



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS INTERNOS SIA MPI-502-R00

---

## PROCEDIMENTOS PARA PARTICIPAÇÃO NO CENTRO DE GERENCIAMENTO DE TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS – CGA

---



# MANUAL DE PROCEDIMENTOS INTERNOS SIA MPI-502-R00

Brasília, 17 de fevereiro de 2011

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Leonardo Boszczowski", is written over the printed name.

**Leonardo Boszczowski**

Gerente de Facilitação do Transporte Aéreo e  
Segurança da Aviação Civil contra Atos de  
Interferência Ilícita – GFSI

Aprovado,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jorge Alencar Filgueiras Viegas", is written over the printed name.

**Jorge Alencar Filgueiras Viegas**

Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária –  
Substituto



## SUMÁRIO

1.	DISPOSIÇÕES PRELIMINARES.....	5
1.1.	FINALIDADE.....	5
1.2.	REVOGAÇÃO.....	5
1.3.	FUNDAMENTAÇÃO.....	5
1.4.	PÚBLICO-ALVO .....	5
1.5.	DIVULGAÇÃO .....	5
1.6.	ELABORAÇÃO E REVISÃO.....	5
1.7.	UTILIZAÇÃO DO MPI.....	5
2.	CENTRO DE GERENCIAMENTO DE TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS – CGA .....	6
2.1.	COMPOSIÇÃO DO CGA.....	6
2.2.	ESCOPO DE ATUAÇÃO DO CGA.....	7
2.3.	RESPONSABILIDADES DOS AGENTES NO CGA .....	8
2.4.	RESPONSABILIDADES DO REPRESENTANTE DA ANAC.....	9
3.	PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES DO CGA.....	10
3.1.	PREPARAÇÃO.....	10
3.2.	INFRAESTRUTURA E EQUIPES (REUNIÕES) .....	11
3.3.	ACOMPANHAMENTO DA DEMANDA AO LONGO DO DIA .....	12
3.4.	RELAÇÃO DAS EQUIPES DE SALA E SOLO .....	13
3.5.	REGISTRO DE OCORRÊNCIAS .....	14
3.6.	SOLUÇÕES OPERACIONAIS .....	14
4.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	15
	ANEXO 01 - INFORMAÇÕES DO AEROPORTO DE GUARULHOS .....	16
A1.1.	MAPA DO AEROPORTO DE GUARULHOS .....	16
A1.2.	INFRAESTRUTURA DO CGA-SBGR.....	17
	ANEXO 02 – SOLUÇÕES OPERACIONAIS ADOTADAS NO CGA-SBGR .....	18
A2.1.	ACESSO À ÁREA RESTRITA POR MEIO DE TERMINAL ALTERNATIVO .....	18
A2.2.	PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO NA EMIGRAÇÃO E IMIGRAÇÃO.....	18
A2.3.	DISPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE FILAS NA ÁREA DE EMIGRAÇÃO .....	19
A2.4.	ATENDIMENTO AOS PASSAGEIROS DOMÉSTICOS EM VOOS MISTOS .....	19
A2.5.	ACOMODAÇÃO DE PASSAGEIROS DE PORTÕES REMOTOS EM SALAS ALTERNATIVAS .....	20
A2.6.	NEGOCIAÇÕES PARA ANÁLISE DE DEMANDAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES ENVOLVIDOS .....	20
	ANEXO 03 – FORMULÁRIOS DE PESQUISA.....	21

## **1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

### **1.1. FINALIDADE**

Este Manual de Procedimentos Internos – MPI visa a prover ao servidor as instruções necessárias para a o pleno desempenho das funções de Representante da ANAC no Centro de Gerenciamento de Terminais Aeroportuários – CGA.

### **1.2. REVOGAÇÃO**

Não aplicável.

### **1.3. FUNDAMENTAÇÃO**

Este MPI é fundamentado no Art. 38, da Resolução N°110 de 15 de setembro de 2009, que altera o Regimento Interno da ANAC, publicada no D.O.U. N°180 de 21/09/2009.

### **1.4. PÚBLICO-ALVO**

Este Manual aplica-se a quaisquer servidores da ANAC que tenham sido designados para participar como Representante da ANAC no CGA.

### **1.5. DIVULGAÇÃO**

Esse documento, em versão eletrônica ou impressa, não deve ser reproduzido ou divulgado externamente à ANAC, sem autorização da SIA.

### **1.6. ELABORAÇÃO E REVISÃO**

O conteúdo deste MPI é de responsabilidade da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária – SIA. A Gerência de Facilitação do Transporte Aéreo e Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita – GFSI é responsável pela proposta e manutenção do documento, porém, destaca-se que alterações na regulação técnica ou econômica das matérias atribuídas à SIA poderão requerer a revisão do texto, a ser aprovada pela SIA.

### **1.7. UTILIZAÇÃO DO MPI**

A primeira versão deste Manual (Revisão 00) compreende minimamente os conhecimentos necessários para habilitar o servidor como Representante no CGA e foi elaborada com base na experiência da equipe do Projeto Piloto do CGA no Aeroporto Internacional de Guarulhos.

Quanto à estrutura, o Capítulo 02 desse Manual contém uma descrição do CGA no que tange à composição, escopo e responsabilidades dos agentes participantes. Essa descrição visa a apresentar o contexto de implantação do CGA e as atribuições do Representante, essenciais ao sucesso das operações do Centro.

No Capítulo 03, estruturado de acordo com a preparação e operação do CGA, são relatados a infraestrutura disponível, a metodologia a ser adotada para as reuniões, o acompanhamento da demanda no aeroporto, a relação das equipes de sala e de solo/terminal e o registro de ocorrências, visando a estabelecer, de fato, as atividades a serem desenvolvidas pelo Representante.

Por fim, após as considerações finais, encontram-se os Anexos 01, 02 e 03 referentes, respectivamente, às informações acerca do Aeroporto Internacional de Guarulhos pertinentes à

operação no CGA, para fins de exemplificação, bem como as soluções operacionais adotadas no Projeto Piloto e às planilhas de pesquisa a serem utilizadas.

## **2. CENTRO DE GERENCIAMENTO DE TERMINAIS AEROPORTUÁRIOS – CGA**

O CGA tem por finalidade promover a integração das ações dos órgãos e entidades públicas e privadas atuantes no aeroporto, com a participação de representantes por eles designados, atuando especificamente nas atividades operacionais vinculadas ao terminal de passageiros.

Considerando-se que o controle e gerenciamento das operações na área de movimento do aeroporto são atribuições do Centro de Operações Aeroportuárias – COA e da Torre de Controle, essa abordagem específica torna relevante a participação dos envolvidos nas atividades diretamente relacionadas ao processamento de passageiros e bagagens, uma vez que o CGA permite amplo conhecimento, em tempo real, de sua operação.

Nesse sentido, são objetivos do CGA:

- a) Estabelecer um ambiente colaborativo entre os agentes atuantes no aeroporto;
- b) Analisar as informações disponíveis e as necessárias a cada um dos órgãos e entidades, a fim de compor uma plataforma para compartilhamento de dados, tendo como finalidade a otimização dos serviços de cada envolvido;
- c) Garantir o fluxo de informações dentro dos prazos necessários para a tomada de decisão dos agentes envolvidos; e
- d) Instituir e manter um marco referencial para o estabelecimento de centros de decisão colaborativa para o lado terra nos aeroportos.

### **2.1. COMPOSIÇÃO DO CGA**

A composição consta do Termo de Referência que institui o CGA, porém, conforme a documentação já citada, participam do Centro os seguintes agentes:

- a) ANAC, por meio de representantes permanentes;
- b) INFRAERO ou outro operador aeroportuário, por meio de representantes permanentes, preferencialmente do COA ou da supervisão de terminais;
- c) Departamento de Polícia Federal – DPF, por meio de envio do chefe de equipe/turno para participação das reuniões;
- d) Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB, por meio de envio do chefe de equipe/turno para participação das reuniões;
- e) Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, por meio de envio do chefe de equipe/turno para participação das reuniões;
- f) Vigilância Agropecuária Internacional – VIGIAGRO, por meio de envio do chefe de equipe/turno para participação das reuniões;
- g) Empresas Aéreas, a depender da articulação existente entre empresas aéreas e administração aeroportuária, por meio de representantes permanentes de associações de empresas (por exemplo, Comitê das Empresas Aéreas do Aeroporto – AOC, Junta dos Representantes das Companhias Aéreas Internacionais no Brasil – JURCAIB) e/ou das empresas com movimento mais expressivo

Destaca-se que outros agentes podem ser convocados para participação no CGA, em atividades específicas ou ações excepcionais, desde que os demais agentes sejam previamente comunicados.

