

[Foco] na Segurança

GRH

NODSO – você é peça fundamental neste indicador!

O NODSO (Nível Ótimo de Desempenho de Segurança Operacional) é o nosso principal indicador de monitoramento de Segurança Operacional, traremos aqui qual o resultado da sua área para o ano de 2024. A Diretoria de Atendimento ao Cliente fechou o ano com o resultado de “Atendeu Parcialmente” com 96,31%. Este resultado foi impactado por 02 objetivos de segurança que não alcançaram a meta durante o ano: **Carregamento errôneo e Abalroamento**.

Para 2025, nossa evolução na maturidade em Segurança Operacional nos permitiu reformular o NODSO, que passa a ter dois componentes independentes: indicadores de performance e objetivos de segurança. Estes componentes foram desenvolvidos a partir dos riscos mapeados em 2024, além de uma abordagem mais específica de taxa de acidentes de trabalho, reforçando nosso compromisso com a Segurança do Trabalho.

O Objetivo de Segurança será de abrangência corporativa, e é importante que você entenda o seu papel para alcançarmos a meta proposta. Veja nos quadros abaixo

Dano em Solo (antes denominado como “Abalroamento”)

Redução de danos em solo de forma geral. A sua diretoria tem atuação direta olhando para a movimentação em solo para evitar abalroamento, bem como a operação de ponte de embarque.

Aeronave fora do peso especificado

com este ponto queremos reduzir a taxa de decolagem com algum peso fora do previsto, lembre-se que você possui papel fundamental neste indicador com o correto carregamento de porão, embarque correto de passageiros, entre outros.

Seleção, contratação e monitoramento de fornecedores críticos

Meta projeto para estruturar um processo único para adicionar critérios de Safety e Security na seleção, contratação e monitoramento de fornecedores que desenvolvem funções terceirizadas e elevar o nível de maturidade em Segurança. Cada área que tem fornecedor deve ter o monitoramento deste prestador de serviço.

Melhoria Contínua do processo de gerenciamento de risco

Meta projeto para consolidar e melhorar o processo de gerenciamento de risco baseado em tendências de precursores identificados pelas fontes de perigos da DSO, avaliar a efetividade das ações de mitigação e elevar o nível de maturidade em segurança. Neste último ponto reforçamos a importância de relatar no portal AQD toda situação que possa colocar nossa operação em risco



[Foco] na Segurança

Aeroportos



ATENÇÃO aos pontos que precisam ser reforçados!

- Procedimento de segurança Trolley;
- Abalroamento
- Auditorias de Base;
- Auditoria IOSA;

Abastecimento de Provisões e Serviço de bordo

Por **Isabela Wittica**, Analista de Security

As empresas de serviço de bordo dotam medidas de segurança para evitar atos de interferência ilícita durante a preparação, transporte e abastecimento das provisões e/ou serviço de bordo nas aeronaves.

A empresa de serviço de Bordo e a GOL são **responsáveis por assegurar** que nenhum objeto ou arma seja introduzido nas instalações durante a preparação, armazenamento e transporte.

Importante: Somente a tripulação é responsável por romper os lacres dos Trolleys/SUs na aeronave durante as operações.

Caso alguma violação seja identificada, medidas adicionais de segurança deverão ser adotadas pela tripulação

Reforçamos que nenhum colaborador exceto a tripulação está autorizado a romper os lacres.

Caso seja identificado a falha no procedimento de abastecimento de provisões e serviço de bordo, faça o reporte no portal AQD!



Segurança
em pauta

Você está por dentro?
Confira as principais notícias da última edição

 [Clique aqui e leia mais.](#)

Teste AVSEC

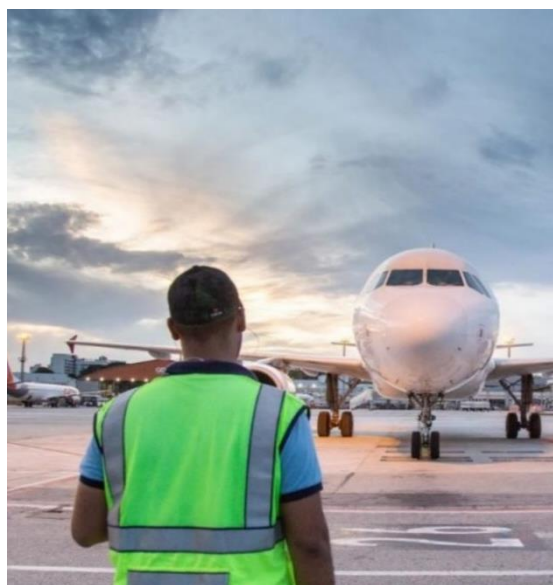
Por **Anderson Barbosa Lopes**, Analista Security

O teste AVSEC é a simulação de ato de interferência ilícita que objetiva verificar o desempenho das medidas de segurança existentes e procedimentos aplicados em determinado local.

