ser necessária uma avaliação adicional para estabelecer com mais precisão a probabilidade de dano como base para determinar a necessidade de medidas de controle aprimoradas.	Os controles envolvidos devem ser monitorados trimestralmente para garantir que a eficácia seja "satisfatória" ou "melhorando" conforme a Tabela 3 (abaixo)
<b>Baixa</b>	Não são necessários controles adicionais. Pode-se considerar uma solução ou melhoria mais econômica que não imponha nenhum encargo de custo adicional. O monitoramento é necessário para garantir que os controles sejam mantidos. Nenhuma ação é necessária além da supervisão normal da tarefa.	Ação necessária de acordo com o gerenciamento de procedimentos de rotina dos controles de risco identificados

Todos os riscos que forem identificados com uma aceitabilidade a amarelo ou vermelho, serão monitorados mensalmente. O monitoramento mensal garante que são verificadas as medias de mitigação/ eliminação propostas para a redução dos colaboradores ao risco existente nas suas atividades. Para efetuar o monitoramento é efetuada uma visita programada às operações. Essa visita de monitoramento é coordenada centralmente pelo Gerente Geral de Safety, Qualidade & Standards em colaboração com a Coordenação do SESMT na Sede, e é realizada pelos Técnicos de Segurança e Higiene no Trabalho ou pelos Inspetores de S&Q (nas Bases em que existe esta função).

Para o monitoramento é utilizado o Formulário Ficha de Monitoramento de Riscos.

**9.4.2.1 Identificação dos Riscos a Monitorar**

Mensalmente deverá ser consultada a Matriz de Avaliação de Riscos da Base e verificados quais os riscos que se encontram com a aceitabilidade a amarelo ou a vermelho. Após a consulta dos riscos, estes deverão ser inscritos na Ficha de Monitoramento de Riscos para que se os responsáveis possam iniciar a visita com os riscos a monitorar, devidamente identificados.

O documento deverá ser preenchido à mão, com caligrafia legível. O preenchimento deverá ser efetuado da seguinte forma:

- Risco – Colocar o Risco Identificado na Matriz de Avaliação de Riscos;
- Aceitabilidade – A aceitabilidade que está na Matriz de Avaliação de Riscos
- Observações – Deverão ser escritas as observações efetuadas na visita às operações onde foram analisadas as tarefas. Neste campo deverá ainda ser colocado se as medidas de mitigação/ eliminação implementadas foram ou não eficazes para o risco.
- Nova Valoração – Aqui deverá ser descrito o código alfanumérico da nova valoração do risco.

Após o preenchimento do documento, este deverá ser digitalizado e enviado por e-mail para o Gerente Geral SQA, Coordenação do SESMT da Sede. Em cópia no e-mail deverá ser sempre colocado o Gerente de Aeroporto.

Após o recebimento da ficha de monitoramento, a Coordenação do SESMT da Sede valida a nova valoração do Risco e em resposta ao e-mail enviado, solicita ao TST da Base para efetuar a revisão

É da responsabilidade do TST da Base efetuar a revisão da Matriz de Avaliação de Riscos da Base. Assim que a nova valoração dos riscos esteja validade, este deve proceder à revisão do documento, colocando a informação resultante do monitoramento.

Se houver diminuição da valoração, coloca a nova valoração, retira as medidas de mitigação e efetua a revisão. Se houver aumento da valoração do risco, o TST deverá colocar na Matriz de Avaliação de Riscos a nova valoração, recomendar novas medidas de mitigação e solicitar ao Gerente da Base para implementar as ações necessárias para a mitigação/ eliminação do risco.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Após a definição de novas medidas de mitigação, estas medidas devem ser acompanhadas durante o controle operacional da Base e monitoradas na visita de monitoramento dos riscos.

O objetivo principal do monitoramento dos riscos é reduzir a exposição aos perigos e seus riscos associados a níveis aceitáveis. Na dnata e de acordo com a matriz de avaliação de riscos, os riscos deverão estar dentro da seguinte valoração:

1,2,3 e 4 A; 1,2 e 3 B; 1 e 2 C; 1D e 1 E – Identificado a Azul na Tabela abaixo

5A	5B	5C	5D	5E
4A	4B	4C	4D	4E
3A	3B	3C	3D	3E
2A	2B	2C	2D	2E
1A	1B	1C	1D	1E

**Risco de Contágio - Colaboradores com doenças Infeciosas/ contagiosas**

O risco de contágio por doenças infecciosas no local de trabalho para a nossa atividade é baixo de acordo com o nosso histórico de doenças. Contudo, e sempre que algum colaborador apresente confirmação de ser portador de doença contagiosa ou infecciosa, deverão ser seguidos os protocolos internos de afastamento de acordo com as prescrições/ instruções médicas.

Caso exista suspeita de um colaborador ou colaboradores de possuírem doença infecciosa ou contagiosa, o colaborador deverá ser imediatamente retirado do local de trabalho, encaminhado ao médico para avaliação do estado de saúde para conformar ou não a presença de doença contagiosa. O local de trabalho e superfícies de contato deverão ser devidamente desinfetadas para evitar a proliferação. Caso se venha a confirmar a presença de agentes infecciosos na avaliação médica efetuada ao colaborador, todos os colaboradores que tiveram contacto deverão passar por avaliação médica antes de poderem retornar ao serviço.

Existem atividades de risco acrescido de contágio e as tarefas relacionadas com o tratamento e abastecimento de água potável não poderão ser realizadas por ninguém com suspeita ou confirmação de doença contagiosa.

**9.4.2.2 Registro dos Riscos**

Cada Base tem a sua própria planilha para registro dos riscos. Os riscos necessitam ser revisados no mínimo a cada 6 meses, mas sempre que houver alterações significantes, não conformidades, incidentes, acidentes de trabalho e observações STOP que possam impactar na probabilidade ou gravidades dos riscos, a planilha deverá ser obrigatoriamente revisada e disponibilizada no DMS.

Exemplo de Planilha de Registro dos Riscos:

SAFETY / SEMT - SEGURANÇA TRABALHO RIO GALEAO - GIG										Equipe de Avaliação de Riscos										
ID	DATA IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	ATIVIDADE E PROCESSO PROXIMA A BASE/FAZENDA/COMPARTIMENTO E INFRAESTRUTURA	CATEGORIA PERIGOS/EFETOS	DESCRIÇÃO DO RISCO (E Causas/efeitos/Consequências)	MECANISMO DE CONTROLE EXISTENTE	Avaliação de Risco					Ações para tratamento do Risco					Data de Reavaliação	Tipo de Reavaliação	Identificação de Risco		
						Perigo	Evento	Consequência	Probabilidade	Gravidade	Medida de controle para reduzir o risco	Responsável	Setor de Referência	Data de Término de Trabalho	Data de Término de Risco				Resposta	
1	25/04/2025	Administrativo (Atender seniores, licenciados, prestadores de serviços, tratam de documentos variados, consultam todo o processo, acessam referências aos sistemas, preparam relatórios e planilhas)	Trabalho predominantemente sentado	Postura incorreta, esforço muscular excessivo	Realização de pausas durante o período normal de trabalho para alinhar a postura.	Periculosos	1	D	10	5										
2	25/04/2025	Administrativo (Atender seniores, licenciados, prestadores de serviços, tratam de documentos variados, consultam todo o processo, acessam referências aos sistemas, preparam relatórios e planilhas)	Utilização de computadores	Esforço físico elevado, carga muscular, movimentar repetitivo	Realização de pausas durante o período normal de trabalho para alinhar a postura.	Periculosos	1	D	10	5										
3	25/04/2025	Administrativo (Atender seniores, licenciados, prestadores de serviços, tratam de documentos variados, consultam todo o processo, acessam referências aos sistemas, preparam relatórios e planilhas)	Manuseio de materiais e utilização de conteúdos	compressão por os unhas objetos	Atenção deve ser redobrada na utilização de materiais de conteúdo (grupos de trabalho, cartilhas e manuais) de folhas.	Periculosos	1	D	10	5										
4	25/04/2025	Administrativo (Atender seniores, licenciados, prestadores de serviços, tratam de documentos variados, consultam todo o processo, acessam referências aos sistemas, preparam relatórios e planilhas)	Abertura e fecham de gavetas, unidades e portas	compressão por os unhas objetos	Atenção deve ser redobrada na utilização de gavetas e unidades	Periculosos	1	D	10	5										
5	25/04/2025	Administrativo (Atender seniores, licenciados, prestadores de serviços, tratam de documentos variados, consultam todo o processo, acessam referências aos sistemas, preparam relatórios e planilhas)	Reuniões presenciais	esforço físico visual	tabuleiros fixados/quinoblo	Ambiente	1	C	10	5										
6	22/04/2025	Check-in - Atender e auxiliar clientes com queixas, período de segurança e procedimentos a processo organizam dos impressos eletrônicos	DSRT - Danos/Infortúnios/Policiamento no Trabalho	Exatidão e documentação do trabalho	Realização de pausas durante o período normal de trabalho para alinhar a postura.	Periculosos	3	C	10	5										
7	22/04/2025	Check-in - Atender e auxiliar clientes com queixas, período de segurança e procedimentos a processo organizam dos impressos eletrônicos	Exatidão de bagagem movido ou fixos, Correio de transporte, bagagem distribuída e dentro do fluxo	Exatidão de bagagem movido ou fixos, Correio de transporte, bagagem distribuída e dentro do fluxo	Exatidão de bagagem movido ou fixos, Correio de transporte, bagagem distribuída e dentro do fluxo	Ambiente	3	B	10	5	O colaborador deve realizar o check-in para verificar a possibilidade de danos de segurança (cinturão, equipamento, botoneira de emergência desativada)	Engenheiro de Segurança	Agente de Segurança	05/04/2025	Monitorar	realizar inspeções	1	A	Periculosos	Inspeção 240
8	22/04/2025	Check-in - Atender e auxiliar clientes com queixas, período de segurança e procedimentos a processo organizam dos impressos eletrônicos	Utilização de computadores	Esforço físico elevado, carga muscular, movimentar repetitivo	Realização de pausas durante o período normal de trabalho para alinhar a postura.	Periculosos	1	D	10	5										
9	22/04/2025	Check-in - Atender e auxiliar clientes com queixas, período de segurança e procedimentos a processo organizam dos impressos eletrônicos	Trabalho predominantemente sentado	Postura incorreta, esforço muscular excessivo	Realização de pausas durante o período normal de trabalho para alinhar a postura.	Periculosos	1	D	10	5										
10	22/04/2025	Check-in - Atender e auxiliar clientes com queixas, período de segurança e procedimentos a processo organizam dos impressos eletrônicos	Manuseio de materiais e utilização de conteúdos	compressão por os unhas objetos	Atenção deve ser redobrada na utilização de materiais de conteúdo (grupos de trabalho, cartilhas e manuais) de folhas.	Periculosos	1	A	10	5										



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

**9.4.2.3** Fatores Humanos Que Influenciam a Performance Individual e do Grupo

9.4.2.3.1 Fadiga

Terminologia	Definição
Fadiga	Um estado fisiológico de redução da capacidade de desempenho mental ou físico resultante da perda de sono, vigília prolongada, fase circadiana perturbada e/ou carga de trabalho (atividade mental ou física) que pode prejudicar o estado de alerta e a capacidade de uma pessoa para desempenhar adequadamente as tarefas operacionais relacionadas à segurança.
Aptos para o Trabalho	Significa que um indivíduo está em um estado (fisiológico, mental e emocional) onde o indivíduo é capaz de executar as tarefas atribuídas com competência e de uma maneira que não coloque em risco a saúde e a segurança de si mesmo e dos outros.
SQA	Safety, Qualidade e Ambiente
Micro sono	Um micro sono é um episódio temporário de sono ou sonolência que pode durar uma fração de segundo ou até 30 segundos, por exemplo, adormecer contra a sua vontade.

**I. Papeis e Responsabilidades**

Todos os colaboradores da dnata têm o dever de garantir que a fadiga não crie um risco para a saúde e segurança no trabalho. A fadiga não é causada apenas por atividades relacionadas ao trabalho, ela é afetada por todas as atividades realizadas quando uma pessoa está acordada.

**CEO** - Garantir que a empresa cumpra com seus deveres de saúde e segurança do trabalho, tomar medidas razoáveis para garantir que a empresa tenha e use recursos e processos apropriados para gerenciar os riscos associados à fadiga. Garantir que este procedimento seja implementado dentro de seus negócios e cascadeada para todas as áreas da empresa.

**Diretores Gerentes de departamento** - Garantir práticas de trabalho seguras, garantir que os recursos adequados estejam disponíveis para desenvolver um programa de gerenciamento de fadiga para seu local de trabalho, garantir um planejamento de turno de trabalho adequado que permita períodos de recuperação adequados, assegurar a avaliação, o controle e a monitorização adequados dos perigos e riscos relacionados com a fadiga na sua área/ departamento/ Base. Garantir que os colaboradores parem de trabalhar quando as atividades são inseguras devido à fadiga demonstrada, Garantir que a equipe se sinta confortável em revelar o cansaço sem medo de repreensão e incluir a consideração da fadiga dos colaboradores como parte do processo de planejamento de trabalho.

**Coordenadores e Supervisores** - Reconhecer a fadiga como um perigo no local de trabalho e utilizar esse procedimento para identificar possíveis sinais de fadiga e tomar medidas para reduzir o risco, considerar problemas de fadiga ao planejar turnos e/ou atribuir tarefas, incentivar os colaboradores a relatar quaisquer preocupações que possam ter sobre a fadiga relacionada ao trabalho e monitorar para garantir que os colaboradores estejam aptos para o trabalho e intervir quando os sintomas de fadiga são descobertos/ identificados.

**SQA Assurance** - Responder a perguntas ou preocupações sobre o gerenciamento da fadiga, garantir que as investigações de incidentes considerem se a fadiga pode ter sido um fator, revisar resultados de auditoria relacionados à gestão de fadiga e treinamento, revisar e modificar esta diretriz conforme necessário para responder às circunstâncias atuais e às necessidades em evolução/ mudança e avaliar os riscos inerentes à fadiga no local de trabalho.

Todos os Colaboradores - Chegar ao trabalho apto para o trabalho, obtendo um sono adequado, gerenciar o estilo de vida para minimizar a fadiga, procurar aconselhamento médico para distúrbios relacionados ao sono, reportar todos os quase acidentes e incidentes relacionados à fadiga, manter uma consciência da



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

fadiga e suas consequências, apoiar e participar de estratégias de mitigação de riscos e parar de trabalhar quando as atividades são inseguras devido à fadiga.

Na dnata, práticas de trabalho seguro são desenvolvidas para abordar as seguintes áreas:

- ▶ Reconhecer os efeitos, sinais e sintomas da fadiga e avaliar o nível de risco de fadiga.
- ▶ Avaliando as causas e os fatores que contribuem para a fadiga.
- ▶ Investigar incidentes e quase acidentes que possam estar relacionados à fadiga; e
- ▶ Desenvolver ações preventivas apropriadas para eliminar a fadiga ou reduzir o impacto da fadiga.

## II. Reconhecer Sintomas de Fadiga em Colaboradores

Os Colaboradores que apresentam três ou mais sinais e sintomas de fadiga (que podem incluir, mas não estão limitados aos listados abaixo), podem estar experimentando perigo ao trabalho relacionado à fadiga.

### ▶ Sinais físicos de fadiga podem incluir:

Bocejo excessivo, falta de energia, pálpebras pesadas, esfregar os olhos, cabeça caída, micro sonos, coordenação mão-olho reduzida.

Um colaborador cansado também pode experimentar sintomas não óbvios para os outros, incluindo, mas não limitado a: sonolência, dores de cabeça, tonturas, visão turva ou percepção visual prejudicada.

### ▶ Sinais mentais de fadiga podem incluir:

Dificuldade em concentrar-se em tarefas, lapsos de atenção, dificuldade em lembrar-se, falha em comunicar informações importantes, falha em antecipar eventos ou ações, cometer erros ou omissões de acidentes.

### ▶ Sinais emocionais de fadiga podem incluir:

Quieto ou retraído, desmotivado para realizar bem a tarefa, irritado ou rabugento com colegas, familiares ou amigos, explosão emocional, agressividade/raiva, chegar repetidamente atrasado para o trabalho, faltas frequentes e inexplicáveis.

## III. Avaliar os fatores contribuintes da fadiga

As causas da fadiga são multifatoriais e específicas para os horários de trabalho, estado de saúde, arranjo de vida, dieta, exercícios, estressores pessoais, entre outros. As informações a seguir fornecem algumas das causas da fadiga.

### Distúrbios do Sono

- ▶ Apneia do sono
- ▶ Insônia
- ▶ Síndrome das pernas inquietas

### Horários de Turnos

Alguns horários de turno podem não fornecer oportunidade de sono suficiente (menos de 7-9 horas) para os colaboradores, resultando em aumento do risco de fadiga e acúmulo de débito de sono. Estratégias de agendamento devem ser utilizadas para garantir oportunidades adequadas para que os colaboradores durmam e se recuperem. No mínimo, as listas devem cumprir quaisquer regulamentos de horas de serviço em um nível regulatório local.