## 2.2. ESCOPO DE ATUAÇÃO DO CGA

Quanto ao escopo de atuação do CGA, em termos das atividades de processamento de passageiros e bagagens, a ênfase é dada nas seguintes áreas:

- a) Operação e atendimento nos balcões de check-in, sob atuação operacional direta das Empresas Aéreas e alocação do operador aeroportuário;
- b) Inspeção de segurança em bagagens de porão no embarque, sob atuação direta das Empresas Aéreas e supervisão do DPF;
- c) Operação dos canais de inspeção de segurança, sob atuação direta do operador aeroportuário e supervisão do DPF;
- d) Operação dos postos de imigração, sob atuação direta e exclusiva do DPF;
- e) Operação dos canais de aduana, sob atuação direta e exclusiva da RFB;
- f) Realização de inspeção de bagagens no desembarque, sob atuação direta e exclusiva da RFB, ANVISA, VIGIAGRO e DPF, no âmbito de suas respectivas competências legais;
- g) Realização da restituição de bagagens, sob atuação direta das Empresas Aéreas;
- h) Informação prestada aos usuários pelo Sistema de Informação de Voos – SIV, sob atuação direta do operador aeroportuário, quanto à qualidade na disseminação, e das Empresas Aéreas, quanto à qualidade da informação; e
- i) Facilidades, instalações e atividades de suporte disponibilizadas aos passageiros e aos demais agentes dentro dos recintos do aeroporto, sob atuação direta do operador aeroportuário.

Sob esse escopo, resumidamente, são apresentadas as atividades dos agentes no aeroporto, e de que forma impactam no processamento de passageiros e bagagem:

AGENTE	ATIVIDADES NOS AEROPORTOS	IMPACTO NO TERMINAL (CGA)
Operador Aeroportuário	Ação técnica, operacional, comercial e industrial, administração, operação, manutenção e expansão da infraestrutura aeroportuária; promover estudos, planos, projetos, obras e serviços; coordenar, junto aos órgãos, os serviços de segurança, polícia, alfândega e saúde nos aeroportos.	Provisionamento e manutenção de infraestrutura e coordenação da maior parte das atividades aeroportuárias, interlocução entre os agentes do aeroporto, alocação de áreas e organização de filas, alocação de balcões, posições de estacionamento e esteiras de restituição de bagagem.
DPF	Como Polícia Judiciária, atua no combate ao contrabando e descaminho, tráfico ilícito de entorpecentes e armas, lavagem de dinheiro e tráfico de pessoas; como Polícia Administrativa, no controle migratório e de armas, e identificação criminal e civil; como Polícia Aeroportuária, na supervisão dos procedimentos de segurança.	Controles de segurança contra ilícitos e ocorrências criminais, além dos procedimentos de análise de documentação para entrada (desembarque / imigração) e saída do país (embarque/emigração).
RFB	Administração dos tributos incidentes sobre o comércio exterior e serviço de controle aduaneiro. Auxilia no combate ao contrabando, descaminho, pirataria, tráfico de drogas e de animais em extinção e outros ilícitos.	Controle de passageiros na chegada ao país, seja na inspeção de bagagens despachadas antes da restituição ou na saída da sala de desembarque.
ANVISA	Vigilância sanitária daqueles que pretendam ingressar no país, análise de indicadores da	Controle sanitário no desembarque internacional, em especial na ocorrência de epidemias, além do

AGENTE	ATIVIDADES NOS AEROPORTOS	IMPACTO NO TERMINAL (CGA)
	situação sanitária nacional e internacional, incluindo epidemias; fiscalização de cargas importadas e exportadas; promoção de fluxo de informações entre fronteiras dos Estados.	tratamento de ocorrências de saúde a bordo. Em coordenação com a RFB pode realizar inspeção de bagagens despachadas ou acompanhadas.
VIGIAGRO	Ações relacionadas à prevenção, controle e erradicação de doenças animais e pragas vegetais, visando a assegurar a origem, conformidade e segurança dos produtos de origem animal e vegetal.	Controle zoonosológico, em especial de cargas vivas. Em coordenação com a RFB pode realizar inspeção de bagagens despachadas ou acompanhadas.
Empresas Aéreas	Encarregada do transporte aéreo comercial de pessoas, bens, e/ou malas postais, podendo ser de caráter regular ou não regular, doméstico ou internacional. Para o processamento do passageiro, utiliza a infraestrutura aeroportuária.	Responsável pelos serviços previstos no contrato de transporte, obtenção das informações operacionais com as equipes de solo, atualização do SIV, e demais ações, de acordo com os acordos vigentes no aeroporto.

### 2.3. RESPONSABILIDADES DOS AGENTES NO CGA

Da mesma forma que a composição do CGA, as atribuições dos participantes encontram-se listadas no Termo de Referência. De maneira geral, é a articulação entre esses diversos agentes, inclusive com compartilhamento de informações, que viabiliza a operação do CGA. São responsabilidades dos agentes do CGA:

- a) Fornecer à plataforma de compartilhamento as informações necessárias ao adequado funcionamento do CGA, ressalvadas as informações sigilosas ou sensíveis que comprometam a segurança das operações dos agentes, dentro dos prazos acordados;
- b) Enviar representantes para a operação do CGA, de acordo com o Termo de Referência, a saber:
  - A ANAC e as Empresas Aéreas serão representadas durante os períodos de funcionamento de cada turno do CGA;
  - A INFRAERO poderá manter uma equipe em tempo integral para o funcionamento do CGA além dos turnos acordados;
  - DPF, RFB, VIGIAGRO e ANVISA se farão representadas diariamente nas reuniões ordinárias;
  - Caso estejam previstas ações específicas ou algum evento não-programado que afete a participação nas atividades, o representante se fará presente no CGA, com a maior antecedência possível, para apresentar e/ou coordenar as ações com os demais agentes e para obter informações operacionais atualizadas do aeroporto.
- c) Fornecer número de telefone de contato dos chefes de equipe de cada turno para o caso de necessidade de comunicação na ausência de representante do agente no CGA;
- d) Cooperar com os demais agentes no estabelecimento de soluções para eventos corriqueiros e excepcionais;
- e) Dar autonomia ao representante para deliberar acerca de questões levantadas na operação do CGA;
- f) Sugerir e apresentar propostas de melhorias quanto ao funcionamento do CGA;
- g) Coordenar, com as suas respectivas equipes, o fluxo de informações entre o CGA e as equipes operacionais e estabelecer procedimentos decisórios a serem realizados durante as operações;

- h) Apresentar aos demais agentes as disponibilidades de recursos humanos e materiais que poderão vir a afetar as decisões tomadas no âmbito do CGA;
- i) Definir as informações consideradas sigilosas ou sensíveis à divulgação externa ao CGA;
- j) Não divulgar no ambiente externo ao CGA qualquer informação considerada sigilosa ou sensível pelos demais agentes;
- k) Informar à coordenação do CGA qualquer evento que afete o cumprimento das suas responsabilidades, justificando os motivos e os prazos para o restabelecimento das atividades normais no CGA.

#### **2.4. RESPONSABILIDADES DO REPRESENTANTE DA ANAC**

A ANAC tem papel no CGA de facilitadora das atividades de gerenciamento do terminal. Nesse contexto, o representante da ANAC deve ser o elemento integrador e conciliador dentro do CGA, sugerindo soluções e articulando o consenso entre os demais participantes.

As proposições devem ter caráter mais sugestivo que impositivo e devem ser evitadas cobranças com fundamento em autuações e multas. Ainda assim, será dado o devido encaminhamento às infrações observadas, porém, por meio de tratamento específico pela área competente da Agência e desvinculado das atividades do CGA.

Além das responsabilidades comuns aos agentes e anteriormente listadas, como facilitador do CGA, o Representante da ANAC deve:

- a) Consolidar a plataforma de compartilhamento de dados, contendo as informações necessárias ao adequado funcionamento do CGA;
- b) Receber, compilar e distribuir as informações disponíveis na plataforma de compartilhamento de dados, no âmbito do CGA;
- c) Registrar os procedimentos acordados no CGA e os impactos operacionais observados, para posterior avaliação;
- d) Manter contato e coordenar as atividades do CGA, via representante do operador aeroportuário, com o Centro de Operações Aeroportuárias (COA) e com o Centro de Operações de Emergência (COE);
- e) Coordenar as reuniões realizadas no final de cada turno e as extraordinárias solicitadas por órgãos ou entidades atuantes no aeroporto;
- f) Articular, via operador aeroportuário, o contato com os demais órgãos no caso de acionamento do CGA;
- g) Programar as pesquisas operacionais a serem realizadas pelas equipes de solo (terminal e pátio);
- h) Zelar pelos equipamentos, em especial os de propriedade da ANAC, a serem empregados na operação do CGA, fazendo o controle de utilização por outros servidores e responsabilizando-se pela guarda desses itens ao final dos turnos de trabalho, bem como a restituição ao final das atividades no Centro à ANAC.