Controle de Acesso à Aeronave

Os colaboradores que atuam no pátio de estacionamento da aeronave e próximo a ela realizando a vigilância constante da aeronave. Todos os colaboradores e prestadores são responsáveis por controlar o acesso à aeronave, identificando qualquer pessoa que se aproxime dela, verificando se possui credencial válida emitida pelo operador do aeródromo e com autorização de acesso à ARS.

Lembrando que além de avaliar as pessoas possuem necessidade de embarque ou da sua presença em área próxima da aeronave de acordo com sua função a ser exercida, deve ser questionado a pessoa se necessário. Até mesmo para as autoridades como ANAC.



Caso a pessoa **não tenha credencial e/ou válida**, o funcionário aciona o setor de segurança do aeródromo (APAC, Fiscal de pátio) e, se necessário, a PF ou, na sua ausência, o órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeródromo, para a adoção das medidas necessárias.

O acionamento deve ocorrer imediatamente, não deixando que o suspeito/pessoa fique desassistida e desacompanhada até a chegada do setor de segurança responsável, conforme estipulado pelo aeródromo.

Caso a pessoa tenha credencial válida, mas não haja justificativa para sua presença, o funcionário solicita o afastamento dela, informando motivo de segurança.

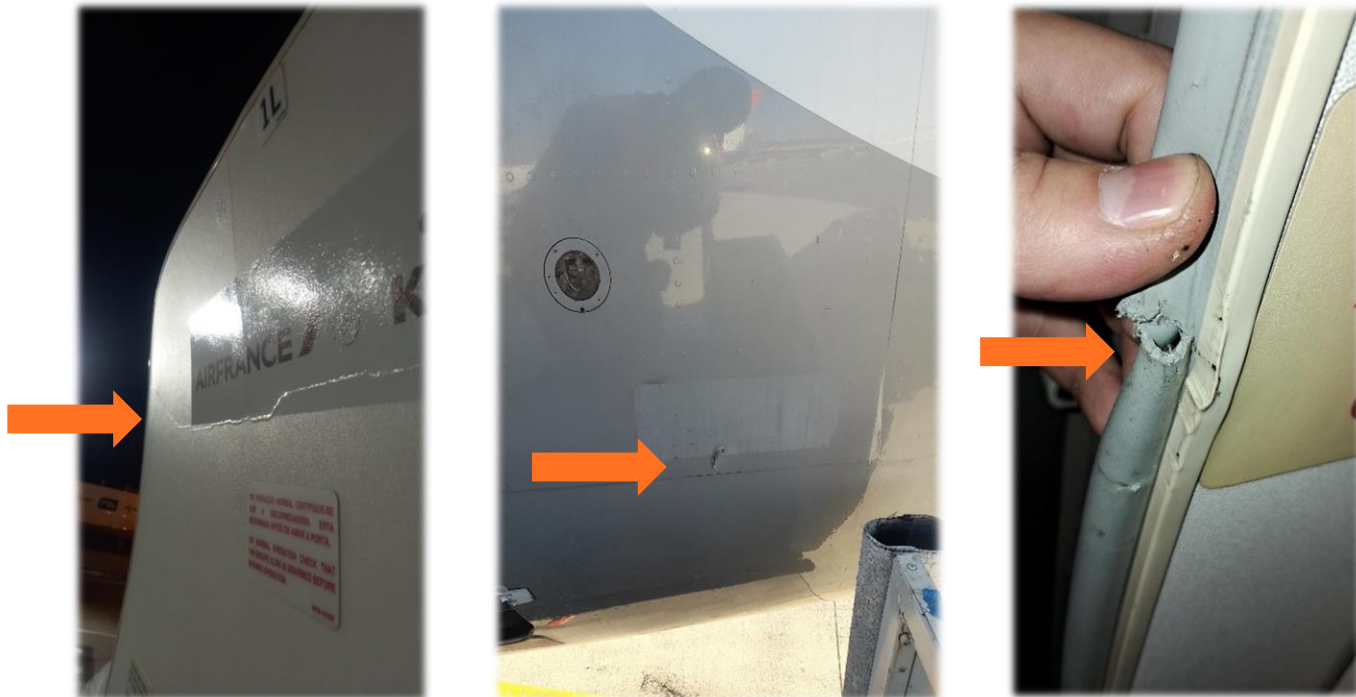
ATENÇÃO!

Sempre que identificar falhas ou situações que possam colocar em risco a Segurança das nossas operações, envie um relato no Portal AQD o Sistema de relatos confidencial que a GOL utiliza.

