



**INFRAERO**

**QMS en los Servicios MET**

**INFRAERO - BRASIL**

Seminario QMS/MET en la Región SAM

ICAO - Lima, Octubre 2014

# La Historia de la Calidad en INFRAERO

- La navegación aérea en INFRAERO empezó el proceso de preparación para certificación en 2004 utilizando el Aeropuerto de Campinas como laboratorio y modelo, dentro del Programa de Garantía de la Calidad, segundo las normas de DECEA y la norma ISO serie 9000.
- En poco tiempo, otros aeropuertos fueron certificados, como SBGR y SBGL.
- INFRAERO consolidó la Gestión de la Calidad en diciembre de 2010, pautada en la metodología de gestión por procesos, con Auditorias Integradas para la nueva visión del Sistema Integrado de Gestión de Calidad – SIGQ, donde la documentación del DECEA está inserida en el contexto.

# La Política de Calidad

*La Política de Calidad de Navegación Aérea de Infraero objetiva consolidar la prestación de Servicios de Navegación Aérea como referencia nacional, promoviendo la mejora continua en la gestión de los procesos, basados en la seguridad, eficiencia, regularidad, garantizando la excelencia en el cumplimiento de las normas, buscando la satisfacción de sus clientes.*

# MAPA ESTRATÉGICO 2013-2016

## MISSÃO

Oferecer soluções aeroportuárias inovadoras e sustentáveis aproximando pessoas e negócios

## VISÃO

Ser a referência brasileira em soluções aeroportuárias

### RESULTADOS

Desafio do reconhecimento pela excelência aeroportuária

Sociedade, Clientes e Acionistas

Ter sociedade e clientes satisfeitos maximizando o resultado para o acionista

**PROPOSTA DE VALOR:** Qualidade, Segurança e Agilidade.

### DESENVOLVIMENTO

Desafio da eficiência operacional e competitividade

Infraestrutura e Serviços

Aperfeiçoar a infraestrutura

Elevar os padrões de excelência dos serviços

Negócios e Parcerias

Expandir os negócios com geração de valor

#### Sustentabilidade

Garantir o financiamento da estratégia com responsabilidade socioambiental

Fortalecer o processo de comunicação

### SUORTE

Desafio de suporte à estratégia

Pessoas

Aprimorar o capital humano

Tecnologia

Ampliar as soluções tecnológicas

Governança

Modernizar a gestão

# Cadena de Valor de Infraero

## Macroprocessos de Gestão

Elaborar e acompanhar o planejamento estratégico

Desdobrar planejamento estratégico

Gerenciar melhoria de desempenho

Gerenciar Rotina

Realizar auditorias Internas

## Macroprocessos Finalísticos

Administrar operações aeroportuárias com passageiros

Administrar operações aeroportuárias com aeronaves

Administrar operações com carga aérea

Administrar espaços aeroportuários

Comercializar serviços e espaços aeroportuários

## Macroprocessos de Suporte Direto

D1- Prover Infraestrutura Aeroportuária

D2- Prover Segurança às Operações

D3- Prestar Serviços à Navegação Aérea

D4- Executar Programas Ambientais

D5- Monitorar as Operações

D6- Elaborar Planos de Contingência em Operações Aeroportuárias

Modernizar a Infraestrutura de Navegação Aérea

Identificar necessidades de infraestrutura, equipamentos e sistemas

Desenvolver a Navegação Aérea

Identificar necessidades de capacitação

Adequar Normativos e Procedimentos

D3.2- Prover Suporte à Navegação Aérea

D3.2.3- Gerenciar Processos Administrativos de Navegação Aérea

D3.1- Executar Serviços de Navegação Aérea

D3.2.4- Gerenciar Processos Operacionais de Navegação Aérea

D3.2.5- Prover a Segurança Operacional da Navegação Aérea

# ?Porqué el QMS MET es importante?

- ❑ La Meteorología Aeronáutica fornece un servicio de interés de la **seguridad** en la Industria de La Aviación.
- ❑ **Cientes** requieren productos que satisfacen sus necesidades y expectativas y, como un resultado, las organizaciones necesitan de la **mejora continua** en sus productos y procesos.
- ❑ Un QMS puede dar una **herramienta** de trabajo de **mejora continua**, intensificando la **satisfacción** del **cliente** (tanto el cliente interno como el cliente externo a la organización).

# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS/MET-AIS en INFRAERO

## • Fase 1 - 2011

- ❑ reuniones iniciales para presentación de los objetivos, los requisitos básicos del cliente, definición del macro proceso y subprocesos, las entradas y salidas de nuestro producto.
- ✓ Requisito de DECEA: 12 aeropuertos (4 en 2012; 8 en 2014)
- ✓ Cumplido por INFRAERO: más de 30 aeropuertos con procesos MET/AIS mapeados y certificados en 2014.

# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS/MET-AIS en INFRAERO

## • Fase 1 - 2011

- ✓ 2 subprocesos críticos MET
  1. METAR/SPECI
  2. TAF
- ✓ 2 subprocesos críticos AIS
  1. disponibilidad del AIP
  2. emisión de PRENOTAM/ NOTAM.

# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS/MET en INFRAERO

## • Fase 2 - 2012

- Mapear los subprocesos (identificar, desarrollar y documentar los procedimientos)
- Entrenamiento introductorio a los puntos focales regionales;
- Adaptaciones locales a los documentos de la calidad (*GAP Analysis*).

Áreas Envolvidas:  
 CMA; Manutenção e TI.

Requisitos do Cliente:  
 Mensagem(ns) meteorológica(s) atualizada(s) e confiável(is). Disponibilização do(s) mensagem(ns) meteorológica(s) para consultas e instruções verbais.

Requisitos Regulamentares:  
 MCA 105-10; MCA 105-12; ICA 105-1; Manual de Operações.

Recursos / Infraestrutura:  
 MEG; PMET; Telefone(s); Computador(es); Internet; INTRAER; Rede AFTN; GSTAT; Sistema VISMET; Manutenção e SIMM.

Fornecedor Interno:  
 EMS-1.

Fornecedor Externo:  
 CNMA; CPTEC; INMET; NCEP; NOAA; IPMET; USP; SIMPAR; ECMWF; METOFFICE; Outras EMS e EMA do SIGCEAB; Manutenção e TI.

Entradas:  
 ICA 105-1; MCA 105-10 e MCA 105-12.

Processo / Sub-processo:  
 Coleta e análise do(s) dado(s) de observação de superfície e de altitude; Coleta e análise do(s) imagem(ns) de satélite, de radar e do(s) dado(s) de modelagem numérica; Coleta e análise de produto(s) de Meteorologia Aeronáutica; Elaboração, codificação e transmissão do(s) previsão(ões) de aeródromo; Manutenção da vigilância constante das condições meteorológicas.

Saídas:  
 Mensagem TAF.

Clientes Internos:  
 CMA-1; Orgãos ATS.

Clientes Externos:  
 Operações; Usuários (Piloto, DOV e Empresas Aéreas); CGNA; CNMA; CMV; outros CMA e Orgãos ATS.

