

**CAPA**

**LOGO**

**+**

**VALORES DA  
EMPRESA**



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **OS VALORES DA EMPRESA**

O nosso sistema de valores é a base do nosso processo de tomada de decisão em todos os níveis da empresa e a fundação para o nosso futuro. Eles ajudam a guiar nossa organização. Valores não mudam de ano para ano, eles são constantes e atuam como uma bússola nos orientando sempre na direção correta.

Os Valores da Empresa são:

- **1º (Valor)**  
(Texto do Valor)
- **2º (Valor)**  
(Texto do Valor)
- **3º (Valor)**  
(Texto do Valor)
- **4º (Valor)**  
(Texto do Valor)



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## **CONTROLE DE REVISÕES**

Mantenha esta folha de revisões no manual. Ao receber as revisões, insira as páginas revisadas neste manual e preencha o nº da revisão, data da revisão, data da inserção e o nome do responsável pela inserção.



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

**LISTA DE PÁGINAS EFETIVAS**

<b>PÁGINA</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>DATA</b>
MGA-0-I	00	Data da Rev.
MGA-0-I	00	Data da Rev.
MGA-0-III	00	Data da Rev.
MGA-0-IV	00	Data da Rev.
MGA-0-V	00	Data da Rev.
MGA-0-VI	00	Data da Rev.
MGA-0-VII	00	Data da Rev.
MGA-0-VIII	00	Data da Rev.
MGA-0-IX	00	Data da Rev.
MGA-0-X	00	Data da Rev.
MGA-0-XI	00	Data da Rev.
MGA-0-XII	00	Data da Rev.
MGA-0-XIII	00	Data da Rev.
MGA-1-1	00	Data da Rev.
MGA-1-2	00	Data da Rev.
MGA-1-3	00	Data da Rev.
MGA-1-4	00	Data da Rev.
MGA-1-5	00	Data da Rev.
MGA-1-6	00	Data da Rev.
MGA-1-7	00	Data da Rev.
MGA-1-8	00	Data da Rev.
MGA-1-9	00	Data da Rev.
MGA-1-10	00	Data da Rev.
MGA-1-11	00	Data da Rev.
MGA-1-12	00	Data da Rev.
MGA-1-13	00	Data da Rev.
MGA-1-14	00	Data da Rev.
MGA-1-15	00	Data da Rev.
MGA-1-16	00	Data da Rev.
MGA-1-17	00	Data da Rev.
MGA-1-18	00	Data da Rev.
MGA-1-19	00	Data da Rev.
MGA-1-20	00	Data da Rev.
MGA-1-21	00	Data da Rev.
MGA-1-22	00	Data da Rev.
MGA-1-23	00	Data da Rev.
MGA-1-24	00	Data da Rev.
MGA-1-25	00	Data da Rev.
MGA-1-26	00	Data da Rev.
MGA-1-27	00	Data da Rev.
MGA-1-29	00	Data da Rev.
MGA-1-30	00	Data da Rev.
MGA-1-31	00	Data da Rev.
MGA-1-32	00	Data da Rev.
MGA-1-33	00	Data da Rev.
MGA-1-34	00	Data da Rev.
MGA-1-35	00	Data da Rev.
MGA-1-36	00	Data da Rev.
MGA-1-37	00	Data da Rev.
MGA-1-38	00	Data da Rev.
MGA-1-39	00	Data da Rev.
MGA-1-40	00	Data da Rev.
MGA-1-41	00	Data da Rev.
MGA-1-42	00	Data da Rev.
MGA-1-43	00	Data da Rev.
MGA-1-44	00	Data da Rev.
MGA-1-45	00	Data da Rev.
MGA-1-46	00	Data da Rev.
MGA-1-47	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-1-48	00	Data da Rev.
MGA-1-49	00	Data da Rev.
MGA-1-50	00	Data da Rev.
MGA-1-51	00	Data da Rev.
MGA-1-52	00	Data da Rev.
MGA-1-53	00	Data da Rev.
MGA-1-54	00	Data da Rev.
MGA-1-55	00	Data da Rev.
MGA-1-56	00	Data da Rev.
MGA-2-1	00	Data da Rev.
MGA-2-2	00	Data da Rev.
MGA-2-3	00	Data da Rev.
MGA-2-4	00	Data da Rev.
MGA-2-5	00	Data da Rev.
MGA-2-6	00	Data da Rev.
MGA-2-7	00	Data da Rev.
MGA-2-8	00	Data da Rev.
MGA-2-9	00	Data da Rev.
MGA-2-10	00	Data da Rev.
MGA-2-11	00	Data da Rev.
MGA-2-12	00	Data da Rev.
MGA-2-13	00	Data da Rev.
MGA-2-14	00	Data da Rev.
MGA-2-15	00	Data da Rev.
MGA-2-16	00	Data da Rev.
MGA-2-17	00	Data da Rev.
MGA-2-18	00	Data da Rev.
MGA-2-19	00	Data da Rev.
MGA-2-20	00	Data da Rev.
MGA-2-21	00	Data da Rev.
MGA-2-22	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-2-23	00	Data da Rev.
MGA-2-24	00	Data da Rev.
MGA-2-25	00	Data da Rev.
MGA-2-26	00	Data da Rev.
MGA-2-27	00	Data da Rev.
MGA-2-29	00	Data da Rev.
MGA-2-30	00	Data da Rev.
MGA-2-31	00	Data da Rev.
MGA-2-32	00	Data da Rev.
MGA-2-33	00	Data da Rev.
MGA-2-34	00	Data da Rev.
MGA-2-35	00	Data da Rev.
MGA-2-36	00	Data da Rev.
MGA-2-37	00	Data da Rev.
MGA-2-38	00	Data da Rev.
MGA-2-39	00	Data da Rev.
MGA-2-40	00	Data da Rev.
MGA-2-41	00	Data da Rev.
MGA-2-42	00	Data da Rev.
MGA-2-43	00	Data da Rev.
MGA-2-44	00	Data da Rev.
MGA-2-45	00	Data da Rev.
MGA-2-46	00	Data da Rev.
MGA-2-47	00	Data da Rev.
MGA-2-48	00	Data da Rev.
MGA-2-49	00	Data da Rev.
MGA-2-50	00	Data da Rev.
MGA-2-51	00	Data da Rev.
MGA-2-52	00	Data da Rev.
MGA-2-53	00	Data da Rev.
MGA-2-54	00	Data da Rev.
MGA-2-55	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-2-56	00	Data da Rev.
MGA-3-1	00	Data da Rev.
MGA-3-2	00	Data da Rev.
MGA-3-3	00	Data da Rev.
MGA-3-4	00	Data da Rev.
MGA-3-5	00	Data da Rev.
MGA-3-6	00	Data da Rev.
MGA-3-7	00	Data da Rev.
MGA-3-8	00	Data da Rev.
MGA-3-9	00	Data da Rev.
MGA-3-10	00	Data da Rev.
MGA-3-11	00	Data da Rev.
MGA-3-12	00	Data da Rev.
MGA-3-13	00	Data da Rev.
MGA-3-14	00	Data da Rev.
MGA-3-15	00	Data da Rev.
MGA-3-16	00	Data da Rev.
MGA-3-17	00	Data da Rev.
MGA-3-18	00	Data da Rev.
MGA-3-19	00	Data da Rev.
MGA-3-20	00	Data da Rev.
MGA-3-21	00	Data da Rev.
MGA-3-22	00	Data da Rev.
MGA-3-23	00	Data da Rev.
MGA-3-24	00	Data da Rev.
MGA-3-25	00	Data da Rev.
MGA-3-26	00	Data da Rev.
MGA-3-27	00	Data da Rev.
MGA-3-28	00	Data da Rev.
MGA-3-29	00	Data da Rev.
MGA-3-30	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-3-31	00	Data da Rev.
MGA-3-32	00	Data da Rev.
MGA-3-33	00	Data da Rev.
MGA-3-34	00	Data da Rev.
MGA-3-35	00	Data da Rev.
MGA-3-36	00	Data da Rev.
MGA-3-37	00	Data da Rev.
MGA-3-38	00	Data da Rev.
MGA-3-39	00	Data da Rev.
MGA-3-40	00	Data da Rev.
MGA-3-41	00	Data da Rev.
MGA-3-42	00	Data da Rev.
MGA-3-43	00	Data da Rev.
MGA-3-44	00	Data da Rev.
MGA-3-45	00	Data da Rev.
MGA-3-46	00	Data da Rev.
MGA-3-47	00	Data da Rev.
MGA-3-48	00	Data da Rev.
MGA-3-49	00	Data da Rev.
MGA-3-51	00	Data da Rev.
MGA-3-52	00	Data da Rev.
MGA-4-1	00	Data da Rev.
MGA-4-2	00	Data da Rev.
MGA-4-3	00	Data da Rev.
MGA-4-4	00	Data da Rev.
MGA-4-5	00	Data da Rev.
MGA-4-6	00	Data da Rev.
MGA-4-7	00	Data da Rev.
MGA-4-8	00	Data da Rev.
MGA-4-9	00	Data da Rev.
MGA-4-10	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-4-11	00	Data da Rev.
MGA-4-12	00	Data da Rev.
MGA-4-13	00	Data da Rev.
MGA-4-14	00	Data da Rev.
MGA-4-15	00	Data da Rev.
MGA-4-16	00	Data da Rev.
MGA-4-17	00	Data da Rev.
MGA-4-18	00	Data da Rev.
MGA-4-19	00	Data da Rev.
MGA-4-20	00	Data da Rev.
MGA-4-21	00	Data da Rev.
MGA-4-22	00	Data da Rev.
MGA-4-23	00	Data da Rev.
MGA-4-24	00	Data da Rev.
MGA-4-25	00	Data da Rev.
MGA-4-26	00	Data da Rev.
MGA-4-27	00	Data da Rev.
MGA-4-28	00	Data da Rev.
MGA-4-29	00	Data da Rev.
MGA-4-30	00	Data da Rev.
MGA-4-31	00	Data da Rev.
MGA-4-32	00	Data da Rev.
MGA-4-33	00	Data da Rev.
MGA-4-34	00	Data da Rev.
MGA-4-35	00	Data da Rev.
MGA-4-36	00	Data da Rev.
MGA-4-37	00	Data da Rev.
MGA-4-38	00	Data da Rev.
MGA-4-39	00	Data da Rev.
MGA-4-40	00	Data da Rev.
MGA-4-41	00	Data da Rev.
MGA-4-42	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-4-43	00	Data da Rev.
MGA-4-44	00	Data da Rev.
MGA-4-45	00	Data da Rev.
MGA-4-46	00	Data da Rev.
MGA-4-47	00	Data da Rev.
MGA-4-48	00	Data da Rev.
MGA-4-49	00	Data da Rev.
MGA-4-50	00	Data da Rev.
MGA-4-51	00	Data da Rev.
MGA-4-52	00	Data da Rev.
MGA-4-53	00	Data da Rev.
MGA-4-54	00	Data da Rev.
MGA-4-55	00	Data da Rev.
MGA-4-56	00	Data da Rev.
MGA-4-57	00	Data da Rev.
MGA-4-58	00	Data da Rev.
MGA-4-59	00	Data da Rev.
MGA-4-60	00	Data da Rev.
MGA-4-61	00	Data da Rev.
MGA-4-62	00	Data da Rev.
MGA-4-63	00	Data da Rev.
MGA-4-64	00	Data da Rev.
MGA-4-65	00	Data da Rev.
MGA-4-66	00	Data da Rev.
MGA-4-67	00	Data da Rev.
MGA-4-68	00	Data da Rev.
MGA-4-69	00	Data da Rev.
MGA-4-70	00	Data da Rev.
MGA-4-71	00	Data da Rev.
MGA-4-72	00	Data da Rev.
MGA-4-73	00	Data da Rev.
MGA-4-74	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-4-75	00	Data da Rev.
MGA-4-76	00	Data da Rev.
MGA-4-77	00	Data da Rev.
MGA-4-78	00	Data da Rev.
MGA-4-79	00	Data da Rev.
MGA-4-80	00	Data da Rev.
MGA-4-81	00	Data da Rev.
MGA-4-82	00	Data da Rev.
MGA-4-83	00	Data da Rev.
MGA-4-84	00	Data da Rev.
MGA-4-85	00	Data da Rev.
MGA-4-86	00	Data da Rev.
MGA-4-87	00	Data da Rev.
MGA-4-88	00	Data da Rev.
MGA-4-89	00	Data da Rev.
MGA-4-90	00	Data da Rev.
MGA-4-91	00	Data da Rev.
MGA-4-92	00	Data da Rev.
MGA-4-93	00	Data da Rev.
MGA-4-94	00	Data da Rev.
MGA-5-1	00	Data da Rev.
MGA-5-2	00	Data da Rev.
MGA-5-3	00	Data da Rev.
MGA-5-4	00	Data da Rev.
MGA-5-5	00	Data da Rev.
MGA-5-6	00	Data da Rev.
MGA-5-7	00	Data da Rev.
MGA-5-8	00	Data da Rev.
MGA-5-9	00	Data da Rev.
MGA-5-10	00	Data da Rev.
MGA-5-11	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-5-12	00	Data da Rev.
MGA-5-13	00	Data da Rev.
MGA-5-14	00	Data da Rev.
MGA-5-15	00	Data da Rev.
MGA-5-16	00	Data da Rev.
MGA-5-17	00	Data da Rev.
MGA-5-18	00	Data da Rev.
MGA-6-1	00	Data da Rev.
MGA-6-2	00	Data da Rev.
MGA-6-3	00	Data da Rev.
MGA-6-4	00	Data da Rev.
MGA-6-5	00	Data da Rev.
MGA-6-6	00	Data da Rev.
MGA-6-7	00	Data da Rev.
MGA-6-8	00	Data da Rev.
MGA-6-9	00	Data da Rev.
MGA-6-10	00	Data da Rev.
MGA-6-11	00	Data da Rev.
MGA-6-12	00	Data da Rev.
MGA-6-13	00	Data da Rev.
MGA-6-14	00	Data da Rev.
MGA-6-15	00	Data da Rev.
MGA-6-16	00	Data da Rev.
MGA-7-1	00	Data da Rev.
MGA-7-2	00	Data da Rev.
MGA-7-3	00	Data da Rev.
MGA-7-4	00	Data da Rev.
MGA-7-5	00	Data da Rev.
MGA-7-7	00	Data da Rev.
MGA-7-8	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-7-9	00	Data da Rev.
MGA-7-10	00	Data da Rev.
MGA-8-1	00	Data da Rev.
MGA-8-2	00	Data da Rev.
MGA-8-3	00	Data da Rev.
MGA-8-4	00	Data da Rev.
MGA-8-5	00	Data da Rev.
MGA-8-6	00	Data da Rev.
MGA-8-7	00	Data da Rev.
MGA-8-8	00	Data da Rev.
MGA-8-9	00	Data da Rev.
MGA-8-10	00	Data da Rev.
MGA-8-11	00	Data da Rev.
MGA-8-12	00	Data da Rev.
MGA-8-13	00	Data da Rev.
MGA-8-14	00	Data da Rev.
MGA-8-15	00	Data da Rev.
MGA-8-16	00	Data da Rev.
MGA-8-17	00	Data da Rev.
MGA-8-18	00	Data da Rev.
MGA-9-1	00	Data da Rev.
MGA-9-2	00	Data da Rev.
MGA-9-3	00	Data da Rev.
MGA-9-4	00	Data da Rev.
MGA-9-5	00	Data da Rev.
MGA-9-6	00	Data da Rev.
MGA-9-7	00	Data da Rev.
MGA-9-8	00	Data da Rev.
MGA-9-9	00	Data da Rev.
MGA-9-10	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-9-11	00	Data da Rev.
MGA-9-12	00	Data da Rev.
MGA-9-13	00	Data da Rev.
MGA-9-14	00	Data da Rev.
MGA-9-15	00	Data da Rev.
MGA-9-16	00	Data da Rev.
MGA-9-17	00	Data da Rev.
MGA-9-18	00	Data da Rev.
MGA-9-19	00	Data da Rev.
MGA-9-20	00	Data da Rev.
MGA-9-21	00	Data da Rev.
MGA-9-22	00	Data da Rev.
MGA-9-23	00	Data da Rev.
MGA-9-24	00	Data da Rev.
MGA-9-25	00	Data da Rev.
MGA-9-26	00	Data da Rev.
MGA-9-27	00	Data da Rev.
MGA-9-28	00	Data da Rev.
MGA-9-29	00	Data da Rev.
MGA-9-30	00	Data da Rev.
MGA-9-31	00	Data da Rev.
MGA-9-32	00	Data da Rev.
MGA-9-33	00	Data da Rev.
MGA-9-34	00	Data da Rev.
MGA-9-35	00	Data da Rev.
MGA-9-36	00	Data da Rev.
MGA-9-37	00	Data da Rev.
MGA-9-38	00	Data da Rev.
MGA-9-39	00	Data da Rev.
MGA-9-40	00	Data da Rev.
MGA-9-41	00	Data da Rev.
MGA-9-42	00	Data da Rev.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-9-43	00	Data da Rev.
MGA-9-44	00	Data da Rev.
MGA-9-45	00	Data da Rev.
MGA-9-46	00	Data da Rev.
MGA-9-47	00	Data da Rev.
MGA-9-48	00	Data da Rev.
MGA-9-49	00	Data da Rev.
MGA-9-50	00	Data da Rev.
MGA-9-51	00	Data da Rev.
MGA-9-52	00	Data da Rev.
MGA-9-53	00	Data da Rev.
MGA-9-54	00	Data da Rev.
MGA-9-55	00	Data da Rev.
MGA-9-56	00	Data da Rev.
MGA-9-57	00	Data da Rev.
MGA-9-58	00	Data da Rev.
MGA-9-59	00	Data da Rev.
MGA-9-60	00	Data da Rev.
MGA-9-61	00	Data da Rev.
MGA-9-62	00	Data da Rev.
MGA-9-63	00	Data da Rev.
MGA-9-64	00	Data da Rev.
MGA-9-65	00	Data da Rev.
MGA-9-66	00	Data da Rev.
MGA-9-67	00	Data da Rev.
MGA-9-68	00	Data da Rev.
MGA-9-69	00	Data da Rev.
MGA-9-70	00	Data da Rev.
MGA-10-1	00	Data da Rev.
MGA-10-2	00	Data da Rev.
MGA-10-3	00	Data da Rev.
MGA-10-4	00	Data da Rev.
MGA-10-5	00	Data da Rev.
MGA-10-6	00	Data da Rev.
MGA-10-7	00	Data da Rev.
MGA-10-8	00	Data da Rev.
MGA-10-9	00	Data da Rev.
MGA-10-10	00	Data da Rev.
MGA-10-11	00	Data da Rev.
MGA-10-12	00	Data da Rev.
MGA-10-13	00	Data da Rev.
MGA-10-14	00	Data da Rev.
MGA-10-15	00	Data da Rev.
MGA-10-16	00	Data da Rev.
MGA-10-17	00	Data da Rev.
MGA-10-18	00	Data da Rev.
MGA-10-19	00	Data da Rev.
MGA-10-20	00	Data da Rev.
MGA-11-1	00	Data da Rev.
MGA-11-2	00	Data da Rev.
MGA-11-3	00	Data da Rev.
MGA-11-4	00	Data da Rev.
MGA-11-5	00	Data da Rev.
MGA-11-6	00	Data da Rev.
MGA-11-7	00	Data da Rev.
MGA-11-8	00	Data da Rev.
MGA-11-9	00	Data da Rev.
MGA-11-10	00	Data da Rev.
MGA-11-11	00	Data da Rev.
MGA-11-12	00	Data da Rev.
MGA-11-13	00	Data da Rev.
MGA-11-14	00	Data da Rev.



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-11-15	00	Data da Rev.
MGA-11-16	00	Data da Rev.
MGA-11-17	00	Data da Rev.
MGA-11-18	00	Data da Rev.
MGA-11-19	00	Data da Rev.
MGA-11-20	00	Data da Rev.
MGA-11-21	00	Data da Rev.
MGA-11-22	00	Data da Rev.
MGA-11-23	00	Data da Rev.
MGA-11-24	00	Data da Rev.
MGA-11-25	00	Data da Rev.
MGA-11-26	00	Data da Rev.
MGA-11-27	00	Data da Rev.
MGA-11-28	00	Data da Rev.

**ÍNDICE****CAPÍTULO**

<b>Administrativo .....</b>	<b>1</b>
<b>Check-in .....</b>	<b>2</b>
<b>Documentação de cliente .....</b>	<b>3</b>
<b>Definição de bagagem .....</b>	<b>4</b>
<b>Embarque / Conexões .....</b>	<b>5</b>
<b>Rampa .....</b>	<b>6</b>
<b>Desembaque e conexões .....</b>	<b>7</b>
<b>Coi - Controle Integrado .....</b>	<b>8</b>
<b>Contigências Operacionais .....</b>	<b>9</b>
<b>Financeiro .....</b>	<b>10</b>
<b>Documentos e formulários.....</b>	<b>11</b>



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## CAPÍTULO 1: ADMINISTRATIVO

### ÍNDICE

<b>A. APRESENTAÇÃO DO MANUAL .....</b>	1-3
A.1. Aplicação .....	1-3
A.2. Vigência .....	1-4
A.3. Formato do Manual.....	1-4
A.4. Atualização do Manual .....	1-4
A.5. Lista de Páginas Efetivas .....	1-5
A.6. Boletins e Revisões Temporárias .....	1-5
A.6.1. Validade .....	1-5
A.6.2. Formato.....	1-6
A.7. Distribuição do Manual .....	1-6
A.8. Geral .....	1-6
<b>B. APRESENTAÇÃO DA (NOME DA EMPRESA AÉREA).....</b>	1-7
<b>C. VALORES DA (NOME DA EMPRESA AÉREA).....</b>	1-8
<b>D. CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DA (NOME DA EMPRESA AÉREA).....</b>	1-9
D.1. Tipo e Área de Operações .....	1-9
D.2. Localização da (Nome da Empresa Aérea).....	1-9
D.3. Legislação e Normas Aplicáveis.....	1-9
<b>E. ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO .....</b>	1-12
E.1. ANEXOS DA OACI .....	1-12
E.2. IATA .....	1-13
E.3. CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA (CBA) .....	1-14
E.3.1. NSCA – NORMAS DE SEGURANÇA DO COMANDO DA AERONÁUTICA .....	1-14
E.4. ANAC .....	1-14
E.4.1. IAC Instrução de Aviação Civil .....	1-15
E.4.2. PORTARIAS.....	1-15
E.5. RBAC 121 – REGISTRO BRASILEIRO DE HOMOLOGAÇÃO AERONÁUTICA 121 .....	1-16
<b>F. ÓRGÃOS E AUTORIDADES AEROPORTUÁRIAS .....</b>	1-17
F.1. INFRAERO .....	1-17
F.2. ANVISA .....	1-17
F.2.1. Atuação da ANVISA: .....	1-18
F.3. RECEITA FEDERAL .....	1-19
F.4. POLÍCIA FEDERAL .....	1-19
F.5. POLICIA CIVIL.....	1-20

---

F.6. POLICIA MILITAR .....	1-21
<b>G. ORGANOGRAMA DE AEROPORTOS .....</b>	<b>1-22</b>
<b>H. DESCRIÇÃO DOS CARGOS E FUNÇÕES DA ÁREA DE ATENDIMENTO A CLIENTES AEROPORTOS.....</b>	<b>1-23</b>
H.1. Deveres e Responsabilidades.....	1-23
H.2. Diretor de Serviço ao Cliente .....	1-23
H.2.1. Sumário.....	1-23
H.2.2. Gerente Geral de Aeroportos.....	1-24
H.2.3. Gerente de performance operacional .....	1-24
H.2.4. Coordenador de Performance Operacional.....	1-25
H.2.5. Analista de Negócios SR - Bagagem.....	1-25
H.2.6. Analista de Negócios SR – Projetos e Sistemas .....	1-26
H.2.7. Analista de Negócios PL – Projetos.....	1-26
H.2.8. Analista Financeiro JR.....	1-26
H.2.9. Analista Administrativo JR.....	1-26
H.2.10. Coordenador de Bagagem.....	1-27
H.2.11. Coordenador de Negocios .....	1-27
H.2.12. Gerente de Aeroporto .....	1-27
H.2.13. Supervisor ou Coordenador de Atendimento de Aeroporto.....	1-28
H.2.14. Preposto do Gerente de Aeroporto.....	1-30
H.2.15. Funcionário de Atendimento Aeroporto .....	1-31
<b>I. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO EM AEROPORTOS SUBDIVIDIDO POR ÁREA DE ATUAÇÃO/FUNÇÃO .....</b>	<b>1-38</b>
<b>J. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES.....</b>	<b>1-39</b>
J.1. ALFABETO FONÉTICO.....	1-39
J.2. Siglas dos Principais Aeroportos Brasileiros.....	1-40
J.3. Sigla IATA das Principais Empresas Aéreas Brasileiras .....	1-44
J.4. ÁREAS DE UM AEROPORTO .....	1-45
J.4.1. Check in:.....	1-46
J.4.2. Sala de embarque: .....	1-46
J.4.3. Finger:.....	1-46
J.4.4. Posição Remota: .....	1-46
J.4.5. Desembarque/LL: .....	1-47
J.4.6. Loja: .....	1-47
J.4.7. Alfândega:.....	1-47
J.4.8. Imigração:.....	1-47
J.5. TERMOS DA AVIAÇÃO.....	1-48
<b>K. DOCUMENTAÇÃO DE AERONAVE GERAL .....</b>	<b>1-50</b>
K.1. Documentação da Aeronave: .....	1-50
K.2. Documentos e responsáveis: .....	1-50
K.3. Plano de voo:.....	1-51
K.4. Documentos Diversos: .....	1-51

## CAPÍTULO 1: ADMINISTRATIVO

### A. APRESENTAÇÃO DO MANUAL

O Manual Geral de Aeroportos (MGA) da (Nome da Empresa Aérea), a seguir denominada neste manual apenas como (Nome da Empresa Aérea), ou em outras partes denominada (Nome da Empresa Aérea), descreve as políticas e os procedimentos utilizados para a manutenção contínua do atendimento a clientes nos aeroportos onde opera, de acordo com os requisitos contidos na legislação que rege a aviação civil no Brasil, alto grau de segurança e satisfação de seus Clientes. \* 121.135(a)

O MGA é uma ferramenta administrativa operacional usada para planejar, executar e controlar as atividades de atendimento a Clientes da (Nome da Empresa Aérea), sendo esta atividade própria ou contratada.

O MGA da (Nome da Empresa Aérea) contém informações relativas à organização da estrutura de Atendimento aos Clientes da (Nome da Empresa Aérea), as normas e procedimentos para o exercício dos trabalhos na área de aeroportos, e os documentos utilizados para registrar fielmente essa atividade. É o documento de maior hierarquia do sistema de Atendimento em aeroportos, estando todos os demais documentos em consonância com as diretrizes aqui estabelecidas.

Este documento é de divulgação geral entre todo o pessoal da (Nome da Empresa Aérea), devendo estar atualizado e controlado por seus usuários.

#### A.1. Aplicação

Aeroportos operados pela (Nome da Empresa Aérea).

Cumprimento de Normas:

É de responsabilidade de cada usuário e dos funcionários o fiel cumprimento das normas estabelecidas neste manual.

#### A.2. Vigência

O presente Manual entra em vigor a partir da data de publicação do mesmo, sendo atualizado à medida que se fizer necessário.

#### A.3. Formato do Manual

O MGA está organizado em Capítulos, numerados e a formatação de suas páginas está dividida em três (3) partes: cabeçalho, corpo do texto, e rodapé. O tamanho de página adotado para a formatação do Manual é o A5. A fonte-padrão é Arial e o tamanho de fonte para os parágrafos do corpo do texto é estabelecido como tamanho 11.

O cabeçalho contém o nome do manual na parte esquerda, o título do capítulo na parte central, e a logomarca da (Nome da Empresa Aérea) na parte direita. O corpo do texto traz o conteúdo de cada Capítulo do Manual. O rodapé contém a data de efetividade na parte esquerda, o número da revisão na parte central, e o número da página na parte direita.

Um índice analítico está inserido na parte inicial do MGA. Cada Capítulo e seus tópicos são identificados, bem como as páginas onde se localizam.

#### A.4. Atualização do Manual

A responsabilidade pela elaboração e atualização deste manual é da Gerência Geral de Aeroportos, a quem deve ser submetida toda e qualquer solicitação de alteração.

Alterações deste Manual são previamente submetidas à autoridade aeronáutica brasileira. Isto, porém, não é necessário quando o teor destas alterações é de natureza trivial, como correções meramente editoriais (erros tipográficos ou gramaticais), correções estéticas, ou correções de formulários nele apresentados, desde que, nesse último caso, não sejam retiradas as informações já aceitas pela autoridade aeronáutica.

Em cada página alterada, a porção de texto ou ilustração, afetada pela última revisão, está indicada por uma barra preta vertical situada na

margem esquerda. Este procedimento de indicação não é utilizado no caso de reedições.

É de responsabilidade de cada usuário, possuidor, manter seu Manual atualizado e em perfeitas condições.

#### A.5. Lista de Páginas Efetivas

A Lista de Páginas Efetivas (LPE) é numerada sequencialmente usando o número de página, número da revisão e data da revisão.

PÁGINA	REVISÃO	DATA
MGA-0-I	01	20MAI10
MGA-0-II	01	20MAI10
MGA-0-III	01	20MAI10
MGA-0-IV	01	20MAI10

Figura 3-1 - Exemplo de Lista de Páginas Efetivas

#### A.6. Boletins e Revisões Temporárias

A fim de agilizar o processo de análise de revisão, a (Nome da Empresa Aérea) efetua revisões temporárias no seu MGA sempre que requerido. A emissão de revisões temporárias e boletins permitem antecipar a incorporação de novos procedimentos relevantes, antes que um processo final de revisão seja concluído junto à autoridade aeronáutica.

##### A.6.1. Validade

A validade destes documentos é a seguinte:

- Boletins - são independentes dos manuais e válidos por 90 dias.

- Revisões Temporárias - são ligados a manuais específicos e válidos até que a informação seja inserida no seguinte ciclo de revisão do manual.

#### A.6.2. Formato

- Boletins começam com a letra B
- Revisões Temporárias começam com as letras RT

#### A.7. Distribuição do Manual

A distribuição do manual é de responsabilidade da Diretoria de Serviço ao Cliente.

Cada possuidor do Manual é responsável por mantê-lo atualizado.

Uma lista geral contendo a relação de todas as cópias do manual e dos respectivos detentores é mantida atualizada na Diretoria de Serviço ao Cliente. O modelo do formulário de controle é mostrado neste MGA.

O nome do detentor e o número da cópia constam da folha de rosto de cada cópia controlada dos manuais. Cópias não controladas são identificadas pela ausência destas informações.

#### A.8. Geral

Em casos de extravio, perda, furto, ou mesmo deixar de ser utilizado, caberá ao usuário assinante comunicar de imediato o fato para a gerência que providenciará um novo exemplar;

O Manual de Aeroportos é de propriedade da (Nome da Empresa Aérea) e não poderá ser reproduzido sem a expressa autorização;

Em caso de encerramento das atividades na base, o mesmo deverá se recolhido e enviado à Diretoria de Serviço ao Cliente.

**B. APRESENTAÇÃO DA (NOME DA EMPRESA AÉREA)**

A (Nome da Empresa Aérea) é uma empresa que nasceu para prestar um serviço altamente diferenciado aos seus Clientes. Temos certeza de que o mercado recebe de forma entusiástica e calorosa um nível de serviço elevado e muito superior ao oferecido pela concorrência, especialmente ao demonstrar maior cuidado e atenção, maior consideração e sensibilidade às necessidades dos nossos Clientes. Ser diferente fora da (Nome da Empresa Aérea) implica em sermos diferentes também dentro da (Nome da Empresa Aérea), e isso se traduz em tratarmos uns aos outros como gostaríamos que nossos Clientes fossem tratados.

Dentre os valores adotados pela (Nome da Empresa Aérea), Segurança Operacional vem em primeiro lugar, e está presente em tudo que fazemos. Esse comprometimento é demonstrado através da conformidade com todos os requisitos regulatórios, através do estabelecimento e perpetuamento de padrões do mais alto nível, através do compromisso com a “segurança em primeiro lugar”, através da garantia de transmitir esse sentido de segurança aos nossos Clientes e de nunca comprometer a segurança ao tomar decisões de negócio.

A (Nome da Empresa Aérea) busca os mais elevados níveis de qualidade e segurança em suas operações, incentiva e apóia as boas práticas aeronáuticas, bem como considera atenciosamente as sugestões e recomendações emitidas pelo pessoal que nela trabalha, pelos acionistas, pelos parceiros de negócios, pelos fornecedores e pelas autoridades do Brasil.

Este manual é de conhecimento e utilização obrigatória por todo o pessoal da (Nome da Empresa Aérea) envolvido com atendimento a clientes, assim como das empresas de prestação de serviços contratadas, cabendo ao Gerente de Aeroportos e de infra-estrutura determinar os níveis de conhecimento necessários para sua implantação e execução, em função dos cargos e áreas de atuação dos diversos profissionais envolvidos.

Toda e qualquer dúvida sobre a interpretação e aplicação do conteúdo desse manual deve ser encaminhada a Gerência Geral de Aeroportos.

**C. VALORES DA (NOME DA EMPRESA AÉREA)**

A (Nome da Empresa Aérea) nasce com o propósito de resgatar a atenção e satisfação dos Clientes do Transporte Aéreo.

Essa tarefa além de desafiadora requer que seus funcionários devam compartilhar dos mesmos objetivos e persegui-los com dedicação, determinação e compartilharem de seus resultados em conjunto.

**D. CARACTERÍSTICAS OPERACIONAIS DA (NOME DA EMPRESA AÉREA)****D.1. Tipo e Área de Operações**

A (Nome da Empresa Aérea) está autorizada a prestar serviços de transporte aéreo público regular de pessoas e cargas, operando na área geográfica estabelecida nas Especificações Operativas, de acordo com procedimentos especiais de voo também aprovados nas Especificações Operativas.

**D.2. Localização da (Nome da Empresa Aérea)**

*Informar o endereço da Empresa*

**D.3. Legislação e Normas Aplicáveis**

Na condução das suas atividades operacionais em Aeroportos, a (Nome da Empresa Aérea) observa a disposição existente nos documentos e regulamentos a seguir especificados:

Publicação	Descrição
RBAC 121	Requisitos Operacionais: Operação Domésticas, de Bandeira e Suplementares
RBHA 91	Regras Gerais de Operações para Aeronaves Civis
RBAC 119	Certificação: Operações Regulares e Não Regulares
Portaria 676	Aprova as Condições Gerais de Transporte
IAC 121-1001	Padrões Mínimos para Estações de Linhas de Empresas Aéreas Homologadas Segundo o RBHA 121.
Resolução 009	NOAC Dispõe Sobre o Acesso ao Transporte Aéreo de Passageiros que Necessitam de Assistência Especial.
CBA	Código Brasileiro de Aeronáutica
Resolução 141	Dispõe Sobre as Condições Gerais de Transporte Aplicáveis aos Atrasos e Cancelamentos de Voos e às Hipóteses de Preterição de Passageiros e dá Outras Providências.
MGO	Manual Geral de Operações da (Nome da Empresa Aérea)
PSEA	Plano de Segurança de Empresa Aérea da (Nome da Empresa Aérea)

Publicação	Descrição
PEP	Plano de Emergência e Procedimentos da (Nome da Empresa Aérea)
DGR	Dangerous Goods Regulations IATA

## **E. ORGANIZAÇÃO DO TRANSPORTE AÉREO**

A Organização de Aviação Civil Internacional, ou OACI, também conhecida por sua sigla em inglês, ICAO (International Civil Aviation Organization), foi criada em 1944 e possui 190 países-membros. Sua sede permanente fica na cidade de Montreal, Canadá.

Seus principais objetivos são o desenvolvimento dos princípios, regras, recomendações e técnicas de navegação aérea internacional e ainda, a organização e o progresso do transporte aéreo, de modo a favorecer a segurança, a eficiência, a economia e o desenvolvimento dos serviços aéreos.

Desenvolve também um trabalho importante no campo da assistência técnica, procurando organizar e recomendar diretrizes na busca de serviços de infra-estrutura aeronáutica mais eficientes para os países-membro em desenvolvimento. Essa assistência é prestada por meio de equipes de especialistas, enviados aos diversos países para organizar e orientar a operação dos serviços técnicos indispensáveis à aviação civil e também, através de bolsas de estudos para cursos de especialização. Para maiores detalhes, consulte. <http://www.icao.int/>

### **E.1. ANEXOS DA OACI**

As recomendações da OACI são publicadas através de documentos denominados “Anexos”, elaborados através das equipes formadas por especialistas de todas as áreas da aviação das diversas nacionalidades dos países-membros, aprovados através das assembleias gerais. São eles:

Anexo 1 - Licenciamento de Pessoal

Anexo 2 - Regras de voo

Anexo 3 - Serviço Meteorológico de Navegação Aérea Internacional

Anexo 4 - Cartas Aeronáuticas

Anexo 5 - Unidades de Medida utilizadas em operações em voo e em Terra

Anexo 6

1. – Transporte Aéreo Comercial Internacional – Aeronaves
2. – Aviação Geral Internacional
3. – voos Internacionais – Helicópteros

Anexo 7 - Registros Nacionais e Matrículas de Aeronaves

Anexo 8 - Certificados de Aero naveabilidade de Aeronaves

Anexo 9 - Facilitação

Anexo 10 - Telecomunicações Aeronáuticas (vols. I a V)

Anexo 11 - Serviços de Tráfego Aéreo

Anexo 12 - Busca e Salvamento

Anexo 13 - Investigação de Acidentes de Aeronaves

Anexo 14 - Aeródromos (vols. I e II)

Anexo 15 - Serviços de Informação Aeronáutica

Anexo 16 - Proteção do Ambiente

Anexo 17 - Segurança – Proteção da Aviação Civil Internacional contra Atos de Interferência Ilícita

Anexo 18 - Segurança Aérea de Mercadorias Perigosas

## E.2. IATA

A Associação Internacional de Transporte Aéreo (International Air Transport Association) é um órgão formado pelas empresas aéreas e prestadores de serviços da aviação, estabelecendo regras e padrões para

---

seus afiliados, com o objetivo de garantir os melhores padrões de serviços. São quatro os grupos que fazem parte da comunidade aeronáutica, foco da IATA: o público em geral, empresas aéreas, prestadores de serviços e agenciadores (como agentes de viagens e cargas) e fornecedores de equipamentos e sistemas.

Entre as vantagens que as empresas aéreas possuem por fazer parte da IATA estão, as soluções conjuntas – além dos recursos próprios de cada empresa – para explorar oportunidades, a padronização de processos e a solução de problemas comuns às empresas. A despeito das diferenças culturais, de idiomas e legislação, as empresas aéreas e prestadores de serviços têm condições de interligar suas redes de comunicação, vendas, informática, num sistema de abrangência mundial, através da adoção dos padrões e procedimentos recomendados pela IATA.

#### E.3. CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA (CBA)

É o conjunto de normas e diretrizes que regula a aviação brasileira. Foi elaborado a partir das leis contidas na Constituição Federal.

##### E.3.1. NSCA – NORMAS DE SEGURANÇA DO COMANDO DA AERONÁUTICA

Estabelece, no âmbito da legislação aeronáutica complementar de que trata o § 3º do artigo 1º da Lei No 7.565 (Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA), procedimentos para a notificação e a confirmação de ocorrências aeronáuticas, de modo a permitir a tomada oportuna de providências, relacionadas aos procedimentos do âmbito do Sistema de investigação e Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIPAER), bem como alimentar a base de dados do Sistema de Gerenciamento Integrado da Prevenção de Acidentes Aeronáuticos (SIGPAER).

#### E.4. ANAC

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) é uma agência reguladora federal submetida a um regime autárquico especial e está vinculada ao Ministério da Defesa, tendo sido criada pela lei federal nº 11.182 de 27 de setembro de 2005 e instalada através do decreto federal 5.731 de 20 de março de 2006. A ANAC foi formada a partir de vários órgãos

pertencentes ao Comando da Aeronáutica: o "Departamento de Aviação Civil" (DAC) e seus "Serviços Regionais de Aviação Civil" (SERAC), o "Instituto de Ciências da Atividade Física da Aeronáutica" (ICAF), o "Instituto de Aviação Civil" (IAC) e a "Divisão de Certificação de Aviação Civil" do "Instituto de Fomento e Coordenação Industrial" (IFI).

As atribuições da Agência consistem na regulação e na fiscalização das atividades de aviação civil - à exceção do tráfego aéreo e da investigação de acidentes, que continuam a cargo do Comando da Aeronáutica e do Ministério da Defesa -, em termos de segurança de voo, de definição da malha aeroviária, das condições mínimas da infra-estrutura aeroportuária, e das relações econômicas de consumo, no âmbito da aviação civil. O site da ANAC está disponível para consultas. <http://www.anac.gov.br/>

#### *E.4.1. IAC Instrução de Aviação Civil*

São instruções, normas e procedimentos emitidos pela ANAC, que regulam as atividades aeronáuticas e têm como premissa básica a busca de atividades seguras, pontuais e eficazes para as empresas, aeronaves e seus ocupantes.

#### *E.4.2. PORTARIAS*

Portaria é, em Direito, um documento de ato administrativo de qualquer autoridade pública, que contém instruções acerca da aplicação de leis ou regulamentos, recomendações de caráter geral, normas de execução de serviço, nomeações, demissões, punições, ou qualquer outra determinação da sua competência. Várias portarias são emitidas pela ANAC e, uma das mais importantes para nossa atividade aeroportuária é a portaria 676, que regulamenta o atendimento de clientes e aceitação de suas bagagens, para citar um exemplo. Faremos referência a esta portaria e algumas de suas recomendações no Capítulo II – Check-in.

Toda base da (Nome da Empresa Aérea) deve conter uma biblioteca com diversos manuais, normas, portarias e recomendamos a leitura deste material para um melhor entendimento da nossa atividade.

---

**E.5. RBAC 121 – REGISTRO BRASILEIRO DE HOMOLOGAÇÃO**  
**AERONÁUTICA 121**

É o conjunto de requisitos operacionais que orientam a formação e atuação das empresas aéreas comerciais de transporte regular: operações domésticas, internacionais e suplementares, ou seja, do segmento que nossa empresa opera.

Neste regulamento encontramos todos os requisitos necessários para a homologação de uma empresa aérea. Cada detentor de um Certificado de Homologação de Empresa de Transporte Aéreo (CHETA) deve estabelecer-se através dos regulamentos descritos neste RBHA e só pode operar após a obtenção deste certificado. No site da ANAC este regulamento está disponível (<http://www.anac.gov.br/biblioteca/rbha/rbha121.pdf>) para consultas e impressão.

**F. ÓRGÃOS E AUTORIDADES AEROPORTUÁRIAS****F.1. INFRAERO**

Vinculada ao Ministério da Defesa, a INFRAERO (Empresa Brasileira de Infra-estrutura Aeronáutica) administra uma parte dos aeroportos brasileiros. Ao todo são 67 aeroportos, 80 unidades de apoio à navegação aérea e 32 terminais de logística de carga.

Cabe a esta Empresa prover infra-estrutura, apoio logístico, facilidades e segurança às empresas aéreas e usuários do transporte aéreo.

Os aeroportos administrados pela INFRAERO concentram aproximadamente 97% do movimento do transporte aéreo regular do Brasil, sendo equivalente a 2 milhões de pousos e decolagens de aeronaves nacionais e estrangeiras, transportando cerca de 110 milhões de passageiros.

Além de passageiros, a Infraero opera aeroportos equipados para funcionar como plataforma de helicópteros e outros cuja vocação está na logística de carga e de manuseio de mercadorias perigosas. A movimentação de carga aérea bateu recorde nos 32 terminais de logística da Empresa. <http://www.infraero.gov.br/>.

Suas atribuições são reguladas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

**F.2. ANVISA**

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA - tem como responsabilidade, garantir o controle sanitário de Portos, Aeroportos e Fronteiras; cumprindo seu papel institucional como entidade de saúde pública, bem como, a proteção à saúde do viajante, dos meios de transporte e dos serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, anuência e isenção de produtos, insumos e da tecnologia a eles relacionados; fazendo cumprir a Legislação Brasileira, o Regulamento Sanitário Internacional e outros atos subscritos pelo Brasil.

---

A principal medida utilizada para tanto é a informação direcionada para cuidados com a saúde, que visam à prevenção ou diminuição do risco de exposição a uma doença ou agravo. <http://www.anvisa.gov.br/>

**F.2.1. Atuação da ANVISA:**

Os aeroportos atualmente são áreas de grande fluxo de indivíduos e cargas procedentes dos mais diversos pontos do mundo, podendo a partir daí, serem introduzidas e disseminadas doenças transmissíveis e outros agravos à saúde e ao meio ambiente. Tem como objetivos:

- Evitar a propagação de doenças transmissíveis, e riscos de danos ao meio ambiente e à saúde pública;
- Garantir condições higiênico-sanitárias satisfatórias nas aeronaves e infra-estrutura aeroportuária.

Os técnicos da Vigilância Sanitária são as Autoridades Sanitárias Federais dos aeroportos da mesma forma que a Receita Federal e a Polícia Federal o são. Estão autorizados a requerer a interdição da Aeronave, caso julguem existir riscos para a saúde dos clientes e/ou funcionários no interior das mesmas, até que sejam tomadas medidas de proteção determinadas para o caso.

Itens de verificação (Fonte: Portaria N.º 593 de 25/08/02 – RDC N.º 2 de 08/01/03)-

Cabe aos técnicos da Vigilância Sanitária fiscalizar diversos aspectos tais como:

- Existência e qualidade de água potável para consumo nas aeronaves;
- Segurança e integridade dos alimentos ofertados a bordo;
- Condições adequadas de armazenamento dos alimentos embarcados;
- Sistema de remoção e eliminação de resíduos sólidos gerados a bordo;
- Materiais de higiene e limpeza a bordo, tais como sacos para utilização em caso de enjôo, sabonete líquido, toalhas de papel e sacos para resíduo;
- Sistema de coleta e destinação final do lixo;

- Existência a bordo de conjuntos de medicamentos e produtos para saúde em caso de emergência;
- Existência de informações aos clientes procedentes ou com destino aos países ou áreas infectadas de Febre Amarela, sobre as exigências sanitárias no território nacional.

As irregularidades detectadas poderão ser motivo de notificação e multa.

Nota: A (Nome da Empresa Aérea) deve facilitar tal inspeção, não podendo impedir sua realização, procurando interagir para que a mesma não ocasione atraso no voo.

#### **F.3. RECEITA FEDERAL**

Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) é o órgão federal brasileiro responsável pela arrecadação de tributos com o fim de prover o Estado de recursos para a manutenção da estrutura pública e criação de políticas sociais, econômicas e culturais. Está subordinada ao Ministério da Fazenda.

Nos aeroportos brasileiros é o órgão responsável por realizar o controle aduaneiro das importações e exportações brasileiras. Para isto, dispõem de poderes legais para fiscalizar os viajantes, contribuintes, pessoas físicas ou jurídicas, sendo que o lançamento de tributos ou multas compete privativamente ao Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil.

<http://www.receita.fazenda.gov.br/>

#### **F.4. POLÍCIA FEDERAL**

O Departamento de Polícia Federal (DPF ou PF) é um órgão subordinado ao Ministério da Justiça, cuja função é, de acordo com a Constituição de 1988, exercer a segurança pública para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio.

A Polícia Federal, de acordo com o artigo 144, parágrafo 1º da Constituição Brasileira, é instituída por lei como órgão permanente, organizado e mantido pela União e estruturado em carreira. Atua, assim,

---

na clássica função institucional de polícia. Ainda de acordo com o artigo 144, parágrafo 1º da CF, são funções adicionais da Polícia Federal:

Apurar infrações penais contra a ordem política e social ou em detrimento de bens, serviços e interesses da União ou de suas entidades autárquicas e empresas públicas, assim como outras infrações cuja prática tenha repercussão interestadual ou internacional e exija repressão uniforme, segundo se dispuser em lei;

Prevenir e reprimir o tráfico ilícito de entorpecentes e drogas afins, o contrabando e o descaminho, sem prejuízo da ação fazendária e de outros órgãos públicos nas respectivas áreas de competência;

Exercer as funções de polícia marítima, aeroportuária e de fronteiras; Ou seja, é responsável por fazer o controle das fronteiras do nosso país. Nos aeroportos brasileiros, quando há esta unidade, são responsáveis não apenas pelo controle de fronteiras, mas, também, pela segurança das áreas internas do aeroporto (áreas de embarque e pistas), por se tratarem de áreas restritas e de interesse nacional.

Exercer, com exclusividade, as funções de Polícia Judiciária da União.

A maioria dos cidadãos tem contato com a Polícia Federal pelo fato desta ser o órgão responsável pela emissão de passaportes e pelo controle dos postos de fronteira. <http://www.dpf.gov.br/>

#### F.5. POLICIA CIVIL

Polícias Civis são órgãos da administração pública das unidades federativas do Brasil, cuja função é, de acordo com o artigo 144 da Constituição Federal de 1988, o exercício da segurança pública para a preservação da ordem pública, da incolumidade das pessoas e do patrimônio. As polícias civis são subordinadas aos Governadores dos Estados ou do Distrito Federal e Territórios e dirigidas por delegados de polícia de carreira. Atuam, assim, na clássica função institucional de polícia.

Nos aeroportos, são responsáveis pela segurança das áreas públicas e externas (áreas comerciais, check-in, etc.).

Ainda de acordo com o artigo 144, § 4º, da Constituição Federal, é função institucional das polícias civis, ressalvada a competência da União:  
<http://www.policiacivil.pr.gov.br/>

#### F.6. POLICIA MILITAR

Tem a função de exercer as atividades de polícia ostensiva de acordo com as necessidades de preservação da ordem pública, bem como supervisionar as atividades realizadas pelas unidades operacionais no que concerne a eficiência nas missões de policiamento ostensivo  
<http://www.pmpm.pr.gov.br/>

### **G. ORGANOGRAMA DE AEROPORTOS**

*Espaço destinado para inserção do organograma*

**H. DESCRIÇÃO DOS CARGOS E FUNÇÕES DA ÁREA DE ATENDIMENTO A CLIENTES AEROPORTOS****H.1. Deveres e Responsabilidades**

Neste capítulo iremos apresentar a descrição de atividades, deveres e responsabilidades dos funcionários da (Nome da Empresa Aérea). Pertinentes a Diretoria de Serviço ao Cliente.

O conhecimento destas atribuições é necessário para toda a equipe atuante na área de aeroportos, servindo, portanto, como uma das principais atividades e contribuição importante do gerente de aeroporto, o devido repasse do que se espera de cada funcionário que exerce essas funções.

**H.2. Diretor de Serviço ao Cliente****H.2.1. Sumário**

Principal Gestor de todos os aeroportos da (Nome da Empresa Aérea), comissários de bordo e call center dentre outras atribuições.

Define estratégias em conjunto com a presidência focado em resultados, metas de desempenho e superação da satisfação dos clientes.

Dissemina, as estratégias para suas Gerências de responsabilidade, fazendo gestão nos resultados.

Prática e acompanha o cumprimento dos valores da (Nome da Empresa Aérea) e mínimos de gestão

Define e controla todo o orçamento dos aeroportos e das outras áreas de sua responsabilidade.

Viabiliza recursos humanos e financeiros para as áreas de sua responsabilidade

### H.2.2. Gerente Geral de Aeroportos

A Gerência Geral de Aeroportos tem a responsabilidade de disseminar, controlar e administrar todas as atividades pertinentes a operação de aeroportos, assim como o controle orçamentário e de metas sempre focado na satisfação do cliente através de processos de qualidade e desenvolvimento de pessoas :

- Gestão dos resultados operacionais dos aeroportos operados pela (Nome da Empresa Aérea)
- Gestão dos resultados financeiros dos aeroportos operados pela (Nome da Empresa Aérea)
- Execução e gestão do orçamento anual da Gerência geral dos aeroportos.
- Gestão e desenvolvimento do quadro de gerentes de aeroportos.
- Gerenciamento dos itens de controle estabelecidos como metas de desempenho da (Nome da Empresa Aérea).
- Elaboração de estratégias para melhoria de qualidade do atendimento aos clientes nos aeroportos.
- Desdobramento das estratégias macro da (Nome da Empresa Aérea) para a área de aeroportos
- Preposto do Diretor de Atendimento ao Cliente

### H.2.3. Gerente de performance operacional

Gerir e controlar as metas da gerência geral de aeroportos criando processos e procedimentos de melhoria continua proporcionando apoio aos aeroportos em suas necessidades diárias que refletem na qualidade de atendimento.

- Controle dos resultados operacionais de pontualidade dos aeroportos
- Solicitação e criação de novos treinamentos focado no desenvolvimento das pessoas e nas necessidades dos aeroportos
- Revisão e divulgação de nova legislação pertinente as atividades dos aeroportos
- Book owners do MGA

- Apoio direto aos aeroportos nas operações diárias
- Interface entre o CCO e os Aeroportos nos processos de melhoria
- Preposto da Gerência Geral de Aeroportos

#### *H.2.4. Coordenador de Performance Operacional*

Coordenar e controlar as metas da Gerência de performance operacional, controle de abertura de novas bases da Gerência Geral de aeroportos interagindo com a área de infra-estrutura de aeroportos.

- Controle diário da performance operacional dos aeroportos de atendimento via web e espaço (Nome da Empresa Aérea)
- Apoio diário as bases nas necessidades de infra-estrutura
- Controle dos resultados operacionais de pontualidade dos aeroportos
- Apoio direto aos aeroportos nas operações diárias
- Interface entre o CCO e os Aeroportos nos processos de melhoria
- Preposto do gerente de Performance Operacional

#### *H.2.5. Analista de Negócios SR - Bagagem*

Analisar e definir todas as atividades pertinentes aos processos de bagagem dos aeroportos e da Gerência Geral de aeroportos assim como solicitação das novas necessidades de TI para a Gerência Geral de aeroportos .

- Controlar diariamente a performance operacional de bagagem
- Criar novos processos para os funcionários que atuam com bagagens, procurando sempre melhoria continua e diminuição dos índices de bagagem
- Criação e controle do processo de cobrança de handling pertinente aos processos de bagagem
- Acompanhamento e solicitação de novas soluções de TI para a melhoria da performance dos aeroportos
- Controle e negociação dos processos de indenização de bagagem

#### H.2.6. Analista de Negócios SR – Projetos e Sistemas

Analisar e controlar com áreas afins novos projetos que sejam implementados nos aeroportos.

- Controlar todos os processos envolvendo o sistema NewSkies (UpGrades, paradas de sistemas, atualizações, projetos de sistema).
- Criação e controle de manuais da Gerência Geral de Aeroportos.
- Responsável pelas RT,s, Boletins e publicações para aeroportos.
- IOSA

#### H.2.7. Analista de Negócios PL – Projetos

Analisar e controlar o Projetos Ônibus realizando pesquisas de melhoria e auditoria.

- Controle Bases (Headcount/contratos/malha)
- Análise de melhorias do Autoatendimento.
- Projeto Estacionamento

#### H.2.8. Analista Financeiro JR

Responsável pela análise de custos da Gerência Geral de Aeroportos.

- Responsável pelo controle KPI's (Gráficos e indicadores)
- Análise e Controle da Planilha de Contingência
- Responsável pelo Orçamento da Gerência Geral de Aeroportos

#### H.2.9. Analista Administrativo JR

Responsável pelos processos financeiros da Gerência Geral de Aeroportos.

- Gestão das Menores Aprendizes da Área;
- Responsável pela solicitação de materiais de escritório e materiais operacionais das bases.
- Responsável pela compra de itens de infraestrutura, imagem e facilidades para aeroportos.

#### H.2.10. Coordenador de Bagagem

- Coordenar e definir todas as atividades pertinentes aos processos de bagagem dos aeroportos e da Gerência Geral de aeroportos assim como solicitação das novas necessidades de TI para a Gerência Geral de aeroportos .
- Controlar diariamente a performance operacional de bagagem
- Criar novos processos para os funcionários que atuam com bagagens, procurando sempre melhoria continua e diminuição dos índices de bagagem
- Criação e controle do processo de cobrança de handling pertinente aos processos de bagagem
- Acompanhamento e solicitação de novas soluções de TI para a melhoria da performance dos aeroportos
- Controle e negociação dos processos de indenização de bagagem

#### H.2.11. Coordenador de Negocios

Coordenar com áreas afins novos projetos que sejam implementados nos aeroportos assim como controle de abertura de novas bases da Gerência Geral de aeroportos interagindo com a área de infra-estrutura de aeroportos.

- Com trole diário da performance operacional dos aeroportos de atendimento via web e espaço (Nome da Empresa Aérea)
- Apoio diário as bases nas necessidades de infra-estrutura
- Controle do projeto onibus
- Preposto do gerente de performance operacional

#### H.2.12. Gerente de Aeroporto

##### H.2.12.1. Sumário

Planejar e coordenar as atividades de atendimento a clientes, de acordo com as rotinas operacionais, em conjunto com as áreas subordinadas e afins, através das seguintes atribuições:

#### H.2.12.2. Atividades

- Coordenar todos os processos de atendimento de clientes e aeronaves;
- Manter a ordem e a disciplina dos funcionários, cuidando para que todos primem pela cortesia e mantenham, por suas atitudes, a reputação da (Nome da Empresa Aérea) no mais alto nível;
- Acompanhar e informar qualquer situação que possa afetar a operação das aeronaves em seu aeroporto ou que possa reduzir a segurança das mesmas;
- Intervir nas situações de conflito conciliando sempre os interesses do cliente com os da (Nome da Empresa Aérea);
- Manter e fomentar relações com autoridades aeroportuárias e governamentais;
- Atender as exigências das autoridades aeroportuárias;
- Fiscalizar o cumprimento dos contratos de locação do aeroporto e os contratos com empresas prestadoras de serviço (Handling, Segurança Patrimonial, Comissaria,etc.);
- Manter em ordem e atualizadas toda documentação, manuais, circulares, boletins da (Nome da Empresa Aérea), arquivo de treinamento da base e contratos;
- Fiscalizar todas as atividades com receita e despesa do aeroporto com estrita obediência às normas determinadas pela (Nome da Empresa Aérea);
- Executar atividades correlatas;
- Controlar os custos da base de acordo com o orçamento programado;

#### H.2.13. Supervisor ou Coordenador de Atendimento de Aeroporto

##### H.2.13.1. Sumário

Supervisionar e coordenar as atividades aeroportuárias desempenhadas pelos funcionários de aeroporto, instruindo, treinando e disseminando os procedimentos para desenvolvimento das funções, com o objetivo de manter altos padrões de qualidade

no atendimento aos clientes, na pontualidade e na segurança do voo. Preposto do Gerente do Aeroporto.

