

IMPLANTAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CRM CORPORATE NA EMPRESA GOL

Fernanda Evelin Camarço de Souza
Amilton Barreira de Souza

- **Histórico**
 - Antes de 2008
 - Criação de FH (Fatores Humanos) em 2008
- **Implantação e Evolução**
 - 2009: Início da aplicação
 - As revisões e o CRM 2012: multicenários
- **Resultados**
- **O futuro**
 - Indicadores / Instrumentos para avaliar o impacto nos resultados da empresa

○ CRM INICIAL

- Aeronautas
- Aeroviários

○ RECICLAGEM

- FATORES HUMANOS (ligado à VP Técnica)
- Projeto CRM-Corporate
 - Comitê
 - Facilitadores iniciais

- **Janeiro 2009: Início da implantação**
 - Comitê
 - Workshops
 - Seleção e Formação de novos Facilitadores

- **As revisões e o CRM 2012**
 - Multicenários

CRM 2012

Andragogia na Prática
(Knowles, Holton & Swanson, 1998 – p. 159)



- **GRUPO DE TRABALHO**
- Premissa de alteração no formato baseado nas avaliações de reação e nas impressões dos facilitadores
- Referência em aprendizado de adultos

Multicenários

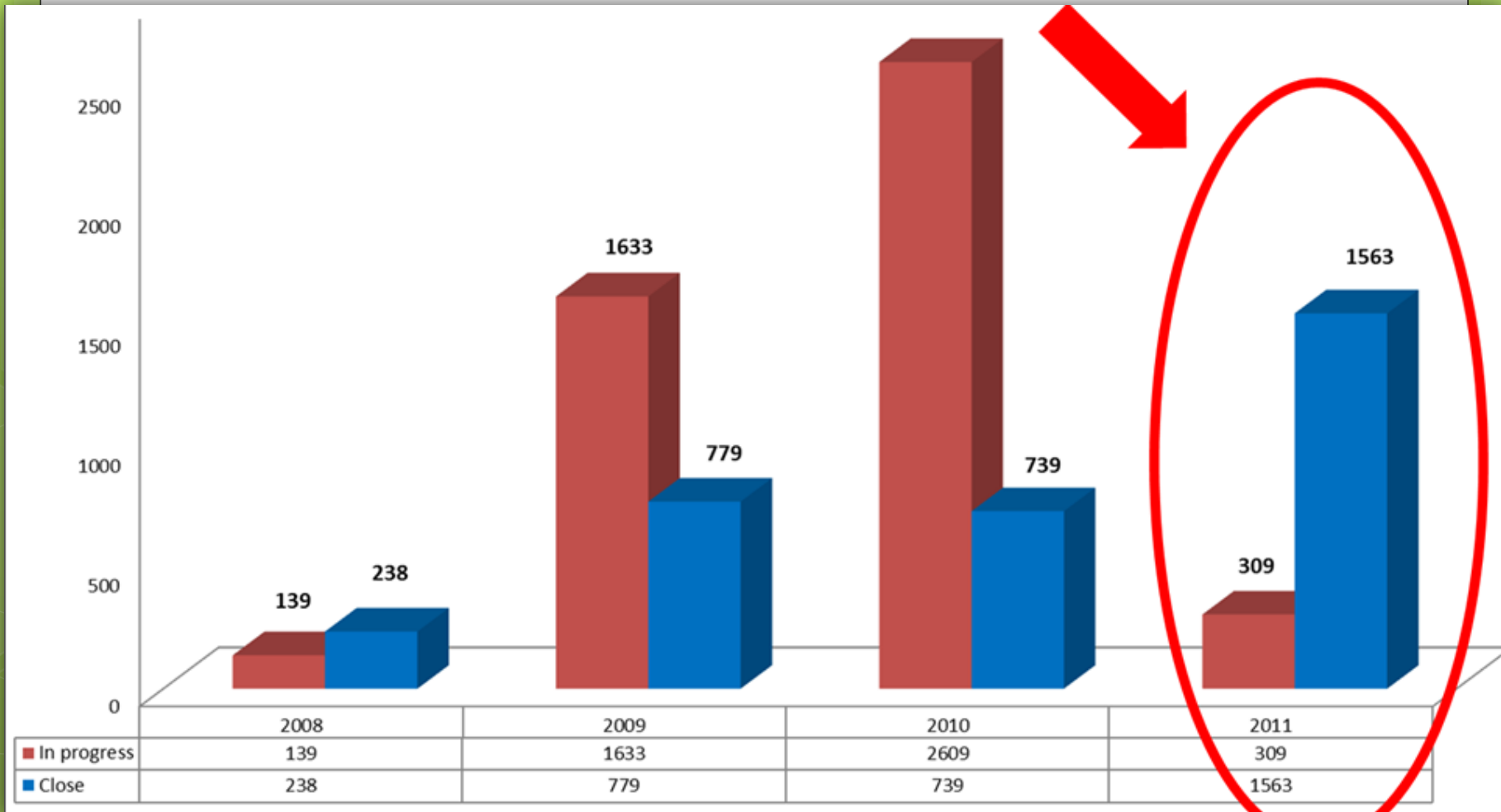
- Práticas/ aprendizado pela experimentação
- Discussões dos comportamentos observados aplicando ou não ferramentas CRM