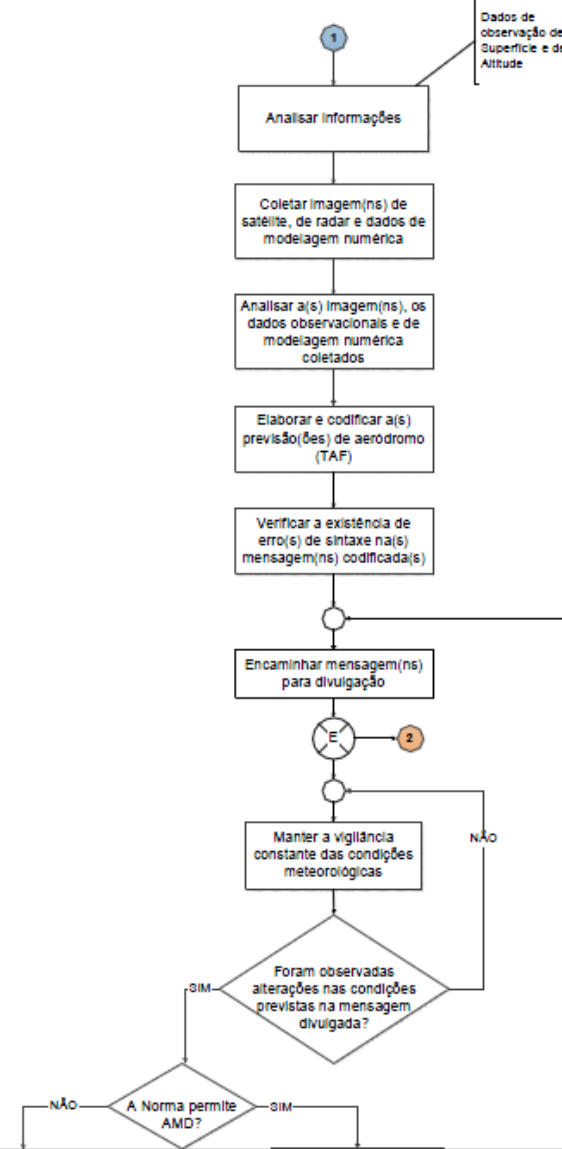
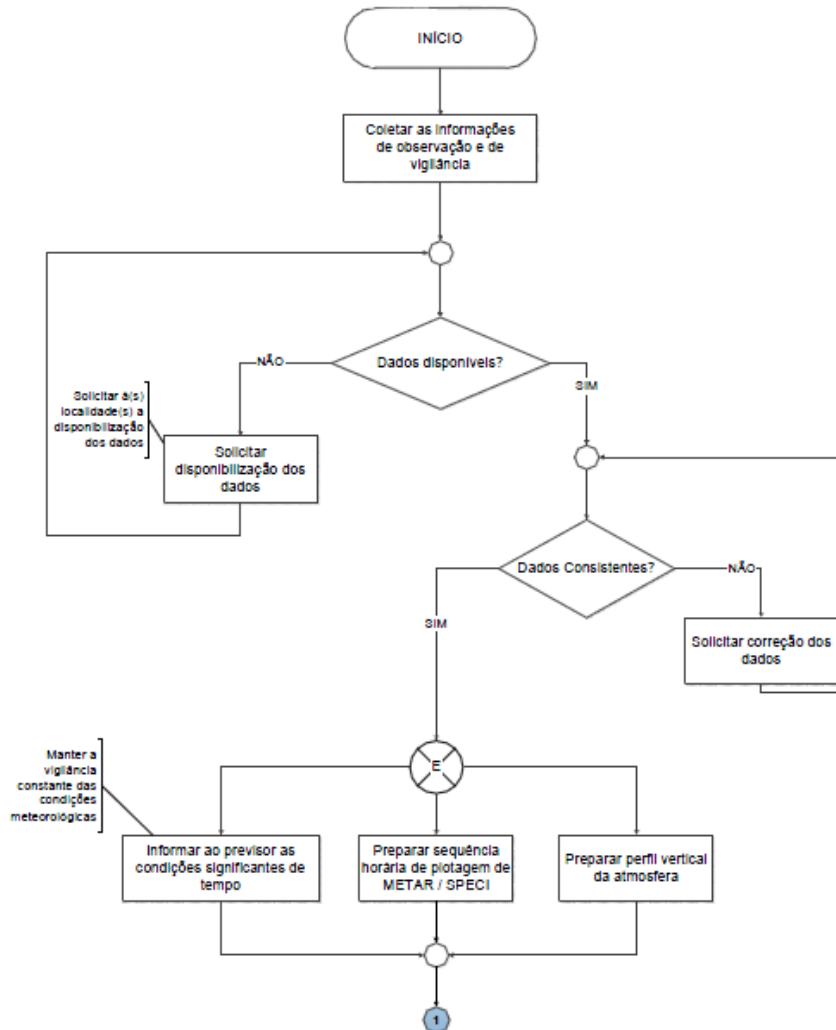
Fatores críticos de sucesso:  
 Perfeito funcionamento dos equipamentos de medição; Operacionalidade dos meios de divulgação e de consulta de informações meteorológicas que fornecem subsídio à elaboração da mensagem de previsão; Erro(s) do(s) Operador(es); Atraso(s) e/ou ausência(s) da divulgação do TAF na Rede.