Essas medidas garantem que o objetivo do CGA seja atingido, facilitando os procedimentos com passageiros e bagagens, aliviando os desconfortos e problemas observados nos instantes de alto movimento.

Dessa forma, o Representante deve ter uma conduta ética no tratamento com os passageiros, funcionários das empresas aéreas, funcionários da administração aeroportuária e outros. Como conduta, recomenda-se o que segue:

- a) Procure ser agradável com todos os agentes do CGA, funcionários dos serviços gerais da administração aeroportuária e eventuais visitantes;
- b) Dirija-se às pessoas com perguntas ou pedidos de explicações de forma amigável e respeitosa;
- c) Quando questionado, responda de maneira educada. Caso não saiba a resposta, informe que consultará a informação solicitada;
- d) Não julgue qualquer tipo de hostilidade como pessoal e mantenha comportamento condizente, evitando agravar quaisquer situações de desconforto;
- e) Evitar conversas que não estejam diretamente relacionadas com o trabalho em desenvolvimento;
- f) Quaisquer benefícios ofertados pelos regulados só poderão ser aceitos se condizente com o Código de Ética do Servidor Público Federal.

Ademais, o servidor deve estar devidamente identificado portando ostensivamente o crachá emitido pela ANAC ou a credencial de INSPAC. Para acesso à área restrita, caso o Representante não seja INSPAC, portar ainda a credencial provida pelo operador aeroportuário.

Sugere-se que o servidor utilize traje social, uma vez que as atividades envolvem reuniões com os diversos Agentes do Aeroporto.

### **3. PARTICIPAÇÃO NAS ATIVIDADES DO CGA**

#### **3.1. PREPARAÇÃO**

Como preparação à participação no CGA, além dos procedimentos rotineiros que antecedem viagens a serviço, sugere-se que o servidor:

- a) Leia o material informativo provido pela GFSI, incluindo esse Manual de Procedimentos Internos;
- b) Em complementação à documentação provida, se necessário, levantar o mapa do Aeroporto, identificando:
  - Os terminais aeroportuários;
  - Distribuição das áreas ocupadas pelas empresas aéreas no terminal de passageiros (balcões de check-in e portões de embarque);
  - Denominação das posições de estacionamento de aeronaves e sua correspondência com os portões de embarque;
  - Áreas destinadas ao check-in, inspeção de segurança, emigração/imigração, salas de embarque e desembarque, aduana, restituição de bagagem.
- c) Ao chegar ao Aeroporto, caso não seja INSPAC, dirija-se ao setor de Credenciamento do Aeroporto, com antecedência ao turno no CGA, para obtenção da credencial de acesso à Área Restrita do Aeroporto, para o caso de quaisquer ocorrências que demandem sua saída do CGA;
- d) Conheça a escala do CGA, para que no início de sua participação possa contatar, caso necessário, o Representante do turno anterior. Da mesma forma, orientar o

servidor do turno seguinte acerca de quaisquer ocorrências, acordos ou informações julgadas pertinentes;

- e) No caso da ANAC estar presente em operação especial no aeroporto, além do CGA, articule com os participantes, para que eles repassem ao CGA, informações, ocorrências ou acordos julgados pertinentes.

### **3.2. INFRAESTRUTURA E EQUIPES (REUNIÕES)**

Os servidores serão alocados no CGA conforme escala, dividida em turnos diários, cujos horários são definidos de acordo com os períodos de movimento crítico apurados no perfil da demanda ao longo do dia durante a alta temporada no aeroporto.

A equipe de representação da ANAC, originalmente composta por dois representantes da SIA, pode vir a sofrer alterações ao longo da operação do CGA. A infraestrutura básica para o desenvolvimento das atividades do CGA compõe-se, via de regra, dos equipamentos que seguem:

- a) Telas de informações de voos, padrão SIV (apresentando os voos de chegadas e partidas para cada um dos terminais, se for o caso), cuja atualização está a cargo das empresas aéreas e controle e divulgação por parte do operador aeroportuário;
- b) Telas com imagens provenientes das câmeras de segurança distribuídas pelo aeroporto e imagens adicionais em computador, operadas pela equipe de Security do Aeroporto;
- c) Telas de informações de posições de estacionamento de aeronaves no pátio, com indicação dos respectivos portões de embarque (para cada um dos terminais, se for o caso), a cargo do COA/Operador Aeroportuário;
- d) Computadores com acesso ao sistema SISO da Infraero, que provê informações acerca das aeronaves no aeroporto (pouso/decolagem, táxi e estacionamento), a cargo do COA/ Operador Aeroportuário;
- e) Estações de trabalho, a serem utilizadas pelas empresas aéreas, conforme participação nas operações do Aeroporto;
- f) Mesa de reuniões e equipamentos de telecomunicação; e
- g) Computador, a ser operado pelo Representante da ANAC, contendo a ferramenta de acompanhamento da demanda nos componentes do aeroporto.
- h) Rádios para comunicação entre equipes do CGA e de solo na realização de pesquisas.

Ao final do último turno diário, cerca de 30 minutos antes do seu encerramento, será realizada reunião para o reporte dos eventos ocorridos e das ações adotadas ao longo do dia, além do repasse antecipado das informações pertinentes à operação do dia seguinte e aos acordos de novos procedimentos para resposta a eventos. As decisões tomadas ao longo do dia serão consolidadas por cada agente, mediante coordenação da ANAC e então repassadas às equipes operacionais pelos seus respectivos representantes.

O Representante da ANAC é responsável pela coordenação das reuniões, elaborando as pautas e registrando as atas, em especial as decisões tomadas e a lista dos presentes à reunião. Além disso, como facilitador, o Representante deve manter o foco da reunião, evitando, por exemplo, discussões acerca de restrições de infraestrutura, equipamentos e equipes, ou seja, questões que não podem ser superadas pelo CGA.

### 3.3. ACOMPANHAMENTO DA DEMANDA AO LONGO DO DIA

A ANAC e a INFRAERO ou outro operador aeroportuário realizam um monitoramento frequente das atualizações feitas pelas empresas aéreas no Sistema de Informação de Voo – SIV. Na ausência de representante de determinada empresa ou da AOC no CGA, o operador aeroportuário contata a empresa aérea por telefone, para atualização. Caso este procedimento não surta efeito, a ANAC contata a associação de empresas, para que esta realize a solicitação junto à empresa.

Essa atualização das informações visa a subsidiar a inserção de dados na ferramenta utilizada pela ANAC para acompanhamento do perfil de demanda para os componentes aeroportuários durante o dia. Esse trabalho serve de base para as decisões dos envolvidos no CGA, especialmente pela apresentação do comportamento dos passageiros na operação dos terminais. O sistema foi elaborado em planilha eletrônica e fornece as seguintes informações, exemplificada graficamente conforme a Figura 1:

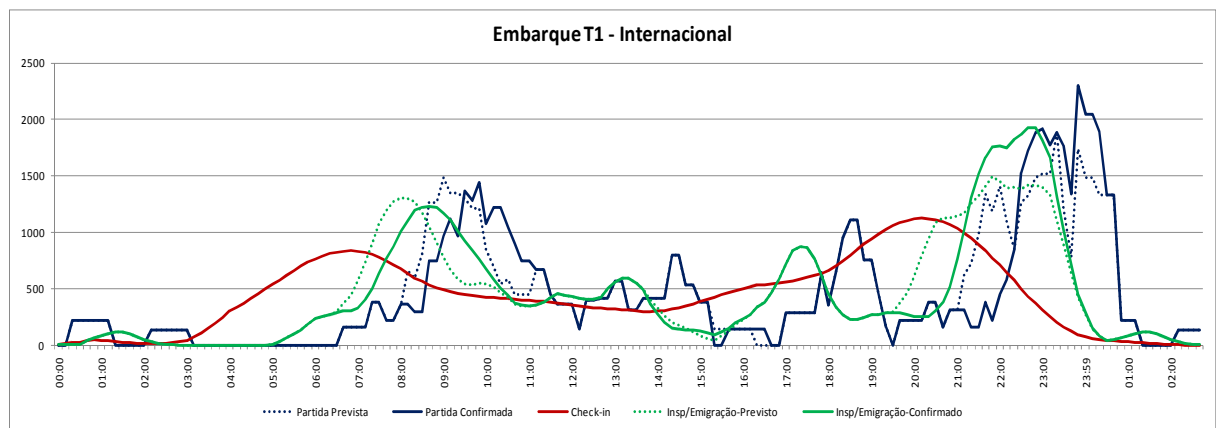


Figura 1 – Exemplo de Gráfico do Sistema da ANAC - embarque internacional no terminal 1 (SBGR)

- Número de passageiros/hora previsto para realização de check-in, em cada terminal, se for o caso, e de acordo com a natureza do voo (doméstico ou internacional);
- Número de passageiros/hora previsto e confirmado para os componentes de inspeção de segurança, emigração, imigração e aduana em cada terminal, de acordo com a natureza do voo;
- Número de passageiros/hora previsto e confirmado em voos partindo e chegando no aeroporto em cada terminal, se for o caso, de acordo com a natureza do voo;
- Previsão de filas nos balcões de check-in das empresas aéreas, na inspeção de segurança, emigração, imigração e aduana.

