Fatores humanos · Gabarito comentado

Use o comentário para discutir a alternativa correta e localizar a fonte. Cada identificador de referência leva à lista ao final deste gabarito.

Continuidade do trabalho e comunicação entre equipes

001 · C — A última etapa confirmada e a pendência identificada na ficha.

O estado geral comporta várias etapas possíveis. A referência à última etapa confirmada permite localizar o ponto de partida.

Referência: A1

002 · C — Quando a responsabilidade pela tarefa mudar de pessoa.

A necessidade de transmitir a situação acompanha a troca de responsabilidade, mesmo dentro do mesmo turno.

Referência: A2

003 · B — Reunir os envolvidos na tarefa e conferir a ficha com eles.

O panorama orienta a equipe. Quem assumirá aquela tarefa precisa reconhecer o detalhe na referência específica.

Referência: A2

004 · B — Prever tempo de sobreposição e um local para a troca.

A sobreposição dá a quem chega a oportunidade de perguntar enquanto quem sai ainda pode esclarecer.

Referência: A1

005 · C — A situação da sua frente e as dependências com as demais.

Uma média esconde diferenças. A pessoa precisa saber o estado da própria frente e de quais outras ela depende.

Referência: A2

006 · B — Cada função passa suas pendências à contraparte e coordena o que é comum.

Há informação própria de cada função. As contrapartes conseguem discutir seus pontos e verificar os pontos compartilhados.

Referência: A2

007 · A — Quem assume identifica a pendência, a fonte e o próximo contato.

Presença e acesso à pasta medem participação. Explicar a pendência permite avaliar a compreensão.

Referência: A1

008 · A — Qual foi o último estado confirmado antes de a oficina fechar?

A situação confirmada antes da interrupção situa o trabalho real. Horários e costumes descrevem expectativas.

Referência: A2

009 · A — Vincular a descrição e a ficha ao local a que se referem.

A visita dá uma referência comum para discutir o que foi feito e o que ficou pendente.

Referência: A2

010 · B — Indicar a tarefa ou seção específica dos dados aplicáveis.

A indicação precisa reduz o risco de duas pessoas consultarem tarefas diferentes dentro da mesma publicação.

Referência: A4

011 · B — Permite localizar quais etapas têm conclusão registrada.

Etapas com registros distintos tornam visível o limite entre o trabalho confirmado e aquele ainda em aberto.

Referência: A4

012 · A — A identificação, a revisão e a aplicabilidade da fonte controlada.

Uma cópia enviada hoje pode conter dados antigos. A data de envio não estabelece a revisão aplicável.

Referência: A4

013 · A — O recebimento de uma versão anterior pode deixar uma mudança sem destinatário.

A informação foi escrita depois da leitura. A existência do registro, sozinha, não demonstra que a alteração chegou à equipe.

Referência: A3

014 · C — Entre o planejamento original e o que de fato foi iniciado.

A atribuição inicial explica o plano. A equipe seguinte precisa saber que o trabalho real se afastou dele.

Referência: A3

015 · A — A fronteira entre as etapas e a situação da etapa anterior.

Marcar a transição ajuda cada especialidade a identificar o ponto em que a outra interrompe ou continua o trabalho.

Referência: A4

016 · B — Definir como completar essas fichas de acordo com o processo aplicável.

O uso de um sistema do operador exige que a organização assegure seu preenchimento correto.

Referência: A4

017 · C — Chama atenção para um estado que deve ser conferido com o registro pertinente.

O marcador comunica uma condição local. Seu alcance deve ser interpretado com as demais informações da tarefa.

Referência: A2

018 · C — “Que retorno esperamos e onde consigo verificar se chegou?”

A pergunta localiza a informação ausente e a forma de esclarecer a pendência.

Referência: A6

019 · B — Indicar o ponto trocado e ouvir a sequência reformulada.

A correção precisa tratar da diferença observada. A nova formulação permite verificar se a sequência foi entendida.

Referência: A6

020 · C — “Em qual ficha você procuraria essa pendência?”

Aplicar a mensagem a uma referência exige interpretá-la. Repetir as palavras testa principalmente sua recepção.

Referência: A6

021 · B — Ouvir até o fim e então conferir sua interpretação.

Completar a narrativa pelo outro pode apagar um detalhe que mudaria a interpretação.

Referência: A6

022 · B — “A solicitação foi encerrada no sistema; a tarefa física continua aberta.”

Nomear o objeto de cada estado separa o andamento administrativo da situação da tarefa.

Referência: A6

023 · A — “Você está relatando algo concluído ou uma ação prevista?”

A diferença relevante é temporal. A pergunta confronta diretamente os dois sentidos possíveis.