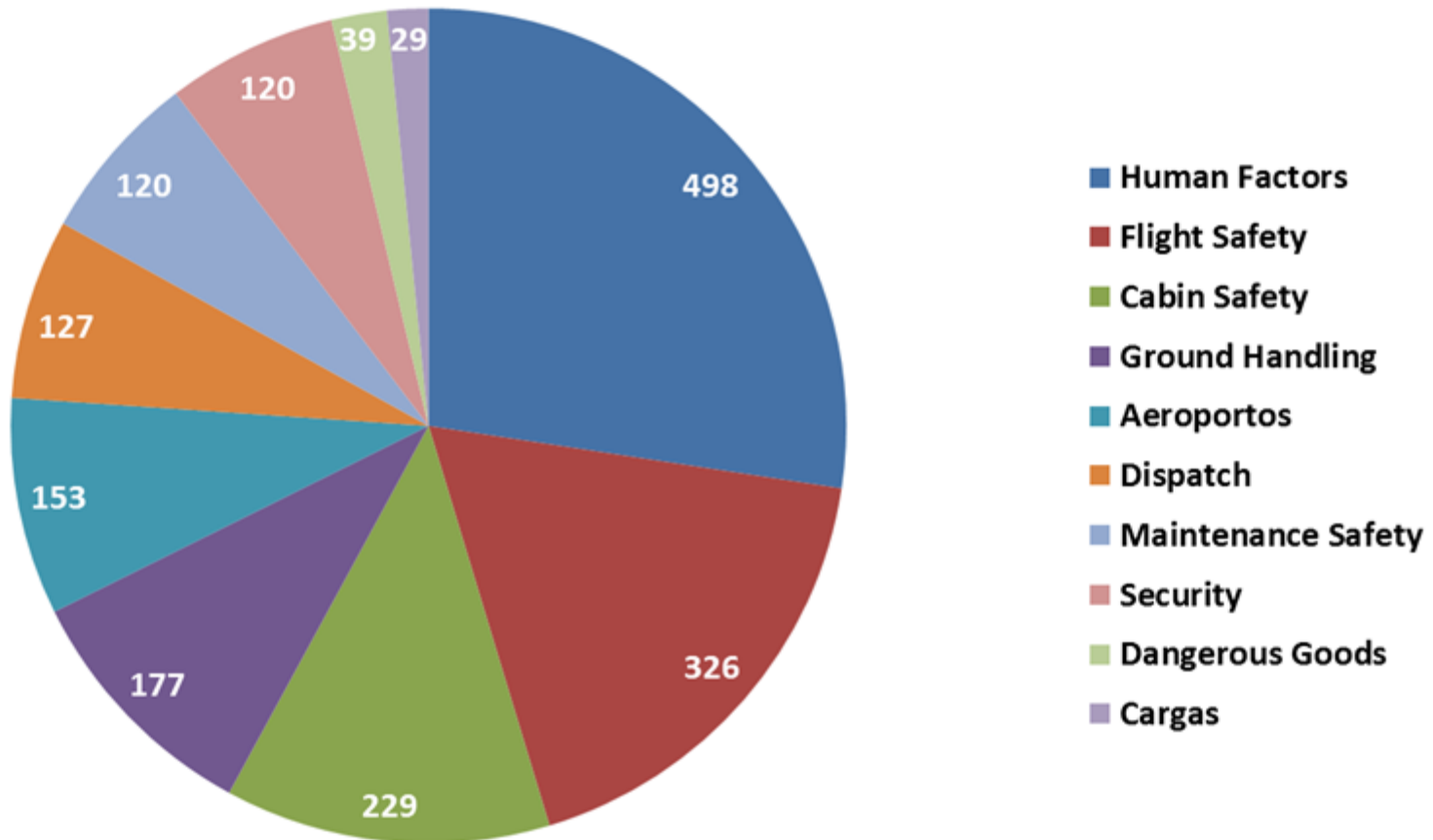
Baseado em modelo de aprendizagem experiencial de Kolb in *Aprendizagem de resultados* pg 213