O acesso à ferramenta dá-se pelo login no computador (login: cga, senha: cg@123456). Os arquivos a serem alterados constam da pasta da área de trabalho desktop\CGA\DD-MM, sendo DD e MM, respectivamente o dia e mês de operação. Os arquivos a serem editados são: planilha de demanda (nome: Planilha\_DD-MM.xls) e registro de ocorrências (nome: Registro\_DD-MM.doc) a serem descritos nesse Manual.

A planilha é esquematizada nas seguintes abas: chegadas; partidas; e respectivos gráficos. Os campos a serem preenchidos, visando atualizar automaticamente os gráficos, apresentam-se em grifo:

<b>Voo</b>	<b>Pax</b>	<b>HOTRAN</b>	<b>Natureza</b>	<b>Terminal Previsto</b>	<b>ETD</b>	<b>Terminal Confirmado</b>	<b>Empresa</b>	<b>Status</b>	<b>Atraso</b>	<b>Observação</b>
XXX0000	000	HH:MM	D/I	T1/T2	HH:MM	T1/T2	XXX	Atrasado/ Antecipado	HH:MM	

Como maior contribuição dessa ferramenta, temos a previsão de número de passageiros nos componentes de processamento, incluindo os internacionais, por exemplo: inspeção de segurança, emigração, imigração e restituição de bagagens nos períodos mais críticos.

Assim, a alimentação do modelo da ANAC por meio do acompanhamento da operação diária (atrasos e antecipações constantes das telas de informação de voo) permite alertar a equipe do CGA quanto à demanda nos componentes dos terminais, ou seja, justamente os desvios operacionais pertinentes à alta temporada e que tão gravemente afetam as operações.

### **3.4. RELAÇÃO DAS EQUIPES DE SALA E SOLO**

Além da dupla de Representantes da ANAC no CGA, é prevista uma segunda equipe, que permanece nos recintos dos terminais do aeroporto e tem como principais funções: realizar as pesquisas elaboradas pela ANAC, contatar a equipe de sala quando constatar alguma ocorrência e, caso solicitada, averiguar algum evento dentro do terminal. Prevê-se que o operador aeroportuário forneça equipe para auxiliar essas atividades.

As pesquisas realizadas pela equipe de solo englobam diversos componentes operacionais do aeroporto e correspondem a 06 (seis) formulários padronizados de pesquisa:

- a) Planilha 1 - Taxa de chegada em componente de processamento: contagem de pessoas chegando à fila de um componente de processamento (check-in, inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana ou outro), em intervalos de tempo e período pré-estabelecidos;
- b) Planilha 2 - Acompanhamento de passageiros em desembarque e restituição de bagagem: acompanhamento e registro dos eventos durante o desembarque de determinado passageiro e da restituição de bagagens do voo;
- c) Planilha 3 - Capacidade de um canal de atendimento em componente de processamento: contagem de pessoas atendidas em um canal de um componente de processamento (check-in, inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana ou outro), em período pré-estabelecido;
- d) Planilha 4 - Acompanhamento de passageiros em embarque: acompanhamento e registro dos eventos durante o embarque de determinado passageiro;
- e) Planilha 5 - Acompanhamento de operações no pátio: acompanhamento e registro dos eventos durante as operações de rampa no desembarque e/ou embarque;
- f) Planilha 6 - Tempo de espera em fila: contagem do tempo de permanência do passageiro na fila para atendimento em um componente de processamento (check-in, inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana ou outro).

O objetivo dessas pesquisas é aferir, ainda que de forma preliminar, a capacidade de alguns componentes aeroportuários. Já se sabe que a representatividade estatística das pesquisas não permite que os dados levantados estabeleçam resultados definitivos para essas métricas, porém servem para adequações nos modelos do sistema utilizado pela equipe da ANAC.

Os períodos de realização e as quantidades de cada pesquisa a ser realizada, bem como a eleição de componentes ou empresas a serem observados, estão a cargo da equipe de preparação do CGA. A prestação das informações necessárias à equipe de solo para realização das pesquisas, porém, está a cargo do Representante da ANAC no CGA.

### 3.5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Eventos no terminal de passageiros e pátio são monitorados por meio das imagens de câmeras, além dos relatos das diversas equipes da ANAC e demais agentes nos terminais de passageiros. Com a centralização do contato via CGA, os responsáveis envolvidos nas ocorrências são acionados de forma coordenada, evitando sobreposições de atividades ou omissões.

Entre os principais eventos que podem ocorrer destacam-se comoções ou tumultos, grandes concentrações de pessoas devido a problemas operacionais ou a demanda excedendo a capacidade de processamento de determinados componentes, além de movimentações em pátio não previstas, não-autorizadas ou não executadas quando solicitadas. Além disso, relatos internos ao CGA devem ser reportados, como, por exemplo, as soluções aos eventos em terminal ou discussões e soluções estratégicas que aconteçam ao longo do dia. Preferencialmente, essas ocorrências deverão ser classificadas em: comoção, atraso, cancelamento, falta de tripulação e informação desatualizada.

O meio para este registro é o arquivo de registro de ocorrências, conforme já mencionado, localizado em: desktop\CGA\DD-MM. Para as ocorrências deve ser identificado o horário, local (podendo além dos locais físicos ser, por exemplo, o SIV), uma descrição sucinta e as medidas adotadas. Ela servirá também de referência para algum assunto a ser abordado durante a reunião.

Eventualmente, ocorrências detectadas podem configurar-se como infração aos atos normativos da ANAC, caso em que deverão também ser registradas e, na medida do possível, constar das seguintes informações: dados do infrator, relato completo da ocorrência com a maior riqueza de detalhes possível (de forma que sejam respondidas perguntas do tipo “O que?” e “Como?”, “Quem?”, “Quando?” e “Onde?”). Essas anotações podem ser detalhadas no encerramento do turno do Representante e repassadas à equipe da GFSI responsável pela articulação do CGA.

Ademais, como dito anteriormente, durante alguns períodos de funcionamento do CGA pode ser possível encontrar no aeroporto equipes de outras áreas da ANAC, que podem informar sobre eventos que ocorram no aeroporto ou solicitar averiguação de possíveis inconformidades realizadas pelas empresas aéreas.

### 3.6. SOLUÇÕES OPERACIONAIS

Ao longo das operações, podem ser adotadas diversas medidas no intuito de reduzir os impactos devido a atrasos nos voos, a diminuição de capacidade de atendimento em algum componente ou a limitação de infraestrutura aeroportuária. Embora algumas delas já sejam adotadas no dia-a-dia do aeroporto, o CGA é uma oportunidade de efetivamente coordená-las junto aos diversos envolvidos na operação do aeroporto.

Como soluções que podem ser propostas ao longo das operações, ou mesmo cobradas junto aos envolvidos no CGA, temos:

- a) Acesso de passageiros à área restrita por meio de outro terminal, para fins de balanceamento da demanda entre terminais;
- b) Procedimentos diferenciados e simplificados de atendimento na emigração e imigração para determinados grupos de passageiros, sem prejuízo da segurança;
- c) Disposição e organização de filas, em especial na área de emigração e imigração;
- d) Atendimento diferenciado aos passageiros domésticos em voos mistos;

- e) Acomodação de passageiros destinados a embarque em portões remotos em salas alternativas;
- f) Retenção no desembarque de passageiros em voos internacionais
- g) Negociações para análise de demandas dos órgãos e entidades envolvidos.
- h) Alterações na alocação de posições de pátio, para otimização da utilização da infraestrutura.

Essas opções foram utilizadas no Projeto Piloto do CGA no Aeroporto Internacional de Guarulhos, no período de dezembro de 2010 a janeiro de 2011 e encontram-se relatadas no Anexo 02. Ressalvadas as adaptações necessárias para aplicações em demais aeroportos, esse rol de opções não é exaustivo, mas configuram-se como um guia de melhores práticas, principalmente em primeiras participações como Representante da ANAC no CGA.