Monitoramento do Processo:  
 Confirmação e acompanhamento da

MACROPROCESSO: OPERAÇÃO COM AERONAVES  
 PROCESSO: POUSO E DECOLAGEM  
 SUB-PROCESSO: PREVISÃO DE AERÓDROMO (TAF)

**A – PMET (PROFISSIONAL DE METEOROLOGIA)**

**B – METEOROLOGISTA/ASIII MEG**



Dados de observação de Superfície e de Altitude

2



Áreas Envolvidas:  
EMG; CMA; Manutenção e TI.

Requisitos do Cliente:  
Mensagem(ns) meteorológica(s) atualizada(s) e confiável(is). Disponibilização da(s) mensagem(ns) meteorológica(s) para consultas e instruções verbais.

Requisitos Regulamentares:  
MCA 105-10; MCA 105-2; ICA 105-1; Manual de Operações.

Recursos / Infraestrutura:  
PMET; Carta(s) de Pontos de Referência; Estação Meteorológica de Superfície; Telefone(s); Computador(es); Manutenção; WEBMET; Sistema INFOMET; Rede AFTN; GSTAT; Internet e SIMM.

Fornecedor Interno:  
EMG-1.

Fornecedor Externo:  
Manutenção e TI.

Entradas:  
ICA 105-1; MCA 105-2 e MCA 105-10.

Processo / Sub-processo:  
Coleta e análise do(s) dado(s) de observação de superfície; Coleta e análise dos parâmetros medidos, estimados e observados; Elaboração, codificação e transmissão da(s) mensagem(ns) de observação meteorológica; Manutenção da vigilância constante das condições meteorológicas.

Saídas:  
Mensagens METAR/SPECI.

Clientes Internos:  
CMA-1; Órgãos ATS.

Clientes Externos:  
Operações; Usuários (Piloto, DOV e Empresas Aéreas); CGNA; CNMA; CMV; outros CMA e Órgãos ATS.

Fatores críticos de sucesso:  
Perfeito funcionamento dos equipamentos de medição; Operacionalidade dos meios de divulgação; Erro(s) do(s) Operador(es); Atraso(s) ou ausência(s) da divulgação do METAR/SPECI na Rede.

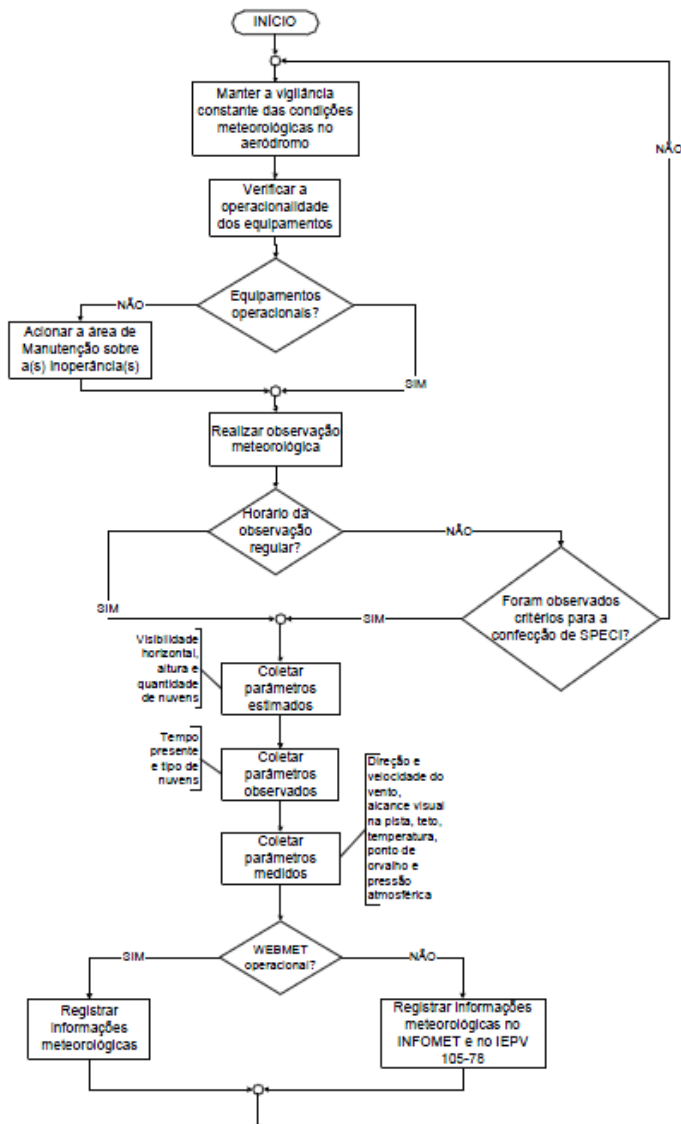
Monitoramento do Processo:  
Confirmação e acompanhamento da disponibilização do METAR/SPECI na Rede.