### Registro de Perigos

Na dnata estabelecemos um Registro de Perigos / Avaliação de Riscos para uso em todas as áreas da dnata. A orientação é um auxílio não obrigatório destinado a ajudar na identificação dos perigos e no desenvolvimento da avaliação dos riscos no que diz respeito à gestão da fadiga.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

**Avaliações de risco de tarefas**

Algumas tarefas podem ser mais propensas a causar fadiga ou induzir erros relacionados à fadiga. Atividades com uma alta carga de trabalho fisicamente exigente (por exemplo, manuseio manual de cargas) e/ou processos mentalmente exigentes podem resultar em níveis mais altos de fadiga. Os colaboradores podem fornecer informações para identificar as tarefas percebidas como relacionadas à fadiga. Também deve ser considerada a priorização de controles para tarefas relacionadas à fadiga que são críticas de segurança.

**Checklist de Avaliação Individual de Fadiga**

Local:	Avaliação Realizada por:		
Data:	Função:		
Hora:	Nome do Colaborador:		
Tipo de avaliação: Auto aleatório <input type="checkbox"/> Suspeita razoável <input type="checkbox"/> Por Causa <input type="checkbox"/>			
Horário de trabalho:	Planejado <input type="checkbox"/>	Horário Alterado <input type="checkbox"/>	Horas Extra <input type="checkbox"/>

<b>Passo 1 Sinais e sintomas (listados por ordem de gravidade)</b>		Sim	Não
Há uma mudança significativa no comportamento da pessoa?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Físico</b>	1. Inquieta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Esfregando os olhos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Pálpebras pesadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Bocejo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Piscada frequente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Perda de apetite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Olhando em branco	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Piscadas longas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Dificuldade em manter os olhos abertos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	10. Vertigem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Cabeça balançando a cabeça	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12. Sono não intencional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13. Micro sonos (breves períodos não intencionais de sono)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Mental</b>	1. Atenção prejudicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Dificuldade de concentração	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Memória prejudicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Humor negativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Comunicação reduzida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Resolução de problemas prejudicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Aumento da assunção de riscos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8. Consciência situacional prejudicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9. Acidentalmente fazendo a coisa errada (erro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

	10. Acidentalmente não fazer a coisa certa (omissão)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	11. Falha em antecipar o evento ou ação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Emocional</b>	1. Mais quieto e retraído do que o habitual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Falta energia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Falta de motivação para fazer bem a tarefa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Se 3 ou mais indicadores estiverem presentes, prossiga para a Etapa 2</b>			
<b>Passo 2 Risco</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ocorreu um incidente relacionado à fadiga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A pessoa (autorrelato/por outra pessoa) foi identificada como um risco de fadiga?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Existe um risco associado ao funcionamento/comportamento da(s) pessoa(s)? (ou seja, risco para si mesmo, para os outros, para a propriedade da empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em caso afirmativo, qual é o nível de risco? (sua melhor estimativa)	<input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Moderado <input type="checkbox"/> Baixo	
<b>Se você acredita que o risco é inaceitável, prossiga para a Etapa 3</b>		

<b>Passo 3 Conversação</b>		
Perspicácia/Compreensão	Qual é a explicação da pessoa sobre o que você observou?	
Dormir	Quantas horas desde a última vez que dormiram? Quanto tempo eles dormiram? Eles experimentaram uma mudança recente em seus hábitos de sono? Existe alguma razão para dormir o pouco ou dormir mal?	Horas: Horas: Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>  Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
Trabalho	Que tarefas têm vindo a trabalhar neste turno?  Essas tarefas são de "alto risco" para fadiga, por exemplo, condições repetitivas e quentes? Se sim, há quanto tempo trabalha nessa tarefa?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>  Horas:    Minutos:
Quebra	Quando foi a última vez que tiveram uma pausa no turno?	Hora:
	Quanto tempo durou o intervalo?	Minutos:
Responsabilidade Pessoal	Quando bebeu água pela última vez ou comeu alguma coisa? O que costuma fazer para evitar a fadiga?	Tempo:
<b>É agora necessária uma decisão sobre a necessidade de uma intervenção.</b>		
<b>Etapa 4 Ação do supervisor</b>	Qual é o nível de risco associado a esta pessoa continuar sem intervenção?	



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

	Se esse risco é inaceitável, que medidas devem ser tomadas para minimizar o risco imediato? Opção de rotação de tarefas Opção de pausa curta Opção Ir para casa	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
	Essa pessoa foi associada a problemas anteriores de fadiga?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
	<b>Procedimentos de Acompanhamento:</b>		
	Primeira ocasião – lidar com isso informalmente, mas registrar incidente.	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
	Procedimentos Disciplinares	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
	Treinamento em gerenciamento de fadiga recomendado	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
	Encaminhamento para Saúde do Trabalhador	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>

### Condições Ambientais

Elementos do ambiente de trabalho podem promover ou reduzir o estado de alerta. As condições a considerar que podem contribuir para a sonolência incluem:

- ▶ Pouca iluminação
- ▶ Altos níveis de ruído
- ▶ Temperaturas quentes ou frias
- ▶ Design ergonômico deficiente do espaço de trabalho

### Ambientes para dormir

Acomodações no trabalho e em casa e quartos para cochilar devem ser avaliados para garantir que sejam propícios para um sono tranquilo. As variáveis a serem consideradas incluem:

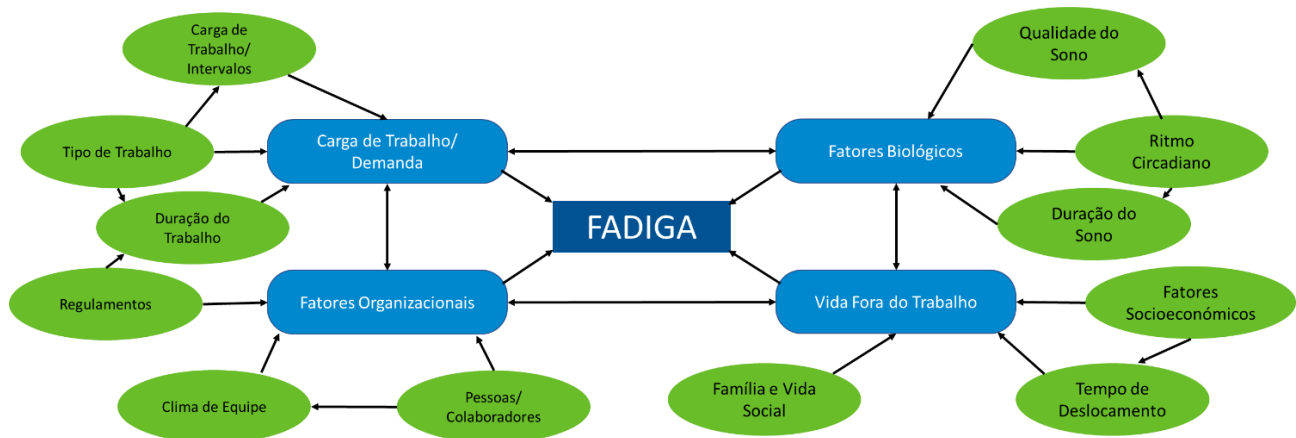
- ▶ Ruído, ou seja, silencioso
- ▶ Temperatura, ou seja, ligeiramente fria
- ▶ Iluminação, ou seja, escuro
- ▶ Roupas de cama/colchão, ou seja, confortável
- ▶ Para otimizar o ambiente de sono, as distrações devem ser removidas, ou seja, os eletrônicos.

**Cochilar como uma contramedida de fadiga foi encontrado para ser eficaz para trabalhadores de turno e pode melhorar o desempenho por várias horas após o cochilo.**

## IV. Causas não relacionadas ao trabalho de fadiga

- ▶ Responsabilidades familiares, incluindo interrupções do sono de membros da família jovens ou doentes.
- ▶ Obrigações sociais, comunitárias e desportivas.
- ▶ Emprego secundário.
- ▶ Uso inadequado de álcool, medicamentos ou drogas ilícitas.
- ▶ Estresse por dificuldades financeiras ou relacionamentos pessoais; e
- ▶ Condições fisiológicas, por exemplo, idade, saúde médica ou mental.

## Fatores Contribuintes para a Fadiga



### V. Investigação de Incidentes com Causa Raiz a Fadiga

Gerenciar a fadiga requer reconhecer e avaliar a fadiga como um possível fator em incidentes no local de trabalho e de quase acidentes.

Perguntas normais de investigação de incidentes devem fornecer ao investigador uma indicação de se a fadiga pode ter sido um fator contribuinte. Uma revisão de relatórios de incidentes e quase acidentes também pode ser conduzida para identificar quaisquer tendências de ocorrências relacionadas à fadiga.

Se a fadiga for considerada uma causa potencial, o investigador pode examinar questões adicionais relacionadas à fadiga, como as seguintes:

- ▶ Quando o colaborador dormiu pela última vez?
- ▶ Onde o colaborador dormiu pela última vez?
- ▶ Quanto tempo o colaborador dormiu da última vez?
- ▶ O Colaborador teve um sono reparador?
- ▶ Qual era o horário do plantão?
- ▶ Quantas horas consecutivas o Colaborador trabalhou?
- ▶ Qual e quando foi o último intervalo entre turnos do colaborador?
- ▶ Quantos dias o colaborador trabalhou seguido?
- ▶ Quantas horas o colaborador trabalhou nesses dias?
- ▶ Qual o tempo de deslocamento do colaborador?
- ▶ O colaborador tem um segundo emprego?
- ▶ Qual é o seu ambiente de vida, por exemplo, alojamento compartilhado fornecido pela empresa?

Se um investigador souber ou suspeitar fortemente de fadiga como causa contribuinte de um incidente, o investigador também poderá avaliar o seguinte:

- ▶ Horário de trabalho.
- ▶ Tipo e comprimento da tarefa de trabalho.
- ▶ Condições de trabalho e de trabalho.
- ▶ Saúde do trabalhador e estresse; e
- ▶ Cultura de saúde e segurança no trabalho.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

## VI. Estratégias de Controle da Fadiga

O controle da fadiga é uma responsabilidade compartilhada. Sempre que possível, estratégias de controle de fadiga devem ser empregadas por nossos Funcionários e Supervisores para minimizar a fadiga no local de trabalho. As estratégias de controle proativo incluem:

- ▶ Dormir adequadamente.
- ▶ Manter-se hidratado bebendo muita água (mantenha uma garrafa de água reutilizável por perto e beba regularmente).
- ▶ Bons hábitos alimentares podem ajudar a incentivar o sono (ver Apêndice 2), por exemplo, pular lanches doces, comer a refeição principal antes de ir para o trabalho se você estiver trabalhando em um turno noturno ou noturno;
- ▶ Fazer pausas adequadas (e os Supervisores incentivando os Funcionários a fazê-lo) durante o serviço, mas também gerenciar horas extras e troca de turnos.
- ▶ Considere ajustar o horário de início ou término de um funcionário se ele já trabalhou em um turno estendido ou de horas extras.
- ▶ Agendamento de tarefas complexas a serem executadas em turnos diurnos, se possível.
- ▶ Aplicar controles e procedimentos se executar trabalhos críticos de segurança durante períodos de alta fadiga.
- ▶ Aumentar a supervisão durante os períodos de baixo estado de alerta, especialmente quando os funcionários estão concluindo o trabalho crítico de segurança.
- ▶ Considere estratégias de rotação de trabalho e estratégias de programação para trabalho repetitivo ou monótono, ou trabalho que envolva esforço físico pesado; e
- ▶ Parar de trabalhar quando as atividades são inseguras devido à fadiga.

## VII. Bons Hábitos Alimentares que Ajudam a Estimular o Sono

Nosso corpo precisa de energia fornecida pelos alimentos para poder realizar nossas atividades diárias. Fazer refeições em horários regulares é importante para o nosso melhor funcionamento.

Se tem tendência a pular refeições ou comer em horários irregulares, você pode experimentar fadiga, desejos de comida ou aumento da alimentação na próxima refeição.

Procurar fazer pelo menos três refeições por dia, incluindo uma variedade de alimentos dos quatro grupos alimentares, incluindo: grupo do leite, proteínas, frutas e legumes e pães e cereais. Tente fazer sua "refeição principal" antes de ir para o trabalho. Uma refeição pesada durante a noite pode causar azia, gases ou prisão de ventre, bem como fazer você se sentir sonolento ou lento.

Estabeleça horários regulares de alimentação, ideias de lanches para pausas no trabalho, ter lanches entre as refeições é uma ótima maneira de nos manter nutridos e nos dar a energia de que precisamos para completar nossos turnos de trabalho. Nos intervalos, opte por lanches saudáveis que incluam combinações de uma variedade de alimentos dos quatro grupos alimentares.

Aqui estão algumas ideias:

- ▶ Bolachas ou frutas e queijos
- ▶ Biscoitos de chá social e leite
- ▶ Iogurte e um pequeno muffin com baixo teor de gordura
- ▶ Palitos de aipo com manteiga de amendoim.
- ▶ Cenouras baby com molho de cream cheese com baixo teor de gordura
- ▶ Cortar frutas frescas ou ter nozes misturadas com iogurte natural.
- ▶ Verifique a sua ingestão de cafeína. A ingestão excessiva de cafeína pode causar insônia, dores de cabeça, irritabilidade e nervosismo. Recomenda-se que os alimentos que contenham cafeína não devem ser consumidos até 8 horas antes de dormir. Fontes comuns de cafeína incluem:



## -dnataBR MS- Manual de Safety (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- café
- chá
- chá gelado.
- bebidas de cola
- chocolate
- Aliviadores de dor de cabeça

Alternativas - café ou chá descafeinado, água, lanches leves para dormir bem, ir para a cama com o estômago vazio ou imediatamente após uma refeição pesada pode interferir no sono. Se você chegar em casa com fome, faça um lanche com baixo teor de gordura e fácil de digerir. Um lanche leve antes de ir para a cama ajuda a ter um bom sono reparador.

Exemplos incluem:

- cereais com leite
- frutas frescas e iogurte
- aveia com passas
- biscoitos digestivos e leite
- pedaço de torrada com uma banana pequena
- pão multigrãos, torrado e levemente amanteigado.

Essas recomendações de dieta são baseadas em um plano de dieta ocidental, mas podem ser adaptada às preferências pessoais e culturais.

### 9.5 Gestão da Mudança<sup>10</sup>

Mudanças (internas e externas) em políticas, procedimentos, equipamentos, ambiente operacional etc. podem ter impacto no nível de segurança do negócio. É uma exigência do SMS que tais alterações sejam identificadas e gerenciadas de forma a garantir que o desempenho de segurança não seja impactado negativamente pela mudança. O processo de identificação de perigos / gerenciamento de riscos / avaliação de risco fornece o processo para identificar alterações internas ou externas da empresa e avaliar os potenciais riscos de segurança.

Permite uma avaliação objetiva do impacto de qualquer mudança operacional e da identificação e gestão dos Controles de Risco de Segurança/Ações Corretivas/Ações Mitigadoras que possam ser adequadas à gestão da mudança. Isso deve ser realizado por todas as partes interessadas envolvidas no processo de gestão de mudanças. Líderes e seniores e gerentes departamentais são responsáveis por garantir que o MOC (management of change) seja concluído conforme e quando necessário.

O resultado da avaliação de risco de segurança será mantido como parte dos registros formais do processo de gerenciamento de alterações, e quaisquer controles adicionais de risco de segurança / Ação Corretiva / Mitigações necessárias serão incorporadas e registradas como parte do processo de gerenciamento de alterações e armazenadas no sistema de gerenciamento de documentos do DnataHub. Gerenciamos todos os riscos de relacionados com uma mudança.

A gestão da mudança é um processo que visa a identificação das alterações externas e internas que poderão ter um efeito adverso sobre o SGSO. Assim identificamos, gerimos e avaliamos os riscos de segurança que possam surgir destas mudanças, incluindo mudanças organizacionais com relação às responsabilidades de segurança. Estas alterações influenciam o dia a dia da organização e das pessoas no desempenho das suas tarefas. O que se segue é uma listagem não exaustiva de exemplos de mudanças que são por nós consideradas:

---

<sup>10</sup> ORM1.4.5



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Novos regulamentos;
- Reorganização da estrutura Organizacional;
- Deslocalização no espaço;
- Desenvolvimento de novos mercados;
- Novas operações e / ou missões;
- Novos tipos ou variantes de aeronaves para assistir;
- Alterações ou introdução de novos equipamentos ou ferramentas;
- Contratação de novo pessoal;
- Subcontratações;
- Alterações na Formação/ treinamento.

Estas alterações podem ter impacto positivo ou negativo ao nível da gestão da segurança. Qualquer mudança pode ter um efeito adverso e comprometer a segurança. Cabe-nos a nós agir de forma a gerir através dos processos existentes e implementados ao nível da identificação e avaliação de perigos e riscos, com vista à sua mitigação. A gestão da mudança com impacto na segurança da nossa organização está organizada da seguinte forma:

### 1 – Identificar a natureza e o alcance da mudança

Identificar as variáveis internas e externas que influenciem direta ou indiretamente a Segurança

- Alterações estruturais;
- Alterações da regulamentação nacional e internacional;
- Alteração dos e nos postos de trabalho;
- Introdução de novos sistemas, equipamentos e ferramentas de trabalho.