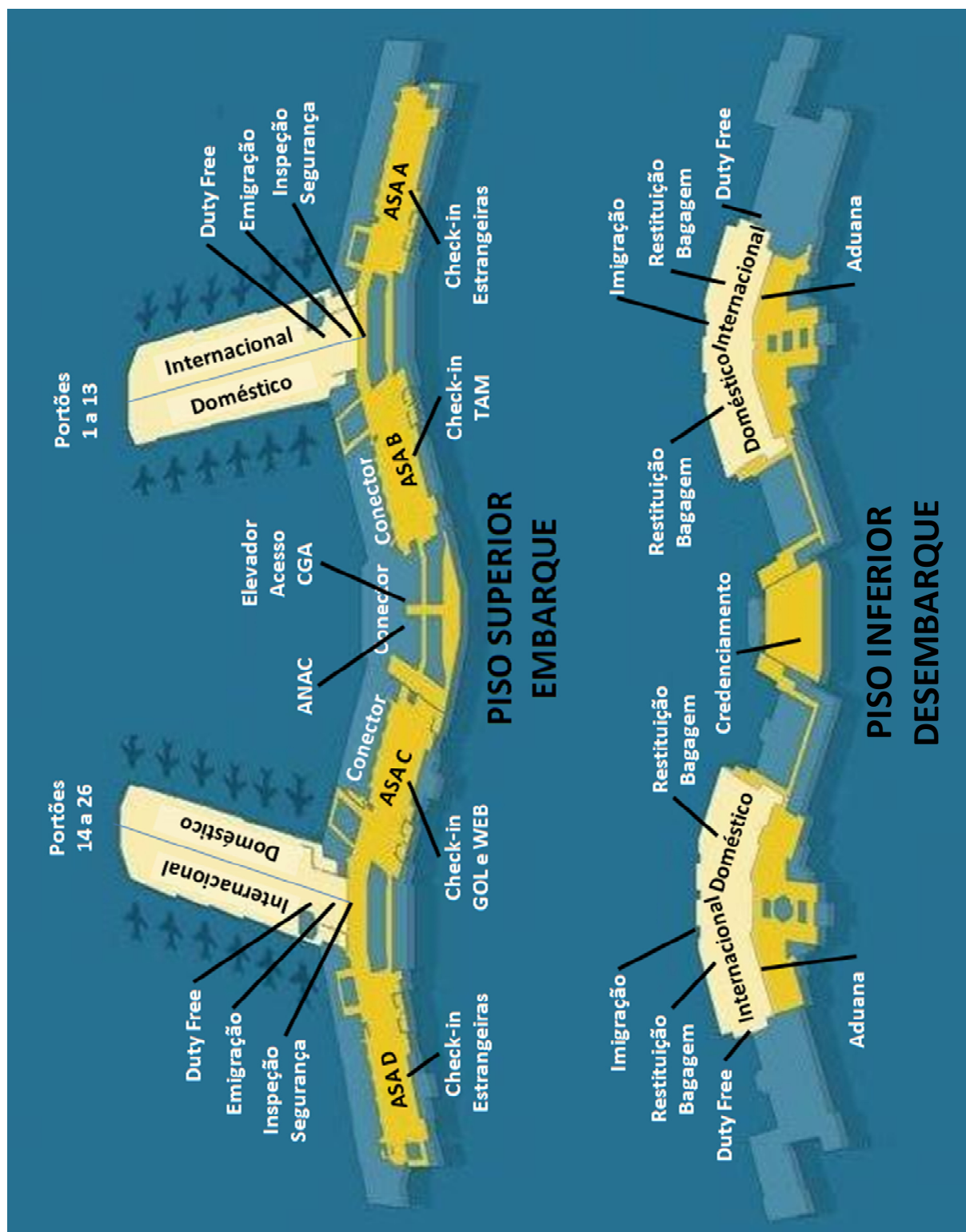
#### **4. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Este MPI tem caráter orientativo no desenvolvimento das atividades da SIA no CGA. Embora esse documento não seja de caráter reservado, solicita-se que a informação contida nesse Manual seja restrita à ANAC.

As atualizações desse Manual estão sujeitas a adaptações julgadas necessárias ao longo das operações do CGA e eventuais casos omissos. Quanto aos procedimentos a serem normatizados, estes serão definidos pelo Superintendente de Infraestrutura Aeroportuária, ouvida a Gerência de Facilitação do Transporte Aéreo e Segurança da Aviação Civil Contra Atos de Interferência Ilícita (GFSI).

## ANEXO 01 - INFORMAÇÕES DO AEROPORTO DE GUARULHOS

### A1.1. MAPA DO AEROPORTO DE GUARULHOS



## A1.2. INFRAESTRUTURA DO CGA-SBGR



## **ANEXO 02 – SOLUÇÕES OPERACIONAIS ADOTADAS NO CGA-SBGR**

As medidas aqui listadas foram utilizadas no Projeto Piloto do CGA-SBGR no Aeroporto Internacional de Guarulhos, no período de dezembro de 2010 a janeiro de 2011 e possuem caráter exemplificativo de soluções que podem ser propostas.

### **A2.1. ACESSO À ÁREA RESTRITA POR MEIO DE TERMINAL ALTERNATIVO**

O Aeroporto de Guarulhos possui corredores (chamados “conectores”) dentro da área restrita que permitem que os passageiros possam se deslocar entre os terminais 01 e 02, sem sair para a área pública. No caso de grandes filas no acesso à área restrita, é possível transferir passageiros para a fila do outro terminal, para realização dos procedimentos de inspeção de segurança e controle de saída do país (emigração), e, posteriormente, encaminhados de volta ao terminal de seu voo pelo conector. Tal procedimento, porém, incorre no risco de algum passageiro se perder durante o trajeto até o portão de embarque ou de atraso nos voos. Determinados voos (normalmente operados pelo terminal 01) já são previamente programados para operação no terminal 2, de modo que o check-in é realizado no terminal 1, e o acesso à área restrita é realizado no terminal 2 e o embarque é concluído no terminal 1.

Durante a operação do CGA-SBGR, quando são identificados picos elevados de demanda prevista para determinado terminal, realiza-se a coordenação antecipada entre INFRAERO, DPF (no caso de voos internacionais) e empresas aéreas para determinar quais voos devem ter os passageiros orientados a acessar a área restrita por terminal alternativo. Exemplificando, quando um passageiro, por exemplo, realiza o check-in no terminal 1, acessa a área restrita no terminal 2 e retorna pelo conector para embarcar no terminal 1, o terminal 2 é considerado “terminal alternativo”.

Para essa solução, a equipe de controle de acesso à área restrita da INFRAERO permite o acesso pelo terminal alternativo, a equipe do DPF autoriza a emigração e a empresa aérea disponibiliza pessoal para realizar a orientação dos passageiros ao conector. Tal orientação se faz necessária devido à precária sinalização no acesso e na saída dos conectores.

Essa medida torna possível balancear as operações de acesso à área restrita do aeroporto nos momentos de intenso movimento, em especial no pico do embarque internacional à noite, equilibrando os componentes de inspeção de segurança e de emigração do aeroporto e reduzindo os riscos de que passageiros ficassem inadvertidamente perdidos no aeroporto.

### **A2.2. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO NA EMIGRAÇÃO E IMIGRAÇÃO**

Os procedimentos estabelecidos para migração de passageiros são de competência exclusiva do DPF, de modo que qualquer atividade que envolva a facilitação dos componentes de emigração ou imigração depende do comprometimento, ação e autorizações prévias necessárias desse órgão.

Em Guarulhos, a imigração e emigração são realizadas por uma equipe terceirizada que é orientada por supervisor e agentes do DPF. Os funcionários da empresa terceirizada possuem autorizações de acesso limitadas no sistema de controle de migração, em especial para a liberação de menores (acompanhados e desacompanhados). Nesse caso, é necessária a liberação através de senha dos agentes.

Dependendo da equipe da Polícia Federal que está no turno, e das autorizações necessárias, adotam-se procedimentos distintos para essa liberação. Em alguns turnos, o terceirizado, quando atende um menor, dirige-se ao guichê onde está o agente de plantão e realiza os procedimentos, enquanto o menor que estava sendo atendido ocupa o canal da Polícia até conclusão da emigração. Em outros, o agente responsável pode autorizar a utilização da sua

licença, sob sua supervisão, em guichês próximos, para que sejam processadas as liberações de menores com maior celeridade.