#### H.2.13.2. Atividades:

- Participar do planejamento operacional dos voos, instruindo e treinando seus funcionários de aeroporto em todas as funções, assegurando que elas estão sendo executadas dentro dos padrões exigidos pela (Nome da Empresa Aérea);
- Participar, com as demais áreas envolvidas, na tomada de providências que possam minimizar transtornos causados a clientes por eventuais irregularidades operacionais, tais como, manutenção, atrasos, cancelamentos de voos, troca de aeronaves, etc., planejando, antecipadamente, as ações com o grupo, visando manter um alto padrão de atendimento aos clientes mesmo em situação adversa, provendo a acomodação dos prejudicados em voos alternativos da (Nome da Empresa Aérea) ou congêneres, hospedagem em hotéis, alimentação e meios de transporte, em consonância com a política da (Nome da Empresa Aérea) e com a legislação em vigor;
- Criar ambiente motivacional mantendo a disciplina e tomando as ações necessárias quando aplicável;
- Fazer diariamente briefing e debriefing com os funcionários do aeroporto, revendo qualquer irregularidade e tomando as devidas ações corretivas, instrutivas e preventivas;
- Elaborar, junto com a Gerência, o plano de treinamento anual dos funcionários de aeroporto, tanto técnico quanto comportamental, conforme programa divulgado pela (Nome da Empresa Aérea);
- Coordenar as atividades da equipe elaborando as escalas de serviço, folgas e férias e disponibilização para treinamento;
- Motivar a equipe a atingir as metas estabelecidas, acompanhando/divulgando a performance da base;
- Dar constante feedback aos membros da equipe, buscando a melhoria da performance dos participantes, através de convivência harmônica entre eles;

- 
- Auxiliar e assessorar a Gerência de Aeroporto quanto ao controle de custos, através da verificação de faturas recebidas e também, através de idéias para constante redução dos mesmos;
  - Supervisionar a performance de terceiros dentro dos padrões estabelecidos nos contratos, resguardando o nome da (Nome da Empresa Aérea) através da cobrança da qualidade do serviço que nos prestam;
  - Representar a Gerência de Aeroporto, quando solicitado, em assuntos relacionados à operação, ao cumprimento de contrato de terceiros e, principalmente, no atendimento a clientes especiais;
  - Assegurar a correta apresentação pessoal de sua equipe e postura no atendimento, conforme padrão estabelecido pela (Nome da Empresa Aérea);
  - Disseminar políticas/informações operacionais, comerciais e de segurança;
  - Executar atividades correlatas por determinação da chefia.

#### *H.2.14. Preposto do Gerente de Aeroporto*

##### *H.2.14.1. Agente Líder*

Acompanhamento diário da operação do aeroporto orientando diretamente os funcionários de atendimento em procedimentos

- Auxiliar a supervisão na criação de ambiente motivacional mantendo a disciplina e tomado as ações necessárias quando aplicável;
- Fazer diariamente briefing e debriefing com os funcionários do aeroporto, revendo qualquer irregularidade e tomado as devidas ações corretivas, instrutivas e preventivas junto a supervisão
- Identificar e notificar a supervisão das necessidades de treinamento técnico e comportamental dos funcionários para o cumprimento das atividades diárias.

- Auxiliar a supervisão na elaborando as escalas de serviço, folgas e férias e disponibilização para treinamento;
- Motivar a equipe a atingir as metas estabelecidas, acompanhando/divulgando a performance da base;
- Auxiliar nos feedback aos membros da equipe, buscando a melhoria da performance dos participantes, através de convivência harmônica entre eles;
- Acompanhar e coordenar a performance de empresas tercerizadas s na operação diária
- Preposto do supervisor de aeroporto

#### *H.2.15. Funcionário de Atendimento Aeroporto*

##### H.2.15.1. Sumário

Executar as atividades de atendimento aos clientes e/ou às aeronaves dentro dos procedimentos operacionais, atuando com empatia e simpatia, buscando a satisfação dos clientes nos serviços prestados. Todos os funcionários de atendimento devem sempre utilizar o conceito do OPA e dos mínimos operacionais :

- OBSERVE** : observe os clientes que você esta atendendo
- PERCEBA** : perceba quais são as suas necessidades
- ATENDA** : atenda procurando superar suas expectativas

Minimos operacionais :

Sorriso verdadeiro sempre

Papa fila ao ataque

Atenção com os clientes sempre , etc.

#### H.2.15.2. Atividades que podem ser desenvolvidas pelos funcionários dos aeroportos

##### 1. Check in

Atender o cliente no voo, checar documentação, executar perguntas padronizadas de segurança para cada cliente, verificar bagagem despachada quanto ao peso e necessidade de cobrança de excesso, etiquetá-las adequadamente e despachar. Verificar limite de bagagem de mão quanto peso / tamanho. Emitir o cartão de embarque, informar ao cliente o número do portão de embarque referente ao voo. Fazer reservas nacionais e internacionais, através da identificação do cliente, origem e destino do voo. Efetuar acomodação verificando disponibilidade, tarifas, e cobrar as devidas taxas de remarcação quando aplicada. Controlar e prestar contas das vendas, através do movimento diário de caixa.

##### 2. Loja

Executar atividades de atendimento dentro dos procedimentos buscando a satisfação dos clientes nos serviços prestados. Comercializar passagens, efetuar cálculos de tarifas, formas e condições de pagamentos, checar partidas dos voo (informações ou vendas). Efetuar vendas nacionais, efetuar acomodação verificando disponibilidade, tarifas, e cobrar as devidas taxas de remarcação quando aplicada. Controlar e prestar contas das vendas, através do movimento diário de caixa; Fornecer informações sobre todos os produtos que a (Nome da Empresa Aérea) oferece.

##### 3. Anfitrião Ônibus

Repcionar, auxiliar e dar informações aos clientes que embarcam e desembarcam nos ônibus. Controlar o acesso aos ônibus, coordenar a logística para que os mesmos mantenham seus horários, controlar ordens e prioridades de embarque para funcionários internos, etc.

#### 4. Atendimento Preferencial

Executar serviços personalizados aos clientes que necessitem atendimento especial. Prestar serviços de atendimento especial a clientes V.I.P., autoridades, menores desacompanhados, idosos, enfermos, deficientes físicos / mentais, oferecendo os serviços da (Nome da Empresa Aérea), meios de locomoção especiais como cadeiras de rodas, solicitando viaturas para o deslocamento, acompanhando-os até a efetiva acomodação na aeronave. Acompanhar cliente especial entre áreas de desembarque,aeronave, salas e áreas de embarque. Assistir pessoas idosas e menores desacompanhados e encaminhar até responsável na chegada ou para linha aérea de conexão. Assistir clientes no recebimento de bagagem e prover informações e transportes terrestres;

#### 5. Anfitrião no check-in

Repcionar e auxiliar os clientes na área do atendimento do check-in. Solicitar os documentos necessários para a viagem. Checar condições para aceite da bagagem e da bagagem de mão. Acompanhar os clientes que necessitem cuidados adicionais ao balcão de atendimento específico para clientes especiais. Direcionar os clientes para fila correspondente ao seu atendimento. Ter informações sobre atrasos e informar corretamente os clientes. Fazer a triagem dos clientes para o balcão de encerramento dos voos, quando necessário. Controlar com os setores envolvidos o fechamento dos voos e direcionar os clientes que não chegaram em tempo hábil o local correto para alteração da viagem. Encaminhar clientes que já tenham feito check-in via web para o embarque e gerenciar a fila do check-in.

---

## 6. Anfitrião Totem

Recepção e auxiliar os clientes na área do autoatendimento. Checar condições para aceite da bagagem e da bagagem de mão. Direcionar os clientes para o check-in exclusivo para despachar bagagens. Ter informações sobre atrasos e informar corretamente os clientes. Em caso de clientes sem bagagem direcioná-los ao portão de embarque sempre fazendo as perguntas de segurança sobre objetos permitidos na bagagem de mão. Fiscalizar bagagens de mão e colocar etiqueta.

## 7. Embarque

Executar atividades de atendimento aos clientes no embarque e desembarque dos voos, efetuar os “speechs” referentes aos processos de aeroporto (embarque, atrasos, desembarque). Fazer a arrumação do embarque antes do seu inicio já colocando todas as prioridades no começo da fila, solicitar a todos os clientes que mantenham em mãos o documento de viagem, abrir portão embarque, checar documentação, permitir cliente ingressar a aeronave, embarcar clientes conferindo os cartões de embarque, observando, trecho e número do voo. Realizar a checagem final no fechamento do voo (check-out), conferindo o total de clientes embarcados com o número de cartões de embarque. Inserir todos os clientes embarcados no sistema. Contribuir para minimizar os efeitos negativos de eventuais irregularidades operacionais (atrasos, pernoites, cancelamentos de voos, trocas de aeronaves); Entregar para o comandante do voo o balanceamento, plano de voo e o metar.

## 8. Desembarque

Preparar-se para atender o voo com as informações de prefixo da aeronave, com totais de clientes a serem desembarcados, necessidades especiais a bordo, clientes que deverão permanecer

---

a bordo, conexões imediatas e previsão de esterias de desembarque de bagagem.

## 9. Conexão

Executar atividades de atendimento aos clientes em conexão, verificar lista de clientes INBOUND (em conexão) (.I) em todos os voos chegando pela lista do sistema. Utilizar as placas de conexão, identificar no desembarque os clientes em conexão, realizar a triagem e informar e orientar o cliente o portão de embarque do voo, solicitar a transferência de bagagens ao agente de rampa, caso esse procedimento seja possível. Verificar se todas as conexões tem tempo hábil de serem transferidas, negociar com a coordenação de voos o aguardo ou não das conexões de voos atrasados, verificar possíveis acomodações em casos de contingência, providenciar vouchers de acomodação, refeição e transporte quando necessário, verificar nas congeneres as possíveis acomodações, receber os clientes, fazer sua triagem e informá-los corretamente de seus voos de continuação.

## 10.RAMPA

Verificar se o carregamento que esta sendo feito na aeronave esta em concordância com o estabelecido no plano de carregamento. Verificar se todas as empresas prestadoras de serviço estõe prontas e na posição para o atendimento da aeronave, acompanhar todos os processos de carregamento e descarregamento da aeronave, assim como o envio das bagagens para a esteira, informar o controle ou o COI caso seja necessário fazer qualquer alteração no carregamento, acompanhar o embarque das bagagens a seguir no voo, auxiliar o funcionário do embarque e desembarque em suas atribuições caso necessário. Informar alterações de carregamento ao DOV ou controle.

---

## 11.Serviço de Bagagem

Recepção do cliente na esteira de bagagem de chegada com o speech de boas vindas, acompanhar o descarregamento das malas nas esteiras, acompanhar se malas em conexão para outros voos não estão saindo nas esteiras, verificar o tempo de descarregamento, é o Responsável por controlar e resolver problemas de bagagens extraviadas, danificadas e violadas, prestando o atendimento adequado aos clientes prejudicados, buscando solucionar o problema, seja pela recuperação da bagagem e devolução ou indenização dentro da política estabelecida pela (Nome da Empresa Aérea). Manter contato diário com cliente. Reportar a Gerência da base quando ocorrer anormalidades no desembarque de bagagens. Registrar todas as bagagens que sobrarem na esteira e enviar bagagens para outras bases quando solicitada.

---

## 12.COI/CONTROLE

Responsável por disseminar para a base todas as informações relativas à situação operacional do voo, bem como, fazer a interface entre o despacho e os demais setores: coordenação de voos (CCO), centro de despacho de voos (CDV), manutenção, comissaria, handling, Infraero, sala AIS, etc. Responsável por manter o CDV e o CCO informados sobre toda a parte operacional que envolve o despacho do voo, receber plano de carregamento e informar ao handling. Assim como informar as alterações referentes ao carregamento e descarregamento, aceitação de clientes, diferença no total de querosene abastecido, condições do aeroporto (operacionais e metereológicas), etc. Manter atualizadas as informações referentes ao pouso e decolagem do voo, junto a AAL (Administração Aeroportuária Local), receber os documentos de plano de voo, metar e balanceamento.

Quando possível fazer a fonia com os comandantes do voo. Caso o funcionário não esteja desenvolvendo somente a função do controle e não seja possível fazer a fonia com os comandantes via

VHF, os comandantes deverão chamar a coordenação de voos e os mesmos informarão a base via nextel ou telefone das necessidades da tripulação.

**NOTA**

Algumas das funções descritas acima podem ser desenvolvidas por um mesmo funcionário em simultaneidade como, por exemplo, o funcionário do embarque pode cuidar do embarque, desembarque e da conexão. O funcionário do check-in pode desenvolver a função de loja também. O funcionário do desembarque pode desenvolver também a função do serviço de bagagem. O funcionário do check-in pode desenvolver a função de controle, etc.

### I. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO EM AEROPORTOS SUBDIVIDIDO POR ÁREA DE ATUAÇÃO/FUNÇÃO

*Espaço destinado para inserção do fluxograma*

**J. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

Nesta seção serão abordados aspectos básicos e importantes para a comunicação na aviação, tais como, as siglas de aeroportos, alfabeto fonético e das principais empresas aéreas brasileiras. Também será feita uma rápida abordagem as áreas de um aeroporto, para que você possa identificar os setores onde você poderá atuar.

**J.1. ALFABETO FONÉTICO**

Em nossa área de atuação, a comunicação entre pilotos, mecânicos, controladores de voo e agentes de aeroporto é realizada através de rádios comunicadores, fonias, inter comunicadores, celulares e telefones. Para assegurarmos que o receptor da mensagem a receba com clareza, padronizou-se mundialmente a utilização do Alfabeto Fonético Internacional (AFI), que é um sistema de notação fonética baseado no alfabeto latino. Abaixo segue o AFI:

A	Alfa
B	Bravo
C	Charlie
D	Delta
E	Eco
F	Fox
G	Golf
H	Hotel
I	India
J	Juliete

K	kilometro (Kilo)
L	Lima
M	Mike
N	November
O	Oscar
P	Papa
Q	Quebec
R	Romeo
S	Sierra
T	Tango
U	Uniforme
V	Victor
X	X - Ray / Xadrez no Brasil
Y	Yankee
W	Whisky
Z	Zulu

**J.2. Siglas dos Principais Aeroportos Brasileiros**

Cidade	Sigla	Aeroporto
Aracajú - SE	AJU	Aeroporto de Aracaju-Santa Maria

<b>Cidade</b>	<b>Sigla</b>	<b>Aeroporto</b>
Belém - PA	BEL	Aeroporto Internacional de Belém
Belo Horizonte - MG	PLU	Aeroporto de Belo Horizonte/ Pampulha-Carlos Drumond de Andrade
Belo Horizonte - MG	CNF	Aeroporto Internacional Tancredo Neves
Boa Vista - RR	BVB	Aeroporto Internacional de Boa Vista
Brasília - DF	BSB	Aeroporto Internacional de Brasília-Presidente Juscelino Kubitschek
Campinas - SP	VCP	Aeroporto Internacional de Viracopos
Campo Grande - MS	CGR	Aeroporto Internacional de Campo Grande
Carajás - PA	CKS	Aeroporto de Carajás
Corumbá - MS	CMG	Aeroporto Internacional de Corumbá
Cuiabá - MT	CGB	Aeroporto Internacional Marechal Rondon
Curitiba - PR	CWB	Aeroporto Internacional Afonso Pena
Florianópolis - SC	FLN	Aeroporto Internacional de Florianópolis

Cidade	Sigla	Aeroporto
Fortaleza - CE	FOR	Aeroporto Internacional Pinto Martins
Foz do Iguaçu - PR	IGU	Aeroporto Internacional de Foz do Iguaçu/Cataratas
Goiânia - GO	GYN	Aeroporto de Goiânia
Ilhéus - BA	IOS	Aeroporto de Ilhéus/Bahia-Jorge Amado
João Pessoa - PB	JPA	Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto
Joinville - SC	JOI	Aeroporto de Joinville-Lauro Carneiro de Loyola
Londrina - PR	LDB	Aeroporto de Londrina Governador José Richa
Macapá - AP	MCP	Aeroporto Internacional de Macapá
Maceió - AL	MCZ	Aeroporto Internacional de Maceió/Zumbi dos Palmares
Manaus - AM	MAO	Aeroporto Internacional Eduardo Gomes-Manaus
Maringá - PR	MGF	Aeroporto Regional de Maringá
Natal - RN	NAT	Aeroporto Internacional Augusto Severo/Natal

<b>Cidade</b>	<b>Sigla</b>	<b>Aeroporto</b>
Navegantes - SC	NVT	Aeroporto Internacional de Navegantes-Ministro Victor Konde
Palmas - TO	PMW	Aeroporto de Palmas/Tocantins-Brigadeiro Lysias Rodrigues
Petrolina - PE	PNZ	Aeroporto de Petrolina-Senador Nilo Coelho
Porto Alegre - RS	POA	Aeroporto Internacional Salgado Filho
Porto Velho - RO	PVH	Aeroporto Internacional de Porto Velho-Governador Jorge Teixeira de Oliveira
Recife - PE	REC	Aeroporto Internacional do Recife/Guararapes – Gilberto Freyre
Rio Branco - AC	RBR	Aeroporto Internacional de Rio Branco
Rio de Janeiro - RJ	GIG	Aeroporto Internacional do Rio de Janeiro/Galeão-Antônio Carlos Jobim
Rio de Janeiro - RJ	SDU	Aeroporto Santos Dumont
Salvador - BA	SSA	Aeroporto Internacional de Salvador-Deputado Luis Eduardo Magalhães
São Luís - MA	SLZ	Aeroporto Internacional Marechal Cunha Machado

Cidade	Sigla	Aeroporto
São Paulo - SP	CGH	Aeroporto de São Paulo/Congonhas
São Paulo - SP	GRU	Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos-Governador André Franco Montoro
Sorocaba - SP	SOD	Aeroporto de Sorocaba
Teresina - Piauí	THE	Aeroporto de Teresina/Senador Petrônio Portella
Uberaba - MG	UBA	Aeroporto de Uberaba- Mário de Almeida
Uberlândia - MG	UDI	Aeroporto de Uberlândia -Ten. Cel.Av. César Bombonato
Uruguaiana - RS	URG	Aeroporto Internacional Rubem Berta
Vitória - ES	VIX	Aeroporto de Vitória- Eurico de Aguiar Salles

J.3. Sigla IATA das Principais Empresas Aéreas Brasileiras

Azul	AD
Gol	G3
Avianca	O6
Pantanal	P8
Passaredo	Y8

Rico	C7
TAM	JJ
Trip	8R
Varig	RG
WebJet	WH

#### J.4. ÁREAS DE UM AEROPORTO

Um aeroporto é um aeródromo (área designada para pousos e decolagens de aeronaves, com seu conjunto de pistas) mas que possui infra-estrutura e os serviços necessários para o atendimento de passageiros, bagagens e cargas.

Os aeroportos precisam ter um sistema viário de fácil acesso assim como, devem possuir equipes de emergência (bombeiros) e de primeiros socorros.

O tamanho de um aeroporto e a variedade de serviços por ele oferecidos depende primariamente da quantidade de voos que operam naquela localidade e do movimento de tráfego aéreo. Naturalmente, os grandes aeroportos, com um grande movimento de aeronaves, tendem a ocupar uma superfície maior, chegando por vezes a ocupar mais de 120 km<sup>2</sup>. Um grande centro aeroportuário pode empregar diretamente mais de 20 mil pessoas, movimentar centenas de aeronaves, manejear centenas de toneladas de carga aérea e várias dezenas de milhares de passageiros num único dia de operação.

Centros aeroportuários de grande ou médio porte são bem equipados para o atendimento das aeronaves e da movimentação de clientes e usuários em suas facilidades. São, inclusive, categorizados pelo seu tamanho e movimentação, sendo que a relação das categorias dos aeroportos brasileiros está publicada na página da ANAC ([www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)) e a taxa de embarque cobrada aos clientes obedece a este critério.

As áreas de um aeroporto são:

### *J.4.1. Check in:*

Área em que os clientes apresentam-se com sua documentação e bagagens para serem aceitos pelo operador (empresa aérea). É neste momento também que os clientes recebem seus comprovantes de aceitação no voo, o cartão de embarque, para que possa acessar a área restrita para embarcar no voo.

### *J.4.2. Sala de embarque:*

Espaço que o cliente acessa, após passar pelas inspeções de segurança (Raio-X), por tratar-se de área de acesso restrito. Nesta inspeção muitas vezes são detectados artigos restritos que não podem ser levados na bagagem de mão. É importante também observar se os clientes estão com as bagagens de mão dentro dos padrões exigidos. Nesta área são feitas as chamadas para embarque, após a liberação da aeronave (vide Capítulo 05 deste manual).

### *J.4.3. Finger:*

O finger é um “tubo” que é acoplado à porta dianteira da aeronave, facilitando os processos de embarque e desembarque dos clientes. É operado por funcionário com treinamento específico e a permanência próxima à área de acoplagem com aeronave pode ser perigosa. Devemos observar as instruções dos operadores.

### *J.4.4. Posição Remota:*

Nos aeroportos, além dos "fingers" existem posições onde os processos de embarque e desembarque são feitos através de escadas, posicionadas próximas às portas das aeronaves (dianteira e traseira). A aeronave neste caso fica estacionada no que chamamos “área remota” no pátio do aeroporto. O deslocamento de clientes pode ser feito a pé ou, conforme o aeroporto, através de ônibus. Alguns aeroportos não possuem "fingers" e por isso as aeronaves são permanentemente estacionadas em posições remotas.

**J.4.5. Desembarque/ LL:**

É a área onde ocorre a restituição da bagagem do cliente após o desembarque deste da aeronave. Pode possuir esteiras ou não, onde são colocados os volumes de bagagem para que os clientes as retirem após o processo de descarregamento da aeronave.

**J.4.6. Loja:**

É o espaço disponível para vendas e reservas de passagens aéreas. Onde o cliente compra sua passagem, remarca seu bilhete, obtém informações sobre os horários e valores dos voos da (Nome da Empresa Aérea). Também pode efetuar seu check-in, dependendo das opções que a (Nome da Empresa Aérea) oferece em alguns aeroportos (vide Capítulo 05).

**J.4.7. Alfândega:**

Alfândega é uma área restrita do aeroporto, localizada no setor de desembarque, de atuação exclusiva da Receita Federal, onde são vistoriadas as bagagens e cargas de clientes que vêm de outros países.

**J.4.8. Imigração:**

Área de atuação exclusiva da Polícia Federal onde se faz o controle de entrada e saída do país. É na imigração que se recebe a autorização para permanecer no país e exercer as atividades desejadas (turismo, negócios, residência).

Aeroportos considerados grandes hubs aéreos (pontos de conexão) oferecem ao cliente uma grande variedade de serviços, como salas VIP, centro comercial, playgrounds, locais para culto religioso, museu, cinema, restaurantes, lanchonetes, etc.



Aeroporto Internacional de Praga, República Tcheca



Aeroporto Internacional Afonso Pena - CWB

### J.5. TERMOS DA AVIAÇÃO

Na aviação, existem alguns termos técnicos que precisamos usar no dia-a-dia de nossas atividades. São termos também padronizados, utilizados por toda a comunidade da aviação e são abreviaturas de termos em inglês. A seguir mencionamos alguns para que você possa se familiarizar:

**STA** – Scheduled Time of Arrival – Horário Padrão de Pouso

**STD** – Scheduled Time of Departure – Horário Padrão de Decolagem

**ETA** – Estimated Time of Arrival – Horário estimado de Pouso

**ETD** – Estimated Time of Departure – Horário estimado de Decolagem

**Noshow** – Cliente com reserva confirmada, mas que não comparece para embarque.

**Goshow** – Cliente que compra a passagem para embarcar num voo imediato

**Norec** – Cliente que fez compra de bilhete, mas por alguma razão não aparece no sistema

**Oversale** – Sobrevenida feita no voo, ou seja, vendidos mais assentos do que a capacidade da aeronave

**Overbooking** – Quando são confirmadas mais reservas em um determinado voo do que a capacidade da aeronave.

**Cliente Standby** – Cliente que aguarda lugar no voo para poder embarcar. Ele fica em lista de espera e se houver lugar na aeronave ele embarca.

**K. DOCUMENTAÇÃO DE AERONAVE GERAL**

São os documentos exigidos pelas autoridades governamentais para a operação de aeronaves em todas as escalas servidas pela (Nome da Empresa Aérea). Estas exigências e procedimentos são determinados pelas leis e regulamentos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

**K.1. Documentação da Aeronave:**

São os documentos necessários em cada aeronave, para realização de cada voo. Alguns deles, como por exemplo, os Certificados e os "Log Book", são específicos para cada avião, ou seja, servem apenas para a matrícula (prefixo) especificada no documento. Outros, como alguns Manuais, apresentam uma flexibilidade maior, podendo ser utilizados em aeronaves distintas.

**K.2. Documentos e responsáveis:**

Documentos	Área responsável pelo Abastecimento
Certificados da Aeronave Certificado de Matrícula e Aeronavegabilidade Certificado de Telecomunicação (Licença de Estação) Certificado de Seguro Aeronáutico Ficha de Peso e Balanceamento.	Engenharia
Registros de Bordo Cabin log book Technical log book Crew log book	Manutenção de cada base

Documentos	Área responsável pelo Abastecimento
Manuais de Bordo Operational Data Manual (Análise de Pistas) Manual de Procedimentos de voo (Cartas Jeppesen) MEL (Minimum Equipment List) Manual Geral de Operações Notam (Notification to Airman) Especificações Operativas Publicações do Ministério da Aeronáutica.	Setor de Manuais

### K.3. Plano de voo:

O plano de voo é um conjunto de documentos exigidos conforme o [RBHA 121.135(b)(4)] que deverá ser entregue ao Comandante do voo antes do início deste. Os seguintes documentos fazem parte do Plano de voo, produzidos pelo DOV (Despachante Operacional de voo):

- Flight Release- Resumo de Pesos e Tempos de voo.
- Navigation Log- .Descrição de Rota (origem/destino e alternativo).
- Fueling Order- Distribuição do Combustível nos Tanques da Aeronave.
- ICAO Flight Plan- Informações necessárias ao Controle de voo.
- WT/BAL- Informações para Balanceamento da Aeronave.
- NOTAM- Informações sobre Condições Adversas / Anormais em Aeroportos ou Aerovias.
- METAR- Display Meteorológico.
- TAFS- Informações Meteorológicas.

### K.4. Documentos Diversos:

Durante o atendimento à aeronave alguns documentos podem ser solicitados por parte da tripulação, como por exemplo:

SSR: Documento com informações relevantes sobre clientes, principalmente aqueles que demandam atenção especial. Deve ser impresso e entregue ao Comissário Líder após o encerramento do embarque. Vide Capítulo 05 deste MGA.

Loadsheet: É o manifesto de peso e distribuição de peso da aeronave que efetuará aquele determinado voo. Contém dados importantes, tais como, peso da aeronave, dos clientes aceitos e suas respectivas bagagens, carga, material da (Nome da Empresa Aérea), combustível, enfim, informações importantes para a tripulação técnica finalizar o planejamento do voo e executá-lo dentro dos padrões de segurança da (Nome da Empresa Aérea).





## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

---

## CAPÍTULO 2: CHECK-IN

### ÍNDICE

<b>A. A. MODALIDADES DE CHECK-IN.....</b>	<b>2-4</b>
A.1. Check-in convencional:.....	2-4
A.2. Check-in Avançado (toten): .....	2-4
A.3. WEB Check-in: .....	2-4
A.4. Serviços ao Cliente (Loja):.....	2-5
<b>B. ATRIBUIÇÕES DOS AGENTES DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>2-6</b>
B.1. Vendas:.....	2-6
B.2. CHECK-IN: .....	2-8
B.3. ANFITRIÃO.....	2-17
B.3.1. Anfitrião de Ônibus.....	2-17
B.3.2. Anfitrião de Check-in .....	2-17
B.3.3. Anfitrião de totem de auto-atendimento .....	2-19
<b>C. CLIENTES QUE NECESSITAM ATENDIMENTO DIFERENCIADO .....</b>	<b>2-21</b>
C.1. Assistência Especial.....	2-21
C.2. Tabela de códigos para clientes com necessidades especiais .....	2-23
C.3. Limitações .....	2-24
C.4. Idosos .....	2-25
C.5. Menores Desacompanhados - UMNR.....	2-25
C.5.1. Documentos exigidos para UMNR 05 a 12 anos .....	2-26
C.5.2. Documentos exigidos para crianças de 12 a 18 anos .....	2-26
C.6. Gestantes .....	2-27
C.7. Casos médicos .....	2-29
C.7.1. Autorização Médica.....	2-29
C.7.2. Vendas e reservas .....	2-31
C.7.3. Check-in .....	2-31
C.7.4. Marca Passo .....	2-33
C.7.5. Cão Guia .....	2-33
C.7.6. Animais na cabine - PETC .....	2-34
C.7.7. Quantidades de animais por voo, peso e tamanho.....	2-34
C.7.8. Idade Limite do Animal.....	2-34
C.7.9. Fêmeas Grávidas, ou no Cio, ou Amamentando .....	2-34
C.7.10. CLIENTES ARMADOS .....	2-35
C.7.11. Passageiro sem prerrogativa de cargo ou razão de ofício.....	2-37
C.7.12. Passageiro autorizado a portar arma a bordo da aeronave com prerrogativa de cargo ou razão de ofício. .....	2-40
C.7.13. Transporte de armas para fins desportivos.....	2-44
C.7.14. CLIENTE SOB ESCOLTA / CUSTÓDIA .....	2-45

---

C.7.15. Procedimentos para transporte de clientes sob custódia a bordo de aeronave em voo no Território Nacional .....	2-46
C.7.16. Procedimentos específicos para clientes sob custódia: .....	2-46
<b>D. SSR .....</b>	<b>2-48</b>
D.1. Relação de códigos SSR utilizados pela (Nome da Empresa Aérea) .....	2-48
D.1.1. Categorias de Clientes Especiais: .....	2-48
D.1.2. Tabela de Códigos SSR: .....	2-49

## CAPÍTULO 2: CHECK-IN

A forma como atendemos nossos clientes no aeroporto define a nossa (Nome da Empresa Aérea): é quando o estilo da (Nome da Empresa Aérea) se torna concreto e temos a oportunidade de superar as expectativas, através do nosso padrão de atendimento.

O check-in é o local definido pela empresa aérea onde o cliente após a compra da passagem se apresenta para cumprir as formalidades necessárias para a sua aceitação no voo.

O contato com o cliente deve ser feito com uma atitude e comportamento irrepreensíveis. É importante lembrarmos que somos todos seres humanos e que a maior parte de nós tem receio de voar. Paciência, atenção e empatia sempre farão a diferença e nossos clientes poderão perceber isso ao serem atendidos pela (Nome da Empresa Aérea)!

O funcionário deve sempre cumprimentar o cliente com cortesia e amabilidade, chamando-o pelo nome e olhando em seus olhos.

Sua apresentação pessoal em todos os momentos em que você estiver atendendo nosso cliente deve ser a melhor possível. Sua postura, a forma como conversa com nosso cliente, seu uniforme, enfim, lembre-se que você poderá não ter uma segunda oportunidade de causar ao nosso cliente a primeira boa impressão de nossa (Nome da Empresa Aérea). Para o padrão de apresentação pessoal, vide o Manual de Apresentação Pessoal.

---

**A. A. MODALIDADES DE CHECK-IN**

A (Nome da Empresa Aérea) possui uma variedade de formas para atender os clientes nos voos, procurando adequar, tanto às necessidades deles, quanto cumprir sempre a legislação vigente. Conforme a estrutura do aeroporto, as áreas de atuação dos funcionários para atendimento (check-in) e vendas poderão ser:

**A.1. Check-in convencional:**

São as posições de atendimento nos balcões dos aeroportos onde se localizam as balanças para pesagem de bagagens. Cada posição de check-in deverá ter um funcionário da (Nome da Empresa Aérea) para atender nossos clientes.

**A.2. Check-in Avançado (toten):**

Totens de auto-atendimento onde nosso cliente poderá efetuar também seu check-in. O check-in é feito pelo próprio cliente, de forma prática e ágil, permitindo que ele se encaminhe direto ao portão de embarque, nos casos em que ele não possua bagagem a ser despachada. Podem estar localizados próximos aos balcões convencionais, no saguão do aeroporto, em lojas, shopping centers ou eventos. No aeroporto, um funcionário deverá estar atento a esta área, atuando como anfitrião, para auxiliar o cliente no que for necessário, conferir seu documento, ter sua bagagem de mão identificada e outros procedimentos de segurança. Caso o cliente tenha bagagem para ser despachada, ele poderá efetuar seu auto-atendimento e se dirigir ao balcão convencional para despacho dos seus volumes, sem precisar entrar na fila de atendimento convencional.

**A.3. WEB Check-in:**

É a facilidade que o cliente possui de realizar seu atendimento através da Internet, seja na sua casa ou escritório, imprimindo o seu cartão de embarque, permitindo que ele se encaminhe direto ao portão sem a necessidade de ter que se apresentar em um balcão de check-in. Esta facilidade também emite o selo de taxa de embarque automaticamente.

---

Conforme a IAC 107-1004A e a Resolução Nº130 da ANAC, a obrigatoriedade da conferência dos documentos dos clientes é da (Nome da Empresa Aérea) aérea que irá transportá-los. Para isso é necessária a verificação dos documentos dos clientes nos balcões de check-in e, principalmente nos portões de embarque quando este processo tiver início.

**A.4. Serviços ao Cliente (Loja):**

Neste espaço, nosso cliente terá atendimento de vendas e poderá ter seu atendimento no voo feito nesta área, conforme a necessidade e estrutura do aeroporto.

**B. ATRIBUIÇÕES DOS AGENTES DE ATENDIMENTO**

Tão importante quanto conhecer as suas atividades, é iniciar seu turno informando-se sobre o que está acontecendo no aeroporto, na (Nome da Empresa Aérea), no mercado! Por isso, é mandatório que seu Gerente e, na ausência deste, seu Supervisor, iniciem as atividades com um “briefing” com toda a equipe. Você verá que estar bem informado sobre os acontecimentos o fará desempenhar suas funções com mais eficácia e, o principal, você poderá manter nosso cliente bem informado!

A seguir descrevemos os procedimentos que serão comuns a estas áreas mencionadas na seção A acima, ou seja, independente de onde seja efetuada a venda e/ou atendimento (check-in), estes procedimentos serão comuns a todas estas áreas, exceto quanto aos itens referentes ao despacho de bagagens.

**B.1. Vendas:**

1. Ao assumir sua posição de trabalho, certifique-se de que você possui todo o material necessário para o desempenho de sua atividade: caneta, papel de rascunho, fundo de troco, carimbos (se aplicável), máquinas POS e cartão de crédito, material de escritório (clips, grampos, grampeadores, etc.);
2. Recepçione o cliente com simpatia e cortesia. Use sempre o conceito OPA: Observe, Perceba e Atenda. Observe os clientes que você está atendendo, perceba quais são as suas necessidades e atenda-os procurando superar as suas expectativas;
3. Acesse os sistemas de atendimento e vendas. Você deverá ter em sua posição de trabalho estes sistemas abertos e rapidamente acessíveis;
4. Questione o cliente sobre dados importantes, tais como, data, horários, condições de pagamento, enfim, todos os detalhes necessários para efetuar a venda, inserindo os dados no respectivo sistema;
5. A cada etapa confirmar com o cliente os dados que estão sendo inseridos no sistema;
6. Preocupar-se em atender as necessidades dos clientes e buscar soluções rápidas que o atendam em casos de dúvidas e/ou problemas que possam surgir;

- 
7. As formas de pagamento devem ser bem esclarecidas junto ao cliente e a venda deverá sempre refletir o que o cliente solicitou;
  8. Os dados mandatórios de cadastro são importantes para quando ocorrer uma necessidade de contato com o cliente por parte de nossa (Nome da Empresa Aérea);
  9. Quando cliente precisar alterar seu trecho e/ou voos, com menos de 48hs para a saída de seu voo, efetue os ajustes conforme ele solicitar no sistema específico e efetue a cobrança das taxas de acordo com o procedimento vigente;
  10. Se for o caso do cliente querer cancelar a sua compra, ele poderá fazê-lo, solicitando reembolso ou transformando o valor para um crédito futuro. Esta opção do crédito é a melhor para nós: devemos usar nossos talentos para que ele prefira esta opção!;
  11. Caso o cliente questione como será feito o reembolso, no caso de cartão de crédito, o valor será estornado em 05 dias úteis, mas, lembre-se, as administradoras de cartões normalmente também pedem 05 dias úteis. Para compras em “cash” ou cartão de débito, o valor será depositado na conta corrente do cliente em 05 dias úteis. É importante ressaltar que todas as taxas a serem cobradas aparecem no sistema e é importante ler as regras tarifárias aplicadas àquele PNR em questão. Este processo é todo gerenciado pelo Call Center, que terá prazer em esclarecer qualquer dúvida, a partir do momento que o valor do reembolso for inserido no sistema pelo funcionário do aeroporto (colocar em fila no sistema);
  12. Quando o cliente não comparece ao embarque do voo, após o atendimento ter sido encerrado no check-in, ele será considerado NOSHOW. Para que o cliente possa reutilizar este crédito em outro voo, deverá ser feito o pagamento de uma taxa de NOSHOW e cobrada a diferença tarifária, se for o caso (tarifa paga pelo cliente menor do que a tarifa disponível no novo voo);
  13. Se, no caso de NOSHOW, ao remarcar para o novo voo, você constatar que o cliente possui uma tarifa maior, deverá ser oferecido o crédito, descontada a taxa de NOSHOW. Sempre siga as indicações de diferenças tarifárias, multas e taxas de acordo com o que o sistema mostrar;

14. No caso de pagamento de taxa de NOSHOW, não deverá ser cobrado do cliente a taxa de remarcação, exceto tarifas promocionais com as respectivas regras publicadas;
15. Sempre que o cliente solicitar e ainda, em todas as cobranças de multas, diferenças tarifárias, excesso de bagagem e cobrança, o funcionário deverá emitir um recibo, em 2 vias, e entregar a correspondente ao cliente. A via do funcionário ele deverá entregar ao Supervisor quando efetuar o fechamento do Caixa do dia;



O SUPERVISOR E O GERENTE ESTARÃO SEMPRE DISPONÍVEIS PARA AUXILIÁ-LO, MAS VOCÊ É QUEM TEM A AUTONOMIA PARA QUASE TODAS AS DECISÕES, A FIM DE SATISFAZER AS NECESSIDADES DOS CLIENTES DA (NOME DA EMPRESA AÉREA) O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL!

### B.2. CHECK-IN:

1. Ao assumir sua posição de trabalho, certifique-se de que você possui todo o material necessário para o desempenho de sua atividade: caneta, papel de rascunho, fundo de troco, carimbos (se aplicável), máquinas POS e cartão de crédito, material de escritório (clips, grampos, grampeadores, etc.), etiquetas de frágil, perecível, HEAVY, de bagagem de mão; formulários de gestante, de menor desacompanhado, de cliente armado, de transporte de armas, lacre, bem como, etiquetas de bagagem manual e cartão de embarque manual em casos de queda de sistema;
2. Verifique se o computador e as impressoras estão em perfeito funcionamento e se há formulário suficiente para você até o final do turno (cartão de embarque e etiqueta de bagagem térmica);
3. Recepçione o cliente com simpatia e cortesia. Use sempre o conceito OPA: Observe, Perceba e Atenda. Observe os clientes que você está atendendo, perceba quais são as suas necessidades e atenda-os procurando superar as suas expectativas;

- 
4. Você deverá ter em sua posição de trabalho os sistemas abertos e rapidamente acessíveis;
  5. Pergunte ao cliente qual seu destino, efetuar o atendimento no sistema,solicitando, quando necessário, informações complementares e o documento de identificação;
  6. Procure a todo instante perceber como o cliente está se sentindo em relação ao atendimento que você está prestando;
  7. É importante, de acordo com a legislação (IAC 107-1004A), verificar se o nome do cliente que consta na venda é o mesmo do documento de identificação (resolução 130 da ANAC). Inserir o número e tipo de documento de identificação no sistema;
  8. Caso o cliente não tenha assento pré-selecionado no PNR, pergunte qual a sua preferência e marque o assento escolhido no sistema;
  9. No caso de clientes que necessitem de atendimento especial, tais como: gestantes, menores desacompanhados, dificuldades de locomoção, enfermos, clientes armados, escolta, etc., vide item C deste capítulo;
  - 10.Pergunte se o cliente tem bagagem para ser despachada, auxilie na colocação dos volumes na balança e efetue as perguntas de segurança: conteúdo, se leva algo para terceiros e se leva algum material restrito. Os displays de informações que devem estar no seu balcão de check-in, devem ser usados para te auxiliar e ao cliente, quanto às perguntas sobre o conteúdo das bagagens é necessário sempre que o agente faça as perguntas de segurança apontando no display.
  - 11.Em caso de voos que sejam internacionais ou que embarquem pela área internacional do aeroporto, o cliente deverá ser questionado sobre os líquidos que esta levando como bagagem de mão. Itens que são permitidos:
    - a. Um volume (56 cm largura X 45 cm comprimento X 25 cm de altura);
    - b. Líquidos, gel, cosméticos e/ou produtos em forma SÓLIDA deverão estar em frascos ou tubos de 100 ml (máximo) e devem ser apresentados para inspeção dentro de uma sacola plástica transparente fechada (freezer bag type) não excedendo 20cm X 20 cm, caso contrário os itens não serão

- aceitos. Será permitida apenas uma sacola plástica por passageiro. Este item não é fornecido pela companhia aérea. Esteja de posse da sacola antes mesmo de dirigir-se ao aeroporto;
- c. Pasta dental, aerossol, spray desde que estejam na sacola plástica transparente selada (freezer bag type) e não exceda 100 ml cada item;
  - d. Remédio essencial, em forma LÍQUIDA (ex: INSULINA) acompanhado de receita ou atestado médico, limitando-se a quantidade máxima de 100 ml \*No caso de voos para Londres, esta quantidade não deve exceder 50 ml;
  - e. Não há restrição quanto ao transporte de medicação em forma sólida (cápsulas, pílulas);
  - f. Leite e alimento infantil, (com a possibilidade de que o conteúdo seja experimentado pelo passageiro que acompanha o bebê).



ESTEJA CERTO DE QUE AS EMBALAGENS POSSAM SER SEGURAMENTE FECHADAS DEPOIS DE ABERTAS PARA O TESTE DO CONTEÚDO.

Itens que não são permitido:

- a. Qualquer tipo de líquido, gel, cosmético em forma LÍQUIDA e/ou SÓLIDA em frasco e/ou tubo de capacidade acima de 100 ml cada;
- b. Qualquer tipo de líquido gel, cosmético que forem apresentadas em sacola de plástico ABERTA E/OU NÃO TRANSPARENTE;
- c. Objetos pontiagudos (ex: FACA, ESTILETE, CANIVETE etc.);
- d. Isqueiro e fósforo - TERMINANTEMENTE PROIBIDOS;

- 
- e. Qualquer produto que não seja facilmente identificado dentro da sacola plástica transparente.

O passageiro que exceder a quantidade e/ou peso da bagagem de mão deverá despachá-la no porão da aeronave.

Itens, citados como proibidos, serão retidos pelos agentes de segurança do aeroporto na passagem pelo raio X, e os mesmos serão descartados.

Compras efetuadas no Duty Free não sofrem essa fiscalização, porém devem ser apresentadas em sacolas Duty Free TRANSPARENTES E FECHADAS de maneira segura.

12. Inserir os dados de volume e peso no sistema;

Caso algum volume apresente danos (alças arrebatadas, fechos quebrados, etc.), violações, ou ainda, se forem caixas de isopor, de papelão ou qualquer outra forma que você perceba não estar bem embalada, com cuidado e atenção alerte o cliente sobre este(s) problema(s) e explique que do modo como o volume se encontra, este poderá sofrer danos durante o transporte, causando problemas à ele e, eventualmente, à outros clientes;

13. Importante: todas as caixas de isopor deverão ser abertas e você deverá conferir o conteúdo. No caso de constatar presença de gelo, este deverá ser descartado pelo cliente. É proibido o transporte de caixas e isopores contendo gelo, conforme procedimento da (Nome da Empresa Aérea); Caixas de Isopor ou papelão mal embaladas não deverão ser aceitas. Caixas com bebidas só deverão ser aceitas se forem caixas originais, ou seja, de fábrica que estejam bem embaladas e ainda deve ser solicitado ao cliente que a mesma seja passada no protect bag.

14. Caso o cliente peça para que o(s) volume(s) seja transportados, solicite que ele assine o termo de responsabilidade (LR) no verso da etiqueta de bagagem. A razão pela qual o cliente está assinando o LR deverá ser explicada, bem como, você deverá preenchê-lo com a maior quantidade de dados possível. Lembre-se que este procedimento estará resguardando a (Nome da Empresa Aérea) de futuros prejuízos em relação a volumes danificados e que o cliente foi alertado sobre as condições;

- 
- 15.O peso total de bagagem que o cliente têm direito a transportar não deve exceder 23Kg conforme a nossa legislação;
  - 16.Se o cliente possuir bagagem que exceda em peso e/ou volumes à franquia a que ele tem direito, neste momento você deverá informá-lo sobre o quanto foi excedido, qual é o valor a ser pago e perguntá-lo qual a forma que ele prefere efetuar o pagamento;
  - 17.Todo o processo de cobrança e pagamento de excesso de bagagem deverá ser feito no sistema;
  - 18.A tabela com a franquia de bagagem, bagagens especiais e os valores a serem cobrados também constam sistema;
  - 19.Após a emissão das etiquetas de bagagem, a colocação das etiquetas nos volumes deverá obedecer à seguinte ordem de colocação:
    - A. A parte maior, com cerca de 35 cm, deverá ser afixada em uma das alças, na parte da frente ou na parte superior, de modo que não se desprenda facilmente e ainda, não fique presa nas laterais da esteira;
    - B. Uma parte de cerca 05 cm é o recibo do cliente que será afixado no verso do cartão de embarque, na parte que ficará com o cliente;
    - C. Um pequeno “stub” de cerca de dois cm é o seu comprovante. Cole-o em um papel de rascunho junto com os demais comprovantes dos outros volumes já despachados por você, de forma organizada, com o número do voo e data para seu controle e posterior arquivo com os documentos do voo (manifesto de bagagens embarcadas do check-in). Anote neste seu comprovante o peso da bagagem e as letras LR caso se aplique o item 24 acima. Isto fará com que informações importantes sobre a bagagem sejam obtidas de forma rápida em casos de quedas de sistema, confirmação de bagagem aceita e se ela era uma situação de limite de responsabilidade (LR);
    - D. Outro “stub” deverá ser afixado em qualquer parte da bagagem, separado da etiqueta maior. Ele serve de referência, caso a etiqueta maior se desprenda da bagagem no seu trajeto check-in/aeronave, além de ser um controle de conexão na base de transferência para estes casos;
    - E. O último “stub”, que também possui 02 cm, deverá ser afixado na bagagem, junto ou na etiqueta maior, de modo a facilitar os

funcionários de Rampa e/ou Segurança e/ou da Empresa de "handling", a retirar esta parte e colar no formulário "manifesto de bagagens embarcadas". Este formulário, além de controlar as bagagens a serem embarcadas por porão, irá facilitar caso seja necessária a retirada de volumes de bagagens de clientes faltantes;

20. Caso o cliente informe que sua bagagem possui itens frágeis, além de pedir que ele assine o LR (item 24) pois não podemos nos responsabilizar caso o conteúdo sofra algum dano, é importante afixar a etiqueta "FRÁGIL", para que os colegas da área de rampa possam manusear com mais cuidado o volume;
21. As etiquetas "Conexão", "HEAVY" e 'Perecível' deverão ser utilizadas nas seguintes situações:
- A. Caso o cliente possua conexão com a nossa Empresa, ou seja, quando for necessário mudar de voo em uma base da (Nome da Empresa Aérea) para que ele chegue ao seu destino final, uma etiqueta de "Conexão" deverá ser afixada em cada volume de bagagem que ele possua, a fim de que os colegas da área de Rampa na base de conexão possam visualizar mais rapidamente estes volumes no porão da aeronave e conectar os volumes nos respectivos voos;
  - B. Caso um ou mais volumes tenha peso superior a 23Kg, é necessário afixar a etiqueta "HEAVY". Esta etiqueta indica a pessoa que for manuseá-la, principalmente na área de Rampa, que este volume é pesado e pode ser necessário um cuidado maior quando for carregado ou descarregado das esteiras e porões;
  - C. Nos casos de volumes, caixas ou isopores, mencionados no item 29, que contenham peixe, frutos do mar em geral, alimentos, ou outro tipo de produto perecível, a etiqueta correspondente "Perecível" deverá ser afixada no volume;
22. Antes de despachar as bagagens na esteira, confira se as etiquetas estão com o destino correto do cliente. Caso negativo, cancele as etiquetas no sistema e refaça os passos dos itens 28 à 30;
23. Despachadas as bagagens, pergunte ao cliente se ele possui bagagem de mão;
24. Caso positivo, mostre o display com os itens que não são permitidos transportar (Portaria 676 artigo 18) e solicite que a bagagem de mão

seja colocada na esteira para que você possa pesá-la e verificar se o peso e o tamanho estão dentro do permitido;

25. A bagagem de mão deve ter um peso máximo de 05Kg e suas dimensões não devem ultrapassar 115cm, somadas largura, altura e comprimento;

26. Questione-o sobre objetos pontiagudos, cortantes ou outros que não sejam permitidos na bagagem de mão e oriente-o a despachá-los;

27. A bagagem estando dentro dos limites, preencha os dados de número de voo e data e coloque a etiqueta no volume de mão do cliente de forma visível, para que o colega funcionário no embarque veja que a mesma já passou pela sua verificação (exemplos de etiqueta de bagagem de mão, etiqueta térmica de bagagem e etiqueta de bagagem manual estão no capítulo IV);

28. São itens permitidos como bagagem de mão:

A. Uma bolsa de mão, ou maleta ou equipamento que possa ser acomodados embaixo do assento do Cliente ou em compartimento próprio da aeronave;

B. Um sobretudo, manta ou cobertor;

C. Um guarda-chuva ou bengala ;

D. Máquina fotográfica, laptop e/ou binóculo;

E. Material de leitura suficiente para viagem;

F. Alimentação infantil para consumo durante a viagem;

G. Uma cesta ou equivalente para transporte de criança de colo, que poderá também ser transportada gratuitamente, no compartimento de carga;

H. Urna - Restos Mortais Cremados (cinzas) ;

I. Muletas ou qualquer aparelho ortopédico, utilizado pelo Cliente (IATA Passenger Services – Recomendação 1700 – Item 5.2.5);

29. Se a bagagem de mão exceder os limites, converse com o cliente e explique os motivos pelos quais o volume não poderá ser aceito. Ajude-o com sugestões (afinal, ele se preparou para não despachar este volume e terá que fazê-lo), faça as perguntas de segurança e siga os itens 23 à 28 acima;

- 
- 30.Caso o cliente se encontre em uma das seguintes situações: NOSHOW ou Remarcação (CHG), encaminhe o cliente para a loja para que seja efetuado as devidas cobranças.
- 31.Vierifique se o cliente possui os dados de contato para o caso de situação de emergência (nome e telefone de pessoa que não esteja no voo com ele, conforme prevê a nossa legislação). É importante fazermos esta abordagem com muito cuidado, uma vez que grande parte das pessoas tem medo de voar e não gostam de ouvir o termo "emergência"!). Caso os dados não estejam inseridos, incluir o nome e o telefone de contato;
- 32.Em algumas bases os dados de nome e telefone de contato serão solicitados ao cliente através do preenchimento do verso do cartão de embarque no momento do check-in ou ainda, em speech específico na sala de embarque;
- 33.Manter os dados de nome e telefone de contato para casos de emergência é exigência da autoridade aeronáutica conforme IAC 200-1001;
- 34.Para finalizar seu atendimento, imprima o cartão de embarque, orientando o nosso cliente sobre o horário de saída do voo, portão de embarque e qualquer outra informação relevante. Cole também no verso do cartão de embarque, na parte equivalente ao recibo do cliente, os canhotos de etiquetas de bagagens (item 28 B acima);
- 35.Caso o cliente tenha voo de conexão, ao entregar os cartões de embarque indique qual é o cartão do voo de conexão e oriente-o a guardá-lo, apresentando no reembarque para um funcionário. Neste momento, confirme com o cliente o voo de conexão, em qual base isto ocorrerá, horário de embarque, enfim, todas as informações relevantes para que ela possa se conectar em nossa Empresa sem problemas;
- 36.A fim de agilizar o processo de embarque, coloque o carimbo ou escreva "docs OK", conforme o procedimento local em sua base;
- 37.É neste momento que você deverá informá-lo sobre qualquer irregularidade e/ou atraso no voo. Para as situações de contingências vide capítulo 09;
- 38.Agradeça, peça desculpas caso o atendimento tenha sido mais demorado do que ele gostaria e deseje boa viagem!

- 
- 39.Caso o seu cliente seja um dos que necessitem atenção especial (menores desacompanhados, com dificuldades de locomoção, gestantes), encaminhe-o para quem irá acompanhá-lo à sala de embarque;
- 40.Para os procedimentos de atendimento de clientes com necessidades especiais, vide o item “C” abaixo;

**NOTA**

É muito importante após o término de sua jornada de trabalho ou quando você se ausentar por algum tempo de sua posição de atendimento, efetuar LOGOFF do sistema que você está utilizando: VOCÊ É O RESPONSÁVEL PELA SUA ASSINATURA!

**NOTA**

Caso um cliente tenha perdido seu cartão de embarque ou tenha problemas com o cartão feito pelo Web Check-in e seja necessário uma segunda via, verifique todos os documentos conforme os procedimentos e a legislação. Se for comprovado que há necessidade de uma segunda via, imprima, escreva no novo cartão de embarque que é uma segunda via e insira no sistema. Lembre-se, segurança é um dos nossos valores.

**NOTA**

É importante a inserção no sistema de algumas informações a respeito do cliente que tenha ocorrido durante o seu atendimento no check-in, inclusive se ficou insatisfeito em relação ao nosso produto, acomodações por cancelamento, contingências, etc.

### B.3. ANFITRIÃO

Nos aeroportos onde a (Nome da Empresa Aérea) opera, a função de anfitrião é o cartão de visitas de nossa Empresa. Ao assumir sua posição de anfitrião lembre-se: você está atuando em uma das posições-chave para que o cliente perceba o diferencial que é estar voando pela (Nome da Empresa Aérea). Receba nossos clientes como se estivesse recebendo-os em sua casa para uma ocasião especial. A (Nome da Empresa Aérea) é nossa casa e nossos clientes são especiais. Os anfitriões podem atuar junto aos totens, check-in e ônibus.

O anfitrião em todos os momentos deve aplicar o OPA.

#### B.3.1. Anfitrião de Ônibus

Para as atribuições desta função, vide o "Guia do Ônibus da (Nome da Empresa Aérea)".

#### B.3.2. Anfitrião de Check-in

1. Repcionar o cliente de forma simpática, dando-lhe as boas vindas à (Nome da Empresa Aérea) e direcioná-lo à fila ou área correta para seu atendimento;
2. Perguntar o voo e destino, esclarecendo as dúvidas que o cliente possa ter neste momento como previsão do horário do voo;
3. Direcionar os clientes que têm prioridade de atendimento (dificuldades de locomoção, idosos, gestantes, famílias com crianças de colo, etc.) para a posição de atendimento prioritária;
4. Caso tenha fila no check-in (horário de "pico"), agilizar o atendimento solicitando que ele tenha seu documento de identificação em mãos. Nos casos de famílias, questioná-los sobre os documentos das crianças/menores, antecipando-se à qualquer problema;
  - A. Caso o cliente sinalize que não possui algum documento, informe imediatamente quais são os documentos exigidos e oriente-o, procurando auxiliá-lo na solução do problema. Se necessário, solicite a presença de um Supervisor;
  - B. Lembre-se que o cliente se preparou para a viagem (sozinho ou com a família) e neste momento ele pode ter se dado conta que

talvez a viagem não se realize da forma que ele esperava. Seja empático e procure ajudá-lo;

5. Observe a bagagem de mão e, caso esteja dentro do padrão, preencha a etiqueta de bagagem de mão e coloque no volume, conforme os itens 34 à 36 acima.
6. Pergunte se ele possui objetos pontiagudos, cortantes ou outro que não seja permitido na inspeção do Raio-X do aeroporto;
7. Caso o cliente possua um destes objetos, instrua-o a despachá-lo na bagagem de porão e com isso, evitar que ele tenha que retornar da inspeção para despachar o objeto;
8. Ressalte que não podemos ficar com tais objetos e não nos responsabilizamos por eles, caso o cliente não tenha bagagem para ser despachada. O objeto deverá ser descartado pelo cliente;
9. Caso você não tenha certeza que o volume de mão esteja dentro dos padrões, informe ao cliente que será necessário ele apresentar o volume no balcão de check-in para que o mesmo seja pesado;
10. Nos momentos de fila e conforme a hora de encerramento do voo se aproxima, os clientes ficam apreensivos. Procure tranquilizá-los, peça desculpas pela fila e/ou demora e mostre-se disponível para qualquer ajuda;
11. Se o voo estiver com atraso informe-o, assim como, sobre todos os dados importantes: motivo, previsão de embarque e qualquer outra informação relevante;
12. Ao direcionar clientes idosos ou famílias com crianças para o balcão de check-in onde serão atendidos, antecipe-se e auxilie-os com suas bagagens, na colocação destas na balança;
13. Quando se aproximar o horário de encerramento de um determinado voo, consulte o funcionário responsável pelo fechamento e/ou Supervisor, sobre para qual balcão (ou balcões) você deverá direcionar os clientes que ainda estão na fila;
14. Direcione-os e organize a fila para encerramento, explicando aos demais clientes o que está ocorrendo. Dar uma satisfação aos clientes de outros voos que estão na fila além de educado, demonstra consideração para com eles. Isto evitará problemas;
15. Ao recepcionar um cliente que esteja querendo antecipar seu voo e colocar-se em lista de espera, direcione-o para a posição aplicável;

- 
- 16.Clientes que tenham feito seu check-in via Web ou no totem e tenham que despachar bagagens, devem ser direcionados para a posição de "Despacho de Bagagens" ou à uma posição que agilize este despacho. Lembre-se: os clientes que já têm seu check-in pronto querem agilidade neste momento;
  - 17.No caso das bases que possuam totens de auto atendimento à entrada ou bem próximos ao check-in, veja as atribuições desta posição no item B.3.3 abaixo;

***B.3.3. Anfitrião de totêm de auto-atendimento***

1. Ao assumir sua posição de trabalho certifique-se que os totens estão limpos e que há formulário de cartão de embarque (rolos) suficiente para atendimento durante o seu turno;
2. Verifique se todos os totens estão em bom funcionamento. Se necessário, fazer um teste, lembrando-se de cancelar o atendimento testado para evitar problemas com o cliente quando este se apresentar;
3. Recepcione o cliente de forma simpática, dando-lhe as boas vindas à (Nome da Empresa Aérea) e direcione-o ao totêm para seu atendimento;
4. Verifique se o cliente sabe seu código de reserva ("reloc"). Caso negativo, tenha em mãos o manifesto do voo para informá-lo do código;
5. Perceba se o cliente está familiarizado com nosso totêm. Caso positivo, coloque-se à disposição e mantenha-se atento caso ele precise de auxílio;
6. Caso negativo, ajude-o em todos os passos do atendimento, até que o cartão de embarque tenha sido impresso;
7. Após a impressão dos cartões de embarque, confira o documento de identidade verificando se o nome do cliente que consta na venda é o mesmo do documento de identificação (resolução 130 da ANAC);
8. Para agilizar o processo de embarque, após conferir o documento coloque o carimbo ou escreva "docs Ok", conforme o procedimento local de sua base;

- 
9. Observe a bagagem de mão e, caso esteja dentro do padrão, preencha a etiqueta de bagagem de mão e coloque no volume, conforme os itens 34 à 36 acima.
  10. Pergunte se ele possui objetos pontiagudos, cortantes ou outro que não seja permitido na inspeção do Raio-X do aeroporto. Veja os itens 63 e 64 acima e instrua o cliente;
  11. Caso você não tenha certeza que o volume de mão esteja dentro dos padrões, informe ao cliente que será necessário ele apresentar o volume no balcão de check-in, na posição de "Despacho de Bagagem" para que o mesmo seja pesado;
  12. Se possível, acompanhe-o até a posição. Lembre-se que o cliente não se preparou para despachar o volume e devemos atendê-lo com paciência e cortesia neste momento. Use sua empatia;
  13. Caso ocorra algum problema no atendimento do cliente que o check-in não seja concluído, oriente-o e, se possível, acompanhe-o até a loja ou uma posição de check-in para que o problema possa ser verificado e resolvido;
  14. Se o cliente possui bagagens para serem despachadas no porão na aeronave, direcione-o até a posição de "Despacho de Bagagens" ou a uma posição de check-in preferencial. O cliente que efetua seu check-in no totêm é, na maior parte das vezes, um cliente que busca agilidade no atendimento;
  15. Informe-o sobre o horário previsto de embarque, explique como chegar ao portão e qual o número do portão (se já for do seu conhecimento), agradeça e deseje-lhe boa viagem;

**C. CLIENTES QUE NECESSITAM ATENDIMENTO DIFERENCIADO**

Existem clientes que podem necessitar de um atendimento que não seja igual ao prestado aos demais clientes, seja por dificuldades, condições físicas ou até mesmo jurídicas. A seguir apresentamos estes casos e suas definições, bem como, os procedimentos corretos para atendê-los, complementares aos procedimentos descritos no item B acima.