Fique atento à operação de rampa!

Por **Lucas Barbosa**, Analista de Segurança Operacional

Nos últimos meses, registramos um aumento considerável no número de eventos relacionados a abalroamentos (colisão da aeronave com estruturas e/ou equipamentos em solo), principalmente devido ao não monitoramento das movimentações da aeronave durante embarque/desembarque e carregamento/d Descarregamento. Esse tipo de incidente pode resultar em danos significativos às aeronaves e, em algumas situações, causar ferimentos à equipe de solo.



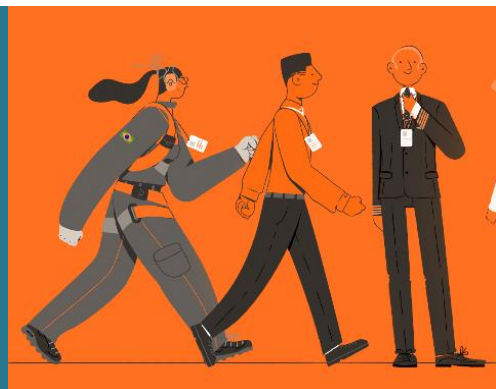
Após diversas investigações, ficou evidente que os fatores contribuintes mais comuns foram:

- Ausência de treinamento adequado dos operadores;
- Pressão para execução dos procedimentos;
- Manutenção preventiva dos equipamentos inadequada;
- Regulagem de altura incorreta das escadas;
- Baixa consciência situacional.

Fique atento! É responsabilidade de todos da rampa:

- Verificar a aproximação dos equipamentos;
- Garantir a correta regulagem de altura;
- Manutenção preventiva com efetividade;
- Remoção de equipamentos inadequados.

Seu cuidado e atenção ajudam a manter a nossa operação mais segura!



Avanços no Controle de Artigos Perigosos

Por **Luis Freitas**, Analista de Segurança Operacional

Desde a implementação do **Davsec 04 (inspeção de bagagens em voos nacionais)**, em agosto de 2024, alcançamos um marco significativo na segurança das operações: **4.659 artigos perigosos foram barrados no check-in** até o mês de janeiro de **2025**. Esse resultado demonstra o sucesso das nossas estratégias, do uso de tecnologia avançada e do trabalho integrado das equipes operacionais. Cada item barrado significa mais proteção para nossos passageiros, colaboradores e a operação como um todo.

Por trás desse número: Quais são as estratégias?

- ✓ **Revisão e padronização de procedimentos no check-in** para garantir a identificação precisa de itens perigosos, mantendo o padrão atual.
- ✓ **Treinamento contínuo das equipes** para elevar o conhecimento técnico e a atenção aos detalhes:
- ✓ **Uso de tecnologia** de ponta para inspeção e rastreamento em 11 aeroportos: Brasília (**BSB**), Confins (**CNF**), Florianópolis (**FLN**), Fortaleza (**FOR**), Rio de Janeiro (**GIG**), Guarulhos (**GRU**), Recife (**REC**), Santos Dumont (**SDU**), Salvador (**SSA**), Campinas (**VCP**) e Vitória (**VIX**).

Reunião Estratégica com a ANAC:

Construindo o futuro da segurança, o time de Safety e aeroportos participou da primeira reunião estratégica com a ANAC sobre artigos perigosos. Nesse encontro, foram alinhadas diretrizes regulatórias e operacionais para padronizar processos e reforçar a segurança nos aeroportos nacionais. Essa parceria fortalece nosso compromisso com padrões internacionais e destaca a empresa como referência no setor.

Próximos passos: Como você pode contribuir?

A segurança é responsabilidade de todos. Para continuarmos avançando, contamos com sua participação ativa:

- **Atue preventivamente:** Esteja atento e reporte situações suspeitas.
- **Mantenha-se informado:** Acompanhe atualizações sobre os procedimentos de segurança.
- **Realize as perguntas de segurança com assertividade:**
- Oriente os clientes sobre itens como **POWER BANK / CARREGADOR PORTÁTIL**, reforçando que devem ser transportados na bagagem de mão (com limite de até **100Wh**). Utilize os displays de segurança como apoio visual para esclarecer dúvidas e garantir o entendimento.

Juntos, podemos continuar a construir um ambiente mais seguro e eficiente para todos.

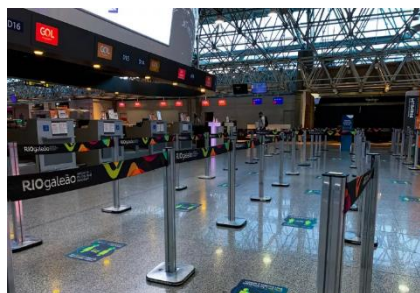
Obrigado por fazer parte dessa jornada de proteção e excelência!