Quando possível aplicar o segundo procedimento descrito, observa-se considerável melhoria na capacidade de atendimento na emigração. Nesse caso, apenas quando algum procedimento de emigração exige a intervenção do agente, os terceirizados levam o passageiro ao guichê do agente e retornam ao seu canal para continuar o atendimento aos demais passageiros.

Complementarmente, a ANAC coordena com o DPF um novo procedimento de orientação na fila da emigração a fim de que, em cada canal de atendimento, enquanto um passageiro é atendido, outro seja posicionado aguardando o atendimento. Tal procedimento mostra-se bastante eficiente pelo fato de a disposição dos guichês de atendimento da emigração em relação à saída da fila resultar em dificuldade para os passageiros visualizarem os guichês livres e, conseqüentemente, aumentando o tempo ocioso dos canais de atendimento do DPF.

Devido à falta de procedimentos definidos, as medidas descritas acima funcionam bem com a presença de representantes do DPF no CGA-SBGR, sendo que no geral a eficiência das atividades da imigração varia de acordo com a equipe do turno. Com essas medidas, o atendimento do DPF, ao contrário do que ocorre rotineiramente, pode tornar-se mais ágil que os canais de inspeção de segurança.

### **A2.3. DISPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE FILAS NA ÁREA DE EMIGRAÇÃO**

Apesar da maioria dos divisores de fluxo dispostos no aeroporto não serem fixos, existem poucos registros de melhorias nos layouts. Um dos problemas marcantes de disposição de divisores de fluxo é no acesso à fila de emigração, logo após a inspeção de segurança, onde os acessos das filas para brasileiros, estrangeiros e prioridades/tripulações são distantes entre si, causando dificuldade para que os passageiros identifiquem qual fila devem acessar. Além disso, a disposição dos acessos da forma existente causa contrafluxo entre passageiros no limitado espaço disponível para filas, com cerca de 2 metros de largura. Para mitigar estes problemas, durante alguns períodos do dia, funcionários da Infraero permanecem após a inspeção de segurança orientando os passageiros para qual fila eles devem se dirigir.

O CGA-SBGR pode propor que esse layout das filas seja alterado, de forma que os acessos de passageiros brasileiros e estrangeiros fiquem próximos. Essa ação promove significativa melhora na localização da fila a tomar por parte dos passageiros, ao mesmo tempo em que elimina o contrafluxo de passageiros na área, passando a ser desnecessária a presença do funcionário da Infraero para orientação desses passageiros. Porém, essa medida depende de articulação entre turnos.

### **A2.4. ATENDIMENTO AOS PASSAGEIROS DOMÉSTICOS EM VOOS MISTOS**

Os passageiros com destinos domésticos embarcando em voos internacionais, com uma ou mais etapas domésticas (os chamados “voos mistos”) precisam passar por todos os componentes exigidos aos passageiros com destinos internacionais, tais como a inspeção de segurança e a emigração.

O procedimento de separar passageiros domésticos em voos mistos na inspeção de segurança internacional é realizado quando a demanda acarreta filas consideravelmente grandes. Tal procedimento, sem a devida coordenação com todos os órgãos e entidades envolvidos acarreta, por vezes, o impedimento de passagem desses passageiros nos canais prioritários de emigração e, até mesmo, no impedimento do embarque devido à demora no acesso à área restrita.

Durante as operações do CGA-SBGR, pode-se acordar com DPF e INFRAERO que, os passageiros em voos mistos entre os horários das 20h00 às 22h00, tenham acesso exclusivo à emigração. Para esses passageiros, deve ser demarcada a área de filas com divisores de fluxo e sinalização com os números dos voos, e as empresas GOL e TAM devem disponibilizar pessoal para orientar os passageiros após a inspeção de segurança.

#### **A2.5. ACOMODAÇÃO DE PASSAGEIROS DE PORTÕES REMOTOS EM SALAS ALTERNATIVAS**

As quatro salas de embarque para posições remotas no aeroporto de Guarulhos têm área de aproximadamente 375m<sup>2</sup> cada uma, podendo comportar entre 160 (nível C-IATA) e 240 (nível E – IATA) passageiros.

Quando a demanda nas salas de portões remotos, localizados abaixo dos portões de embarque com ponte, se aproxima de sua capacidade, os passageiros tendem a permanecer nas salas de embarque do piso superior.


Durante as operações, a equipe do CGA-SBGR, ao identificar um potencial acúmulo de passageiros em determinada sala de embarque, pode contatar algumas empresas com voos nas posições remotas e solicitar que orientem os seus passageiros a aguardar em uma sala de embarque alternativa, em geral no piso superior e de numeração de portão semelhante. Apenas quando é iniciado o embarque, os passageiros são orientados para se dirigirem à sala de embarque da posição remota, no piso inferior, por meio do sistema de speech da empresa aérea.

#### **A2.6. NEGOCIAÇÕES PARA ANÁLISE DE DEMANDAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES ENVOLVIDOS**

Além de atuar diretamente nas operações táticas do aeroporto, o CGA-SBGR é também um fórum aberto para que todos os órgãos e entidades envolvidos manifestem as suas preocupações e demandas relacionadas ao período de alta temporada.


Uma vez identificado um impasse em alguma das manifestações, a ANAC realiza a convocação dos órgãos e entidades diretamente relacionados à demanda para reunião específica, no intuito de que o tema seja abordado de forma objetiva e com os argumentos técnicos necessários para garantir a resolução de qualquer conflito pendente.


**ANEXO 03 – FORMULÁRIOS DE PESQUISA**


 <b>Planilha 1</b> <b>Taxa de chegada em componente de processamento</b>				
Aeroporto: SBGR		Data:		Responsável:
Medição 1	Intervalo	Nº pessoas	Intervalo (cont.)	Nº pessoas
Hora inicial:				
Terminal: <input type="text" value="T1"/> <input type="text" value="T2"/>				
<b>Componente:</b>				
<input type="checkbox"/> Check-in <input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>				
<input type="checkbox"/> Insp. Segurança <input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>				
<input type="checkbox"/> Emigração <input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>				
<input type="checkbox"/> Imigração <input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>				
<input type="checkbox"/> Aduana <input type="text" value="ND"/> <input type="text" value="BD"/>				
<input type="checkbox"/> Outro:				
<b>Obs:</b> Cia Aérea: Características da Fila:				
Medição 2	Intervalo	Nº pessoas	Intervalo (cont.)	Nº pessoas
Hora inicial:				
Terminal: <input type="text" value="T1"/> <input type="text" value="T2"/>				
<b>Componente:</b>				
<input type="checkbox"/> Check-in <input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>				
<input type="checkbox"/> Insp. Segurança <input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>				
<input type="checkbox"/> Emigração <input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>				
<input type="checkbox"/> Imigração <input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>				
<input type="checkbox"/> Aduana <input type="text" value="ND"/> <input type="text" value="BD"/>				
<input type="checkbox"/> Outro:				
<b>Obs:</b> Cia Aérea: Características da Fila:				
Instruções: A - Descrição Geral: Contagem de pessoas chegando à fila de um componente de processamento ( <i>check-in</i> , inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana ou outro - especificar), em intervalos de tempo e período pré-estabelecidos. B - Procedimento: 1 - Identificar a Data, Responsável, Localização (Terminal 1 ou 2), Componente e Hora de início da medição. 2 - Na identificação do Componente, especificar, conforme o caso, se o <i>check-in</i> ou a Inspeção de Segurança destinam-se a voo doméstico (Dom) ou internacional (Intl); se o canal de Emigração ou Imigração destina-se a brasileiros (Br) ou estrangeiros (Estr); ou se o canal da Aduana é "nada a declarar" (ND) ou "bens a declarar" (BD). 3 - No campo "Obs.", adicionar outras informações sobre o canal, como: Companhia aérea do <i>check-in</i> e outras características pertinentes sobre a fila do componente (fila para canal prioritário, exclusivo para despacho de bagagem, etc.) 4 - Iniciar o cronômetro e a contagem de pessoas que chegam ao final da fila do componente. 5 - A cada Intervalo de tempo pré-estabelecido, registrar quantas pessoas chegaram ao final da fila. Anotar em cada linha o intervalo de tempo correspondente e o número de pessoas que chegaram (Tempo e Nº pessoas). 6 - Continuar a contagem e o registro a cada intervalo até atingir o período pré-estabelecido de contagem. C - Tempos recomendados: 1 - <i>Check-in</i> : Período: 60 minutos, intervalo de 5 minutos; 2 - Inspeção de Segurança: Período: 30 minutos, intervalo de 5 minutos; 3 - Imigração/Emigração: Período: 30 minutos, intervalo de 5 minutos; e 4 - Aduana: Período: 20 minutos, intervalo de 2 minutos. D - Observações: 1 - Se considerado necessário, a pesquisa pode ser realizada com 2 pesquisadores, onde o primeiro avisará os momentos de registro (intervalos de tempo) e o segundo realizará a contagem das pessoas e o registro na planilha.				