A simpatia, consideração e empatia no atendimento (Nome da Empresa Aérea) devem ser de excelência para todos os clientes. Os casos abaixo são aqueles que devemos somar às estas qualidades a nossa sensibilidade.

Para a IATA, clientes em condição médica ou com deficiência física ou mental são definidos como “incapacitated passengers”, ou, mais, modernamente, “passengers with disabilities”, traduzindo como “portadores de deficiência” ou de forma menos discriminatórias “clientes com necessidades especiais”

Para a RESOLUÇÃO 009 da ANAC são classificados como “portadores de deficiência” toda pessoa cuja mobilidade está reduzida em virtude de uma incapacidade física, sensorial ou de locomoção, deficiência intelectual ou mental, doença ou que em função de suas condições médicas necessite de cuidados especiais nos procedimentos de embarque, desembarque e durante o voo.

**C.1. Assistência Especial**

Clientes com necessidades especiais requerem atenção individual, normalmente não estendida aos demais clientes, tanto para o embarque, quanto para o desembarque. Essa atenção se torna visível através das solicitações feitas pelos próprios clientes e/ou suas famílias ou por uma autoridade médica, ou mesmo de sua óbvia condição física ou mental anormal, observada e reportada pelo funcionário da (Nome da Empresa Aérea) ou mesmo por pessoas da indústria da aviação como agentes de viagens, autoridades aeroportuárias, etc.

Considera-se pessoa deficiente toda aquela que apresente em caráter permanente, perdas ou reduções da sua estrutura ou função anatômica,

---

fisiológica, psicológica ou mental, que gerem incapacidade para certas atividades, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

Ex: Deficiente visual, auditivo, paraplégico...

OBS: Todo cliente deficiente é um cliente incapacitado, mas nem todo cliente incapacitado é um cliente deficiente.

De acordo com a Resolução 009/27 da ANAC é de responsabilidade da Empresa aérea:

“Art. 20: As Empresas aéreas ou operadores de aeronaves deverão assegurar o movimento de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida entre as aeronaves e o terminal.

Art. 28: As Empresas aéreas ou operadores de aeronaves e seus prepostos orientarão, no ato da reserva, os passageiros com deficiência para que se apresentem para o despacho, no aeroporto de embarque, com antecedência de uma hora e trinta minutos para voos domésticos, em relação à hora prevista de decolagem, ocasião em que os meios de atendimento serão postos à sua disposição.”

A (Nome da Empresa Aérea) concederá um desconto de 80% para o acompanhante do cliente portador de deficiência que não possa embarcar sozinho e necessite de acompanhamento, conforme prevê a legislação brasileira. O acompanhante deverá viajar em assento adjacente ao da pessoa portadora de deficiência.

O atendimento no check-in aos clientes com necessidades especiais ou portadores de deficiências deverá seguir os procedimentos no item B mas, é importante ressaltar, que eles devem ser encaminhados à posição específica para atendimento especial e aguardar atendimento o mínimo possível.

Caso o portador de deficiência possua sua própria cadeira de rodas, devemos oferecer a cadeira da (Nome da Empresa Aérea) para que a dele seja despachada. Se o cliente preferir usar sua própria cadeira, após seu embarque, devemos despachá-la no porão, devidamente etiquetada,

próximo à porta e avisar as bases envolvidas para que disponibilizem a cadeira logo após a abertura dos porões.

C.2. Tabela de códigos para clientes com necessidades especiais

<b>Códigos SSR</b>	<b>Significado</b>
BLND	Cliente com deficiência visual
SRVA	Animal a serviço de deficiente
DEAF	Cliente com dificuldade auditiva
WCHC	Cadeira de rodas. Cliente completamente imóvel. Cadeira de rodas até o assento.
WCHR	Cadeira de rodas. Cliente pode subir / descer escadas, mas necessita de cadeiras de rodas para distância de/para aeronave. Cadeira de rodas até o início das escadas.
WCHS	Cadeira de rodas. Cliente não pode subir / descer escadas e necessita de cadeiras de rodas para distância de/para aeronave. Cadeira de rodas até o final das escadas.
WCBD	Cadeira de rodas movida à bateria seca.
WCBW	Cadeira de rodas movida à bateria molhada
STCR	Maca na cabine
LEGL	Perna esquerda no gesso
LEGR	Perna direita no gesso
LEGGB	Ambas as pernas no gesso

Códigos SSR	Significado
OXYG	Necessidade de oxigênio
MEDA	Requer autorização da (Nome da Empresa Aérea). Não é para ser usado para cliente que requeira somente assistência especial e que não requeira uma autorização médica.
MAAS	Máxima assistência no embarque e desembarque
UMNR	Menor Desacompanhado
PRG1	Gestante de 1 a 5 meses (23 semanas)
PRG6	Gestante de 6 meses (24 a 27 semanas)
PRG7	Gestante de 7 a 8 meses (28 a 35 semanas)
PRG9	Gestante de 9 meses (36 a 39 semanas)

### C.3. Limitações

Conforme a IATA (Resolução 700, item 1.3.3), as empresas não podem limitar o número ou os tipos de clientes nos seus voos, exceto por razões operacionais ou por legislação local de segurança de voo.

A legislação brasileira (RES 009 ANAC) dispõe que as empresas aéreas não poderão limitar, em suas aeronaves, o número de pessoas portadoras de deficiência que possam movimentar-se sem ajuda. Entretanto, por razões de segurança de voo, o transporte de clientes portadores de deficiência motora, dependentes e desacompanhados, fica limitado a 50% do número de funcionários de cabine estabelecido nas Normas que regulamentam a composição das tripulações. No caso de grupo, a empresa aérea deverá ser informada com antecedência para que sejam adotadas as medidas necessárias para o atendimento e assistência de seus membros.

Nota: Define-se pessoa portadora de deficiência motora dependente, aquela incapacitada de abandonar a aeronave por conta própria.

#### C.4. Idosos

Clientes com idade superior a 60 anos precisam e tem garantido por lei que lhes seja dada uma atenção especial.

Conforme o art. 1º da Lei 10.741/03, o Estatuto do Idoso foi destinado à regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos: Conforme a Resolução 009 da ANAC, tal categoria de clientes requer uma assistência especial.

Devemos atendê-los no check-in na posição específica de atendimento especial, evitar demoras ou filas, prestarmos a máxima assistência e seguirmos os procedimentos descritos no item B deste capítulo.

Caso o idoso tenha dificuldade de locomoção, ofereça-lhe a cadeira de rodas da (Nome da Empresa Aérea) para levá-lo até o embarque, principalmente em aeroportos onde o portão de embarque seja distante do check-in. Nestes casos também é importante inserir o código SSR, inclusive de MAAS (máxima assistência), além do código SNR ("senior").

Ao oferecer o assento, devemos ter cuidado de não marcá-lo nas fileiras das saídas de emergência, podendo ser próximos.

#### C.5. Menores Desacompanhados - UMNR

No Brasil, o Estatuto da Criança e do Adolescente (art.2º), define como "criança" pessoas de até 12 anos incompletos, diferenciando, portanto, do estabelecido na IATA.

Por medida de segurança, a (Nome da Empresa Aérea) não aceita transportar, desacompanhada, criança com idade inferior a 2 anos (colo), ou seja, seu transporte fica condicionado ao acompanhamento de pais ou responsáveis. O acompanhamento de funcionários só será oferecido para crianças com idade igual ou superior a 2 anos (CHILD – CHD).

---

Por medida de segurança, a (Nome da Empresa Aérea) não transporta DESACOMPANHADA criança com idade igual ou superior a 2 anos até 05 anos incompletos, nem com irmão de idade inferior a 18 anos, a menos que conste na autorização judicial da criança o nome desse irmão como sendo a pessoa responsável pela criança.

Crianças com idade igual ou superior a 05 até 12 anos incompletos, quando desacompanhadas, podem ser aceitas, fazendo-se necessária a coleta de dados referentes dos responsáveis que irão receber o menor no local de destino, como nome, endereço, telefone e etc. O formulário de autorização de viagem de menor desacompanhado da (Nome da Empresa Aérea) deverá ser preenchido com todos estes dados. O funcionário deverá também inserir o código, caso não tenha na reserva do menor.

#### C.5.1. Documentos exigidos para UMNR 05 a 12 anos

Certidão de nascimento ou carteira de identidades; - autorização judicial (atestando que a criança viajará desacompanhada) e formulário de autorização de viagem da (Nome da Empresa Aérea).

#### C.5.2. Documentos exigidos para crianças de 12 a 18 anos

Certidão de nascimento ou carteira de identidade. (Comprovar a idade do adolescente).

No caso de adolescentes (clientes com idade igual ou superior a 12 anos até 18 anos incompletos), devemos dar assistência e acompanhamento durante a permanência do menor no aeroporto para embarque, desembarque e/ou transferência de aeronave e/ou de voo, quando observarmos que ele seja inexperiente. Neste caso, podemos oferecer aos responsáveis o preenchimento do formulário de menor desacompanhado, lembrando que estas ações são opcionais em voo doméstico, podendo, o pai, a mãe ou responsável requererem ou não este serviço.

É importante nos casos de adolescentes, alertamos aos funcionários de voo (comissários), através do Líder de equipe, a presença deles à bordo e o número do assento. Importante também é inserir SSR

MAAS para que todas as bases envolvidas e tripulação de cabine, tenham ciência do adolescente.

#### C.6. Gestantes

A gestante não é considerada uma cliente incapacitada, mas deve receber um atendimento especial e deverá ser devidamente orientada sobre os procedimentos a serem seguidos para seu embarque e a obrigatoriedade de providenciar a documentação necessária. O formulário “Termo de Responsabilidade – Gestante” deverá ser preenchido pelo funcionário de terra que estiver atendendo a cliente no check-in.

#### NOTA

O formulário termo de responsabilidade deve ser preenchido em duas vias, sendo:

1<sup>a</sup> via: arquivado na base;

2<sup>a</sup> via: cliente

A via do cliente não deve ser entregue ao comissário e sim seguir junto com o cliente.

A gestante deve se identificar no momento do check-in para atendimento preferencial no embarque.

É importante o anfitrião ou funcionário de check-in identificar as clientes que sejam gestantes, a fim de solicitarem os documentos abaixo, conforme o caso, além dos procedimentos descritos no item B deste capítulo. Estes códigos devem ser inseridos no SSR e devemos exigir os seguintes documentos, conforme o tempo de gestação:

1. PRG1 Gestantes de 1 a 5 meses (até 23 semanas): Precisam preencher o formulário da (Nome da Empresa Aérea) “Termo de Responsabilidade de Gestantes”, disponível nos balões de check-in dos aeroportos e código SSR na reserva;
2. PRG6 Gestantes de 6 meses (de 24 até 27 semanas): precisam preencher o formulário da (Nome da Empresa Aérea) “termo de responsabilidade de gestantes”, disponível nos balcões de check-in dos aeroportos e código SSR na reserva;

3. PRG7 Gestantes de 7 e 8 meses (de 28 a 35 semanas): precisam preencher o formulário acima e apresentar atestado médico autorizando a viagem e código SSR na reserva;
4. PRG9 Gestantes de 9 meses (entre 36 e 39 semanas): precisam estar acompanhadas do médico obstetra, além da apresentação do formulário da (Nome da Empresa Aérea) e do atestado médico autorizando a viagem e código SSR;
5. Nos casos dos itens 93 a 95, uma via do formulário deverá ser entregue ao Líder de Equipe do voo e outra via deverá ser mantida no arquivo local da base;
6. Caso necessário, ajude a cliente no preenchimento do formulário "termo de responsabilidade de gestantes";
7. Apesar de não haver um assento pré-definido pela (Nome da Empresa Aérea), por medida de segurança, a acomodação de clientes gestantes deverá ser próxima à porta de emergência, mas não em fileira coincidente à localização da mesma;



NÃO SERÁ PERMITIDO O EMBARQUE DE CLIENTES GESTANTES DURANTE OS SETE DIAS QUE ANTECEDEM A DATA PREVISTA PARA A REALIZAÇÃO DO PARTO OU DURANTE OS SETE DIAS POSTERIORES À DATA DE NASCIMENTO (PÓS-PARTO), MESMO QUE COM AUTORIZAÇÃO MÉDICA. RECÉM NASCIDOS SÓ PODERÃO VIAJAR APÓS COMPLETAR 1 (UMA) SEMANA DE VIDA.

**NOTA**

O tempo de gestação é considerado na data de embarque e não na data de reserva ou compra da passagem.

## C.7. Casos médicos

São classificados como enfermos clientes doentes, recém-operados ou acidentados, os quais demandam atendimento diferenciado, uso de equipamentos específicos e autorização médica para serem transportados.

### C.7.1. Autorização Médica

#### C.7.1.1. Não requerida:

Quando o cliente só precisar de assistência especial no aeroporto, ou para embarque e desembarque.

#### C.7.1.2. Requerida:

Quando a (Nome da Empresa Aérea) tiver informação de que:

- O cliente sofra de alguma doença que a (Nome da Empresa Aérea) acredita ser contagiosa;
- O cliente, devido a certas enfermidades, ou incapacidades, possa desenvolver qualquer comportamento ou condição física incomum que possa gerar um efeito adverso ao bem-estar e conforto de outros clientes e/ou tripulação, ou ainda, possa ser considerado um risco em potencial à segurança do voo ou a sua pontualidade (exemplos: desvio de rota e pouso extra);
- Que requeiram atenção médica e/ou equipamentos especiais para manterem sua saúde durante o voo, ou;
- Que possam ter sua condição médica agravada durante ou por causa do transporte aéreo.

#### NOTA

NOTA: a autorização médica só poderá ser original.

ATENDIMENTO DE INSPECTORES DA AVIAÇÃO CIVIL  
CREDENCIADOS (INSPAC)

[Ref.: IAC 3201-0198 e RBHA 121.547/548/581]

**Conceituação:**

- Inspetor de Aviação Civil (Inspac) é o Inspetor da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) que exerce a fiscalização da segurança de voo e das atividades da Aviação Civil. Os Inspac e os Examinadores Credenciados ao desempenharem suas atividades previstas na Instrução de Aviação Civil (IAC) 0013, verificando a proficiência técnica dos aeronautas, a formação, o treinamento e aperfeiçoamento do pessoal, e inspecionando as aeronaves, oficinas de Manutenção, empresas e escolas, estarão contribuindo para assegurar ao transporte aéreo as condições acima descritas.
- O Inspetor de Aviação Civil (Inspac) da ANAC, sempre que conduzindo uma inspeção, apresentar sua credencial ao Piloto em comando de um avião operado por um detentor de certificado, deverá ter acesso livre e imediato à cabine dos Pilotos. A eles deve ser dada toda a atenção necessária, com livre acesso a documentos e tudo o que for necessário para o exercício de suas obrigações. O Comandante deverá coordenar com o restante da Tripulação e com os outros setores envolvidos o que for preciso para facilitar o trabalho dos Inspac's a bordo.

**Procedimento e Prioridade para Embarque:**

- Quando do cumprimento de suas atribuições específicas e em seus deslocamentos em aeronaves de transporte aéreo nacional, a (Nome da Empresa Aérea) deverá atender às solicitações do Inspac devidamente credenciado observando que:
  - A. O Inspac preferencialmente deverá se dirigir ao back office, check-in, gerência de aeroporto ou em último caso ao Comandante da aeronave. Seu nome deverá ser incluso obrigatoriamente na ficha de despacho de voo e no Diário de Bordo, incluindo número da credencial e validade assim como no manifesto de peso e balanceamento.
  - B. O Inspac em deslocamento, tem prioridade no voo sobre qualquer funcionário extra da (Nome da Empresa Aérea) ou de congênero, exceto sobrefuncionários que estejam efetuando deslocamento para assumir um voo. Este deverá ocupar assento na cabine dos Clientes, ou o jump seat caso seja necessário.

C. C. As Gerências de Aeroportos que efetuarem o atendimento aos Inspac's deverão informar à Diretoria de Operações de Voo os seguintes dados:

- 1) O nome completo do INSPAC;
- 2) O número da credencial;
- 3) A data do deslocamento;
- 4) O trecho utilizado.

Voos de Manutenção:

- Não são previstos voos de Manutenção para Inspac's, devendo os mesmos acompanharem o voo do jump seat. Devidamente identificados terão acesso irrestrito à cabine de comando durante todo o voo.

**C.7.2. Vendas e reservas**

A Central de Reservas ou o funcionário no aeroporto que identifiquem tratar-se de cliente enfermo no momento da venda do bilhete, deve orientá-lo sobre a documentação exigida e esclarecer todas as dúvidas a fim de evitar transtornos no embarque.

Veja os códigos que devem ser inseridos no sistema (SSR), conforme o caso, no item D abaixo.

**C.7.3. Check-in**

**C.7.3.1. Fila de Atendimento / Posição Dedicada de Check-in:**

Essa categoria de cliente poderá usufruir da prioridade de atendimento, devendo ser removido das filas de atendimento para uma posição de check-in dedicada aos clientes com necessidades especiais ou mesmo ter seu atendimento realizado sob a assistência de funcionário de terra escalado para tal, principalmente quando suas condições não permitirem sua presença no check-in (cliente em ambulância);

#### C.7.3.2. Cliente chegando de ambulância

Quando prevista a chegada de cliente em ambulância, cabe ao funcionário escalado para o atendimento solicitar autorização, com antecedência, junto à administração aeroportuária para entrada da ambulância até a aeronave.

#### C.7.3.3. Aceitação no Check-in

É importante verificar se os serviços solicitados, tais como, assentos em família marcados juntos, estão de acordo com a reserva do cliente, e com a política da (Nome da Empresa Aérea) e legislação vigente. O atendimento deve seguir os procedimentos descritos no item B.2 acima;

#### C.7.3.4. Verificação da documentação:

Os documentos a serem apresentados por clientes enfermos são os mesmos dos demais clientes, além daqueles que são descritos nesta seção, específicos às suas condições (atestados médicos e outros). Nenhum cliente com necessidade especial está isento de se identificar conforme o previsto na resolução 130 da ANAC.

#### C.7.3.5. Bagagem de mão

Devemos orientar o cliente quanto ao transporte mínimo possível de bagagem de mão. Contudo, este deve ser lembrado quanto à importância de ter em mãos suas necessidades específicas como remédios, etc. Equipamentos de sua propriedade como muletas, bengalas ou similares deverão ser mantidos com o cliente e comunicados através da inserção de comentário em sua reserva, se for o caso (F7).

Em relação à cobrança de excesso de bagagem, devemos seguir o procedimento padrão da (Nome da Empresa Aérea) que é aplicado aos demais clientes.

#### C.7.3.6. Assento

Clientes enfermos não devem de maneira alguma serem alocados nas fileiras localizadas nas saídas de emergência. Podem ser acomodados próximos a estas ou próximos aos toilettes. converse com o cliente e procure saber qual seria o lugar que melhor poderemos acomodá-lo à bordo.

Nota: Devemos sempre notificar via e-mail e/ou via rádio todas as bases envolvidas no transporte, quanto à presença dessa categoria de cliente e quanto às suas necessidades especiais, além de inserir nos documentos do voo e no sistema.

#### C.7.4. Marca Passo

Os clientes que utilizam marca-passo ou implante coclear, não podem ser submetidos à inspeção por detector de metal seja em pórtico ou mediante utilização de bastões, devendo ser utilizado procedimento alternativo que não interfira com o funcionamento desses dispositivos médicos.

#### C.7.5. Cão Guia

O cão-guia ou cão de acompanhamento de pessoa portadora de deficiência visual, atendidas as condições previstas na Lei Nº 11.126/2005, no artigo 6º, § 1º, VIII do Decreto Nº. 296/2004, e no Decreto 5904/2006, será transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, em local adjacente a de seu dono e sob seu controle, na 1ª fileira, desde que equipado com arreio, dispensado o uso de focinheira.

Para o transporte de cão-guia ou cão de acompanhamento de pessoa portadora de deficiência visual, em rota nacional, será obrigatória a apresentação de carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacina múltipla, anti-rábica e tratamento anti-helmíntico expedido por médico veterinário devidamente credenciado.

#### C.7.6. *Animais na cabine - PETC*

A (Nome da Empresa Aérea) só deve aceitar animais (cães e gatos) limpos, sem odor, em boas condições de saúde, aparência e que tenham atendidas todas as exigências para seu transporte e dedicada especial atenção em itens como documentação exigida, conformidade do container, reserva antecipada, etc. (IATA Live Animals – Chapter 10, 10.1).

#### C.7.7. *Quantidades de animais por voo, peso e tamanho*

A (Nome da Empresa Aérea) aceita somente 1 (um) animal por embalagem, e três por voo. O peso máximo do container deve ser de 05Kg e em tamanho que caiba embaixo da poltrona à frente do cliente.

As Medidas do "pet container" devem ser consideradas pois, caso excedam, o PETC não poderá ser aceito no voo.

#### C.7.8. *Idade Limite do Animal*

Filhotes (de cães/gatos) com idade inferior a oito semanas não devem ser despachados devido os efeitos de desidratação causados pelo transporte aéreo. Contudo, para aqueles com idade inferior a 12 semanas, de raças pequenas, portanto mais suscetíveis à desidratação faz-se necessário um certificado veterinário, atestando que os mesmos estão em condições de serem transportados (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3, item 2).

#### C.7.9. *Fêmeas Grávidas, ou no Cio, ou Amamentando*

Não deverão ser aceitas fêmeas grávidas, a menos que haja um certificado emitido por um médico veterinário, atestando que o animal se encontra em boas condições para a viagem e que não haverá risco de ocorrer o nascimento durante a viagem (IATA Live Animals – Chapter 1, 1.3.3).

Não deverão ser aceitas fêmeas no cio, ou ainda amamentando, nem animais não desmamados (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3 - Container Requirement 1- item 2).

**C.7.10. CLIENTES ARMADOS**

*Espaço destinado para inserção do procedimento*

- Notificação de Passageiro Armado - Cliente Portando Arma a Bordo da ACFT.

*Espaço destinado para inserção do documento*

- Formulário de Transporte de Armas Portáteis - Cliente Despacha a Arma para o Cofre.

*Espaço destinado para inserção do documento*

- Notoc - Armas que Seguem no Cofre/Porão

*Espaço destinado para inserção do documento*

Nenhum cliente, titular de autorização de porte de arma especial pode embarcar em aeronave que efetua transporte público de passageiros conduzindo sua arma, ressalvados aqueles com porte por prerrogativas de cargo, conforme estabelecido no PNAVSEC- ICA 58-53, item 7.4.6 – letra C, IAC 107-1005 RES e PSEA - Programa de Segurança de Empresa Aérea.

O trânsito de armas registradas por mais de um Estado da Federação somente será permitido através de autorização do DPF (Departamento de Polícia Federal), através do porte de trânsito e em voos nos limites do Estado, ou se autorizado nos demais Estados da União.

Sem prejuízo das atribuições e competência de outros órgãos, cabe ao DPF a fiscalização das autorizações de porte de arma.

A seguir estaremos nos referindo ao nosso cliente como "passageiro", uma vez que estaremos transcrevendo texto do PSEA - Programa de Segurança de Empresa Aérea, que por sua vez, retrata legislação específica sobre o assunto.

#### *C.7.11. Passageiro sem prerrogativa de cargo ou razão de ofício.*

O passageiro titular de autorização de porte de arma, que não por razão de ofício, não pode embarcar em aeronave que esteja efetuando transporte público de passageiros, devendo entregar a sua arma à empresa aérea.

O passageiro, nesta condição, que desejar embarcar em aeronave transportando arma de fogo deve apresentar-se para o despacho, no mínimo, 02 (duas) horas antes do horário do voo e comunicar à empresa aérea que está de posse de arma de fogo. Caso o passageiro se apresente para despacho com antecedência inferior à mencionada, seu embarque apenas será autorizado se a realização dos procedimentos descritos neste item não interferir no horário do voo.

Os Gerentes de Aeroporto devem ter definidos os responsáveis em suas respectivas bases por conduzir e/ou acompanhar os procedimentos abaixo:

1. Solicitar que o passageiro o acompanhe até o setor do Departamento de Polícia Federal (DPF) de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, a outro órgão de segurança pública, constante do PSA, para que, antes de realizar o despacho do passageiro (check-in), seja realizada a verificação do(a):
  - seu documento de identidade;
  - arma; e
  - autorização de transporte ou porte de arma.
2. Ao chegar ao setor do DPF, o passageiro deve apresentar todos os documentos e prestar todas as informações necessárias para que o Agente de Polícia Federal possa preencher o Formulário de Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo ou, na sua ausência, o representante do órgão de segurança pública existente no aeroporto. O referido formulário é preenchido em 2 (duas) vias, ficando uma no setor do DPF e a outra com o passageiro. Este formulário não é de responsabilidade da empresa aérea.
3. Por medida de segurança, o funcionário não deve manusear a arma de fogo ou munição. O processo de desmuniciamento deve ser realizado de acordo com orientações do DPF ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública em local isolado, disponibilizado pela Administração Aeroportuária, sem contato visual com o meio externo e equipado com uma “caixa de areia”.
4. Após a verificação da documentação pelo órgão de segurança pública e liberação do passageiro, solicitar que o agente da Polícia, ou o próprio passageiro, coloque a arma de fogo dentro do

envelope para Transporte de Armas Portáteis (Anexo A) da (Nome da Empresa Aérea) aérea, a munição dentro de outro envelope com o respectivo formulário já devidamente preenchido utilizando letra de imprensa com informações legíveis e completas.

5. Solicitar que o Agente da Policia que está autorizando o embarque da arma de fogo / munição assine o formulário de Transporte de Armas Portáteis e efetue o fechamento dos envelopes na presença do passageiro.
6. Distribuir as vias do formulário de Transporte de Armas Portáteis anexas ao envelope:
  - 1<sup>a</sup> via - passageiro
  - 2<sup>a</sup> via - aeroporto de origem
  - 3<sup>a</sup> via - junto ao envelope, aeroporto de destino para confirmação da entrega ao passageiro.
7. Informar ao passageiro que, no desembarque, o mesmo deverá solicitar a devolução do envelope / conteúdo, o qual será devolvido em local seguro e fora da área restrita de segurança.
8. Emitir a NOTOC inserindo os dados da arma, munição, nº do formulário e demais informações conforme modelo (Anexo D).
9. Levar até a aeronave o lacre de segurança e o envelope de segurança que acondiciona a arma e a munição devidamente fechado juntamente com o formulário de Transporte de Armas Portáteis.
10. Acomodar a arma e a munição no cofre da aeronave, localizado na cabine de comando, o qual será lacrado e o seu número registrado no formulário de Transporte de Armas Portáteis (Anexo A). Caso a arma seja de grande porte e não caiba no cofre, a mesma será acomodada próxima ao cofre e tal informação constará na mensagem que será enviada às bases.
11. Contatar as bases envolvidas via fone e enviar mensagem informando os dados do passageiro, da arma de fogo, informações sobre munição, número do formulário Transporte de Armas Portáteis e o número do lacre do cofre, confirmando o embarque.

**NOTA**

As escalas trânsito, de conexão e destino devem confirmar para o porto de origem o recebimento do envelope e entrega ao passageiro.

**NOTA**

No caso de transferência de passageiro armado de uma aeronave para outra, é dever da empresa aérea notificar a tripulação da nova aeronave sobre a presença do passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

**NOTA**

No aeroporto de destino, preferencialmente no local de desmuniciamento da arma definido no PSA, devolver o envelope LACRADO ao passageiro, observando que:

O passageiro deve abrir o envelope na presença do funcionário e conferir o conteúdo;

O funcionário deve solicitar que o passageiro assine a via do formulário contida no envelope confirmando o recebimento.

**C.7.12. Passageiro autorizado a portar arma a bordo da aeronave com prerrogativa de cargo ou razão de ofício.**

O passageiro possuidor de porte de arma, por prerrogativa de cargo, pode conduzi-la, discretamente, a bordo da aeronave, desde que não esteja municiada e sob sua guarda.

As pessoas autorizadas a portar arma de fogo em razão de ofício, bem como as demais, são obrigadas aos procedimentos para o embarque, a viagem em si e o desembarque. As pessoas possuidoras de porte de

arma por prerrogativas de cargo, ou seja, por razão de ofício, dentro da legislação específica são:

- Oficiais das Forças Armadas;
- Policiais Federais;
- Policiais Rodoviários Federais;
- Oficiais das Polícias Militares dos Estados e do Distrito federal;
- Oficiais dos Corpos de Bombeiros Militares dos Estados e do Distrito Federal;
- Agentes operacionais da Agência Brasileira de Inteligência e os agentes do Departamento de Segurança do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;
- Agentes e Delegados das Policias Civis dos Estados e do Distrito Federal;
- Integrantes de Carreira de Auditoria da Receita Federal, Auditores-Fiscais e Técnicos da Receita Federal;
- Magistrados;
- Promotores de Justiça dos Estados e do Distrito Federal;
- Procuradores do Ministério Público Federal; e
- Integrantes das Polícias da Câmara Federal e do Senado Federal.

**NOTA**

Os integrantes das polícias civis estaduais e das forças Auxiliares, quando no exercício de suas funções institucionais ou em trânsito, poderão portar arma de fogo fora da respectiva unidade federativa, desde que expressamente autorizados pela instituição a que pertençam, por determinado, conforme estabelecido em normas próprias.

O cliente, nesta condição, que desejar embarcar em aeronave transportando arma de fogo deve se apresentar para o despacho, no mínimo, 02 (duas) horas antes do horário do voo e comunicar à empresa aérea que está de posse de arma de fogo. Caso o passageiro se apresente para despacho com antecedência inferior a mencionada, seu

---

embarque apenas será autorizado se a realização dos procedimentos descritos neste item não interferir no horário do voo.

O funcionário responsável pelo atendimento deve solicitar ao passageiro o documento legal de identidade, e a autorização para portar arma de fogo (de pequeno porte) por razão de ofício.

O passageiro deve ser conduzido por um funcionário da (Nome da Empresa Aérea) ao setor do Departamento de Polícia Federal de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública constante do PSA, para que seja realizada a verificação da documentação da arma e da autorização de porte de arma, antes de realizar o despacho de passageiro (check-in).

O passageiro deve ser orientado de que:

- A. apenas uma arma de fogo, pistola ou revólver, com sua munição principal e outra reserva, pode ser transportada;
- B. deve obedecer as normas e os regulamentos pertinentes ao transporte de armas, incluindo a retirada da munição, a permanência no assento designado no cartão de embarque, a informação dos assentos de outros passageiros armados e de que não lhe será servida bebida alcoólica;
- C. em caso de apoderamento ilícito, o portador de arma de fogo somente atuará sob a coordenação do Comandante da aeronave.

O funcionário da (Nome da Empresa Aérea), em nenhum momento, deve manusear a arma. O processo de desmuniçamento deve ser realizado de acordo com orientações do DPF ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública presente, em local isolado disponibilizado pela Administração Aeroportuária, sem contato visual com o meio externo e equipado com uma “caixa de areia”.

No setor do DPF, o passageiro deve apresentar todos os documentos e prestar todas as informações necessárias para que o Agente de Polícia possa preencher o formulário de Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo (DPF) ou, na sua ausência, o representante do órgão de segurança pública existente no aeroporto. Aquele formulário é preenchido

em 02 (duas) vias, ficando uma no setor do DPF e a outra com o passageiro.

Após a verificação da documentação pelo órgão de segurança pública e a liberação do passageiro, o responsável pelo atendimento ao passageiro deve:

- A. Terminar o despacho do passageiro (check-in), emitindo o cartão de embarque;
- B. Preencher e grampear uma via do formulário de Notificação de Passageiro Armado (Anexo B) ao cartão de embarque;
- C. Orientar o passageiro sobre a leitura das condições de transporte e solicitar que o formulário não seja removido do cartão de embarque;
- D. Inserir a informação do passageiro armado como SSR (código CWPN) para a informação à tripulação através da emissão e entrega do Controle de Prioridade .

No ato do embarque do passageiro, o funcionário deve reter a via do formulário anexada ao cartão de embarque e informar o passageiro sobre a presença de outros passageiros armados a bordo.

Ainda, o funcionário deve confirmar com a tripulação do voo a presença e localização dos passageiros armados a bordo. O formulário de Notificação de Passageiro Armado não deve ser entregue à tripulação do voo, somente o Controle de Prioridade contendo o código CWPN.

No caso de transferência de passageiro armado de uma aeronave para outra, é dever da (Nome da Empresa Aérea) aérea notificar a tripulação da outra aeronave sobre a presença do passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

**NOTA**

Por razões de segurança, não se deve divulgar por meio eletrônico (e-mail) ou rádio a presença de passageiro portando arma à bordo de aeronave. Para tal, a inserção do código CWPN no sistema é suficiente.

#### C.7.13. Transporte de armas para fins desportivos

Para o transporte de armas de fogo e munições para fins desportivos ou de competição (atiradores, colecionadores e caçadores), a (Nome da Empresa Aérea) exige do passageiro a correspondente Guia de Tráfego Especial – GTE (Anexo C) emitida pelas empresas registradas no Exército.

A GTE é um documento obrigatório, para o tráfego de armas e munições, concedido em condições especiais, para atender às situações excepcionais, a que estão sujeitos os atiradores, colecionadores e caçadores no exercício de suas atividades específicas.

Os dados que devem constar das GTEs são:

1. nome, identidade e localidade de residência;
2. discriminação e quantificação das armas e munições a transitar;
3. local ou locais de destino;
4. referência à autorização para o material retornar à origem;
5. sua validade (data de início e término); e
6. outros dados julgados necessários.

A GTE deve autorizar o deslocamento com uma única arma e com cartuchos de munição em quantidade compatível com a atividade a ser realizada.

O passageiro deve ser conduzido por um funcionário da (Nome da Empresa Aérea) ao setor do Departamento de Polícia Federal de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública constante do PSA, para que sejam atendidos os seguintes pré-requisitos:

- A. verificação da autenticidade e autorização concedida pela GTE;
- B. apresentação da arma pelo passageiro para verificação de modo a assegurar que esta esteja descarregada e desmuniada e acondicionada em uma caixa apropriada.
- C. apresentação da munição devidamente encaixotada em sua embalagem original, própria para o armazenamento de projéteis.

D. preenchimento do formulário Transporte de Armas Portáteis  
(Anexo A)

O funcionário da (Nome da Empresa Aérea) em nenhum momento deve manusear a arma ou a munição.

A munição não deve ultrapassar o peso bruto de 5kg (11lb) por pessoa para uso pessoal, excluindo munição com projétil explosivo e incendiário, sendo limitada à quantidade de 25kg por aeronave. Considerar que mais de um passageiro não pode combinar uma ou mais embalagens dentro da mesma caixa. (DGR)

A arma deve estar protegida e bem acondicionada em suas devidas embalagens (“case”) durante o deslocamento, de preferência sumariamente desmontada. A arma e a munição devidamente embaladas devem ser transportadas juntas no porão dianteiro da aeronave e acompanhadas do formulário. Para isso, pode ser solicitado que a Polícia Federal, ao “refitar” as embalagens que foram abertas (para verificação se encontram-se desmuniçadas), consolide as duas embalagens e o formulário. Caso não disponível, utilizar a fita da (Nome da Empresa Aérea).

Emitir a NOTOC inserindo os dados da arma, munição, nº do formulário e demais informações conforme modelo.

O funcionário deve acompanhar o embarque da arma e da munição, permanecendo até o fechamento dos porões de modo a impedir quaisquer sinistros. Esta responsabilidade não pode ser delegada a terceiros. Mediante a saída da aeronave, o funcionário deve alertar a(s) base(s) de destino/ trânsito via fone e e-mail sobre os volumes.

**C.7.14. CLIENTE SOB ESCOLTA / CUSTÓDIA**

Prisioneiro é o individuo privado de liberdade. De acordo com o previsto no PNAVSEC – Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil e no PSEA - Programa de Segurança de Empresa Aérea da (Nome da Empresa Aérea), o transporte de cliente sob custódia policial em aeronaves civis de transporte público de clientes deve seguir os procedimentos listados abaixo.

**C.7.15. Procedimentos para transporte de clientes sob custódia a bordo de aeronave em voo no Território Nacional**

O transporte aéreo de cliente sob condições judiciais e escoltado deve ser coordenado com antecedência entre o órgão policial, a administração aeroportuária e a (Nome da Empresa Aérea), observando-se sempre:

- Estabelecer medidas especiais de segurança;
- Embarcar e desembarcar discretamente;
- E estabelecer conduta a bordo da aeronave.

É permitido dois clientes (preso) sob custódia em um determinado voo e deve ser acompanhado por, no mínimo, 02 (dois) policiais, com apresentação de documento formal para o transporte.

**NOTA**

A escolta deve identificar-se adequadamente ao pessoal de segurança, aos Agentes de Proteção da Aviação Civil, aos policiais federais em serviço e, na ausência destes, ao Órgão de Segurança Pública Estadual existente no aeroporto, além dos funcionários de cabine. O responsável pela escolta deve assegurar à empresa aérea que a pessoa sob custódia não porta material perigoso e/ou proibido.

**C.7.16. Procedimentos específicos para clientes sob custódia:**

1. O atendimento destes clientes (preso e escolta), deverá seguir os procedimentos normais, inclusive em relação aos documentos de viagem;
2. Preferencialmente o atendimento e aceitação de bagagem devem ser feitos por um funcionário designado para este fim;
3. O cliente deverá ser embarcado antes dos demais clientes e desembarcado depois de todos os outros terem deixado a aeronave, a fim de evitar constrangimentos aos demais clientes;

4. O cliente deverá ocupar assento no final da cabina de clientes, distante das saídas de emergência;
5. Este cliente deverá estar sempre acompanhado e mantido sob vigilância, inclusive no uso dos sanitários;
6. O Comandante da aeronave deve ser informado da presença deste cliente e suas escoltas, bem como, de sua localização a bordo. Esta informação deve estar incluída no SSR que é entregue ao Líder de cabine do voo;
7. Deve-se garantir que o SSR esteja na reserva do cliente e qualquer informação relevante incluída no F7;
8. E-mail informando as bases envolvidas com cópia para a área de Security deve ser enviado logo após a decolagem da aeronave;
9. A escolta não pode carregar cassetete, gás lacrimogêneo ou outro gás similar incapacitante a bordo da aeronave;

**NOTA**

Qualquer dúvida por favor referir-se a área de Security da (Nome da Empresa Aérea) ou ao PSEA - Programa de Segurança de Empresa Aérea da (Nome da Empresa Aérea).

No caso de transporte de clientes em voos internacionais, considere também os procedimentos acima, mas vide PSEA e legislação de países envolvidos para limites os restrições.

**D. SSR**

Existem situações que nossos clientes precisam ser reconhecidos durante o atendimento em solo e no voo por causa de determinadas situações especiais, algumas já descritas acima. Por isto, os chamados códigos SSR devem ser inseridos nos sistemas, a fim de que estas condições especiais sejam facilmente identificadas por todos os funcionários envolvidos no atendimento, em todas as bases afetas ao voo em questão.

A seguir apresentamos a lista de códigos SSR da IATA. Alguns códigos podem não ser utilizados ainda pela (Nome da Empresa Aérea), mas já estão relacionados caso seja necessária sua utilização no futuro.

**D.1. Relação de códigos SSR utilizados pela (Nome da Empresa Aérea)****D.1.1. Categorias de Clientes Especiais:**

V.I.P - Very Important Person
Crianças de Colo (Até 2 anos - "INFANT")
Crianças (De 2 a 12 anos Incompletos - "CHD")
Adolescentes (De 12 a 18 anos Incompletos)
Idosos (A Partir de 60 Anos)
Gestantes
Portador de deficiência Motora
Portador de Deficiência Visual
Portador de Deficiência Auditiva
Portador de Deficiência Intelectual e Mental

Caso Médico - Enfermo
Caso Médico - Passe Livre
Deportados
Prisioneiro

O registro do cliente que é feito pela reserva pode apresentar códigos de OSI (Other Special Information) ou SSR (Supplementary Service Required) que serão transferidos para o registro do cliente, no Sistema de atendimento, quando inseridos corretamente no sistema de reservas e quando programado para recebimento do código no sistema de atendimento no aeroporto. Abaixo segue a lista dos códigos IATA e grifados os que podem ser utilizados pela (Nome da Empresa Aérea).

*D.1.2. Tabela de Códigos SSR:*

AVIH	Animal no porão
AVML	Refeição vegetariana asiática
AWUP	Award Upgrade – cliente com upgrade, já reservado na Classe superior
BBML	Alimentação para bebe
BIKE	Bicicleta no porão
BLND	Cliente com deficiência visual
BSCT	Berço
BULK	Bagagem volumosa no porão
CBBG	Bagagem volumosa ocupando assento na cabine
CHML	Refeição para criança

CK-IN	Código que precede informações importantes para o check-in
COUR	Correio comercial especial
DBML	Refeição para diabéticos
DEAF	Cliente com dificuldade auditiva
DEPA	Deportado acompanhado
DEPU	Deportado desacompanhado
DUMP	Deficiente auditivo
ESHO	Comissária extra
ETKT	Bilhete eletrônico
EXST	Assento extra para conforto pessoal
FARE	Informação de tarifa. Utilizado para clientes sujeitos a espaço
FIND	Informação de tarifa. Utilizado para clientes portadores de bilhetes de cortesia, com direito a reserva.
FQTR	Frequent Traveller Award Redemption Journey. Cliente que viaja com bilhete grátis emitido contra bônus recebidos pelas milhas voadas na (Nome da Empresa Aérea). Não contará milhas.
FQTV	Frequent Traveller. Cliente que viaja com bilhete pago, contando milhas.
FRAG	Bagagem frágil no porão
FPML	Refeição de frutas
GFML	Refeição com baixo teor de glúten.
HNML	Refeição hindu.

INAD	Cliente Inadmissível. A entrada em um país foi recusada pelas autoridades locais.
JTOP	Joint Operation. Operação conjunta entre duas empresas.
KDML	Refeição diabética judaica.
KSML	Refeição judaica.
KVML	Refeição vegetariana judaica.
LANG	Idioma específico.
LCML	Refeição com baixo teor calórico
LFML	Refeição com baixo teor de gordura
LSML	Refeição sem sal.
LTML	Refeição baixo teor de calorias e gorduras (light)
MAAS	Meet and Assist. Clientes que requerem atenção especial.
MCML	Refeição macrobiótica
MEDA	Caso médico.
MOML	Refeição muçulmana.
NLML	Refeição sem produtos derivados do leite.
NSST	Assento para não fumante.
ORML	Refeição oriental.
OTHS	Serviço para o qual não há código específico de 4 letras que o identifique.
PETC	Cachorro ou gato na cabine.
SEMN	Marítimo.

SFML	Refeição de frutos do mar.
SPEQ	Equipamento Esportivo.
SPML	Refeição para a qual não há código específico.
STCR	Maca na cabine
TKNE	Número do bilhete Eletrônico.
TWOV	Cliente em trânsito sem visto.
UMNR	Menor desacompanhado
VGML	Refeição vegetariana.
VMLL	Refeição vegetariana Lacto-Ovo.
WCHC	Cadeira de rodas. Cliente completamente imóvel. Cadeira de rodas até o assento.
WCHR	Cadeira de rodas. Cliente pode subir / descer escadas, mas necessita de cadeiras de rodas para distância de/para aeronave. Cadeira de rodas até o início das escadas.
WCHS	Cadeira de rodas. Cliente não pode subir / descer escadas e necessita de cadeiras de rodas para distância de/para aeronave. Cadeira de rodas até o final das escadas.

**CAPÍTULO 3: DOCUMENTAÇÃO DE CLIENTE****ÍNDICE**

<b>A. PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO N° 235, S/1, P. 13, 9 DE DEZEMBRO DE 2009 AEROPORTOS .....</b>	<b>3-8</b>
<b>B. PASSAGEIRO DE NACIONALIDADE BRASILEIRA.....</b>	<b>3-9</b>
B.1. Passageiros de Outras Nacionalidades.....	3-10
B.1.1. Crachá de identificação da Empresa .....	3-10
B.2. Apresentação e Checagem Obrigatória .....	3-11
B.3. Estrangeiros Residentes no Brasil e com Viagens ao Exterior .....	3-11
B.4. Documento de Identidade – Países do MERCOSUL e Estados Associados .....	3-13
B.4.1. Sobre o Acordo Recíproco (Resolução 75/96 do Grupo de Mercado Comum) e MERCOSUL/CMC/DEC Nº 18/08.....	3-13
B.4.2. Documentos de Identidade Oficiais Permitidos.....	3-13
B.5. Regras Importantes .....	3-16
B.6. Considerações Finais .....	3-16
B.7. Passaporte.....	3-17
B.7.1. O Passaporte .....	3-17
B.7.2. A Validade do Passaporte para Ingresso nos EUA.....	3-17
B.7.3. A Validade do Passaporte para Ingressos em Outros Países .....	3-18
B.7.4. Tipos de Passaportes.....	3-18
B.7.5. As Características Principais a serem Observadas .....	3-21
B.8. Saúde .....	3-21
B.8.1. Orientações Técnicas sobre a Vacinação (Fonte: OFÍCIO Nº 30/2004/DILCW/ANVISA).....	3-22
B.8.2. Viagens pelo Brasil.....	3-22
B.9. Procedimentos Gerais .....	3-24
B.9.1. Procedimentos ao Serem Constatadas Irregularidades tanto no check-in como no embarque.....	3-24
B.9.2. Considerações Finais .....	3-25
B.10. Autorização Médica .....	3-26
B.10.1. Recusa na Aceitação .....	3-26
B.11. Verificação de documentos .....	3-32
B.11.1. Embarque de Adolescente Desacompanhado.....	3-32
B.12. Aceitação de Crianças menores de cinco anos completos .....	3-33
B.12.1. Criança Acompanhada .....	3-33
B.12.2. Preenchimento de Formulário de Menor Desacompanhado .....	3-33
B.12.3. Procedimentos Operacionais .....	3-34
B.12.4. Gestantes e Recém-Nascidos.....	3-36
B.12.5. Idosos.....	3-40
B.12.6. Prisioneiros.....	3-41

B.12.7. Inspetor de Aviação Civil – INSPAC .....	3-43
B.13. Alocações de Assento .....	3-48
B.14. Após Decolagem .....	3-49
B.14.1. Aeroporto de Trânsito/Destino .....	3-49
B.14.2. Aeroportos Alternativos.....	3-51

## **CAPÍTULO 3: DOCUMENTAÇÃO DE CLIENTE**

A ANAC NA RESOLUÇÃO 130 DE 08 DE DEZEMBRO DE 2009 estabelece os procedimentos e os documentos destinados à identificação de brasileiros e estrangeiros, bem como o tratamento especial a ser dispensado aos menores – crianças e adolescentes – e aos índios, por ocasião de seu embarque em voos domésticos e/ou internacionais em aeroportos no território nacional.

É considerado:

I - criança: pessoa até doze anos de idade incompletos;

II - adolescente: pessoa entre doze anos e dezoito anos de idade incompletos;

III - índio: pessoa de origem pré-colombiana que se identifica e é identificada como pertencente a grupo étnico cujas características culturais o definem como uma coletividade distinta do conjunto da sociedade nacional, independentemente de idade.

É considerado documentos de identificação de passageiro de nacionalidade brasileira:

I - passaporte nacional;

II - carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos estados da Federação ou Distrito Federal;

III - cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército;

Aprova os procedimentos de identificação do passageiro, para o embarque nos aeroportos brasileiros.

IV - cartão de identidade expedido pelo poder judiciário ou legislativo, no nível federal ou estadual;

V - carteira nacional de habilitação (modelo com fotografia);

VI - carteira de trabalho;

VII - carteira de identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;

VIII - licença de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitido pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC;

IX - outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

§ 1º Uma vez que assegurem a identificação do passageiro e em se tratando de viagem em território nacional, os documentos referidos no capítulo podem ser aceitos independentemente da respectiva validade ou de se tratarem de original ou cópia autenticada.

§ 2º Nos casos de furto, roubo ou extravio do documento de identificação do passageiro e em se tratando de viagem em território nacional, poderá ser aceito o correspondente Boletim de Ocorrência -

BO, desde que tenha sido emitido há menos de 60 (sessenta) dias.

§ 3º No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

§ 4º Em se tratando de criança ou adolescente:

I - no caso de viagem em território nacional e se tratando de criança, deve ser apresentado um dos documentos previstos no capítulo ou certidão de nascimento do menor – original ou cópia autenticada – e documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque;

II - no caso de viagem internacional, o documento de identificação é o passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no artigo 1º do Decreto 5.978, de 4 de dezembro de 2006, sem prejuízo do atendimento às disposições do Conselho Nacional de Justiça, às determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque e às orientações da Polícia Federal - DPF.

§ 5º Em se tratando de índio:

I - no caso de viagem no território nacional, além daqueles previstos no caput e no § 4º, inciso I,

Incluem-se entre os possíveis documentos de identificação a autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio - FUNAI ou outro documento que o identifique, emitido pelo mesmo Órgão;

II - no caso de viagem internacional, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de outros procedimentos instituídos pela FUNAI e/ou pelo DPF.

Art. 3º Constituem documentos de identificação de passageiros de outras nacionalidades, considerada a respectiva validade:

I - Passaporte Estrangeiro;

II - Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;

III - identidade diplomática ou consular; ou

IV - outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

§ 1º No caso de viagem em território nacional, o protocolo de pedido de CIE expedido pelo DPF pode ser aceito em substituição ao documento original pelo período máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua expedição.

---

§ 2º Ficam dispensados da substituição da CIE, nos termos da Lei nº 9.505, de 15 de outubro de 1997, os estrangeiros portadores de visto permanente que tenham participado de recadastramento anterior e que:

I - tenham completado sessenta anos de idade até a data do vencimento do documento; ou

II - sejam deficientes físicos.

§ 3º No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

Art. 4º No processo de despacho do passageiro (crescem) compete ao operador de aeronaves:

I - em caso de atendimento efetuado diretamente no balcão do operador de aeronaves situadas no aeroporto, solicitar o documento de identificação e conciliá-lo com os dados da reserva;

II - em caso de atendimento remoto – aí compreendidas as modalidades de atendimento não efetuadas diretamente no balcão do operador de aeronaves situado no aeroporto – com despacho de bagagem, solicitar o documento de identificação e conciliá-lo com os dados da reserva e/ou cartão de embarque.

Art. 5º Para o acesso à sala de embarque, o passageiro deve apresentar à administração aeroportuária o cartão de embarque válido.

§ 1º Considera-se cartão de embarque válido aquele expedido por um operador de aeronaves para embarque no aeroporto, data e horário compatíveis com os de sua apresentação.

§ 2º Caso o passageiro não apresente um cartão de embarque válido, a administração aeroportuária impedirá seu acesso à sala de embarque.

Art. 6º O operador de aeronaves deve assegurar que somente passageiros atendidos para o voo sejam embarcados, por meio da

---

conciliação, no portão de embarque, do documento de identificação com os dados constantes no cartão de embarque.

Art. 7º O operador de aeronave e seus prepostos devem dar conhecimento das exigências constantes nesta Resolução aos passageiros no ato da venda do bilhete aéreo.

### A. PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO N° 235, S/1, P. 13, 9 DE DEZEMBRO DE 2009 AEROPORTOS

1. Onde será aceita uma Certidão de Nascimento?
2. A Certidão de Nascimento é válida apenas para viagens dentro do território nacional, ou seja, para viagens inteiramente dentro do Brasil.
3. Caso a criança ou o adolescente efetue um trecho para o exterior deve ser observada a necessidade da carteira de identidade ou do passaporte e/ou visto.

#### NOTA

Sob nenhuma hipótese a Certidão de Nascimento é aceita para o exterior mesmo para os países membros do MERCOSUL.

#### Modos de Apresentação

A Certidão de Nascimento poderá ser aceita autenticada somente de crianças e adolescentes até 18 (dezoito) anos haja vista que, necessariamente, esta deverá ser confrontada com o documento original do acompanhante dos menores (crianças e adolescentes).

**B. PASSAGEIRO DE NACIONALIDADE BRASILEIRA**

Passaporte Nacional;

Carteira de Identidade (RG), expedida pelo Instituto Felix Pacheco, Secretaria de Segurança Pública dos Estados e Distrito Federal;

Cartões de Identidade expedidos pelos Ministérios e órgãos subordinados ao Presidente da República, incluindo os comandos da Marinha, do Exército, da Aeronáutica, do Ministério da Defesa;

Carteira Nacional de Habilitação (modelo com fotografia);

Carteiras profissionais emitidas pelos conselhos tais como: OAB, CREA, CRP, CRM etc. (modelo com fotografia) – necessariamente tem que constar ser válida em todo território nacional;

Carteira de Trabalho.

**NOTA**

Todos esses documentos elencados, com exceção das letras A e B, não são aceitos para viagens aos Países Membros do MERCOSUL.

No caso de viagem de Índio (pessoa de origem pré-colombiana que se identifica e é identificada como pertencente a grupo étnico cujas características culturais o definem como uma coletividade distinta do conjunto da sociedade nacional, independentemente da idade) no território nacional, além daqueles previstos no caput e no item 3.1.1, conforme o caso inclui-se entre os possíveis documentos de identificação a autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio – FUNAI e, ainda, outro documento que o identifique, de emissão do mesmo Órgão. No caso de viagem internacional, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade da observância de outros procedimentos instituídos pela FUNAI e/ou pelo DPF.

Nos casos de furto, roubo ou extravio de documento de identificação do passageiro e em se tratando de viagem no território nacional, poderá ser

---

aceito o correspondente Boletim de Ocorrência – BO ou outro documento comprobatório expedido pelo órgão de segurança pública, desde que:

Tenha sido o mesmo emitido há menos de 60 dias;

O despacho do passageiro seja gerenciado e acompanhado por funcionário da (Nome da Empresa Aérea), em coordenação com o posto de controle de acesso às salas de embarque.

#### **B.1. Passageiros de Outras Nacionalidades**

Passaporte Estrangeiro;

Registro Nacional de Estrangeiros (RNE) ou Cédula de Identidade de Estrangeiro (CIE);

Protocolo do RNE original, desde que acompanhado com qualquer documento com foto que identifique o passageiro;

Identidades Diplomáticas e Consulares.

#### **NOTA**

No caso de viagem no território nacional, o protocolo de pedido de CIE expedido pelo DPF pode ser aceito em substituição ao documento original pelo período máximo de sessenta dias contados da data de sua expedição.

Ficam dispensados da substituição da CIE, nos termos da Lei nº 9.505, de 15 de outubro de 1997, os estrangeiros portadores de visto permanente que tenham participado de recadastramento anterior e que tenham completado sessenta anos de idade até a data de vencimento do documento, ou seja, deficientes físicos.

##### ***B.1.1. Crachá de identificação da Empresa***

Poderá ser utilizado como documento de identificação em nossos voos domésticos.

**NOTA**

Esse critério é restrito aos voos da (Nome da Empresa Aérea).

**B.2. Apresentação e Checagem Obrigatória**

Todas as pessoas portadoras de bilhetes emitidos com base no Regulamento de Concessão de Passagens têm obrigação de providenciar a documentação exigida pelas autoridades, em viagens domésticas ou internacionais, bem como certificar-se das exigências para a entrada no país para o qual pretendem viajar. A carteira funcional não é documento de viagem, mas, deverá ser apresentada no check-in para identificação do funcionário.

**B.3. Estrangeiros Residentes no Brasil e com Viagens ao Exterior**

Existem muitos passageiros que possuem o passaporte de seu País de Nacionalidade e documento de identidade de residente expedido no Brasil viajando para países que aceitam identidade de residente, mas fazem ressalvas a certas nacionalidades.

Já houve casos em que um residente no Brasil em viagem ao exterior, apresenta seu RNE como único documento de identidade para ingresso no país simplesmente pelo fato de que o país a que ele se destina permite ingresso de residentes de outros Estados, sem a exigência do passaporte.

