



OBJETIVO GERAL:

O Curso *Crew Resource Management* Tripulantes de Cabina tem como objetivo geral obter conhecimento, competências e atitudes recomendadas para um trabalho em equipa mais eficiente e eficaz, a fim de aumentar a Segurança na operação de uma aeronave.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Introdução ao Curso
 - 1.1 – Introdução da História, Princípios e Objetivos do CRM
2. Fatores Humanos (FH) e Segurança de Voo
 - 2.1 – Importância dos FH na Aviação
 - 2.2 – Performance Humana e Limitações
 - 2.3 – Cultura de Segurança do Operador
 - 2.4 – Fatores Organizacionais
 - 2.5 – Culturas Organizacionais e SOPs
 - 2.6 – Diferentes Tipos de Atividades e complexidades
3. Erro, Desempenho e Segurança
 - 3.1 – Erro Humano e Violação
 - 3.2 -Perceção de Personalidades, Atitudes e Comportamentos
 - 3.3 – Cadeia de Valor do Erro
 - 3.4 – Gestão do Erro: Prevenção, Monitorização, Detecção e Recuperação
 - 3.5 – Self-Assessment e Autocrítica
 - 3.6 – Threat and Error Management (TEM)
4. Situation Awareness
 - 4.1 – Perceção e Processamento da Informação
5. Trabalho em Equipa
 - 5.1 – Uso Tático e Estratégico dos Recursos
 - 5.2 – Gestão da Carga de Trabalho
 - 5.3 – Comportamento em Equipa
 - 5.4 – Resiliência
6. Comunicação Eficaz
 - 6.1 – Briefings
 - 6.2 – Assertividade
 - 6.3 – Resolução de Conflitos
 - 6.4 – Processo de Coordenação Interdepartamental
 - 6.5 – Relações Interpessoais
7. Processo de Tomada de Decisão
 - 7.1 – Aquisição da Informação
 - 7.2 – Interface Fator Humano e Tecnologias de Informação
8. Stress, Conflito, Fadiga e a sua Gestão
 - 8.1 – Stress
 - 8.2 – Conflito
 - 8.3 – Fadiga
 - 8.4 – Vigilância
9. Case Studies
10. Conclusão do Curso

Código do Curso: CCRM_TC

Fundamentação:

As Tripulações das Empresas Clientes necessitam de obter conhecimentos de como trabalhar em equipa com Segurança e eficiência para conseguirem completar com eficácia as suas competências técnicas.

A Empresa ABSANT TRAINING atenta às necessidades do mercado desenvolveu este Curso igualmente para a promoção da Segurança Operacional (Safety) da Aviação Civil.

O Curso *Crew Resource Management* Tripulantes de Cabina é obrigatório pela Legislação Aeronáutica EASA *Air Operations*.

Público-Alvo:

O Curso *Crew Resource Management* Tripulantes de Cabina destina-se a Tripulantes de Cabina do Transporte Aéreo Comercial para melhorar o seu desempenho e o da sua tripulação.

Avaliação:

Avaliação contínua, complementada por trabalhos teóricos e práticos, individuais ou em grupo.

Carga Horária:

Inicial - 14 Horas;
Refrescamento - 7 Horas.