 <b>Planilha 2</b> <b>Acompanhamento de passageiros em desembarque e de restituição de bagagem</b>			
Aeroporto:	SBGR	Data:	Responsável:
Cia Aérea/Nº voo:	/	Chegada prevista:	Terminal: <input type="checkbox"/> T1 <input type="checkbox"/> T2
Portão/Posição:	/	Nº Esteira:	Remota? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Evento	Tempo	Nº pessoas aguardando	Observações:
Calço da aeronave	00:00	N/A	Horário:
Acoplamento da ponte na aeronave / Chegada do 1º ônibus à aeronave (posição remota)		N/A	
Saída do 1º passageiro		N/A	
Saída do passageiro pesquisado		N/A	Nº pessoas no grupo:
Chegada à fila de imigração			Pax: <input type="checkbox"/> Br <input type="checkbox"/> Estr
Saída da imigração		N/A	
Chegada à esteira de restituição			
Chegada da 1ª bagagem do voo à esteira		N/A	Outros voos na esteira:
Retirada da última bagagem do passageiro		N/A	Nº bagagens despachadas:
Chegada da última bagagem do voo à esteira		N/A	
Chegada à fila da aduana			
Saída para o saguão de desembarque		N/A	
<p>Instruções:</p> <p>A - Descrição Geral: Acompanhamento e registro dos eventos durante o desembarque de determinado passageiro e da restituição de bagagens do voo. A pesquisa deverá ser realizada com duas pessoas: uma acompanhará o passageiro e a outra, a chegada das bagagens à esteira.</p> <p>B - Procedimento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Identificar a Data, Responsável, Companhia Aérea e Número do voo, Horário de chegada estimado, Local do desembarque (T1, T2), Número do Portão e Posição de estacionamento da aeronave (caso estacionado em posição remota) e Esteira usada para restituição de bagagens. Ao longo da pesquisa, identificar se o passageiro é brasileiro ou estrangeiro, o número de pessoas que compõem o grupo do qual o passageiro pesquisado faz parte e número de volumes de bagagens que tenham sido despachadas pelo passageiro (ou grupo).</li> <li>2 - Iniciar o cronômetro a partir do calço da aeronave. Registrar o horário exato no campo "Observações".</li> <li>3 - Registrar os momentos de acoplamento da ponte ou da chegada do 1º ônibus e da saída do 1º passageiro da aeronave.</li> <li>4 - Selecionar um passageiro para a pesquisa, excluindo-se os de 1ª classe e classe executiva e os passageiros que necessitem de assistência especial (idoso, criança desacompanha, gestante, mães com crianças de colo).</li> <li>5 - Acompanhar o passageiro e registrar o momento de chegada à fila de imigração (caso seja um voo internacional) e o número aproximado de pessoas na fila aguardando atendimento na imigração.</li> <li>6 - Registrar o momento de conclusão do atendimento do passageiro na imigração e sua chegada à restituição. Neste momento observar a situação da esteira destinada à restituição da bagagem e registrar o número de passageiros no seu entorno. Caso haja mais de um voo previsto para a esteira, registrar esta informação no campo "Observações".</li> <li>7 - O segundo pesquisador deverá registrar o momento de chegada da primeira e da última bagagem do voo à esteira.</li> <li>8 - Registrar o momento de retirada da última bagagem do passageiro (ou grupo) pesquisado e sua chegada na fila da aduana (voo internacional).</li> <li>9 - Caso o passageiro tenha se deslocado ao Duty Free ou ao sanitário, em qualquer momento da pesquisa, continue a contagem do tempo e coloque uma observação no item do evento seguinte (por exemplo "passageiro foi ao duty free").</li> <li>10 - Caso seja interrompida alguma atividade de processamento (por exemplo, a restituição de bagagem) devido ao deslocamento do passageiro para o sanitário, duty free, etc. anotar a informação no campo "Observações", indicando o intervalo de tempo que a atividade de processamento foi</li> <li>11 - Compilar as medições dos pesquisadores em uma única planilha.</li> </ol> <p>C - Observações:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Para a contagem aproximada de passageiros aguardando em fila, procurar estabelecer antecipadamente marcos/referências de número de pessoas de acordo com a dimensão da fila. Por exemplo, estimar o número de pessoas em determinado trecho da fila ou até determinado elemento físico (pilar, parede, divisor de fluxo, etc.).</li> <li>2 - Não entrar na área da Receita Federal. Registre as atividades na fila da aduana a partir da sala de restituição.</li> <li>3 - Quando passar na Imigração, sempre identifique-se.</li> <li>4 - Evite ficar muito próximo ao passageiro pesquisado, para que ele não sinta-se desconfortável com sua pesquisa.</li> </ol>			



 <b>Planilha 4</b> <b>Acompanhamento de passageiros em embarque</b>			
Aeroporto: SBGR		Data:	Responsável:
Evento	Tempo	Nº pessoas aguardando	Observações:
Chegada à fila do <i>Check-in</i>	00:00		Horário:
? Terminal: <input type="text" value="T1"/> <input type="text" value="T2"/> ? Autoatendimento? <input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/> ? Só Despacho bagagem? <input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
Saída do <i>Check-in</i>		N/A	
? Nº Balcão <i>Check-in</i> :      ? Nº Bagagens despachadas:      ? Nº Pessoas no grupo:			
Chegada à fila de entrada à área de embarque			
? Terminal: <input type="text" value="T1"/> <input type="text" value="T2"/> ? Voo: <input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>			
Entrada na área de embarque		N/A	
Chegada à fila de Inspeção de Segurança			
Saída da Inspeção de Segurança		N/A	
Chegada à fila da emigração			Pax: <input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>
Saída da emigração		N/A	
Chegada a portão de embarque		N/A	
? Cia Aérea/Nº Voo:      ? Portão/Posição:      ? Remota? <input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
Início do embarque (acesso do 1º passageiro à ponte de embarque ou a ônibus)		N/A	
Conclusão do embarque (entrada do último passageiro na aeronave)		N/A	
Início do <i>push-back</i>		N/A	
Instruções: A - Descrição Geral: Acompanhamento e registro dos eventos durante o embarque de determinado passageiro. B - Procedimento: 1 - Identificar a Data e Responsável. Ao longo da pesquisa, identificar a Companhia aérea e Número do voo, Local do embarque (T1, T2), Número do balcão de check-in, se o passageiro é brasileiro ou estrangeiro, o número de pessoas que compõem o grupo do qual o passageiro pesquisado faz parte e número de volumes de bagagens que tenham sido despachadas pelo passageiro (ou grupo), Número do Portão e Posição de estacionamento da aeronave (caso estacionado em posição remota). 2 - Selecionar passageiro que se dirige ao processo de <i>check-in</i> , excluindo-se os que se dirigem a atendimento diferenciado de 1ª classe, classe executiva ou de programas de fidelidade, e os passageiros que necessitem de assistência especial (idosos, criança desacompanha, gestante, mães com crianças de colo). 3 - Iniciar o cronômetro a partir da chegada do passageiro ao <i>check-in</i> . Registrar o horário exato no campo "Observações". 4 - Ao registrar o momento de chegada do passageiro ao final da fila do <i>check-in</i> , identificar o número de pessoas aproximado na fila. Identificar ainda o terminal em que foi feito o check-in, se o <i>check-in</i> foi feito pelo autoatendimento ou não, e se foi apenas para despacho de 5 - Acompanhar o passageiro e registrar o momento de chegada ao final da fila de entrada para área de embarque (ver item 11). Registrar o número de pessoas aproximado aguardando na fila. 6 - Registrar o momento de chegada ao final da fila da Inspeção de Segurança e, em seguida, o momento de conclusão do processo de inspeção do passageiro. Registrar o número de pessoas aproximado na fila. 7 - Registrar os momentos de chegada ao final da fila de emigração e saída da emigração do passageiro. 8 - Acompanhar o passageiro e registrar o momento de chegada ao portão de embarque. 9 - Registrar os momentos de início e de término do processo de embarque, respectivamente com o acesso do primeiro passageiro à ponte de embarque ou ao ônibus que levará à posição remota e o embarque na aeronave do último passageiro. 10 - Registrar o momento de início do <i>push-back</i> da aeronave. 11 - Caso este passageiro tenha se deslocado para compras, sanitário, alimentação ou outra atividade, em qualquer momento, continue a contagem do tempo e coloque uma observação no item do evento seguinte (por exemplo "passageiro foi ao sanitário"). C - Observações: 1 - Para a contagem aproximada de passageiros aguardando em fila, procurar estabelecer antecipadamente marcos/referências de número de pessoas de acordo com a dimensão da fila. Por exemplo, estimar o número de pessoas em determinado trecho da fila ou até determinado elemento físico (pilar, parede, divisor de fluxo, etc.). 2 - Quando passar na Emigração, sempre identifique-se. 3 - Evite ficar muito próximo ao passageiro pesquisado, para que ele não sinta-se desconfortável com sua pesquisa.			