Referência: A6

024 · B — “Ouvi o início, mas faltou o final; pode repetir a identificação completa?”

Pedir o identificador completo evita construir um número pela combinação de fragmentos e expectativas.

Referência: A6

025 · C — “O que você informaria ao colega que vai assumir essa pendência?”

Explicar a outra pessoa revela o significado atribuído à mensagem. Experiência e satisfação não mostram esse entendimento.

Referência: A6

026 · A — A estimativa identificada como tal e o dado que continua pendente.

Separar estimativa e evidência ajuda cada área a compreender a situação sem converter previsão em conclusão.

Referência: A1

027 · C — Identificar quem fará o acompanhamento e onde o retorno ficará acessível.

O número localiza o pedido. A responsabilidade e o ponto de consulta tornam seu seguimento verificável.

Referência: A2

028 · A — Dar visibilidade à dependência para os dois responsáveis.

Uma dependência compartilhada pode afetar as duas frentes. A ordem de abertura não define quem precisa conhecê-la.

Referência: A2

029 · A — A comunicação da mudança específica a quem vai continuar o trabalho.

O guia distingue a visão geral discutida pelos supervisores da troca detalhada entre as pessoas responsáveis por cada tarefa. A mudança local precisa alcançar quem assume aquela frente.

Referência: A2

030 · A — Conferir em conjunto o identificador usado na documentação comum.

Uma referência verificável resolve diferenças de vocabulário entre setores.

Referência: A2

031 · A — Pedir o significado da sigla no contexto daquela pendência.

A definição no contexto permite corrigir diferença de linguagem enquanto o emissor ainda participa.

Referência: A6

032 · B — “Quem recebeu qual informação e qual retorno ficou combinado?”

Identificar destinatário, conteúdo e retorno permite conferir o que realmente foi comunicado.

Referência: A2

033 · B — Quem foi designado para receber a situação e dar continuidade.

Entregar um documento não identifica por si só quem assumiu a tarefa.

Referência: A1

034 · C — “Na ficha vejo o item B e ouvi item D. Podemos identificar qual está em pauta?”

Apontar o item B na ficha e o item D ouvido na conversa permite esclarecer a diferença sem atribuir culpa.

Referência: A7

035 · C — Explicar qual decisão depende da resposta e solicitar esclarecimento.

A assertividade mantém o foco na informação necessária e persiste diante de uma resposta que deixou a questão em aberto.

Referência: A7

036 · C — “Vamos comparar as duas referências e identificar o ponto diferente.”

Comparar as referências oferece um caminho concreto para resolver a divergência que motivou a conversa.

Referência: A7

037 · A — “O retorno disponível confirma recebimento; onde está a confirmação de conclusão?”

A pergunta delimita a evidência presente e a evidência necessária. Não depende de atribuições pessoais.

Referência: A7

038 · B — Pedir que ele mostre o ponto e conferir juntos a referência.

Examinar a questão torna a contribuição utilizável e permite esclarecer a referência.

Referência: A7

039 · C — Perguntar qual ponto precisa ser esclarecido e ouvir a interpretação dele.

A hesitação convida a verificar o entendimento. Um gesto isolado não revela sua causa, e a resposta verbal breve não esclarece o ponto difícil.

Referência: A6

040 · A — Documento, revisão, trecho localizado e descrição objetiva da lacuna.

A referência precisa permite localizar o problema e encaminhá-lo pelo processo previsto.

Referência: A8

041 · C — À organização, conforme seu procedimento para tratar a informação identificada.

O processo previsto atribui à organização o encaminhamento ao autor. A anotação local inicia o tratamento da ocorrência.

Referência: A8

042 · A — Quais são as leituras em conflito e por qual via se busca esclarecimento.

Explicitar o conflito evita que uma suposição adquira aparência de instrução esclarecida.

Referência: A8

043 · A — Verificar a correspondência entre a revisão respondida e a usada na tarefa.

Título e rapidez da resposta não resolvem a diferença de revisão. A aplicabilidade da referência é decisiva.

Referência: A4

044 · B — A data correspondente e a natureza do retorno esperado.

Uma data explícita reduz ambiguidade temporal e dizer qual retorno se espera identifica o objeto da mensagem.

Referência: A6

045 · C — Os cartões da tarefa não acompanharam a equipe que passou a executá-la.

A FAA descreve cartões já atribuídos ao terceiro turno e não entregues aos mecânicos do segundo que iniciaram a atividade. O problema foi a separação entre a documentação da tarefa e a equipe executante.

Referência: A3

046 · A — Uma condição nova que altera uma dependência do trabalho aberto.