### 2 – Avaliar o impacto das alterações

Avaliar de que forma as alterações poderão influenciar as rotinas e as tarefas executadas ao nível:

- Operacional (manuais e procedimentos internos)
- Da organização do trabalho (recursos, composição das equipas, programação de horários, formação);
- Das infraestruturas (deslocalização, alterações estruturais);
- Dos equipamentos ou novos tipos de aeronaves a assistir).

### 3 – Executar uma Análise de Risco de Segurança

Aferir a valoração do risco através da metodologia definida Identificar perigos relacionados com a implementação da mudança proposta e as suas possíveis consequências e identificar formas de controlo dos riscos e definir se necessário, medidas adicionais de mitigação.

### 4- Identificar pessoas chave

Para participarem na implementação da mudança e as medidas de mitigação necessárias envolvendo-os no processo de gestão da mudança.

### 5 – Definir um plano de execução

Planear todas as atividades no sentido de antecipar todas as situações que possam compreender a gestão da mudança

### 6- Avaliação financeira

Avaliação dos custos financeiros, relacionados com a mudança em questão.

### 7- Comunicar

A alteração proposta a toda a equipe e envolvê-la nos projetos para ganhar o seu apoio.

### 8- Implementar



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Definir ações com responsáveis e prazos de implementação.

## 9- Verificar

Estar atento às atividades para aferir os efeitos globais através do monitoramento do processo estabelecido.

### 9.6 Gerenciamento de Incidentes

A implementação efetiva da política de segurança da dnata depende de um sistema de trabalho para prevenir acidentes e incidentes. Essencial para esse objetivo é um programa para identificar e eliminar ou mitigar os riscos no local de trabalho e prevenir a ocorrência de incidentes inseguros. Em circunstâncias normais, os riscos devem ser relatados e corrigidos no nível operacional mais baixo utilizando linhas de autoridade e responsabilidade estabelecidas.

Estamos comprometidos com uma operação mais segura possível. Portanto, é imprescindível que sejam promovidos reportes de todos os perigos, ocorrências e incidentes que, de alguma forma, afetem a segurança de nossas operações, colaboradores e outros passageiros de pessoal/aeronave.

Trata-se, portanto, da política da dnata de reconhecer os esforços dos indivíduos que identificam e comunicam atos e condições inseguros com o propósito de promover a segurança. Todas as comunicações feitas pelos colaboradores após o processo de emissão de relatórios de Safety serão feitas com a garantia de que nenhuma retaliação/represália ocorrerá ao colaborador por apresentar qualquer informação.

Todos os colaboradores da dnata, incluindo subcontratados, devem relatar qualquer lesão ou acidente assim que o ferimento ou acidente ocorrer, não importa o quão leve o ferimento ou acidente possa aparecer. A prioridade será a saúde e o bem-estar do colaborador. As empresas documentarão o dano ou acidente e anexarão toda a documentação relevante conforme descrito no procedimento de gerenciamento de incidentes no DnataHub

O QSA garante que uma investigação minuciosa do dano/ lesão ou acidente seja concluída e, se necessário, leve a investigação para a equipe corporativa da HSE e o Conselho Executivo de Segurança da sede no Dubai. Um Conselho de Revisão de Segurança reúne para revisar e decidir sobre as medidas apropriadas sobre o incidente ou acidente. Caso não consiga resolver o assunto, o caso será encaminhado ao Conselho Executivo de Segurança de Dubai para resolução.

Os formulários de notificação de riscos e incidentes serão submetidos quando qualquer situação, prática, procedimento ou processo for observado:

- ♻ uma preocupação de segurança reconhecida
- ♻ considerado incomum do ponto de vista operacional ou processual
- ♻ considerado deficiente do ponto de vista de segurança.

Isso pode ser efetuado através de Relatórios de Observações STOP, que poderão ser confidenciais se o relator assim quiser.

Perigos, quase acidentes e incidentes devem ser submetidos através do módulo apropriado no dnataHub. A identificação do relator é opcional, mas é incentivada no caso de mais informações para a eliminação do risco. Os relatórios devem ser concisos e devem descrever com precisão o incidente. Quando aplicável, os relatórios devem incluir as recomendações do colaborador que efetuou o reporte para a ação corretiva.

#### 9.6.1 Processamento de relatórios de riscos e incidentes

Os Gerentes podem ser notificados de um incidente por meio de comunicação verbal direta ou uma notificação de Relatório de Incidentes que normalmente é gerada a partir do dnataHub. Após o recebimento de uma notificação de incidente, a empresa seguirá o processo definido na gestão de incidentes no que diz respeito à alocação de um investigador que conduzirá uma investigação para determinar a validade do relatório, bem como obter informações adicionais sobre o incidente.

**Todo relatório de segurança, antes de ser publicado, deverá ser avaliado e aprovado pelo Gerente Geral de HSQE que na sua ausência poderá designar um responsável por essa tarefa. Após a aprovação, os**



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

relatórios poderão ser atualizados com informações sobre a execução de ações propostas e/ou outras que sejam consideradas cruciais ao entendimento e tratativa da ocorrência, desde que haja a expressa ciência por parte do aprovador.

Quaisquer situações ou equipamentos perigosos significativos devem ser isolados ou removidos de serviço até que a situação de risco seja corrigida. O relator, se identificado, será avisado do resultado da investigação. Se um Formulário de Notificação de Riscos/Incidentes identificar um problema que está fora do escopo ou autoridade em nível local, o relatório será encaminhado ao conselho de segurança de Dubai para revisão e ação.

Em seguida, serão determinadas ações apropriada e uma data-alvo para eliminação ou redução da situação de risco. A ação corretiva final deve ser documentada no módulo Issues do dnataHub, que permitirá um rastreamento e consolidação eficazes.

### 9.6.2 Protocolo de Comunicação de Incidentes



Evento Consequência	Critério de Severidade Aplicável	Tempo de Notificação à Gestão	Escalonamento de Notificação	1	2	3	4
				CEO/ SQA/ Operações	VP HSE	EVP dnata	VP CC
<b>Pessoas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fatalidades</li> <li>Lesões sérias resultantes em cirurgia imediata</li> <li>Lesão significativa</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefone</li> <li>Notificação Ocorrência (Formulário)</li> </ul>	• Telefone	• Telefone	• Telefone
<b>Ativos</b> (Avião, GSE etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danos em Aeronaves resultantes em AOG</li> <li>Danos em GSE em que esteja envolvida aeronave</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefone</li> <li>Notificação Ocorrência (Formulário)</li> </ul>	• Telefone	Microsoft TEAMS	Microsoft TEAMS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destruição de Infraestruturas/ sem condição para continuar a utilizar (ex incêndio)</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefone</li> <li>Notificação Ocorrência (Formulário)</li> </ul>	• Telefone	• Telefone	• Telefone
<b>Peso e Balanceamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Variação de peso fora do MAC da aeronave ou limite estrutural</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefone</li> <li>Notificação Ocorrência (Formulário)</li> </ul>	• Telefone	• Microsoft TEAMS	• Microsoft TEAMS
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derrame/ vazamento que requeira medidas extensivas para restaurar os benefícios ao ambiente e com impacto potencial na reputação da empresa</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	• Telefone	• Telefone	• Telefone	• Telefone
<b>Mercadorias Perigosas (DG)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vazamentos de DG ou outros com potencial impacto na reputação danos em Ativos decorrentes de incidentes com DG</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	• Telefone	• Telefone	• Reunião Microsoft TEAMS	• Reunião Microsoft TEAMS
<b>Security</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risco significativo para a vida (ex drone, ataque de míssil, ameaça de bomba)</li> </ul>	De acordo com o Plano de Emergência Local					
<b>Reputação e Conformidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer incidente que possa resultar na perda de contratos ou cobertura negativa dos media</li> </ul>	Imediata	Reunião Microsoft TEAMS	• Telefone	• Telefone	• Telefone	• Telefone



### 9.6.3 Investigação de Incidentes

Todos os incidentes relatados no dnataHub são revisados e classificados pela equipe do SQA. É responsabilidade de todos os colaboradores e subcontratados da dnata reportar todas as ocorrências. Todas as ocorrências devem ser classificadas. A classificação das ocorrências deve ser concluída usando a Matriz de Avaliação de Riscos que defina o seu nível.

A Classificação de Incidentes é da responsabilidade do time de SQA - Safety, sendo que as Operações são os donos do incidente. Sempre que os incidentes envolvam pessoas, deverão ser analisados pelo SQA – SESMT e por conseguinte efetuada consulta ao Médico do Trabalho. A classificação considerará tanto o resultado real quanto o resultado potencial do incidente. Durante a investigação, o incidente pode ser revisado à medida que mais informações são obtidas.

Para os acidentes de trabalho, o fluxo de notificação e comunicação é o mesmo que para os incidentes. Nestes casos em específico (AT), como envolve o SESMT, tem algumas particularidades pelo que o fluxo é:

Colaborador acidentado comunica a Liderança/Gerência imediatamente → Colaborador é encaminhado ao hospital/ pronto socorro/ UPA → Colaborador envia atestado Médico à Base em até 24h → SESMT emite a CAT e realiza investigação do acidente de trabalho cumprindo com os requisitos deste manual nos pontos 9.6.3, 9.6.4 e 9.6.5 → SESMT divulga o ocorrido por meio de informativos e briefings.

**Passo 1:** Identifique a categoria (s) de consequência do incidente ou Quase Acidente. Em alguns casos, o incidente pode envolver consequências que se enquadram em uma ou mais categorias, nomeadamente Pessoas, Ambiente, Ativos (Aeronaves/GSE/Veículos), Peso & Balanceamento, DG – Mercadorias Perigosas, Segurança e Reputação & Conformidade.

**Passo 2:** Determinar a gravidade do incidente ou Quase Acidente

**Passo 3:** Determinar a gravidade do resultado potencial (mais razoavelmente viável) do incidente ou Quase Acidente

**Passo 4:** Determinar a probabilidade do resultado potencial (mais razoavelmente viável) do incidente ou Quase Acidente

### 9.6.4 Determinação do Nível de Investigação

Para determinar o nível de investigação, usamos a Matriz de Avaliação de Riscos. O nível de investigação pode ser alterado (aumentado ou diminuído) sujeito à aprovação do HSE de Dubai, quando são fornecidas informações que justifiquem o mesmo.

Nível	Definição
<b>Alto - 3</b>	▪ Incidentes com pontuações alfanuméricas combinadas caindo na <b>área vermelha</b> da MAR.
<b>Meio - 2</b>	▪ Incidentes com pontuações alfanuméricas combinadas caindo na <b>área amarela</b> da MAR.
<b>Baixo - 1</b>	▪ Incidentes com pontuações alfanuméricas combinadas caindo na <b>área azul</b> da MAR.
<b>Somente Reporte - 1</b>	▪ Incidentes com pontuações alfanuméricas combinadas caindo na <b>área azul</b> da MAR.



### 9.6.5 Cronograma da investigação

O Gerente Geral de QSA em coordenação com os Coordenadores do QSA Assurance, deve certificar-se de que todos os incidentes sejam prontamente investigados por uma pessoa competente. As investigações de incidentes devem ser conduzidas de acordo com o nível de investigação.

NÍVEL DE INVESTIGAÇÃO	LINHA DO TEMPO	NÍVEL DE RISCO
3	Até de 30 dias corridos (a aprovação deve ser solicitada se forem necessários mais de 30 dias para concluir a investigação, dependendo da natureza da investigação)	<b>ALTO (vermelho)</b>
2	Até de 14 dias corridos	<b>MÉDIO (amarelo)</b>
1	Até de 7 dias corridos	<b>Baixo (azul)</b>
<b>Somente Reporte</b>	Concluído no mesmo turno/ dia	<b>Somente relatório</b>

### 9.6.6 Ação Corretiva

A investigação reúne dados de várias fontes diferentes para identificar:

- ▶ Fatores contribuintes (comportamento ou condição) que levam diretamente ao incidente.
- ▶ Causas Básicas para cada fator contribuinte (utilizando ferramentas como 5 Why Analysis).
- ▶ Ações corretivas.

Cada fator contribuinte identificado a partir de uma investigação de incidentes terá uma recomendação para uma ação gerencial. Embora a equipe de investigação possa fazer recomendações, elas não se tornam ações corretivas até que a área dona do Incidente tenha concordado e atribuído recursos, responsabilidades e prazos.

A equipe de investigação deve trabalhar com a gestão das áreas para desenvolver o Plano de Ações Corretivas (PAC). Cada recomendação do PAC é uma declaração por escrito da ação que a gestão tomará para corrigir um fator contribuinte. As decisões de implementação devem reconhecer a facilidade de implementação em relação ao nível de redução de risco alcançado.

A equipe de implementação de ações analisa cada fator contribuinte para:

- ▶ Formular recomendações que eliminem ou reduzam o risco de recorrência desse fator contribuinte.
- ▶ Recomendo a melhoria das defesas para limitar as consequências dos riscos para que o risco seja aceito pela administração como tolerável.
- ▶ Faça recomendações provisórias para a CAPA que poderiam ser feitas imediatamente após um incidente ou quase atingida como uma medida de curto prazo para mitigar os riscos atuais antes do estabelecimento de ações corretivas de longo prazo.
- ▶ Revise qualquer ação corretiva é totalmente avaliada para garantir que as alterações/s não enfraqueçam outras defesas ou introduzam outros riscos.

Ao estabelecer recomendações para fatores de classificação de Pessoas (Atos) e Processos (Condições), a equipe de investigação deve considerar:

- ▶ Eliminação ou redução do risco de recorrência desse fator contribuinte
- ▶ Melhoria das defesas para limitar as consequências dos riscos para que o risco seja aceito pela administração como um risco tolerável



## -dnataBR MS- Manual de Safety (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Medidas de curto prazo para mitigar os riscos atuais antes do estabelecimento de ações corretivas de longo prazo.
- O princípio SMART:
  - Ações específicas
  - Resultados mensuráveis
  - Alcançável e Responsável
  - Relevante para os fatores contribuintes subjacentes
  - Implementação oportuna

O Gerente Geral de QSA Assurance ou na sua ausência os Coordenadores são responsáveis por aprovar as recomendações estabelecidas pelos envolvidos na investigação. Também garantirá que os responsáveis de ações sejam responsáveis pela implementação de todas as recomendações ou prevenção de recorrência.

Todos os PAC (planos de ação corretiva) devem ser registrados e rastreados para fechar pelos responsáveis pelas ações e cada ação será registrada no dnataHub. Para incidentes agrupados, sob a instrução do VP HSE da sede Dubai, vários incidentes podem compartilhar suas respectivas ações corretivas sob um único relatório.

### 9.7 Revisão e Garantia de Incidentes

Todos os aeroportos/ países dnata têm a obrigação de garantir uma implementação efetiva da Gestão de Incidentes através da validade e precisão das informações inseridas no dnataHub e de um processo eficaz de revisão de investigação. no Brasil devemos:

- Desenvolver um prazo de revisão de incidentes com base no tamanho e complexidade da operação que pode ser diário, semanal ou menos frequente. A revisão garantirá que os incidentes sejam classificados com precisão, os detalhes sejam atualizados quando necessário, o encerramento oportuno das investigações e outros itens que o negócio considera importantes.
- Certificar-se de que todos os incidentes, reais ou quase acidentes, sejam registrados no dnataHub.
- Certificar-se de que todas as investigações sejam revisadas antes da publicação para garantir que todas as descobertas e análises de causas básicas tenham sido identificadas com precisão e que as ações SMART sejam implementadas para serem consideradas eficazes.
- Revisar a entrada de dados do usuário local em um nível corporativo e de negócios para garantir que o feedback positivo e reforçado seja fornecido e incentive a entrada eficaz de dados.

### 9.8 Programa de Observação STOP

#### 9.8.1 O Programa de Observação (RELPREV)

Referência Interna - [DN-COR-SAS-HZ-PRG-001](#)

A implementação de um programa de observação eficaz, é uma parte importante do Sistema de Gestão de Segurança da dnata e apoia o compromisso da empresa com a melhoria contínua e o desenvolvimento de uma cultura de aprendizagem.

O programa facilitará a identificação e correção de atos inseguros (comportamentos) e condições inseguras (perigos) antes de um incidente ocorrido e aumentará a consciência dos requisitos de segurança. Como organização, a dnata está mudando seu foco para os principais indicadores de segurança, e os dados coletados através das observações serão tendência para identificar áreas de melhoria e avaliar a implementação de iniciativas globais de segurança.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

O objetivo do Programa de Observação DNATA STOP é:

- Evitar que incidentes ocorram identificando proativamente condições e/ou atos que possam resultar em lesões/doenças ou danos ao equipamento/ativos, tomando medidas mais cedo para corrigir a situação.
- Fornecer um processo em que o pessoal de todos os níveis pode relatar atos inseguros, condições inseguras e observações positivas durante a execução normal do trabalho.
- Fornecer ferramentas e sistemas que são usados para identificar, registrar e fazer observações de ação que suportem o processo de melhoria contínua.
- Melhorar as condições de segurança no local de trabalho e os comportamentos seguros de todo o pessoal.
- Incorpore o conceito de "Lugar Seguro + Pessoa Segura" em todos os locais da dnata.
- Aumentar a importância do 'Lugar Seguro + Pessoa Segura' (consciência de segurança) de modo que ele se torne enraizado na cultura do local de trabalho.