Para estes casos, apesar do RNE ser considerado um documento válido para o Brasil pode não o ser para certos países. Em caso de atendimentos para voos internacionais, o check de documentos deverá ser feito baseado na legislação vigente.

**NOTA**

Um dos tipos de irregularidades apresentadas e que geram multas à empresa é a não observância desta exigência em seus pormenores.

---

Constituem documentos de identificação de clientes de outras nacionalidades, considerada a respectiva validade:

- Passaporte Estrangeiro;
- Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;
- Identidade diplomática ou consular ou outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.
- Libreta Cívica, Libreta de Enrolamiento ou Documento Nacional de Identidade (DNI) no caso específico de cidadãos Argentinos;
- Cédula de Identidade no caso de cidadãos Argentinos, Uruguaios, Paraguaios, Chilenos, Bolivianos e Peruanos;

Consulte o TIMATIC para clientes de outras nacionalidades

**NOTA**

No caso de viagem em território nacional, o protocolo de pedido de CIE expedido pelo DPF pode ser aceito em substituição ao documento original pelo período máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua expedição.

Ficam dispensados da substituição da CIE (RNE), nos termos da Lei nº 9.505, de 15 de outubro de 1997, os estrangeiros portadores de visto permanente que tenham participado de recadastramento anterior e que:

- I - tenham completado sessenta anos de idade até a data do vencimento d documento; ou
- II - sejam deficientes físicos.

#### B.4. Documento de Identidade – Países do MERCOSUL e Estados Associados

É sabido que para viagens entre os países membros do MERCOSUL e Estados Associados, os seus nacionais podem ingressar nestes Estados portando apenas um documento de identidade oficial.

Este item tem como objetivo esclarecer os procedimentos de aceitação destes documentos, e, principalmente, destacar quais são os documentos de identidade ditos oficiais a fim de que não sejam aceitos documentos que fujam a estas características.

##### B.4.1. Sobre o Acordo Recíproco (Resolução 75/96 do Grupo de Mercado Comum) e MERCOSUL/CMC/DEC Nº 18/08

Com base no acordo recíproco entre os Estados Partes do MERCOSUL (Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai) Estados Associados (Chile, Bolívia, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela), são permitidas a entrada de passageiros destas nacionalidades apenas portando a carteira de identidade emitida pelos órgãos públicos de seus Estados.

##### **NOTA**

Tal acordo é elegível apenas para os nacionais dos países sublinhados acima. Os demais países da América Latina não estão incluídos neste acordo.

##### B.4.2. Documentos de Identidade Oficiais Permitidos

Unicamente para os passageiros nacionais de: Argentina, Brasil, Chile Paraguai, Uruguai, Bolívia, Colômbia, Equador, Peru e Venezuela é permitido o seu ingresso portando a carteira de identidade oficial emitida pelos órgãos públicos, entendendo-se como oficiais os seguintes tipos de documentos.

**B.4.2.1. Brasileiros:**

Passaporte

Carteira de identidade emitida pelos seguintes órgãos públicos: Félix Pacheco, Secretaria de Segurança Pública dos Estados e Distrito Federal e Instituto Pereira Faustino;

Carteira de identidade emitida pelo DETRAN do Rio de Janeiro – que não é uma carteira de motorista – vide item 3.2 deste capítulo;

Cédula de Identidade expedida por cada Estado da federação com validade nacional;

Cédula de Identidade para estrangeiro expedida pela Polícia Federal.

**B.4.2.2. Argentinos:**

Passaporte

National Identity Document – Documento Nacional de Identidade;

Cédula de Identidad;

Libreta de Enrolamiento (for men);

Libreta Cívica (for women).

**B.4.2.3. Chilenos:**

National Identity Card – Cédula de Identidade

**B.4.2.4. Paraguaios:**

National Identity Card – Cédula de Identidade

**B.4.2.5. Uruguaios:**

Passaporte

National Identity Card – Cédula de Identidade

**B.4.2.6. Bolivianos:**

Passaporte

National Identity Card – Cédula de Identidade

**B.4.2.7. Peruanos:**

Passaporte

National Identity Card – Cédula de Identidade

Carné de Extranjería

**B.4.2.8. Equatorianos:**

Passaporte

National Identity Card – Cédula de Identidade

Cédula de Ciudadanía

**B.4.2.9. Colombianos:**

Passaporte

National Identity Card – Cédula de Identidade

Cédula de Extranjeria

### B.4.2.10. Venezuelanos:

Passaporte

National Identity Card – Cédula de Identidade

### B.5. Regras Importantes

Alguns cuidados devem ser adotados ao se confrontarem com os documentos acima elencados:

Só serão aceitos os documentos válidos

Só serão aceitos documentos em bom estado de conservação – a empresa aérea paga multa pela aceitação indevida de documentos deteriorados;



AS CARTEIRAS EXPEDIDAS PELOS  
ÓRGÃOS FISCALIZADORES DO EXERCÍCIO  
PROFISSIONAL SOMENTE SERÃO VÁLIDAS  
PARA VOOS DOMÉSTICOS OBEDECENDO  
ÀS REGRAS DESCRIATAS ACIMA. AS  
MESMAS NÃO SÃO VÁLIDAS PARA VOOS  
INTERNACIONAIS NEM PARA O MERCOSUL.

No caso de passageiro residente no Brasil para voo internacional, deverá ser verificada a documentação exigida para o país de destino.

### B.6. Considerações Finais

É importante ressaltar a responsabilidade da empresa aérea na verificação do que é considerado, de fato, um documento de identidade oficial uma vez que a aceitação indevida de um documento que não esteja enquadrado no item 4.2 desta seção, acarretará na

inadmissibilidade do passageiro, multa e na imagem desgastada da empresa perante as autoridades destes países membros.

### B.7. Passaporte

O passaporte é um documento oficial emitido pela autoridade competente para cidadãos de um determinado país.

Toda a atenção deve ser redobrada ao se confrontar com um passaporte, pois as peculiaridades são grandes e as falsificações, certas vezes, imperceptíveis, razão pela qual este item tem como objetivo repassar algumas informações básicas do passaporte como também das principais características nele encontradas.

#### B.7.1. O Passaporte

Para voos internacionais o TIMATIC é o documento mais atualizado que deve ser consultado para verificação da documentação exigida para os países a partir da nacionalidade do cliente, assim como documentação exigida em países de escala, etc. e ou qualquer outra ressalva que pode ser exigida.

#### B.7.2. A Validade do Passaporte para Ingresso nos EUA

A atenção deve ser redobrada para a validade do passaporte de passageiros com destino aos EUA. A exigência é que os passageiros deverão portar passaporte válido por, no mínimo, seis meses após a data do retorno da viagem.

Existem, porém, 02 exceções:

Passaporte americano que poderá ser aceito até mesmo vencido;

Nacionalidades que permitem estadia nos Estados Unidos até a data de expiração do passaporte.

### B.7.3. A Validade do Passaporte para Ingressos em Outros Países

Tal como as autoridades americanas exigem um passaporte válido por 06 meses a contar da data de retorno ao país de origem bem como abrem suas exceções, igualmente outros países fazem esta mesma exigência, tais como: Portugal, Itália, Alemanha etc.

Por esta razão a mesma atenção aos procedimentos do item 5.2 deve ser seguida em relação a outras nacionalidades.

### B.7.4. Tipos de Passaportes

#### B.7.4.1. Básicos

Existem 04 tipos de passaportes básicos:

Passaporte comum;

Passaporte diplomático ou consular;

Passaporte oficial ou serviço;

Laissez Passer – emitido pela ONU quando o país do destino não mantém relação diplomática com o país de nacionalidade do portador. Cada país tem o seu Laissez-Passer sendo que, na maioria, trata-se de um papel timbrado com dados e foto do passageiro, emitido pelo Consulado ou pela Polícia local.

#### B.7.4.2. Casos Atípicos

Existem casos atípicos de documentos que não são necessariamente um passaporte, mas possuem a mesma natureza de ser um documento oficial que é emitido pela autoridade competente para cidadãos de um determinado país. São eles:

Dupla Nacionalidade

Poderá ocorrer de um passageiro possuir dois ou mais passaportes de nacionalidades diversas. Neste caso, ele poderá viajar com

qualquer um deles, desde que seja aceito pelo país de destino ou porte um visto requerido.

- No caso de um dos passaportes ser brasileiro:

Se o passageiro possuir um passaporte brasileiro e outro estrangeiro, deverá viajar com os dois, pois sairá e entrará no Brasil com o brasileiro e entrará e sairá do país de destino com o estrangeiro.

Se ele tentar sair do Brasil apenas com o documento estrangeiro, a Polícia Federal exigirá a segunda via da guia de entrada e saída no Brasil, que ele não possui.

#### Refugiados/Apátridas

São pessoas que não tem Pátria por qualquer motivo. Exemplo: uma criança filha de brasileiros que nasce na Itália, só após completar maioridade, ela poderá optar por sua nacionalidade: ou Itália ou Brasil.

Estas pessoas em viagens poderão viajar portando um documento especial de viagem sem nacionalidade. Este documento recebe denominações variadas: “documentos de viagem”, “certificados de viagem”, “laissez-pass” ou mesmo “passaporte”. Esses documentos são emitidos pelos países signatários das Convenções de 1946 e 1951.

É indispensável à consulta ao TIMATIC sobre refugiados a apátridas para verificar se podem ser aceitos no país de destino.

#### Marítimos

São as pessoas que viajam para assumir um navio ou para retornar ao seu país de origem após uma viagem.

Existem restrições quanto a sua entrada em determinados países pelo quê se torna necessário consultar o TIMATIC.

Algumas informações adicionais a respeito dos marítimos:

Quando estão a serviço apresentam o Seaman Book e obrigatoriamente, uma carta da companhia marítima (Anexo I), responsabilizando-se pelo desembarque do marítimo ou confirmando que ele faz parte da tripulação (em caso de embarque).

Marítimos em viagem particular deverão apresentar passaporte de sua nacionalidade.

**NOTA**

Seaman Book é somente para viagens a serviço.

Nos aeroportos existem responsáveis pela liberação dos marítimos, no destino, junto à Polícia Federal. No caso de não estarem presentes esses agentes os marítimos precisarão aguardar até que alguém autorizado se responsabilize pelo desembarque ou até que sejam retornados à origem.

**Kinderausweis Alemão**

É um cartão de identificação de crianças de até 16 anos que substitui o passaporte. O documento só vem com foto para as crianças de 11 a 16 anos.

**Estrangeiros Residentes no Brasil**

São aqueles passageiros que possuem o passaporte de seu país de nacionalidade e documento de identidade expedido no Brasil e que costumam apresentar apenas o documento de identidade de estrangeiro quando em viagem a países que permitem a entrada de passageiros portando documento de residente, sem passaporte.

É importante consultar o TIMATIC para certificar se, para estrangeiros residentes no Brasil, a carteira de estrangeiro isenta a necessidade de passaporte e visto, pois alguns países exigem

passaporte e visto independente da condição de ser passageiro residente.

Um dos tipos de irregularidades apresentadas e que geram multas à empresa é a não observância desta exigência em seus pormenores.

#### **B.7.5. As Características Principais a serem Observadas**

Algumas características do passaporte devem sempre ser observadas, pois delas poderão se extrair possíveis falsificações.

##### **B.7.5.1. Dos dados Pessoais**

Verificar:

A data de nascimento do portador, sexo, data de emissão e data de validade verificando possíveis sinais de alteração;

O tipo de fonte dos dados biográficos e a fonte encontrada na área de leitura ótica, pois ambas devem ser iguais;

#### **B.8. Saúde**

A verificação da documentação de passageiros sobre Saúde é de extrema relevância por envolver interesse público, e, como tal, a empresa aérea tem um papel de vital importância no cumprimento das regras impostas pela ANVISA, no Brasil, e para órgãos públicos equivalentes. Um dos problemas centrais e que geram maiores questionamentos, é a aceitação ou a recusa de passageiros para regiões endêmicas sem portarem atestado de vacinação contra Febre Amarela ou o comprovante do cumprimento do período de incubação estipulado pelas autoridades e regras acerca da Febre Amarela advindas da OMS – Organização Mundial de Saúde bem como das exigências da ANVISA, no Brasil, que sem dúvida é o órgão que mais as empresas aéreas tem e terá um relacionamento estreito no sentido de ser freqüentemente fiscalizada.

Recentemente, em função da Resolução da ANVISA RE nº 7, de 20 de maio de 2004, foi atualizada a relação de países considerados endêmicos

---

em consonância com a OMS – Organização Mundial de Saúde, e por conta disso, reforçou-se a exigência do Certificado Internacional de Vacinação contra Febre amarela por ocasião da concessão de visto para ingresso e permanência de estrangeiros no País com a consequente implementação de medidas de proteção à saúde pública.

Com o objetivo de intensificar as informações referentes à exigência da apresentação do Certificado Internacional de Vacinação contra Febre Amarela para os viajantes procedentes de regiões consideradas endêmicas a ANVISA fornece algumas orientações técnico-legais, razão pela qual serão transcritas neste item bem como algumas informações importantes adicionais a respeito da doença que foram bastante intensificadas pela ANVISA.

**B.8.1. Orientações Técnicas sobre a Vacinação (Fonte: OFÍCIO Nº 30/2004/DILCW/ANVISA)**

A vacinação deve ser administrada com antecedência mínima de 10 dias antes da viagem;

A imunidade contra febre amarela é conferida após 10 (dez) dias da sua primeira aplicação (primo vacinação) com validade de 10 (dez) anos;

No caso de revacinação a imunidade contra febre amarela é imediata. Nesta situação, a validade do Certificado Internacional de Vacinação também é imediata. 10.2 Orientações sobre Febre Amarela aos Viajantes (Fonte: site ANVISA: [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br))

A febre amarela é uma doença grave, de alta letalidade e pode ser evitada com uma dose da vacina.

**B.8.2. Viagens pelo Brasil**

A vacinação contra febre amarela é recomendada para todas as pessoas que viajam para as áreas de risco de febre amarela.

As pessoas vacinadas em Unidades Sanitárias do SUS recebem um comprovante de vacinação que é válido em todo território nacional: é o

cartão Nacional de Vacinação, de cor branca, que deve ser conservado como documento pessoal. – Se posteriormente, o viajante necessitar do Certificado Internacional, de cor amarela, em função de viagens internacionais a serem efetuadas, deverão procurar um Posto de Vigilância Sanitária do Porto, Aeroporto ou Fronteira ou a sede da coordenação para que se efetue a transcrição dos dados do Cartão Nacional para o Certificado Internacional de Vacinação. Para tanto, é imprescindível a assinatura da pessoa na presença de quem transcreve e para a obtenção do Certificado Internacional deverá ser apresentado, junto com o cartão Nacional, documento oficial com fotografia.

#### B.8.2.1. Viagens Internacionais

A vacinação contra febre amarela é a única exigência sanitária para viajantes internacionais, vindo ou indo para áreas infectadas, conforme publicação regular da OMS – Organização Mundial de Saúde.

O Regulamento Sanitário Internacional/RSI é um documento oficial da OMS que ampara juridicamente e recomenda aos países membros cumprirem suas normas e preceitos, com vistas a assegurar o máximo de segurança contra a disseminação não só da febre amarela, mas da cólera e peste humana.

A verificação da documentação de passageiros que habilita o embarque é um dos assuntos relativos ao atendimento ao usuário de maior peculiaridade, e, por isso, merece atenção e cuidados especiais.

Um dos problemas centrais e que surtem maiores questionamentos, é a aceitação ou a recusa de passageiros para regiões endêmicas sem portarem atestado de vacinação contra Febre Amarela ou o comprovante do cumprimento do período de incubação estipulado pela Vigilância Sanitária.

Por isto esta seção tem como objetivo descrever os procedimentos diferenciados a serem adotados por conta de determinadas mudanças nas legislações de países não estarem contempladas

---

no TIMATIC, mas já serem exigências. Assim, este presente boletim visa efetuar as alterações aplicáveis a cada caso e vigentes até o momento.

### B.9. Procedimentos Gerais

Para aceitar um passageiro com destino a um país considerado endêmico deve sempre ser consultado o TIMATIC para verificar se o país para o qual o passageiro se destina exige ou recomenda a vacina, de modo que:

Se for recomendação – Significa que a vacina não é obrigatória. Logo, a (Nome da Empresa Aérea) deve aceitar o embarque do passageiro que não possui a documentação de saúde, caso não seja necessária a apresentação no país de destino, ainda que no retorno o país de origem a requeira.

Se for requisição – Significa que a vacina é obrigatória. Logo, a (Nome da Empresa Aérea) deverá verificar se o passageiro está de posse do Certificado e se foi obedecido o prazo de incubação estabelecido pelo país a que se destina. Deverá ser checado também se o atestado de vacina apresentado é o INTERNACIONAL, e, uma vez não sendo, orientar para que o passageiro se dirija à Vigilância Sanitária

#### B.9.1. Procedimentos ao Serem Constatadas Irregularidades tanto no check-in como no embarque

Na hipótese de ser constatada fraude por ocasião da checagem da documentação alguns procedimentos se fazem necessários:

Importante enfatizar que nem sempre irregularidade na documentação é sugestivo de fraude. Por isso todo o cuidado deve ser adotado quando se deparar com uma possível fraude.

Se necessário, chamar o supervisor para auxiliar.

Não aceitar o embarque antes de verificar a autenticidade de toda documentação.

Quanto à conferência da documentação em si (passaporte visto, vacina, etc.)

Caso seja detectada possível irregularidade, sugerindo fraude, deve-se chamar o supervisor para auxiliar, sempre agindo com discrição, a fim de que não seja passada esta "desconfiança" para o cliente portador do documento bem como para os demais.

Fazer re-cheagem de toda a documentação apresentada no momento do embarque com aquela apresentada no ato do check-in.

**NOTA**

Para alguns destinos internacionais é necessário o preenchimento do APIS, principalmente nos voos com destino aos EUA, México e alguns países da Europa, onde obrigatoriamente, no ato do check-in, devem ser inseridos dados no APIS, este sistema deve ser verificado.

Caso seja detectado outro tipo de indício de fraude de troca de cartão de embarque, que não seja para voos com destino aos EUA ou México, mas que na análise da documentação se suspeite de fraude, o supervisor deve ser contatado para auxiliar bem como a Polícia Federal para que as providências sejam adotadas.

***B.9.2. Considerações Finais***

É importante deixar claro que todas as características dos documentos expostas neste item são indícios importantes, mas não podem e não devem ser considerados isolados, ou seja, não significa que um passageiro que não apresente em seus documentos alguma(s) marca(s) de segurança aqui relatada, seja um passageiro irregular.

Portanto, a documentação do passageiro deve ser cautelosamente verificada observada as marcas, o comportamento, o trecho a ser voado, a nacionalidade e outros dados que sejam relevantes no caso concreto.

---

O que se torna primordial é saber diferenciar um documento enquadrado nestas características e àqueles que eventualmente possam não estar. De modo a traduzir na possibilidade de estarmos atendendo um passageiro notadamente considerado de risco, para que as devidas ações sejam adotadas. Ressalta-se que o poder de polícia não cabe para a empresa aérea, razão pela qual, na suspeita de fraudes, as autoridades aeroportuárias deverão ser imediatamente contatadas.

#### **B.10. Autorização Médica**

É exigida autorização médica para passageiros que sofram de qualquer doença que possa ser ativamente contagiosa; por causa de certas doenças ou incapacidade possam ter ou desenvolver um comportamento ou condições físicas incomum, que poderá causar efeito adverso ao bem estar e conforto dos outros passageiros e/ou funcionários; possa ser considerado um risco em potencial à segurança ou pontualidade do voo (incluindo a possibilidade de desvio de rota e pouso extra), ou necessitarão de assistência médica e/ou equipamento especial para manter a sua saúde durante o voo; possam ter sua condição médica alterada durante ou por causa do voo.

A empresa pode se negar a transportar os passageiros que necessitem de autorização médica a não ser que sejam cumpridas as exigências destas.

##### ***B.10.1. Recusa na Aceitação***

Serão recusados os portadores de deficiência que:

Por sua condição física ou médica, baseando-se em fatos, evidência médica ou outras evidências, possam ameaçar a segurança dos outros passageiros ou seus pertences, ou da aeronave, ou que sofram de doenças sabidamente contagiosas (ativas) e transmissíveis.

Se recusarem ou não se submeterem às condições específicas para transporte exigidas pelos regulamentos da empresa.

Poderão ser recusados para iniciar ou continuar o transporte

Aqueles cuja conduta, situação, condição mental ou física os torna incapazes de se cuidarem sozinhos sem assistência, a não ser que estejam acompanhados por pessoas que serão responsáveis pelos cuidados necessários durante a viagem e com auxílio destes acompanhantes, não requeiram atenção ou assistência adicional dos funcionários da empresa.

Aqueles que possam ser fonte de infecção e, no caso de certas doenças, possam causar desconforto aos outros passageiros.

Aqueles cujo transporte, mesmo tomando precauções especiais, possa causar perigo ou risco para si próprio ou risco ou outras pessoas e seus pertences.

(Aqueles que não possam usar assento da empresa, em posição sentada) na classe de serviço desejada, a não ser que sejam tomadas pela empresa providências alternativas.

Aqueles que não possam colocar o encosto da poltrona na posição vertical quando for solicitado (decolagem e pouso).

Aqueles que possuam um bilhete sujeito a espaço para parte de sua viagem.

Aqueles que portarem doenças infecto-contagiosas visíveis e que não possuam autorização médica.

Sempre que for negado o transporte de um portador de deficiência no porto de origem ou em um ponto de conexão, a empresa que recusar ou remover o passageiro será responsável pela imediata notificação a todos os portos de conexão seguinte e ao porto de destino demonstrados no bilhete do passageiro e, ainda, a empresa originária, se conhecida, dando as razões para tal recusa/remoção e todos os detalhes das ações consequentemente tomadas ou a serem providenciadas

**Passageiros obesos**

Ao atender no check-in um cliente obeso, alguns pontos importantes devem ser observados:

Verificar (observando o cliente) se existe a necessidade de ocupação de dois assentos. Se o cliente precisar ocupar dois assentos, ele deve ser acomodado na poltrona do corredor mantendo-se a da janela vazia.

Caso não seja necessária a utilização de duas poltronas, o cliente obeso deve ser acomodado em fileiras de fácil acesso para o embarque e desembarque, mas NUNCA NAS SAÍDAS DE EMERGÊNCIA, OU CORREDORES.

O agente de aeroporto efetua o check-in e contata a manutenção, para que seja disponibilizado na aeronave o extensor de cinto para uso do cliente.

No caso de cliente obeso ocupando dois assentos, o agente deve cobrar o uso dos dois assentos.

#### **Menor Desacompanhado**

##### **Definições:**

**Criança** – pessoa entre 05 (cinco) anos completos e 12 (doze) anos incompletos.

**Adolescente** – pessoa entre 12 (doze) anos completos e 18 (dezoito) anos incompletos.

**Ascendentes** – avós, bisavós (comprovado o parentesco através de documento).

**Colateral até o terceiro grau** – irmãos, tios, primos irmãos (filhos dos tios), comprovado o parentesco através de documento.

**Responsável** – pessoa que portar um documento oficial que comprove ser responsável pela criança ou adolescente (autorização de ambos os pais em documento público ou particular com firma reconhecida).

Há casos em que o tutor é nomeado para ser responsável pela criança ou adolescente.

#### B.10.1.1. Formas de Autorização para Viagem Aérea

Dentro do território nacional, adolescentes (12 a 18 anos) não precisam de autorização judicial para viajar desacompanhados.

Também não precisam de autorização judicial para viajar dentro do território nacional os menores de 12 anos, desde que acompanhados de guardião, tutor ou parentes, como pai ou mãe, avós, bisavós, irmãos, tios ou sobrinhos maiores de 18 anos, portando documentação para comprovar o parentesco. Se não houver parentesco entre o menor de 12 anos e o acompanhante, este deverá apresentar uma autorização escrita, assinada por ambos os pais, guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou autorização judicial. (Resolução CNJ 74/2009).

Em casos de viagens ao exterior, não é necessária a autorização judicial quando a criança ou o adolescente, menor de 18 anos, estiver acompanhado de pai e mãe, tutor, ou terceira pessoa que detenha a guarda da criança ou adolescente por tempo indeterminado. Quando viajar em companhia de apenas um dos genitores, o outro deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida por autenticidade (Resolução CNJ 74/2009), devendo, em qualquer situação, o documento de autorização contar com foto atual da criança ou adolescente.

Somente em três casos os pais devem procurar uma Vara da Infância e da Juventude com a finalidade de obter autorização judicial para que seus filhos possam viajar:

1. Quando a criança, ou seja, menor de 12 anos, viajar para fora da Comarca onde reside, desacompanhada dos pais, de guardião ou de tutor, de parente ou de pessoa autorizada (pelos pais, pelo guardião ou pelo tutor).
2. Quando um dos genitores está impossibilitado de dar a autorização, por razões como viagem, doença ou paradeiro ignorado, em caso de viagem ao exterior.

- 
3. Quando a criança ou adolescente nascido em território nacional viajar para o exterior em companhia de estrangeiro residente ou domiciliado no exterior.

Quando os pais não estão de acordo entre si quanto a autorizar a viagem, deve ser solicitada autorização perante Vara de Família e Sucessões. Neste caso, o Juiz procura saber a razão de cada um deles, dando ou não a permissão para a criança viajar.

Caso seja necessária a solicitação de autorização judicial, deve-se procurar a Vara mais próxima da residência da família.

Nos terminais rodoviários e aeroportos de vários Estados não existem postos do Juizado de Menores (posto do voluntariado da Infância e da Juventude). Portanto, sendo necessária autorização judicial, é necessário orientar o cliente, a fim de obtê-la, ir antecipadamente ao Fórum, evitando-se contratemplos de última hora.

#### ORIENTAÇÕES:

1. Para a criança viajar na companhia de um dos pais em viagem internacional, deverá ser autorizado expressamente pelo outro através de documento com firma reconhecida.
2. Sem prévia e expressa autorização judicial, nenhuma criança ou adolescente nascido em território nacional poderá sair do País em companhia de estrangeiro residente ou domiciliado no exterior
3. NÃO é necessária a Autorização Judicial para adolescentes viajarem a qualquer parte do território nacional (artigo 83, “caput” da Lei nº 8.069/90).
4. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças viajarem entre cidades integrantes da mesma região metropolitana (letra “a”, § 1, art. 83 da Lei nº 8.069/90).
5. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças viajarem a qualquer parte do território nacional, quando estiverem acompanhadas de um dos parentes a seguir relacionadas, desde que sejam maiores de 18 anos ou tenham sido

emancipados: pais, avós, bisavós, tios, sobrinhos e irmãos. O parentesco deve ser comprovado por documento.

6. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças viajarem a qualquer parte do território nacional, quando estiverem acompanhadas de qualquer pessoa maior de 18 anos, desde que haja autorização escrita, assinada pelo pai, mãe, guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade (Resolução CNJ 74/2009) (nº 2, letra "b", § 1º, art. 83 da Lei nº 8.069/90).
7. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças viajarem a qualquer parte do território nacional, quando estiverem acompanhadas de guardião ou tutor (arts. 33 e 36 da Lei nº 8.069/90).
8. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças ou adolescentes viajarem ao exterior quando estiverem acompanhados do pai e da mãe, tutor ou terceira pessoa que detenha a guarda da criança ou adolescente por tempo indeterminado (inciso I, art. 84 da Lei nº 8.069/90).
9. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças ou adolescentes viajarem ao exterior quando estiverem acompanhados de um dos genitores autorizados pelo outro, por escrito, com firma reconhecida por autenticidade (Resolução CNJ 74/2009) (inciso II, art. 84 da Lei 8.069/90) e fotografia atual da criança ou adolescente (art. 2º da Res. nº 51/08 do CNJ), ou caso o outro seja falecido (apresentar certidão de óbito), ou teve o poder familiar destituído ou suspenso (apresentar certidão de nascimento com averbação da destituição ou suspensão).
10. NÃO é necessária a Autorização Judicial para crianças ou adolescentes viajarem ao exterior desacompanhado, ou acompanhado de pessoa indicada, desde que autorizados pelo pai e pela mãe, tutor ou terceira pessoa que detenha a guarda da criança por tempo indeterminado, devendo ser a autorização dada por escrito, com firma reconhecida por autenticidade (Resolução CNJ 74/2009) e fotografia atual

Da criança ou adolescente (letra "c", item "42", Cap. XI, do Prov. CG nº 50/80).

---

11. Nas autorizações escritas mencionadas nos itens “06”, “09” e “10”, o prazo de validade da autorização será estabelecido pelos subscritores.

B.10.1.2. Documentos de Identificação Pessoal para Viagem Aérea

Acordo a Resolução nº130 da ANAC, no caso de crianças, em viagem no território nacional, o documento é a certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou Passaporte (original) e/ou Identidade (original ou cópia autenticada).

B.11. Verificação de documentos

Cabe ao check-in, ou funcionário designado para prestar este serviço, a conferência da documentação do menor a ser transportado.

B.11.1. Embarque de Adolescente Desacompanhado

Acordo disposto no Estatuto da Criança e do Adolescente, o adolescente poderá viajar pelo território nacional desacompanhado apenas apresentando seu documento legal de identidade (Certidão de Nascimento – original ou cópia autenticada, RG – original ou cópia autenticada ou Passaporte no estado original).

Não é necessário autorização judicial, nem preenchimento de formulário de criança desacompanhada.

O despacho de passageiros deverá considerar embarque de passageiro especial, coordenando o embarque como prioridade, informando no sistema a base seguinte sobre a necessidade de máxima assistência no desembarque deste.

Exemplo: MAAS – Sobrenome/Nome - pax desacompanhado.

B.11.1.1. Embarque de Menor Desacompanhado

É considerada desacompanhada a criança que não estiver acompanhada por um passageiro de no mínimo 18 (dezoito) anos de idade e que seja

perfeitamente capaz de cuidar da criança em toda a viagem, incluindo mudanças de aeronave. A idade mínima para aceitação de menores desacompanhados é de 05 (cinco) anos completos.

É obrigatória a informação deste tipo de passageiro para que seja atendido com a máxima assistência no seu desembarque.

Exemplo: UMNR – Sobrenome/Nome – Poltrona.

#### **B.12. Aceitação de Crianças menores de cinco anos completos**

##### **Aceitação de Crianças de 5 a 12 anos incompleta**

São necessários os seguintes documentos: documento legal de identificação e autorização de ambos os pais, guardião ou tutor com firma reconhecida ou autorização judicial.

###### ***B.12.1. Criança Acompanhada***

Considera-se acompanhada a criança que estiver em companhia de ambos os pais (necessário comprovar a filiação) ou responsável, ou ainda de um dos pais (necessário comprovar a filiação através de documento). Neste caso não é necessário autorização

###### ***B.12.2. Preenchimento de Formulário de Menor Desacompanhado***

O formulário é obrigatório para menores de 12 anos em voos no território nacional, ficando a cargo dos pais a necessidade de preenchimento para adolescentes de 12 anos completos até 18 anos de idade.

O preenchimento do Formulário de Menor Desacompanhado é auto-explicativo, contudo, é importante lembrar que este deve ser feito de forma clara, detalhada sem abreviações e legível. O formulário deverá ser preenchido com carbono, em quantidade de vias suficientes para que nenhum porto de transferência fique sem o documento, incluindo o aeroporto de partida e o de chegada.

**B.12.3. Procedimentos Operacionais****B.12.3.1. Aeroporto de Embarque**

O menor desacompanhado com reserva confirmada nunca deverá ser preterido no check-in em casos de voos lotados. Não deverão ser acomodados em assentos na saída de emergência, dando-se preferência para assentos dianteiros.

No ato do embarque, o menor desacompanhado deverá ser entregue aos cuidados da tripulação de bordo, juntamente com a documentação legal exigida guardada dentro da “Bolsa de Menor Desacompanhado”.

Após o embarque, inserir na mensagem LDM a informação de menor desacompanhado.

Exemplo: UMNR – Sobrenome/Nome – Poltrona.

**NOTA**

É recomendável que o(s) pais(s) ou responsável (eis) do menor, aguarde no aeroporto até a decolagem do voo.

O menor está sob a responsabilidade total da empresa aérea a partir do momento que os pais o entregam para nos.

Para a criança viajar na companhia de um dos pais em viagem internacional, deverá ser autorizado expressamente pelo outro através de documento com firma reconhecida.

Sem prévia e expressa autorização judicial, nenhuma criança ou adolescente nascido em território nacional poderá sair do País em companhia de estrangeiro residente ou domiciliado no exterior

### B.12.3.2. Aeroporto de Trânsito

Nas escalas trânsito, o comissário líder será responsável pela guarda do menor dentro da aeronave. Nos aeroportos em que houver troca de tripulação ou necessidade de desembarque, um funcionário deverá ser designado para assistir o menor.

### B.12.3.3. Aeroporto de Conexão

O menor deverá ser recebido por um funcionário destacado para essa atividade e reembarcado na aeronave de conexão, estando sob seus cuidados até a entrega do mesmo ao Comissário Líder. Neste momento, é necessário o preenchimento do formulário constante na bolsa do menor,

no campo de Aeroporto de Transferência, e recolher uma das vias para que seja arquivada nos documentos da base.

### B.12.3.4. Aeroporto de Destino

Cabe ao comissário líder apresentar o menor ao despachante do voo, para que este se encarregue de entregá-lo ao responsável na chegada. O menor deverá ser entregue somente à pessoa que constar no Formulário de Menor Desacompanhado, mediante apresentação de documento de identidade, anotando-se o número do documento no referido formulário e conferindo a assinatura. Arquivar em seguida a cópia deste formulário em arquivo local da base.

Caso a pessoa autorizada a aguardar o menor não compareça para recebê-lo, a (Nome da Empresa Aérea) deverá fazer contato com os familiares e se não for possível encontrar os responsáveis dentro de um prazo razoável, o menor deverá ser devolvido ao aeroporto de origem.

O gerente, supervisor ou funcionário por ele designado deverá ser notificado da irregularidade e também providenciar acomodação, refeições e o que for necessário ao bem estar do menor, enquanto este aguardar sua viagem de retorno. Todos os custos gerados por

---

conta desta situação deverão ser encaminhados ao pai ou responsável pelo menor.

As situações excepcionais não especificadas ficarão a critério do gerente e/ou supervisor de aeroporto e também do Chefe de Equipamento (por exemplo, pouso extra), quaisquer providências, a fim de contornar eventuais imprevistos, dentro de suas respectivas áreas de responsabilidade.

#### B.12.3.5. Pernoite

Havendo necessidade de pernoite de menores desacompanhados, deve-se primeiramente avisar os pais ou responsável da referida situação, qual será a acomodação do menor no hotel e o nome do funcionário que estará acompanhando. Observar sempre que o acompanhante do menor seja do mesmo sexo e de escolha dos pais se o mesmo deverá ou não dormir no mesmo quarto. Dá-se preferência a funcionários do mesmo sexo do menor. Em se tratando de adolescente, ficará a critério dos pais ou responsável a necessidade de um funcionário acompanhá-lo ao hotel.

#### **NOTA**

Se o pernoite for decorrente de irregularidades operacionais, os gastos serão absorvidos pela empresa, entretanto, se o pernoite decorrer por falta ou atraso do responsável na retirada do menor no aeroporto de destino, estes serão absorvidos pelo passageiro responsável.

#### B.12.4. Gestantes e Recém-Nascidos

Conforme recomendações da IATA, passageiras gestantes não devem ser consideradas como passageiras incapacitadas. Para sua aceitação serão aplicadas algumas regras.

**B.12.4.1. Autorização Médica**

Não será, normalmente, exigida Autorização Médica para viagem, se:

A passageira gozar de boa saúde;

Estiver entre o primeiro e o final da 24<sup>º</sup> semana;

Não estiverem sendo esperadas complicações;

Não tenham ocorrido nascimentos múltiplos anteriormente.

**NOTA**

Estas informações deverão ser, discretamente, pedidas à passageira no momento da reserva.

A passageira, quando identificada como gestante deverá, independentemente da semana de gestação preencher o Formulário Termo de Responsabilidade – Gestante (Colocar o número da etiqueta).

Será exigida Autorização Médica para viagem se:

A passageira estiver entre o início da 25<sup>º</sup> semana ao término da 32<sup>º</sup> semana de gestação. É obrigatória a apresentação de atestado médico, confirmando que a gestante encontra-se apta para o transporte aéreo, juntamente com o Formulário F. TRF – 0075;

Não houver certeza do progresso da gravidez ou época do parto;

Já estiver ocorrido nascimento múltiplo antecipado, ou;

Estiverem sendo esperadas complicações durante o parto.

O Atestado deverá estar emitido dentro dos 07 (sete) dias que antecedem a viagem, com o aeroporto de origem e destino.

**ATENÇÃO**

A PARTIR DA 33º SEMANA DE GESTAÇÃO, O VOO NÃO É CONVENIENTE, CONFORME RECOMENDAÇÃO DA IATA, NESTE CASO, A GESTANTE SOMENTE PODERÁ VIAJAR, SE ESTIVER ACOMPANHADA PELO MÉDICO RESPONSÁVEL.

**B.12.4.2. Recomendação**

Não é recomendada viagem para grávidas durante os 07 (sete) dias que antecedem a data prevista do parto e à passageira durante os 07 (sete) dias posteriores ao parto. Também não é recomendada a viagem de recém-nascidos durante os 07 (sete) dias posteriores ao nascimento.

Bebês prematuros serão considerados caso MEDA.

**B.12.4.3. Exceções**

Quando houver razões urgentes ou humanitárias (Exemplo: necessidade de se submeter a um tratamento especial em outra cidade), poderá ser feita uma exceção quanto às datas limites mencionadas. Mas somente se houver autorização do médico atendente e se a passageira viajar acompanhada por um médico ou outra pessoa qualificada.

**B.12.4.4. Atendimento no Aeroporto**

Após a identificação da passageira como sendo gestante, solicitar que ela preencha o Formulário (colocar o número), anexando, caso seja necessário (de acordo com o mês de gestação ou complicações) cópia do atestado médico. Se a passageira só for identificada a bordo da aeronave, solicitar igualmente o preenchimento do formulário e verificar para que esteja dentro dos padrões estabelecidos anteriormente.

Inserir no sistema a informação:

Exemplo: MAAS – Sobrenome/Nome – cliente gestante – Poltrona.

A acomodação dentro da aeronave deverá se possível ser feita em assentos do corredor, próximo às saídas de emergência e ao toalete para seu maior conforto.

#### B.12.4.5. Solicitação de Berço

Atualmente a (Nome da Empresa Aérea) não disponibiliza esse tipo de serviço.

#### B.12.4.6. Cadeira de Bebê – CRD (Child Restraint Device)

Trata-se de uma cadeira, como a que se usa em automóveis, que pode ser fixada em um assento.

É recomendada no transporte de colos infants (colos – crianças de até 2 anos incompletos de idade).

Porém serão aceitas a bordo somente as CRDs com o selo de aprovação do FAA (Federal Aviation Administration).

Neste selo deverá constar:

“This child restraint system conforms to all applicable Federal Motor Vehicle Safety Standards (FMVSS 213)” e com letras vermelhas, “THIS

RESTRAINT IS CERTIFIED FOR USE IN MOTOS VEHICLES AND AIRCRAFT”.

Somente foram certificados dois tipos de alocação de CRD's em aeronaves: Rear facing (para crianças pesando até 9,1 quilos), que deverá ser posicionada de costas para o nariz da aeronave e Forward facing (para crianças pesando entre 9,1 quilos e 18,1

quilos), que deverá ser posicionada de frente para o nariz da aeronave.

Vale lembrar que:

O uso deste recurso requer o pagamento de um tkt normal ocupando assento.

Deverá ser mantido o cuidado de acomodar a CRD em fileiras próximas (exceto primeira fileira), mas não coincidentes às portas de emergência e que não tenha seu acesso impedido por passageiro portador de deficiência;

Crianças pesando acima de 18 (dezoito) kgs deverão utilizar cintos de segurança comuns disponíveis nas poltronas das aeronaves.

### *B.12.5. Idosos*

Idosos não são incapacitados, tampouco portadores de deficiência, porém quando solicitada assistência especial, também requerem procedimento para facilitação do atendimento de embarque, conexão e desembarque. Sempre que um familiar de um passageiro idoso solicitar atenção especial, questioná-lo, discretamente, a respeito da situação do idoso, pois pode haver alguma anomalia não aparente, que possa acarretar imprevistos e transtornos no decorrer da viagem, sendo então caso de recusa na aceitação.

Para facilitar o atendimento tanto aos idosos como a qualquer categoria de atendimento especial, necessário se faz que sejam eles embarcados anteriormente aos demais passageiros, ou seja, pré-embarcados. Em se tratando de atendimento de desembarque, fazê-lo ao término do desembarque dos demais passageiros.

Inserir a informação no sistema

Exemplo: MAAS – Sobrenome/Nome – pax idoso – Poltrona.

**B.12.6. Prisioneiros****B.12.6.1. Definição**

Prisioneiro é o indivíduo privado de liberdade. Passageiros viajando nessa condição são escoltados por dois ou mais agentes policiais ou membros do governo.

**B.12.6.2. Procedimentos**

O transporte de prisioneiros em aeronaves (Nome da Empresa Aérea) far-se-á somente sob custódia policial.

Os prisioneiros e suas escoltas deverão ser embarcados antes dos demais passageiros e a eles devem ser reservados sempre que possível, os últimos assentos da cabine.

A (Nome da Empresa Aérea) deverá ser informada sobre a identidade do prisioneiro. Além da identificação dos policiais, e se o indivíduo sob custódia é considerado perigoso ou não.

A (Nome da Empresa Aérea) somente poderá transportar 02 (dois) presos sob custódia por voo com suas respectivas escoltas. Cada preso deve ter no mínimo 2 (duas) escoltas policiais, com apresentação de documento formal para o transporte.

Os agentes de escolta quando armados, deverão manter suas armas de forma discretas e protegida. As armas deverão estar desmuniciadas e a Polícia Federal deve ser informada a esse respeito, a fim de adotar as medidas cabíveis, levando em consideração a especialidade da missão e a periculosidade do conduzido.

Serviço de bordo deverá ser servido ao prisioneiro por seus agentes de escolta.

Caso o prisioneiro seja transportado com algemas, essa situação deverá, se possível, ser encoberta.

O funcionário responsável da (Nome da Empresa Aérea) na base deverá advertir os agentes de escolta sobre o procedimento em caso de apoderamento ilícito da aeronave, cuja atuação estará sob a orientação do comandante do voo.

Os policiais são proibidos de portar no interior da aeronave: cassetetes, gás lacrimogêneo, granadas ou outro gás incapacitante.

O comandante do voo deve ser informado, a presença a bordo do prisioneiro sob custódia, e sua localização.

Quando do transporte de prisioneiros sob escolta armada, a (Nome da Empresa Aérea) deverá advertir os passageiros que possuam autorização para portar arma de fogo a bordo, de que, naquele voo, viajam policiais e prisioneiros sob custódia e onde estão localizados.

A (Nome da Empresa Aérea) pode negar-se ao transporte de prisioneiros deportado ou não, caso fique provado que constitui ameaça à segurança dos CLIENTES e do próprio voo.

Inserir no sistema a informação sobre a presença deste passageiro a bordo da aeronave, incluindo sua localização a fim de facilitar o reconhecimento e os procedimentos no aeroporto de destino.

Em casos de voo de conexão, todo o procedimento adotado para embarque na origem deverá ser repetido no porto de conexão, e da mesma maneira o comandante deverá ser notificado da presença deste passageiro a bordo da aeronave.

No destino, o preso sob custódia e sua escolta deverão desembarcar por último e de maneira discreta, para não causar tumulto nem mal estar aos demais passageiros desembarcados.

**B.12.7. *Inspetor de Aviação Civil – INSPAC***

A função de Inspetor da Aviação Civil (INSPAC) é desempenhada por militar ou civil do Ministério da Defesa, mediante designação do Diretor Geral da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

A IAC 181-1001A disciplina sobre a Fiscalização da Aviação Civil e lista as atribuições para cada um dos quatro tipos de credenciais existentes (tipos de carteiras específicas para as atividades do INSPAC). Esse documento dispõe que as inspeções, a critério da ANAC, poderão ser levadas a efeito sem conhecimento prévio do órgão ou empresa a ser fiscalizados, como por exemplo, as inspeções de rampa.

O INSPAC, no exercício de sua missão, deverá portar documento de identidade funcional expedida pela ANAC os modelos dessas credenciais encontram-se no Mód. I, Cap. V, item 2.5.8.4. Independentemente do tipo de inspeção a ser feita, desde que o funcionário da ANAC esteja devidamente credenciado, toda a atenção e cortesia devem ser dispensadas ao inspetor.

Credenciamento:

São quatro os grupos de inspetores e cada um deles é identificado por credencial diferenciada, conforme o seu tipo de fiscalização e área de atuação designada. Cada tipo de credencial contém as prerrogativas que são conferidas a seu detentor, devendo a mesma ser portada em local visível. Este é um parâmetro importante para a devida recepção que deve ser dada por parte da equipe de funcionários em nossos aeroportos.

Essas credenciais assim se subdividem:

**GRUPO CINZA:**

Emitidas aos inspetores que desempenham atividades de inspeção geral no Sistema de Aviação Civil Brasileira.

- Prerrogativas: terão acesso a todas as dependências das empresas ligadas ao sistema de aviação civil, incluindo as áreas das administrações dos aeroportos, aeródromos, helipontos, pátios e pistas, desde que não limitadas por repartição pública pertencente a outro Ministério. Terão também livre acesso às aeronaves, cabines, diários e documentação de bordo. Quando em serviço, poderão solicitar a apresentação das licenças e habilitações emitidas pela ANAC a todo o pessoal de aviação civil e todos os certificados e documentos das empresas autorizadas e ou homologadas pela ANAC.
- Aplicabilidade: as credenciais deste grupo são reservadas aos cargos de:
  - Comandante da Aeronáutica;
  - Diretor Geral da ANAC;
  - Chefes de Subdepartamentos e Diretor do IAC, Representantes por delegação do Diretor-Geral da ANAC;
  - Chefes de SERAC e EAC: Representantes por delegação do Diretor-Geral da ANAC

**GRUPO Empresa:**

Emitidas aos inspetores civis ou militares detentores de Licença, Certificado de Habilitação Técnica e Certificado de Capacidade Física válidos, que desempenham missões de verificação de perícia, exames em rota e exames de proficiência dos funcionários técnicos.

- Prerrogativas: terão acesso a todas as dependências das empresas ligadas ao sistema de aviação civil, incluindo as áreas das administrações dos aeroportos, aeródromos, helipontos, pátios e pistas, desde que não limitadas por repartição pública pertencente a outro Ministério. Terão também livre acesso às aeronaves, cabines, diários e documentação de bordo. Quando em serviço, poderão solicitar a apresentação das licenças e habilitações emitidas pela ANAC a todo o pessoal de aviação civil e todos os certificados e documentos das empresas autorizadas e ou homologadas pela ANAC.

**GRUPO VERDE:**

Emitidas aos inspetores civis ou militares que desempenham atividades de fiscalização nas áreas de operações, aeronavegabilidade instruções específicas.

- Prerrogativas: terão acesso a todas as dependências das empresas ligadas ao sistema de aviação civil, incluindo as áreas das administrações dos aeroportos, aeródromos, helipontos, pátios e pistas, desde que não limitadas por repartição pública pertencente a outro Ministério. Terão também livre acesso às aeronaves, cabines, diários e documentação de bordo. Quando em serviço, poderão solicitar a apresentação das licenças e habilitações emitidas pela ANAC a todo o pessoal de aviação civil e todos os certificados e documentos das empresas autorizadas e ou homologadas pela ANAC.

**GRUPO BEGE:**

Emitidas aos inspetores civis ou militares que desempenham atividades de fiscalização nas áreas de planejamento, administrativa e educacional, quando relacionados pelos respectivos Subdepartamentos, obedecendo a instruções específicas.

- Prerrogativas: terão acesso a todas as dependências das empresas ligadas ao sistema de aviação civil, incluindo as áreas das administrações dos aeroportos, aeródromos, helipontos, pátios e pistas, desde que não limitadas por repartição pública pertencente a outro Ministério. Terão também livre acesso às aeronaves, cabines, diários e documentação de bordo. Quando em serviço, poderão solicitar a apresentação das licenças e habilitações emitidas pela ANAC a todo o pessoal de aviação civil e todos os certificados e documentos das empresas autorizadas e ou homologadas pela ANAC.

**Requisição de Transporte Aéreo:**

A prerrogativa de poder requisitar da Empresa Aérea seu transporte dependerá do grupo de cada inspetor.

- Para o grupo Cinza – os integrantes deste grupo poderão utilizar-se de sua credencial para requisitar o transporte aéreo para seu deslocamento, mediante emissão do passe da empresa ou inclusão de seu nome no Diário de Bordo da aeronave;
- Para o grupo Empresa – os integrantes deste grupo poderão utilizar-se de sua credencial para requisitar o transporte aéreo para seu deslocamento, mediante emissão do passe da empresa ou inclusão de seu nome no Diário de Bordo da aeronave; - Para o grupo Verde - os integrantes deste grupo poderão utilizar-se de sua credencial para requisitar o transporte aéreo para seu deslocamento, mediante emissão do passe da empresa ou inclusão de seu nome no Diário de Bordo da aeronave;
- Para o grupo Bege – os integrantes deste grupo não poderão utilizar-se de sua credencial para requisitar o transporte aéreo para seu deslocamento.

**NOTA**

Deslocamento dos INSPAC - a IAC 181-1001A estabelece que a prerrogativa do grupo Cinza, Empresa e do Verde de deslocarem-se a serviço com a apresentação da credencial foi estabelecida para prevenir situações fortuitas. Sempre que possível, o deslocamento do INSPAC para o início ou o regresso da missão de fiscalização, deve ser realizado com a utilização de bilhete de passagem das empresas aéreas adquirido pela ANAC ou mediante a Requisição de passe Funcional. Assim, somente na impossibilidade da aquisição ou requisição prévia de bilhete de passagem, o INSPAC poderá exercer a prerrogativa referente à utilização da credencial para deslocar-se a serviço; - Empresas Aéreas - a IAC 181-1001A estabelece que as empresas aéreas deverão enviar ao STE (Subdepartamento Técnico), mensalmente até o 10º dia útil de cada mês o movimento dos

INSPAC que utilizaram a referida credencial para requisição de transporte.

Conduta da Equipe de Aeroportos:

- Recebendo um inspetor devidamente credenciado, a equipe do aeroporto deverá prestar-lhe toda a atenção, independente do tipo de fiscalização e área de atuação desses agentes. As instruções abaixo devem ser seguidas rigorosamente:
- Nas fiscalizações feitas na área interna do aeroporto (podendo ser nos escritórios, pátios, pistas, etc.) - deve ser designado um funcionário para acompanhar o inspetor durante todo o processo de sua vistoria a fim de que todo o suporte possa ser dado quando for requisitado;
- Nas fiscalizações nos voos da Cia (nas aeronaves inclusive cabine de comando) – deve ser confirmado, de imediato, o seu assento. Em caso de previsão de OVBK no voo para o qual o inspetor se destina informá-lo de seu status de standby em função da impossibilidade de confirmação imediata de assento (deixando claro que ele terá prioridade máxima).
- O atendimento do INSPAC no aeroporto acordo a ANAC deverá ser realizada da seguinte forma:
  - O INSPAC deverá se dirigir ao balcão de check-in da empresa munido de sua credencial de INSPAC e informar o trecho desejado;
  - O agente da empresa deverá inserir os dados do INSPAC no sistema, providenciar o despacho de bagagem e emitir o cartão de embarque com bloqueio de assento;
  - O agente de atendimento deverá passar as informações do INSPAC ao comandante da aeronave para o registro no Livro de Bordo;
  - Quando não houver disponibilidade de assento, o INSPAC poderá ocupar o assento de observador (jump seat) na cabine de pilotagem ou crew seat, desde que autorizado pelo comandante da aeronave;
  - O INSPAC em deslocamento utilizando-se da credencial tem prioridade no voo sobre qualquer pessoa, exceto sobre

funcionários que esteja efetuando deslocamento para assumir um voo ou cliente com passagem paga;

- A empresa deverá enviar a ANAC relatórios periódicos com as seguintes informações a cerca do deslocamento dos INSPAC em suas aeronaves:
  - A. O nome completo do INSPAC;
  - B. O número da credencial;
  - C. A data do deslocamento;
  - D. O trecho utilizado.

**NOTA**

Estes inspetores gozam do direito de ter reserva prévia de modo que, caso o agente mencione que estará viajando em data posterior, este deverá informado que mesmos entrem em contato com a (Nome da Empresa Aérea) a fim de garantir sua reserva.

Nas viagens a serviço dos agentes que não necessariamente façam inspeção no aeroporto – seguir o mesmo procedimento do item b.

**B.13. Alocações de Assento**

Os portadores de deficiência, menores desacompanhados, enfermos, idosos, gestantes deverão ser acomodados (preferencialmente nos assentos da janela) de forma que não impeçam a rápida evacuação da cabine em caso de emergência, não impeçam o acesso às portas de emergência, tenham os seus assentos o mais próximo dos lavatórios, assim como seu embarque facilitado e seu conforto assegurado.

Os acompanhantes deverão ser acomodados ao lado do passageiro deficiente.

Os portadores de deficiência visual que estejam viajando com cães treinados, deverão ser acomodados em assentos que tenham espaço para

O cão, próximo à porta de emergência, mas que não impeçam seu acesso. O cão deverá viajar com coleira e sob controle de seu dono.

Clientes com problema de mobilidade unilateral deverão ser acomodados em assentos com braços móveis próximos ao corredor e com seu lado saudável voltado para este, para facilitar sua mobilidade e garantir um maior conforto.

A NOAC, que assegura o acesso pleno de passageiros portadores de deficiência aos serviços de transporte aéreo, não restringe o transporte de deficiente acompanhado de cão em nenhuma aeronave. Entretanto, os passageiros deverão ser alertados do desconforto que poderá ocorrer durante a viagem em razão do reduzido espaço no interior dessas aeronaves. Em hipótese alguma, o embarque deverá ser recusado.

Os grupos de portadores de deficiência, sempre que possível, deverão sentar juntos, ou em subgrupos, e seus acompanhantes deverão sentar perto dos mesmos.

#### **B.14. Após Decolagem**

Após a decolagem da aeronave, enviar mensagem a todas as escalas normais do voo, informando qual o tipo de assistência necessária, a fim de que a mesma seja prestada.

##### **B.14.1. Aeroporto de Trânsito/Destino**

Deverá tomar as seguintes providencias:

Prestar assistência especial, de acordo com a mensagem recebida ou com a solicitação do chefe de equipe.

Desembarcar o passageiro portador de deficiência após os demais passageiros.

Na eventualidade de ser constatada, durante o transcurso de um voo, a presença a bordo de um cliente enfermo, sem estar coberto por uma autorização médica, o Gerente de Aeroporto da próxima escala deverá ser avisado, em tempo hábil, para que possa providenciar um

---

médico para examinar se poderá ou não prosseguir viagem em se tratando de cliente transito ou conexão.

Despesas eventuais com assistência médica ou especial correm por conta do cliente que deverá saldá-las no ato se necessárias. Caso contrário, a conta deverá ser enviada à Representação/Gerência do local de domicílio do passageiro para cobrança posterior.

Em casos de desembarque por agravamento do estado de saúde ou de passageiro com mal súbito, encaminhá-lo ao posto médico do aeroporto e caso necessário, após diagnóstico for preciso internação hospitalar, o funcionário designado para acompanhar o passageiro não deverá assinar nenhum documento de despesas decorrentes desta hospitalização sem prévia autorização da Gerência de Aeroportos ou Coordenação de voo.

Havendo cancelamento de voo, por algum motivo de ordem técnica, é responsabilidade da (Nome da Empresa Aérea) assistir a qualquer cliente que venha a adoecer. O cliente deve ser atendido pelo ambulatório do aeroporto e caso seja necessário remove-lo para um hospital, verificar se o cliente possui plano de saúde que de cobertura ao mesmo. Caso contrário o gerente do aeroporto deverá ser contatado para junto com a empresa as decisões sejam tomadas.

Sempre que estiver envolvida uma conexão de congêneres, serão aplicadas as seguintes regras:

A (Nome da Empresa Aérea) será responsável pelo atendimento e assistência ao CLIENTE o portador de deficiência até sua transferência para a congênere;

No caso de congêneres não ter providenciado quaisquer serviços, confirmados previamente, ela será responsável por todos os arranjos necessários ao cuidado e bem estar do passageiro;

Havendo irregularidade no horário do voo da (Nome da Empresa Aérea), que acarrete em perda da conexão em voo de congêneres, será responsabilidade da (Nome da Empresa Aérea) tomar todas as providências necessárias ao cuidado e bem estar do cliente e em caso

de irregularidade no horário ou cancelamento do voo da congênere, esta será responsável por todas as providências necessárias ao cuidado e bem estar do cliente.

#### ***B.14.2. Aeroportos Alternativos***

No caso de sobrevoo ou desvio de rota por mau tempo ou qualquer razão de ordem técnica, o aeroporto alternativo, providenciará com a máxima urgência, a acomodação do cliente para seu destino em outro voo da empresa, em congênere ou transportará o passageiro por ambulância, por conta da empresa, conforme se aplicar.

#### **NOTA**

Quando o atendimento no aeroporto alternativo for efetuado por congênere, as providências para o transporte do passageiro nas condições previstas nesta instrução deverão ser coordenadas pelo comandante ou líder de voo.