A passagem precisa priorizar mudanças que afetam a continuidade do trabalho atribuído.

Referência: A2

047 · B — Usar um local adequado ao diálogo e manter acesso à informação da tarefa.

Local e condições de comunicação dão suporte à troca efetiva e à possibilidade de esclarecer dúvidas.

Referência: A1

048 · B — “Qual equipe confirmou e o que exatamente foi confirmado?”

Identificar o sujeito e o conteúdo da confirmação esclarece a referência do pronome e seu alcance.

Referência: A6

049 · C — O sistema é comum nas partes pertinentes da organização, conforme a atividade?

O AMC1 145.A.45(e), item 1, admite, por exemplo, um sistema comum nas oficinas de motores e outro na manutenção de base. A análise considera quais partes da organização compartilham a atividade.

Referência: A4

050 · C — “Quem pode assumir esse contato e confirmar aqui o combinado?”

A pergunta transforma assentimento geral em um compromisso que os participantes podem confirmar ou corrigir.

Referência: A7

Atenção e desempenho humano na manutenção aeronáutica civil

051 · B — A hora em que a pessoa acordou pela última vez.

O tempo acordado inclui as horas anteriores à entrada na oficina. A duração do expediente sozinha deixa de fora esse intervalo.

Referência: B1

052 · C — A janela disponível e as interrupções do sono.

A janela livre informa a oportunidade de dormir. Os despertares acrescentam informação sobre a qualidade do sono efetivamente obtido.

Referência: B1

053 · A — A tendência de menor alerta na madrugada.

O componente circadiano varia com o horário biológico. Experiência na tarefa e sono anterior não retiram esse componente da análise.

Referência: B1

054 · B — Quanto faltou de sono em relação ao habitual nessas noites?

O déficit pode acumular-se ao longo de vários dias. Examinar a sequência de sono obtido é mais informativo que escolher um único horário.

Referência: B1

055 · A — O acerto inicial coexiste com dificuldade posterior de manter a atenção.

A vigilância precisa ser sustentada durante a sequência inteira. Um resultado isolado não resolve a dúvida sobre o desempenho posterior.

Referência: B2

056 · C — Houve melhora percebida de alerta naquele momento.

Uma breve atividade pode aumentar temporariamente o alerta. Essa sensação não mede recuperação do sono.

Referência: B2

057 · C — “Releu a mesma linha três vezes e demorou a responder.”

A releitura da mesma linha e a demora para responder são comportamentos observáveis. Atribuir intenção ou classificar a pessoa introduz conclusões que esses comportamentos, sozinhos, não demonstram.

Referência: B2

058 · A — Prever blocos com pausas antes de retomar a conferência.

Distribuir a atividade altera a exigência de atenção contínua. Cronometrar o total mede duração, mas pouco informa sobre os lapsos entre itens.

Referência: B3

059 · B — Ela exige atenção e pode conter um erro mesmo sem esforço físico intenso.

Registrar e conferir dados também exige desempenho cognitivo. O meio utilizado e o número de participantes não bastam para estimar a exposição.

Referência: B3

060 · A — O tempo contínuo acordado também afeta o alerta.

O histórico favorável importa, mas o alerta também varia com o tempo passado desde o último sono. Um período anterior de descanso não garante desempenho por qualquer duração.

Referência: B1

061 · C — Identificar o último resultado que pode ser confirmado.

A seleção da tela indica posição. Para determinar o ponto de retomada é preciso verificar quais comparações foram efetivamente concluídas.

Referência: B4

062 · B — Anotar a pergunta para um intervalo adequado.

O assunto pode esperar. Brevidade e contato visual não eliminam a mudança de atenção exigida pela conversa.

Referência: B4

063 · B — Houve distração mesmo sem abandono físico da tarefa.

Um estímulo pode deslocar o foco mesmo sem uma segunda tarefa formal. A mudança relevante é a perda da sequência de comparação.

Referência: B4

064 · A — A cópia está indicada e a comparação ainda precisa ser esclarecida.

O primeiro campo documenta uma etapa específica. Um campo vazio mantém outra etapa incerta e tampouco demonstra erro no valor.

Referência: B4

065 · C — A última linha conferida e a comparação que ficou em aberto.

Quem retoma precisa reconstruir o estado da atividade. O horário ajuda a ordenar eventos, mas não localiza o limite entre a parte conferida e a pendente.

Referência: B4

066 · B — “Qual evidência mostra que a data chegou a ser comparada?”

Recordar o plano de verificar a data não demonstra que a verificação aconteceu. Um resultado verificável permite decidir de onde retomar.