Todos os colaboradores devem preencher a cota predefinida e enviar o formulário de observação STOP no dnataHub.



**Para que o Programa de Observação STOP seja bem sucedido:**

- Deve ser não punitivo para a pessoa que relata as observações
- Deve haver acompanhamento sistêmico para encerrar as observações
- Deve haver um reconhecimento positivo para reforçar o valor da observação e a valorização de que um indivíduo levou tempo e esforço para identificar, denunciar, intervir ou buscar um "lugar seguro" para trabalhar

O Programa de Observação STOP é aplicável a todas as atividades da Empresa, incluindo as atividades realizadas por nossos colaboradores e as interfaces com nossos fornecedores e terceirizados.

O Programa de Observação STOP está implementado em todas as áreas, sob gerenciamento da área de SQA Assurance e espera-se total conformidade com os processos e procedimentos estabelecidos.

Como parte disso esperamos que a força de trabalho, incluindo os líderes, participe ativamente na conclusão das observações de segurança, acompanhe o fechamento e forneça feedback sobre a eficácia do programa.

Os objetivos específicos do Programa de Observação STOP são:

- Identificar atos inseguros e fornecer feedback corretivo imediato
- Identificar condições inseguras que exijam ações de acompanhamento para mitigar
- Identificar e reconhecer comportamentos e situações positivas
- Identificar tendências e fornecer feedback aos colaboradores que reportaram

### 9.8.1.1 Definições

<b>Ato inseguro</b>	Um ato de uma pessoa que é inseguro e pode levar a uma lesão, doença, dano patrimonial, impacto ambiental ou prejudicar a reputação da empresa.
<b>Condição insegura</b>	Uma situação que, se deixada como está, pode contribuir para um resultado indesejado. (incidente)
<b>Observação Positiva</b>	Uma atividade, ação ou comportamento de um indivíduo ou uma situação ou condição que demonstre positivamente uma boa prática e/ou um comportamento acima e além da norma.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

<b>Consequência</b>	O resultado de um evento expresso qualitativa ou quantitativamente, sendo uma perda, lesão, desvantagem ou ganho. Pode haver uma variedade de resultados possíveis associados a um evento.
<b>Perigo</b>	Uma fonte de dano ou dano potencial ou uma situação com potencial de dano ou danos.
<b>Seguro</b>	Livre de danos.
<b>Lugar Seguro</b>	Um ambiente de trabalho onde as condições inseguras são controladas.
<b>Pessoa Segura</b>	Uma pessoa que se comporta de uma maneira que não exponha a si mesma ou aos outros ao perigo.
<b>Cartão STOP/ Formulário STOP</b>	Um cartão usado para registrar observações Formulário online para registro de observações ( <a href="#">Registro online STOP</a> ) Formulário online no dnataHUB para registro de observações ( <a href="#">Registro dnata HUB</a> )

### 9.8.1.2 Terminologia

Deve	Indica um curso de ação obrigatório.
Pode	Indica um curso de ação preferencial ou permitido

### 9.8.1.3 Papéis e Responsabilidades

Função	Responsabilidades
CEO Gerente Geral SQA Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apoiar o Programa de Observação STOP</li> <li>▶ Demonstrar liderança visível ao completar observações de segurança e participação ativa neste programa</li> <li>▶ Fornecer os recursos adequados e relevantes para implementar eficazmente este programa</li> <li>▶ Proporcionar acesso a treinamento adequado</li> </ul>
Diretores Equipe de Gestão das Operações Gerentes de Área/ departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Fornecerem um local seguro para trabalhar e garantir que sua equipe se comporte de maneira segura</li> <li>▶ Participar ativamente no programa de observação</li> <li>▶ Promover visivelmente a comunicação de atos inseguros ou condições inseguras</li> <li>▶ Transmitir positivamente apreço pela comunicação de atos inseguros ou condições inseguras</li> <li>▶ Monitorar ações gravadas para fechar em tempo hábil</li> <li>▶ Realizar revisão periódica do processo e acompanhamento de observações elevadas</li> <li>▶ Fornece o suporte e orientação adequados a todo o pessoal na aplicação deste processo</li> </ul>

-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Gerentes de Aeroporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Garantir o encerramento imediato das ações no registro de observação</li> <li>▶ Reforçar com os colaboradores para garantir que as observações sejam realizadas</li> <li>▶ Encaminhar observações para líderes com base na importância da observação</li> </ul>
Líderes de Área/ departamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Realizar observações de Conduta</li> <li>▶ Compartilhar a análise de tendências de observações mensais para a equipe</li> </ul>
Todos os Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Denunciar atos inseguros e condições inseguras que observam no ambiente de trabalho</li> <li>▶ Realizar observações em seu local de trabalho designado e relatar todas as descobertas</li> <li>▶ Participar de sessões apropriadas de treinamento e conscientização, conforme orientado pelos líderes de equipe ou gerente</li> </ul>
Gerente Geral SQA Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Apoiar o programa de observação para garantir a eficácia</li> <li>▶ Analisar tendências e desenvolver com as áreas planos de mitigação e melhoria de desempenho</li> <li>▶ Realizar auditoria para avaliar a conformidade de todas as áreas com este programa preventivo</li> <li>▶ Administração e gerir o programa de observação</li> </ul>
Gestão e Coordenação de SQA Assurance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Registra todos os reportes STOP no dnataHUB (cartões ou reporte no formulário online)</li> <li>▶ Atribui classificação de perigo</li> <li>▶ Identifica a área e o supervisor apropriados</li> <li>▶ Notifica o Supervisor, Gerente e pessoal de segurança responsável sobre atualizações diárias.</li> <li>▶ Desenvolver e fornecer treinamento e suporte para todas as áreas da empresa</li> <li>▶ Auditar a conformidade monitorar a eficácia deste programa</li> <li>▶ Coordenar campanhas de lições aprendidas em toda a organização</li> </ul>

#### 9.8.1.4 O Programa de Observação STOP (RELPREV)

O Programa de Observação STOP usado na dnata é projetado para apoiar a natureza diversificada dos negócios da dnata e uma força de trabalho diversificada dentro de um ambiente operacional global.


Este programa preventivo é principalmente um instrumento de comunicação e interação que permite uma avaliação informal das atividades laborais e dos locais de trabalho, por todas as pessoas.

O objetivo geral do programa é reduzir a probabilidade de um incidente, reduzindo o número de atos inseguros, identificando e controlando condições inseguras e promovendo comportamentos positivos ou melhores práticas.

Na sua forma mais simplista, o Programa de Observação STOP reforça a intervenção, incentivando todos os colaboradores a que, **se virem algo , digam algo!**

O programa de observação STOP permite que qualquer pessoa relate uma condição ou comportamento que possa contribuir para um incidente. O monitoramento do fechamento das ações em tempo hábil leva a um lugar seguro/pessoa segura e a tendência permite a solução de problemas sistêmicos.



 O Programa de Observação STOP concentra-se em atos inseguros e condições inseguras, bem como observações positivas. É uma metodologia de segurança sustentável, orientada para líderes e colaboradores que, quando implementada de forma eficaz, diminui os incidentes. Isto é conseguido através do fornecimento de feedback contínuo, reforçando o comportamento seguro, removendo condições inseguras e eliminando ações inseguras.

Observações focadas em **Local Seguro + Pessoa Segura** resultarão na limitação da interação de atos inseguros e condições inseguras. Quanto mais observações forem realizadas, maior a probabilidade de um local de trabalho seguro e menor a probabilidade de que atos inseguros se materializem, o que reduz a oportunidade de incidentes.

O Programa de Observação STOP permite que todos na força de trabalho da dnata realizem observações em qualquer lugar e a qualquer momento.

Uma cultura sustentada de empoderamento e atenção plena, focada no controle de condições inseguras, promoção de atos seguros e melhoria da segurança e eficiência diárias é desejada.



A chave para um desempenho bem-sucedido e sustentado é a liderança ativa e visível em todas as operações.

Na dnata incentivamos todos os colaboradores a identificar e relatar atos inseguros ou condições inseguras para melhorar a segurança geral do local de trabalho.

### 9.8.1.5 Lugar Seguro + Pessoas Seguras

Temos a obrigação de fornecer um local seguro para trabalhar, gerindo os riscos a um nível tão baixo quanto razoavelmente praticável (TBQRP) e temos ainda a obrigação de garantir que os colaboradores estão cientes dos riscos que possam encontrar no local de trabalho e todos os colaboradores têm ainda as habilidades, o conhecimento e a capacidade de executar suas tarefas com segurança.

Lugar Seguro + Pessoa Segura nos ajudará a identificar atos inseguros e condições inseguras e que ações corretivas sejam tomadas para reduzir a probabilidade de um incidente.

Ao cumprir esses requisitos, a dnata somos capazes de demonstrar a TBQRP ao mesmo tempo em que reforçamos nosso compromisso com a segurança e o bem-estar de nossa equipe.

### 9.8.1.6 Atos Inseguros e Condições Inseguras

Atos inseguros e condições inseguras variam em tipo e gravidade. O Programa de Observação STOP da dnata visa limitar a interação entre esses dois precursores de incidentes para evitar incidentes.

Quando mantidos separados, condições inseguras ou atos inseguros podem não representar um risco imediato. No entanto, quando estes dois precursores de incidentes se sobrepõem, um risco real apresenta-se e, com exposições repetidas e tempo suficiente, acabará por se materializar como um incidente.

Se não houver uma intervenção ativa da empresa – sejam colaboradores, supervisores ou políticas e procedimentos – a probabilidade de um near miss ou incidentes reais é maior, colocando as pessoas em perigo e colocando a reputação da dnata em risco.



Um Lugar Seguro é quando controlamos condições inseguras (Perigos) na medida do razoavelmente prático.  
Uma Pessoa Segura refere-se à eliminação de atos inseguros e à promoção de uma cultura de comportamento seguro no local de trabalho.

A hierarquia dos controles descreve a eficácia de vários controles contra condições inseguras e atos inseguros.



Para reduzir o risco de ocorrência dessa interação (ou reduzir a gravidade das ocorrências, caso ocorra a interação), é necessário focar em melhorias no ambiente de trabalho físico e monitorar o comportamento para prevenir essas ocorrências

### 9.8.1.7 Estrutura do Programa de Observação STOP

O Programa de Observação dnata STOP é composto por:

- ▶ Processo Padrão – o que é necessário
- ▶ Procedimento – funcionamento do programa
- ▶ Administração – quem administra e como
- ▶ Treinamento – o que os colaboradores da dnata precisam saber
- ▶ Revisão e monitoramento – aprendendo com as observações reportadas

#### I. Padrão (Standard)

Este documento descreve os requisitos mínimos para estabelecer o Programa de Observação dnata STOP, que permite que os colaboradores da dnata relatem observações relacionadas a atos inseguros, condições inseguras (Perigos) e atividades observadas que contribuam positivamente para um local de trabalho seguro.

Se totalmente aplicado, apoiará os requisitos da dnata para fornecer um Lugar Seguro para o colaborador e entregar a cultura de Pessoa Segura que buscamos proativamente todos os dias.

Cada colaborador tem a obrigação de relatar condições inseguras e atos inseguros que possam levar a um incidente que cause lesões ou doenças, danos aos ativos, ao meio ambiente ou à nossa reputação. Em muitas jurisdições em que a dnata opera, os colaboradores também têm a obrigação legal de relatar condições inseguras ou atos inseguros aos colaboradores.

Implementamos este Programa de Observação STOP de acordo com o [procedimento Standard](#) global que nos apoia na implementação do programa de prevenção, a identificação e mitigação de atos inseguros e/ou condições inseguras que possam contribuir para um incidente ou evento indesejado.

A dnata Brasil tem a obrigação de cumprir a legislação local que identifica a necessidade de ter em vigor um programa que apoie a identificação e mitigação de perigos ou comportamentos que possam contribuir para um evento indesejado (um incidente).

Portanto, identificamos os requisitos locais (ANAC) em relação a este programa de observação para garantir que a dnata esteja em conformidade com a legislação local.

Caso os requisitos legislativos locais sejam mais rigorosos do que o Programa de Observação dnata STOP o Programa STOP deve ser atualizado para refletir os requisitos legislativos.

## II. Procedimento

Na dnata incentivamos todos os colaboradores a identificar e relatar ações inseguras ou condições inseguras para melhorar a segurança no local de trabalho. Para simplificar a gestão de perigos e a filosofia de segurança baseada no comportamento, utilizamos o conceito de Pessoa Segura + Lugar seguro para demonstrar a interação crítica entre as pessoas e o local de trabalho.

As observações de segurança que combinam um enfoque no perigo e no comportamento são um componente essencial para melhorar um local de trabalho sustentável "Local Seguro + Pessoa Segura".

Todas as observações (viu algo?) devem ser relatadas (dizer algo!) em um reporte STOP e enviadas em para garantir que o dnata se beneficie de tendências e análise de dados das nossas áreas de operações e corporativo.

### Observações de Um Local Seguro

Quando condições inseguras são observadas no local de trabalho, o observador deve avaliar a significância da condição e se ela tem potencial para causar danos imediatos e/ou significativos incidente.

A observação de condições inseguras que possam colocar a vida de uma pessoa em perigo requer ação imediata e o observador deve aconselhar os supervisores apropriados, proteger a área e/ou fazer imediatamente seguro.

Muitas condições inseguras são de natureza simples e podem ser corrigidas pelo observador. Todas as observações requerem acompanhamento e, quando possível, os observadores devem aconselhar o responsável pela área de sua observação, o que fizeram sobre os resultados da observação e o que Ações corretivas são recomendadas.

### Observações de Pessoas Seguras

Quando são observados atos inseguros no local de trabalho, o observador deve intervir. Os colaboradores têm o poder de **INTERROMPER** a tarefa, atividade ou processo a qualquer momento se acreditarem que o processo prejudicará alguém ou criará danos a um ativo, ao meio ambiente ou à reputação da empresa. Se um ato inseguro for observado, o observador deve discutir o ato inseguro testemunhado com a pessoa observada para permitir que ela tome consciência do comportamento inseguro e aja para retificar a situação imediatamente.

### Passo a Passo de Intervenção para Pessoas Seguras

- ▶ Apresente-se;
- ▶ Explique o processo de observação e por que estamos fazendo isso (Lugar Seguro + Pessoa Segura);
- ▶ Certifique-se de que você não está colocando a si mesmo ou seus colegas de trabalho em risco durante a condução da discussão;
- ▶ Não interrompa o processo de trabalho com perguntas e sugestões, a menos que impeça que um incidente aconteça;
- ▶ Discuta o ato inseguro ou condição insegura observada com o membro da equipe;
- ▶ Compartilhe recomendações sobre qual é o ato ou processo apropriado;
- ▶ Pergunte "o que posso fazer para ajudar?";
- ▶ Agradeça à pessoa observada por se envolver na conversa e participar.

Todas as observações são classificadas como Baixa, Média ou Alta Prioridade.

- ▶ **Baixa prioridade** – não representam ameaça imediata ou têm baixa probabilidade;



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- ♻ **Prioridade média** – se deixada por longos períodos de tempo pode causar incidentes repetidos que têm o potencial de escalar;
- ♻ **Alta prioridade** – se não corrigida imediatamente provavelmente causará um incidente significativo.

**Exemplos de condições inseguras e atos inseguros:**

Exemplo	Condições inseguras	
Trabalho em altura	Sem corrimãos, aberturas no chão, escada sem segurança	Não segurar corrimãos, subir escada sem segurança
Espaço confinado	Acesso/saída, sem comunicação, sem visibilidade	Sem comunicação, trabalhando sozinho
Isolamento	Caixas de disjuntor abertas, válvulas não seguras, controles com defeito	Trabalhando em elétrica sem isolamento, não seguindo protocolos de bloqueio
Segurança Viária	Estrada irregular, buracos, estado do veículo, para-brisas danificado	Excesso de velocidade, não usar cinto de segurança, distraído ao dirigir
Escorregões, tropeços e quedas	Pisos irregulares, líquido no chão, cabos nas passarelas, detritos	Não limpar o líquido no chão, andar através de cabos
Tempo	Calor, frio, vento, chuva, neve, clareamento	Carregando um guarda-chuva na rampa
Sistemas de Proteção	Alarmes, detectores, dispositivos de alerta e de segurança que não funcionam	Não relatar nenhum sistema de proteção que não esteja funcionando
EPI 's	Não disponível, não fornecido	Não usado corretamente, não usado em tudo, mau estado
Limpeza	Não organizado, bagunçado, lixo, congestionamento, condição de instalação	Jogar lixo, criar congestionamento, local de trabalho não organizado,
Ferramentas, equipamentos, materiais e produtos	Não projetado para a tarefa em mãos, não em boas condições de funcionamento	Usar ferramentas ou equipamentos errados, não fazer manutenção de equipamentos
Outros fatores organizacionais	Procedimentos inadequados, pessoal não treinado ou incompetente, falta de supervisão	Cortar curvas para fazer o trabalho mais rapidamente

**Atenção**

Se, durante uma observação, for identificada uma violação grave de segurança (ou seja, um elevado potencial para causar ferimentos graves e/ou danos materiais), a observação deve cessar e a violação/evento deve ser comunicada como um incidente e devem ser tomadas as medidas adequadas

**Observações Positivas**

O Programa de Observação STOP é principalmente uma ferramenta de comunicação e interação. Embora o foco principal tenha sido colocado na identificação de atos inseguros ou condições inseguras, é fundamental que os colaboradores também tenham a oportunidade de reconhecer boas práticas e comportamentos.