A seguir, colocamos os números gerais das bases com raio-x já implementado:

Foram encontrados **614** notebooks, **192** tablets, **2.155** power banks(carregadores portáteis) e **5** barbeadores durante o check-in, além de **51** cilindros (oxigênio, CO2, etc.) e mais de **1.642** itens classificados como "outros" que são hover board, cilindros de bicicleta etc. É essencial barrar esses itens para garantir a segurança e a integridade das operações aéreas.

Parabéns bases GIG e SDU!

É com grande satisfação que reconhecemos o excelente trabalho das equipes das bases **GIG** e **SDU**. Vocês desempenharam um papel fundamental na identificação de **1.501** e **1.153** artigos perigosos, respectivamente, reforçando nosso compromisso com a segurança e excelência operacional.



1º GIG



2º SDU

Esses registros foram Realizados pelos APACs, afim de compreender as melhorias no processo de inspeção de bagagens no raio-x. Os times de **check-in** e **triagem** também foram **proativos** ao enviarem relatos no Portal AQD, demonstrando compromisso com a **SEGURANÇA**.

Do total mencionado acima, **63,6%** registros no SDU e **32,4%** no GIG foram devidamente incluídos no **AQD**.

A iniciativa demonstra que, mesmo com a parceria e o registro realizado pelos APACs, é fundamental que façamos nossa parte ao relatar no **AQD**.

Isso garante a eficiência do **double check** das informações e possibilita uma investigação mais detalhada em caso de discrepâncias.

E o que é feito com esse relato?

Esses relatos são enviados mensalmente para a ANAC, que realiza uma investigação detalhada com base nas informações coletadas. O órgão regulador analisa cada localizador para garantir a segurança e conformidade das operações aéreas.

Qualidade Operacional

Fique por dentro das Auditorias nos Prestadores de Serviço de Ground Handling GOL

De setembro a dezembro, a Qualidade Operacional auditou 13 bases GOL nacionais e internacionais:

AEP BEL FLN CAC CPV GEL GIG GRU MAO MIA MCO PFB POA

A auditoria detectou 16 não conformidades com risco baixo, 24 com risco médio e foram abertas 2 não conformidades de risco alto devido a equipamentos na operação em condições inadequadas de segurança e falhas no Programa de Manutenção Preventiva do GSE. As não conformidades mais recorrentes no período foram relacionadas a:



- Equipamentos na operação em condições inadequadas de segurança
- Falhas no cumprimento do Programa de Manutenção Preventiva do GSE
- Falha na leitura dos documentos no GOLDOCS e disseminação das informações para o time

Fiquem atentos a esses procedimentos em sua base colocando em prática corretamente. Caso identifique algum desvio ou algo que coloque a segurança em risco, envie um relato no Portal AQD GOL no site aqdportal.voegol.com.br.

Auditoria Headquarter Ground Handling

A GOL realiza auditoria na sede dos Prestadores de Serviço de Rampa com o foco de avaliar os processos que são aplicados de forma corporativa. De setembro a dezembro, foram auditadas as sedes das empresas Swissport e Dnata.

Essa auditoria é uma oportunidade para avaliar se a empresa possui processos claros, recursos necessários para conduzir as operações locais e trocar boas práticas.

Auditoria Interna IOSA

Em novembro de 2025, passaremos por mais uma auditoria de recertificação IOSA. Por esse motivo, daremos início ao ciclo de auditorias internas IOSA nas áreas operacionais a partir de fevereiro até maio. Está prevista auditoria nos processos de rampa de 24 a 28 de fevereiro, porém a



auditoria pode avaliar os processos de Ground Handling a qualquer momento ao longo da auditoria interna. Essa auditoria interna é importante para avaliarmos os gaps que precisam ser trabalhados até a auditoria de recertificação, portanto, fique atento informativos que serão divulgados ao longo desse período e aos documentos que podem ser solicitados em sua base.

ISAGO – IATA Safety Audit for Ground Operations

A certificação ISAGO é reconhecida internacionalmente e concedida pela IATA para prestadores de serviço de operações de solo. A GOL passou a ser membro ISAGO e possui acesso aos relatórios de auditoria dos prestadores de rampa que forem certificados em suas sedes ou localmente.



Obter a certificação ISAGO é um diferencial para o prestador, pois atesta a qualidade e o compromisso com a Segurança em suas operações. No caso de parceiros de rampa que possuem certificação ISAGO em alguma station em que a GOL possui contrato, o relatório poderá passar por uma análise crítica para avaliar se a auditoria GOL será necessária.