Referência: B4

067 · C — Reconstruir o estado da tarefa a partir de uma referência verificável.

O retorno precisa permitir verificar o estado real. Uma distância fixa ou a força da lembrança pode deixar a mesma lacuna.

Referência: B4

068 · A — Buscar em outra fonte a resposta a uma dúvida não urgente.

A busca por outra fonte pode evitar a interrupção inicial. As outras duas estratégias procuram recuperar o contexto depois que ele se perdeu.

Referência: B4

069 · A — O grau de concorrência entre as demandas.

A coincidência temporal faz demandas competirem pela mesma atenção. Totais iguais podem ocultar picos muito diferentes.

Referência: B5

070 · B — O crescimento da fila de ações ainda devidas.

O adiamento pode esconder carga crescente enquanto a pessoa aparenta seguir em frente. Convém distinguir pendências acumuladas de trabalho realmente concluído.

Referência: B5

071 · C — Retorno a uma rotina muito praticada.

Sob alta demanda, uma sequência familiar pode reaparecer mesmo quando já não se aplica. A presença de uma rotina aprendida não comprova sua adequação.

Referência: B5

072 · B — A semelhança passou a valer como correspondência exata.

A pressão pode levar a aceitar uma aproximação. Um prefixo coincidente não resolve a diferença no restante do código.

Referência: B5

073 · A — A monotonia pode ter reduzido a atenção sustentada.

A carga baixa pode favorecer divagação e omissões. A taxa de chegada por si só não descreve a atenção durante a atividade.

Referência: B5

074 · C — Distinguir a ação executável daquela que depende de resposta.

Dependências importam para a carga imediata. Uma ação bloqueada pode ocupar atenção sem produzir avanço, enquanto outra tem prazo e pode ser tratada.

Referência: B5

075 · C — Os horários de chegada e vencimento de cada pedido.

Horários permitem reconstruir sobreposições e picos. A média dilui intervalos em que várias decisões competiram pelo mesmo recurso.

Referência: B5

076 · B — Filtragem de uma informação que pareceu secundária.

Na filtragem, parte dos sinais deixa de receber atenção. Neste caso não há evidência de que a solicitação foi reconhecida e conscientemente adiada.

Referência: B5

077 · A — Interferência de informação recente na memória de trabalho.

Os dois códigos disputaram a retenção durante a mudança de tela. Conhecer o prefixo ajuda a reconhecer o formato, mas não preserva a ordem dos dígitos.

Referência: B6

078 · C — Manter um identificador em mente enquanto se busca o campo de destino.

O identificador precisa permanecer disponível para uma operação imediata. As outras tarefas recuperam conhecimentos ou episódios já armazenados.

Referência: B6

079 · A — Reconhecer a função do campo e localizar sua fonte.

Conhecer a estrutura facilita a busca e a interpretação. O valor específico da ficha presente ainda precisa ser consultado.

Referência: B6

080 · B — Uma forma de organizar a leitura que ainda requer confronto com a origem.

O agrupamento reduz a dificuldade de reter uma sequência. Ele sozinho não detecta um par trocado ou um caractere transcrito incorretamente.

Referência: B6

081 · A — Se a expectativa favoreceu uma leitura compatível com o padrão.

A percepção pode ser influenciada pelo que se espera encontrar. Comparar o sufixo de cada etiqueta com o modelo permite examinar essa hipótese.

Referência: B6

082 · C — Dispor a origem e o destino para comparação direta.

A consulta direta mantém a fonte disponível para verificar o dado. Repetição e velocidade ainda deixam o resultado dependente da retenção.

Referência: B6

083 · B — Recordação de um episódio com contexto de lugar e tempo.

A mesa e o dia situam uma experiência específica. Isso é diferente de saber o significado de um campo ou manter um código disponível por instantes.

Referência: B6

084 · B — As duas transcrições com a referência original correspondente.

Familiaridade e frequência são pistas indiretas. A fonte correspondente permite verificar qual versão conserva os caracteres do item atual.

Referência: B6

085 · A — O horário limite foi inferido pelo próprio Luís.

A meta de 17h surgiu de uma inferência. Antes de deixá-la influenciar decisões, cabe esclarecer se há prazo real associado.

Referência: B7

086 · C — “Com o recurso disponível, esta parte ficará pendente nesse prazo.”

Uma mudança nas condições altera a viabilidade do plano. Explicitar a pendência permite reavaliar prazo e recursos preservando as exigências da atividade.

Referência: B7

087 · A — A preocupação com o tempo estreitou a análise das hipóteses.

O comportamento observável foi a perda de consideração de uma alternativa. O relógio por si só não informa quem definiu o prazo nem qual hipótese é correta.