Observações positivas podem incluir uma Condição Segura ou Ato Seguro por alguém no local de trabalho. Estas são também uma oportunidade de intervenção, conversando com o(s) indivíduo(s)

-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

envolvido(s) e declarando o que você observou, o que você gostou e como seu comportamento ou situação é apreciado para reforçar um Lugar Seguro + Pessoa Segura.

Sequência de observação STOP – alcançando **Local Seguro + Pessoa Segura**



### 9.8.1.8 Registro de Observação STOP

O registro de observações é um passo crucial para auxiliar na análise e tendência de Condições Inseguras e Atos Inseguros. Para conseguir isso, o fornecemos um mecanismos simples para relatar e registrar observações - a saber:

- Cartão STOP - preenchido por qualquer pessoa que não tem acesso ao formulário online ou ao dnata HUB para registrar condições ou atos inseguros e Observações positivas depositado o cartão no One Safe Box.
- Formulário online - preenchido por qualquer pessoa para registrar condições ou atos inseguros e Observações positivas que é submetido eletronicamente.
- Registro no dnata HUB - preenchido por qualquer pessoa que tenha acesso ao sistema para registrar condições ou atos inseguros e Observações positivas que é submetido eletronicamente.
- Conversação de observação (Verbal) – colaborador comunica diretamente ao supervisor a observação. Uma vez que o colaborador comunica a observação, ele ainda deve preencher um cartão STOP para fins de registro

#### I. Cartão STOP

O cartão STOP é usado para registrar observações. Este cartão é usado para o registro de todas as condições inseguras identificadas, atos inseguros e observações positivas dentro de todas as operações dnata.

O cartão deve ser preenchido na íntegra e os detalhes devem ser específicos.

- Observação – o que você viu, escreva em palavras simples o que foi observado.
- Ação imediata tomada – o que você fez (se alguma coisa) para tornar a condição segura ou intervir em um ato inseguro.

🔗 Ação – qual ação é necessária para tornar a condição ou pessoa segura.

As observações podem ser feitas por qualquer pessoal, público ou outra parte interessada. A equipe da dnata pode auxiliar ou completar uma observação em nome de outra pessoa.

As observações podem ser anónimas, mas os observadores são encorajados a incluir o seu nome para permitir esclarecimentos e/ou reconhecimento positivo da sua contribuição.

É **importante lembrar aos observadores que o processo não é punitivo** para aqueles que observam o ato inseguro e/ou condição insegura. Os colaboradores podem deixar o cartão STOP em caixas de depósito.

**Viu Algo? Alerte-nos!**

Condições Inseguras | Zona Segura | Atos Inseguros

Lugar Seguro (Risco controlado) | Pessoas Seguras (Comprometimento Seguro)

O Relatório de Prevenção - Cartão STOP - é uma importante ferramenta de alerta utilizada para transmitir um alerta ou relatório de uma situação que apresenta de risco para a Segurança Operacional. Tem como única finalidade alertar a Segurança Operacional, e os relatórios devem ser baseados em fatos ou evidências pessoais, que em sua opinião possam contribuir para evitar a ocorrência de um acidente.

Identificação: (opcional) **GRU0001**

Nome: \_\_\_\_\_  
Função: \_\_\_\_\_ Turno: \_\_\_\_\_  
Contato: \_\_\_\_\_

Constatação:  
Observação Positiva  Atos Inseguros  Condição Perigosa

O que identificou? \_\_\_\_\_  
O que fez? \_\_\_\_\_  
Descreva o local: \_\_\_\_\_

001-000-0000\_000001



Observações STOP devem ser preenchidos por todos na organização

Depois de colocar na caixa o cartão STOP, a caixa será aberta pelo responsável da área, os formulários serão digitalizados e enviados SQA Assurance, serão analisados, registrados no dnata HUB e enviados para o responsável da área para a implementação de ações corretivas.

## II. Formulário STOP Online

O formulário online pode ser utilizado por todos e é a forma preferencial de reportar observações em relação ao formulário em papel.

Ao registrar uma [Observação STOP no Formulário Online](#), está a contribuir para o nosso programa de prevenção de riscos. Os campos de preenchimento são os mesmos do Cartão STOP.

Poderá acessar o formulário no browser da internet através do deste [link](#) ou em alternativa apontando o seu celular para o QR Code abaixo.



O formulário online é composto pelos seguintes campos de preenchimento:

1. Informação sobre o programa e o registro



2. Para iniciar o registro é só selecionar o botão Clique para Iniciar.





3. Após selecionar o botão Clique para Iniciar o formulário fica disponível para preenchimento.

**dBR RELPREV**  
**Viu Algo? Alerte-nos!**  
**PROGRAMA OBSERVAÇÃO STOP**

O Relatório de Prevenção - Cartão STOP - é uma importante ferramenta da dnata, utilizada para transcrever um reporte voluntário de uma situação com potencial de risco para a Segurança Operacional. Tem como única finalidade aumentar a Segurança Operacional, e os relatos devem ser baseados em fatos ou experiências pessoais, que em sua opinião possam contribuir para evitar a ocorrência de um acidente.

\* Obrigatória

1. Nome (Opcional)  
Insira sua resposta
2. Correrio eletrônico/ email (opcional)  
Insira sua resposta
3. Matrícula (Opcional)  
Insira sua resposta
4. Departamento/ BASE do relator deste formulário (opcional)  
Insira sua resposta
5. Data da obervação \*  
Insira a data (dd/MM/yyyy)
6. Hora da observação (HH:MM) \*  
Insira sua resposta
7. Código do Aeroporto onde foi feita a observação (Ex: GRU) \*  
Insira sua resposta
8. Localização exata da Observação \*  
Insira sua resposta



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

9. Qual a atividade/ tarefa ou fase da operação estava sendo efetuada no momento? \*

Insira sua resposta

10. O que você viu/ presenciou? \*

Insira sua resposta

11. O que fez para evitar danos/ lesões ou minimizar/ alertar para o perigo? \*

Insira sua resposta

12. O que está envolvido neste seu reporte preventivo? \*

- Pessoas
- Equipamentos (GSE)
- Infraestrutura
- Outro

13. SITUAÇÃO PERIGOSA IDENTIFICADA envolve:

- Manuseio de Cargas
- Equipamentos
- Ferramentas Manuais e Automáticas
- Quedas
- Dangerous Goods (Cargas/ Mercadorias Perigosas)
- Trabalho em Altura
- Queda de Objetos
- Organização e limpeza das áreas / F.O.D.
- Outro



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

14. COMPORTAMENTO INSEGURO IDENTIFICADO envolve:

- Manuseio/ Direção Perigosa de GSE/ Equipamentos
- Sem Condições Para o Trabalho
- Mau uso/ falta de EPI
- Posicionamento de Área de Risco
- Outro

**Avançar**

Página 1 de 3

**OBSERVAÇÕES POSITIVAS**

Aqui poderá identificar atos, comportamentos, situações de nossos colaboradores que merecem ser destacados positivamente

15. Descreva a sua observação

Insira sua resposta

**Voltar** **Avançar**

Página 2 de 3

**Classificação do Reporte**

16. Na sua percepção, este reporte poderá ser considerado de risco:

- Alto
- Médio
- Baixo

17. Observações/ comentários adicionais

Insira sua resposta

**Voltar** **Enviar**

Página 3 de 3



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Depois de enviar, o formulário será enviado para o SAQ Assurance, será analisado, registrado no dnata HUB e enviado para o responsável da área para a implementação de ações corretivas.

### III. Registro Formulário STOP no dnata HUB

O registro no dnata HUB pode ser utilizado por todos os colaboradores que possuem acesso (senha é a mesma do email corporativo) e é a forma preferencial de reportar observações em relação ao formulário em papel e ao formulário online. É obrigatório que todos os colaboradores que têm acesso ao dnataHUB registrem no sistema.

Ao registrar uma [Observação STOP no dnata HUB](#), está a contribuir para o nosso programa de prevenção de riscos. Os campos de preenchimento são os mesmos do Cartão STOP ou do formulário.

Poderá acessar o formulário de reporte através do deste [link](#) ou em alternativa registrar através do aplicativo dnata HUB no seu celular. Para instalar no seu celular é só apontar para o QR Code abaixo.



A visualização do formulário é efetuada em inglês contudo, pode através do seu browser da internet traduzir o formulário para português e o seu preenchimento poderá ser efetuada preferencialmente em língua portuguesa.

See Something?  
Say Something!

Unsafe Conditions      Unsafe Acts

Safe Place      Safe Person  
Controlled Hazard      Safe Behaviours

Name: Paulo Mota  
Staff ID: s797417  
Reporter's Department: Reporter's Department  
 On Behalf  
Date & Time of Observation: Date & Time of Observation



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Country of Observation \*

Location of Observation \*

Exact Location

Activity at the Time \*

What did you See? \*

(0/4000)

What did you Do? \*

(0/4000)

**Unsafe Conditions(Hazards)**



Manual Handling



Equipment



Hand & Power Tools



Slips / trips / falls



Dangerous Goods



Working at height (>1m)



Falling Objects



Housekeeping / FOD



Other

**Unsafe Acts(Behaviours)**

Road Safety

Not Fit for Work

PPE

Line of Fire

Other

Potential  High  Medium  Low

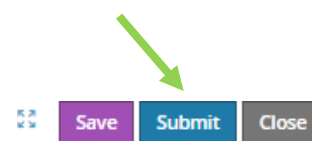
Positive Observation

(0/4000)

Take a Picture

Se quiser registrar uma observação positiva não pode selecionar nenhuma condição perigosa ou comportamento perigoso.

Após ter preenchido o formulário, é só selecionar o ícone submeter/ submit



### III. Administração do Programa

A administração/ gerenciamento do Programa de Observação dnata STOP é da responsabilidade do Gerente Geral SQA Assurance. Na ausência do CEO ou do Gerente Geral de SQA Assurance, é o Coordenador de Safety que fica como gestor do programa.

#### 9.8.1.9 Gestão do Programa STOP

O Programa de Observação STOP requer apoio administrativo básico para garantir que a sua aplicação é coerente e não se torna burocrática.

Embora a administração local e a eficácia do Programa de Observação STOP sejam da responsabilidade da Equipa de SQA Assurance, os colaboradores com responsabilidades na segurança (safety), não deve ser alocado somente a esta atividade.

- Todas as observações são registradas por uma pessoa da sede designada para tal responsabilidade



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- ♻ A observação deve ser registada no prazo de 24 horas após a apresentação da observação
- ♻ As observações receberão uma prioridade Baixa, Média ou Alta, conforme determinado pelo gestor do programa
- ♻ Os cartões STOP após digitalizados e enviados para SAQ Assurance devem ser destruídos
- ♻ Os gestores do Programa de Observação STOP, devem enviar diariamente as observações para os responsáveis das áreas para que sejam implementadas ações
- ♻ Os Registros de Observações são controlados no dnataHUB
- ♻ O Gestor responsável pelo programa deve acompanhar e aprovar todas as ações que serão implementadas a partir de observações reportadas
- ♻ O Gerente Geral de SQA Assurance deve acompanhar mensalmente as métricas do processo de reporte voluntário

### 9.8.1.10 Coordenação do Programa STOP

A implementação eficaz do Programa de Observação STOP é da responsabilidade da Equipa de SQA Assurance, em do Gestor de Safety e Quality Control das Operações.

Espera-se que o Coordenador de Safety (SAQ Assurance):

- ▶ Realize revisões diárias das observações das últimas 24 horas
- ▶ Identifique as observações que exijam clareza, acompanhamento ou mais detalhes
- ▶ Providencie o acompanhamento por um membro da de cada área da dnata Brasil para:
  - a) Identificação do "Melhor" Cartão STOP da semana com os Líderes das Áreas
  - b) Identificação da "Melhor" Observação do Mês com os Diretores e Gerentes Gerais
- ▶ Análise dados mensalmente para identificar tendências, monitoramento do processo
- ▶ Atribuir responsáveis pela implementação de ações

Todas as observações recebidas serão analisadas e acompanhadas para verificar a participação de todas as áreas e departamentos. Quaisquer tendências identificadas para atos inseguros serão comunicadas aos supervisores e gerentes da área para acompanhamento e atenção.

### 9.8.1.11 Gestores Operacionais

Espera-se que os líderes operacionais trabalhem em estreita colaboração com o Coordenador e o Gerente Geral de SQA Assurance para garantir a implementação eficaz do Programa de Observação STOP.

Os Gerentes Operacionais assegurarão :

- ▶ Mecanismos de escalonamento estão em vigor para observações que são de natureza grave
- ▶ Todas as observações STOP são rastreadas até o fechamento
- ▶ O responsável pela implementação das ações fecha as ações dentro dos tempos estipulados

Os prazos para o fechamento das ações é baseado nos seguintes parâmetros:

Baixa prioridade	Prioridade média	Alta prioridade
Dentro de 21 dias	Dentro de 7 dias	Imediatamente ou dentro de 24 horas

A conformidade com o fechamento é esperada da seguinte forma:

2017	2018	2019 & Além
Maior que 70%	Maior que 80%	Maior que 90%

A observação não encerrada no prazo de 21 dias deve ser incluída no relatório mensal e acionada na reunião mensal do Comitê de Safety.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

**9.8.1.12 Número de Observações STOP**

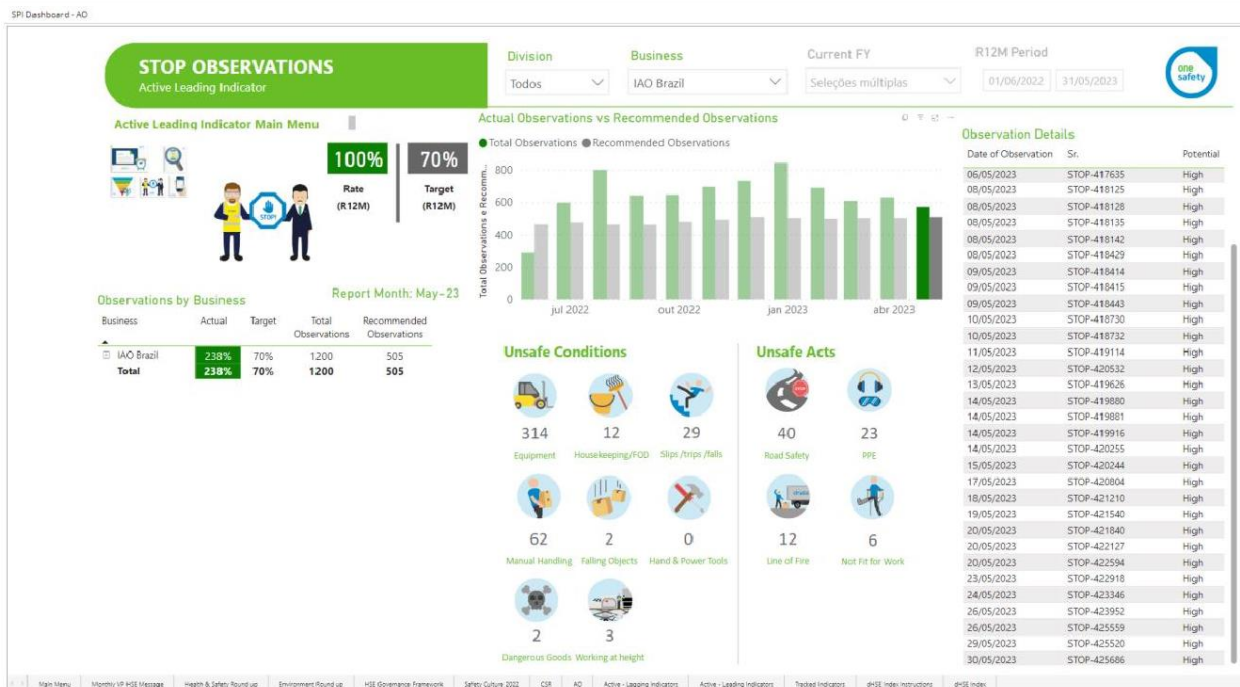
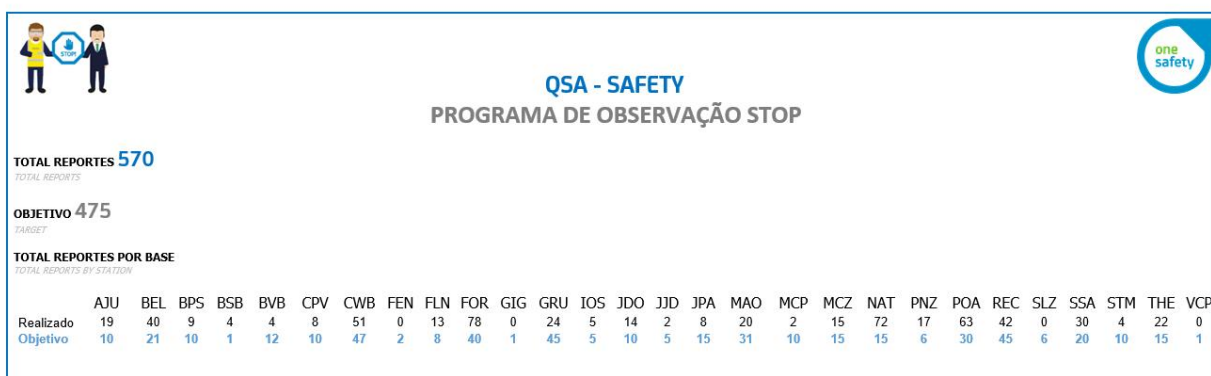
Regra geral para o Programa de Observação e cota de reporte de observações é:

- Sede: 1 Cartão STOP por cada 25 colaboradores por mês.
- Operações Aeroportuárias: 1 cartão STOP por mês para cada 5 pessoas alocadas à Base.
- Cada pessoa em um cargo de Gerência nas Operações deve reportar 3 cartões STOP por mês.
- Cada pessoa em posição de Supervisão deve reportar 5 Cartões STOP por mês.