**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## CAPÍTULO 4: DEFINIÇÃO DE BAGAGEM

### ÍNDICE

<b>A. BAGAGEM DE MÃO / BAGAGEM NÃO DESPACHADA.....</b>	<b>4-6</b>
A.1. Bagagem de Mão – A bagagem de mão é a bagagem não despachada, conduzida pelo próprio cliente na cabine da aeronave, livre de pagamento de tarifa ou de frete.....	4-6
A.2. Identificação.....	4-6
A.3. Artigos que só podem ser transportados como bagagem de mão: .....	4-7
A.4. Display de Objetos Restritos em Bagagem Despachada.....	4-8
A.4.1. <i>Equipamentos Eletrônicos</i> .....	4-9
A.4.2. <i>Remoção de Artigos por Motivo de Segurança</i> .....	4-10
A.4.3. <i>Armas e munições</i> .....	4-11
A.4.4. <i>Artigos Perigosos</i> .....	4-12
A.5. Display de Objetos Restritos .....	4-13
<b>B. BAGAGEM DESPACHADA.....</b>	<b>4-14</b>
B.1. Definição .....	4-14
B.2. Franquia de Bagagem .....	4-14
B.3. Liberação de Cobrança do Excesso de Bagagem .....	4-14
B.4. Transporte de armas .....	4-15
B.4.1. <i>Histórico</i> .....	4-15
B.4.2. <i>Passageiro sem prerrogativa de cargo ou razão de ofício</i> .....	4-15
B.5. Transporte de Armas Para Fins Desportivos.....	4-21
B.6. Controles de Segurança a Bordo .....	4-24
B.7. Transporte de Armas em voos Internacionais .....	4-27
B.8. Transporte de Armas em Voos Domésticos .....	4-28
<b>C. TRANSPORTE DE ANIMAIS .....</b>	<b>4-30</b>
C.1. Regras para Transporte do Animal na Cabine (PETC) .....	4-30
C.1.1. <i>No Ato da Reserva (preferencialmente)</i> .....	4-30
C.1.2. <i>(IATA Baggage Service Manual – 3, 3.10)</i> .....	4-31
C.1.3. <i>Alocação de Assentos</i> .....	4-31
C.1.4. <i>No Ato do Check-in – Condicional ao Cumprimento das Exigências</i> .....	4-32
C.1.5. <i>Restrição</i> .....	4-32
C.1.6. <i>Condições do Animal</i> .....	4-32
C.1.7. <i>Quantidade de Animais por voo</i> .....	4-32
C.1.8. <i>Idade Limite do Animal</i> .....	4-32
C.1.9. <i>Dimensão Limite da Embalagem (pet container) e Peso Máximo (animal + pet container)</i> .....	4-33
C.1.10. <i>Dimensões e Peso</i> .....	4-33
C.1.11. <i>Características Necessárias</i> .....	4-34

---

C.1.12. Fêmeas Grávidas, ou no Cio, ou Amamentando.....	4-35
C.1.13. Orientação ao cliente de como proceder a bordo.....	4-35
<b>C.2. Cão-guia.....</b>	<b>4-36</b>
C.2.1. Legislação Pertinente .....	4-36
C.2.2. Acompanhando Portador de Deficiência Visual ou Auditiva.....	4-36
C.2.3. Acompanhando Treinador .....	4-37
C.2.4. Alocação de Assento Permitida .....	4-37
C.2.5. Proibição para Ocupar Assento .....	4-38
C.2.6. Aceitação Ilimitada de Cães-guia .....	4-38
C.2.7. Uso Opcional de Focinheira.....	4-38
C.2.8. Aceitação Gratuita no Transporte .....	4-39
C.2.9. Documentação Necessária.....	4-39
<b>C.3. Sedação .....</b>	<b>4-39</b>
C.3.1. Sedação – Não Obrigatória – Somente a Pedido do Cliente.....	4-40
C.3.2. IATA .....	4-40
C.3.3. Efeitos da Sedação – Informar ao Cliente .....	4-41
C.3.4. Documentação Necessária.....	4-42
C.3.5. Responsabilidades.....	4-42
<b>C.4. Voos Dentro do Território Brasileiro .....</b>	<b>4-42</b>
C.4.1. Atestado Sanitário.....	4-42
C.4.2. Validade do Atestado.....	4-42
C.4.3. Formulário Necessário para Embarque do Animal .....	4-43
C.4.4. Aeroporto de Embarque.....	4-43
C.4.5. Cobrança Obrigatória como Excesso de Bagagem.....	4-44
<b>D. CHECK IN .....</b>	<b>4-45</b>
D.1. Procedimentos Gerais.....	4-45
D.2. LR – Limite de Responsabilidade.....	4-48
D.3. Bagagens Especiais – Frágil, Valiosa, Volumosa, Perecível e Diplomática .....	4-50
D.3.1. Definição .....	4-50
D.3.2. Bagagens Frágeis .....	4-52
D.3.3. Equipamentos Esportivos .....	4-53
<b>E. REGRAS PARA ACEITAÇÃO DAS BAGAGENS ESPECIAIS .....</b>	<b>4-54</b>
E.1. Como Bagagem de Mão / Cabine .....	4-54
E.2. Procedimento Quando há Ocupação de Assento Extra.....	4-54
E.3. Como Bagagem Despachada (Registrada).....	4-55
E.4. Bagagens Perecíveis.....	4-56
E.5. Bagagem Diplomática .....	4-57
E.6. Como Bagagem Despachada .....	4-57
E.7. Como Bagagem de Mão / Cabine .....	4-57
E.8. Bagagem de Menor Desacompanhado.....	4-59
E.9. Heavy Bag .....	4-59
E.10. Embarque .....	4-60

<b>F. SERVIÇO DE BAGAGEM .....</b>	<b>4-61</b>
F.1. Definição .....	4-61
F.2. Responsabilidade de Agentes de Bagagem.....	4-62
F.3. Atendimento no Desembarque .....	4-63
F.4. Anuncio de Desembarque .....	4-63
F.5. Conferência de Bagagem .....	4-63
F.6. Treinamento de Bagagem .....	4-64
F.7. CSB - Central de Serviço de Bagagem .....	4-64
F.7.1. Definição.....	4-64
F.7.2. Responsabilidade de Agentes de Bagagem .....	4-65
F.8. Deposito de Bagagem – LZ .....	4-66
F.9. RIB – Registro de Irregularidade de Bagagem .....	4-67
F.10. RIB Manual .....	4-68
F.11. Sistema .....	4-68
<b>G. BAGAGEM EXTRAVIADA – AHL .....</b>	<b>4-69</b>
G.1. Definição .....	4-69
G.2. Regras Gerais .....	4-69
G.3. Registro da Ocorrência .....	4-69
G.4. Resolução de AHL .....	4-70
G.5. Troca de Bagagem.....	4-71
G.6. Entrega de Bagagem .....	4-72
G.7. Terrestre .....	4-72
G.8. RUSH na Empresa.....	4-73
G.9. RUSH em Congêneres .....	4-73
G.10. RUSH Internacional.....	4-74
G.11. Entrega de Bagagem via Sedex (Correios).....	4-75
G.12. Entrega de Bagagem via Ônibus .....	4-75
G.13. Entrega de Bagagem via Taxi .....	4-76
G.14. Mini RUSH.....	4-76
G.15. Controle de Etiquetas RUSH.....	4-77
G.16. Bagagem Encontrada Sem Etiqueta .....	4-77
<b>H. BAGAGEM DANIFICADA – DPR .....</b>	<b>4-79</b>
H.1. Definição.....	4-79
H.2. Regras Gerais .....	4-79
H.3. Registro da Ocorrência.....	4-80
H.4. Resolução de DPR .....	4-81
<b>I. BAGAGEM VIOLADA – PFR .....</b>	<b>4-83</b>
I.1. Definição .....	4-83
I.2. Registro da Ocorrência .....	4-83

I.3. Boletim de Ocorrência .....	4-84
I.4. Adiantamento de Emergência.....	4-84
I.5. Adiantamento com Recibo.....	4-85
I.6. Indenizações de Extravio (AHL) e Violação (PFR).....	4-86
<b>J. OTN.....</b>	<b>4-87</b>
J.1. Sobras de Bagagem – OHD .....	4-87
J.2. Achados e Perdidos – A&P .....	4-88
J.3. Registro da Ocorrência .....	4-88
J.4. Doações de Achados e Perdidos.....	4-89
J.5. Documentos & Carteiras Perdidos.....	4-90
J.6. Códigos de Fault Station.....	4-90

---

## CAPÍTULO 4: DEFINIÇÃO DE BAGAGEM

São todos os objetos que o passageiro leva consigo em sua viagem, que são ordinariamente de uso pessoal e doméstico.

Bens pessoais do passageiro necessários e apropriados para usar e proporcionar-lhe comodidade e conforto durante o voo e toda a viagem.

A execução do contrato do transporte de bagagem inicia-se com a entrega ao Cliente da respectiva nota da bagagem, terminando com o recebimento da bagagem pelo Cliente.

(Fonte: CBA –Seção II – Da Nota de Bagagem – Art. 234 § 1º)

**A. BAGAGEM DE MÃO / BAGAGEM NÃO DESPACHADA**

A.1. Bagagem de Mão – A bagagem de mão é a bagagem não despachada, conduzida pelo próprio cliente na cabine da aeronave, livre de pagamento de tarifa ou de frete

A (Nome da Empresa Aérea) informa em seu contrato de transporte e web site que a guarda e a condução da bagagem de mão é de inteira responsabilidade do cliente, cujo peso não exceda a 5 kg (cinco quilos) e a soma das dimensões (comprimento + largura + altura) não ultrapasse a 115 cm na aeronave, incluindo rodas, alças, bolsos externos e etc. As medidas máximas para cada dimensão são 23 x 40 x 55 cm. (Portaria Nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000).

**A.2. Identificação**

- O cliente ao apresentar-se no check-in é iniciado uma série de verificações de segurança, identificação do cliente, averiguar se os documentos de viagens estão válidos e posteriormente inicia-se a checagem da bagagem.
- Referente à bagagem de mão e despachada a (Nome da Empresa Aérea) dispõe de dois displays de fácil identificação de itens proibidos e de permitidos. É obrigatório o questionamento e a indicação dos mesmos no ato do check-in.
- Artigos transportados gratuitamente e que deverão receber etiquetas de bagagem de mão:

ITENS	APLICÁVEL A
<p>Uma bolsa de mão, ou maleta ou equipamento que possa ser acomodado embaixo do assento do cliente ou em compartimento próprio da aeronave.</p> <p>Um sobretudo, manta ou cobertor, guarda-chuva ou bengala</p> <p>Máquina fotográfica, laptop e/ou binóculo</p> <p>Material de leitura suficiente para viagem</p> <p>Alimentação infantil para consumo durante a viagem</p> <p>Uma cesta ou equivalente para transporte de criança de colo, que poderá também ser transportada gratuitamente, no compartimento de carga.</p> <p>Qualquer item que seja frágil como artesanato, peças de louça e decoração</p>	TODOS OS CLIENTES COM EXCESSÃO DOS INFANTS
Cadeira de rodas completamente desmontável (no porão) e/ou muletas ou qualquer aparelho ortopédico, utilizado pelo cliente.	CLIENTES ESPECIAIS QUE DEPENDAM DESTES EQUIPAMENTOS

A.3. Artigos que só podem ser transportados como bagagem de mão:

Jóias	Documentos Negociáveis	Ações	Notebook
Palm Top	Agenda Eletrônica	Dinheiro	Máquina fotográfica
Filmadora	Óculos	Relógios	Walkman
Gravador	Discman	MP3	MP4

Pen drive	Ipod	Celular	
-----------	------	---------	--

### A.4. Display de Objetos Restritos em Bagagem Despachada

*Espaço destinado para inserção de imagem*

**A.4.1. Equipamentos Eletrônicos**

Os clientes que estiverem transportando equipamentos eletrônicos devem ser informados se possível durante o check-in, que:

É proibido o uso a bordo de receptores de rádio, celulares e televisão portátil, para evitar interferência nos instrumentos eletrônicos de navegação e comunicação da aeronave. (RBHA – 91 – Subparte A – 91.21 Dispositivos Eletrônicos Portáteis).

É permitido o uso de notebook (vetado uso de mouse sem fio e CD-ROM), gravadores portáteis, calculadoras, relógios, eletrônicos, aparelho de surdez e marca passo cardíaco.

---

**A.4.2. Remoção de Artigos por Motivo de Segurança**

Conforme recomendação da IATA, os seguintes objetos não deverão ficar em poder dos clientes (IATA Passenger Services – Recomendação 1750):

Após a determinação do item que cliente levara como bagagem de mão, a mesma também necessita ser identificada pela etiqueta de bagagem de mão. (modelo no capítulo “formulários”)

Bagagens de Mão aceitas fora do Padrão ocasionam muitos transtornos, aos clientes que estarão a bordo, à tripulação em caso de não haver espaço suficiente no BIN e agente de Rampa deverá despachar de última hora esse volume, e são passíveis de multas.

As bagagens de mão também deverão ter alguma identificação do cliente, caso seja necessário agente do check in perderá pedir ao cliente que preencha a etiqueta de identificação. (modelo no capítulo “formulários”)

A.4.3. Armas e munições

Brinquedos ou outros artigos que sejam réplicas de armas	Aparelhos que emitam gás ou substâncias nocivas (**)	Canivetes Automáticos	Inventos Incendiários (**)
Detonadores	Granadas	Punhais	Explosivos

Artigos ofensivos que não são normalmente transportados por pessoas comuns, tais como: correntes de bicicleta, bastões ou cassetetes.

(\*) Transporte sujeito aos regulamentos do Plano de Segurança da (Nome da Empresa Aérea).

(\*\*) Transporte sujeito aos regulamentos do Transporte de Artigos Perigosos.

(Nome da Empresa Aérea) não tem obrigação de armazenar ou enviar qualquer item que seja confiscado ou negado o seu acesso. Os mesmos passam a ser classificados como “objetos restritos.”

Caso cliente tenha algum “objeto retido” em suas mãos, poderemos sugerir as seguintes opções:

- Despachar item como bagagem despachada caso haja tempo suficiente para aceitação do item no check in. (Assinando LR).
- Enviar item pelo correio via sedex nos aeroportos que dispõe deste serviço
- Descarte pelo próprio cliente

#### A.4.4. Artigos Perigosos

Alguns itens são proibidos de serem transportados na (Nome da Empresa Aérea). Esses itens não podem ser transportados como bagagem de mão e nem como bagagem.

A bagagem despachada ou de mão NÃO pode conter:

- Dispositivos de alarme;
- Explosivos inclusive cartuchos vazios, munições, material pirotécnico, armas de caça, armas portáteis e fogos de artifício;
- Gases inflamáveis, não-inflamáveis e venenosos, tais como butano, oxigênio, propano e cilindros de oxigênio;
- Líquidos inflamáveis usados como combustível para isqueiros, aquecimento ou outras aplicações;
- Sólidos inflamáveis, tais como fósforo e artigos de fácil ignição;
- Substância de combustão espontânea;
- Substância que, em contato com a água, emita gases inflamáveis;
- Materiais oxidantes, tais como pó de cal, descorantes químicos e peróxidos;
- Substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênio, cianidas, inseticidas e desfolhantes;
- Materiais radioativos;
- Materiais corrosivos, tais como mercúrio, ácidos, alcaloides e baterias com líquido corrosivo;
- Materiais magnéticos;

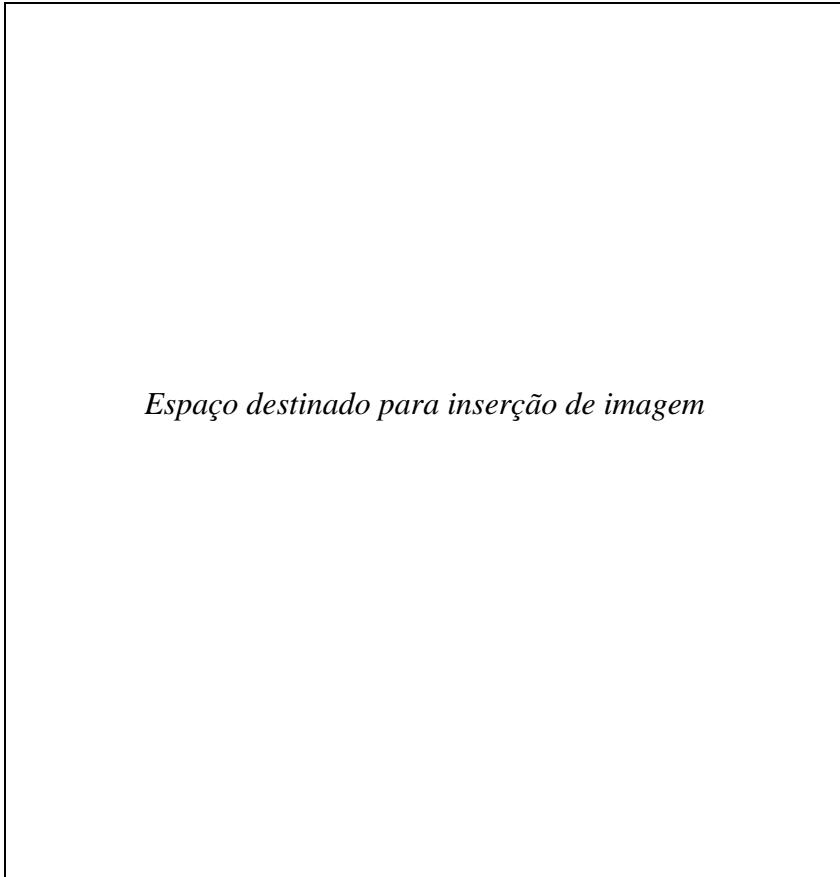
#### NOTA

O proprietário da bagagem responde pelos danos que vier a causar ao transportador aéreo ou a qualquer outra pessoa pela inobservância das proibições estabelecidas neste artigo.

A empresa deve colocar, a cada 02 balcões de check-in, 1 placa de Artigos Perigosos, informando os itens que não podem ser

transportados em bagagem de mão ou na bagagem a ser despachada. O funcionário que efetuar o atendimento deverá perguntar ao Cliente se possui algum item que consta nesta placa informativa. Este item é MANDATÓRIO.

#### A.5. Display de Objetos Restritos



*Espaço destinado para inserção de imagem*

**B. BAGAGEM DESPACHADA****B.1. Definição**

É a bagagem aceita pelo check in, despachada e transportada no porão da aeronave.

Para estes casos, cada cliente adulto tem direito a uma franquia total de 23 kg, conforme a Alínea B do Artigo 37 da Portaria 676, de 13 de novembro de 2000 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC).

É a bagagem que será pesada, registrada, despachada, e para a qual será emitida uma etiqueta de bagagem e transportada no compartimento de carga da aeronave.

A bagagem despachada do cliente deve conter apenas artigos de vestuário e objeto de uso pessoal.

Objetos frágeis e de valor tais como jóias, dinheiro, documentos importantes, eletrônicos, máquina fotográfica e de filmar, notebook, celulares e acessórios, etc., devem ser transportados na bagagem de mão, que fica sob inteira responsabilidade do cliente.

**B.2. Franquia de Bagagem**

Em caso de excesso de peso, será cobrada taxa que varia de acordo com o trecho do cliente.

**B.3. Liberação de Cobrança do Excesso de Bagagem**

Diante de certas situações a (Nome da Empresa Aérea) poderá liberar o cliente de pagamento de excesso de peso em sua bagagem despachada.

Normalmente esta liberação poderá ser feita através de solicitações dos departamentos de Marketing, Comercial, Serviço ao Cliente, Jurídico e Operacional.

Caso algum acordo venha ser feito para a não cobrança do excesso de peso, departamento solicitante deverá documentar na reserva do cliente a autorização do diretor ou gerente responsável do departamento com as informações de quantos kilos poderá ser liberado para o cliente ou para o grupo.

#### B.4. Transporte de armas

Em complemento ao previsto no Programa de Segurança de Empresa Aérea (PSEA), para o transporte de arma no cofre da aeronave e transporte a bordo da acft, orientamos sobre os procedimentos a serem cumpridos pelos funcionários de voo e funcionários dos aeroportos.

##### B.4.1. Histórico

Reforçar os procedimentos quanto ao transporte de armas no cofre e a bordo das acfts e normatizar a documentação necessária a este transporte.

##### B.4.2. Passageiro sem prerrogativa de cargo ou razão de ofício.

O passageiro titular de autorização de porte de arma, que não por razão de ofício, não pode embarcar em aeronave que esteja efetuando transporte público de passageiros, devendo entregar a sua arma à empresa aérea.

O passageiro, nesta condição, que desejar embarcar em aeronave transportando arma de fogo deve apresentar-se para o despacho, no mínimo, 02 (duas) horas antes do horário do voo e comunicar à empresa aérea que está de posse de arma de fogo. Caso o passageiro se apresente para despacho com antecedência inferior à mencionada, seu embarque apenas será autorizado se a realização dos procedimentos descritos neste item não interferir no horário do voo.

Os Gerentes de Aeroporto devem ter definidos os responsáveis em suas respectivas bases por conduzir e/ou acompanhar os procedimentos abaixo:

Solicitar que o passageiro o acompanhe até o setor do Departamento de Polícia Federal (DPF) de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, a outro órgão de segurança pública, constante do PSA, para que, antes de realizar o despacho do passageiro (check-in), seja realizada a verificação do (a):

Documento de identidade; arma; e autorização de transporte ou porte de arma.

Ao chegar ao setor do DPF, o passageiro deve apresentar todos os documentos e prestar todas as informações necessárias para que o Agente de Polícia Federal possa preencher o Formulário de

Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo ou, na sua ausência, o representante do órgão de segurança pública existente no aeroporto. O referido formulário deve ser preenchido em 2 (duas) vias, ficando uma no setor do DPF e a outra com o passageiro. Este formulário não é de responsabilidade de empresa aérea.

Por medida de segurança, o funcionário não deve manusear a arma de fogo ou munição. O processo de desmuniamento deve ser realizado de acordo com orientações do DPF ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública em local isolado, disponibilizado pela Administração Aeroportuária, sem contato visual com o meio externo e equipado com uma “caixa de areia”.

Após a verificação da documentação pelo órgão de segurança pública e liberação do passageiro, solicitar que o agente da Polícia, ou o próprio passageiro, coloque a arma de fogo dentro do envelope para

Transporte de Armas Portáteis (Anexo A) da empresa aérea, a munição dentro de outro envelope com o respectivo formulário já devidamente preenchido utilizando letra de imprensa com informações legíveis e completas.

Solicitar que o Agente da Policia que está autorizando o embarque da arma de fogo / munição assine o formulário de Transporte de Armas Portáteis (Anexo A) e efetue o fechamento dos envelopes na presença do passageiro.

Distribuir as vias do formulário de Transporte de Armas Portáteis (Anexo A) anexas ao envelope:

1<sup>a</sup> via - passageiro

2<sup>a</sup> via - aeroporto de origem

3<sup>a</sup> via - junto ao envelope, aeroporto de destino para confirmação da entrega ao cliente

Informar ao passageiro que, no desembarque, o mesmo deverá solicitar a devolução do envelope / conteúdo, o qual será devolvido em local seguro e fora da área restrita de segurança.

Emitir a NOTOC inserindo os dados da arma, munição, nº do formulário e demais informações conforme modelo (Anexo D).

Levar até a aeronave o lacre de segurança e o envelope de segurança que acondiciona a arma e a munição devidamente fechado juntamente com o formulário de Transporte de Armas Portáteis.

Acomodar a arma e a munição no cofre da aeronave, localizado na cabine de comando, o qual será lacrado e o seu número registrado no formulário de Transporte de Armas Portáteis (Anexo A). Caso a arma seja de grande porte e não caiba no cofre, a mesma será acomodada próxima ao cofre e tal informação constará na mensagem que será enviada às bases.



Contatar as bases envolvidas via fone e enviar mensagem informando os dados do passageiro, da arma de fogo, informações sobre munição, número do formulário Transporte de Armas Portáteis e o número do lacre do cofre, confirmando o embarque.

As escalas trânsito, de conexão e destino devem confirmar para o porto de origem o recebimento do envelope e entrega ao passageiro.

No caso de transferência de passageiro armado de uma aeronave para outra, notificar a tripulação da nova aeronave sobre a presença do passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

No aeroporto de destino, preferencialmente no local de desmuniçamento da arma definido no PSA, devolver o envelope LACRADO ao passageiro, observando que:

O passageiro deve abrir o envelope na presença do funcionário e conferir o conteúdo;

O funcionário deve solicitar que o passageiro assine a via do formulário contida no envelope confirmado o recebimento.

Passageiro autorizado a portar arma a bordo da aeronave com prerrogativa de cargo ou razão de ofício

O passageiro possuidor de porte de arma, por prerrogativa de cargo, pode conduzi-la, discretamente, a bordo da aeronave, desde que não esteja municiada e sob sua guarda. Conforme previsto na IAC 107-1005 RES, aprovada pela Portaria DAC nº 244/DGAC/R, as pessoas nestas condições estão limitadas a:

Oficiais das Forças Armadas;

Policiais Federais;

Policiais Rodoviários Federais;

Oficiais das Polícias Militares dos Estados e do Distrito Federal;

Oficiais dos Corpos de Bombeiros Militares dos Estados e do Distrito Federal;

Agentes operacionais da Agência Brasileira de Inteligência e os agentes do Departamento de Segurança do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;

Agentes e Delegados das Polícias Civis dos Estados e do Distrito Federal;

Integrantes da Carreira de Auditoria da Receita Federal, Auditores-Fiscais e Técnicos da Receita Federal;

Magistrados;

Promotores de Justiça dos Estados e do Distrito Federal;

Procuradores do Ministério Públíco Federal; e

Integrantes das Polícias da Câmara Federal e do Senado Federal.

Os integrantes das Polícias Civis Estaduais e das Forças Auxiliares, quando no exercício de suas funções institucionais ou em trânsito, poderão portar arma de fogo fora da respectiva unidade federativa, desde que expressamente autorizados pela instituição a que pertençam, por prazo determinado, conforme estabelecido em normas próprias.

O passageiro, nesta condição, que desejar embarcar em aeronave transportando arma de fogo deve se apresentar para o despacho, no mínimo, 02 (duas) horas antes do horário do voo e comunicar à empresa aérea que está de posse de arma de fogo.

Caso o passageiro se apresente para despacho com antecedência inferior a mencionada, seu embarque apenas será autorizado se a realização dos procedimentos descritos neste item não interferir no horário do voo.

O funcionário responsável pelo atendimento deve solicitar ao passageiro o documento legal de identidade, e a autorização para portar arma de fogo (de pequeno porte) por razão de ofício.

O passageiro deve ser conduzido por um funcionário da (Nome da Empresa Aérea) ao setor do Departamento de Polícia Federal de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública constante do PSA, para que seja realizada a verificação da documentação da arma e da autorização de porte de arma, antes de realizar o despacho de passageiro (check-in)

O passageiro deve ser orientado de que:

Apenas uma arma de fogo, pistola ou revólver, com sua munição principal e outra reserva, pode ser transportada;

Deve obedecer as normas e os regulamentos pertinentes ao transporte de armas, incluindo a retirada da munição, a permanência no assento designado no cartão de embarque, a informação dos assentos de outros passageiros armados e de que não lhe será servida bebida alcoólica;

Em caso de apoderamento ilícito, o portador de arma de fogo somente atuará sob a coordenação do comandante da aeronave.

O funcionário da empresa, em nenhum momento, deve manusear a arma. O processo de desmuniamento deve ser realizado de acordo com orientações do DPF ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública presente, em local isolado disponibilizado pela Administração Aeroportuária, sem contato visual com o meio externo e equipado com uma “caixa de areia”.

No setor do DPF, o passageiro deve apresentar todos os documentos e prestar todas as informações necessárias para que o Agente de Polícia possa preencher o formulário de Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo (DPF) ou, na sua ausência, o representante do órgão de segurança pública existente no aeroporto.

Aquele formulário é preenchido em 02 (duas) vias, ficando uma no setor do DPF e a outra com o passageiro.

Após a verificação da documentação pelo órgão de segurança pública e a liberação do passageiro, o responsável pelo atendimento ao passageiro deve:

Terminar o despacho do passageiro (check-in), emitindo o cartão de embarque;

Preencher e grampear uma via do formulário de Notificação de Passageiro Armado (Anexo B) ao cartão de embarque;

Orientar o passageiro sobre a leitura das condições de transporte e solicitar que o formulário não seja removido do cartão de embarque;

Inserir a informação do passageiro armado como SSR (código CWPN) para a informação à tripulação através da entrega do Manifesto de Clientes.

No ato do embarque do passageiro, o funcionário deve reter a via do formulário anexada ao cartão de embarque e informar o passageiro sobre a presença de outros passageiros armados a bordo.

Ainda, o funcionário deve confirmar com a tripulação do voo a presença e localização dos passageiros armados a bordo.

O formulário de Notificação de Passageiro Armado não deve ser entregue à tripulação do voo.

No caso de transferência de passageiro armado de uma aeronave para outra, é dever da empresa aérea notificar a tripulação da outra aeronave sobre a presença do passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

#### **B.5. Transporte de Armas Para Fins Desportivos**

Para o transporte de armas de fogo e munições para fins desportivos ou de competição (atiradores, colecionadores e caçadores), a (Nome da

---

Empresa Aérea) exige do passageiro a correspondente Guia de Tráfego Especial – GTE (Anexo C) emitida pelas empresas registradas no Exército.

A GTE é um documento obrigatório, para o tráfego de armas e munições, concedido em condições especiais, para atender às situações excepcionais, a que estão sujeitos os atiradores, colecionadores e caçadores no exercício de suas atividades específicas.

Os dados que devem constar das GTE são:

- Nome, identidade e localidade de residência.
- Discriminação e quantificação das armas e munições a transitar.
- Local ou locais de destino.
- Referência à autorização para o material retornar à origem.
- Sua validade (data de início e término)
- Outros dados julgados necessários.

A GTE deve autorizar o deslocamento com uma única arma e com cartuchos de munição em quantidade compatível com a atividade a ser realizada.

O passageiro deve ser conduzido por um funcionário da (Nome da Empresa Aérea) ao setor do Departamento de Polícia Federal de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública constante do PSA, para que sejam atendidos os seguintes pré-requisitos:

- Verificação da autenticidade e autorização concedida pela GTE;
- Apresentação da arma pelo passageiro para verificação de modo a assegurar que esta esteja descarregada e desmuniada e acondicionada em uma caixa apropriada.
- Apresentação da munição devidamente encaixotada em sua embalagem original, própria para o armazenamento de projéteis.
- Preenchimento do formulário Transporte de Armas Portáteis (Anexo A) (modelo no capítulo “formulários”)
- O funcionário da empresa em nenhum momento deve manusear a arma ou a munição.

- A munição não deve ultrapassar o peso bruto de 5 kg (11lb) por pessoa para uso pessoal, excluindo munição com projétil explosivo e incendiário, sendo limitada à quantidade de 25 kg por aeronave.

Considerar que mais de um passageiro não pode combinar uma ou mais embalagens dentro da mesma caixa. (DGR)

Permitido como bagagem de mão					
Permitido como bagagem despachada					
Permitido junto ao corpo					
A aprovação da transportadora é necessária					
O comandante deve ser informado da localização					
NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	Munição (cartuchos para armas) para fins desportivos seguramente encaixotados (na divisão 1.4S) não ultrapassando o peso bruto de 5 Kg (11lb) por pessoa para uso pessoal, excluindo munição com projétil explosivo e incendiário. Considerar que mais de um passageiro não pode combinar um ou mais embalagens dentro da mesma caixa.

A arma deve estar protegida e bem acondicionada em suas devidas embalagens ("case") durante o deslocamento, de preferência sumariamente desmontada. A arma e a munição devidamente embaladas devem ser transportadas juntas no porão dianteiro da aeronave e acompanhadas do formulário. Para isso, pode ser solicitado que a Polícia Federal, ao "refitar" as embalagens que foram abertas (para verificação se encontram desmuniciadas), consolide as duas embalagens e o formulário. Caso não disponível, utilizar a fita da empresa.

### Tipos de embalagens



---

Emitir a NOTOC inserindo os dados da arma, munição, nº do formulário e demais informações conforme (modelo no capítulo “formulários”)

O funcionário deve acompanhar o embarque da arma e da munição, permanecendo até o fechamento dos porões de modo a impedir quaisquer sinistros.

Esta responsabilidade não pode ser delegada a terceiros. Mediante a saída da aeronave, o funcionário deve alertar a(s) base(s) de destino/trânsito via fone e e-mail sobre os volumes.

#### **B.6. Controles de Segurança a Bordo**

Considerando-se que o transporte de uma arma a bordo requer controles adicionais de segurança, solicitamos que a porta do cockpit permaneça trancada durante todo o voo.

Neste sentido, a utilização do lavatório e o recebimento do serviço de bordo durante o voo devem ser evitados. Reforçamos que não são permitidas visitas à cabine.

Qualquer necessidade imprescindível da abertura da porta da cabine de comando deve ser previamente coordenada com os Comissários através dos seguintes procedimentos:

Caso necessite ir ao lavatório, o funcionário Técnico deve contatar o Comissário pelo interfone e certificar-se com o mesmo de que o local está desocupado.

O funcionário Técnico deve visualmente identificar as circunstâncias existentes no lado de fora da cabine antes de destravar a porta (olho mágico).

O Comissário deve posicionar-se de modo que possa bloquear o acesso de um cliente à porta quando esta estiver destravada e durante a permanência do funcionário Técnico no lavatório.

---

A comunicação entre a Tripulação Técnica e Comissários deve ser feita através do interfone, negando-se a solicitação de acesso à cabine de comando por parte do Comissário.

### Conclusão

O transporte de passageiros com armas a bordo ou no cofre da aeronave atribui um elevado nível de risco à segurança do respectivo voo, sendo obrigatória a adoção dos controles de segurança requeridos neste Boletim pelas equipes nos aeroportos e pelas Tripulações técnicas. (modelo no capítulo “formulários”)



MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
COMANDO MILITAR DE ÁREA  
\_\_\_\_\_  
\* REGIÃO MILITAR

**GUIA DE TRÁFEGO ESPECIAL - GTE**

O portador do presente documento, Sr. .... (nome completo do atirador, colecionador ou caçador), RG..... (nº da identidade e órgão expedidor), residente ..... (cidade e UF), possuidor do Certificado de Registro nº ..... , tem permissão para **transportar** a arma e munição a seguir especificadas com a finalidade exclusiva de utilização em ..... (competições de tiro, treinamentos de tiro, exposições, demonstrações e raias autorizada).

<b>Arma</b>					<b>Munição</b>	
<b>Tipo</b>	<b>Marca</b>	<b>Calibre</b>	<b>Modelo</b>	<b>Nº de série</b>	<b>Calibre</b>	<b>Quantidade</b>

A arma de fogo e a munição acima descritos devem estar acondicionados dentro de recipientes próprios, separados, de modo que elas não possa ser feito uso imediato. Caso contrário devem ser apreendidos.

A presente autorização tem validade até ..... (dia, mês e ano) e assegura o retorno da arma e da munição à sua origem.

SFFC/....., em (cidade e UF), em (dia, mês e ano)

(nome completo e posto)  
Chefe do SFFC/\_\_\_\_\_

**Observações:**

1. Este documento autoriza apenas o transporte da arma e munição para as finalidades especificadas. A propriedade da arma e munição deve ser comprovada com a apresentação do documento de identidade.

2. A validade da GTE não deverá ultrapassar a validade do CR.

3. A GTE deverá ser individualizada, ou seja, para cada arma deverá ser expedida uma Guia a qual terá a validade de um ano.

**ESTA GUIA DE TRÁFEGO NÃO É VÁLIDA COMO PORTE DE ARMA**

**B.7. Transporte de Armas em voos Internacionais**

Não será permitida a prática de aceitação de objetos metálicos ou pontiagudos tais como: tesouras, tesourinhas (mesmo que pequenas), cortadores de unha, abridores de envelopes, pinças e etc., em virtude da impossibilidade logística de devolução nos aeroportos fora do Brasil.

Esses objetos devem ser colocados na bagagem despachada.

Conforme Resolução Nº 7 da ANAC, a partir de 01 de abril de 2007 as quantidades e embalagens de líquidos nas bagagens de mão transportadas sofreram limitações conforme procedimentos a seguir:

Todos os clientes de voos internacionais, inclusive os clientes alocados exclusivamente em etapas domésticas, ou que necessitem utilizar a sala de embarque destinado aos voos internacionais, estarão sujeitos às seguintes restrições no que tange ao transporte de substâncias líquidas, incluindo gel, pasta, creme, aerossol e similares, por clientes em suas respectivas bagagens de mão:

Todos os líquidos devem ser conduzidos em frascos com capacidade até 100 ml, devendo ser colocados em uma embalagem plástica transparente vedada, com capacidade máxima de 1 litro não excedendo as dimensões de 20 X 20 cm;

Líquidos conduzidos em frascos acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo se o frasco estiver parcialmente cheio;

Os frascos devem ser acondicionados adequadamente (com folga) dentro da embalagem plástica transparente completamente vedada;

Será permitida somente uma embalagem por cliente. A mesma deverá ser apresentada para inspeção no ponto de check in de clientes, bem como deve estar separada da bagagem de mão, dos paletós, jaquetas e notebooks, quando da inspeção nos equipamentos de raios-x;

**NOTA**

Estão isentos desta regulamentação, medicamentos com a devida prescrição médica, a alimentação de bebês e líquidos de dietas especiais, desde que estejam na quantidade a serem utilizados no período total de voo, incluindo eventuais escalas, devendo ser apresentados no momento da inspeção.

Os líquidos adquiridos em “Free Shopping” ou a bordo de aeronaves podem exceder o limite estipulado acima, desde que dispostos em embalagens plásticas seladas e com o recibo de compra à mostra, da data do início do voo, para clientes que embarcam ou em conexão;

**NOTA**

Esta medida não garante a aceitação da embalagem selada por outros Estados no caso de conexão em seus aeroportos, devendo a empresa aérea informar ao cliente que se encontre nesta situação sobre a possibilidade ou não de retenção de seu produto, por autoridades estrangeiras.

Estas medidas são de aplicação obrigatória para todos os clientes embarcando em voos internacionais, em suas etapas domésticas ou que necessitem utilizar o salão de embarque destinado a voos internacionais.

**B.8. Transporte de Armas em Voos Domésticos**

O cliente será orientado na fila do check-in a despachar em sua bagagem de porão todo e qualquer objeto metálico ou pontiagudo tais como: tesouras, tesourinhas (mesmo que pequenas), cortadores de unha, abridores de envelopes, pinças e etc.

Todas as bagagens de mão permitidas na cabine deverão receber a etiqueta de bagagem de mão pelo funcionário de check-in depois de comprovadas as suas dimensões e peso. Não é permitida a entrega

desta etiqueta ao cliente sem a sua conferência e nem tão pouco deixá-la exposta no balcão de check-in.

**C. TRANSPORTE DE ANIMAIS**

Este capítulo se destina a detalhar os procedimentos acerca do transporte de animais.

Tais procedimentos são procedentes de diversas fontes como, por exemplo, dos preceitos da IATA (Internacional Air Transport Association), órgãos públicos ou da própria política comercial interna da empresa.

Quando animais vivos estão para ser transportados por via aérea, diversos fatores precisam ser considerados, dentre os quais, a espécie, raça, sexo, idade, peso individual do seu corpo, suas condições, gravidez, desmama, tipo de embalagem, de aeronave, espaço na aeronave, melhor posição para acomodar o animal, documentos à saúde, importação, exportação, trânsito, etc. (IATA Live Animals – Chapter 1, 1.3.1).

A importação, exportação ou trânsito de animais pode ser ou não permitida nos diversos países e sua aceitação poderá estar sujeita a Regulamentos Governamentais, os quais poderão ser verificados no TIM (Travel Information Manual), editado pela IATA.

Além dessas exigências, também deverão ser observados os procedimentos definidos por cada empresa transportada até o destino final da viagem.

**C.1. Regras para Transporte do Animal na Cabine (PETC)**

A (Nome da Empresa Aérea) somente aceita transportar na cabine de clientes animais domésticos (cães ou gatos) de pequeno porte, desde que respeitando as condições descritas a seguir.

**C.1.1. No Ato da Reserva (preferencialmente)**

O transporte de animal na (Nome da Empresa Aérea) somente é feito na cabine de clientes e deverá ser, solicitado com antecedência, no ato da reserva, ocasião em que o cliente deverá ser orientado quanto à documentação necessária, quanto às recomendações da empresa transportadora como condições para transporte, embalagem,

pagamento e outras necessidades que visam o conforto do animal a ser transportado (IATA Live Animals – Chapter 4,

#### C.1.2. (*IATA Baggage Service Manual – 3, 3.10*)

Estando o voo com disponibilidade, a (Nome da Empresa Aérea) aceita reservas até 03 (três) horas antes do horário de partida. São aceitos até 3 (três) animais vivos por voo. 2.2 voos Diretos (preferencialmente, sem escalas)

É recomendado pela IATA (IATA Live Animals – Chapter 4, 4.2) que o transporte de animais seja, preferencialmente, realizado em voos o mais direto possível, reduzindo-se ao mínimo o número de decolagens e aterrissagens, evitando-se, ao máximo, repetidos manuseios e mudanças climáticas.

#### C.1.3. *Alocação de Assentos*

Os clientes que solicitarem o transporte de seus animais na cabine (PETC), seja através da central de reservas, seja diretamente no ato do check-in, deverão ser alocados na aeronave, juntamente com seus animais.

Não é necessário bloquear assentos específicos, desde que sejam contempladas as seguintes condições:

Janela, com assento a frente para acomodação do pet container abaixo do mesmo (ou seja, proibidas as fileiras dianteiras, onde além de tudo acomodam-se clientes preferenciais, portadores de deficiência e nas quais não há contenção em caso de turbulência, havendo risco de ferimentos a clientes e funcionários, assim como as saídas de emergência e preferencialmente não se acomodando animais nas duas ultimas fileiras, devido ao movimento dos comissários durante o serviço de bordo).

#### C. 1.4. No Ato do Check-in – Condicional ao Cumprimento das Exigências

Caso a solicitação ocorra por ocasião do check-in, a aceitação do animal ficará condicionada à possibilidade do cumprimento de todas as limitações/condições/exigências de documentação dos portos de embarque/trânsito/desembarque, devendo ser inseridas no sistema a informação de PETC para efeitos de balanceamento/carregamento/tripulação/portos envolvidos.

#### C. 1.5. Restrição

Não deverão ser aceitos para transporte, animais identificados como animais de laboratório, pássaros silvestres e animais em extinção da fauna brasileira.

#### C. 1.6. Condições do Animal

O animal deve estar gozando boa saúde e boas condições físicas para ser aceito, atestadas suas condições pela documentação que será apresentada como certificado de vacinação, atestado de saúde e atestado sanitário.

As condições de higiene do container e do animal também devem ser observadas principalmente com relação a odores desagradáveis que possa incomodar o bem estar dos outros clientes.

#### C. 1.7. Quantidade de Animais por voo

A (Nome da Empresa Aérea) aceita até 3 (três) animais por voo e por embalagem, viajando na cabine de clientes (PETC), exceto no caso de ninhada pertencente à mesma fêmea.

#### C. 1.8. Idade Limite do Animal

Filhotes (de cães/gatos) com idade inferior a oito semanas não devem ser despachados devido os efeitos de desidratação causados pelo transporte aéreo. Contudo, para aqueles com idade inferior a 12 (doze) semanas, de raças pequenas, portanto mais suscetível à

desidratação faz-se necessário um certificado veterinário, atestando que os mesmos estão em condições de serem transportados (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3, item 2).

**C.1.9. Dimensão Limite da Embalagem (pet container) e Peso Máximo (animal + pet container)**

A (Nome da Empresa Aérea) não disponibiliza embalagem para transporte de animais como bagagem acompanhada (PETC), sendo de total responsabilidade do cliente sua aquisição e conformação do mesmo às normas vigentes.

**C.1.10. Dimensões e Peso**

O peso total (animal + pet container) deverá ser no máximo de 5 (cinco) kgs e as dimensões do pet container não devem exceder os seguintes limites:

43 cm de comprimento X 31,5cm de largura X 20cm de altura

No mercado brasileiro, o mais próximo que se pode encontrar destas dimensões é a caixa de transportes PET TOUR modelo 100JR (YORK) de dimensões : comprimento 47 cm, largura 33 cm , altura 24 cm e peso 1.7Kg.



### C.1.11. Características Necessárias

Dispõe a IATA (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.1.1, 8.1.3, 8.1.4; IATA Baggage Services Manual Chapter 3, 3.10), que é essencial que a embalagem seja:

- De boa qualidade;
- De plástico rígido;
- De fácil manuseio pelo funcionário;
- Que permita a ventilação adequada à necessidade da espécie, porém sem deixar que nenhuma parte do animal se saliente da embalagem;
- Que seja segura suficiente para impedir fuga ou acesso indevido ao animal;
- Que tenha beiradas arredondadas para não causar dano ao animal;
- Que permita que o animal fique de pé, se vire e deite, naturalmente, com conforto, enfim, adequada ao tamanho do animal (cães e gatos nas quatro patas, sem que suas orelhas ou qualquer parte de sua cabeça toque o teto – (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3 item1);
- Que esteja limpa e à prova de vazamento;
- Que não seja feita de material tóxico.

No caso de haver rodinhas no container, essas deverão ser retiradas ou presas (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3, item 1).

Internamente, o container deverá ser arejado (furos de 2,5cm), macio, sem saliências que o animal possa morder ou arranhar causando danos ao interior da embalagem (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3, item

É recomendável, também, certificar-se sempre da confiabilidade do fecho do container e, caso necessário, reforçar com um lacre.

**C.1.12. Fêmeas Grávidas, ou no Cio, ou Amamentando**

Não deverão ser aceitas fêmeas grávidas, a menos que haja um certificado emitido por médico veterinário, atestando que o animal se encontra em boas condições para a viagem e que não haverá risco de ocorrer o nascimento durante a viagem (IATA Live Animals – Chapter 1, 1.3.3).

Não deverão ser aceitas fêmeas no cio, ou ainda amamentando, nem animais não desmamados (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3 – Container Requirement 1 – item2).

**C.1.13. Orientação ao cliente de como proceder a bordo**

O funcionário do check-in deve orientar o cliente alocar o container do PETC abaixo do assento á frente do cliente que os esteja portando para evitar que a embalagem atinja alguém em caso de turbulência severa (isto impede sua acomodação nas primeiras fileiras e naquelas posicionadas ao lado de saídas de emergência) e sempre ao lado da janela, de modo a evitar prejuízos a uma evacuação bem-sucedida em caso de necessidade. Recomendamos também que sejam evitadas as duas últimas fileiras, onde é intenso o trabalho dos comissários e o manuseio dos snacks, o que poderia deixar os animais agitados.

O comandante do voo deve ser informado da presença do animal a bordo.

**NOTA**

De acordo com a IATA, não é recomendada a sedação do animal antes de voar , uma vez que estudos indicam que a sedação pode resultar em diversas complicações aos animais no ambiente pressurizado, podendo levar ao óbito.

O dono do animal é o responsável por sedar ou não o animal.

## C.2. Cão-guia

### C.2.1. Legislação Pertinente

Dispõem sobre a aceitação de cão-guia:

A Portaria Nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000 que aprova as Condições Gerais de Transporte (Comando da Aeronáutica);

A Resolução Nº 009, de 05 de junho de 2007 que trata da acessibilidade de clientes que necessitam de assistência especial;

A Lei Nº 10048 de 08NOV00 que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica;

A Lei Nº 10.098 de 19DEZ00 que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

A Lei Nº 10.784, de 16 de abril de 2001, São Paulo, a qual dispõe sobre o ingresso e permanência de cães-guia em locais públicos e privados;

O Decreto 5.296 de 02DEZ04 que regulamenta a Lei 10.098/00, tendo em vista o disposto na Lei 10.048/00.

### C.2.2. Acompanhando Portador de Deficiência Visual ou Auditiva

Será permitido, na cabine de clientes, em adição à franquia de bagagem e livre de pagamento, o transporte de cão treinado para conduzir portador de deficiência visual (“Seeing Eye”) ou auditivo (“Hering Ear”), que dependa inteiramente dele (artigo 47 da Portaria Nº 676/GC-5, de 13 de novembro de 2000, Condições Gerais de Transporte; Resolução Nº 009, de 05 de junho de 2007, artigos Nº 43, 44, 45 e 46.

### C.2.3. *Acompanhando Treinador*

Conforme o Decreto Nº 5.296, de 02/12/2004, art. 6º, parágrafo 1º, VIII, o qual regulamenta as Leis Nº 10.048/00 e Nº 10.098/00, é permitida a “admissão de entrada e permanência de cão-guia ou cão-guia de acompanhamento junto de pessoa portadora de deficiência ou de treinador”.

No Estado de São Paulo, conforme a Lei Nº 10.784, de 16 de abril de 2001, artigo 6º, “aos instrutores e treinadores reconhecidos pela Federação Internacional de Cães-guia e às famílias de acolhimento autorizadas pelas escolas de treinamento, filiadas à Federação Internacional de Cães-guia, serão garantidos os mesmos direitos do usuário previsto nesta lei.”

### C.2.4. *Alocação de Assento Permitida*

Conforme o artigo Nº 43 da Resolução Nº 009 de 05JUL2007, cão treinado para o auxílio de pessoa portadora de deficiência será transportado gratuitamente na cabine, no chão da aeronave, em local adjacente ao seu dono. Este assento deve seguir as orientações dos assentos destinados ao PETC.

O cão deve viajar com coleira e sob controle de seu dono.

Clientes portadores de deficiência que estejam viajando com cães treinados deverão ser acomodados nos assentos previstos para alocação de PETC. os quais, além de permitirem espaço para acomodação do animal, não impedem o acesso à porta de emergência. Não é necessário bloquear assentos específicos, desde que sejam contempladas as seguintes condições: janela, com assento a frente (ou seja, proibidas as fileiras dianteiras, onde além de tudo acomodam-se clientes preferenciais, portadores de deficiência e nas quais não há contenção em caso de turbulência, havendo risco de ferimentos a clientes e funcionários,assim como as saídas de emergência e preferencialmente não se acomodando animais nas duas ultimas fileiras, devido ao movimento dos comissários durante o serviço de bordo.

#### C.2.5. *Proibição para Ocupar Assento*

Dispõem as Normas de Serviço Aéreo Internacional da ANAC CT-011 – Regulamentação de Bagagem por Peça – de 20SET00, 1º Revisão, item D, Nº 2, alínea b, iii, e CT-012 – Regulamentação de Bagagem por Peso – de 23MAR01, original, item Cobranças Especiais, Nº 2, alínea b, que “o cão, desde que devidamente amordaçado, será permitido acompanhar tais clientes deficientes na cabine de clientes, mas não será permitido que ocupe um assento”.

#### C.2.6. *Aceitação Ilimitada de Cães-guia*

Conforme o artigo Nº 49 da Resolução Nº 009 de 05JUN2007, “as empresas aéreas não poderão limitar, em suas aeronaves, o número de pessoas portadoras de deficiência que possam movimentar-se sem ajuda”.

Sendo assim, no caso de se apresentarem mais de um portador de deficiência visual ou auditiva acompanhado de cão-guia, estes deverão ser aceitos, independente da limitação.

#### C.2.7. *Uso Opcional de Focinheira*

Conforme Resolução Nº 009 de 05JUN2007, artigo Nº 43, “o cão deve viajar com arreio, dispensado o uso de focinheira.”

Contudo, dispõem as Normas de Serviço Aéreo Internacional da ANAC CT-011 – Regulamentação de Bagagem por Peça – de 20SET00, 1º Revisão, item D, Nº 2, alínea b, iii, e CT-012 – Regulamentação de Bagagem por Peso – de 23MAR01, original, item Cobranças Especiais, Nº 2, alínea b, que “o cão desde que devidamente amordaçado, será permitido acompanhar tais clientes deficientes na cabine de clientes”.

Em consulta ao Instituto Benjamin Constant, foi esclarecido que, no caso de uso de focinheira, esta não deverá afetar o olfato do animal.

### C.2.8. Aceitação Gratuita no Transporte

Ainda nessas mesmas normas, CT-011 (item 2, alínea b) e CT-012 (item 2, alínea a) consta também que o “transportador poderá aceitar o transporte de animais na cabine de clientes sem cobrança de taxas, nos seguintes casos:

Cão treinado para guiar cegos, que esteja acompanhando um cliente com deficiência auditiva, que o torne dependente de tal cão e que tal deficiência seja comprovada por certificado médico. (\*) .

(\*) De modo a evitar transtornos ao deficiente auditivo em relação à comprovação de sua deficiência, a (Nome da Empresa Aérea), em detrimento à norma supracitada, aceitará, no lugar do certificado médico, um documento que comprove se tratar de cão treinado para essa finalidade.

Por ocasião do embarque, o cliente deverá apresentar a documentação exigida para o transporte do animal.

### C.2.9. Documentação Necessária

A exemplo dos outros animais, a aceitação de cão-guia está igualmente sujeita à apresentação da documentação exigida, descrita no item 6 deste capítulo.

Tal exigência encontra-se prevista no parágrafo único, do artigo 47 da Portaria 676/GC-5 de 13/11/2000 e no artigo Nº 44 da Resolução Nº 009 de 05JUN2007.

### C.3. Sedação

Este item serve para orientar quanto à questão da sedação que, pelos motivos apontados a seguir, não é obrigatória.

A (Nome da Empresa Aérea) não fornece nenhum tipo de droga para sedação do animal, sendo, portanto de total responsabilidade do cliente sua aquisição

### C.3.1. *Sedação – Não Obrigatória – Somente a Pedido do Cliente*

Ofício 154/02 de 06SET02 da Delegacia Federal de São Paulo.

Conforme Ofício 154/02 de 06SET02 da Delegacia Federal em São Paulo – Serviço de Vigilância Agropecuária em Guarulhos do Ministério da Agricultura e Pecuária e Abastecimento, do ponto de vista médico veterinário e/ou sanitário, o procedimento de sedar animais é prejudicial, pois pode levá-lo à morte durante o voo, por depressão respiratória.

É esclarecido, também, que um animal vivo sob a ação dessas drogas deve permanecer sob a observação de um médico veterinário durante o voo, o que se torna impraticável cumprir.

### C.3.2. *IATA*

Sobre o assunto, dispõe a IATA (IATA Live Animals – Chapter 5, 5.4 e Chapter 8, 8.3 item2), que a experiência mostrou um risco considerável em sedar animais transportados por via aérea, visto que os tranqüilizantes reduzem a habilidade do animal responder ao estresse durante o transporte. Além disso, a reação de várias espécies nem sempre pode ser prevista.

Para a IATA, tranqüilizantes só devem ser usados quando um problema específico existe, devendo ser administrado por um veterinário ou por pessoa que tenha sido instruída no seu uso.

Recomenda a IATA que as pessoas que se utilizarem dessas drogas devem ser alertadas quanto à total implicação de seus efeitos no transporte aéreo.

Dispõe também a IATA (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.3; 8.1.4) que, a maioria dos animais, senão todos, que normalmente fazem uso de tranqüilizantes sofrem o efeito de baixa de pressão sangüínea, e que isso também ocorre naturalmente a altas altitudes.

Esclarece também a IATA que a pressão do ar de uma aeronave em voo equivalente aproximadamente a oito mil pés (8000ft) e que, a

combinação de altitude e drogas é potencialmente fatal em animais idosos, com doenças crônicas ou estressados.

Escurecer a embalagem e colocá-lo em um local fresco, tranqüilo quando fora da aeronave, acalmará a maioria dos animais. Este é o melhor método para a viagem aérea.

É recomendado também que o animal permaneça ao lado do seu proprietário até a hora da aceitação para que possa, tranquilamente, ir-se acostumando ao ambiente estranho (IATA Live Animals – Chapter 8, 8.1.4).

Sendo assim, drogas tranqüilizantes só devem ser ministradas sob a direta supervisão de um veterinário, a pedido do cliente, acompanhadas das seguintes informações presas no pet container (IATA Live Animals – Chapter), 9.2.2.1, d0:

- Nome da droga;
- Horário em que foi dada ao animal;
- Rota em que foi administrada;
- Método utilizado;
- Peso individual do animal;
- Nome do animal; (\*)
- Nome/telefone do dono; (\*)
- Observações pertinentes à alimentação/água (\*)

(\*) Independente da sedação, tais informações deverão sempre constar em aviso colado ao pet container.

### C.3.3. Efeitos da Sedação – Informar ao Cliente

No caso do cliente optar pela sedação, este deverá ser avisado quanto às implicações dos efeitos das drogas no transporte aéreo, ou seja, da provável dificuldade respiratória do animal sedado, o que gera um estresse ao animal.

#### C.3.4. Documentação Necessária

Este item serve para orientar quanto à documentação exigida pelas autoridades governamentais para o transporte de animais tanto doméstico quanto internacional.

#### C.3.5. Responsabilidades

Cabe ao cliente a responsabilidade de providenciar toda documentação exigida para que o animal seja transportado

### C.4. Voo Dentro do Território Brasileiro

#### C.4.1. Atestado Sanitário

O cliente deverá providenciar para embarque do animal somente o Atestado Sanitário emitido por Médico Veterinário devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina Veterinária da Unidade Federativa (Estado) de origem dos animais, comprovando a saúde dos mesmos e o atendimento às medidas sanitárias definidas pelo serviço veterinário oficial e pelos órgãos de saúde pública, com destaque para a comprovação de imunização anti-rábica.

#### **NOTA**

Não se faz necessário a apresentação da Guia de Trânsito Animal – GTA, para embarque de cães e gatos em voos domésticos.

#### C.4.2. Validade do Atestado

O Atestado Sanitário tem validade de 10 (dez) dias a contar da data da sua emissão.

#### C.4.3. *Formulário Necessário para Embarque do Animal*

O formulário F TRF – 0087 – Solicitação para Transporte de Animais na Cabine de Clientes deve ser preenchido com o cliente no ato do check-in, formalizando as condições de transporte.

O formulário é em 03 (três) vias, sendo distribuídas da seguinte forma:

- 1º via – Aeroporto de Origem;
- 2º via – Tripulação de Cabine;
- 3º via – Cliente;

#### **NOTA**

Em casos de conexão, o Chefe de Equipe deverá transferir o documento à equipe do voo subsequente através do despachante do voo.

#### C.4.4. *Aeroporto de Embarque*

Verificar se foi feita reserva prévia do animal na cabine, e se o cliente está ciente e de posse de toda a documentação exigida para transporte do animal.

No caso de voos com conexão, certificar-se de que não existe nenhum PETC já reservado em todos os trechos.

O aeroporto poderá aceitar o transporte de animais que não tenham sido previamente reservados, desde que sejam cumpridas todas as exigências para aceitação.

Preencher o F.TRF – 0087 – Solicitação para Transporte de Animais na Cabine de Clientes.

Efetuar a cobrança do excesso de bagagem, inserindo no campo de observação da reserva “PET INCL \_\_\_\_\_ kg” (peso do animal + peso do pet container).

---

O “container” do animal deverá ser colocado embaixo do assento imediatamente a frente do cliente e não poderá ocupar o espaço reservado à poltrona lateral.

Entregar a 2º via do F.TRF – 0087 ao Chefe de Equipe do voo.

Inserir no sistema a informação da presença do animal a bordo da aeronave.

Exemplo: PETC – Sobrenome/Nome do dono do animal.

#### C.4.5. Cobrança Obrigatória como Excesso de Bagagem

À exceção do cão-guia, o qual é isento de tarifa, o custo do transporte de animais como bagagem acompanhada na cabine (PETC), é sempre considerado como excesso, não podendo estar incluído nas franquias de bagagem despachada ou de mão do cliente, ainda que este não possua bagagem de mão e/ou de porão.

As taxas a serem cobradas para o transporte na (Nome da Empresa Aérea) é de R\$ xxx,xx por animal.