Referência: B7

088 · B — “Em que trechos você perdeu a sequência e precisou voltar?”

Identificar os efeitos na tarefa traz informação utilizável sem julgar a vida pessoal ou transformar traços de personalidade em explicação.

Referência: B7

089 · C — A novidade pode gerar demandas diferentes para cada pessoa.

A mesma exigência pode ser percebida de maneiras diferentes conforme experiência e recursos. A dúvida localizada sustenta uma necessidade específica de esclarecimento.

Referência: B7

090 · C — Confirmar o prazo real e o tempo disponível para cada etapa.

Uma exigência temporal incerta ou irreal é um fator sobre o qual se pode agir. Mudar a visibilidade do relógio não resolve o descompasso.

Referência: B7

091 · B — Identificar a dificuldade e reorganizar o tempo para compreender o trecho.

A releitura sem compreensão é um sinal observável de dificuldade. O critério de aprendizagem é interpretar o conteúdo, e o prazo pode precisar de ajuste.

Referência: B7

092 · A — “Há uma caixa sobre a bancada B neste momento.”

A presença da caixa pode ser observada. A necessidade de mudança e a finalidade da ocupação já exigem informação adicional.

Referência: B8

093 · B — A representação atual de disponibilidade da mesa.

O uso observado invalida a suposição de disponibilidade imediata. O plano original continua documentando o previsto e o fim da ocupação permanece incerto.

Referência: B8

094 · C — “Se ambas começarem como previsto, haverá disputa pela mesa.”

A previsão liga uma condição verificável a um efeito possível. O desenho do plano sozinho não comprova nem conflito ocorrido nem cancelamento.

Referência: B8

095 · A — Procurar qual evidência diferenciaria sua hipótese de outra plausível.

Uma discrepância pede exame de hipóteses alternativas. A quantidade de informações concordantes pouco resolve se todas deixam a divergência sem teste.

Referência: B8

096 · A — Foco estreito demais para notar uma alteração relevante no entorno.

O dado perdido foi uma mudança externa com possível efeito no plano. Concluir a célula corretamente não garante compreensão do cenário ao redor.

Referência: B8

097 · C — Comparar o andamento real com o efeito que a mudança deveria produzir.

Uma decisão tem consequências que podem divergir da previsão. Conferir os resultados revela se a compreensão do problema precisa ser atualizada.

Referência: B8

098 · B — “A última indicação é das 14h. Falta confirmar a situação atual.”

A validade temporal importa. O último dado é evidência sobre um momento anterior e a falta de atualização permite mais de um estado atual.

Referência: B8

099 · A — Reexaminar o último estado confirmado e os dados que mudaram depois.

A recuperação exige reconstruir o entendimento com dados pertinentes e atuais. Nível de detalhe e familiaridade não resolvem a contradição entre as fontes.

Referência: B8

100 · B — “A mesa está ocupada. As duas turmas dependem dela. Se coincidirem, haverá espera.”

A resposta relaciona um fato atual à dependência entre atividades e a uma consequência condicional. As outras recuperam dados úteis, mas deixam essa relação por explicar.

Referência: B8

A oficina como sistema de segurança

101 · B — Comparar a leitura na posição de uso com a porta aberta e fechada.

Mudar a condição suspeita enquanto se conserva a posição de leitura permite observar o efeito do reflexo.

Referência: C1

102 · A — No posto, enquanto ocorre a atividade que produz o ruído.

O aviso precisa ser percebido onde está seu destinatário, nas condições de ruído que coincidem com a tarefa.

Referência: C1

103 · C — Como pessoas de diferentes estaturas alcançam os itens na posição de trabalho.

Uma avaliação de alcance precisa representar a variedade de pessoas que utilizarão o posto.

Referência: C8

104 · C — A possibilidade de distinguir todos os campos necessários no local de uso.

A iluminação atende à leitura quando a informação necessária permanece distinguível ao longo de toda a ficha.

Referência: C1

105 · B — Quando as atividades coincidem e o que muda na leitura.

Relacionar coincidência e efeito permite testar a hipótese de interferência no posto.

Referência: C1

106 · A — As condições de exposição de quem executa a tarefa em cada posto.

As condições locais e a atividade realizada determinam a exposição que interessa à análise.

Referência: C1

107 · B — Acionar o fluxo local e indicar área, horário e circunstâncias.

Odor e percepção dos colegas não medem concentração. A descrição orienta avaliação adequada pelo responsável.

Referência: C1

108 · C — Frequência de retirada, peso e alcance na posição real de uso.

O esforço depende do peso, da postura e da repetição. O inventário sozinho não descreve esses fatores.