Resultados

Evolução dos números de reportes

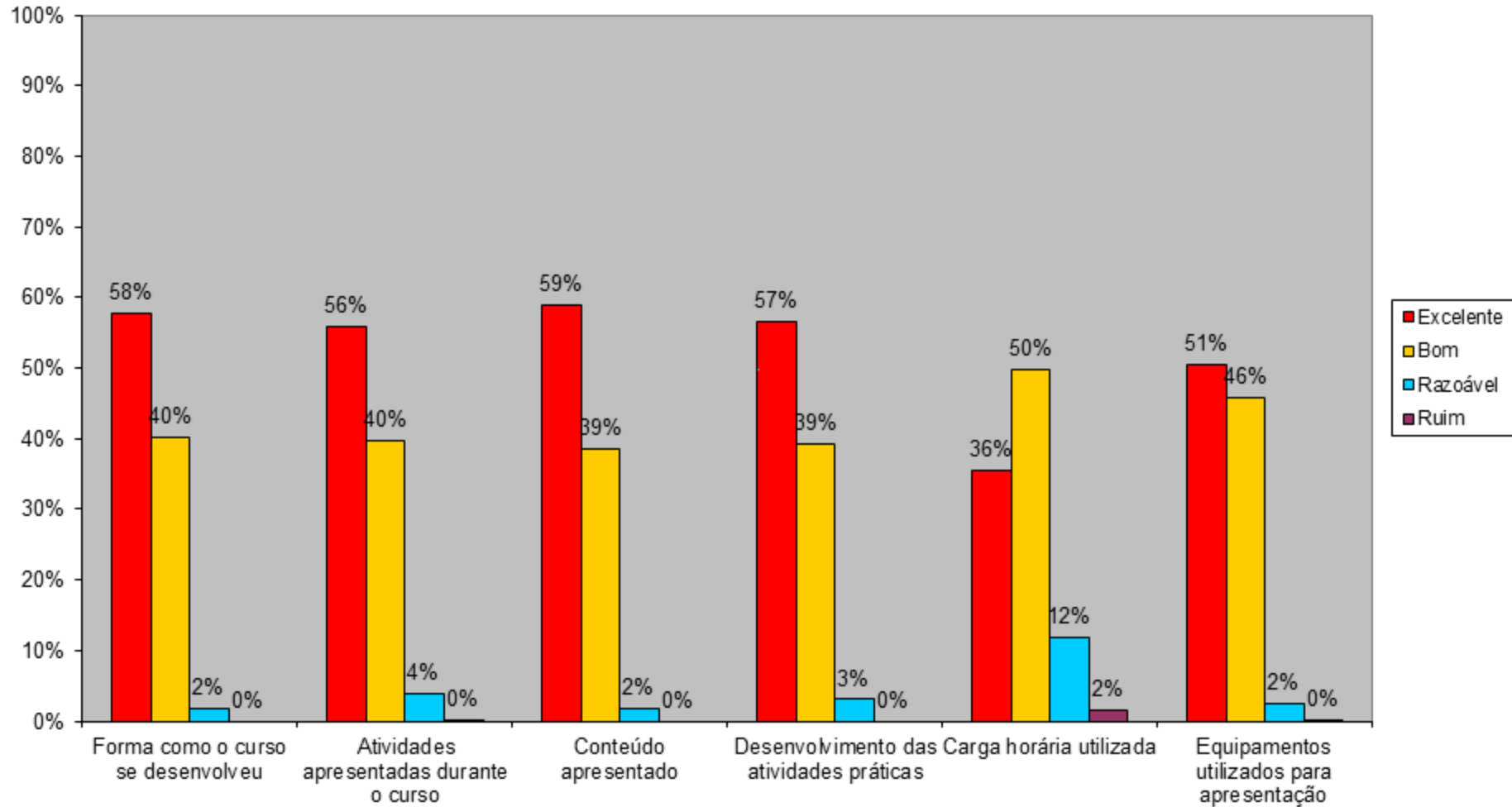


1818 reportes até agosto 2012



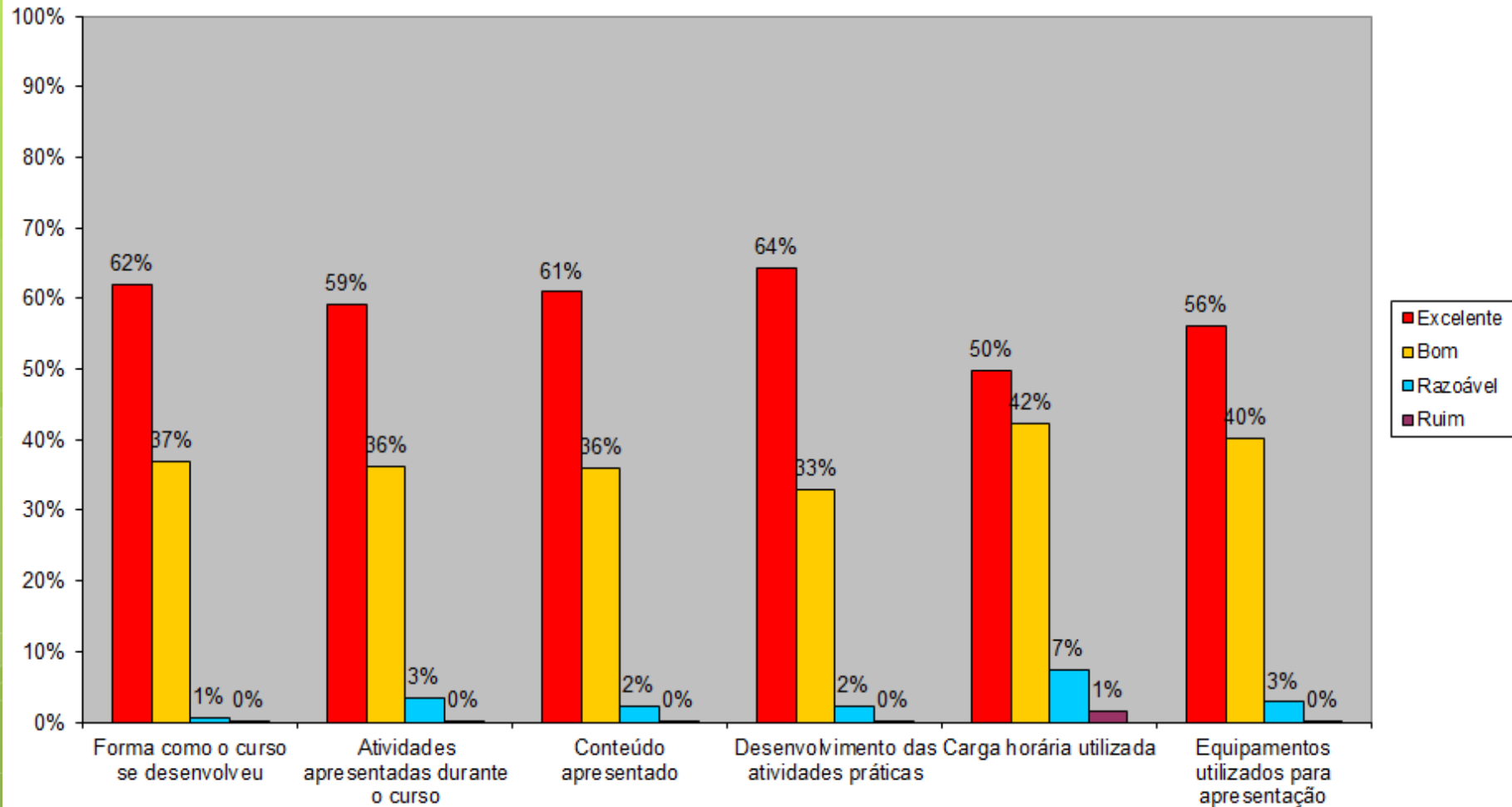
Resultados

METODOLOGIA - AVALIAÇÕES DE JAN A ABR 2010



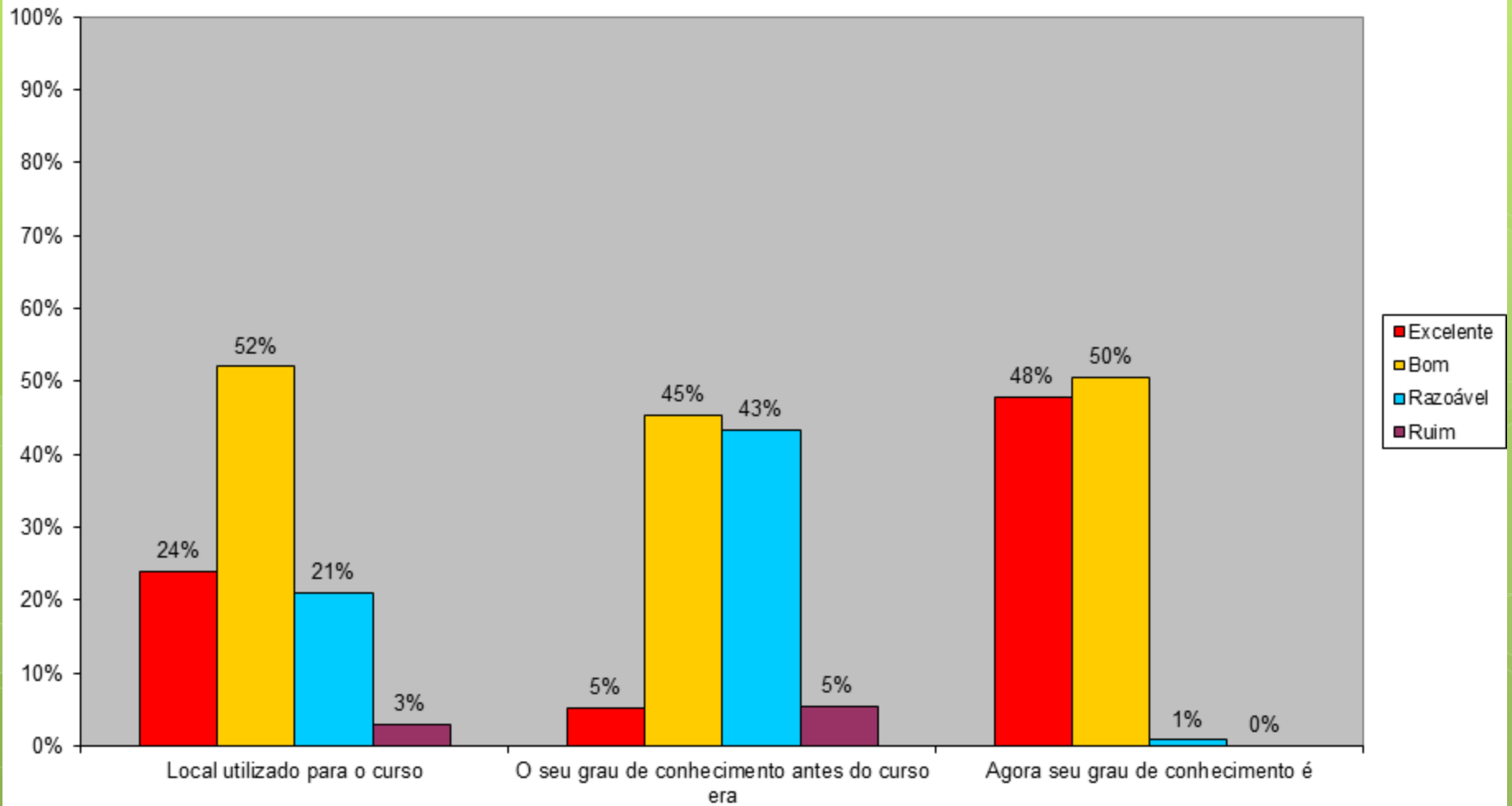
Resultados

METODOLOGIA - AVALIAÇÕES DE JAN A MAR 2012



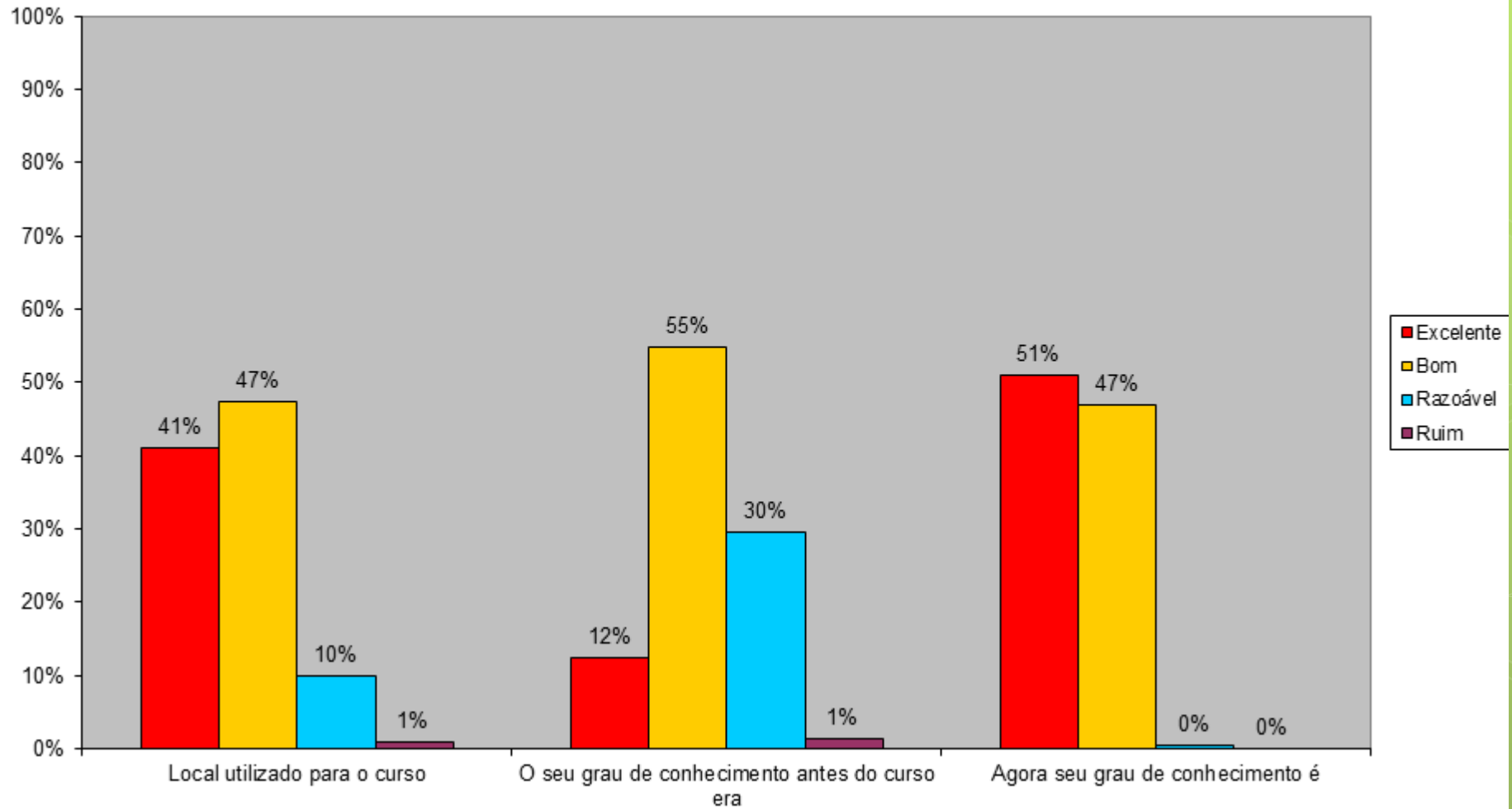
Resultados

GERAL - AVALIAÇÕES DE JAN A ABR 2010



Resultados

GERAL - AVALIAÇÕES DE JAN A MAR 2012



Narrativas

- **Janeiro a abril de 2010:**
 - *Mais atividades práticas, dinâmicas;*