**D. CHECK IN****D.1. Procedimentos Gerais**

O cuidado com a bagagem do nosso cliente começa no check-in.

É dever do agente de check-in receber nosso cliente de forma gentil e soridente.

Antes de atendê-lo confirme o horário e o destino.

Peça ao cliente um documento com foto e que esteja válido.

Insira o documento no sistema com o comando doc + linha e em seguida insira um fone de contato na reserva do cliente com o comando RZ + linha.

Depois de inseridos os dados acima podem fazer o check-in do nosso cliente com o comando C1.

Acomode a bagagem do cliente com cuidado na balança.

Verifique se a mesma não esta com etiqueta de um voo antigo ou de outra companhia.

Nenhuma bagagem de cliente poderá ser aceita para transporte na empresa sem estar devidamente identificada e etiquetada;

Antes de despachar a bagagem verifique se a mesma não está danificada, contém itens frágeis ou perigosos.

Caso a bagagem esteja danificada devemos apresentar o verso da etiqueta de bagagem ao cliente para que assine o “Limite de Responsabilidade – LR”

LR deverá ser assinado nas duas vias, a menor parte anexada ao arquivo de voo e a outra via segue na bagagem.

Mostre o display de artigos restritos e perigosos ao cliente.

Os clientes devem ser instruídos a não despacharem em sua bagagem, mas levarem consigo na cabine: remédios, material frágil, dinheiro, papéis negociáveis, documentos importantes, chaves e outros objetos de valor.

Todos os volumes têm que estar devidamente fechados, trancados e identificados pelo cliente, caso ao contrario colocar corretamente o lacre na bagagem.

Todas as alças que são presas por grampos de metal, devem ser removidas pelos clientes e inseridas dentro das mesmas. Caso seja questionado sobre o motivo da remoção da alças, clientes devem ser informados que alças muitas vezes se prendem a esteiras rasgando as bagagens.

As bagagens despachadas sem fechadura ou cadeados, deverão ser lacradas no momento do check-in.

Quando dois ou mais clientes viajam juntos para um mesmo destino, mesmo voo, independente de estarem ou não no mesmo localizador de reserva, e se apresentam juntos para embarque, é permitido o “pool de bagagem”. Isto é, o total do peso do conjunto de bagagem despachadas de todos os clientes viajando juntos é registrado somente em um bilhete.

Peso da bagagem deverá ser inserido no sistema com a quantidade de volumes despachados para emissão da etiqueta de bagagem.

Peso da bagagem deverá ser anotado manualmente em todas as vias que são usados no “manifesto de bagagens embarcadas” e pela empresa de handling.

Em caso de operacionalização sem sistema, devemos preencher uma etiqueta manual com destino, voos, volumes e peso manualmente,

A etiqueta térmica branca é utilizada para identificar uma bagagem despachada.

Recapitulação é também muito importante para confirmar que foi efetuado o check in do cliente correto, assim evitando extravios e erros de etiquetagem.

Após a impressão das etiquetas o agente deverá recapitular destino final da bagagem com o cliente para ter certeza que cliente não esteja fazendo uma conexão ou feito uma compra de voos “trecho a trecho”.

A etiqueta deve ser colada “somente” em uma das alças.

A etiqueta deverá ser colada em sua totalidade nas para que não seja removida com facilidade.

Caso algum item for despachado em isopor e obrigatório abrir e verificar o conteúdo (na presença do cliente).

Caixas que não estejam em suas embalagens originais devem ser abertas quando tivermos dúvidas do conteúdo.

Itens como mochila, sãos de acampar entre outros que possuem clips, não devem ter nada acoplado nos mesmos para evitar extravios.

Exemplo: Casaco, skate, bolsas, sacolas etc.

STUB - extremamente importante. (Na falta da etiqueta, é a única forma de identificar o voo do cliente.) Sempre que possível retire stub's抗igos

A via do peso = manifesto de bagagens embarcadas da rampa

- 1<sup>a</sup> via - com o nome = na bagagem
- 2<sup>a</sup> via - via com nome = manifesto de bagagens embarcadas do check in / LR

Após etiquetar e despachar a bagagem, entregar o cartão de embarque ao cliente, anexando às etiquetas correspondentes a bagagem despachada;

**NOTA**

Todo volume de bagagem deve ser identificado, devendo constar a data e o voo que prova que essa bagagem foi checada no atendimento. A etiqueta nunca deve ser entregue na mão do cliente e sim deve ser colocada pelo agente do aeroporto.

Bagagem deve ser cuidadosamente inserida na esteira de bagagem do aeroporto sempre que possível com suas rodinhas para cima (caso base tenha esteira com elevações) caso ao contrário é permitido que rodas estejam para baixo.

Antes da finalização do voo, agente de check in deverá comunicar a rampa cor ou nome do cliente da última bagagem despachada para o voo, evitando que agentes da rampa encerrem o carregamento de bagagens na triagem sem a última bagagem despachada no check in.

Agentes do check in também devem assegurar se que esteira de bagagem esteja em funcionamento continua após última bagagem inserida no sistema, caso alguém venha apertar o “botão de emergência” da esteira.

E recomendado que bases usem bagagens ou caixas chamadas de “arrastão” para serem usadas como última bagagem do voo.

**D.2. LR – Limite de Responsabilidade**

Esta etiqueta tem a finalidade de informar ao cliente que a empresa está aceitando um volume que não está em condições apropriadas para embarque e que é responsabilidade do cliente o despacho do mesmo. Por este motivo pedimos a assinatura do cliente na etiqueta.

Todo o item danificado, arranhado ou que aparenta ter sofrido “desgaste natural” deverá ser documentado com “LR” (Limite de Responsabilidade) em vermelho na etiqueta de bagagem.

Cliente deverá ser informado que item despachado será documentado que já foi recebido pela (Nome da Empresa Aérea) danificado e que Empresa não será responsável por qualquer dano adicional ou item que possam ser perdidos durante o transporte devido à "bagagem não adequada" para transporte.

Esta forma de aceitação fica poderá ser obrigatória para certos itens. Caso cliente não queria assinar o LR de sua bagagem o funcionário da (Nome da Empresa Aérea) poderá negar o recebimento da bagagem diante.

Bases deverão ter em estoque uma quantidade mínima de marcadores vermelhos de acordo com suas posições que check in para que funcionários passem a usar estes itens exclusivamente para documentação de LR nas etiquetas de bagagem.

Os marcadores vermelhos foram testados para melhor visualização, identificação e qualidade das documentações e não dever ser utilizados para nenhuma outra função.

Caso bases necessitem de unidades avulsas, deverão contatar a CSB.

#### Assinatura do LR pelo cliente

Um dos pontos mais de maior importância para o sucesso do uso do LR e a documentação da etiqueta de bagagem com detalhes sobre a bagagem e seu possível ou existente dano.

No verso da etiqueta funcionário deve selecionar opções que melhor descreve possíveis problemas ou dano existentes com bagagem do cliente.

Caso funcionário não encontre esta opção, o mesmo deverá escrever em caneta a razão do LR.

O mesmo procedimento dever ser feito nas duas vias o qual uma via ficara na bagagem do cliente e a segunda via com a base de origem.

Para maior controle aeroporto deverá anexar na sua via do LR o manifesto de bagagens embarcadas da etiqueta que teve LR documentado.

Este requerimento é necessário caso algum cliente ou base venha contestar ou solicitar a comprovação de que houve dano no ato do check in e que cliente foi informado sobre o item.

Base deverá reter cópia do LR assinado por 7 (sete dias) para usar em caso de contestação ou protestos pelo cliente.

#### **D.3. Bagagens Especiais – Frágil, Valiosa, Volumosa, Perecível e Diplomática**

##### ***D.3.1. Definição***

Entende-se por Bagagens Especiais aquelas que por sua natureza, tamanho, quantidade, fragilidade, necessidades especiais e etc., exigem um procedimento específico para serem embarcadas.

Estas bagagens podem requerer o bloqueio de assento adicional, classificadas nas seguintes categorias:

<b>FRÁGIL / VALIOSA / VOLUMOSA</b>	<b>PERECÍVEL</b>
Materiais eletrônicos Instrumentos musicais (violino, trombone, violoncelo, contrabaixo, etc.) Objetos ornamentais (cerâmica, vasos, etc.), artísticos (escultura, antiguidade, quadro, etc.) Artigos fotográficos, cinematográficos (câmeras, lentes, flash e projetores) Instrumentos de precisão (microscópio, osciloscópio) Cristais, vidros, garrafas.	Materiais alimentícios frescos ou congelados, tais como: frutas, vegetais, carne, peixe, aves, plantas e flores.

---

Estes artigos só poderão ser aceitos desde que estejam embalados corretamente em embalagens apropriadas, não podendo ser acondicionados em mala ou outro tipo de bagagem que contenha objetos de uso pessoal.

Todos estes itens deverão receber Etiqueta de Frágil para visualização, informação e manuseio diferenciado.

**D.3.2. Bagagens Frágeis**

A Empresa poderá aceitar itens que são frágeis ou que há a grande probabilidade de quebra durante o manuseio devido ao seu peso e dimensões.

Todos os itens que sejam despachados que não tenha dimensões e material de uma bagagem “tradicional” (alça, rodinhas, puxadores e bolsos, tecido) serão considerados como bagagens “frágeis”, ou seja, deveram seguir o procedimento de LR durante o check in. Isto se aplica os seguintes itens:

Sacolas de Plástico	Isopores	Caixas de Papelão	Caixas de Plástico
Caixa de Ferramenta	Caixa de Brinquedo	Carrinhos de Bebe	Cadeiras de Roda
Assento de Bebe	Frutas Avulsas	Pneu	Sacos de Comida
Artesanato	Guarda-Chuva	Espadas	Espelho
Prancha de Surf	Prancha de Windsuft	Vara de Pescar	Caiaque
Bodyboard	Skate	Bicicleta	Patins
Instrumentos Musicais	Pecas de Automóveis	Computador	Televisores
Caixas de Madeira	Arco e Flecha	Esquis	Caixas com Garrafas

Todos estes itens deverão receber Etiqueta de Frágil para visualização, informação e manuseio diferenciado. (modelo no capítulo “formulário”)

**D.3.3. Equipamentos Esportivos**

A Empresa transporta a maioria dos artigos esportivos em suas aeronaves, diante que item esteja de acordo com as especificações de portas e volume dos porões.

Manuseios dos equipamentos esportivos deverão ser com muita atenção já que são itens com grande valor econômico e profissional.

E extremamente recomendado que todos os equipamentos esportivos estejam bem protegidos, de preferência com caixas de fibra, metal ou madeira com proteção interna para evitar pequenos danos.

Todos os itens deverão ter o limite de responsabilidade assinados e etiquetas frágil adesivos nas áreas de maior fragilidade.

Cabe aos agentes do check in de pedir assistência especial as empresas de handling para o seu manuseio, evitando que os mesmos sejam transportados pelas esteiras de bagagem das aeroportos.

Em casos de extravio gerencia da base ou CSB poderá ser acionada caso seja solicitado pelo cliente ajuda financeira para locação de equipamentos esportivos ate que itens extraviados sejam encontrados e devolvidos a clientes.

Todas as autorizações deverão ser documentadas no sistema

**E. REGRAS PARA ACEITAÇÃO DAS BAGAGENS ESPECIAIS****E.1. Como Bagagem de Mão / Cabine**

Somente poderão ser aceitas se a embalagem estiver limpa, sem cheiro e seu formato, densidade e conteúdo não constituírem risco ao conforto e segurança dos clientes, bem como não venham a danificar a aeronave e também se o peso e dimensão estiverem de acordo com as regras estabelecidas.

Sem ocupar assento de cliente – a soma das dimensões da bagagem não deve ultrapassar 115 cm e o peso total até a 5 (cinco) kgs. A bagagem será etiquetada com a AER 0040 e incluída na franquia de bagagem de mão permitida.

Ocupando assento de cliente – quando o volume estiver acima do padrão estabelecido para bagagem de mão e comprometa o conforto e segurança dos demais clientes, o transporte como bagagem de cabine somente será aceito se o cliente tiver reservado assento extra e pago por ele. O peso máximo permitido por assento é de 75 (setenta e cinco) kgs.

**E.2. Procedimento Quando há Ocupação de Assento Extra**

O cliente deverá ter reservado e pago pelo assento extra; tal assento será considerado, pelo setor de reservas como CBBG.

O check-in responsável pela aceitação, deverá bloquear assentos juntos para o cliente e sua bagagem (CBBG), esta, preferencialmente na janela (Fonte: IATA Baggage Services Manual item 3.4), e comunicar ao balanceador ou load controller sobre tal transporte.

O cliente deverá ser embarcado primeiro, a fim de não dificultar o embarque dos demais clientes, e não penalizar a pontualidade do voo.

A localização de tal bagagem não poderá dificultar a circulação nos corredores nem restringir acesso/visão das saídas de emergências e sinais de “apertar cintos/saída”.

**NOTA**

Esta bagagem não pode ser embarcada em saída de emergência.

Danos ao interior da aeronave e aos clientes devem ser evitados, para tal a bagagem deve ser amarrada.

**NOTA**

Bases off-line – o balanceador deverá incluir no Manifesto de Peso/Mensagem de Trânsito a informação de SOC (seat occupied by deadload).

Não é permitido o embarque de embalagens com produtos perecíveis a bordo da aeronave.

### E.3. Como Bagagem Despachada (Registrada)

O cliente deve assinar a etiqueta como LR (no verso da bag tag térmica) no campo apropriado, isentando a empresa de qualquer responsabilidade com este volume. O cliente deve estar ciente do texto que está assinando.

O volume deverá estar adequadamente embalado.

Embalagens de isopor contendo frutos do mar ou outro perecível deverão estar protegidas com plástico resistente tipo “Protec Bag” e não poderão ultrapassar a 5 (cinco) kgs, incluindo a embalagem.

**NOTA**

Para embalagens contendo gelo seco para refrigerar o conteúdo, não é permitido a proteção com “Protec Bag”, pois impede a saída dos gases gerados pelo gelo seco, podendo romper/estourar a embalagem. (Fonte: IATA DGR 9.3.12)

---

Os produtos perecíveis também podem ser despachados, em caixa térmica acrílica própria para transporte de perecíveis, mas também limitada a 5 (cinco) kgs o peso máximo.

O volume deverá receber, além da etiqueta normal de bagagem registrada, as etiquetas AER 0019 – FRÁGIL.

Caso a bagagem exceda a franquia (peso ou peça), deverá ser cobrada a taxa normal de excesso.

#### E.4. Bagagens Perecíveis

São considerados itens perecíveis: alimentos frescos ou congelados, tais como: frutas, vegetais, carne, peixe, aves, plantas e flores.

Estes artigos só poderão ser aceitos desde que estejam em embalagens apropriadas, não podendo ser acondicionados em mala ou outro tipo de bagagem que contenha objetos de uso pessoal.

Só será permitido o transporte de peixes, crustáceos ou outros tipos de frutos do mar, se os mesmos estiverem congelados, SEM GELO e devidamente acondicionados em embalagens de isopor com perfeito estado de conservação.

O gelo seco é permitido, limitado a 2,5kg por cliente e acondicionado em embalagem apropriada com respiro.

Além das exigências descritas acima, é necessário que a embalagem esteja com sua tampa lacrada e totalmente protegida com saco plástico de contenção, se possível “Protec Bag ” (Exceto Gelo Seco).

Nos casos de extravio base poderá descartar perecíveis, pois não é recomendado o envio de desses itens via RUSH pois poderão causar danos às empresas congêneres.

As bagagens despachadas com produtos perecíveis podem ter seu embarque negado caso não atendam as determinações, tais como:

Embalagem estiver fora dos padrões de peso (limitado a 5kgs);

Sem embalagem adequada, com rupturas, vazamentos ou ainda forte odor característico.

Solicitar a equipe de handling, extremo cuidado no ato do carregamento e descarregamento.

#### **E.5. Bagagem Diplomática**

A bagagem de um correio diplomático deverá ser manuseada com o máximo de cuidado, sempre sob as vistas do cliente responsável, a fim de serem evitadas reclamações.

#### **E.6. Como Bagagem Despachada**

Somente poderá ser efetuado, se as condições locais dos aeroportos de escalas e destino permitirem que o correio diplomático acompanhe e verifique pessoalmente as operações de carregamento e descarregamento.

No caso de restrições impostas pelas autoridades aeroportuárias, a empresa não se responsabiliza pela verificação das operações de carregamento e descarregamento.

A mala diplomática deve ser colocada perto da porta do compartimento de carga.

A cobrança de excesso, se houver, será de acordo com o trecho do cliente.

#### **E.7. Como Bagagem de Mão / Cabine**

Sem ocupar assento extra – é permitido até o máximo de 10 (cinco) kgs, desde que a soma das dimensões do volume não exceda a 115 cm.

A bagagem será etiquetada AER 0026 e incluída na franquia de bagagem de mão permitida.

Devem ser acomodados em frente ou sob o assento ocupado pelo Correio Diplomático.

---

Recomenda-se o assento junto à janela, na segunda fila, facilitando assim a acomodação.

Ocupando assento extra – quando o peso exceder a 10 (dez) kgs ou as dimensões de 115 cm , deverá ser reservado DIPB e pago assento ao lado do Correio Diplomático.

Máximo de peso permitido é 75 (setenta e cinco) kgs.

#### Procedimentos Quando da Ocupação de Assento Extra

O cliente deverá ter reservado e pago pelo assento extra; tal assento será considerado pelo setor de reservas como DIPB.

O check-in responsável pela aceitação, deverá bloquear assentos juntos para o cliente e sua bagagem (DIPB) e comunicar ao DOV do voo sobre tal transporte.

O cliente deverá ser embarcado primeiro, a fim de não dificultar o embarque dos demais clientes, e não penalizar a pontualidade do voo.

A localização de tal bagagem não poderá dificultar a circulação nos corredores nem restringir acesso/visão das saídas de emergências e sinais de “apertar cintos/saída”.

#### NOTA

Esta bagagem não pode ser embarcada em saída de emergência.

Danos ao interior da aeronave e aos clientes devem ser evitados.

Quando o atendimento for off-line – o DOV do voo deverá incluir no Manifesto de Peso/Mensagem de Trânsito a informação de SOC (seat occupied by deadload).



NÃO CONFUNDIR OS FATOS CBBG E DIPB  
COM EXST OU FRAG, COMO RESUMIDOS  
NO QUADRO ABAIXO:

CBBG	Bagagem extra ocupando assento.
DIPB	Mala diplomática ocupando assento.
FRAG	Bagagem frágil a ser carregada no porão
EXST	Assento extra para conforto do cliente.

#### E.8. Bagagem de Menor Desacompanhado

Além do serviço de acompanhamento que a Empresa oferece, é imprescindível que sua bagagem seja etiquetada corretamente, para que o agente que for acompanhar o cliente no desembarque identifique a bagagem na esteira. (modelo no capítulo “formulário”)

#### E.9. Heavy Bag

Bagagens que excedam 23 kgs devem ter LR assinado e etiqueta frágil anexada para visualização.

Clientes devem ser informados que taxa de excesso de peso não representa um seguro extra pelo transporte e sim uma taxa que é utilizada por todas as empresas para cobrir os custos extras do manuseio especial e diferenciado que a bagagem pesada pode representar.

Bagagens com o peso acima de 23kgs poderão utilizar uma mão de obra maior para ser manuseada e requer tempo maior para transporte, já que em muitos aeroportos elas são banidas de serem transportadas por esteiras normais devido ao grande histórico de danos na infraestrutura geral dos aeroportos.

---

Etiqueta de heavy bag deverá ser anexada na bagagem com a documentação da mesma. (modelo no capítulo “formulário”).

#### E.10. Embarque

Considerando que em algumas rotas são comum alguns clientes se apresentarem no portão de embarque com excesso de volumes de mão, todo esforço deverá ser feito no sentido de se manter a segurança e conforto dos demais clientes dentro da aeronave.

Portanto, é recomendado dentro de um critério de bom senso, a acomodação do excesso de volumes no porão, sendo assim, o funcionário que for assistir ao embarque, deverá estar munido de etiquetas de bagagem de portão e lacres, prestar toda a atenção às bagagens que cada cliente levar consigo e com cortesia, etiquetar e recolher ao compartimento de cargas as bagagens de difícil acomodação na cabine.

Bagagens de mão que forem despachadas no embarque deverão ter atenção redobrada com numeração de voos, fragilidade e danos passados termo LR assinado e marcado na etiqueta. (modelo no capítulo “formulário”)

**F. SERVIÇO DE BAGAGEM****Geral**

Este capítulo tem como objetivo estabelecer procedimentos padrões relativos ao atendimento ao cliente pelos agentes de bagagem.

**LL – Lost Lugagge****F.1. Definição**

LL significa (Lost Luggage) ou (Bagagem Perdida). E a área responsável da base em tomar as providências necessárias para atendimento aos clientes sempre que forem verificadas irregularidades no manuseio de seus volumes, tais como: extravio, dano e violação.

É a área responsável por recepcionar os clientes na área de restituição de bagagem, assistindo-os durante sua permanência na área.

O LL de cada base deve manter um bom relacionamento e entrosamento com todos os setores do aeroporto, em especial opera em conjunto com as áreas de:

Rampa – Será sempre acionada para fazer buscas nas aeronaves, nas áreas de triagem e desembarque de bagagem ou quando ocorrer problemas no carregamento/descarregamento de aeronaves.

Segurança – Será sempre acionada quando for constatado registro ou evidencias de irregularidades em bagagens como possíveis violações ou furtos de bagagens.

Congêneres – Sempre será consultada para verificar se bagagem foi entregue para empresas congêneres. Muito recomendado a busca de uma bagagem extraviada nas empresas congêneres e comparar suas OHD's (sobras) com nossas RIBs de Extravio (AHL).

CSB - Central de Serviço de Bagagem – Mantém comunicação diária com os LL's para rápida resolução de RIBs de AHL / DPR / PFR e Achados e Perdidos (A&P) e informações sobre OHD's.

## F.2. Responsabilidade de Agentes de Bagagem

É responsabilidade do agente de atendimento do setor de bagagem (LL):

- Recepcionar os clientes na área de desembarque, dando as boas vindas, orientando com informações sobre a correta localização do número da esteira para a retirada das bagagens;
- Efetuar o anúncio de desembarque doméstico e/ou internacional e se aplicável, anúncio de atraso de entrega de bagagem;
- Verificar as esteiras de bagagem dos voos desembarcando, inclusive na área local do descarregamento, sempre que houver reclamação de bagagem faltante;
- Registrar no sistema todas as bagagens/volumes de sobra (OHD), extraviadas (AHL), danificadas (DPR) ou violadas (PFR);
- Efetuar o controle (enviar e/ou solicitar às bases) das RIBs abertas no sistema, buscando rápida solução ao problema;
- Administrar os itens de controle de custos do setor;
- Efetuar análise das RIBs no sistema;
- Registrar e efetuar controle dos objetos localizados a bordo e nas dependências da empresa; Achados e Perdidos (A&P);
- Registrar os volumes entregue às congêneres;
- Efetuar controle das bagagens/volumes danificados que necessitam de conserto e/ou reposição;
- Efetuar controle das bagagens/volumes retidos na alfândega (base com voos Internacionais);
- Efetuar controle de custos com bagagem como entregas, coletas, compras, vouchers, indenizações, reembolsos e adiantamento emergencial;
- Encaminhar as RIBs para o setor de indenização (CSB), quando aplicável;
- Inserir informações adicionais nas RIBs abertas;
- Efetuar fechamento das RIBs solucionadas;
- Conferir desempenho da base com bagagem diariamente (MBR);
- Efetuar contestações de fault station quando necessário.

### F.3. Atendimento no Desembarque

Nos aeroportos onde a Empresa opera, deverá haver um ou mais agentes (conforme a necessidade), ainda no desembarque, recepcionando e orientando os clientes de forma educada e cortês.

De forma alguma deverá o cliente desmerecer nossa atenção, mesmo quando a reclamação não é de responsabilidade da empresa conforme consta nesta política.

O funcionário que estiver recebendo os clientes, deve saber que essa política é baseada em Legislação interna (IAC's, Código Brasileiro Aeronáutico, Portarias, etc.) e nas Convenções Internacionais (IATA, FAA, Convenção de Montreal, Varsóvia, etc.).

Em regra geral, uma vez que a empresa aceitou o transporte de um volume como bagagem, este passa a ser sua responsabilidade e regido pelas mesmas normas. É imprescindível o alinhamento do Check-in com essa política.

### F.4. Anuncio de Desembarque

Em bases que haja um alto índice de troca de bagagem entre clientes e recomendando que um breve speech seja efetuado (se infraestrutura aeroportuária permitir) para alertar clientes de verificar de bagagem retirada da esteira seja de sua propriedade.

Speech deverá ser simples e Cortez de acordo com guia de speeches;

### F.5. Conferência de Bagagem

Atualmente não é mais efetuado a conferencia de bagagens no desembarque pelas empresas aéreas.

Porem em casos especiais o qual a gerencia de aeroportos venha suspeitar que extravios e roubos de bagagem estejam sendo causados por indivíduos ou quadrilhas, base deverá checar recibo de bagagem de clientes e verificar se bagagens que cliente estão retirando da aérea do desembarque e se sua propriedade.

---

Este procedimento é recomendado para as bases que tenham suas esteiras de desembarques muito próximas as saídas da área restrita do desembarque, pois estas aéreas são mais sujeitas a roubo de bagagens caso não haja a conferencia de recibos e etiquetas.

Base deverá manter rígido controle de suas RIBs de AHL o qual não venham ser encontradas e definir se conferencia de bagagem é necessário para certos voos ou origens.

#### F.6. Treinamento de Bagagem

Treinamento de bagagem para agentes de aeroportos e Empresa Center será efetuado pela Universidade Empresa.

Todos os novos agentes deveram passar por no mínimo um dia de treinamento com bagagem.

Diante de aumento do quadro de agentes em todas as áreas, caso seja necessário treinamentos menores ministrados pela CSB poderá ser efetuado.

Treinamento será dividido pelos seguintes tópicos e suas respectivas cargas horárias estabelecidas no PTA. (Política de Treinamento de Aeroportos)

#### F.7. CSB - Central de Serviço de Bagagem

##### F.7.1. Definição

A Central de Serviço de Bagagem ou “CSB” foi criada com fins de ser responsável pela organização, padronização e investigação de todas as irregularidades de bagagem na Empresa.

### *F.7.2. Responsabilidade de Agentes de Bagagem*

Algumas das responsabilidades da CSB:

- Monitorar constantemente todas as RIBs da Empresa;
- Responsável pelas buscas da bagagem após o 5º dia do extravio (AHL);
- Identifica falhas na utilização do sistema e reporta aos LL's nos aeroportos novas melhorias nos procedimentos visando melhorias no manuseio de Bagagens;
- Processa todos os reembolsos diante recebimento de notas fiscais;
- Analisa, oferece e efetua pagamentos de indenizações de AHL;
- Efetua solicitações para compras de bagagem;
- Tem o perfil de árbitro quando há contestações de fault station sem acordos;
- Revisa todos os custos de LL das bases produz todos os relatórios da Empresa de Bagagem;
- Cria novos usuários no sistema quando solicitado;
- Atualiza mensalmente valores de OTN com departamento jurídico;
- Analisa e responde todos os chamados de clientes no CRM;
- Apóia bases com operações charters;
- Mantém e atualiza lista de contatos de bagagens da Empresa;
- Revisa e verifica possíveis fraudes com congêneres e "Black List";
- Participe de cadastramento de objetos que foram esquecidos a bordo das aeronaves com mais de 90 dias.
- Busca contatos com clientes para envio de documentos A&P;
- Conduz inspeções de LR nas bases;
- Investiga RIBs de PFR junto ao departamento de security;
- Produz relatório diário e mensal de bagagem;
- Mantém controle de pagamentos em dinheiro e voucher a clientes;
- Oferece contra propostas a clientes com RIBs no LZ (Jurídico);
- Atende ligações de clientes no Empresa Center;
- Responde a emails de clientes;
- Atualiza RIBs com novas informações;

- Presta apoio às bases quando solicitado;
- Mantém contato diário com clientes com RIBs após 5 dias
- Processa pagamento de adiantamentos emergenciais;
- Emitir Compensações (voucher);
- Processa indenizações finais;
- Prestar assistência na recuperação dos achados e perdidos;
- Encerra ocorrências sistema;
- Auditar RIBs;
- Registra novas ocorrências no CRM;
- Conduz reuniões semanais com BP's;

### F.8. Deposito de Bagagem – LZ

Todas as empresas aéreas mantêm uma aérea para deposito de bagagens sem proprietário OHD e achados e perdidos o qual é designada como LZ.

Ate o presente momento o “LZ” ainda divide e faz parte do LL de VCP e suas equipes. Com o rápido crescimento da Empresa LZ será localizado em aera separada do LZ com sua própria equipe.

Algumas das principais funções do LZ:

- Monitora constantemente as RIBs de AHL abertas nos LL's há mais de 5 dias documentando todas as novas informações no sistema;
- É responsável por receber, após o 5º dia, todas as bagagens OHD dos aeroportos, iniciando as buscas secundárias;
- Organiza e efetua doações das bagagens & Achados e Perdidos (A&P);

#### NOTA

As indenizações/reembolsos são analisadas e efetuadas pela CSB no Call Center.

#### F.9. RIB – Registro de Irregularidade de Bagagem

O significado de RIB e a tradução de (PIR é o "Property Irregular Report"), é nele onde constam todos os dados de um processo de bagagem aberto.

RIB poderá ser aberta manualmente ou diretamente no sistema, dependendo da localidade e recursos de informática disponível.

RIB deverá ser aberta o mais rápido após o protesto de extravio, dano ou violação para melhores resultados de rastreamento.

Prazo maximo para a abertura de RIBs é meia noite do dia da ocorrência. Caso ao contrario base poderá ser penalizada pela abertura incorreta e atrasada da RIB e receber o código 79 em seu desempenho.

Na RIB eletrônica há campos mandatórios que são usados pelo sistema para rastreamento. Esses campos são necessários para que sistema possa enviar uma analise de probabilidade correta.

O email do cliente é uma das áreas extremamente importantes para a finalização dos processos já que a maioria dos reembolsos, indenizações, e envio de vouchers são feitas por email.

Caso clientes não tenham um email para contato, devemos solicitar um email de um parente, amigo, trabalho ou vizinho.

A CSB receberá um email de abertura de ocorrência pelo cliente o qual indicara que cliente não tem email, conduzindo a CSB a ter uma maior atenção a esses clientes.

Após a criação da RIB é obrigatório a assinatura do cliente nas duas copias da RIB. Uma copia será arquivada pela base por 5 (cinco) anos e a segunda copia será entregue ao cliente.

Todos os telefones e horários de funcionamento da base e da CSB devem ser informados ao cliente no ato da abertura da RIB e documentados na RIB caso seja solicitado.

#### F.10. RIB Manual

RIBs manuais somente deverão ser usadas em casos especiais como:

- Queda de internet
- Grande número de clientes em espera (10+)
- Base não tenha computadores e/ou escritório de LL perto de esteira

#### **NOTA**

Independente da razão que a RIB manual for usada, assim que o sistema estiver disponível todas as informações deverão ser inseridas no sistema.

No uso da RIB manual, cliente deverá ser informado que numero da RIB será informado pelo email o qual será recebido após a criação da RIB eletrônica.

Caso a RIB seja aberta pelo telefone, copia do cliente deve ser enviada via fax ou email para seu devido acompanhamento. (modelo no capítulo “formulario”)

#### F.11. Sistema

Sistema é um programa web based com foco na documentação e rastreamento de bagagem utilizado pela Empresa.

**G. BAGAGEM EXTRAVIADA – AHL****Introdução**

Esta seção descreve o procedimento para registrar uma ocorrência de extravio de bagagem.

**G.1. Definição**

AHL é uma irregularidade de bagagem despachada que foi extraviada ou sua chegada atrasada. Normalmente uma bagagem é classificada "extraviada" por 24 horas, após esse prazo pode se considerar perdida.

**G.2. Regras Gerais**

Reclamações ou protesto de bagagem extraviada após a saída do aeroporto não serão aceitas.

**G.3. Registro da Ocorrência**

O funcionário de bagagem deve seguir os seguintes passos:

- Antes da chegada do voo, agente verificará no sistema e email da base se há alguma informação sobre falta ou danos de bagagem do voo que está chegando.
- Agente acompanhará o descarregamento na esteira do desembarque e o processo de retirada de bagagens pelos clientes, podendo solicitar recibo de bagagens a clientes caso suspeitar de algo irregular como roubo de bagagem.
- Confirmar com rampa via rádio ou Nextel que porões foram esvaziados totalmente.
- Verificar se bagagens não estão misturadas com cargas ou bagagens de funcionários no porão 1A.
- Verificar se bagagens possa ter caído de alguma prancha ou carreta durante o descarregamento.
- Entrar em contato com a base de origem e/ou conexão via Nextel para verificar se bagagem foi carregada na origem e descarregada na conexão por engano.

- Caso agente suspeite de fraude, chamar CSB pelo Nextel para que “Black List” seja consultada com o nome do cliente.
- Verificar nome e destino na etiqueta de bagagem do cliente. (evitando RIBs quando clientes tinham necessidade de re-despachar bagagens na conexão.)
- Registrar a ocorrência imediatamente, com a abertura da RIB manual ou de preferência no sistema.
- Verificação da documentação e informações no sistema.
- Verificar prováveis causas do extravio e documentar maximo de informações providenciadas pelo cliente para rastreamento no sistema.
- Em casos muito graves base poderá enviar email de AHL para bases envolvidas, ou se necessário para todas as bases.

**NOTA**

Envio de email, não substitui inserção da RIB no sistema.

- Escolher o “Fault Station” e “Reason for Loss” da RIB após uma rigorosa analise da mesma e possível falha no manuseio da bagagem.
- Solucionar as ocorrências de extravio na bagagem o mais rápido possível.
- Agentes do LL devem manter contato com o cliente via telefone diariamente para informar sobre processo.
- Após 5 (cinco) dias, se bagagem ainda não for localizada, RIB deverá ser transferida para a CSB.
- CSB continuara investigando paradeiro da bagagem e após o (15) décimo quinto dia de extravio iniciara o processo de indenização ao cliente cujo prazo de tentativa de acordo deverá ser finalizado após 30 dias da data de abertura da RIB.

**G.4. Resolução de AHL**

Conforme descrito acima base que abrir a RIB será responsável pelo processo nos primeiros 5 (cinco) dias.

Durante esses 5 dias base deve manter contato com o cliente “diariamente”, mesmo que não tenha novas informações desde o ultimo contato.

Investigações deverão ser mantidas pelas bases na tentativa de achar a bagagem ou pela busca de todas as informações possíveis para que a mesma seja encontrada.

Esta é uma responsabilidade de extrema importância o qual deverá ser mantida por todos os agentes de bagagens da Empresa.

No (5) quinto dia que o processo continue aberto, agente deverá informar ao cliente que seu processo estará sendo transferido para a CSB, o qual tem os recursos para dar continuidade às buscas de um modo mais analítico.

Agentes deverão também revisar informações da RIB como email e conteúdo da bagagem extraviada e lhe pedir também informações com dados bancários como:

- Nome do Banco
- Nome completo do proprietário da conta corrente
- Endereço
- CPF do favorecido (para emissão de DOC)

Caso a bagagem seja encontrada, a mesma deverá ser enviada para o cliente o mais rápido possível tendo em mente sempre utilizar o método quer tenha os menos custos de envio.

CSB deverá ser informada para averiguar se indenização já foi iniciada ou paga ao cliente.

#### **G.5. Troca de Bagagem**

Trocadas de bagagens não são muito comuns porém ocasionalmente são relatadas aos LL's. Caso algum cliente entre em contato com a Empresa, informando que uma bagagem foi retirada do aeroporto erroneamente, devemos solicitar que ambos clientes retornem ao aeroportos para desfazer a troca.

## G.6. Entrega de Bagagem

Após o encontro de uma AHL, temos as seguintes opções de entrega de bagagem:

- Terrestre via empresas de entrega
- RUSH na Empresa
- RUSH em Congêneres
- RUSH Internacional
- Sedex (Correios)
- Ônibus
- Taxi

## G.7. Terrestre

Normalmente esse é o método mais utilizado e rápido para se entregar uma bagagem, porém muitas vezes pode ser o mais caro e terá que ser utilizado em conjunto da RUSH.

Para que o envio de uma bagagem seja efetuado, base deve emitir um “BDO – Bagagem Delivery Order” o qual é criado e impresso pelo sistema.

Bases devem ter cautela com o preço que será cobrado antes do envio. Muitas vezes o envio de uma bagagem via RUSH para uma base de uma congênere é menos do que o envio terrestre.

Bases devem observar se a entrega está sendo efetuada até o Máximo 4 horas após a coleta da bagagem no aeroporto.

Empresas de entrega podem em certos casos cobrar uma “taxa extra” para entrega de bagagens após as 21:00 hrs, fins de semana e feriados.

Empresas de entrega têm a obrigação de nos devolver a cópia assinada do BDO do cliente para comprovação de que bagagem foi entregue.

### G.8. RUSH na Empresa

Envio de RUSH é normalmente usado para o transporte de uma bagagem que tenha sido encontrada OHD para uma base que tenha a necessidade da mesma AHL.

Etiquetas RUSH são etiquetas que tem a necessidade de serem controladas como um documento financeiro, pois seu uso indevido pode gerar custos e problemas de segurança para a empresa aérea.

Durante envio de uma bagagem via RUSH, a etiqueta tem que ser preenchida completamente e envio de RUSH via sistema é necessário diante da criação da OHD na base onde a bagagem se encontra.



E EXTREMAMENTE IMPORTANTE QUE O AGENTE DE BAGAGEM DA BASE DE DESTINO DA RUSH ESTEJA EM PROXIMIDADES DA ESTEIRA DE DESEMBARQUE PARA RETIRAR A BAGAGEM IMEDIATAMENTE DA ESTEIRA. DEVEMOS EVITAR QUE UMA BAGAGEM RUSH CIRCULE POR MUITO TEMPO NAS ESTEIRAS DEVIDO AO ALTO ÍNDICE DE ROUBO DESSAS BAGAGENS POR OUTRAS PESSOAS NA ÁREA DO DESEMBARQUE.

(modelo no capítulo “formulário”)

### G.9. RUSH em Congênere

Envio de RUSH em congêneres é o mais rápido porém mais burocrático de todos, devido ao envolvimento de duas ou mais empresas que normalmente não temos controle, monitoramento e contrato.

---

Muitas vezes há necessidade de envio de emails, preenchimento de formulários, autorizações e envio da bagagem para uma inspeção de raio-X.

Caso uma bagagem tenha que ser enviada para uma base o qual a Empresa não opere, agentes enviarão bagagens via RUSH por uma empresa congênere seguindo a preferência de cada base.

Dante do envio de uma bagagem via RUSH, etiqueta RUSH deverá ser completamente preenchida com todas as informações das empresas e numero de voos que deverão ser efetuados.

Copia da RIB deverá ser impressa e anexada a etiqueta RUSH caso a empresa congênere queria consultar alguma informação da bagagem.

Congênere deverá ser contatada se possível via telefone, Nextel ou email para solicitação e confirmação do envio da bagagem e para obtenção de informação e contato de empresa de entrega do aeroporto local.

Empresa de entrega deverá ser contatada para que possamos informar que nossa bagagem irá chegar ao aeroporto em questão pela congênere a ser escolhida e solicitar que empresa faça a entrega da RUSH para cliente aos custos da Empresa.

Deveremos fornecer o endereço físico para correspondência da base da Empresa que tenha solicitado a entrega para que empresa envie via correio a fatura e nota fiscal da entrega com as informações para pagamento (se possível boleto bancário).

#### G.10. RUSH Internacional

Caso seja necessário podemos enviar uma bagagem para entrega em qualquer lugar do mundo seguindo o mesmo procedimento de envio de uma bagagem via RUSH no Brasil.

Agente de bagagem deverá pesquisar na internet voos com o menor numero de escalas em empresas congêneres de confiança.

Empresas que utilizam sistemas como Sabre, Amadeus, Shares, DCS entre outros tem a opção de visualizar a disponibilidade de voos em varias empresas congêneres. Como esta não é uma opção na Empresa, agentes podem obter essas informações em vário web sites entre eles:

#### G.11. Entrega de Bagagem via Sedex (Correios)

Uma alternativa de baixo custo de entrega de bagagens e o envio de bagagens pelo correio usando o serviço de Sedex e um serviço muito rápido e barato.

Porem algumas das dificuldades e que não são todos os aeroportos que possui uma loja dos correios em seus aeroportos, entregas são realizadas apenas durante a semana e não há um representante da Empresa que possa responder pela empresa no ato da entrega ou nos chamar caso haja algum problema com a bagagem ou localização do cliente.

#### G.12. Entrega de Bagagem via Ônibus

Em localidades o qual não tenha aeroporto nas proximidades e/ou custo de serviço de entrega seja muito elevado ou se o cliente solicitar, a Empresa poderá entregar a bagagem por empresas de ônibus.

Esta entrega deverá ser muito bem organizada e documentada junto ao cliente pois acarretará a falta de assinatura do BDO para documentação da RIB na base.

Cliente deverá esperar chegada de ônibus em sua cidade ou ponto desejado e contatar a Empresa imediatamente após o recebimento de sua bagagem.

Caso haja algo irregular com bagagem, o protesto deverá ser feito imediatamente para base.

Dependendo da empresa de ônibus selecionada para o serviço, a mesma poderá cobrar da Empresa pelo serviço, caso seja de interesse da base, devemos fazer um contrato para realizar esses pagamentos via fatura para a Empresa.

#### G.13. Entrega de Bagagem via Taxi

Em casos que a base não tenha como enviar uma bagagem ao cliente via RUSH na congêner, ônibus, correio ou empresa de entrega de bagagem, uma das ultimas opções será o envio da bagagem via Taxi.

Como na entrega de ônibus esta entrega também devera ser muito bem organizada e documentada junto ao cliente.

Empresa de Taxi de conhecimento e confiança devera ser selecionada, preço para entrega informado para a Empresa.

BDO com endereço e preço da entrega devera ser criado e entregue a taxista.

Cliente devera esperar chegada de Taxi em endereço acordado e contatar a Empresa imediatamente após o recebimento de sua bagagem.

Caso haja algo irregular com bagagem, o protesto devera ser feito imediatamente para base.

Taxista devera retornar BDO assinado pelo cliente para a base para pagamento do serviço que poderá ser feito com dinheiro do “Petty Cash” ou voucher de transporte.

Dependendo da empresa de Taxi selecionada para o serviço e caso seja de interesse da base, podemos fazer um contrato para realizar esses serviços e pagamento via fatura para a Empresa

#### G.14. Mini RUSH

A mini rush é um adesivo que tem a mesma função da etiqueta rush regular porem devera ser usada em voos internamente na Empresa.

O uso da Mini Rush na etiqueta original do cliente deve se ao fato que a Mini Rush No dispor de numeração própria e sim utilizado a numeração da bagagem original do cliente.

Este uso também poderá ser feito desde que etiqueta original do cliente esteja presente sem aparentes rasgos o qual pode causar a sua perda.

A Mini Rush tem como principal foco o registro do novo itinerário da bagagem o qual poderá ser exigido após voos cancelados, clientes reitinerados ou bagagens que tenham sido enviadas incorretamente para alguma base e a mesma não tenha muito tempo em solo para preparar uma etiqueta rush.

Elas são de excelente uso para re-envio de bagagens nas mesmas aeronaves que chegaram e podem ser usadas pela equipe de handling. (modelo no capítulo “formulário”)

#### G.15. Controle de Etiquetas RUSH

Bases devem manter um rígido controle de todas as etiquetas RUSH que estão em armazenamento e seu uso.

Conforme já informado nesta política, etiquetas RUSH têm um grande risco de serem utilizada indevidamente causando um risco de segurança a Empresa e empresas congêneres.

Controle de numeração deverá ser feito pela gerencia da base e etiquetas devem permanecer trancadas em local se acesso restrito.

#### G.16. Bagagem Encontrada Sem Etiqueta

Caso uma bagagem seja encontrada sem etiqueta, base que “encontrar” a bagagem tem a responsabilidade de informar a todas as bases envolvidas o local exato (aeronave e porão) em que a bagagem foi encontrada em até “1 (uma) hora” após a chegada da bagagem em sua base”.

No entanto se a informação do local/porão em que bagagem encontrada não for enviada neste prazo, a base o qual tenha aberto a RIB será atribuída o FS 71 BAGAGEM LOCALIZADA SEM INFORMACAO \*\* FS BASE ONDE BAGGAGEM FOI ENCONTRADA



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

As demais situações quando aeronave e porão encontrado for informado,  
RIB receberá FS 77 BAGAGEM SEM ETIQUETA \*\* FS ORIGEM.

**H. BAGAGEM DANIFICADA – DPR****Introdução**

Este capítulo descreve o procedimento para registrar uma ocorrência de dano de bagagem.

**H.1. Definição**

DPR é uma irregularidade causada à bagagem despachada a qual tenha chegado ao destino danificada.

**H.2. Regras Gerais**

Reclamações devem ser feitas na área de desembarque do aeroporto.

Não havendo protesto dentro deste prazo, o cliente não poderá pleitear indenização.

Porem legislação permite que após a saída do aeroporto, somente serão aceitas por escrito dentro de no maximo 07 (sete) dias do recebimento da bagagem e da data da viagem.

Caso a reclamação seja aceita pelo Call Center, o mesmo orientara ao cliente de voltar ao aeroporto com a bagagem e sua etiqueta original para que agentes do LL possam fazer uma vistoria na causa do dano e averiguar se há uma abrir a RIB (Registro de Irregularidade de Bagagem).

Diz a Lei (CBA Art. 234 §4º) – O recebimento da bagagem sem protesto faz presumir que a entrega se deu em bom estado.

**NOTA**

Call Center e CSB não têm autonomia de obrigar a base à abertura da RIB.

A (Nome da Empresa Aérea) não assume responsabilidade por danos reportados no desembarque, tais como os citados abaixo desde que o LR esteja devidamente preenchido e assinado pelo cliente:

- Qualquer bagagem que foi verificada pelo check-in que contem LR - (Limite de Responsabilidade), marcado na etiqueta com a assinatura do cliente no verso da mesma.
- Partes rasgadas e descosturadas na mala, pelo uso de peso acima do especificado pelo fabricante da mala.
- Danos de pequeno porte, como arranhões, pequenos furos, cortes, perda de zíper e emblema.
- Manchas e sujeira decorrentes do uso freqüente das malas
- Qualquer outro dano que tenha sido ocorrido devido ao uso natural da bagagem o qual é usado o termo na indústria como “Desgaste Natural”.

**NOTA**

Caso cliente insista na abertura da RIB, gerencia da base ou CSB deverá ser chamada para averiguar o caso.

**H.3. Registro da Ocorrência**

- Antes da chegada do voo, agente verificará no sistema e email da base se há alguma informação sobre falta ou danos de bagagem do voo que está chegando.
- Agente acompanhara o descarregamento na esteira do desembarque, focando no manuseio das bagagens pelas empresas de handling e possíveis danos causados pelos clientes após o recebimento da bagagem.
- Verificar se o dano foi causado por manuseio irregular durante a execução do transporte aéreo. (A avaliação é de acordo com a percepção do agente que está atendendo o cliente).
- Verificar no momento da reclamação, se existe indícios externos ou internos de violação tais como: conteúdo remexido, caixas vazias, pacotes ou embrulho rasgados, etc.
- Verificar na etiqueta de bagagem se contém siglas LR (Limite de Responsabilidade). Caso positivo não poderá abrir RIB.

- Verificar na etiqueta de bagagem se há a assinatura do cliente. Caso negativo tentará indicar que mesmo sem a assinatura foi documentado o dano no check in.
- Verificar no sistema se alguma outra RIB de DPR já tenha sido criada pelo mesmo cliente em outra base para o mesmo dano. Esta verificação deverá ser feita usando o nome e PNR do cliente
- Registrar a ocorrência imediatamente, com a abertura da RIB manual ou de preferência no sistema.
- Fotografar dano na bagagem e inserir fotos no sistema.
- Analisar prováveis causas do dano.
- Escolher o “Fault Station” e “Reason for Loss” da RIB após uma rigorosa análise das mesmas e possíveis falhas no manuseio da bagagem.
- Solucionar as ocorrências de dano na bagagem o mais rápido possível.
- Agentes do LL devem manter contato com o cliente via telefone diariamente para informar sobre processo.
- Solicitar a rampa verificação da qualidade do porão da aeronave para possíveis danos estruturais no piso. Caso seja positivo o dano, fotografar porão e enviar informação para CSB.
- Solucionar as ocorrências de dano na mala (conserto ou reposição) o mais rápido possível.

#### H.4. Resolução de DPR

Após a abertura da RIB, agente poderá seguir uma das opções:

1. Oferecer voucher ao cliente como forma de indenização do dano;
2. Envio de bagagem para conserto pela Empresa;
3. Autorização do conserto da bagagem pelo cliente;
4. Compra de nova bagagem pelo cliente;
5. Compra de nova bagagem pela CSB;

#### Transferência de RIBs



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

Caso cliente retorne para seu domicilio ou faça uma nova viagem para uma nova cidade, base que tenha a RIB sob sua responsabilidade terá que transferir a RIB para a base mais próxima do cliente.

Para que essa transferência ocorra, RIB deverá ser documentada.

Para Transferências para a CSB não é necessário emails; somente é necessário que RIBs estejam completas.

Ex: Email do cliente, informação de valor de voucher etc.

**I. BAGAGEM VIOLADA – PFR**

Este capítulo descreve o procedimento para registrar uma ocorrência de violação de bagagem.

**I.1. Definição**

PFR é uma irregularidade causada à bagagem (Registrada / Despachada) que chegou ao destino violada.

A violação só é confirmada quando ocorre diferença de peso acima de 1 kg ou quando se perceba que a bagagem foi realmente revirada.

**I.2. Registro da Ocorrência**

O agente de bagagem deve seguir os seguintes passos:

- Coletar as informações com o cliente no momento do registro da ocorrência;
- Verificar no momento da reclamação, se existe indícios externos ou internos de violação tais como: conteúdo remexido, caixas vazias, pacotes ou embrulho rasgados, lacre, etc;
- Informar ao cliente que os objetos frágeis e de valor não são aceitos para transporte como bagagem registrada/despachada, e a indenização, se houver, não se refere ao item; são baseadas na diferença do peso da bagagem despachada e da bagagem recebida.
- Caso haja alguma suspeita de fraude, agente pode solicitar a criação de um B.O - Boletim de Ocorrência.
- Agente deverá informar que (Nome da Empresa Aérea) segue a legislação que exige que o pagamento de 3 (três) para cada kilo violado, e que a nossa central de bagagem entrará em contato com ele.
- Cliente deverá informar lista de itens violados em sua bagagem;
- Peso das bagagens presentes/recebidas deve ser verificado na aérea de desembarque;
- Registrar na RIB todas as informações dos objetos que o cliente alega que estejam

- Informar ao cliente que tudo será apurado para localização do item extraviado;
- RIB será transferida para a CSB;
- CSB irá conduzir investigações de processo;
- CSB recomendará abertura de BO (boletim de ocorrência) caso suspeite de fraude;
- Departamento de Security receberá informações sobre RIB para investigação interna;
- CSB fará acordo de indenização com cliente referente ao peso x OTN;
- CSB depositará reembolso final em conta bancária;
- CSB encerrará processo em sistema;

#### I.3. Boletim de Ocorrência

Em casos que a base possa suspeitar que alguma fraude possa estar sendo cometido, um B.O (Boletim de Ocorrência) poderá ser solicitado ao cliente.

Protestos de violação apos 24 horas do voo devera ser exigido o boletim de ocorrência.

RIB não será aberta ate a apresentação deste documento a base ou CSB.

#### I.4. Adiantamento de Emergência

Confirme determina a legislação brasileira, a Empresa oferece a seus clientes um “Adiantamento de Emergência” nos casos de Extravio AHL.

Esses adiantamentos poderão ser efetuados das seguintes formas:

- Adiantamento em Dinheiro
- Adiantamento com Recibo

Adiantamento em Dinheiro

- Será usado somente quando o cliente tiver a bagagem extraviada fora de sua cidade (residênciа);

- Pre-Autorização para adiantamento com dinheiro não será necessário;
- Usaremos esta opção de adiantamento diante da solicitação do cliente;
- Valor máximo de adiantamento em dinheiro será de R\$50,00 por cliente;
- Somente Gerentes, Supervisores e CSB tem autorização de oferecer valor maior de adiantamento diante de exceções (medicamentos, crianças etc....)
- Base deverá usar petty cash para adiantamento em dinheiro; também poderá haver negociações para este adiantamento com vouchers.
- Todos os adiantamentos em dinheiro deverão ser documentados na RIB do cliente;
- Reembolso de adiantamento em até R\$250,00 é aprovado pela coordenação da CSB;
- Reembolso de adiantamento nos valores acima de R\$500,00 deverá ter aprovação do gerencia geral de aeroportos;
- Reembolso de adiantamento nos valores acima de R\$1000,00 deverá ter aprovação da diretoria de aeroportos;

#### I.5. Adiantamento com Recibo

- Será usado somente quando o cliente tiver a bagagem extraviada fora de sua cidade (residência);
  - Pre-Autorização para adiantamento com dinheiro não será necessário;
  - Agentes devem informar clientes sobre esta opção de adiantamento no ato da criação da RIB;
  - Valor máximo de adiantamento com recibo dinheiro será de R\$25,00 por cliente por dia em até 5 (cinco) dias de extravio, chegando ao valor maximo de R\$125,00 por pessoa;
  - Somente Gerentes, Supervisores e CSB tem autorização de oferecer valor maior de adiantamento diante de exceções (medicamentos, crianças etc....)
  - Clientes enviarão recibo para o CSB via email, fax, correio ou entregando os mesmos para a base Empresa mais próxima.

- 
- Base anexara recibos de cliente na RIB ou enviará recibos via email para CSB;
  - Todos os adiantamentos deverão ser documentados na RIB do cliente;
  - Reembolso de adiantamento em ate R\$500,00 é aprovado pela coordenação da CSB
  - Reembolso de adiantamento nos valores acima de R\$500,00 devera ter aprovação do gerencia geral de aeroportos;
  - Reembolso de adiantamento nos valores acima de R\$1000,00 devera ter aprovação da diretoria de aeroportos;

#### I.6. Indenizações de Extravio (AHL) e Violação (PFR)

- Indenização final será pago de acordo com peso (kgs) do item extraviado ou violado x OTN do mês.
- Indenização será feita pela CSB através de deposito em conta bancaria entre 15 (quinze) a 30 (trinta) dias após a criação da RIB.
- Qualquer indenização de valores maiores será necessária aprovação do departamento de serviço ao cliente.
- Voucher poderá ser oferecido pela CSB caso não consiga entrar em acordo com cliente.
- Porem uso do voucher devera ser em “conjunto” e não poderá substituir pagamento de indenização referente ao peso da bagagem extraviada.

**J. OTN**

Obrigaçao do Tesouro Nacional é um título da dívida pública que foi emitido entre 1986 e 1989. Substituiu a Obrigaçao Reajustável do Tesouro Nacional (ORTN).

A OTN foi instituída durante a vigência do Plano Cruzado e teve o seu valor congelado durante 12 meses. A partir daí, passou a ter o seu valor reajustado mensalmente. Foi extinta pelo Plano Verão e substituída pelo Bônus do Tesouro Nacional BTN, à razão de 6,17 OTN para cada BTN.

A OTN é divulgada pelo Departamento Jurídico para a CSB mensalmente. Todas as indenizações de AHL e PFR serão efetuadas seguindo este valor.

O calculo da OTN é efetuado por um programa atualizador de débitos.

Para a realização da atualização é necessária a interpretação das seguintes informações:

- A OTN foi extinta, no dia 07 de agosto de 2008, e a sua quantia à época era de R\$ 11,70 (onze reais e setenta centavos);
- Ocorre que por meio da Resolução 37/08 da ANAC, este valor deverá ser atualizado pelo IPCA - ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO.

**J.1. Sobras de Bagagem – OHD**

O termo “sobra” refere-se a bagagens que foram despachadas porem não retiradas pelo cliente no setor de desembarque.

As principais ações com bagagens sobrantes estão:

- Todas as bagagens OHD (sobras) deverão ser registradas no sistema imediatamente;
- Diante registro a bagagem deverá ser aberta com Supervisor para descrever no mínimo 3 (três) conteúdos que estejam na bagagem
- Caso dono da bagagem não seja encontrado em 5 (cinco) dias, bagagem deve ser enviada para armazenamento

- 
- Deverá ser enviada com as informações da etiqueta de RUSH que será inserida na bagagem.
  - O departamento responsável tentará encontrar os proprietários da bagagem.
  - Bagagem e itens serão armazenados por 2 (meses) seguindo processo de doação.

#### J.2. Achados e Perdidos – A&P

Qualquer objeto achado (não se tratando de bagagem despachada) nas dependências da (Nome da Empresa Aérea) bem como nas aeronaves ou setores pelos quais os clientes da (Nome da Empresa Aérea) tenham sido atendidos (Sala de Embarque, Loja, Balcão do Check-in e Ônibus).

#### J.3. Registro da Ocorrência

O funcionário de bagagem deve seguir os seguintes passos:

Ser registrado com a etiqueta de “Achados e Perdidos” independente do local onde for encontrado:

- Se for encontrado pelo comissário a bordo da aeronave, o mesmo deverá preencher a etiqueta de achados e perdidos com as seguintes informações: Data encontrado, Cor, Descrição do item, Nome, voo, Prefixo, Assento, Base Encontrado & Comentários;
- Se for encontrado nas dependências da Empresa, aeroportos, funcionário que encontrar o objeto deverá preencher a etiqueta de achados e perdidos com as seguintes informações: Data que foi achado, Cor, Descrição do item, Nome & Comentários.
- Agentes de LL deverão cadastrar objeto no sistema criando uma RIB no A&P (Achados e Perdidos) para o objeto encontrado;
- Os objetos entregues para qualquer aeroporto ficarão em poder da base o qual tenha recebido o objeto e cadastrá-lo no sistema. Após a inserção do objeto no sistema, o agente anexará a etiqueta de achados e perdidos com o número da RIB;
- Os aeroportos manterão posse destes itens por 10 (dez) dias. Após esse prazo, enviarão todos os itens em posse para o depósito da central de bagagens;

- Este envio será através de uma caixa lacrada com uma etiqueta RUSH acompanhada da relação de todos os itens enviados;
- Deverá ser enviado um e-mail para documentar a data, voo e hora da chegada destes itens ao depósito de bagagens;
- Todas as solicitações de achados e perdidos serão consultadas através do sistema. Caso seja confirmada a identificação de algum objeto, agente da (Nome da Empresa Aérea) que tenha recebido a solicitação pelo cliente deverá entrar em contato com o local que tenha objeto em mãos, via Nextel ou telefone, para confirmação da posse do objeto;
- A busca destes objetos deve ser considerada como cortesia;
- Se for confirmada o encontro deste objeto funcionário enviara a informação do cliente para a base que tenha objeto para que contato com cliente seja feito para que sejam acordadas as opções de entrega ou envio do objeto para o cliente;
- Cliente poderá se apresentar a base que tenha o objeto armazenado e retirar o objeto assinando um recibo de entrega, ou em caso que cliente esteja fora da base, cliente deverá escrever uma carta autorizando e se responsabilizando pela transferência do objeto em caso de extravio ou danificação.
- O local de armazenamento enviara objeto para a base onde cliente reside em uma caixa com etiqueta RUSH, não se esquecendo de anexar etiqueta de achados e perdidos ao mesmo, para que o cliente possa assinar junto com recibo de entrega. Outra maneira que cliente poderá receber seu item será via Sedex a cobrar;

#### J.4. Doações de Achados e Perdidos

Todos os itens classificados como “OHD & A&P” (Sobras e Achados & Perdidos) serão doados no mínimo:

- 6 Meses para objetos eletrônicos e com valores superiores a R\$500,00;
- 2 Meses para todos os demais itens;

Todos demais itens deverão ser doados para instituições que tenham “fins não lucrativos” como igrejas, orfanatos e bibliotecas nacionais e que possam enviar uma carta de recebimento de doações.