Os quantitativos mensais relativamente aos registros STOP são publicados pela Gerência de SQA Assurance.

Exemplo de reporte enviado por email mensalmente e do monitoramento do programa:

**Programa de Observação STOP**



**9.8.1.12 Treinamento Programa Observação STOP**

Todos os colaboradores receberão treinamento sobre os fundamentos do Programa de Observação STOP da dnata, incluindo como conduzir uma observação, preencher um cartão STOP/ reporte eletrônico e expectativas relacionadas à intervenção, fechamento da observação e escalonamento das observações.

-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

A área de DAQ Assurance que tem responsabilidades específicas para apoiar o programa receberá formação específica alinhada com as suas responsabilidades.

a. Currículo de Treinamento

O treinamento para todos os colaboradores incluirá:

- Identificação básica de perigos (condições inseguras e atos inseguros)
- Preenchimento dos cartões STOP, registro no formulário online e registro no dnataHUB

O Treinamento para o programa de observação consistirá em três níveis:

- ▶ Conscientização – Fornece informações adequadas para garantir que o público tenha consciência sobre o assunto e é aplicável a todos os colaboradores
- ▶ Conhecimento – Fornece conhecimento e habilidades aos participantes para utilizar efetivamente as ferramentas conforme exigido no padrão do Programa de Observação STOP aplicável aos diretores, gerentes e coordenadores e supervisores
- ▶ Habilidade – Treinamento abrangente para que os participantes se tornem especialistas no assunto no STOP Observation Programme Standard aplicável somente à equipe de gerenciamento do programa e elementos da equipe de Safety e Quality control das áreas

#### Metodologia do Treinamento

Treinamento direto – Ministrado por instrutores locais que participaram do treinamento com o time de SQA Assurance.

Treinamento online – Em algumas circunstâncias, o material pode ser adequado para ser comprovado como módulos de e-learning, o que permitirá que os colaboradores realizem curso(s) on-line.

#### 9.8.1.13 Monitoramento e Revisão do Programa Observação STOP

O Coordenador ou Gestor do SQA Assurance efetua um acompanhamento e revisão periódicos das observações para determinar e manter a qualidade e a eficácia. Isso será medido por meio do percentual de ações encerradas até a data de vencimento.

Outras informações para análise dos dados:

- ♻ O percentual de condições inseguras, ações inseguras e observações positivas
- ♻ A percentagem de observações que requerem ação
- ♻ O número de observações realizadas no mês



Cada Supervisor/ Coordenador/ Gerente de turno é responsável por revisar e comunicar os resultados das observações aos colaboradores diretamente ou por meio de briefings de segurança do trabalho / briefings pré-turno e fóruns mensais regulares de segurança .

#### 9.8.1.14 Aprendendo com as Observações

Na dnata asseguramos que as informações relacionadas com as observações STOP sejam parte dos relatórios de safety mensais. Essas informações devem incluir:

- ▶ Número total de observações realizadas
- ▶ Número de condições inseguras
- ▶ Número de atos inseguros
- ▶ Número de observações positivas
- ▶ Número de ações abertas /encerradas
- ▶ Desempenho de fechamento relacionado a prioridades
- ▶ Qualquer tendência relevante para as observações de análise
- ▶ Perigos observados
- ▶ Resultados por:
  - Área/ Departamento/ Diretoria



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Participação individual (para os reportes em que os colaboradores se identificaram)

### 9.8.2 Programa L-STOP

Uma liderança visível ajuda a fortalecer o engajamento dos colaboradores. Um líder que é visível estará lá para receber e dar feedback. Esta é uma das grandes ferramentas de liderança. É a capacidade de dar às pessoas um feedback real sobre o que elas fizeram bem e o que precisa melhorar, bem como dar ao líder visibilidade real da natureza da operação. Os líderes seniores devem completar um número predefinido de observações L-STOP que serão usadas para identificar o Lugar Seguro / Pessoa Segura e registradas no dnataHub.

#### 9.8.2.1 Visitas da Liderança - Safety (L-STOP)

Por que fazer visitas aos locais de trabalho?

- ♻ Visibilidade da Liderança na Operação e Sede
- ♻ Melhorar o engajamento com a nossa força de trabalho
- ♻ Ser um canal de comunicação e conexão entre Líderes da Sede e Operacionais
- ♻ Uma oportunidade de receber e dar feedback



#### Periodicidade Recomendada para Visitas às Bases

Lider	Frequência
CEO	1 visita a cada 2 meses
Diretores	1 visita por mês
Gerente Safety	2 visita por mês
Gerentes Sede	1 visita por mês
Gerente Gerais Operações	2 visitas por mês

#### O que deverá ser feito

- Top Left:** Fale sobre o seu trabalho. O que faz?
- Top Right:** O que errado pode acontecer? Quais os maiores perigos?
- Middle Left:** Acha que os perigos estão devidamente controlados?
- Middle Right:** Acha que existem questões de Safety ainda por resolver adequadamente?
- Bottom Left:** Tem hora que você sente que precisa criar atalhos para concretizar tarefas?
- Bottom Right:** O que poderíamos ou deveríamos estar a fazer diferente?

## 9.9 Relatórios Confidenciais

O relatório confidencial constitui uma parte importante de qualquer sistema de reportes de segurança e fornece um meio de relatar informações confidenciais que podem ter influenciado um evento, em que quem reporta não está disposto a se identificar ou não pode reportar usando outros meios de reporte.

O relatório confidencial não é uma substituição para os requisitos normais de relatórios de segurança. Os colaboradores que, por qualquer motivo, não acham possível aumentar suas condições/preocupações com a segurança têm a opção de escrever diretamente ao vice-presidente de HSE da Sede Global no Dubai através do seguinte email - [confidentialreporting@dnata.com](mailto:confidentialreporting@dnata.com) com as informações relevantes. Para todos



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

os relatórios recebidos, mesmo que o colaborador se identifique, são pelo Vice-Presidente de Saúde, Segurança & Meio Ambiente (VP HSE) "desidentificados" aquando do tratamento do reporte com as áreas/ pessoas envolvidas. Ele é a única pessoa que pode identificar quem reportou.

Na dnata brasil, o reporte confidencial pode também ser enviado para o email [faleconosco@dnata.com.br](mailto:faleconosco@dnata.com.br). É garantida a confidencialidade de todos os reportes. Para todos os relatórios recebidos, mesmo que o colaborador se identifique, são pelo Gerente Geral de Safety, Qualidade e Ambiente "desidentificados" aquando do tratamento do reporte com as áreas/ pessoas envolvidas. Ele é a única pessoa que pode identificar quem reportou.

Através do programa de Observação STOP é possível também reportar condições perigosas ou comportamentos perigosos de forma anônima ou confidencial. Sempre que é recebido um reporte STOP cujo teor esteja fora do âmbito do programa, este é enviado pelo Coordenador de SQA para o Gerente Geral de SQA Assurance e devidamente registrado no reporte confidencial. Para todos os reportes, mesmo que o colaborador se identifique, são pelo Coordenador e Gerente Geral de Safety, Qualidade e Ambiente "desidentificados" aquando do tratamento do reporte com as áreas/ pessoas envolvidas. Eles são as únicas pessoa que podem identificar quem reportou.

## 10 | Componente 3 – Garantia de Segurança (Safety Assurance)

### 10.1 Processo de auditoria de segurança e qualidade

A auditoria é um componente fundamental no processo de segurança. a DNATA está comprometida com a avaliação contínua e atualização do Sistema de Gestão de Segurança para garantir que os objetivos corporativos e divisionais sejam cumpridos, além do cumprimento regulatório, obrigações do setor e compromissos contratuais.

a DNATA utiliza três atividades de garantia para demonstrar melhoria contínua e monitora ativamente essas atividades, descobertas e fechamento de ações para garantir o cumprimento das expectativas das partes interessadas.

a DNATA utiliza um sistema hierárquico de garantia que inclui inspeções e monitoramento contínuo das atividades dentro dos processos de segurança empresarial e independente (Auditoria) que são conduzidos em nível de grupo ou de terceiros.



1. Garantia de negócios dnata: (em andamento: 1ª Linha)
  - a. Monitoramento e Inspeções Informais
  - b. Auditorias locais de conformidade



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

É importante monitorar processos estabelecidos para conformidade. As equipes de liderança da Sede realizarão auditorias internas em uma frequência ditada pelo tamanho, escala e complexidade da operação. Isso ocorrerá no mínimo, semanalmente e será concluído por uma equipe interdisciplinar para incluir supervisores, gerentes e representante de conformidade da estação designados pelo gerente da estação.

O relatório completo será fornecido ao gerente para revisão. Todos os itens listados serão revisados. Todos os itens que forem considerados "insatisfatórios", serão abordados e corrigidos. Esses itens serão monitorados de perto para conformidade em auditorias futuras.

## 2. Garantia da Qualidade - Avaliações por Pares – Sede (2ª Linha)

O Gerente de SQA, bem como o Gerente HSE DXB, revisarão e fornecerão feedback aos respectivos profissionais globais do HSE (SQA) sobre a entrada de dados, revisão de documentos e atualizações de investigação.

## 3. Auditoria

### a. Auditoria do Sistema de Gestão – Sede (2ª Linha)

A equipe de SQA Corporativa desenvolverá, em coordenação com a equipe corporativa da HSE, um calendário de auditoria anual e escopo detalhando sua abordagem às auditorias.

### b. Auditoria Independente – Conformidade ou Sistemas (3ª Linha)

Equipe de Qualidade Corporativa e respectivas equipes de qualidade empresarial coordenarão com provedores externos (ISAGO, Bureau Veritas...) e equipe de Auditoria Interna do Grupo Emirates para realizar auditorias independentes. Os achados e observações devem ser comunicados à respectiva equipe do HSE, tanto a nível de negócios quanto à Corporate HSE, de modo a abordar.

## 10.1.1 Conhecimentos, Habilidades e Competências dos Auditores

Os conhecimentos e habilidades do auditor são adquiridos por meio da combinação de educação formal/treinamento e experiência que contribui para o desenvolvimento do sistema de gestão, conhecimentos e habilidades básicas do auditor, experiência em operações relevantes que envolvem exercício de julgamento, tomada de decisão, resolução de problemas e comunicação com experiência de gestão e auditoria adquirida sob a supervisão de um auditor na mesma disciplina.

Os critérios do auditor incluem demonstração de comportamento pessoal, conhecimento ou desempenho das habilidades, na formação ou no local de trabalho, conforme recomendado por sua gestão e princípios quantitativos, como os anos de experiência de trabalho e número de ensino de auditorias realizadas.

Para a manutenção e melhoria da competência do auditor, auditores e auditores líderes garantem participação ativa nas auditorias do sistema de gestão e no desenvolvimento profissional contínuo. Os auditores que concluíram o treinamento interno são obrigados a realizar duas auditorias para obter seu certificado. O desenvolvimento profissional contínuo envolve a manutenção e o aprimoramento da competência; isso é alcançado por meios como experiência de trabalho adicional, treinamento, participação em reuniões, seminários e conferências ou outras atividades relevantes. O treinamento de atualização é estabelecido para auditores que não participaram de auditorias nos últimos dois anos e/ou se houver uma revisão nos requisitos padrão.

## 10.1.2 Funções terceirizadas

Qualquer acordo de terceirização deve ser visto como uma extensão do DNATA. os processos de garantia de segurança dnata podem incluir a análise e/ou auditoria dessas funções terceirizadas que podem ter um impacto no desempenho de segurança do Dnata.

a dnata exige que fornecedores, empreiteiros e subcontratados demonstrem níveis aceitáveis de segurança nos sistemas e/ou serviços que prestam. Isso também seria aplicável a empresas que a Dnata tem uma participação em joint ventures ("JV") ou com aquisições.

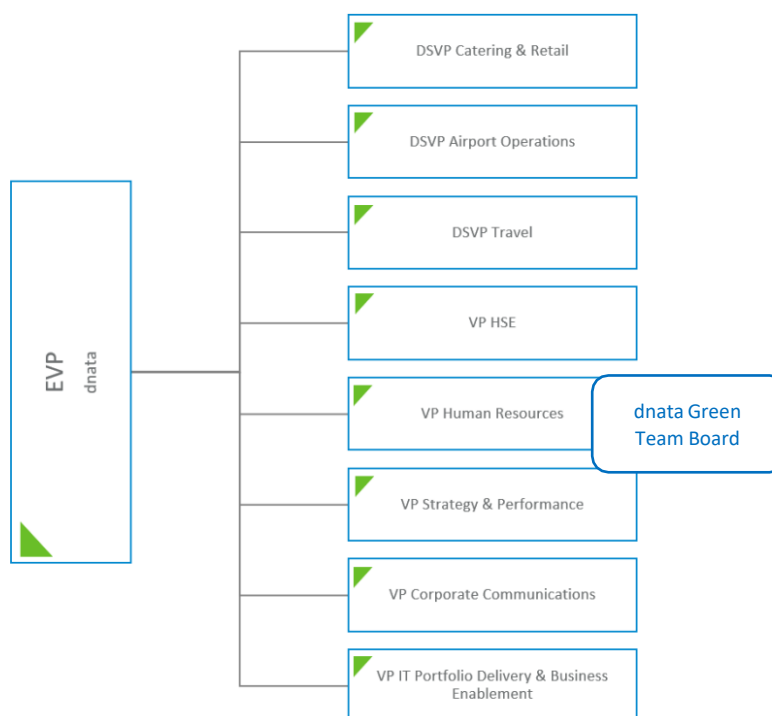


## 10.2 Conselho Executivo de Segurança (Executive Safety Board)

O Conselho Executivo de Segurança é responsável por conduzir a estratégia operacional de segurança, qualidade, segurança, saúde e segurança ambiental e pessoal em relação a todas as operações da dnata. O conselho se reunirá trimestralmente para discutir e abordar questões à medida que surgirem. Será presidida pela EVP dnata e um Conselho Interdisciplinar na Sede da dnata em Dubai. Os itens a serem discutidos durante essas reuniões incluem:

Desenvolvimento e aprovação de políticas para operações seguras.

- Revisar quaisquer casos, recomendações de mudança de política, recomendações de processos encaminhadas de conselhos locais ou de indivíduos para potencial aplicação em política, estrutura organizacional e mudanças processuais.
- Discutir mudanças operacionais, tecnológicas, ambientais e políticas e seu impacto futuro nas operações de negócios. Decida sobre o melhor curso de ação para antecipar possíveis problemas e riscos.
- Certifique-se de que as normas e procedimentos estejam totalmente em conformidade com os requisitos regulatórios e os requisitos do cliente por meio de resultados de auditoria e análise de tendências.
- Revise o desempenho de segurança empresarial e divisional de acordo com as metas do DNATA e ajustes diretos conforme necessário.
- Revise relatórios de investigação de alto nível, achados, causas básicas e ações corretivas.
- Discutir mudanças no ambiente operacional do setor e seu impacto nas tendências de segurança.
- Revise os riscos de alto nível dos registros de riscos operacionais e aloque mitigações de riscos.