Monitoramento do Produto:  
Indicador Corporativo: Não há.  
Indicador Local: Não há.

Volume de Trabalho:

MACROPROCESSO: OPERAÇÃO COM AERONAVES  
PROCESSO: POUSO E DECOLAGEM  
SUB-PROCESSO: METAR/SPECI

A - PMET (PROFISSIONAL DE METEOROLOGIA)



# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS en INFRAERO

## • Fase 3 - 2012

- Sensibilización de los colaboradores (*staff training*);
- Implantación de los Procedimientos Estandard;



# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS en INFRAERO

## • Fase 4 - 2013

- Implantación de los indicadores de la calidad;
- Monitoreo de los procesos.



# 46 Dependências da Rede Infraero que possuem Sistema Integrado de Gestão da Qualidade

→ Navegação Aérea com Certificação ISO - 2012



- SIGQ SRCE**
  - Aracaju
  - Ilhéus
  - Maceió
  - Salvador
- SIGQ SRCO**
  - Brasília
  - Cuiabá
  - Goiânia
  - Palmas
  - Campo Grande
- SIGQ SRNE**
  - Fortaleza
  - João Pessoa
  - Natal
  - Petrolina
  - Recife
  - Teresina
- SIGQ SRNO**
  - Belém
  - São Luís
  - Marabá
  - Santarém
  - Macapá
  - Imperatriz
- SIGQ SRNR**
  - Manaus
  - Rio Branco
  - Cruzeiro do Sul
- SIGQ SRRJ**
  - Galeão
  - Santos Dumont
  - Jacarepaguá
  - Macaé
- SIGQ SRSE**
  - Belo Horizonte
  - Confins
  - Vitória
  - Uberlândia
  - Uberaba
- SIGQ SRSP**
  - Campinas
  - Congonhas
  - Guarulhos
  - GNA-Pres. Prudente
  - GNA-Bauru
- SIGQ SRSU**
  - Curitiba
  - Florianópolis
  - Foz do Iguaçu
  - Joinville
  - Londrina
  - Navegantes
  - Porto Alegre

Aeroporto Internacional

Aeroporto Nacional

Grupamento de Navegação Aérea

# Indicadores de Performance

- IAMET – Índice de atrasos del METAR
- IMNE – Índice de METAR no Enviado
- ITAFNE – Índice de TAF no enviado
- IDTVO – Índice de desempeño en el Teste de Verificación Operacional (Competencia de los AMO).
- RMCPER – Razón entre Manutenciones Preventivas y Calibraciones Programadas y Realizadas
- ISIASOCEA y ISISONA – Índices de éxito en las inspecciones internas (INFRAERO) y externas (DECEA)

# Indicadores de Monitoreo

- IPCOAMET - Índice de Calidad del TAF (Competencia de los AMF)
- IVMETA – Índice de Vigilancia MET de Aeródromo
- VPCEMA – Volumen de Producción en las OMA y EMS
- QAECO – Cantidad de Evaluación de Empleados por Consejo Operacional (Competencia AMO/AMF)
- IDOSH – Índice de desgaste orgánico en los sensores y hardware

[Relatório Gerencial SBGR - JUL a SET \(Versão 3 da Matriz  
02MAI14\)\\_nova.xlsx](#)

# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS en INFRAERO

## • Fase 5 - 2014

- Validación del QMS por la Autoridad Aeronáutica (ASOCEA)
- Certificación del QMS

# Instituto Falcão Bauer da Qualidade

## CERTIFICADO DE CONFORMIDADE



CL Nº 3913/2012  
CE.OCS.4616/2011

Certificado desde  
27/12/2011

Válido até  
20/12/2014

Certificamos que a empresa

**EMPRESA BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA  
AEROPORTUÁRIA - INFRAERO**

**Aeroporto Internacional de São Paulo/ Guarulhos - SBGR**

CNPJ 00.352.294/0057-75

Localizada à  
Rod. Hélio Smidt, s/nº  
CEP: 07141-970 - Guarulhos - SP

possui um Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade  
com os requisitos da norma

**ISO 9001:2008**

para o escopo

Gestão de serviços de navegação aérea para  
pouso e decolagem de aeronaves e auxílios à navegação aérea.