 - *Mais filmes, vídeos;*
 - *Mais exemplos de casos de emergência como o VASP, e incidentes/acidentes da Gol/Varig;*
 - *Mais vídeos de motivação;*
 - *Interagir mais entre as áreas;*
 - *Mais exemplos de situações que mostram falta ou aplicação do CRM;*
 - *Melhorar exemplos didáticos;*
 - *Mais assuntos sobre acidentes e como evitá-los;*
 - *Vídeos mais “chocantes” a fim de uma maior reflexão pessoal;*
 - *Formulário de AQD já preenchido como exemplo;*

Narrativas

○ **Julho / Agosto 2012:**

- *Curso bem dinâmico que mostra como realmente é nosso dia a dia.*
- *Este foi meu terceiro CRM Corporate na empresa, considero que foi o melhor. Percebe-se uma atualização constante a cada ano. Parabéns aos facilitadores, demonstraram domínio.*
- *A reciclagem de CRM atingiu o seu objetivo na medida que todos os setores/ elevaram o seu grau de consciência quanto aos aspectos relacionados à segurança.*
- *Muito interessante a integração, e o modo pelo qual foi elaborado para poder conhecer outros setores e como trabalham assim com suas dificuldades, diminuindo assim os riscos.*
- *Gostei muito da nova sala para dinâmica, ficou muito mais proveitoso.*
- *Apesar de ter se falado muito de segurança, a meu ver faltou enfatizar ainda mais, que a integração entre todas as áreas da empresa aumentarão a segurança.*
- *Fazer mais vezes estes alinhamentos de setores e não somente no prazo de revalidação do curso. Sugestão a cada 6 meses.*

Facilitadores

Totalizados 46 aeronautas e aeroviários



Turmas desde 2009

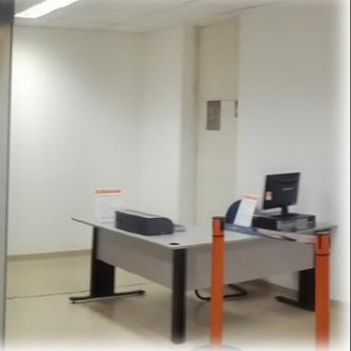


**347 turmas
formadas até
agosto/2012**

**9802 pessoas
treinadas até
agosto/2012**



Multicenários



- *Indicadores / Instrumentos para avaliar o impacto nos resultados da empresa*
 - Implementar melhores instrumentos para validar o processo do treinamento e sua validação nas atividades operacionais;
 - Melhorar alinhamento com propósitos do SGSO (CRM é um dos programas específicos de Segurança Operacional);
 - Melhoria contínua.



OBRIGADO!

Contatos:

Fernanda Evelin – fernandaevelin@gmail.com

Amilton – absouza@golnaweb.com.br