---

A (Nome da Empresa Aérea) deverá manter uma lista dos objetos doados, a qual deverá ter as seguintes informações:

- Numero do A&P
- Objeto encontrado
- Material
- Cor
- Tamanho
- Marca
- Comentários
- Data de doação
- Local de doação

#### J.5. Documentos & Carteiras Perdidos

Documentos como passaportes, RG, Carteira de Trabalho, Carteira de Habilitação e carteiras contendo dinheiro, cartões de crédito etc. deverão ser catalogadas no conforme documentado na política de bagagem da (Nome da Empresa Aérea).

#### J.6. Códigos de Fault Station

Conforme determinado pela IATA, a (Nome da Empresa Aérea) utiliza a tabela de “Código de Fault Station” o qual dispõe da lista de possíveis ocorrências que possam acarretar extravios, danos e violação.

Cada um desses códigos é identificado por números o qual indica qual base foi responsável pelo erro do manuseio da bagagem.

Bases deverão rever lista de códigos após a criação de uma RIB e após o encerramento da RIB, documentando informações que apóiam o uso de cada código.

**CAPÍTULO 5: EMBARQUE / CONEXÕES****ÍNDICE**

<b>A. AEROPORTOS .....</b>	5-3
A.1. Embarque .....	5-3
<b>B. PREPARAÇÃO .....</b>	5-4
<b>C. PROCEDIMENTOS .....</b>	5-6
C.1. Clientes em trânsito .....	5-6
<b>D. CONTIGÊNCIAS OPERACIONAIS.....</b>	5-10
D.1. Atraso de voo: .....	5-10
D.2. Pernoite: .....	5-10
D.3. Clientes com conexões .....	5-11
D.4. Voo Alternado.....	5-12
D.5. Cancelamento de voo:.....	5-13
<b>E. INFORMAÇÕES ADICIONAIS .....</b>	5-14
E.1. Bagagem de Mão Excedendo o Padrão.....	5-14
E.2. Contagem de Clientes Trânsito .....	5-14
E.3. Operação em Posição Remota.....	5-14
E.4. Embarque com Motores acionados .....	5-15
E.5. Reabastecimento com Clientes a Bordo .....	5-15
E.6. Coleta de Contato de Clientes.....	5-15
E.7. Clientes Recusados para Embarque .....	5-16
E.7.1. <i>Embarque de Clientes com Concessão de Passagens</i> .....	5-16



**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

---

**CAPÍTULO 5: EMBARQUE / CONEXÕES****A. AEROPORTOS****A.1. Embarque**

Este capítulo tem por finalidade descrever os procedimentos de embarque para que você funcionário da (Nome da Empresa Aérea), possa atuar de forma eficiente, pontual, segura, cordial e clara durante as etapas que se referem a este processo. Esta atividade é de suma importância porque tem como finalidade garantir que todos os procedimentos em relação ao controle de acesso dos nossos clientes e seus pertences, estão sendo cumpridos de acordo com a legislação e as normas de segurança de nossa empresa respeitando-se as características e facilidades de cada aeroporto.

**B. PREPARAÇÃO**

Os funcionários responsáveis pelo embarque deverão certificar-se de que:

Todos os materiais e acessórios que serão utilizados durante o embarque (ficha de trânsito, papel para impressora, sistema de som, etiquetas de bagagem, formulário de contato com familiares, lacres para bagagem, etiqueta frágil, etiqueta de conexão imediata, speeches, estão disponíveis e em perfeitas condições;

Os clientes foram informados do portão de embarque correto, orientando-os sobre as alterações de portão;

Permanecer junto aos mesmos prestando informações pertinentes ao voo;

Os displays de informação ou televisores (aeroportos com estas facilidades) mostram as informações corretas sobre o voo, caso haja discrepância, avisar ao setor responsável pela atualização;

Está devidamente informado e apto a prestar informações corretas e precisas ao público, sobre os voos ou quaisquer assuntos relativos a estes;

O anúncio para o preenchimento do formulário de contato com familiares (ANAC, Portaria IAC 200-1001 de 26 jan de 2005) está sendo efetuado, com a maior freqüência possível, enquanto os clientes aguardam a liberação para o embarque;

Garantir que os clientes que necessitem de atendimento especial tenham prioridade para embarque.

Em caso de aeronave transito, verificar o horário de chegada do voo com o funcionário do back Office ou Rampa e atualizar o sistema de informações do aeroporto;

Confirmado o horário do pouso, conferir o total de clientes transito e a previsão de clientes embarcando;

---

Verificar se há alguma prioridade, clientes especiais, MAAS, WCHR/UMNR/ETC.;

Observar se os clientes que já se encontram na sala de embarque possuem bagagens de mão dentro dos limites permitidos e se estão com a etiqueta de bagagem de mão afixada. Caso negativo, abordar o cliente com cortesia, explicar os limites de bagagem de mão e etiquetá-lo. Depois disso, despachar o volume, contatando o handling para buscá-lo, preferencialmente na porta da aeronave para maior conforto do nosso cliente;

Observar se há volumes que deverão ser despachados à porta da aeronave, tais como, carrinhos de bebê ou cadeiras de rodas, que já deverão estar corretamente etiquetados pela equipe do check-in. Caso positivo, contatar o handling para buscá-los na porta da aeronave, lembrando que um e-mail/mensagem deverá ser enviado à base de destino. Estes volumes devem estar carregados no porão dianteiro da aeronave, próximo à porta;

Antes de se dirigir ao portão, pegar no Back Office a Navegação (Flight Plan), para entregar para o Comandante do voo.

Confirmar o portão de embarque previsto para o voo.

**C. PROCEDIMENTOS**

Após a liberação da aeronave, para embarque, solicitar as chamadas de som do aeroporto de acordo com as facilidades disponíveis;

Providenciar os anúncios (Vide Guia de Anuncios de Aeroportos) informando aos clientes os procedimentos para embarque (prioridades de embarque/embarque por fileiras);

Convidar os clientes para embarcarem e controlar o acesso dos clientes até a aeronave;

Colocar as informações necessárias no sistema da (Nome da Empresa Aérea) sobre o inicio de embarque

O embarque deverá ser efetuado respeitando as seguintes prioridades:

Clientes portadores de necessidades especiais, menores desacompanhados, idosos, gestantes; (NOSER 2508 de 01JUL96 da ANAC);

**C.1. Clientes em trânsito**

Clientes locais, embarcados por fileiras, em ordem decrescente, de acordo com a marcação de assentos.

Destacar os cartões de embarque dos clientes ordenadamente, com sorriso e simpatia, conferindo número do voo, destino e se o assento foi aquele informado na chamada, direcionando o portão e, quando aplicável, informando a ponte de embarque, sinalizando o trajeto até a aeronave; Manter o controle de entrada dos clientes na aeronave, evitando que o cliente embarque, sem que o cartão de embarque tenha sido destacado;

Verificar se o documento apresentado no ato do embarque é valido para viagem e se o nome do documento confere com o nome que esta no cartão de embarque.

Destacar e recolher, de cada cliente, parte do cartão de embarque cabível à empresa. Somente serão aceitos para embarque, clientes com cartão de embarque válido para o voo em questão;

Verificar se o documento de identificação do cliente corresponde ao nome do cartão de embarque;

É preciso manter a organização e o controle do embarque, a fim de obter, o mais rápido possível, o total de clientes embarcados e os que ainda não se apresentaram;

Caso esteja efetuando o embarque sozinho, acompanhe os clientes com prioridade até a aeronave, deixando o portão de embarque fechado para evitar que outros clientes acessem o conector de embarque desacompanhado. Após o retorno, dê seqüência ao processo de embarque, dentro do padrão descrito no parágrafo anterior, pausadamente e, se for o caso, obedecendo aos critérios por fileira. Lembre-se que um embarque eficaz não é o mais rápido e sim, o mais organizado;

Caso tenham dois ou mais funcionários no processo de embarque, apenas 01 deverá destacar os cartões a fim de evitarmos filas e desorganização dentro do “finger”. Os demais funcionários devem dar apoio na contagem dos cartões, processo de “GATE” no sistema, “speeches”, ou ainda, direcionando os clientes no conector de embarque caso a ponte de acesso, ou posicionamento da aeronave na pista, necessitem de um funcionário neste direcionamento; No momento do embarque, os funcionários deverão registrar, no sistema, os clientes que estão embarcando. Em seguida, deverão conferir o total de cartões de embarque com o total de clientes embarcados. Discrepâncias deverão ser informadas imediatamente ao controlador do voo, para que este faça os ajustes necessários, antes da liberação do voo para o destino seguinte.

Contar todos os cartões de embarque, separando de dez (10) em dez (10) ou de vinte (20) em vinte (vinte), anexando clipe, para não perder a contagem e anotando o número correspondente no cartão de cima. Em seguida inserir no sistema Empresa, passando pelo leitor ótico ou através do Comando BRD. Quando necessário separar por escalas.

Verificar com a equipe do Check-in, se todos os clientes já foram atendidos e bagagens despachadas e obtiver com esta equipe ou com o back Office (conforme aplicável), qual o total final de clientes, incluindo colos e eventuais cartões manuais; No momento do embarque, os funcionários deverão registrar, no sistema, os clientes que estão embarcando.

Em seguida, deverão conferir o total de cartões de embarque com o total de clientes embarcados. Discrepâncias deverão ser informadas imediatamente ao controlador do voo, para que este faça os ajustes necessários, antes da liberação do voo para o destino seguinte.

Em caso de falta de clientes, pesquisar o atendimento dos mesmos, para descobrir o nome completo, os números das etiquetas de bagagem, se é procedente de conexão anterior ou se possui conexão posterior, se está atendido junto a outros clientes, enfim, obter informações para que possa ser feita chamada nominal do mesmo.

Informar o número das etiquetas de bagagem ao agente de rampa ou substituto, para que sejam retiradas da aeronave. Caso o cliente apareça até o final do embarque, solicitar o carregamento das bagagens na aeronave.

Caso seja estabelecido pela base, o funcionário do embarque, após a finalização deste processo, será o responsável por efetuar a entrega da Loadsheets ao Comandante do voo, devidamente assinada no campo checked, com o número da matrícula , Metar quando aplicável e o display .SSR para a ou o líder de cabine.

Aguardar devolução da Loadsheets assinada pelo comandante do voo.

Avisar ao funcionário Comissário (a) quando o embarque estiver encerrado e o total correto de clientes à bordo, aguardar fechamento de portas, se aeronave estiver em “Finger”, chamar operador da Infraero para que ele retire o equipamento da aeronave. Se a aeronave estiver posicionada remota, solicitar operador de pátio para retirar as escadas dianteiras e traseiras, se for o caso.

Anotar horário de fechamento de portas, saída da aeronave dos calços (push back) e horário de decolagem do voo informando os dados ao “back Office”;

Lembrar de dar log off no terminal de embarque para evitar acessos indevidos aos nossos sistemas e recolher o material e “Kit”, levando-o ao escritório para reposição para os próximos embarques;

Caso o sistema esteja inoperante, os funcionários deverão efetuar a contagem dos cartões de embarque, manualmente, separando-os por escalas;

Nas bases em que são utilizadas pontes móveis, é necessário solicitar o operador de passarela a tempo suficiente da saída da aeronave, sem que ocasione atrasos;

Após o término do embarque, o funcionário deve entregar lista de SSR do voo ao Comissário Líder e o balanceamento ao Comandante e solicitar à mesma autorização para o fechamento de portas do voo. Certificar-se de ter recolhido a load sheet, pois mesma deve ser arquivada;

Informar ao setor de coordenação, o total de clientes embarcados, o horário do fechamento de portas e do push-back da aeronave

O funcionário do embarque só poderá se afastar da aeronave após o deslocamento inicial da mesma;

- Os cartões de embarque de voo deverão ser encaminhados, imediatamente após a saída da aeronave, para o setor responsável pelo check- OUT e posterior encaminhado para o setor fiscal.

**D. CONTIGÊNCIAS OPERACIONAIS****D.1. Atraso de voo:**

É importante que os clientes sejam informados sobre qualquer atraso que o embarque do voo venha a sofrer, mesmo que seja por pouco tempo. Caso ocorra um atraso de voo superior a 2 horas por motivos operacionais (manutenção, aeronave chegando atrasada, falta de aeronave ou tripulação para executar o voo, entre outros) ou superiores há 4 horas por motivos meteorológicos (aeroporto fechado devido às condições climáticas), deverão ser disponibilizados aos clientes facilidades como refeições, telefonemas, entre outras conforme discreto no capítulo de contingências operacionais.

**D.2. Pernoite:**

Pernoite é a reprogramação de um voo, sem horário estimado de decolagem, onde há necessidade de acomodação dos clientes em hotel.

Caso o pernoite do voo seja programado com antecedência, os clientes serão informados pelo call Center /agências de viagem, sobre o atraso e o novo horário estimado para decolagem do voo. Lembre-se que, devido à falta de informações na reserva dos clientes, o call Center algumas vezes não consegue avisar a todos os reservados. Neste caso, os clientes que se apresentarem no aeroporto deverão receber toda assistência necessária para minimizar os transtornos causados pelo pernoite do voo.

Caso o pernoite seja determinado depois que os clientes tenham sido atendidos ou embarcados no voo, devem-se cumprir os procedimentos exigidos pelas autoridades locais, para que os clientes possam desembarcar e receber acomodação em hotel ou residência, transporte (ida/volta), refeições e ligações telefônicas de acordo com a infra-estrutura aeroportuária.

Neste caso, os clientes poderão optar por retirar ou não as bagagens que já haviam sido despachadas. Caberá a gerencia local de cada base determinar como será o procedimento com as bagagens.

### D.3. Clientes com conexões

No caso de atrasos de voos não programados, de imediato o funcionário deverá informar ao controlador de voos no check-in para que o mesmo verifique a possível perca de conexões baseado na estimativa de saída do voo.

O funcionário que estiver na função de controlador de voos, deverá de imediato analisar quais os destinos dos clientes em conexões e os seus horários verificando assim se os mesmos terão tempo hábil para efetuarem seus voos de conexão no aeroporto onde estão programados

Caso o horário seja viável para manter as conexões, o funcionário informa ao funcionário do portão de embarque que as conexões dos clientes estão mantidas e que caso o voo venha a ter horário programado para a saída superior ao informado, o mesmo deverá ser avisado para que o mesmo trabalho seja feito com relação aos clientes com voos de conexões programados.

Caso o horário informado já não seja compatível para que os clientes mantenham os seus voos de conexão conforme programado, o controlador do voo deverá de imediato informar seu supervisor e verificar as possíveis acomodações para esses clientes conforme estabelecidos no capítulo sobre contingências operacionais.

Após a verificação das probabilidades de acomodação, o CCO (Coordenação de voos) deverá ser contatado e em comum acordo os mesmos deverão tomar as decisões.

Se ficar estipulado que o voo de conexão será mantido, considerando-se que irão atrasar o mesmo, os clientes deverão ser informados.

Caso seja definido que o voo de conexão não será atrasado, ou seja, não irá aguardar esses clientes, o controlador do voo deverá providenciar de imediato a acomodação do cliente desde a base de origem.

Solicitar a retirada e ou correção da etiqueta de bagagem com o novo voo de conexão correto.

---

**Informar a rampa das trocas**

Caso o cliente venha a ser acomodado em voos de congêneres, retirar suas malas da aeronave e desfazer o atendimento do cliente no seu voo original, evitando assim problemas no encerramento do voo original.

Informar via mensagem as acomodações dos clientes tanto as bases envolvidas como também ao Call Center para que os mesmos possam manter se informados.

**D.4. Voo Alternado**

voo alternado é aquele que sai do porto de origem com destino a um local específico, e que, por qualquer motivo, precisa pousar em uma base que não estava programada.

Os funcionários deverão se inteirar sobre o motivo do voo ter alternado e quais providências serão tomadas para que os clientes cheguem ao seu destino final.

Caso os clientes tenham que sair da aeronave por algum tempo, deverão ser entregues fichas de trânsito e ou reimprimir os cartões de embarque. (é importante controlar a quantidade de fichas entregues, pois desta forma podemos ter certeza do total de clientes do voo). Neste caso, é obrigatório que os clientes levem consigo seus pertences de mão.

Os clientes serão acomodados de acordo com instruções do CCO (Centro de Controle Operacional), que informará ao aeroporto se o voo irá prosseguir ou se será cancelado e acomodado em outro voo.

No momento do embarque, serão recolhidas as fichas de trânsito ou recolhidos novamente os cartões de embarque que devem ser contadas novamente. Se permanecer a mesma aeronave, os clientes manterão os números de assentos que tinham anteriormente. Se forem acomodados em outro voo, deve-se efetuar o atendimento dos clientes e entregar os cartões de embarque com novo assento. Se não houver tempo hábil, o gerente ou substituto poderá optar por tornar o voo free seating (assento livre).

**D.5. Cancelamento de voo:**

Quando o voo for cancelado, os clientes deverão ser acomodados em outro voo da Empresa ou de outras empresas que permita ao cliente chegar a seu destino com menor atraso possível.

Caso não tenha voo, o cliente deverá receber assistência na acomodação, refeição, transporte e comunicação.

Em todos os casos acima, caso o cliente possua conexão posterior com a Empresa ou empresa parceira, é imprescindível que o voo de conexão seja remarcado no porto de origem, evitando que o cliente chegue ao porto de transferência e não tenha voo ou este não tenha disponibilidade de assentos para acomodação.

**E. INFORMAÇÕES ADICIONAIS****E.1. Bagagem de Mão Excedendo o Padrão**

Quando o cliente embarcar com uma bagagem de mão fora do tamanho padrão, esta deverá ser etiquetada e despachada no portão de embarque, a tempo de seguir no mesmo voo do cliente, e incluir o peso aproximado e o número das etiquetas no sistema.

**E.2. Contagem de Clientes Trânsito**

As bases com voos em trânsito deverão envidar todos os esforços no sentido de contar/controlar os clientes a bordo, antes do início do embarque. Em caso de discrepância no total destes, deverá ser conferido o cartão de embarque dos clientes que estiverem a bordo, a fim de detectar a irregularidade, sem ocasionar atraso no voo. Em seguida, deve-se informar ao controlador do voo, o total correto de clientes a bordo, independente de ser menor ou maior do que o número previsto.

**E.3. Operação em Posição Remota**

Sempre que a operação de embarque se der em posição remota deverão ser observados os seguintes cuidados:

Providenciar, com antecedência, meio de transporte disponível na base, observando a quantidade de clientes.

Direcionar os clientes, de modo que fiquem em área segura, distante dos motores ou materiais de apoio como dolleys, carretas, escadas, a fim de evitar incidentes/acidentes com os mesmos;

Sempre que as facilidades dos aeroportos permitirem, os clientes deverão ser acompanhados até a aeronave. Em caso de impossibilidade de tal acompanhamento, a comunicação entre o terminal de clientes e a aeronave deve ser de maneira eficaz, de forma a garantir a segurança dos clientes;

As escadas só deverão ser removidas após o fechamento de portas ou em ação contínua, conforme as características da aeronave.

#### E.4. Embarque com Motores acionados

Em caso de necessidade de embarque com motores acionados, esse tipo de operação será coordenado pelo Comandante do voo junto com a manutenção, que darão as instruções ao Comissário Líder e ao funcionário responsável pelo embarque.

O funcionário do embarque deverá interditar o lado esquerdo da aeronave, posicionando uma pessoa no nariz e outra na ponta da asa esquerda de modo a impedir e ou restringir a passagem de pessoas e ou veículos na área de perigo que corresponde ao cone de sucção de até e cone de exaustão dos gases dos motores. O funcionário do embarque poderá também solicitar ao apoio de rampa a colocação de cones nessas áreas. Mantendo o cliente o mais longe possível do motor acionado. Preferencialmente, o embarque deve ser concentrado em uma única porta, para maior controle dos clientes e segurança. (RBHA 91- Subparte B -Regras de voo).

Sendo necessárias informações adicionais deve ser consultado o MGO - seção 5 - Operações de rampa 1.4 Abastecimento com motor funcionando.

#### E.5. Reabastecimento com Clientes a Bordo

Durante o abastecimento, é permitido o embarque de clientes, desde que estes sejam informados pelo funcionário do embarque ou pelo Comissário Líder quanto à proibição de manusear qualquer objeto que produza faísca, próximo à aeronave. O anúncio deverá ser feito a bordo caso haja clientes em transito.

Sendo necessárias informações adicionais, poderá ser consultado o MGO - seção 5 - Operações de rampa 1.3 - Reabastecimento com passageiros a bordo.

#### E.6. Coleta de Contato de Clientes

Os cartões de embarque ( contato com familiares – IAC 200 - 1001) recolhidos dos clientes embarcados deverão ser mantidos na base, em local seguro, até a confirmação da chegada do voo no destino final, por

---

se tratar de informação confidencial. Se houver acidente os cartões de embarque deverão ser enviados via fax para a CGC (CENTRO DE GERENCIAMENTO DE CRISE).

Em caso de voos alternados, os clientes ao receberem a ficha trânsito deverão receber também o formulário de contato com familiares, para que este seja preenchido e entregue quando retornar a aeronave, porque, apesar da responsabilidade ser da estação de origem, é importante que a base responsável pela acomodação do cliente tenha esta informação, pois em caso de acidentes, a lista poderá ser consolidada não só pela base de origem como também pelo embarque na base de transferência;

Caso ocorra desistência de embarque de algum cliente, deve-se desconsiderar o cartão ou o formulário com a informação.

#### E.7. Clientes Recusados para Embarque

Qualquer cliente que estiver sob a influência de álcool ou narcóticos, sofrer de doença infecto-contagiosos, atitude excessivamente agressiva ou não estiver em pleno gozo das faculdades mentais deve ser desembarcado ou impedido de embarcar.

Cabe ao Gerente de Aeroporto, ou seu substituto, a responsabilidade pela exclusão de qualquer cliente enquadrado nas condições acima citadas. Entretanto, deverá ter prévio entendimento com o Comandante da aeronave se o cliente for trânsito de bordo. Deve-se solicitar assistência especializada do médico oficial do aeroporto ou qualquer outro disponível.

##### *E.7.1. Embarque de Clientes com Concessão de Passagens*

Os clientes com concessão de passagens terão seus assentos no portão de embarque

Os clientes com concessão de passagens devem ser os últimos a embarcar no voo.

Somente terão acesso a aeronave os clientes com concessão de passagens que já tiverem os assentos marcados. Não será autorizado o cliente em standby seguir para tentar embarque dentro da aeronave.

As prioridades para os assentos serão respeitadas no portão de embarque

Os clientes com concessão de passagens a serviço terão direito a acomodações em casos de contingência.

Em caso de dúvida consultar a política de Concessão e Embarque de Funcionários.



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

**CAPÍTULO 6: RAMPA****ÍNDICE**

<b>A. GENERALIDADES.....</b>	<b>6-3</b>
A.1. Bagagens.....	6-3
A.2. Carga Perigosa.....	6-4
<b>B. PROCESSOS DA RAMPA.....</b>	<b>6-5</b>
B.1. Triagem.....	6-5
B.2. Bagagens Stand By .....	6-5
B.3. manifesto de bagagens embarcadas.....	6-6
B.4. Carregamento e Descarregamento de Aeronaves .....	6-6
B.4.1. Procedimentos para Recebimento e Entrega do Loadplan ao Handling: .....	6-7
B.4.2. Procedimentos para Acompanhamento de Bagagens em Conexão .....	6-8
B.5. Atividades dos Funcionários na Área de Rampa:.....	6-8
B.5.1. Controle de Tempos e Movimentação de Rampa.....	6-11
<b>C. AUDITORIA NAS ÁREAS DE RAMPA.....</b>	<b>6-13</b>
C.1. Introdução.....	6-13
C.2. Procedimento .....	6-13
C.2.1. Quantidade de Voo a Serem Auditados .....	6-13
C.3. Check-List.....	6-13
C.4. Plano de Ação .....	6-13
<b>D. SEGURANÇA.....</b>	<b>6-14</b>
D.1. Segurança de Voo .....	6-14
D.2. Segurança no Pátio .....	6-14
<b>E. RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA .....</b>	<b>6-15</b>
<b>F. DOCUMENTAÇÃO PARA ARQUIVO .....</b>	<b>6-16</b>



**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

## CAPÍTULO 6: RAMPA

### A. GENERALIDADES

As atividades da área de Rampa são importantes para a liberação e realização do voo, por ser uma das últimas etapas operacionais. A satisfação de nossos clientes estará completa se a área de Rampa atuar na coordenação do voo de forma eficaz e preventiva. O funcionário encarregado pela área de Rampa tem as suas atribuições descritas na IAC 121-1001, item 2.1.2.

A área de Rampa é considerada “os olhos da liderança da empresa no pátio”, uma vez que diversas atividades que têm interface com aeroportos são realizadas ali. Comissaria, Manutenção, Limpeza de Aeronaves, Carregamento e Descarregamento de bagagens e cargas, Abastecimento, Embarque e Desembarque de clientes, Segurança Patrimonial, são processos executados nesta área e cabe ao funcionário responsável por atuar na Rampa a tarefa de coordenar todas estas atividades, para que o voo saia no horário e dentro dos padrões de segurança da empresa. A entrega do manifesto de peso e balanceamento pode ser considerada a etapa final do processo de Rampa (imediatamente antes do fechamento de portas). Significa também que todas as etapas do despacho do voo estão cumpridas até aquele momento.

O funcionário atuando na área de Rampa deve sempre manter-se informado e atualizado sobre os procedimentos afetos à esta área, através da leitura dos boletins, revisões temporárias e, principalmente, dos manuais MGO (Manual Geral de Operações) e Manual Geral de Rampa (MGR).

#### A.1. Bagagens

Para definição de Bagagem e os tipos de bagagem transportados pela Empresa (local, em trânsito, conexão, frágil, "HEAVY", volumosa, especial, etc.), vide Capítulo IV deste manual.



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

### A.2. Carga Perigosa

Para as condições de transporte de Cargas Perigosas pela (Nome da Empresa Aérea) vide Manual de Artigos Perigosos (MAP), IATA Dangerous Goods Regulations e Manual Geral de Rampa.

**B. PROCESSOS DA RAMPA****B.1. Triagem**

É nesta área que após o recebimento da ordem de carregamento, a empresa de "handling" (prestadora de serviços da empresa para carregamento e descarregamento de bagagens), vai organizar as pranchas para colocação das bagagens: conexão no próximo destino, em trânsito no próximo destino e as que têm destino final a próxima base. Estas pranchas ou carretas devem estar devidamente identificadas com o número do voo e destinos aplicáveis. Veja detalhes destes procedimentos no Manual Geral de Rampa (MGR) da Empresa.

**B.2. Bagagens Stand By**

No processo de aceitação de clientes no check-in, temos situações em que as bagagens são aceitas mas em condição "stand by", ou seja, será necessária uma confirmação do embarque destes volumes após o encerramento do atendimento do voo. São clientes pagos que ficam em lista de espera, aguardando lugar no voo e/ou clientes que viajam com bilhetes benefício (funcionário e acompanhantes/beneficiários), que somente serão aceitos após todos os clientes pagos terem sido atendidos.

Os volumes de bagagens destes clientes receberão uma etiqueta STAND BY (vide no capítulo de formulários e etiquetas) e, ao serem recebidos na área de triagem, devem ser colocados próximos às pranchas e/ou carretas, aguardando a confirmação da área de check-in para que sejam carregados ou não na aeronave do respectivo voo.

Após o encerramento do voo no check-in, o funcionário responsável por esta atividade deverá contatar de imediato a área de Triagem e informar os números das etiquetas das bagagens que deverão ser embarcadas no voo e solicitar a devolução para a área de check-in daquelas que não seguem.

Como proceder para etiquetar as bagagens em "stand by", vide Capítulo IV deste manual.

### B.3. manifesto de bagagens embarcadas

O manifesto de bagagens embarcadas é uma planilha utilizada pela empresa de handling para controle de embarque de bagagens. Além deste controle, através desta planilha podemos identificar mais rapidamente em qual compartimento a bagagem foi carregada, caso seja necessária a retirada do volume por razões de segurança (não comparecimento do cliente no embarque). A utilização desta planilha consta no Manual Geral de Rampa (MGR) da (Nome da Empresa Aérea).

Ao funcionário do check-in cabe etiquetar os volumes de bagagens conforme descrito no Capítulo IV deste manual, para que o handling possa preencher a planilha "manifesto de bagagens embarcadas" corretamente.

- No caso de bagagens com conexão posterior, caberá à base de transferência a confecção do manifesto de bagagens embarcadas para o destino final. A utilização dos diversos "stubs" está descrita no Capítulo 5 (Check-in) deste MGA, bem como, a utilização do manifesto de bagagens embarcadas na base de conexão, consta no Manual Geral de Rampa (MGR) da (Nome da Empresa Aérea).
- É muito importante que as etiquetas de bagagens sejam afixadas de forma correta nos respectivos volumes, para que as atividades de carregamento e descarregamento das bagagens sejam feitas de maneira eficaz nas aeronaves.

### B.4. Carregamento e Descarregamento de Aeronaves

As atividades de carregamento e descarregamento das aeronaves da (Nome da Empresa Aérea) são efetuadas pelas empresas de handling contratadas para tal. No entanto, a legislação em vigor, através da Portaria 676, Cap. X, artigo 66, diz que é responsabilidade do transportador "qualquer dano ocorrido no transporte de passageiros, bagagens e cargas, ocorridos durante a execução do contrato de transporte". Por isso a importância da verificação e controle do funcionário responsável pelas atividades na área de Rampa, nos processos que envolvem o despacho da aeronave, incluindo o carregamento e o descarregamento dos porões.

As aeronaves deverão ser carregadas de acordo com as instruções recebidas do CDV (Centro de Despacho de voo), através do documento denominado LOADPLAN (Plano de Carregamento). O Manual Geral de Rampa (MGR) da (Nome da Empresa Aérea).

**B.4.1. Procedimentos para Recebimento e Entrega do Loadplan ao Handling:**

Após receber via e-mail (eletrônico) ou fax as instruções de carregamento (LOADPLAN) até no máximo 01 hora antes do ETD, o funcionário responsável pela Rampa ou o responsável pelo Controle (depende da característica do aeroporto), deve entregar o LOADPLAN à pessoa da empresa de handling responsável pelo carregamento da aeronave. Este documento deverá ser impresso em 2 vias e ambas assinadas pelo funcionário da (Nome da Empresa Aérea) no campo apropriado. Ao entregar as 2 vias ao agente do handling, deve-se orientá-lo sobre os dados importantes do carregamento, tais como, bagagens em conexão, bagagens em trânsito, prioridades, limites de peso, etc. e certificar-se de que as instruções recebidas serão seguidas, procurando esclarecer qualquer dúvida.

Qualquer necessidade de alteração do carregamento, por cubagem ou outro motivo, deve ser informada de imediato ao responsável pela Rampa ou ao Controle, para que este informe de imediato ao平衡ador no CDV. A alteração somente poderá ser feita após o "de acordo" do CDV. Nenhum funcionário pode alterar uma instrução de carregamento sem a aprovação do CDV.

Após o término do carregamento, o responsável pelo mesmo da empresa de handling deverá devolver assinada uma via do documento ao funcionário da área de Rampa ou Controle, assegurando que o carregamento foi cumprido conforme planejado ou com as alterações autorizadas (que deverão constar em campo específico do Loadplan). Tal documento deve ser arquivado, por um período de 06 meses, pela empresa de handling e apresentado à empresa contratante sempre que solicitado. A (Nome da Empresa Aérea) deverá também manter sua cópia do documento assinado no arquivo local do voo para consultas e/ou auditorias.

#### B.4.2. Procedimentos para Acompanhamento de Bagagens em Conexão

Em algumas bases de nossa empresa, o funcionário responsável pela Rampa deverá acompanhar e certificar-se de que as bagagens em conexão serão transferidas corretamente e em tempo hábil. Para isto, este funcionário deverá:

- Verificar no início do seu turno de serviço qual a previsão de volumes de bagagens que estarão conectando para o(s) voo(s) que estará sob responsabilidade, através do sistema;
- Alertar a empresa de handling sobre esta previsão de bagagens que irão conectar para o voo;
- Próximo ao horário de chegada dos voos que trazem bagagens para o(s) voo(s) que está sob sua responsabilidade, verificar novamente se a previsão inicial se mantém ou se houve alteração, alertando o handling;
- Após o pouso destas aeronaves, confirmar com o funcionário responsável por eles se as bagagens em conexão para o seu voo já estão à caminho e se a previsão de volumes se confirmou;
- Garantir que a empresa de handling preencha o "manifesto de bagagens embarcadas" com os "stubs" dos volumes em conexão;
- Caso o total de volumes não corresponda ao informado pela base de origem e/ou ao sistema, informar de imediato à Supervisão e ao setor de LL para que alertem a origem;

#### B.5. Atividades dos Funcionários na Área de Rampa:

- Verificar no quadro de avisos ou outra ferramenta utilizada em sua base, o status da aviação do dia;
- Imprimir malha de voos com as informações relevantes, tais como: prefixo das aeronaves, total clientes embarcando, total de clientes desembarcando, clientes preferenciais em cada caso, previsão de bagagens, previsão de clientes em conexão, previsão de clientes em trânsito, etc.;
- Imprimir cópia dos Loadplans dos voos para sua referência;
- Participar de briefing com o Controle ou Supervisor do turno e com o handling sobre a operação de Rampa dos voos de seu turno;

- Dirigir-se à área de esteira e verificar posicionamento das carretas, identificação das mesmas, condições e esclarecer qualquer dúvida do handling;
- Verificar com Manutenção se haverá envio de material no turno e se alguma aeronave necessita GPU ou outro equipamento de apoio;
- Coordenar com o handling a necessidade dos equipamentos GSE;
- Orientar o handling sobre possíveis voos com atraso que deverão ter atendimento de rampa e limpeza priorizados para redução de tempo de solo;
- 10 minutos antes do STA verificar se os equipamentos (GSE) estão posicionados corretamente, se caminhão de abastecimento e de catering também já estão posicionados. Caso negativo, informar ao Controle ou Supervisor do seu turno;
- Imediatamente após o pouso informar ao Controle ou Supervisor os horários de pouso, calço e abertura de portas via rádio, anotando também estes horários;
- Coordenar o descarregamento de bagagens, orientando e priorizando as bagagens que devem ser transferidas, conectadas e desembarcadas assim como, no caso de troca de tripulação, orientar ao handling que posicione as bagagens dos funcionários de voo próximo à escada dianteira;
- Após o término do desembarque dos clientes, verificar o andamento da limpeza e se a tripulação tem alguma necessidade. Auxiliar a limpeza no processo , como por exemplo, cruzar os cintos.
- No caso de voos em trânsito, imprimir o display “.T” com as informações atualizadas;
- Após o desembarque terminar deverá proceder com a contagem dos clientes em trânsito a bordo;
- Se o total de clientes em trânsito estiver OK avisar ao Controle ou Supervisor via rádio “Transito OK”. Caso o número não esteja de acordo com o informado pela origem, alertar de imediato, inclusive ao setor de desembarque, para que seja feita chamada específica;
- Com a informação do .T efetuar uma conferência nominal a bordo;
- Após Identificar o cliente faltante, informar novamente ao desembarque e solicitar ao Controle o número da etiqueta da

bagagem para que a mesma seja retirada pelo Handling, caso o cliente não seja localizado;

- Caso o total de clientes em trânsito for superior ao total do display “T”, solicitar à comissária que faça o speech para que os clientes apresentem seus cartões de embarque;
- Conferir o cartão de embarque de cada cliente, identificando qual o cliente que não desembarcou e o direciona ao desembarque;
- Se o processo de limpeza estiver adiantado, solicitar à tripulação autorização para embarque dos clientes com prioridade;
- Em casos de voos com troca de tripulação, verificar com o Controle ou Supervisor se a tripulação que vai assumir o voo já se apresentou no crew desk;
- Verificar com o handling se as primeiras carretas com bagagem já saíram da área de esteira e acompanhar o carregamento;
- Caso tenha necessidade de alguma alteração no carregamento por cubagem, diferenças no peso ou volumes de cargas, ou qualquer motivo relevante quanto ao carregamento, contatar de imediato o Controle ou Supervisor ou o CDV (conforme a característica de sua base), enviando as informações, negociando as necessidades e orientando o handling com o que for acordado, mantendo os envolvidos cientes de todas as decisões/ações;
- Solicitar à tripulação autorização de embarque dos demais clientes;
- Receber da sala de embarque a informação dos clientes faltantes para que seja feita a chamada nominal a bordo e a conferência dos assentos, conforme os casos;
- Receber da sala de embarque o número das etiquetas de bagagens dos clientes faltantes e solicitar ao handling a retirada das mesmas;
- Acompanhar o fechamento de portas e porões da aeronave, informando os horários ao Controle ou Supervisão, bem como, os horários de push back e decolagem visual;
- Informar via Nextel ou outra meio rápido o CCO sobre os horários acima;
- Alertar de imediato ao Controle, Supervisão e CCO caso aeronave reabra portas e/ou retorne aos calços;
- Proceder com atendimento necessário nestes casos;

- Acompanhar nova saída do voo;

**NOTA**

É responsabilidade do funcionário atuando na área de Rampa informar de imediato à Supervisão qualquer anormalidade ou ação não rotineira, como: inspeção ANAC, inspeção ANVISA, incidentes, abalroamento, escolta e outros, bem como, estar familiarizado com os procedimentos e regulamentos sobre estes assuntos, a fim de dar o primeiro atendimento e encaminhar àqueles responsáveis por acompanhar tais processos.

**B.5.1. Controle de Tempos e Movimentação de Rampa**

Os funcionários que atuam nas áreas de rampa devem elaborar em suas bases, em comum acordo com a Supervisão e o Controle (quando aplicável) planilhas ou outras ferramentas, cujo objetivo será registrar e medir os tempos de solo:

- Pouso, calços, abertura de portas
- Horários de descarregamento: primeira e última bagagem na esteira
- Horários de início e término de limpeza
- Horários de início e término de comissaria
- Horários de início e término de abastecimento
- Horários de início e término de carregamento //fechamento de porões
- Horário de fechamento de portas
- Horários de saída dos calços e decolagem
- Códigos e tempos de atrasos com descrição dos motivos

Além do registro e medição de tempos, estes dados são importantes para que os profissionais que atuam nesta área possam gerenciar suas rotinas de trabalho com foco na melhoria do processo e redução



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

nos tempos de solo, quando necessário; elaborar planos de ação, a fim de tomar as ações corretivas necessárias na ocorrência de desvios e prevenir quanto à recorrência; aprimorar as rotinas e melhorar os processos, compartilhando com os envolvidos os resultados obtidos e, como foco principal, atuar de modo eficaz na busca para atingir as metas, tanto locais quanto corporativas, cujo resultado será a satisfação do cliente da (Nome da Empresa Aérea).

**C. AUDITORIA NAS ÁREAS DE RAMPA****C.1. Introdução**

Com o objetivo de assegurarmos a qualidade dos serviços prestados pelos nossos fornecedores de handling, auditorias operacionais de handling devem ser executadas semestralmente.

**C.2. Procedimento**

Auditorias Operacionais de Handling deverão ser executadas pelo gerente de aeroporto, ou seu preposto, semestralmente.

Resultados dessas auditorias deverão ser enviados por e-mail.

As auditorias deverão ser realizadas na penúltima semana de Agosto e na penúltima semana de Janeiro.

**C.2.1. Quantidade de Voo a Serem Auditados**

- Bases com até 30 voos no mês- auditar 03 voos na semana;
- Bases com até 60 voos no mês- auditar 04 voos na semana;
- Bases com mais de 60 voos no mês- auditar 06 voos na semana.

**C.3. Check-List**

O check-list a ser utilizado encontra-se anexo a este documento.

**C.4. Plano de Ação**

O handling deverá elaborar um plano de ação sobre as não conformidades observadas.

Tal plano de ação deverá ser enviado ao gerente da base (Empresa) e para a área de INFRAESTRUTURA.

A execução deste plano de ação deverá ser acompanhada pelo gerente da base (Empresa), verificando se as ações propostas foram implementadas.

**D. SEGURANÇA****D.1. Segurança de Voo**

A (Nome da Empresa Aérea) contrata serviços de empresas responsáveis por efetuar os controles de segurança nas aeronaves em solo. Os procedimentos de controle de acesso, varredura, acompanhamento do carregamento e descarregamento das aeronaves estão descritos nos manuais da área de Segurança (PRE, PSEA, PPAA) e a leitura destes manuais é recomendada.

Embora a empresa contrate os serviços de segurança patrimonial, todo funcionário tem a obrigação de reportar imediatamente à supervisão qualquer movimentação estranha que seja percebida próximo às aeronaves da empresa, bem como, abordar e questionar a presença de pessoas que não estejam correta e devidamente identificadas.

**D.2. Segurança no Pátio**

A área de rampa é naturalmente uma área insalubre e requer atenção especial quando nos movimentamos por ela. Os cuidados ao observar o deslocamento dos equipamentos, veículos e aeronaves devem ser redobrados.

Em relação aos nossos clientes quando operamos em posições remotas, os agentes envolvidos nestes processos devem direcioná-los de modo a evitar as áreas que possam oferecer perigo (embaixo das asas, fora dos locais permitidos para deslocamento, próximos aos motores), sendo nossa responsabilidade zelar pela integridade de nossos clientes, prestadores de serviço e colegas.

**NOTA**

Lembre-se sempre de que SEGURANÇA é o primeiro valor da empresa.

**E. RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA**

Sempre que houver uma ocorrência em relação aos serviços prestados pelo handling, tais como, carregamentos/acondicionamento de volumes de modo incorreto, manuseio de volumes de forma não apropriada, falta de GSE para atendimento à aeronave, falha no treinamento ou qualquer outro problema que afete a normalidade da operação, deverá ser registrada no "Relatório de Ocorrência" e este enviado por e-mail, com cópia para a gerência local e para o handling.

O modelo deste relatório encontra-se no capítulo VIII deste manual, ou ainda, no Manual Geral de Rampa (MGR) da (Nome da Empresa Aérea).

**F. DOCUMENTAÇÃO PARA ARQUIVO**

Após o encerramento do atendimento do voo, o agente de rampa deverá se certificar que os documentos relativos ao despacho daquele voo estão preservados e serão arquivados para futuras consultas, inclusive, por parte da autoridade aeronáutica. São os seguintes documentos:

- Cópia assinada pelo handling do Loaplan enviado pelo CDV, com todas as anotações e/ou alterações efetuadas pelo responsável da empresa que efetuou o atendimento;
- Cópia assinada pelo Comandante do voo da Loadsheet, com as correções de último minuto efetuadas a bordo;
- Cópia de NOTOC que constearma despachada conforme PSEA (Plano de Segurança de Empresa Aérea) da (Nome da Empresa Aérea);
- Cópia de NOTOC elaborado pelo CDV que contenha artigos restritos despachados pelo setor de Manutenção;
- Qualquer outra mensagem ou documento relevante ao despacho da aeronave;

**NOTA**

Em relação ao NOTOC, vide o Manual Geral de Rampa (MGR) da (Nome da Empresa Aérea).

**CAPÍTULO 7: DESEMBAQUE E CONEXÕES****ÍNDICE**

<b>A. AEROPORTOS .....</b>	<b>7-3</b>
A.1. Geral .....	7-3
<b>B. PROCEDIMENTOS PARA O DESEMBARQUE.....</b>	<b>7-4</b>
B.1. Operação Remota: .....	7-5
B.2. Triagem .....	7-5
B.3. Sequência do Desembarque .....	7-6
<b>C. CONEXÕES.....</b>	<b>7-7</b>
C.1. Atendimento a Clientes com Perda de Conexão.....	7-7



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

---

**CAPÍTULO 7: DESEMBARQUE E CONEXÕES****A. AEROPORTOS****A.1. Geral**

Consiste na assistência plena aos clientes provenientes de voos, quando de sua chegada.

É necessário preparar e coordenar, para que o desembarque ocorra de forma organizada.

Os clientes, desembarcando, deverão ser orientados por funcionário apto a prestar informações a respeito de conexões, facilidades do aeroporto, exigências das autoridades locais, etc.

Em posição remota, é importante estar sempre alerta à movimentação dos clientes no desembarque, após o corte dos motores

Acompanhar o desembarque dos clientes para que os mesmos não passem embaixo das asas ou em áreas de risco.

**B. PROCEDIMENTOS PARA O DESEMBARQUE**

Verificar o horário de chegada do voo com o funcionário do back Office ou Rampa e atualizar o sistema de informações do aeroporto;

Confirmado o horário do pouso, conferir o total de clientes desembarcando e previsão de clientes embarcando em caso de aeronave transito;

Verificar se há alguma prioridade, clientes especiais, MAAS, WCHR/UMNR/ETC.;

Confirmar a posição da aeronave e o número da esteira de bagagem. O funcionário responsável pelo desembarque dos clientes deverá informar-se sobre:

Existência ou não de clientes com conexão posterior, para que os mesmos sejam direcionados à sala de trânsito ou ao desembarque ou ainda seja feita a conexão direta entre as aeronaves, observando sempre o MCT (Mínimo Connecting Time) de sua base;

Existência ou não de clientes especiais, e neste caso, preparar-se para o desembarque desses clientes, para oferecer atendimento diferenciado a estes clientes, suprindo suas necessidades;

Horário confirmado de chegada, bem como portão de desembarque previsto, para que sejam tomadas todas as precauções, de acordo com as necessidades de cada base (ônibus, chave da ponte móvel, etc.), a fim de se ter um desembarque realizado sem atrasos e transtornos;

O total de clientes atendidos para a próxima escala, no caso de voos trânsitos. Sendo assim, ao final do desembarque, o funcionário irá contar os clientes e confrontar o total com a mensagem LDM (Load distribution Message).

Fazer o anúncio de desembarque nas áreas de entrega de bagagens para os clientes conforme descrito no guia de anúncios de aeroportos.

**B.1. Operação Remota:**

Sempre que a operação de desembarque ocorrer em posição remota os seguintes cuidados deverá ser observada:

Providenciar, com antecedência, meio de transporte disponível na base, observando a quantidade de clientes que serão desembarcados;

O funcionário deverá estar atento a posição de todo o equipamento de rampa a fim de evitar acidentes. Antes de autorizar o início da descida dos clientes, o funcionário deve questionar o responsável, sobre o correto posicionamento da escada;

Direcionar os clientes, de modo que fiquem em área segura, distante dos motores ou materiais de apoio como dolleys, carretas, escadas, a fim de evitar incidentes/acidentes com clientes;

Os clientes não podem de forma alguma passar embaixo das asas da aeronave.

Quando for utilizado ônibus, o mesmo deverá ser liberado, para o terminal de desembarque, o mais rápido possível;

O funcionário só poderá deixar a aeronave, após se certificar de que não há mais nenhum cliente a bordo.

**B.2. Triagem**

O funcionário responsável pelo desembarque do voo deve ter uma atitude cortês ao recepcionar os Clientes utilizando sempre o OPA.

Durante todo o desembarque, o funcionário deve posicionar-se de modo a ser identificado pelo cliente;

Mesmo deve cumprimentar todos os Clientes;

Ao término do desembarque, o funcionário deverá certificar-se de que todos os clientes com destino a sua base deixaram a aeronave. E, em

---

caso de voo trânsito, se somente os clientes com destino a outras escalas do voo, permaneceram a bordo.

O funcionário deverá saber quantos clientes em transito permanecerão a bordo e conferir esse total de clientes.

Caso esse total não bata, deverá solicitar a todos os clientes o cartão de embarque e certificar-se se todos são daquele voo, data, destino.

Caso o total de clientes transito seja a mais do que o informado em mensagem LDM, os TKTs deverão ser confirmados também.

Avisar de imediato o controle de voos que tem mais clientes a bordo do que o manifestado para que o mesmo seja computado no total do voo.

É necessária a presença de um funcionário no ponto de conexão, para executar a triagem dos clientes em transferência;

É necessária a presença de um funcionário, antes da abertura de portas, para efetuar o primeiro contato com o Comissário Líder. O funcionário deve questioná-lo sobre os clientes recomendados e os que necessitem de auxílio especial;

O desembarque deve ocorrer de forma organizada, sem atropelos. Para tanto, é importante que a seqüência abaixo seja respeitada:

### B.3. Seqüência do Desembarque

Clientes que não necessitam de acompanhamento ou com necessidades especiais

Clientes idosos, menores desacompanhados, gestantes e portadores de necessidades especiais.

(NOSER 2508 de 01JUL96 da ANAC)

**C. CONEXÕES**

O funcionário responsável para cuidar do desembarque e ou dos clientes em conexões deve antes do pouso da aeronave saber todas as informações pertinentes a esse atendimento.

Quantos clientes estão em conexão e seus respectivos destinos

Quantidade de malas por clientes

Qual a posição que a aeronave irá estacionar

Verificar se todos os clientes em conexão estão dentro do seu tempo mínimo de conexão

Verificar se algum cliente em conexão tratar de atendimento especial

O funcionário responsável pelo atendimento dos clientes em conexão deverá também verificar a confirmação do pouso das aeronaves

**C.1. Atendimento a Clientes com Perda de Conexão**

Neste subitem, iremos tratar do tratamento a clientes que estiverem com sua conexão perdida, ou seja, clientes que no aeroporto onde irão trocar de aeronave, não irão alcançar o voo posterior.

O funcionário responsável por esse atendimento deverá antes do pouso da aeronave verificar quantos clientes estarão fazendo conexão naquele aeroporto e quais os destinos.

Após a constatação de que não haverá tempo hábil para conectar esses clientes, o funcionário deverá em primeiro lugar constatar o seu COI local, e ou a supervisão da base.

O supervisor ou o próprio funcionário conforme orientação do mesmo deverá verificar localmente quais serão as alternativas para a acomodação desses clientes.

Verificar primeiro as acomodações na própria Empresa e verificar a disponibilidade de lugares.

Em caso dos voos da Empresa não atenderem a necessidade, o funcionário deverá verificar nas congêneres os destinos e horários pertinentes assim como a disponibilidade dos voos.

Munido de todas essas informações o funcionário e ou supervisor entrara em contato com CCO (Centro de Controle Operacional) e informar a situação e todas as possibilidades encontradas para a acomodação dos clientes.

A coordenação por sua vez irá verificar se existe a possibilidade de aguardar as conexões para o seu voo original ou não baseado em vários fatores como: total de clientes, regulamentação da tripulação, malha da aeronave, período para reacomodação, disponibilidade, prejuízo dos outros clientes com relação aos que estariam perdendo suas conexões, etc.

Caso a coordenação de voos e a supervisão decidirem que o voo de saída irá aguardar as conexões chegando o funcionário deverá verificar:

Possibilidade de parada da aeronave o mais próximo possível para os voos a serem conectados

Se existe a necessidade de transporte para os clientes ou se eles irão fazer o trecho á pé.

Avisar todos os setores afins sobre a decisão tomada e a necessidade de todos agilizar os seus procedimentos para minimizar ao maximo o atraso do voo que estará aguardando os clientes em conexão.

Ir para a aeronave chegando e fazer a triagem triar todos os clientes, agrupar os mesmos e acompanhá-los até a aeronave de destino evitando assim que os clientes se percam ou dispersem.

Caso a coordenação de voos e a supervisão decidirem que as conexões não serão aguardadas, o funcionário de imediato deverá fazer toda a

acomodação dos clientes conforme as possibilidades encontradas e também respeitando o capítulo de contingências

O funcionário deverá de imediato fazer a troca dos clientes no sistema para liberar os assentos do voo para o check-in e também para possíveis vendas.

O funcionário deverá avisar todas as áreas afins da decisão tomada para que todos possam tomar suas ações, principalmente ao pessoal de rampa, onde as malas dos clientes em conexão deverão ser descarregadas e não enviadas para o voo que originalmente estará marcado na etiqueta.

No pouso da aeronave, o funcionário responsável pelos clientes em conexão deverá receber os clientes de preferência na porta da aeronave informando os do ocorrido e também da acomodação realizada.

O funcionário já deverá levar tudo o que for necessário como novos cartões de embarque, vouchers, etc.

Após a acomodação dos clientes, o funcionário deverá confirmar com a rampa a acomodação dos clientes e fazer a correção das etiquetas de bagagem com mini rush, rush ou até a troca da etiqueta de bagagem.

Caso os clientes estejam sendo acomodados em empresa congêneres, verificar com os mesmos qual o procedimento que será adotado com relação às bagagens.

Para acomodações superiores há duas horas, o capítulo de contingências operacionais deverá ser observado ou planilha de compensações.



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

**CAPÍTULO 8: COI - CONTROLE INTEGRADO****ÍNDICE**

<b>A. ANÁLISE DO VOO.....</b>	<b>8-3</b>
<b>B. DOCUMENTAÇÃO DO VOO .....</b>	<b>8-4</b>
B.1. Instrução de carregamento - LP ( Load Plan).....	8-4
B.1.1. Plano de voo - FP (Flight Plan) .....	8-4
B.1.2. METAR - Previsão Meteorológica .....	8-5
B.1.3. Mensagens de Movimento - MVT .....	8-5
<b>C. FECHAMENTO DE VOO.....</b>	<b>8-7</b>
C.1. Solicitação de LOAD .....	8-7
C.2. Recuperação de malha .....	8-8
C.3. Decolagem .....	8-8
C.3.1. Contato VHF .....	8-9
<b>D. ENCERRAMENTO DO VOO.....</b>	<b>8-11</b>
D.1. Mensagem DM .....	8-11
D.2. Tarefas do COI para Finalização do Voo .....	8-11
D.2.1. Despacho AVSEC .....	8-12
D.2.2. Manifesto de Bagagens Embarcadas ( <i>manifesto de bagagens embarcadas</i> ).....	8-12
D.2.3. Fluxo dos Procedimentos Referentes ao Uso do <i>manifesto de bagagens embarcadas</i> : .....	8-12
D.2.4. Check List Segurança de Comissaria .....	8-13
D.2.5. Ficha de Artigos Encontrados na Aeronave.....	8-13
D.2.6. Ficha de Controle de Acesso .....	8-14
D.2.7. Check List de Varredura de Aeronave .....	8-14
<b>A. PETTY CASH .....</b>	<b>10-3</b>



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

**CAPÍTULO 8: COI - CONTROLE INTEGRADO****A. ANÁLISE DO VOO**

O funcionário atuando na função do COI é a pessoa que irá disseminar para a base todas as informações relativas à situação operacional do voo, bem como, fazer a interface entre o despacho e os demais setores: coordenação de voos (CCO), centro de despacho de voos (CDV), escala de funcionários, Empresatec, comissaria, handling, segurança patrimonial, Infraero, sala AIS, etc.

Ele é também responsável por manter o CDV e o CCO informados sobre toda a parte operacional que envolve o despacho do voo, alterações referentes ao carregamento e descarregamento, aceitação de clientes, diferença no total de querose abastecido, condições do aeroporto (operacionais e metereológicas), etc.

Com 24h de antecedência o funcionário do COI deve analisar a marcação de assentos dos voos, priorizando clientes com necessidades especiais (SSR), famílias e PNR.

Antes do briefing, deve acessar o e-mail operacional da base e conferir todas as informações referentes aos voos do seu turno (exemplo, e-mail CCO, MCC e bases), atualizar o sistema com as informações de horário previsto de pouso, prefixo da aeronave e informações relevantes ao atendimento.

Repassar as informações relativas aos voos para supervisão, rampa, manutenção, handling, empresa de segurança e atualizar o movimento diário ou o quadro de aviso.

É também atribuição do COI, manter atualizadas as informações referentes ao pouso e decolagem do voo, junto a AAL (Administração Aeroportuária Local), acordo portaria 676 e IAC 2203-0399.

**B. DOCUMENTAÇÃO DO VOO****B.1. Instrução de carregamento - LP ( Load Plan)**

A instrução de carregamento deverá ser enviada pelo CDV até 01:30hs antes do ETD.

Ao receber o LP devemos conferir os dados do voo, tais como, numeração, prefixo de aeronave, data e qualquer outro dado relevante. Devemos analisar a distribuição das bagagens e cargas nos porões, e caso julgue necessário, negociar junto ao CDV qualquer tipo de alteração. É importante conferir os destinos e pesos previstos para as conexões. Após estas análises, o funcionário deve assinar em duas vias, mais o numero da matricula no campo “CHECKED” e entregar ambas para o encarregado da empresa terceirizada responsável pelo carregamento dos voos da base e reforçar todas as informações relevantes ao voo.

Caso haja necessidade de remanejamento de bagagem e/ou carga por motivo de cubagem, o responsável da rampa deve contatar o COI para que este informe ao CDV estas restrições e o CDV faça as devidas correções enviando as alterações que devem ser feitas.

Nesta etapa do processo o funcionário do COI atua como elo entre o handling de rampa e o CDV.

Após a saída do voo, o responsável do handling pelo carregamento da aeronave deverá devolver uma via do LP assinada, contendo qualquer alteração que tenha sido feita no carregamento e préviamente autorizado a fazê-la, para arquivo local.

**B.1.1. Plano de voo - FP (Flight Plan)**

O CDV irá enviar com uma antecedência de até 02 horas antes do voo, via e-mail, os documentos que deverão ser entregues à tripulação: plano de voo (FP), dispatch release, METAR.

Caso ocorra alguma irregularidade (exemplo: Internet esteja fora do ar), solicitar ao CDV que envie os documentos por fax para o número

divulgado da base, ou então, solicitar que o CDV envie a documentação do voo para a base anterior, se houver tempo hábil. É importante buscar uma alternativa para que os voos não sejam despachados sem a documentação pertinente.