## 10.3 Conselho de Segurança Global (Division Level)

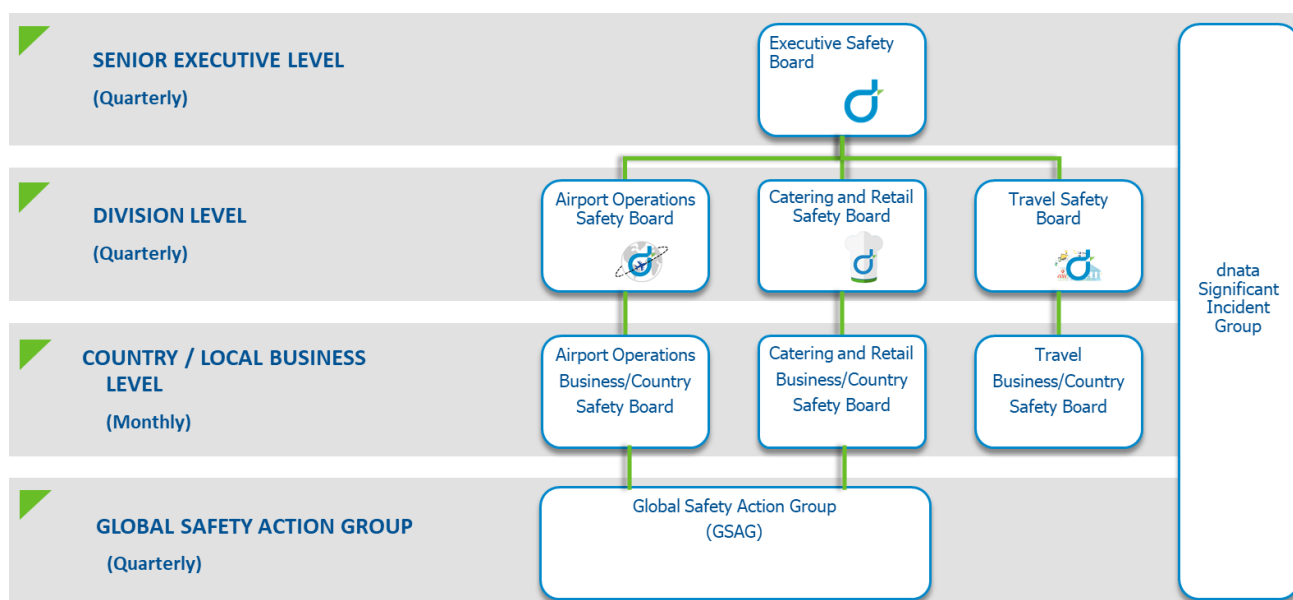
O conselho de revisão de segurança ou equivalente é um conselho composto pelo líder sênior e membros de sua equipe de liderança operacional. Fazem parte desta reunião que se realiza a cada 4 meses o time de operações e Safety de Dubai e o time de operações e safety de cada país. O conselho é encorajado a incluir liderança de segurança e operações dos vários países. Neste conselho de revisão para aumentar e desenvolver a consciência de segurança da liderança. O conselho deve se reunir de acordo com os níveis de liderança descritos na figura abaixo.

Os itens a serem discutidos durante essas reuniões incluem:



-dnataBR MS- Manual de Safety  
 (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

- Revisão dos relatórios incidentes/acidentes, determinação de ação corretiva e ação de acompanhamento.
- Adequação e conclusão da ação corretiva.
- Revisão das diretrizes das estações e quaisquer outros planos de ação que possam afetar a segurança de colaboradores, clientes e qualquer pessoal dentro ou ao redor do ambiente de trabalho.
- Discussão de resultados em auditorias locais, internas e externas locais, nacionais e externas.
- Recomendações de ação e implementação para corrigir quaisquer deficiências nos procedimentos operacionais.
- Iniciativas de melhoria contínua.
- Comunicação e implementação de normas corporativas.
- O encaminhamento de questões que podem permanecer por resolver, ter um impacto mais amplo ou tendência nas operações nacionais ao Conselho Executivo de Segurança.
- Todas as propostas revisadas e novas políticas ou meios alternativos de conformidade serão encaminhados ao Conselho Executivo de Segurança para aprovação.



### 10.3.1 Comitê de Segurança Operacional dnataBR (Country local Business Level)

O comitê de Segurança Operacional é composto pelo Administrador com responsabilidades ao nível do Safety - CEO, pelo Gerente Geral SQA, pelo Gerente de Manutenção de Equipamentos e pela Equipe de Gestão Operacional, e os CLO e CFO. Mais pessoas poderão ser convocadas à reunião de acordo com as necessidades dos temas a serem tratados. Estas reuniões têm como finalidade assegurar a melhoria contínua dos processos e áreas da empresa decorrentes dos resultados mensais. Esta é uma forma de disseminação dos resultados através da organização, incluindo as Bases onde a dnata Brasil opera.

Nestas<sup>11</sup> reuniões é efetuada uma análise e revisão global e local da performance geral da empresa onde se incluem também os dados da segurança Operacional, identificando as causas relativamente a itens que estão abaixo das expectativas, determinando as implicações/ impacto direto destas na operação para garantir a melhoria contínua do SGSO em toda a organização, através da análise e identificação das causas do fraco desempenho ou performance do Safety, com base nos resultados de Auditorias, incluindo as dos clientes, análise dos relatórios mensais dos indicadores (SPIs).

São determinadas também as implicações a nível operacional e o impacto do fraco desempenho do Safety na operação e analisadas as ações necessárias a implementar para eliminar as causas ou mitigar as causas, identificadas como sendo causadoras do baixo desempenho do Safety.

<sup>11</sup> ORM1.4.6



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Sempre que se observe que alguns itens relacionados com o desempenho do Safety na organização não estão a ser cumpridos, estes devem ser analisados por forma a se eliminar ou mitigar as causas. Decorrente desta análise e dos resultados da reunião, deverá ser efetuada uma ata e todos os itens que após análise tenham impacto direto na gestão do Safety e implementadas ações para melhoria da organização.

► Periodicidade das Reuniões

As Reuniões têm carácter periódico (1 por mês), contudo, sempre que seja necessário o comité poderá se reunir, quer seja por via de um acontecimento ou para organização ou participação de simulados de emergência. Nesta reunião, os participantes tratam de assuntos considerados estratégicos no que respeita ao cumprimento das condições de segurança das pessoas, infraestruturas, equipamentos e aeronaves. A reunião é presidida pelo CEO e organizada pelo CFO tem a função de apresentar:

- Os resultados obtidos no último semestre decorrentes de Inspeções, Controlo Operacional, análise de Incidentes;
- O desempenho do Safety face à Política e objetivos/ metas propostas;
- A eficácia dos processos e procedimentos relativos à organização, gestão e implementação do SMS.

Todos os membros desta comissão têm a oportunidade de apresentar pontos de agenda a ser tratados na reunião.

► Decisão<sup>12</sup>

A tomada de decisão dos assuntos relativos ao SGSO pela gestão de topo, tem em conta as preocupações dos temas significantes que nos chegam através das avaliações de risco e do programa de mitigação (que são periodicamente revistas pela gestão), de modo a podermos monitorar continuamente os resultados do desempenho do SGSO, para assegurar e analisar as ações implementadas de modo a verificar se estas ações corretivas e/ou preventivas, estão de acordo com a conformidade dos processos para garantir a melhoria contínua da performance da Segurança.

Com base nestes dados, a tomada de decisão é efetuada pelo comité de safety e aprovada pelo CEO.

### 10.3.2 Reuniões de monitoramento e acompanhamento de Safety (Country local Business Level)

Estas reuniões realizam-se semanalmente e são dinamizadas pelo Gerente de Controlo de Safety e Qualidade das Operações. Estas reuniões são realizadas online, via teams e a sua participação é aberta a todos os colaboradores.

É efetuado um acompanhamento dos incidentes, das campanhas que estão a ser dinamizadas e das futuras campanhas de prevenção.

## 10.4 Grupo Global de Safety (Global Safety Action Group)

Estas reuniões são realizadas a cada 4 meses e presididas pelo VP HSE da matriz em Dubai. Participam os responsáveis pelo Safety de cada país. A dnata Brasil é representada pelo Gerente Geral de SQA Assurance que apresenta e discute os resultados locais de Safety.

---

<sup>12</sup> ORM1.3.7

## 10.5 Arquivo



O Controle de Documentos faz parte da Garantia de Qualidade com base na norma ISO 9001. O Sistema de Gestão de Documentos em Dnata é uma estrutura de processos, metodologias e ferramentas que visam fornecer uma abordagem sensata, estruturada e coordenada de como a documentação do Dnata deve ser gerenciada e controlada ao longo de todo o seu ciclo de vida.

Essa abordagem é apoiada pelo software DMS, que é uma solução eletrônica que ajuda a organização a agilizar os Processos de Gerenciamento de Documentos.

É fundamental que as empresas de dnata tenham recursos suficientes para uma implementação eficiente do DMS. Os requisitos para competência, experiência, habilidades e conhecimentos do pessoal de Controle de Documentos serão formalizados pelo Departamento de Recursos Humanos. A decisão sobre o engajamento do pessoal de Controle de Documentos será baseada em especificidades do negócio,

sua maturidade, regulamentos locais e escopo de trabalho.

A responsabilidade pelo arquivamento, armazenamento, manutenção e disposição dos registros de cada recai sobre os respectivos gerentes empresariais/departamentais responsáveis por essa unidade de negócios específica e pelo time de Tecnologias da Informação. Os registros serão disponibilizados para auditores internos e externos e autoridades reguladoras apropriadas quando necessário.

### 10.5.1 Documentação e Registros

O sucesso da operação do SMS depende da documentação precisa, abrangente e atualizada estar disponível para todos. Isso inclui os manuais que definem as políticas e procedimentos de segurança e os registros de todos os eventos de segurança, juntamente com análises de segurança.

### 10.5.2 Manutenção de registros

O objetivo de manter registros é:

- Para fornecer uma base para identificar áreas ou operações perigosas onde a ação corretiva é necessária.
- Informar os colaboradores, a gestão local, a segurança corporativa e a Alta Administração do estado de saúde e segurança do local.
- Fornecer dados para amplas estatísticas da rede e análise de tendências de acidentes, incidentes, quase acidentes, lesões e doenças ocupacionais e incidentes ambientais.
- Manter o cumprimento das políticas federais, estaduais e corporativas e os requisitos de manutenção de registros.

### 10.5.3 Saúde, Segurança e Meio Ambiente

Todos os registros serão mantidos de acordo com os requisitos regulatórios locais e incluirão os seguintes, quando aplicável:

- Registros de lesões e doenças
- Acidente, incidente, ferimentos, derramamento e quase registros de miss
- Auditorias no local de trabalho e avaliações de riscos
- Avaliações de SMS
- Registros de treinamento
- Avaliações de Risco
- Atas do Comitê de Segurança
- Registro de plano de preparação de emergência mantendo
- Auditorias HSE incluindo inspeções

- Inspeções de veículos e equipamentos
- Registros ambientais



Consulte o procedimento de gerenciamento de documentos.

## 10.6 Desempenho, monitoramento e medição de segurança

dnata requer que as empresas informem dados consistentes, precisos e oportunos relacionados à segurança. Os dados compartilhados serão utilizados para analisar o desempenho da segurança, realizar benchmarking interno, fornecer análises e identificar tendências e recomendações.

O processo de relatório de dados de forma comum incentivará a semelhança entre as empresas e a equipe do HSE corporativo desenvolverá ferramentas para apoiar relatórios precisos e consistentes, desafiar dados e trabalhar com os Chefes de Segurança para melhorar a transparência.

Os objetivos de segurança são desenvolvidos a partir dos principais riscos de segurança da organização e devem ser levados em consideração durante o desenvolvimento subsequente de indicadores e metas de desempenho de segurança. Os objetivos de segurança fornecem direção às atividades da organização e devem ser consistentes com a política de segurança que estabelece o compromisso de segurança de alto nível da organização - eles também são úteis para comunicar prioridades de segurança. O estabelecimento de objetivos de segurança fornece direção estratégica para o processo de gerenciamento de desempenho de segurança e fornece uma base sólida para a tomada de decisões relacionadas à segurança. Os objetivos de segurança podem ser categorizados como sendo (i) "orientados a processos" (declarados em termos de comportamentos seguros esperados do pessoal operacional ou o desempenho das ações implementadas pela organização para gerenciar o risco de segurança) ou (ii) "orientados a resultados" (abrangem ações e tendências relativas à contenção de acidentes ou perdas operacionais). SPIs específicos estão vinculados a objetivos específicos de segurança.

## 10.7 Tipos de SPI's

Os SPIs são indicadores 'qualitativos' (proporcionando uma descritiva e medida por qualidade) e indicadores 'quantitativos' (medição de uma quantidade). Há também indicadores 'defasado' e "líderes" que podem ser discriminados conforme descrito abaixo:

- SPIs Lagging: SPIs que medem eventos que já ocorreram e às vezes também são referidos como SPIs 'baseados em resultados' (sejam esses resultados positivos ou negativos dependendo de como o indicador foi definido).
- Principais SPIs: Os principais indicadores são as medidas que focam em processos e insumos que estão sendo implementados para melhorar ou manter a segurança – estes também são conhecidos como 'SPIs de atividade ou processo' à medida que monitoram e medem condições que têm potencial para se tornarem ou contribuir para um resultado específico.
- SPIs de Rastreamento (tracking): Com o rastreamento de SPIs podemos medir e mapear eventos para identificar ocorrências em nossa empresa durante um período especificado. Essa análise determinará se um SPI de rastreamento se transformará em um SPI Lead (preventivo) ou Lag (reativo).

## 10.8 Configuração de metas de desempenho de Safety

A configuração destas metas deve levar em consideração fatores como o nível predominante de risco de segurança, a tolerância ao risco de segurança, bem como as expectativas quanto à segurança do setor de serviços aéreos específicos. A configuração dos MDs deve ser determinada após considerar o que é realisticamente alcançável para o negócio e o desempenho recente do SPI específico, onde os dados de tendências históricas estão disponíveis. A definição de MDs também deve considerar o potencial para impulsionar comportamentos indesejáveis, metas operacionais, foco em garantir a qualidade da atividade,



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

potencial limite de inovação/melhorias adicionais e trabalhar em todas as áreas de negócios para evitar potenciais conflitos operacionais.

## 10.9 Melhoria Contínua

A gestão de riscos de segurança requer um feedback contínuo para assegurar a todas as partes interessadas que o nível de risco é de fato "tão baixo quanto razoavelmente prático" e que o desempenho do Sistema de Gerenciamento de Segurança está cumprindo as metas desejadas. O Conselho Executivo de Segurança da DNATA realizará uma revisão anual do processo de SMS para:

- Avalie a conformidade com os controles de risco de segurança.
- Meça a eficácia dos controles de risco de segurança.
- Avalie o desempenho geral do sistema.
- Identifique novos perigos para o ano
- Assegurar que os resultados dos incidentes, auditorias internas, indicadores e planos de ação são comunicados a todas as áreas, especialmente Operações e Treinamento

As atividades de desempenho e medição de segurança, incluindo dados de SPIs e outras fontes de dados e informações fornecem indicadores do desempenho geral do SMS em todos os níveis. Essas atividades são utilizadas para impulsionar a melhoria contínua de todos os aspectos do SMS.

Outro aspecto que contribui para a melhoria contínua inclui as avaliações proativas e reativas de instalações, equipamentos, documentação e procedimentos, para verificar a eficácia das estratégias de controle dos riscos de segurança e as atividades dos processos de Revisão gerencial estão detalhadas neste manual e no Manual de Gestão da Qualidade. Essas atividades devem ser conduzidas por pessoas que são funcionalmente independentes dos processos técnicos que estão sendo avaliados. Também ocorre o monitoramento periódico do ambiente operacional para detectar alterações. O SMS será atualizado para refletir as últimas alterações no GOSARPS da ISAGO e alterações regulatórias.

A alta administração é obrigada a realizar revisões regulares do SMS, incluindo a saída dos processos de Gerenciamento de Riscos de Segurança e Garantia de Segurança para avaliar a necessidade de mudança.

A melhoria do Sistema de Gestão de Segurança – Safety é efetuada através do Controle Operacional, Inspeções de Safety & Qualidade e Auditorias Internas.

### 10.9.1 Controle Operacional

O monitoramento da atividade operacional é efetuado pelos Inspetores de Safety & Qualidade, Supervisores ou outros elementos da operação que se destaquem pelo seu comprometimento com a segurança (Campeões de Segurança Operacional).

Este monitoramento é da responsabilidade das Operações e é efetuado diariamente tendo como objetivo aferir o grau de cumprimentos com os procedimentos que garantem uma operação segura.

É efetuado através de um Checklist de Monitoramento que depois de preenchido e registrado, dá informação dos itens com maior e menor grau de cumprimento.

Para a realização do controle operacional, deverá ser acessado o formulário de registro onde se terá acesso às questões/ pontos a serem monitorados.

Depois de realizado o monitoramento da operação, o elemento que efetuou o registro, envia por e-mail um relatório para o Gerente da Base, com a identificação dos incumprimentos identificados para que este possa desenvolver e implementar ações. Assim será possível que de uma forma rápida, se consiga resolver os pontos que requerem mais atenção.

O objetivo para este monitoramento é assegurar 98% de compliance de todos os itens observados.

Mensalmente, são publicados os resultados do Controle Operacional como parte integrante do Relatório Mensal de Desempenho Operacional para todo o Brasil e por Base.



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

### 10.9.2 Inspeções de Safety

O controle das Inspeções de Safety é da responsabilidade do Gerente Geral de Safety - SGSO, Qualidade & Standards. As Inspeções são planejadas pela Sede e executadas conforme o Planejado. Estas Inspeções são efetuadas pelos Inspetores de Safety & Qualidade e têm como objetivo a verificação dos processos Operacionais e de Suporte à Operação.

As inspeções são realizadas com base nos procedimentos internos da dnata (Manuais), têm periodicidade mensal e abrangem as seguintes áreas das Bases:

- ♻ Gerenciamento da Base (processos de Auditorias, Planos de Ação, Gestão Documentos, Reportes, Relatórios de Performance);
- ♻ Treinamento;
- ♻ SESMT;
- ♻ Operação (Rampa, Limpeza, Passageiros) e,
- ♻ Manutenção de Equipamentos.