Referência: C10

109 · A — Colegas de turmas diferentes ensinam a mesma inversão como prática esperada.

A expectativa compartilhada e transmitida aos recém-chegados caracteriza a norma informal.

Referência: C2

110 · A — O critério de reconhecimento pode favorecer a supressão de etapas.

A recompensa indica qual comportamento recebe valor na prática e pode competir com a conduta solicitada.

Referência: C2

111 · C — Submeter a dificuldade e a alternativa ao processo de revisão aplicável.

A revisão competente permite avaliar a alteração e distribuir a orientação válida a todos os usuários.

Referência: C2

112 · B — Comparar a prática observada em diferentes datas com a referência prevista.

O afastamento gradual se evidencia pelas mudanças de comportamento em relação à referência.

Referência: C5

113 · A — Observar quanto do tempo total cada equipe passa aguardando acesso.

A espera observada testa diretamente uma explicação ligada à disponibilidade do recurso.

Referência: C2

114 · B — Levar o impedimento à supervisão para replanejar o trabalho.

O replanejamento permite reconciliar prazo, recursos e condições previstas para realizar o trabalho.

Referência: C2

115 · C — O atalho tornou-se frequente sob as condições observadas.

Frequência e histórico sem dano não demonstram equivalência entre métodos nem explicam o funcionamento das defesas.

Referência: C2

116 · C — O grupo reserva tempo para verificar os recursos previstos antes de começar.

Um hábito compartilhado pode sustentar as condições necessárias ao cumprimento do procedimento.

Referência: C2

117 · A — Erro durante a execução pretendida.

A pessoa pretendia cumprir a regra e se enganou na seleção do campo.

Referência: C3

118 · B — Houve decisão de desviar, embora o objetivo declarado fosse ajudar.

A decisão de contrariar a regra caracteriza a violação. A finalidade de ajudar não prova intenção de causar dano.

Referência: C3

119 · B — Como você entendeu essa etapa e o que tentou fazer naquele momento?

Perguntar como a pessoa entendeu a etapa e o que tentou fazer permite reconstruir sua intenção. Perguntar quando decidiu desviar ou o que a fez esquecer já pressupõe uma explicação.

Referência: C3

120 · C — Violação rotineira.

A repetição incorporada à prática do grupo é o traço decisivo da violação rotineira.

Referência: C3

121 · A — Violação situacional relacionada à restrição local.

O relato associa uma escolha consciente às circunstâncias daquela tarefa. Ele não descreve hábito coletivo.

Referência: C3

122 · B — Bia descreveu uma violação e o relato de Rui é compatível com erro.

Bia decidiu omitir a conferência, embora tenha acertado o kit. Rui relatou uma confusão de etiquetas. O atraso dá a medida de uma consequência, mas nada acrescenta sobre a intenção de Rui.

Referência: C3

123 · A — Na escolha do plano de ação a partir da interpretação do cenário.

É possível executar o plano escolhido sem falha motora e ainda assim errar porque a escolha inicial foi inadequada.

Referência: C3

124 · C — Examinar se a equipe dispõe de recursos para cumprir a regra na prática.

Conhecer a orientação não garante que o ambiente e o planejamento deem condições para cumpri-la.

Referência: C2

125 · A — O canal permite registro anônimo.

O anonimato dispensa identificação. Limitar acesso ou omitir o nome da divulgação pode proteger um relato identificado.

Referência: C4

126 · C — Confidencial, com possibilidade de contato sob proteção.

A confidencialidade restringe quem conhece a identidade e permite esclarecer o conteúdo com o autor.

Referência: C4

127 · B — Às 17h, no posto B, o reflexo cobriu os dois últimos caracteres da etiqueta.

Horário, local e efeito observável permitem reproduzir a condição e confrontar hipóteses.

Referência: C8

128 · B — Informar o que foi analisado, a providência adotada e o acompanhamento previsto.

Um retorno sobre o tratamento torna perceptível a utilidade do relato e pode preservar a identidade do autor.

Referência: C4

129 · A — Examinar conduta e contexto segundo critérios previamente comunicados.

Critérios conhecidos, fatos e circunstâncias permitem que casos comparáveis sejam tratados de modo coerente.

Referência: C4

130 · C — A organização precisa explicar os limites da proteção e seus critérios de responsabilização.

Proteção e responsabilização dependem das regras aplicáveis. A confiança exige limites compreensíveis e tratamento justo.

Referência: C4

131 · C — Permite identificar o perigo e avaliar o risco antes de uma ocorrência com dano.

O sistema de gerenciamento da segurança operacional pode usar a observação para identificar e tratar um perigo.