São Paulo, 21 de Dezembro de 2012.

Instituto Falcão Bauer de Qualidade  
Rua Aquilino, 111 - Praça 8 - 2º Andar  
Aeroporto de São Paulo - SP - Brasil  
CEP: 0535-019

Tel / Fax: (55 11) 3011-1729  
www.ifbq.org.br  
ifbq@ifbq.org.br



Ricardo Assani  
Gerente de Certificação

Delzuite Ferreira  
Gerente Geral

# El Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) del QMS en INFRAERO

## • Fase 6 (Futuro)

- Reuniones de revisión del QMS
- Evolución del QMS: Evaluación de Competencias, mapear de 3 nuevos procesos: Aviso de Aeródromo; Aviso de WS y Briefing Met
- Preparación para auditorias internas.
- Mantenimiento de la Certificación ISO 9000

# Sistema de Evaluación de Competencias

- Formulario de Evaluación Operacional Anual de los AMF**
- Formulario de Evaluación Operacional Anual de AMO**
- Pesquisa de Clima Organizacional - área MET**
  - Es una herramienta WEB con el objetivo de alimentar el SGQ MET y obtener elementos importantes para el Gerenciamiento del Riesgo Marginal por la Gerencia de Meteorología Aeronáutica - proceso integrante del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SGSO) de la Navegación Aérea de Infraero;
  - Centrada en la gestión estratégica de personas (capacitación/especialización y factor humano).

# Sistema de Evaluación de Competencias

- El formulario WEB de Evaluación deberá ser llenado *online* por el evaluador. Este formulario está dividido en 04 partes:
  - 1) Identificación del Evaluador;
  - 2) Datos Catastrales y de Formación del Avaluado (datos para la gestión estratégica de personas);
  - 3) Informaciones de Evaluación;
  - 4) Metodología/herramienta de Evaluación.

# Fases de implementación de sistema de Evaluación de Competencias

- 2014 – documentación y formularios de Evaluación;
- 2015 – entrenamiento de los evaluadores y evaluados
- 2015 – implementación de la metodología
- 2016 – alimentación de los indicadores de competencias (monitoreo del proceso)

RODM – Rendimiento Operacional Derivado de AMF

RODT – Rendimiento Operacional Derivado de AMO

IAHOMET - Índice de Aprobación Humano/Organizacional en el Servicio MET.

# Versión Preliminar del Sistema de Evaluación de Competencias

- **Avaliação Operacional Anual dos Meteorologistas (AS III - MEG)** - <http://www.surveio.com/survey/d/A0T8Y9U6V9L5O8U7M>
- **Avaliação Operacional Anual dos Técnicos de Meteorologia (PMET) -**  
<http://www.surveio.com/survey/d/B1S7Z8R9Z4A9G2M6U>
- **Pesquisa de Clima Organizacional dos Órgãos de Meteorologia Aeronáutica -**  
<http://www.surveio.com/survey/d/S7S5W3T2G7M7S2X3Q>

## AVALIAÇÃO OPERACIONAL ANUAL DOS METEOROLOGISTAS (AS III - MEG) ENCARREGADOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE METEOROLOGIA AERONÁUTICA NA INFRAERO



Pesquisa terminada.

Sr(a) Avaliador(a),

Este formulário tem por objetivo alimentar o **Sistema de Gestão da Qualidade** do Serviço de Meteorologia Aeronáutica, bem como colher elementos importantes para o Gerenciamento do Risco Marginal pela Gerência de Meteorologia Aeronáutica - NAME, processo integrante do Sistema de Gestão da Segurança Operacional (SGSO) de Navegação Aérea da Infraero.

A avaliação está dividida em 04 (quatro) partes: 1) Identificação do Avaliador; 2) Dados Cadastrais e de Formação do Avaliado; 3) Informações de Avaliação; e 4) Avaliação da Metodologia/Ferramenta. A veracidade das informações é de suma importância para o sucesso do trabalho.