 <b>Planilha 5</b> <b>Acompanhamento de operações no pátio</b>				
Aeroporto:	SBGR	Data:	Responsável:	
Cia/Nº Voo Chegada:		Horário previsto:	Nº Passageiros:	
Cia/Nº Voo Partida:		Horário previsto:	Nº Passageiros:	
Aeronave:	Posição:	Remota?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
Evento		Início	Término	Observações:
Chegada	Pouso	N/A		
	Autorização para estacionamento	N/A		
	Calço da aeronave	N/A	00:00	Horário:
	Abertura dos compartimentos de bagagem/carga	N/A		
	Acoplamento da ponte / Chegada do 1º ônibus	N/A		
	Desembarque de passageiros			
Comissaria - Refeições				
Abastecimento de combustível				
Partida	Embarque de passageiros			
	Fechamento do compartimento de bagagem/carga	N/A		
	Desacoplamento de ponte/escada (remota)	N/A		
	Solicitação de autorização para <i>push-back</i>	N/A		
	Concessão da autorização para <i>push-back</i>	N/A		
	Acoplamento do equipamento para <i>push-back</i>	N/A		
	Início da operação de <i>push-back</i>		N/A	
Necessidade Especial:	<input type="checkbox"/> Des    Qual (is)?	<input type="checkbox"/> Emb    Qual (is)?		
Instruções:				
A - Descrição Geral: Acompanhamento e registro dos eventos durante as operações de rampa no desembarque e/ou embarque. As informações sobre o momento de pouso, autorização para estacionamento, solicitação do <i>push-back</i> e concessão da autorização para o <i>push-back</i> deverão ser obtidas no CGA/COA, por meio da escuta da comunicação do controle de solo - TWR.				
B - Procedimento:				
1 - Identificar a Data, Responsável, Companhia Aérea, Números dos voos de Chegada e/ou de Partida, Marca/matricula da aeronave, Posição de estacionamento e característica da posição (remota ou não).				
2 - Iniciar o cronômetro a partir do calço da aeronave. Registrar o horário exato no campo "Observações". O relógio deverá estar ajustado com horário do sistema do aeroporto.				
3 - Registrar os momentos de acoplamento da ponte ou da chegada do 1º ônibus à aeronave e o início e término do desembarque de passageiros (saída do 1º e do último passageiro da aeronave, respectivamente).				
4 - Registrar o momento de abertura do primeiro compartimento de bagagem/carga.				
5 - Registrar os momentos de início e término dos serviços de comissaria (apenas refeições). O início e término dos serviços deverão ser registrados, respectivamente pela abertura e fechamento da porta de acesso utilizada pelo veículo de comissaria.				
6 - Registrar o início e término do abastecimento de combustível (acoplamento e retirada da mangueira de abastecimento, respectivamente).				
7 - Registrar o momento de fechamento do último compartimento de carga.				
8 - Registrar o início e término do embarque de passageiros e o momento de desacoplamento da ponte ou da escada (posição remota).				
9 - Registrar os momentos de acoplamento do <i>push-back</i> (colocação do pino) e o momento de início do <i>push-back</i> (aeronave em movimento).				
10 - Registrar se houve atendimento a pessoa com necessidade especial no desembarque ou embarque, especificando o tipo de necessidade (pessoas portadoras de deficiência (PD), idosos (ID), gestantes (GS), lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo (CC), crianças desacompanhadas (CD) e pessoas com mobilidade reduzida (MR)).				
C - Observações:				
1 - A pesquisa deverá ser realizada com até 3 pessoas. Uma pessoa deverá permanecer no CGA para obtenção das informações relacionadas à TWR e registro dos tempos de cada evento na planilha. Uma ou duas pessoas deverão posicionar-se em locais com visibilidade adequada para observação dos eventos descritos acima (deve-se especificar previamente os eventos a serem registrados por cada pesquisador). O momento de ocorrência de cada evento será transmitido por rádio ao pesquisador localizado no CGA, para registro na planilha. Alternativamente, os registros poderão ser feitos separadamente pelos pesquisadores e, em seguida, consolidados em uma única planilha.				
2 - Posicionar-se em local seguro para a observação das operações. Se possível em local elevado (área do embarque de passageiros), com a visibilidade necessária.				

 Planilha 6 Tempo de espera em fila			
Aeroporto: SBGR		Data:	Responsável:
<b>Medição 1</b>			
Terminal:	<input type="text" value="T1"/> <input type="text" value="T2"/>	<b>Hora Inicial</b>	<b>Hora Final</b>
<b>Componente:</b>		A	A
<input type="checkbox"/> Check-in	<input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>	B	B
<input type="checkbox"/> Insp. Segurança	<input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>	C	C
<input type="checkbox"/> Emigração	<input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>	D	D
<input type="checkbox"/> Imigração	<input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>	E	E
<input type="checkbox"/> Aduana	<input type="text" value="ND"/> <input type="text" value="BD"/>	F	F
<input type="checkbox"/> Outro:		G	G
		H	H
Encerramento check-in?			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<b>Obs:</b>	Nº Canais abertos:		
	Cia aérea:	Outras:	
<b>Medição 1</b>			
Terminal:	<input type="text" value="T1"/> <input type="text" value="T2"/>	<b>Hora Inicial</b>	<b>Hora Final</b>
<b>Componente:</b>		A	A
<input type="checkbox"/> Check-in	<input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>	B	B
<input type="checkbox"/> Insp. Segurança	<input type="text" value="Dom"/> <input type="text" value="Intl"/>	C	C
<input type="checkbox"/> Emigração	<input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>	D	D
<input type="checkbox"/> Imigração	<input type="text" value="Br"/> <input type="text" value="Estr"/>	E	E
<input type="checkbox"/> Aduana	<input type="text" value="ND"/> <input type="text" value="BD"/>	F	F
<input type="checkbox"/> Outro:		G	G
		H	H
Encerramento check-in?			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<input type="text" value="Sim"/> <input type="text" value="Não"/>			
<b>Obs:</b>	Nº Canais abertos:		
	Cia aérea:	Outras:	
Instruções: A - Descrição Geral: Contagem do tempo de permanência do passageiro na fila para atendimento em um componente de processamento ( <i>check-in</i> , inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana ou outro - especificar). B - Procedimento: 1 - Identificar a Data, Responsável, Localização (Terminal 1 ou 2) e características do Componente. 2 - No campo inferior, adicionar informações sobre a Companhia aérea do <i>check-in</i> (se for o caso), o número de canais em operação para atendimento à fila e outras informações pertinentes (fila para canal prioritário, exclusivo para despacho de bagagem, etc.). 3 - Para cada medição na fila de um componente, distribuir cartões de controle (A a H) a passageiros que acessam a fila. Ao entregar o cartão, registrar na planilha a hora exata de acesso à fila. Os cartões deverão ser distribuídos em intervalo de 2 a 5 minutos. 4 - O pesquisador deverá abordar o passageiro informando sobre a realização da pesquisa com o objetivo de identificar o tempo de espera em fila e questionar sobre o interesse do mesmo em colaborar com a pesquisa. Deverá ser solicitado ao passageiro a devolução do cartão de 5 - O pesquisador, em seguida, deverá posicionar-se ao final da fila, imediatamente antes do atendimento, para recolher o cartão dos 6 - No momento em que for recolhido o cartão, registrar a hora de recolhimento de cada cartão (Hora final) na sequência correspondente (A-A, B-B, C-C, etc.). 7 - Caso o passageiro tenha se retirado da fila devido ao encerramento próximo do check-in do seu voo, para atendimento prioritário em outra fila, realizar a anotação pertinente. A Hora Final nesse caso, deverá ser a da saída da fila de atendimento dos voos em encerramento. C - Observações: 1 - Caso o número de canais abertos aumente ou diminua ao longo do período da pesquisa, anotar no campo "Obs." a alteração e hora da ocorrência.			

**A**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**B**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**C**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**D**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**E**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**F**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**G**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.

**H**

Favor devolver este cartão ao pesquisador ao sair da fila.  
Obrigado por colaborar.