

IMPLANTAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CRM CORPORATE NA EMPRESA GOL

Fernanda Evelin Camarço de Souza¹

Amilton Barreira de Souza²

Submetido em: 24/07/2012

Aceito para publicação em: 06/08/2012

RESUMO: Em 2005, a divulgação da IAC 060-1002A/DAC (Departamento de Aviação Civil), tornou necessário o Treinamento em Gerenciamento de Recursos de Equipe (*CRM - Corporate Resource Management*) para os aeroviários. Este trabalho objetiva demonstrar o percurso do modelo de *CRM* existente na Gol por ocasião da divulgação da referida IAC. Considerando-se o histórico já estabelecido sobre *CRM* para os aeronautas, foi necessário desenvolver um trabalho de formação inicial para os aeroviários, considerando-se a passagem de conteúdo conceitual e as necessidades de mudanças comportamentais que impactam na cultura para esses profissionais. Passados 2 (dois) anos dessa campanha inicial, foi colocada no ar a “reciclagem” em *CRM*, momento em que todas as áreas passaram a ter representantes compartilhando dos dados de *CRM* na mesma sala de aula e realizaram discussões transversais sobre o assunto. A conceituação está baseada nos estudos de Helmreich, Robert L (1999) da Universidade do Texas e para realizar essa transposição, a metodologia adotada constituiu-se de pesquisa de campo exploratória e multidisciplinar. Isto é, deu-se ênfase à prática teórica vivencial, por meio de pesquisa de necessidades junto ao grupo e experimentação, referenciada pelo processo de aprendizagem andragógico. Observou-se como resultado deste trabalho o aumento do número de RELPREV, maior envolvimento dos facilitadores na construção de técnicas de aperfeiçoamento do processo e o consenso que o próximo passo será a criação de indicadores e instrumentos para avaliar a eficácia no resultado da empresa. Outro ponto importante foi o fortalecimento de espírito de equipe e elevação da autoconsciência para a segurança operacional.

PALAVRAS-CHAVE: CRM. Trabalho em Equipe. Segurança Operacional. Fatores Humanos

REFERÊNCIAS

HELMREICH, R. L. Future directions in crew resource management training. **ICAO Journal**, Montreal, v.48, n. 7, p. 8-9, set. 1993.

_____.; MUSSON, D. M. Team Training and Resource Management in Health Care: Current Issues and Future Directions. **Harvard Health Policy Review**, v.5, n. 1, p. 25-35, spr. 2004.

_____.; MERRITT, A. C. Safety and error management: the role of Crew Resource Management. In: LOWE, Andrew L. et al. **Aviation Resource Management**. Australia: Ashgate, 2000. p. 107-119.

_____.; MERRITT, A. C., WILHELM, J. A. The evolution of crew resource management training in commercial aviation. **International Journal of Aviation Psychology**, University of Texas at Austin Human Factors Research Project: 235, v.9, p. 19-32, nov. 1999.

KERN, A. T. **Controlling pilot error: culture, environment, and CRM** Lexington: McGraw-Hill, 2011.

¹ Graduada em Psicologia pela FMU. Elemento Credenciado em Fatores Humanos pelo CENIPA. Psicóloga na empresa Gol Linhas Aéreas Inteligentes. fernandaevelin@gmail.com

² Especialista em Manutenção Aeronáutica pela EMBRAER. Coordenador de Treinamento de Manutenção na empresa Gol Linhas Aéreas Inteligentes. esquiba@uol.com.br

KNOWLES, M. S., HOLTON III, E. F., SWANSON, R. A. **Aprendizagem de resultado:** uma abordagem prática para aumentar a efetividade da educação corporativa. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.