Referência: C7

132 · A — Buscar registros do posto e observar períodos em que a condição possa ocorrer.

O anonimato limita o contato individual. A condição ainda pode ser examinada por evidências independentes.

Referência: C4

133 · B — O acesso e a confiança podem ter alterado a disposição para relatar.

A contagem depende também de quem consegue e decide usar o canal. É preciso examinar o conteúdo e o contexto.

Referência: C4

134 · C — A semelhança entre as embalagens no ponto de seleção.

O aspecto e a disposição das embalagens constituem a condição com potencial de favorecer a troca.

Referência: C5

135 · B — Probabilidade da consequência e gravidade de seus efeitos.

O risco é avaliado em função da probabilidade e da severidade da consequência considerada.

Referência: C5

136 · A — As duas dependem da mesma fonte de informação.

Um erro de origem comum pode atravessar as duas verificações mesmo quando executadas por pessoas diferentes.

Referência: C5

137 · A — Separar as caixas em posições claramente distinguíveis.

A separação física atua na seleção. A conferência pode detectar o erro depois e a reserva ajuda na recuperação.

Referência: C5

138 · B — Comparar o kit escolhido com uma referência válida e independente.

Conferir o item que já foi escolhido ainda permite identificar o engano a tempo de intervir.

Referência: C5

139 · C — Condição latente que favoreceu o engano no ponto de uso.

O efeito da decisão anterior pode ficar oculto até se combinar com condições locais durante o trabalho.

Referência: C5

140 · C — A decisão do fornecedor muda a identificação feita pela oficina.

Uma alteração externa pode enfraquecer uma defesa utilizada internamente e precisa entrar na avaliação.

Referência: C5

141 · B — Que novos perigos podem surgir na seleção e como acompanharemos seus efeitos?

A análise da mudança antecipa seus impactos sobre o trabalho e permite planejar controles e acompanhamento.

Referência: C7

142 · A — A proporção observada permaneceu em dez por cento.

Seis dividido por sessenta e três dividido por trinta resultam em 0,10. O número de oportunidades também caiu pela metade.

Referência: C6

143 · C — Total de consultas observadas sob o mesmo critério.

A consulta é a oportunidade de ocorrer a dificuldade medida. O denominador precisa representar essas oportunidades.

Referência: C6

144 · A — Proporção de postos avaliados conforme o plano de verificação.

A primeira medida acompanha a realização da verificação. Retrabalho e devolução são resultados observados.

Referência: C6

145 · B — Trocas confirmadas por cem entregas comparáveis.

Contar trocas confirmadas a cada cem entregas comparáveis relaciona o resultado ao volume de trabalho. Compras e participação em avisos medem atividades de implantação.

Referência: C6

146 · B — O posto B, com quatro por cento contra dois por cento no A.

As proporções são 4/100 e 8/400. A contagem absoluta levaria a uma comparação diferente.

Referência: C6

147 · C — O resultado de leituras comparáveis nas posições e horários problemáticos.

Instalação e compra demonstram execução. A eficácia depende da mudança observada na tarefa que motivou a ação.

Referência: C6

148 · A — A diferença de iluminação entre os horários pode explicar parte do resultado.

O horário mudou junto com a intervenção, dificultando atribuir a diferença à medida adotada.

Referência: C6

149 · B — O efeito conjunto nos dois postos, inclusive os riscos da nova espera.

Uma mudança pode transferir o problema entre áreas. A avaliação precisa incluir suas consequências para as atividades afetadas.

Referência: C7

150 · A — Quantas consultas ocorreram e o que mostrou a observação direta da leitura.

A ausência de relatos pode coincidir com poucas oportunidades ou com falhas de detecção. Exposição e observação ajudam a interpretá-la.

Referência: C6

Referências para consulta

A1 · EASA, Easy Access Rules for Continuing Airworthiness
Part-145, 145.A.47(c) e AMC 145.A.47(c), Production planning, troca de pessoal e de turno.

A2 · FAA, Human Factors Guide
Capítulo 5, Shiftwork and Scheduling, Guidelines: Shift Turnover, Shift Turnover Meetings, Walkthroughs e Work Status Markers, tabelas 5-2 e 5-3.

A3 · FAA, Lessons Learned: Embraer EMB-120RT, N33701
Accident Overview, descrição da passagem entre o segundo e o terceiro turno, e Common Themes, Human Error.

A4 · EASA, Easy Access Rules for Continuing Airworthiness
Part-145, 145.A.45(e), (f) e (g) e AMC1 145.A.45(e), Maintenance data, fichas de trabalho, acesso, atualização e transição entre disciplinas.