### 1) IDENTIFICAÇÃO DO AVALIADOR

Nome \*



de Formação do Avaliado; 3) Informações de Avaliação; e 4) Avaliação da Metodologia/Ferramenta. A veracidade das informações é de suma importância para o sucesso do trabalho.

### 1) IDENTIFICAÇÃO DO AVALIADOR

Nome \*

Dependência/Lotação \*

Cargo/Função \*

Matrícula \*

Realizou o curso de Capacitação de Instrução Prática Operacional - CTP006, no ICEA, ou outro

## 2) DADOS CADASTRAIS E DE FORMAÇÃO DO AVALIADO

Nome \*

EPTA (sigla conforme AA 4161/DP/2013, de 01.11.13 - Ex.: TAGR) \*

Matrícula \*

Data de Admissão na Empresa \*

 📅

Concluiu curso de Especialização em Meteorologia Aeronáutica conforme exigência do item 4.1, letra a), da ICA 105-2? \*

Concluiu curso de Especialização em Meteorologia Aeronáutica conforme exigência do item 4.1, letra a), da ICA 105-2? \*

Escolher

Possui registro no CREA? \*

Escolher

Realizou o curso de Auditor Interno da Qualidade com Foco em Navegação Aérea - NAE 164, ou outro treinamento voltado para a compreensão do sistema de gestão ISO 9001:2008? \*

Escolher

Concluiu algum curso superior em nível de Pós-Graduação (Especialização, Mestrado, ou Doutorado)? \*

Escolher

Nível no idioma Inglês \*

Escolher

Conhece os processos já mapeados e os indicadores (Memorando-Circular nº 1627/DONA (NAME)/2014, de 29.01.14) implantados no Serviço de Meteorologia Aeronáutica da Infraero? \*

Escolher

### Avaliação Operacional em Centro Meteorológico de Aeródromo Classe 1 (CMA-1) - Anexo IX da NI - 16.02/D (NAE)

	Insuficiente	Ruim	Médio	Bom	Ótimo
Familiarização com as publicações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática na interpretação das cartas meteorológicas aeronáuticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática na análise e interpretação de imagens obtidas por radar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática na análise e interpretação de imagens obtidas por satélite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática na análise e interpretação de cartas auxiliares e produtos de modelos numéricos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática na interpretação de mensagens meteorológicas aeronáuticas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão e pontualidade na elaboração e divulgação de mensagens de previsão de aeródromo (ALTERAÇÃO - 3ª COMPETÊNCIA PADRÃO OMM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão e pontualidade na elaboração e divulgação de mensagens de vigilância de aeródromo (ALTERAÇÃO - 3ª COMPETÊNCIA PADRÃO OMM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão e pontualidade na elaboração					

aeronáuticas					
Precisão e pontualidade na elaboração e divulgação de mensagens de previsão de aeródromo (ALTERAÇÃO - 3ª COMPETÊNCIA PADRÃO OMM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão e pontualidade na elaboração e divulgação de mensagens de vigilância de aeródromo (ALTERAÇÃO - 3ª COMPETÊNCIA PADRÃO OMM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Precisão e pontualidade na elaboração e divulgação de mensagens de previsão de área (ALTERAÇÃO - 3ª COMPETÊNCIA PADRÃO OMM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática nas emendas de previsões elaboradas pelo CMA-1, quando se verificarem necessárias (NOVO - 1ª COMPETÊNCIA PADRÃO OMM)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eficiência na vigilância das condições meteorológicas na área de responsabilidade do CMA-1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desembaraço e objetividade na exposição verbal (Briefing meteorológico)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desenvoltura no atendimento dos usuários do CMA-1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coordenação com os órgão ATS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prática e clareza na preparação do	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LRO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desempenho operacional sob tensão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Outras competências desejáveis

	Insuficiente	Regular	Médio	Bom	Ótimo
Adaptação ao ambiente de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Compartilhamento do conhecimento com a finalidade de colaboração com a equipe (ALTERAÇÃO Interação-COMPETÊNCIAS WMO Nº 1083)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desenvoltura na condução de tarefas simultâneas e correta priorização dessas tarefas (Organização ALTERAÇÃO - (NOVO - COMPETÊNCIAS WMO Nº 1083)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iniciativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interesse no aprendizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pontualidade e assiduidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação eficaz por meio escrito ou oral (NOVO - COMPETÊNCIAS WMO Nº 1083)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Raciocínio crítico diante de novas informações (NOVO - COMPETÊNCIAS WMO Nº 1083)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Receptividade à críticas e contrariedades (NOVO -	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE METEOROLOGIA AERONÁUTICA DA INFRAERO - PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL



Pesquisa terminada.