Após a realização da Inspeção, o Inspetor elabora o relatório e envia ao time de SQA para análise e aprovação. Após aprovado, o relatório é enviado para o Gerente da Base, copiando time de gerenciamento das Operações.

Com o relatório da Inspeção, seguirá por e-mail o Plano de Melhoria a ser utilizado pelo Gerente da Base para resposta à inspeção realizada.

Quando for finalizado por parte do Gerente da Base as análises de causas das constatações e o plano de ações corretivas (PAC), este terá um prazo de 25 dias para a resolução de todas as constatações, enviando para o Gerente Geral de SGSO - SQ&S o plano e as evidências.

No decorrer do período de implementação de ações, os Inspetores de S&Q, fazem um acompanhamento periódico do plano de ações e alertam o Gerente da Base sobre atrasos ou quaisquer desfasamentos que possa existir nas operações.

O processo de Inspeção só será concluído, depois de todas as constatações serem devidamente respondidas e as ações implementadas. A avaliação da eficácia das ações/ seguimento da Inspeção será efetuada na Inspeção seguinte.

### 10.9.3 Auditoria Interna de Safety

As Auditorias Internas ao Safety são efetuadas pela Sede, por Auditores Internos e são integradas no programa anual de auditorias. Sempre que necessário, são convocados pela Sede trabalhadores com vasta experiência em algumas áreas para atuarem como peritos técnicos.

A área SQA Assurance, realiza as Auditorias Internas, poderão ser convocados ainda peritos técnicos para acompanhar partes específicas da auditoria.

Estas auditorias são de periodicidade anual e respeitam o programa de Auditorias dnata Brasil, devidamente validado e aprovado pelo CEO.

Para esta avaliação da conformidade do SGSO dnata, é utilizado como complemento ao checklist de auditoria, onde entre outros se encontra o checklist de auditoria ao SMS com foco no Safety, de acordo com os requisitos internos e recomendações da IATA.

#### 10.8.3.1 Constatações (Não Conformidades e Observações de Melhoria)

A Gestão de Não Conformidades e/ou Oportunidades de Melhoria, visa contribuir para garantir a resolução de situações internas de incumprimento de requisitos ou acontecimentos, que alterem/melhem o normal funcionamento das atividades da dnata.

Conscientes de que os trabalhadores operacionais estão mais bem posicionados para observar e identificar estas situações, incentivamos todos os colaboradores a reportar NC e/ou OM, salvaguardando a confidencialidade e quaisquer ações discriminatórias, repreensivas e/ou retaliatórias, em cumprimento com o estipulado na Política de Safety, salvo que tal seja requerido legalmente. Esta identificação poderá ser efetuada através do nosso Programa de Observação STOP (Reporte Voluntário).



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Todas as não conformidades identificadas no âmbito de auditoria, inspeções e/ou como resultado de análise da investigação de incidentes, que estejam diretamente relacionadas com a necessidade de treinamento, terão um plano de ações corretivas no módulo ISSUES do dnataHUB. Adicionalmente os resultados de auditorias são comunicados aos departamentos auditados através do relatório de auditoria onde estão identificadas as respectivas não conformidades e observações. Os resultados são ainda comunicados através das reuniões regulares entre o Safety e todas as áreas da dnata Brasil, com foco nas Operações e Treinamento através das reuniões 30 minutos de Safety, Reuniões do comitê de Safety e reuniões semanais de gestão.

No escopo das auditorias, as Não Conformidades e/ou Oportunidades de Melhoria podem estar relacionadas com:

- Uma tarefa, uma atividade ou processo do sistema;
- Adequação da infraestrutura ao serviço prestado;
- Indisponibilidade de equipamentos;
- Um serviço prestado ou um bem adquirido por um fornecedor;
- Inspeções no âmbito da garantia da disponibilidade operacional;
- Verificações Internas ou Externas;
- Auditorias Internas e Externas;
- Uma Reclamação de Cliente;
- Visitas e Avaliações de Risco.

Qualquer destas situações pode originar uma Não Conformidade, se constituir a não satisfação de um requisito especificado. O gerenciamento das constatações (NC), decorre em momentos distintos:

- Identificação
- Registo;
- Análise de Causas;
- Tratamento;
- Encerramento.

Sempre que seja necessário tratar uma NC, esta deve ser identificada e registrada no relatório de auditoria interna e definida a calendarização para a implementação de ações corretivas.

#### Calendarização das Ações corretivas

Risco Alto	Plano de ação corretiva para eliminar a causa raiz, a ser desenvolvidos e implementado dentro de 30 dias.
Risco Médio	Plano de ação corretiva para eliminar a causa raiz, a ser desenvolvidos e implementado dentro de 60 dias.
Risco Baixo	Plano de ação corretiva para eliminar a causa raiz, a ser desenvolvidos e implementado dentro de 90 dias.

#### 10.8.3.1 Ações

A implementação de ações é da responsabilidade de cada Área/ Base, na pessoa do Gerente da Base. Para o registro e controle das ações a implementar, é utilizado o dnataHUB no módulo "Issues" onde para cada Auditoria Interna é aberto um "Issue" pelo Auditor Interno e depois de enviado para o Gerente da Base, este deverá definir e implementar ações corretivas de acordo com os prazos/ classificação de cada NC.

A responsabilidade de registro e controle das ações é do Gerente da Base, ou de outro elemento a quem ele delegue essa responsabilidade. No PAC (Plano de Ações Corretivas) no dnataHUB devem estar claramente identificadas as responsabilidades das ações, datas de conclusão, o tipo de ação a implementar.



## Referências Internas

Descrição: _____
<a href="#">Procedimento de emissão de relatórios do HSE</a>
<a href="#">Padrão de gerenciamento de documentos</a>
<a href="#">Procedimento de gerenciamento de documentos</a>
Conselho HSE - Diretrizes e Estrutura de Governança



## 11 | Componente 4 – Promoção da Segurança

### 11.1 Formação

É responsabilidade das Lideranças Seniores (CEO/SVP/MD's/GM) em seus respectivos negócios garantir que todos os colaboradores de sua responsabilidade sejam devidamente treinados e, quando necessário, qualificados nas funções do papel a ser desempenhado. A Política global de Treinamento da DNATA afirma:

Nós, a Liderança Sênior da DNATA, apoiamos a Visão Corporativa, Missão e Valores, e reconhecemos nossa responsabilidade pelo fornecimento de uma força de trabalho informada e qualificada, apoiamos e endossamos esta Política de Treinamento Global da DNATA. Dessa forma, demonstramos nosso compromisso com colaboradores, reguladores e clientes para fornecer programas de treinamento adequados para garantir que os colaboradores tenham os conhecimentos, habilidades e competências necessários para realizar suas funções com confiança, competência e segurança:

- Forneceremos treinamento consistente e auditável para todos os colaboradores que cumpram todos os requisitos legislativos, regulatórios e estatutários, protegendo os interesses comerciais da organização.
- Garantiremos que todos os colaboradores e contratados da Dnata sejam avaliados e assegurados como competentes para desempenhar suas funções e todas as tarefas esperadas.
- Garantiremos que todos os recursos humanos e financeiros necessários sejam fornecidos para que essa política seja totalmente implementada.
- Garantiremos que todos os elementos, procedimentos, padrões e requisitos de governança definidos no Dnata Global Training Framework sejam implementados dentro e através do Dnata.
- Garantiremos que toda a gestão e equipe estejam cientes de suas responsabilidades em relação ao treinamento.
- Garantiremos que as oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional estejam disponíveis para todos os colaboradores, a fim de que eles possam maximizar seu potencial.

O cumprimento dessa política é obrigatório para toda a gestão e pessoal da Dnata, e para nossos contratados e subcontratados.

O treinamento obrigatório é definido como o que a própria Dnata determinou como essencial para práticas de trabalho seguras, eficazes e eficientes. Sua implementação reduz o risco operacional e garante o cumprimento dos requisitos organizacionais, legais e regulatórios.

A lista a seguir descreve o padrão de treinamento obrigatório em todos os fluxos de negócios.

Indução Corporativa	Todos os novos colaboradores receberão um programa de indução corporativa que forneça uma introdução à organização e a todas as políticas e procedimentos imediatamente relevantes, bem como a divisão que o colaborador está aderindo. Esta é uma parte essencial do embarque, desenvolvimento e integração dos colaboradores no ambiente de trabalho. Uma série de cursos de treinamento em SMS são desenvolvidos para diversas funções na organização que é implantado e monitorado para conclusão
Trabalho Específico	Todos os colaboradores receberão treinamento para que possam desenvolver as habilidades e competências necessárias para que estejam prontos para o trabalho. As competências funcionais obrigatórias para cada função serão definidas na RPS.

### 11.2 Comunicação de Segurança

O método apropriado de comunicação da organização que garante:

- ☑ Ocorre uma comunicação sobre a eficácia do SMS.
- ☑ A política de SMS é comunicada e compreendida dentro da organização.
- ☑ Responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas dentro da organização. As responsabilidades atribuídas para garantir as operações são fornecidas com recursos essenciais e



## -dnataBR MS- Manual de Safety (Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

conduzidas de acordo com as normas de SMS, regulamentos e requisitos aplicáveis das companhias aéreas dos clientes.

- ♻ Ocorre uma troca de informações em todo o sistema de gestão e em todos os locais onde as operações são conduzidas.
- ♻ Mudanças que afetam as responsabilidades operacionais ou o desempenho são comunicadas assim que possível à gestão e à equipe aplicáveis.
- ♻ Resultados da avaliação cultural de segurança periódica

a Dnata comunicará informações sobre questões de segurança, métricas de segurança, riscos específicos existentes no local de trabalho e iniciativas para abordar questões de segurança conhecidas a todos os colaboradores. Essa comunicação fomenta uma cultura positiva de segurança na qual todos os colaboradores estejam plenamente conscientes e conhecedores do SMS.

Tais métodos de comunicação incluirão:

- Intranet (dnataHUB)
- Reuniões
- Avaliações trimestrais de negócios
- Placas de aviso
- Resumos de turnos diários
- Briefings de pré/pós-vôo
- Teleconferências mensais
- Conselho de Segurança Mensal
- Informações desidentificadas sobre quase miss ou outras investigações que podem fornecer "Lições aprendidas e avisos de segurança" para todos os colaboradores
- Boletins periódicos de Alerta de Segurança e Treinamento
- Segurança Stand Down pelo líder empresarial sênior que incluirá envolvimento ativo de pessoal em todos os níveis da organização

Além dos processos de comunicação acima:

- As respectivas empresas estabelecerão um processo de comunicação interna para incluir um processo de recebimento, documentação e resposta às comunicações relacionadas à segurança. A comunicação incluirá periodicamente expectativas de desempenho de segurança e planos de melhoria contínuos.
- Lições aprendidas e alertas de segurança para as funções afetadas e os colaboradores devem ser comunicados para abordar oportunidades de melhoria.

Os colaboradores devem ser:

- Envolvido no desenvolvimento e revisão de políticas e procedimentos para a gestão de riscos.
- Consulte onde há mudanças que afetam a segurança no local de trabalho através do engajamento em entrevistas, grupos de trabalho, avaliações de risco ou prefeituras.

Caso surja uma mudança do Manual de Gerenciamento de Segurança que impacte significativamente as responsabilidades operacionais ou o desempenho, o VP HSE será responsável por comunicar essas mudanças assim que razoavelmente possível aos respectivos líderes empresariais e equipes da SMS que, em seguida, se comunicarão com o pessoal da linha de frente por meios como e-mail da empresa, boletins semanais, resumos diários de turno, ou qualquer outra forma de comunicação distribuída às bases em toda a rede.

Se o VP HSE não estiver disponível para comunicar essas alterações, um indivíduo qualificado que possa atuar em seu lugar compartilhará as informações. O nome e as informações de contato do indivíduo qualificado serão exibidos por e-mail por meio de resposta automatizada e/ou notificação avançada.

As comunicações de segurança são multimodais para garantir todos os potenciais para que os colaboradores recebam, entendam e ajam sobre as informações.

### **11.3 Programas de segurança**

A HSE corporativa colabora e se consolida com as empresas globais para desenvolver uma série de programas de segurança. Os tópicos de programas/campanhas de segurança são cuidadosamente selecionados com base na análise de tendências e riscos ou em caso de incidentes significativos. Um



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

calendário anual é desenvolvido e compartilhado em todas as empresas para garantir a consistência com pacotes de comunicação desenvolvidos corporativamente.

Alguns dos programas incluem, mas não se limitam a:

- Trabalhando em condições adversas;
- Fadiga;
- Condução de veículos e equipamentos no lado ar;
- Dia Mundial da Segurança;
- Holofote de segurança;
- Regras de salvamento de vidas.

## Referências Internas

Descrição: _____
<a href="#">Dnata Política global de treinamento</a>
<a href="#">Estrutura global de treinamento</a>
<a href="#">Diretriz de stand-down de segurança</a>
Regras de salvamento de vidas

---

## 12 | Documentação Corporativa

Descrição: _____
Lista de verificação mensal de inspeção de turnaround da aeronave (modelo)
Lista de verificação mensal de inspeção da área de bagagem (modelo)
Lista de verificação trimestral da área de bagagem (modelo)
Lista de verificação mensal de inspeção do armazém de carga (modelo)
Lista de verificação trimestral de inspeção do armazém de carga (modelo)
Lista de verificação mensal de inspeção de segurança de nível 1 (modelo)
<a href="#">Diretriz de estresse frio</a>
<a href="#">Diretriz de Gestão de Empreiteiros</a>
<a href="#">Diretriz de Retorno ao Trabalho do Covid-19</a>
<a href="#">dnata Política sem toque</a>
<a href="#">Dnata Safety Hub Guia de Referência Rápida</a>
<a href="#">Dnata Política de Segurança</a>
<a href="#">Procedimento de gerenciamento de documentos</a>
<a href="#">Padrão de gerenciamento de documentos</a>
<a href="#">Diretriz de uso indevido de drogas e álcool</a>



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

Lista de verificação mensal de inspeção da ERA (Modelo)
<a href="#">Diretriz de equipamento de tela de ergonomia e exibição (DSE)</a>
<a href="#">Diretriz de Gerenciamento de Fadiga</a>
<a href="#">Padrão de gerenciamento de fadiga</a>
<a href="#">Guia de Primeiros Socorros</a>
<a href="#">Adequado para a diretriz de trabalho</a>
Registro global de riscos (modelo)
Diretriz de registro global de riscos (modelo)
<a href="#">Procedimento global de segurança contra incêndios no Escritório</a>
<a href="#">Padrão global de segurança do escritório</a>
<a href="#">Operação de moagem e rodas abrasivas padrão</a>
Lista de verificação mensal de inspeção do GSE Workshop (Modelo)
Lista de verificação trimestral de inspeção do workshop GSE (modelo)
Diretriz de Monitoramento da Saúde
<a href="#">Diretriz de estresse térmico</a>
Conselho HSE - Diretrizes e Estrutura de Governança
<a href="#">Procedimentos de emissão de relatórios do HSE</a>
Diretriz dos protocolos de notificação de incidentes da IAO
Procedimento de Auditorias Remotas da IAO
Relatório Preliminar de Investigação de Incidentes (Modelo)
<a href="#">Procedimento de investigação de incidentes</a>
<a href="#">Procedimento de gerenciamento de incidentes</a>
<a href="#">Padrão de gerenciamento e investigação de incidentes</a>
<a href="#">Padrão meteorológico inclemente</a>
Diretriz de Visibilidade da Liderança
<a href="#">Protocolo de Escalonamento Local (LEP)</a>
<a href="#">Padrão de Trabalhador Solitário</a>
<a href="#">Gerenciamento do Procedimento de Mudança</a>
<a href="#">Guia de lesão de agulha</a>
<a href="#">Mãe nova e grávida na diretriz de trabalho</a>
Lista de verificação mensal de inspeção do escritório (modelo)
Modelo de diretiva (modelo)
Modelo de procedimento (modelo)
Guia de referência rápido (modelo)
<a href="#">Guia de Retorno ao Trabalho</a>
Matriz de Avaliação de Riscos
<a href="#">Guia RAM da matriz de avaliação de risco</a>
<a href="#">Procedimento de Avaliação de Riscos</a>



-dnataBR MS- Manual de Safety  
(Manual de Gerenciamento da Segurança Operacional)

<a href="#">Política de Gestão de Riscos</a>
Modelo de registro de risco (modelo)
Carta do Conselho de Segurança (Modelo)
<a href="#">Guia de segurança para baixo</a>
<a href="#">Fumar no local de trabalho e parar de fumar Diretriz</a>
Registro mestre de observação STOP (Modelo)
<a href="#">Programa de Observação STOP</a>
<a href="#">Diretriz de implementação do programa de observação STOP</a>
Lista de verificação de avaliação de tarefas (modelo)
<a href="#">Diretriz de Termos e Definições</a>
Lista de verificação de incêndio de inspeção no local de trabalho (modelo)
<a href="#">Diretriz de Inspeção no Local de Trabalho</a>
<a href="#">Diretriz de gerenciamento de estresse relacionada ao trabalho</a>
<a href="#">Diretriz de visita ao local de trabalho</a>