A6 · FAA, Human Factors Guide
Capítulo 10, Communication, Concepts: Active Listening e Receiver; Guidelines: Active Listening e Hair-Trigger Syndrome.

A7 · FAA, Human Factors Guide
Capítulo 10, Communication, Concepts: Assertive Communication e Active Listening, especialmente p. 4 do capítulo.

A8 · EASA, Easy Access Rules for Continuing Airworthiness
Part-145, 145.A.45(c) e AMC1 145.A.45(c), Maintenance data, tratamento e encaminhamento ao autor de informação inexata, incompleta ou ambígua.

B1 · Federal Aviation Administration. AC 120-115, Maintainer Fatigue Risk Management.
§§ 5.4–5.5, 5.9 e 6.4.1–6.4.3, ritmo circadiano, sono interrompido e tempo acordado.

B2 · Federal Aviation Administration. AC 120-115, Maintainer Fatigue Risk Management.
§§ 6–6.2, 9.1.1 e 9.1.3–9.1.5, sinais observáveis, autoavaliação e efeitos temporários de medidas de alerta.

B3 · Federal Aviation Administration. AC 120-115, Maintainer Fatigue Risk Management.
§§ 9.2–9.2.2, exposição das tarefas à fadiga e medidas no planejamento do trabalho.

B4 · Civil Aviation Safety Authority (Austrália). Safety Behaviours: Human Factors – Resource Guide for Engineers.
Cap. 6, pp. 101–103, “Interruptions and distraction management” e “What to do if interrupted or distracted during a task”; cap. 3, p. 52.

B5 · Civil Aviation Safety Authority (Austrália). Safety Behaviours: Human Factors – Resource Guide for Engineers.
Cap. 6, pp. 98–101, “Workload—overload and underload”, especialmente a tabela “High workload”, p. 99.

B6 · Civil Aviation Safety Authority (Austrália). Safety Behaviours: Human Factors – Resource Guide for Engineers.
Cap. 3, pp. 46–48, memória de trabalho, memória de longo prazo, estratégias de recuperação e “Perception”.

B7 · Civil Aviation Safety Authority (Austrália). Safety Behaviours: Human Factors – Resource Guide for Engineers.
Cap. 6, pp. 92–94, características, fatores, sinais e manejo do estresse; pp. 103–104, “Time pressure and self-imposed pressure”.

B8 · Civil Aviation Safety Authority (Austrália). Safety Behaviours: Human Factors – Resource Guide for Engineers.
Cap. 3, pp. 50–53, “Developing situational awareness”, “Maintaining situational awareness” e “Recovering from a loss of situational awareness”; cap. 4, p. 59, ciclo decisório.

C1 · UK CAA, CAP 715, An Introduction to Aircraft Maintenance Engineering Human Factors
Cap. 5, Physical Environment, seções 1 a 6 (ruído, vapores, iluminação, clima, vibração e ambiente de trabalho).

C2 · FAA, Procedural Compliance in Aviation Maintenance
Why do we need a multi-level approach to FFP mitigation?, p. 3; Professional Culture and Normative Behavior, p. 9.

C3 · UK CAA, CAP 715, An Introduction to Aircraft Maintenance Engineering Human Factors
Cap. 8, Human Error, seção 2, especialmente 2.4, Violations.

C4 · OACI, Safety Management Manual, Doc 9859, 4ª edição
Cap. 3, seção 3.2.5, Safety culture and its influence on safety reporting, especialmente 3.2.5.2 a 3.2.5.4.

C5 · OACI, Safety Management Manual, Doc 9859, 4ª edição
Cap. 2, seções 2.3.3 a 2.3.8 (defesas, condições latentes e afastamento gradual da prática prevista) e 2.5 (gestão de riscos). Para a questão 140, cap. 9, seção 9.7.2, Interface management.

C6 · OACI, Safety Management Manual, Doc 9859, 4ª edição
Cap. 4, seções 4.3 e 4.4, indicadores, metas e acompanhamento do desempenho.

C7 · ANAC, RBAC 145, Emenda 09, edição consultada para o exemplo de SGSO
145.214-I(c)(1) a (8), identificação de perigos, avaliação, mudanças, indicadores e relatos voluntários.

C8 · FAA, The Operator’s Manual for Human Factors in Aviation Maintenance
Cap. 1, Hazard Identification; cap. 6, Considering Human Factors Issues in Design and Installation.

C10 · Ministério do Trabalho e Previdência, NR 17, Ergonomia, redação da Portaria MTP nº 423/2021
Itens 17.5.2(a) e (b), postura e alcance, e 17.5.4(b) e (c), peso, frequência e número de movimentos.