O objetivo desta pesquisa é avaliar o clima organizacional nos órgãos operacionais das EPTA Infraero, visando à melhoria contínua do ambiente de trabalho e dos serviços prestados ao cliente, em atendimento à ISO 9001 e ao MCA 800-1 item 6.2, bem como identificar **gaps** relacionados ao fator humano na operação.

Este formulário tem caráter sigiloso e por esse motivo não contém nenhum campo destinado à identificação do empregado que o preenche. **Para que os objetivos propostos sejam alcançados, é muito importante que apenas empregados MEG e PMET respondam à pesquisa.** A veracidade das informações também é fundamental para o sucesso do trabalho.

Inspiração: Modelo Reason

Identificação da EPTA cujo clima organizacional está sendo avaliado (sigla conforme AA nº 4161/DP/2013, de 01.11.13 - Ex.: TAGR) \*

Escolha umas das quatro respostas para cada questão marcando a coluna correspondente:

### 01. Política Salarial \*

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Remuneração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benefícios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Exatidão nos valores da folha de pagamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 02. Oportunidade de Carreira \*

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Valorização do esforço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Incentivo à qualificação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cursos e Treinamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Possibilidade de crescimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Possibilidade de crescimento

### 03. Comunicação Interna \*

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Divulgação de procedimentos operacionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informação sobre mudanças e melhorias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiniões e sugestões chegam até os superiores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 04. Relacionamento no Trabalho \*

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
Com os colegas do seu setor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com os colegas dos outros setores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Com a alta direção (Superintendente e Gerentes)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sua opinião sobre como é aceito pelos colegas de equipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

colegas de equipe

### 05. Ambiente de Trabalho \*

	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
As condições meteorológicas mais frequentes no aeródromo são...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza, ventilação e iluminação na área onde trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições de segurança (EPI's, maquinário e equipamentos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos materiais e organização na área onde trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 06. Como você se sente em relação ao seu chefe imediato ? \*

	Incomodado	Indiferente	Quase Satisfeito	Satisfeito
Trabalhar com ele me torna uma pessoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A maneira como ele se comunica, dá instruções e orientação me faz ficar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A valorização que ele atribui a mim me deixa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 07. Como é que você se sente em relação à Empresa? \*

	Incomodado	Indiferente	Quase Satisfeito	Satisfeito
O ambiente de trabalho me deixa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Em relação à satisfação com a função que exerço, eu estou	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O nível de qualidade da empresa (serviço prestado, atendimento ao cliente, organização, precisão, limpeza) me deixa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 08. Questões relevantes sobre si mesmo: \*

	Nunca	Raramente	Quase sempre	Sempre
Acredita ser plenamente aceito pelos colegas de equipe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem sentido cansaço excessivo durante o serviço?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabalha sob estresse constante?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouco movimento ou outro fator o faz ficar ocioso durante o serviço?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É capaz de identificar erros na	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 09. Questões quanto à sua motivação: \*

	Nunca	Raramente	Quase Sempre	Sempre
Você acorda pela manhã disposto e pensando nos projetos do dia?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você tem idéias ou soluções inovadoras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Você tem curiosidade em aprender cada vez mais a respeito de seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cada nova conquista é motivo de prazer e satisfação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sente orgulho de dizer para seus amigos o que faz e onde trabalha?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tem interesse em assumir posições mais elevadas e vislumbra esta possibilidade?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recebe espontaneamente reconhecimento de seus superiores pelo seu trabalho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 10. Dê uma nota de 0 a 10 para a Navegação Aérea da Infraero, considerando todos os seus



Gracias por su atención!

Marcia Maria Gomes Costa  
INFRAERO - Brasil  
[marcia\\_costa.cnsp@infraero.gov.br](mailto:marcia_costa.cnsp@infraero.gov.br)