Em muitos voos os pilotos irão receber a navegação e os demais documentos para todas as etapas subsequentes, desde a primeira base de origem e, caso ele necessite de mais algum documento, irá solicitar ao funcionário do COI via VHF. Caso o comandante solicite o FP ou outro documento, o funcionário do COI deve contatar o CDV que enviará o mais breve possível.

#### *B.1.2. METAR - Previsão Metereológica*

Junto com o plano de voo o CDV irá enviar o METAR, que são as previsões metereológicas das bases afetas ao voo, ou seja, origem, destino e bases para alternativa.

Caso o CDV não envie o METAR, o funcionário do COI ou no embarque deverá acessar a página da REDEMET e imprimir estas informações, através dos seguintes passos:

1. Acesse [www.redemet.aer.mil.br](http://www.redemet.aer.mil.br);
2. Vá ao campo "consulta de mensagens";
3. Selecione o tipo de mensagem METAR;
4. No item "grupo de indicador de localidade" ou FIR, digite a senha;
5. Preencha os caracteres da imagem de segurança;
6. Clique em "consultar";
7. Imprima os resultados obtidos na tela;

#### *B.1.3. Mensagens de Movimento - MVT*

Os horários considerados oficiais, inclusive para efeito junto às autoridades aeronáuticas, para pouso, corte de motor, push back e decolagem, serão sempre os horários informados pelo comandante da aeronave. Estes horários são registrados no livro de bordo.

---

Após o pouso, o funcionário do COI deverá informar ao CCO os horários de pouso e corte de motor em caráter extra-oficial (dedução visual), via Nextel. Após a confirmação destes horários pelo Comandante, o funcionário COI deve informar estes horários oficiais de pouso e corte de motor, através de mensagem de MVT via e-mail.

Caso não seja possível enviar a mensagem MVT de pouso imediatamente, enviar estas informações junto com o MVT de decolagem.

O padrão e formatação das mensagens MVT de pouso e decolagem são os divulgados pela Coordenação de voos através de boletim.

**C. FECHAMENTO DE VOO**

Após a informação da supervisão ou check in sobre o encerramento do voo, o funcionário do COI deve contatar o CDV e solicitar a LOADSHEET, informando o total de clientes adulto, chd , inf e o total de volume e peso de bagagem.

**C.1. Solicitação de LOAD**

A Loadsheet (manifesto de peso e balanceamento) é o documento onde se registram todos os pesos carregados na aeronave, a saber, total de clientes adultos, crianças e colos, bagagens despachadas, carga, e ainda, outros dados igualmente importantes como: prefixo da aeronave, o total de combustível, quantidade de funcionários, número do voo, data, além de indicar a posição do centro de gravidade para cada fase importante do voo (decolagem, pouso, e zero combustível).

Assim que receber o documento enviado pelo CDV em 2 vias, o funcionário deverá conferir os dados principais (total de clientes, peso de bagagem, peso de carga, quantidade de clientes por cabine, total de bagagem/carga por compartimento, número de voo, data, prefixo da aeronave) e após esta conferência, assinar no campo "checked" de ambas as vias, colocando também sua matrícula na empresa.

Se houver alguma alteração no total do voo, seja no número de clientes ou no peso/posição de bagagem/carga, desde que esteja dentro dos limites de correção permitidos (LMC - Last Minute Change), o funcionário deverá fazer as correções no campo apropriado do Loadsheet, conforme as instruções recebidas no treinamento e entregar as 2 vias para o comandante do voo que, após conferir os dados relevantes irá assinar e devolver uma delas para arquivo local.

No caso das alterações excederem os limites permitidos, o funcionário deverá entrar em contato imediato com o CDV, informar as alterações e solicitar nova Loadsheet.

Caso a Internet esteja fora do ar, solicitar ao CDV que envie a LOAD por fax pelo número da base. Caso o sistema da empresa esteja inoperante, ficará a cargo do comandante efetuar a LOAD manualmente.

Qualquer previsão de atraso na partida da aeronave o CCO e todos os setores envolvidos com a operação (Tripulação, Manutenção, Catering, handling, administração aeroportuária local) devem ser informados de imediato. Os atrasos, seus tempos e motivos devem sempre ser consenso entre as áreas envolvidas, preferencialmente antes do fechamento de portas.

### C.2. Recuperação de malha

A (Nome da Empresa Aérea) tem como um dos seus principais diferenciais a pontualidade de seus voos e todas as equipes trabalham com o objetivo comum de manter os índices de pontualidade entre os melhores da indústria.

Por isso, quando houver previsão de atraso na chegada dos voos, estes deverão ser tratados de forma diferenciada onde alguns processos como, limpeza, embarque e desembarque, deverão ser agilizados para que o tempo de solo seja o mais curto possível. Nestes casos, não se deve considerar os 30 minutos programados em solo e sim, um tempo menor, visto que o objetivo é reduzir ao máximo a permanência do voo na base, de modo a recuperar a malha programada para aquela aeronave.

As bases deverão ter seus planos de recuperação de malha elaborados em comum acordo com os fornecedores e áreas da empresa para que, os procedimentos previstos nestes planos sejam colocados em prática para redução dos tempos de solo de forma planejada e organizada. Cabe ao funcionário atuando na função de COI coordenar junto com a área de Rampa e a Supervisão da (Nome da Empresa Aérea) os processos descritos nos planos de ação do voo em questão.

### C.3. Decolagem

Após a decolagem do voo o comandante irá se comunicar com a base através da fonia VHF e informará os horários de push back (início do reboque/liberação dos freios), decolagem e horário estimado de chegada no destino. Após o recebimento destes horários oficiais, o funcionário do COI deverá enviar um email para o CCO copiando o aeroporto de destino, com todas estas informações, através de mensagem MVT, conforme o padrão divulgado pela Coordenação de voos. Caso o voo tenha sofrido

atraso, este deverá ser considerado no MVT e o código de atraso a ser considerado na mensagem deverá ser consultado na tabela de justificativa emitida pelo CCO.

### C.3.1. Contato VHE

A comunicação através do VHF é feita de uma forma padronizada, utilizada na aviação comercial em geral. É muito importante utilizar o alfabeto fonético (vide Cap. I), bem como, "cotejar" a mensagem, ou seja, repetir todos os pontos importantes que foram falados para garantia de que os dados foram compreendidos e reduzir a possibilidade de interpretação incorreta.



POR SER UM INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO ENTRE A AERONAVE, O AEROPORTO E O CCO, E COM ISSO VÁRIAS OUTRAS AERONAVES ESTÃO NA ESCUTA DA MESMA FREQUÊNCIA, O USO CORDIAL, PAUSADO, CALMO E DIRETO DA FALA É O MAIS INDICADO. DEVEMOS AINDA EVITAR BRINCADEIRAS OU QUALQUER OUTRO ASSUNTO QUE POSSA DESVIAR A ATENÇÃO DOS PILOTOS.

É importante ressaltar que os despachos não chamam a aeronave, a não ser por necessidade imperiosa (emergência). Devemos nos lembrar que as aeronaves estão em procedimento de subida ou descida quando nos contatam e podem não estar na freqüência da empresa, 130.90 em VHF.

Se for necessário repassar alguma informação importante, contatar o CCO através dos Intercom, que poderá contatar a aeronave e repassar a informação.

### NOTA

Todos os horários na comunicação VHF e no envio de mensagens MVT devem ser em horário zulu.

**D. ENCERRAMENTO DO VOO**

Após o fechamento do voo e da comunicação via VHF com a aeronave, o funcionário atuando no COI deverá enviar de imediato o e-mail com a mensagem MVT e em seguida a mensagem LDM.

Nossa empresa utiliza o padrão IATA de mensagem LDM, de modo que todas as áreas, principalmente a área de Rampa, tenham o perfeito entendimento de como estão distribuídos os pesos à bordo de nossas aeronaves.

**D.1. Mensagem DM****D.2. Tarefas do COI para Finalização do Voo**

O funcionário do COI deverá acessar o sistema e fechar o voo;

Emitir e preencher o RPE (Relatório de Passageiros Embarcados) para entrega ao setor de tarifação da Infraero e/ou arquivar junto aos documentos do voo a via protocolada, conforme aplicável em sua base.

Imprimir a lista "manifesto de passageiros" do sistema sistema;

Arquivar os documentos do voo: RPE (acima), a via do carregamento assinada pelo responsável do handling, cópia da loadsheet assinada pelo comandante e pelo funcionário que conferiu, manifesto de bagagens embarcadas, formulários utilizados no atendimento à clientes (gestantes, PETC, menores desacompanhados, armas, etc.). Um arquivo organizado para cada voo deverá ser mantido pelos seguintes prazos:

- documentos operacionais: loadplan, loadsheet, mensagens MVT (se for aplicável), mensagens LDM devem ser arquivados por um mínimo de 90 dias;
- documentos relativos ao atendimento à clientes: RPE, manifestos, manifesto de bagagens embarcadass, formulários (gestantes, menores, PETC, etc.), devem ser mantidos em arquivo por um mínimo de 05 anos.

#### *D.2.1. Despacho AVSEC*

Além dos documentos operacionais citados, o funcionário do COI deverá receber, conferir e arquivar os seguintes documentos da área de security, que fazem parte do despacho AVSEC, conforme os procedimentos descritos no PSEA (Plano de Segurança de Empresa Aérea) da (Nome da Empresa Aérea):

#### *D.2.2. Manifesto de Bagagens Embarcadas (manifesto de bagagens embarcadas)*

O manifesto de bagagens embarcadas (ou manifesto de bagagens embarcadas) é uma planilha de bagagens que visa não só obter o controle das bagagens carregadas em cada compartimento da aeronave (porão) como também, a confirmação desse embarque, facilitando a localização e retirada de volumes quando necessário. Deverá ser utilizado da seguinte forma:

- Cada planilha deverá ser utilizada para colar “stubs” de bagagens somente para um determinado destino e preferencialmente, por porão (01 e 04 em separado);
- Se o voo fizer várias escalas, serão necessárias tantas planilhas quanto o número de destinos e porões. O Loadplan deve servir de referência para o preenchimento da planilha;
- No caso de bagagens com conexão posterior, caberá à base de transferência a confecção do manifesto de bagagens embarcadas para o destino final. A utilização dos diversos “stubs” está descrita no Capítulo 5 (Check-in) deste MGA.

#### *D.2.3. Fluxo dos Procedimentos Referentes ao Uso do manifesto de bagagens embarcadas:*

1. funcionário do check-in, durante o atendimento ao cliente, prende uma etiqueta de bagagem em cada volume, que será levado até a área de rampa através da esteira. Neste momento, um dos stubs da etiqueta deve ser colado na bagagem em local separado;
2. Já na área de rampa, o funcionário do handling retira essa bagagem da esteira local, verifica seu destino, recolhe um dos

stubs da etiqueta e o cola no manifesto de bagagens embarcadas daquele destino e porão;

3. Uma vez preenchido parcial ou totalmente, o manifesto de bagagens embarcadas deverá ser mantido pelo funcionário do handling da esteira de bagagens para posterior entrega ao despacho da Empresa, que deverá arquivá-lo junto aos documentos do voo;
4. No caso de haver mais de 50 malas para um só destino, haverá necessidade de mais de uma planilha para este mesmo destino, visto que cada planilha só comporta a colocação de, no máximo 50 stubs;
5. O formulário não pode ser ocupado com stubs de bagagens de destinos diferentes;
6. Na base de conexão, o funcionário do handling deverá retirar o terceiro "stub" quando a bagagem for transferida para o próximo voo (na área de triagem ou junto ao porão da aeronave, e colar no manifesto de bagagens embarcadas referente ao compartimento e destino que a bagagem for carregada;

#### *D.2.4. Check List Segurança de Comissaria*

Nas bases onde são embarcados serviços de comissaria, o agente de proteção ou pessoa designada deverá preencher esta lista conforme procedimentos descritos no PSEA e entregar uma cópia após a saída do voo para o funcionário do COI que a arquivará junto aos demais documentos AVSEC e documentos do voo.

#### *D.2.5. Ficha de Artigos Encontrados na Aeronave*

Caso algum objeto, que não ofereça ameaças à aviação, seja encontrado à bordo da aeronave, o encarregado AVSEC deverá preencher esta ficha e entregar ao funcionário do COI junto com o objeto. O funcionário deverá encaminhar o objeto ao funcionário que estiver atuando no LL para que por sua vez irá abrir um FOUND no sistema Nettracer. A ficha fará parte do arquivo do voo.

**NOTA**

No caso de artigo encontrado que seja suspeito ou possa causar ameaças à aviação, seguir os procedimentos descritos no PSEA.

**D.2.6. Ficha de Controle de Acesso**

Esta ficha deverá ser preenchida pelo agente de proteção ou responsável pelo controle de acesso à aeronave, após a realização de varredura. Também deverá ser entregue ao funcionário do COI junto com os demais documentos AVSEC para arquivo local.

**D.2.7. Check List de Varredura de Aeronave**

Cada aeronave possui a bordo uma lista de verificação de procedimentos para vistoria de aeronaves em serviço, que é feita pelo agente de proteção ou pelo mecânico de manutenção, ou ainda, pela tripulação antes de qualquer voo de origem (pernoite). Este check list faz parte do despacho AVSEC e deverá ser arquivado junto aos documentos do voo pelo funcionário do COI.

Todos estes documentos citados neste despacho AVSEC têm seus procedimentos descritos no PSEA e, em caso de dúvidas o Gerente da Base ou o Gerente de Security da (Nome da Empresa Aérea) deverão ser consultados.

**CAPÍTULO 9: CONTIGÊNCIAS OPERACIONAIS****ÍNDICE**

<b>A. CONTIGÊNCIAS .....</b>	<b>9-5</b>
A.1. Geral .....	9-5
A.2. Contingências .....	9-5
A.3. Análise do problema Internamente.....	9-6
A.4. Voo Interrompidos - Atraso, Cancelamento, Alternado e Recuperação de Receita. ....	9-6
A.4.1. Atraso de voo .....	9-7
A.4.2. Cancelamento de voo .....	9-9
A.4.3. voo Alternado .....	9-11
A.4.4. Prioridades na Acomodação .....	9-12
A.5. Informando a Irregularidade ao Cliente .....	9-16
A.5.1. Geral.....	9-16
A.5.2. Informação ao Cliente .....	9-16
A.6. Comunicação Interna Sobre a Irregularidade com o Cliente .....	9-17
A.6.1. Geral.....	9-17
A.7. DIRETRIZES DAS FACILIDADES OFERECIDAS NAS CONTIGÊNCIAS.....	9-18
A.7.1. Facilidades Oferecidas aos Clientes Prejudicados por Irregularidades Operacionais.....	9-18
A.7.2. Refeições .....	9-19
A.7.3. Hotel .....	9-21
A.7.4. Acomodação em voos.....	9-21
A.7.5. Reembolso .....	9-21
A.7.6. Clientes Preferenciais .....	9-22
A.7.7. Menores Desacompanhados .....	9-22
A.7.8. Envio de Mensagem – Via E-mail .....	9-22
A.7.9. Informações Aeroportuárias .....	9-23
A.7.10. Perda de Conexão .....	9-23
A.8. Pernoite .....	9-24
A.9. Recuperação de Receita .....	9-25
<b>B. ATOS ILICITOS .....</b>	<b>9-28</b>
B.1. Meios de Veiculação das Ameaças .....	9-29
B.1.1. Recebimento da Ameaça por Telefone .....	9-29
B.1.2. RECEBIMENTO DA AMEAÇA POR ESCRITO .....	9-31
B.2. Acionamento das Áreas Mediante Recebimento de Ameaça .....	9-32
B.2.1. AMEAÇA CONTRA AERONAVE EM SOLO.....	9-32
B.2.2. AMEAÇA CONTRA AERONAVE EM voo.....	9-32
B.2.3. Ameaça Contra Instalações da Empresa no Aeroporto .....	9-35
B.2.4. Ameaça Contra Instalações da Empresa Fora do Aeroporto.....	9-35

---

B.2.5. <i>Ações Imediatas das Áreas da Empresa</i> .....	9-36
B.3. AVALIAÇÃO DA AMEAÇA OU DENÚNCIA.....	9-37
B.4. CLASSIFICAÇÃO DA AMEAÇA OU DENÚNCIA .....	9-38
B.4.1. CONTINGÊNCIAS .....	9-40
B.5. FASES DO GERENCIAMENTO DA CRISE.....	9-41
B.5.1. Fase 1 .....	9-41
B.5.2. Fase 2 .....	9-42
B.5.3. Fase 3 .....	9-42
B.5.4. Fase 4 .....	9-42
B.5.5. Fase 5 .....	9-42
B.5.6. Fase 6 .....	9-42
B.5.7. Fase 7 .....	9-42
B.6. MEDIDAS ADICIONAIS DE SEGURANÇA MEDIANTE AMEAÇA.....	9-43
B.6.1. AMEAÇA VERDE.....	9-43
B.6.2. AMEAÇA ÂMBAR .....	9-43
B.6.3. AMEAÇA VERMELHA .....	9-45
B.7. PROCEDIMENTOS A BORDO DA AERONAVE MEDIANTE AMEAÇA .....	9-48
B.8. MEDIDAS ADICIONAIS DE SEGURANÇA MEDIANTE APODERAMENTO .....	9-49
B.8.1. AÇÕES DA TRIPULAÇÃO A BORDO .....	9-49
B.9. AÇÕES DA Empresa.....	9-51
B.10. AÇÕES DAS AUTORIDADES DO PAÍS .....	9-53
B.10.1. GRUPOS DE GERENCIAMENTO DE CRISE GRUPO DE DECISÃO –	
GD .....	9-53
B.10.2. GRUPO DE NEGOCIADORES – GN .....	9-54
B.10.3. GRUPO DE APOIO – GA .....	9-54
B.10.4. GRUPO TÁTICO – GT .....	9-54
B.10.5. GRUPO OPERACIONAL – GO .....	9-55
B.11. FLUXOGRAMA DE COMUNICAÇÃO .....	9-55
B.12. PROCEDIMENTOS DA EMPRESA AÉREA PÓS-INCIDENTE .....	9-55
<b>C. RESPOSTA A AMEAÇA DE BOMBA.....</b>	<b>9-57</b>
C.1. FASES DO GERENCIAMENTO DA CRISE .....	9-57
C.1.1. Fase 1 .....	9-57
C.1.2. Fase 2 .....	9-57
C.1.3. Fase 3 .....	9-57
C.1.4. Fase 4 .....	9-58
C.1.5. Fase 5 .....	9-58
C.1.6. Fase 6 .....	9-58
C.1.7. Fase 7 .....	9-58
C.2. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA AERONAVE NO SOLO.....	9-58
C.2.1. AMEAÇA VERDE .....	9-59
C.2.2. AMEAÇA ÂMBAR .....	9-59
C.2.3. AMEAÇA VERMELHA .....	9-62
C.2.4. BUSCA E MANIPULAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO .....	9-65
C.3. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA AERONAVE EM VOO.....	9-66

---

---

C.3.1. TRIPULAÇÃO TÉCNICA .....	9-66
C.3.2. TRIPULAÇÃO DE CABINE.....	9-66
C.3.3. LOCAL DE RISCO MÍNIMO NAS AERONAVES.....	9-67
C.4. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA INSTALAÇÕES DA EMPRESA NO AEROPORTO .....	9-67
C.4.1. MEDIDAS ADICIONAIS DE SEGURANÇA .....	9-68
C.4.2. BUSCA E MANIPULAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO.....	9-68
C.5. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA INSTALAÇÕES DA EMPRESA FORA DO AEROPORTO .....	9-69
C.5.1. <i>Medidas Adicionais de Segurança Representante da Aérea sob Ameaça</i> .....	9-69
C.5.2. BUSCA E MANIPULAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO.....	9-70



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**

---

## CAPÍTULO 9: CONTINGÊNCIAS OPERACIONAIS

### A. CONTIGÊNCIAS

#### A.1. Geral

Os casos de Contingências operacionais requerem um atendimento eficiente e diferenciado fins minimizar as inconveniências causadas aos clientes.

Por esse motivo, deve-se atentar para o tipo de atendimento e o tipo de compensação, regulamentado pelos órgãos da Aviação – através das Portarias, IAC da ANAC e o CBA (Código Brasileiro da Aeronáutica) - específico para cada tipo de irregularidade.

Todas as contingencias operacionais devem ser reportadas para a Gerencia Geral de Aeroportos via planilha de contingencias no maximo até o dia seguinte a ocorrencia para que possa ser analisada a acomodação oferecida aos clientes e também levantando os custos com a acomodação.

#### A.2. Contingências

O cancelamento de voo dependerá da análise do problema, porém esta decisão será tomada conjuntamente com as áreas envolvidas.

Os clientes devem ser informados sobre o atraso ou cancelamento, o mais breve possível, inclusive, receber atualizações das informações a intervalos de tempo de quinze minutos (15 minutos). (Fonte IAC 2203-0399).

Quando a informação sobre o atraso, ou cancelamento, for recebida antes do horário previsto de embarque, o anúncio específico deve ser feito na sala de embarque de acordo com o guia de anuncios de aeroportos. . O “funcionário” do aeroporto deve permanecer na sala, juntamente com os clientes, durante todo o tempo de espera/ definição.

---

Quando a informação sobre o atraso ocorrer após o embarque, apesar dos clientes já estarem a bordo, o “funcionário” de terra não deverá deixar o local (sala de embarque, dependendo da estrutura local) até a situação ser resolvida e a aeronave liberada para voo.

Despesas como alimentação, transporte, hospedagem e comunicação decorrentes da interrupção ou atraso do voo serão por conta da (Nome da Empresa Aérea) (CBA Lei 7565, Título VII, Capítulo II, Seção I, Art. 231 §único).

Em caso de desistência, encaminhar o cliente para a loja ou balcão de atendimento para remarcação de seu voo ou para a solicitação de reembolso. (Fonte: CBA Título VII, Cap II, Seção I, Art. 231, § único).

#### A.3. Análise do problema Internamente

A análise do problema, a estimativa para sua solução e a decisão sobre o cancelamento ou não do voo caberão às áreas abaixo discriminadas:

Centro de Controle Operacional (CCO);

Gerente do Aeroporto ou seu preposto e o

Comandante do voo (se já tiver se apresentado), caso seja necessário

O CCO (Centro de Controle Operacional) é o setor da empresa que deverá estar centralizado o recebimento e a divulgação de toda e qualquer informação operacional que venha a impactar à programação de nossos voos.

#### A.4. Voo Interrompidos - Atraso, Cancelamento, Alternado e Recuperação de Receita.

Neste capítulo vamos tratar da acomodação de voo para os clientes que por motivos de irregularidades operacionais, precisam ser atendidos num outro voo.

É importante pôr em questão a melhor opção para a satisfação do cliente

Levando-se em conta o custo benefício da acomodação.

#### A.4.1. Atraso de voo

##### 1. Atrasos

Art. 230. do CBAer -Em caso de atraso da partida por mais de 2 (duas) horas, o transportador providenciará o embarque do passageiro, em voo que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, se houver, ou restituirá, de imediato, se o passageiro o preferir, o valor do bilhete de passagem.

Art. 231. Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 2 (duas) horas, qualquer que seja o motivo, o passageiro poderá optar pelo endosso do bilhete de passagem ou pela imediata devolução do preço.

Parágrafo único. Todas as despesas decorrentes da interrupção ou atraso da viagem, inclusive transporte de qualquer espécie, alimentação e hospedagem, correrão por conta do transportador contratual, sem prejuízo da responsabilidade civil.

Resolução 141, de 9 de março de 2010:

Art. 2º O transportador, ao constatar que o voo irá atrasar em relação ao horário originalmente programado, deverá informar o passageiro sobre o atraso, o motivo e a previsão do horário de partida, pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O transportador deverá manter o passageiro informado quanto à previsão atualizada do horário de partida do voo.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

Art. 3º Em caso de atraso no aeroporto de partida por mais de 4 (quatro) horas, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

---

**I - a reacomodação:**

- a) em voo próprio que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;
- b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

**II - o reembolso do valor integral pago pelo bilhete de passagem não utilizado, incluídas as tarifas.**

Parágrafo único. O transportador também poderá oferecer ao passageiro, nas hipóteses deste artigo, a opção de reacomodação em voo de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino.

Art. 4º Em caso de atraso no aeroporto de escala ou de conexão por mais de 4 (quatro) horas, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

**I - A reacomodação:**

- a) em voo próprio ou de terceiro, que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;
- b) em voo próprio, a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

**II - o reembolso:**

- a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem;
- b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

**III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.**

Art. 5º O transportador só poderá invocar o prazo de 4 (quatro) horas para adotar as providências de que tratam os arts. 3º e 4º caso não

estejam disponíveis medidas para pronta reacomodação em voo próprio.

Parágrafo único. Sempre que o transportador já dispuser de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente previsto, deverá, de imediato, disponibilizar ao passageiro, conforme o caso, as alternativas previstas nos arts. 3º e 4º.

Art. 6º Em caso de atraso, será devida assistência na forma prevista no art. 14.

§ 1º Nos voos com conexão, assim consignados no bilhete de passagem, o transportador que realizar o transporte até o aeroporto de conexão e que, por atraso do voo, der causa à perda do embarque no voo subsequente, deverá providenciar a reacomodação do passageiro, bem como proporcionar a assistência prevista no caput deste artigo.

§ 2º Cessará o dever de assistência caso o passageiro opte por qualquer das alternativas contidas nos arts. 3º, incisos I, alínea “b”, e II, e 4º, incisos I, alínea “b”, e II, alínea “b”.

Em situação de atraso ou cancelamento onde exista a necessidade de acomodação dos clientes em hotel ou congêneres, o Gerente do Aeroporto deverá avaliar a forma de acomodação levando sempre em conta o custo benefício tanto para os clientes como para a (Nome da Empresa Aérea).

#### A.4.2. Cancelamento de voo

##### 1. Regras Atuais

###### Cancelamento

Art. 229. do CBAer - O passageiro tem direito ao reembolso do valor já pago do bilhete se o transportador vier a cancelar a viagem.

Resolução 141, de 10 de março de 2010

Art. 7º O transportador deverá informar o passageiro, imediatamente, sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço e seu motivo pelos meios de comunicação disponíveis.

§ 1º O cancelamento programado de voo e seu motivo deverão ser informados ao passageiro com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do horário previsto de partida.

§ 2º Quando solicitada pelo passageiro, a informação deverá ser prestada por escrito pelo transportador.

Art. 8º Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço, o transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao passageiro:

I - a reacomodação:

- a) em voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade;
- b) em voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro;

II - o reembolso:

- a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção;
- b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro;

III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte, em caso de interrupção.

Art. 9º Em caso de cancelamento de voo ou interrupção do serviço será devida assistência na forma prevista no art. 14, exceto nos casos em que o passageiro optar por qualquer das alternativas contidas no art. 8º, incisos I, alínea “b”, e II, alínea “b”.

Quando o voo for cancelado, os clientes deverão ser acomodados em outro voo da empresa ou de outras empresas que permita ao cliente chegar a seu destino com menor atraso possível. (Fonte: CBA Lei 7565, Título VII, Capítulo II, Seção I, Art. 229) e (Fonte: CBA Lei 7565, Título VII, Capítulo II, Seção I, Art. 231).

Caso não tenha voo, o cliente deverá receber assistência na acomodação, refeição, transporte e comunicação.

Em todos os casos acima, caso o cliente possua conexão posterior, é imprescindível que o voo de conexão seja remarcado no porto de origem, evitando que o cliente chegue ao porto de transferência e não tenha voo ou este não tenha disponibilidade de assentos para acomodação. É obrigatório inserir no histórico do cliente a mudança dos voos original para o novo voo de conexão.

Acordo Código Brasileiro de Aeronáutica:

Quando o transporte sofrer interrupção ou atraso em aeroporto de escala por período superior a 2 (duas) horas, qualquer que seja o motivo, o cliente poderá optar pelo reembolso da passagem.(Fonte: CBA Lei 7565, Título VII, Capítulo II, Seção I, Art. 230).

#### A.4.3. voo Alternado

Voo alternado é aquele que sai do porto de origem com destino a um local específico, e que, por qualquer motivo que seja, precisa pousar em uma base que não estava programada

Os “funcionários” deverão ser informados pelo CCO sobre o motivo do voo ter alternado, quantos clientes a bordo e quais providências serão tomadas para que os clientes cheguem ao seu destino final.

Caso os clientes tenham que sair da aeronave por algum tempo, deverá ser entregue fichas de trânsito (é importante controlar a quantidade de fichas entregues, pois desta forma podemos ter certeza do total de clientes do voo).

---

Neste caso, é obrigatório que os clientes levem consigo seus pertences de mão.

Os clientes serão acomodados de acordo com instruções do Gerente de Aeroporto ou seu preposto em comum acordo com CCO, que informará se o voo irá prosseguir ou se será cancelado e acomodado em outro voo.

#### A.4.4. Prioridades na Acomodação

Para acomodação de clientes em outros voos, deverão ser seguidas as prioridades abaixo:

Voo da própria empresa no dia;

Voo da própria empresa no dia seguinte

Voos de outras empresas obedecendo as melhorias negociações de acordo de FIM ou de compra de passagens

Após qualquer acomodação, deverá ser enviado um e-mail para as bases envolvidas e para o Call Center, com as seguintes informações:

Empresa / voo / dia/ mês / voo de origem/voo de destino

OCORRÊNCIA: (Motivo do atraso/cancelamento).

AÇÃO TOMADA: (Informar a forma de acomodação de clientes, funcionários, aeronaves, etc).

RESPONSÁVEL DO AEROPORTO: (Nome do “funcionário” que tratou do assunto)

É importante ressaltar que a acomodação deverá ser feita sem cobrança de taxa de remarcação e diferença tarifária.

Acomodação de Cliente Local

Trânsito e Conexão (Origem ou Percurso). Segue abaixo os procedimentos em caso de irregularidades para os seguintes clientes:

Local;

Trânsito: quando o cliente tenha que desembarcar de uma escala;

Conexão Origem ou Percurso: quando o cliente já estiver embarcado ou tiver seu embarque interrompido na origem por não ser honrada à conexão;

Em caso de atrasos acima de 2 horas, oferecer refeição. A acomodação no próximo voo pode vir a ser solicitada pelo cliente e poderá ser feita de acordo com a disponibilidade.

O funcionário do aeroporto deve verificar no sistema a disponibilidade dos próximos voos da própria empresa para o destino do cliente e oferecer as opções.

Não havendo disponibilidade em voos da própria empresa, realizar acomodação para o destino do cliente conforme informações contidas no item 4.

Deverá ser inserido no histórico do PNR de cada cliente, as informações referentes ao voo de acomodação e o valor do voucher oferecido (quando for o caso) e acrescentado a fila no sistema. Nos casos de acomodação em massa, caso não seja possível inserir estas informações no PNR individualmente, deverá ser enviada ao Call Center uma lista em planilha Excel com cada PNR para que o próprio Call Center gere as informações no sistema.

O call center irá providenciar o contato e a entrega do voucher ao cliente, quando este for oferecido.

O voucher poderá ser utilizado para qualquer serviço ou produto da (Nome da Empresa Aérea), como pagamento de bilhetes, excesso de bagagem, upgrade, porém não será aceito para pagamento de taxa de embarque.

---

É importante que cada gerente de base controle os gastos decorrentes de acomodação de clientes em sua base.

Deverá ser preenchida diariamente a planilha de contingência do dia, ou no máximo até 48 horas depois da ocorrência.

Em caso de conexão ou trânsito verificar a possibilidade de acomodação em Congênere até o destino final (seja origem ou ponto de conexão).

Caso não haja, o funcionário verifica disponibilidade de voos em aeroportos próximos e caso tenha disponibilidade seguir também as informações de transporte contidas no item 4.

Não havendo disponibilidade de nenhum voo na mesma data, o “funcionário” deverá acomodar o cliente em voo empresa no dia seguinte. Informar e disponibilizar ao cliente acomodação em hotel, refeição (café da manhã, almoço e/ou jantar) e transporte para embarque no próximo dia.

Se o cliente não aceitar as opções oferecidas, o “funcionário” do aeroporto deverá encaminhar o cliente para que seja feito o reembolso integral da passagem de acordo com o prazo estipulado pela legislação vigente.

É importante ressaltar que além das prioridades (idosos, gestantes, clientes com crianças e deficientes) os clientes em trânsito e conexão deverão ter atenção especial e prioridade em casos de acomodação.

#### 1. Perda de Conexão em Congêneres por atraso de voo da empresa

Caso o cliente adquira dois trechos distintos sendo o primeiro com a empresa e o outro com Empresa Congênere, e o nosso voo sofrer atraso a empresa não é responsável pela acomodação na Empresa Congênere, pois são contratos de transporte distintos.

#### 2. Voo Interrompidos e Alternados

No caso de voos interrompidos e alternados o CCO irá avaliar a situação e informar o gerente do aeroporto da ação a ser tomada.

Quando a decisão for acomodar os clientes via terrestre , o voo deverá ser desembarcado e os clientes devem retirar suas bagagens e pertences de mão.

Caso voo tenha alternado na mesma cidade (Ex: GIG-SDU) o “funcionário” informa aos clientes, no momento do desembarque, sobre transporte em ônibus ou táxi e deve orientar os clientes para seu embarque e apresentação do canhoto do cartão de embarque ao ingressar no transporte.

O “funcionário” deverá orientar e embarcar os clientes no ônibus/táxi.

No Aeroporto de destino, os clientes devem ser recepcionados no transporte por um “funcionário” Empresa e deverá recepcionar, informar e direcionar os clientes ao portão de embarque.

Caso voo tenha alternado em cidades diferentes/municípios diferentes (curto percurso) do destino do cliente, o “funcionário” deverá informar sobre o transporte terrestre.(Ex: VCP-GRU)

Quando o transporte ocorrer no mesmo dia, o “funcionário” acomoda os clientes no ônibus.

Quando solicitado, o agente disponibiliza transporte intermunicipal em caso de perda de outra condução (particular) devido alternado da empresa.

Se o transporte não ocorrer no mesmo dia, por qualquer motivo (ex: cliente não deseja viajar à noite de transporte terrestre), deve ser oferecido, hotel, traslado e refeição. No dia seguinte o “funcionário” acomoda o cliente no transporte terrestre.

Acomodações em congeneres só deverão ser oferecidas em caso de urgencia e caso o cliente não aceite as opções oferecidas e mesmo assim deverá ser analisado o motivo pelo gerente do aeroporto ou seu preposto.

## A.5. Informando a Irregularidade ao Cliente

### A.5.1. Geral

Esta seção nos remete à importância sobre a informação clara, objetiva ao cliente, o mais próximo da realidade, quando de uma irregularidade operacional.

Entretanto, a mensagem não necessita haver detalhes específicos do fato e com pontos relevantes ao entendimento da situação, evitando-se assim o pânico.

### A.5.2. Informação ao Cliente

É de extrema relevância que os clientes sejam avisados sobre qualquer irregularidade operacional e que haja a preocupação de mantê-los sempre informados sobre o evento. Sendo assim, a irregularidade deve ser anunciada logo que possível, pelos meios disponíveis, tais como: monitores; painéis informativos ou sistema de som. (Fonte: IAC 2203-0399).

Esta informação deve ser realizada de forma clara e objetiva, e anunciada nas diversas áreas do aeroporto (check-in, sala de embarque, etc.).

Informando sempre o motivo da irregularidade;

Ocorrendo atraso, o horário previsto para embarque e partida de voo, as informações de atraso deverão ser dadas com trinta minutos (30 minutos) de antecedência, sempre que possível, de qualquer atraso superior a 5 minutos de sua decolagem e, além disso, com periodicidade de 15 minutos para uma nova informação sobre o atraso;

O Gerente do Aeroporto ou preposto deverá repassar para a equipe, as instruções prévias, de forma que, toda a assistência seja prestada ao cliente e que se evitem informações contraditórias e consequentemente reflexo negativo.

Um “funcionário” deverá ficar à disposição dos clientes para esclarecer dúvidas e informar sobre acomodações em outro(s) voo(s) e/ou conexão(ões).

Manter contato com a tripulação é de extrema relevância, pois assegura que haja uma conformidade na divulgação das informações.

#### A.6. Comunicação Interna Sobre a Irregularidade com o Cliente

##### A.6.1. Geral

A comunicação é uma ferramenta primordial para o desenlace de uma irregularidade operacional.

Deste modo, esta seção tem como objetivo enfatizar a importância da transmissão das informações fidedignas sobre os fatos ocorridos num caso de irregularidade com um cliente.

###### 1. Comunicação para todos do atendimento

É de extrema importância que sempre haja comunicação entre os colaboradores dos setores envolvidos no atendimento de um cliente que é afetado por uma irregularidade operacional.

Sendo necessário estabelecer uma relação de troca de informações entre as bases envolvidas no atendimento deste cliente, relatando os fatos que ocorreram com este cliente prejudicado, e as providências tomadas.

###### 2. Mensagens

E-mail – enviar para todas as bases envolvidas as informações relevantes sobre clientes que foram transferidos de seu voo original por motivo de uma irregularidade. Copiar sempre este tipo de mensagem para o Call Center.

###### 3. Considerações Finais

As informações sobre irregularidade com clientes e as providências tomadas contidas nas mensagens são para utilização exclusiva da empresa. Deste modo, nenhuma cópia de mensagem deve ser

---

entregue ao cliente. O único documento emitido pela empresa que pode ser entregue ao cliente é a declaração de voo, conforme determinação da Consultoria Jurídica.

Por outro lado, deve-se ter extrema cautela quanto à apuração dos fatos ocorridos quando da alegação por parte do cliente de ter recebido qualquer benefício por outra base ou setor da cadeia de atendimento, evidenciando a importância da relação de troca de informações internamente na empresa.

E finalmente, jamais realizar promessas que não possam ser cumpridas. O correto é informar a base de destino envolvida para que a solução possa ser trabalhada e se tenha uma proposta ao cliente o mais breve possível.

**COLOCAR O MODELO DA DECLARAÇÃO DE VOO (Esta sendo desenvolvido pelo Jurídico. )**

#### A.7. DIRETRIZES DAS FACILIDADES OFERECIDAS NAS CONTINGÊNCIAS.

##### A.7.1. *Facilidades Oferecidas aos Clientes Prejudicados por Irregularidades Operacionais*

As empresas aéreas deverão prestar assistência aos clientes prejudicados por irregularidades operacionais, ou seja, de responsabilidade da empresa.

Relação 141: Cap. IV - Da Assistência Material:

Art. 14. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de voo, bem como de preterição de passageiro, o transportador deverá assegurar ao passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

§ 1º A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação, tais como ligação telefônica, acesso a internet ou outros;

II - superior a 2 (duas) horas: alimentação adequada;

III - superior a 4 (quatro) horas: acomodação em local adequado, traslado e, quando necessário, serviço de hospedagem.

§ 2º O transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem.

Art. 15. Aplicam-se as disposições do artigo anterior, no que for cabível, aos casos em que os passageiros já estejam a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

Além do exposto acima, o cliente que concordar viajar em outro voo do mesmo dia ou do dia seguinte, recebe da transportadora tais facilidades como: (CBA Lei 7565, Título VII, Capítulo II, seção I, Art. 231§Único).

Comunicação;

Hospedagem, alimentação em locais adequados;

Transporte de e para o aeroporto, se for o caso.

A transportadora também terá a obrigação de fornecer tais facilidades quando ocorrer atrasos ou interrupção em aeroporto de escala por período superior a quatro horas. (Fonte: CBA Lei 7565. Título VII, Capítulo II, Seção I.Art.229).

#### A.7.2. *Refeições*

O voucher de alimentação é oferecido ao cliente somente quando o atraso for superior ou igual a 2 horas. (Resolução 141).

O Formulário deve ser preenchido entregue ao cliente.

---

## Transporte

Providencie transporte dos clientes até o hotel/residência e o seu retorno para o aeroporto (Resolução 141).

O Formulário para transporte deve ser preenchido entregue a via correspondente ao cliente.

A empresa oferece transporte:

Aeroporto x Residência x Aeroporto;

Aeroporto x Hotel x Aeroporto;

Aeroporto x Aeroporto.

O transporte para residência somente deve ser oferecido quando o cliente reside na mesma cidade do aeroporto.

O transporte deve ser oferecido ao cliente nos casos em que exista, no mesmo dia, um intervalo maior que 4 horas para o próximo voo ou quando o cliente for acomodado em um voo para o dia seguinte.

### A.7.2.1. Transporte por Transporte

O transporte por ônibus ou táxi deve ocorrer quando houver voo interrompido/alternado na mesma cidade

Exemplo: GIG-SDU.

Para cidades diferentes/municípios diferentes é oferecido também o transporte terrestre-ônibus ou táxi (menor custo).

Em caso de perda de ônibus rodoviário devido ao alternado da empresa, deve ser oferecido transporte intermunicipal. (para atrasos acima de 4 horas)

Se o transporte não ocorrer no mesmo dia, por qualquer motivo (ex: cliente não deseja viajar à noite de transporte terrestre), deve

ser oferecido, hotel, refeição e transporte no próximo dia (atrasos acima de 4 horas) consultando o gerente da base ou em sua ausência o preposto.

#### A.7.3. Hotel

Em caso de cancelamento ou atraso superior a 4 (quatro) horas o cliente possui direito a acomodação em hotel.

Sempre que for necessário á acomodação em hotel, é importante averiguar se o cliente reside na localidade onde ocorreu a irregularidade, a fim de se evitar custos com a hospedagem para os clientes que possam voltar para suas casas e retornar no dia seguinte.

A acomodação em hotel deve ser oferecida ao cliente quando houver atraso superior a 4 horas, embarque no dia seguinte e/ou perda de voo no ponto de conexão.

O Formulário/Voucher utilizado para hotel deve ser preenchido entregue ao cliente.

É importante ressaltar que antes de oferecer essa facilidade ao cliente, deve ser verificada a disponibilidade do hotel.

#### A.7.4. Acomodação em voos

Sempre quando da utilização do Plano de Contingência tem se como regra primordial primeiramente acomodar o cliente em voo Empresa. A acomodação em voo congênere deve ser adotada somente quando se esgotar todas as possibilidades de embarcar em voo da empresa.

#### A.7.5. Reembolso

Quando o cliente rejeitar todas as possibilidades de embarque deve ser realizado o reembolso integral da passagem de acordo com o prazo estipulado pela legislação vigente.

#### A.7.6. Clientes Preferênciais

Deve ser designado um “funcionário” para permanecer em tempo integral com os clientes preferenciais prejudicados do voo. Dependendo da necessidade o mesmo deve acompanhar em transporte surface(Terrestre).

#### A.7.7. Menores Desacompanhados

Deve ser designado um “funcionário” para permanecer em tempo integral com o menor prejudicado do voo. Eles são de total responsabilidade da empresa.

O “funcionário” deve informar aos pais ou responsáveis todas as ocorrências com o voo do menor, dando todo suporte e informação de que os pais ou responsáveis necessitam.

Em caso de surface, o “funcionário” deve acompanhar o menor até a entrega para a base de destino.

#### A.7.8. Envio de Mensagem – Via E-mail

Em casos de irregularidades operacionais, as mensagens servem para dar continuidade, mesmo depois do embarque de nossos clientes.

Mensagem de acomodação: informe as acomodações feitas para nossos clientes em outros voos e/ou em hotel, assim como as alterações de reservas que precisam ser providenciadas ou confirmadas pelo Call Center. Todas informações referentes a acomodação devem ser registradas no histórico da reserva do cliente.

Se não for possível efetuar a transação da bagagem do cliente, copie o serviço de bagagem (LL) da base de destino, informando o número de voo que a bagagem seguirá.

É importante informar e a data (dia / mês) do voo e o nome da mensagem:

### Acomodação por atraso

### Acomodação por cancelamento

O nome do hotel, o número e itinerário do voo em que os clientes foram acomodados, bem como seu telefone de contato, são informações que devem ser incluídas na mensagem de acomodação.

#### *A.7.9. Informações Aeroportuárias*

Informe às autoridades aeroportuárias sobre o atraso, para que os sistemas de informação sejam atualizados.

Se for possível, providencie anúncios nas áreas onde as pessoas aguardam a chegada dos clientes. Informe que o voo está atrasado e o horário estimado para desembarque.

#### *A.7.10. Perda de Conexão*

##### 1. Atendimento a clientes em conexão

Quando um cliente for prejudicado, tendo seu voo afetado por uma irregularidade operacional (cancelamento, atraso), e devido a isto perder seu voo de conexão, devemos prontamente tentar minimizar o problema.

“Se o usuário deixar de viajar em virtude de atraso na conexão, as obrigações de que trata o artigo anterior serão de responsabilidade da empresa cuja aeronave deu causa à perda do embarque.”. Resolução 141.

A primeira providência é procurar um voo de acomodação, lembrando que:

##### A.7.10.1. Se o voo na origem for cancelado/atrasado e a proteção com tempo mínimo de conexão for suficiente:

Manter a reserva na conexão;

---

Avisar à base de conexão a acomodação dos clientes.

**A.7.10.2. Se o voo na origem for cancelado/atrasado e a proteção com tempo mínimo de conexão for insuficiente:**

Cancelar a reserva do voo de conexão;

Avisar à base de conexão a acomodação dos clientes.

Avisar o Call Center.

Procure atender o cliente no novo voo de conexão (Empresa).

Caso a nova conexão seja realizada por uma congênere (Brasil), envie uma mensagem à base de destino (STAFF Empresa) solicitando que contate a congênere envolvida para que providencie novo atendimento.

#### **A.8. Pernoite**

Pernoite é a reprogramação de um voo, sem horário estimado de decolagem, onde há necessidade de acomodação dos clientes em hotel.

Caso o pernoite do voo seja programado com antecedência, os clientes serão informados pela central de reservas/agências de viagem, sobre o atraso e o novo horário estimado para decolagem do voo. Lembre-se que, devido à falta de informações na reserva dos clientes, a central de reservas não consegue avisar a todos os reservados. Neste caso, os clientes que se apresentarem no aeroporto deverão receber toda assistência necessária para minimizar os transtornos causados pelo pernoite do voo.

Caso o pernoite seja determinado depois que os clientes tenham sido atendidos ou embarcados no voo, devem-se cumprir os procedimentos exigidos pelas autoridades locais, para que os clientes possam desembarcar e receber acomodação em hotel ou residência, transporte (ida/volta), refeições e ligações telefônicas de acordo com a infra-estrutura aeroportuária.

Quando for necessário que o cliente pernoite, as seguintes instruções deverão ser observadas, com a devida orientação do Gerente de Aeroporto ou seu substituto imediato:

Comunicar aos clientes que será necessário o pernoite e verificar se desejam prosseguir no voo atrasado ou se desejam reservas em outros voos.

Providencie também as reservas de continuação.

Para os clientes que preferirem ser reacomodados, siga as instruções de atraso e/ou mudança de rota ou empresa, de acordo com o que for aplicável.

Descarregar e distribuir as bagagens, de acordo com as facilidades aduaneiras locais, entregando-as aos clientes ou guardando-as em local seguro, de acordo com o que for mais conveniente e aplicável.

Anotar todos os contatos dos clientes que não forem acomodados em hotel.

Providenciar acomodações em hotéis, assim como transporte de ida e volta, além de refeições. (CBA Lei 7565, Título VII, Capítulo II, Seção I, Art.231§único).

Sempre designar “funcionário” para buscar no hotel os clientes, dando-lhes total assistência. Os clientes deverão ser devidamente informados do local no hotel onde o nosso “funcionário” prestará atendimento/informações.

Providenciar as alterações necessárias nos documentos de voo, em caso de desistência ou inclusão de clientes.

#### A.9. Recuperação de Receita

- A prática de recuperação de receita é de 01 cliente em determinados voos, pré-definidos pelo departamento de revenue.

---

A prática de recuperação de receita não será efetuada em vésperas de feriados, retorno de feriados e domingos a noite.

Será observada a sazonalidade de cada região , assim como calendário de eventos das cidades.

Também ocorrerá por parte do revenue uma avaliação criteriosa nas bases que tem somente 01 ou 02 frequencias por dia.

A prática será interrompida às 18h00 do dia anterior ao voo e na sexta-feira às 18h00 para os fins de semana.

- Quando o voo estiver com clientes reservados que caracterize a recuperação de receita, os mesmos não devem ser transferidos de imediato para outros voos ou empresas congêneres, o aeroporto deverá trabalhar com os clientes noshow do voo.

Os aeroportos no caso de sobra de clientes no processo de encerramento dos voos deverão :

- Providenciar a melhor acomodação a fim de evitar grandes custos para a empresa.
- A compensação a ser fornecida deverá seguir a Política de compensações praticada pela Empresa..
- Sempre procurar voluntários para as acomodações.
- Não deixar como sobrevenda clientes portadores de deficiência física, gestantes, idosos, famílias com crianças, clientes com PETC, clientes com conexão posterior .

funcionários com passe particular, benefícios, e a serviço não devem ser atendidos no voo em situação de sobrevenda, serão alocados em lista de espera e somente atendidos quando o voo for finalizado e houver lugar . Apenas funcionários da manutenção (em socorro de aeronaves) e tripulação de voo a serviço possuem prioridade no embarque sobre clientes pagos.

- Quando o cliente aceitar as compensações oferecidas pela Empresa ele deverá assinar o termo de quitação. (modelo no capítulo de formulários ).

- 
- As bases deverão manter arquivo com uma cópia do termo de quitação assinado pelo cliente.
  - Termos a serem assinados pelo cliente para recebimento do crédito (2 vias).
  - O Crédito que o cliente receberá pode ser usado para remarcação, pagamento de xbag, compra de bilhete, pagamento de espaço Empresa.

**B. ATOS ILICITOS**

Possivelmente implica em perigo às pessoas, propriedades ou atividades comerciais e, por isso, devem ser aplicadas medidas preventivas.

**NATUREZA DE UMA AMEAÇA OU DENÚNCIA**

Uma ameaça ou denúncia pode indicar ou não a possibilidade da prática de diferentes ações ilícitas contra a aviação civil, dentre elas:

- A. Apoderamento Ilícito de Aeronave
- B. Ameaça de Bomba contra Aeronaves
- C. Ameaça de Bomba contra Instalações da Empresa

Para se avaliar a credibilidade de uma ameaça ou denúncia, as áreas intervenientes no gerenciamento da crise devem, por meio da Assessoria de Avaliação de Risco (AAR), classificá-la de modo a considerar os dados fornecidos pelo denunciante e, conforme aplicável, propor a adoção de medidas adicionais de segurança.

Por isso, toda e qualquer ameaça recebida deve ser reportada a fim de ser avaliada a sua credibilidade.

A Empresa se responsabiliza por:

- A. prover as informações relevantes para a ANAC no tocante às potenciais ameaças e vulnerabilidade concretas nos aeroportos onde opera;
- B. manter pessoas responsáveis pela segurança, nos aeroportos onde opera, as quais devem comparecer às reuniões da CSA e constituírem a Assessoria de Avaliação de Risco Local (AARL);
- C. assegurar que o pessoal envolvido no Plano de Contingência, de acordo com o estabelecido no PSEA, tenha conhecimento de suas responsabilidades;
- D. manter no aeroporto (ou de sobreaviso) uma pessoa responsável por supervisionar os procedimentos de recebimento de ameaça, disseminar as informações aos interessados, compor a AAR e

implementar as medidas de segurança necessárias de acordo com a avaliação da ameaça;

- E. certificar que os funcionários tenham conhecimento dos procedimentos de recebimento de ameaça, elaborados com base no que estabelece a IAC 107-1009, bem como certificar que os que foram designados para compor a AAR tenham recebido o treinamento específico para desempenhar a avaliação;
- F. participar dos Exercícios Simulados de Apoderamento Ilícito de Aeronave

#### B.1. Meios de Veiculação das Ameaças

##### B.1.1. Recebimento da Ameaça por Telefone

O recebedor da chamada por telefone deve:

- Ouvir o autor da chamada sem interrompê-lo e sem fornecer quaisquer informações que não devam ser de conhecimento público e/ou que possam ser utilizadas pelo mesmo;
- Aplicar as táticas possíveis para prolongar a chamada;
- Ouvir a pessoa sem interrompê-la e sem fornecer qualquer informação;

Se possível, fazer as seguintes perguntas:

**QUAL É O FORMATO DA BOMBA?** Para ajudar a reconhecer o artefato durante uma busca.

**QUEM É VOCÊ?** Para comprovar se o autor da ameaça provém de um grupo fidedigno.

**ONDE VOCÊ ESTÁ?** Para avaliar se ele se encontra no local e pode ser afetado pela explosão, indicando que pode ser falsa a ameaça.

**POR QUE VOCÊ ESTÁ FAZENDO ISSO?** Para verificar se ele possui algum objetivo específico (religioso, político, etc), se é ligado a algum grupo ou se deseja fazer alguma exigência ou extorsão.

**POR QUE VOCÊ TELEFONOU?** Para formar um quadro melhor do incidente e manter na linha o autor da ameaça a fim de ajudar no rastreamento da chamada.

- A. As perguntas devem ser feitas sem indicar uma possível resposta.  
Por exemplo, examine “Onde foi colocada exatamente a bomba?” no lugar de “Está a bomba no porão da aeronave?”
- B. Se possível, submeter o autor da chamada a uma prova de credibilidade,inventando um número e um horário de voo ou um lugar que não existe, e perguntando a ele se esse número é aquele ao que se refere.
- C. Não desligar a chamada, mesmo que o autor da chamada tenha desligado o telefone, para facilitar o rastreamento da ligação (onde disponível);
- D. Tomar nota da conversação e lançar as informações no Formulário de Recebimento de Ameaça (Capítulo 17);
- E. Notificar prontamente a sua chefia imediata;
- F. Não deixar seu local de trabalho ou, se o fizer, informar onde e como pode ser contatado.
  - Tomar nota das palavras concretas que utiliza o autor da chamada;
  - Tomar as medidas possíveis para gravar a chamada, caso isso já não ocorra automaticamente;
  - Relatar o conteúdo da chamada no Formulário de Recebimento de Ameaça (Capítulo 17), que deve sempre ser mantido em local acessível ao usuário;
  - Informar imediatamente a sua chefia imediata.



**RECOMENDAÇÃO: SEMPRE QUE POSSÍVEL  
DEVEM SER INSTALADOS RASTREADORES  
DE CHAMADA NOS TELEFONES CRÍTICOS.**

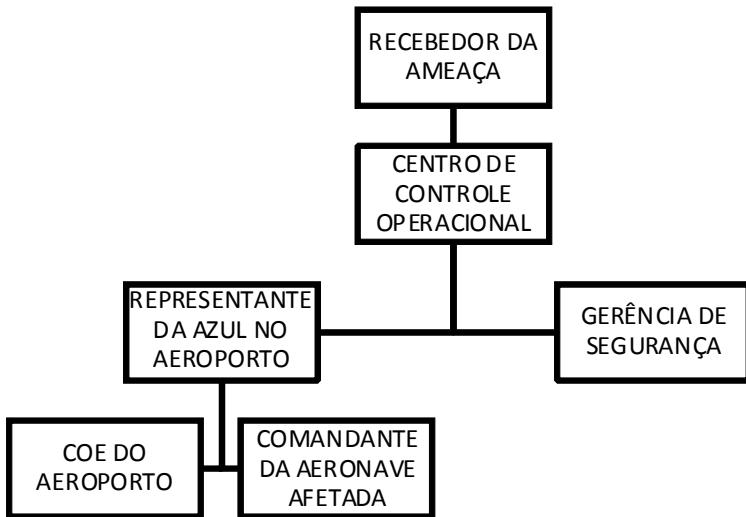
**B.1.2. RECEBIMENTO DA AMEAÇA POR ESCRITO**

A pessoa que receber a ameaça por escrito deve:

- Procurar não manusear excessivamente a carta, mensagem ou envelope, para preservar possíveis evidências para uma análise pela autoridade policial;
- Informar imediatamente a sua chefia imediata.

Os funcionários que trabalham nas centrais telefônicas e nos balcões de atendimento estão capacitados quanto aos procedimentos de recebimento de uma ameaça, bem como têm o material de apoio para a resposta de ameaça em aeronaves e instalações aeroportuárias.

A organização ou entidade que receber a informação sobre uma ameaça fica responsável pela disseminação imediata aos envolvidos, a fim de que seja efetuada uma avaliação precisa pela AAR.

**B.2. Acionamento das Áreas Mediante Recebimento de Ameaça****B.2.1. AMEAÇA CONTRA AERONAVE EM SOLO****B.2.2. AMEAÇA CONTRA AERONAVE EM voo****SITUAÇÃO 1**

AÇÃO: O recebedor da ameaça comunica o fato ao Gerente de Aeroporto ou seu representante, que acionará a Administração Aeroportuária, para que seja ativado o COE do aeroporto e a ameaça seja classificada. O COE do aeroporto de escala é acionado pelo COE do aeroporto de origem para que as medidas adicionais de segurança sejam implementadas, quando aplicáveis. O CCO é comunicado do fato pelo Gerente de Aeroporto de origem e notificará o Gerente de Aeroporto de escala para a adoção das ações pela Empresa e a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

## **SITUAÇÃO 2**

AÇÃO: O recebedor da ameaça comunica o fato ao Gerente de Aeroporto ou seu representante, para que a Administração Aeroportuária seja acionada e ative o respectivo COE para classificação da ameaça e adoção das medidas adicionais de segurança, quando aplicáveis. O CCO é comunicado do fato pelo Gerente de Aeroporto de escala e notificará o Gerente de Aeroporto de origem, para que este forneça as informações necessárias para a avaliação e classificação da ameaça, bem como a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

## **SITUAÇÃO 3**

AÇÃO: O recebedor da ameaça comunica o fato ao Gerente de Aeroporto, ou seu representante, para que a Administração Aeroportuária seja acionada e ative o respectivo COE, para classificação da ameaça. O Gerente de Aeroporto de destino aciona o CCO, que acionará os Gerentes dos aeroportos de origem (para a coleta das informações necessárias sobre a operação de partida do voo) e de escala (para acionamento do COE do aeroporto e adoção das medidas de segurança adicionais, quando aplicáveis). O CCO também acionará a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

## **SITUAÇÃO 4**

AÇÃO: O recebedor da ameaça comunica o fato ao Gerente de Aeroporto, ou seu representante, que acionará a Administração Aeroportuária, para que seja ativado o COE do aeroporto e a ameaça seja classificada. O Gerente de Aeroporto de escala aciona o Gerente do Aeroporto de origem (para a coleta das informações necessárias sobre as operações de partida do voo) e o CCO (para acionamento do Gerente de Aeroporto de destino que informará o COE do aeroporto para adoção das medidas de segurança adicionais, quando aplicáveis). O CCO também aciona a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

**SITUAÇÃO 5**

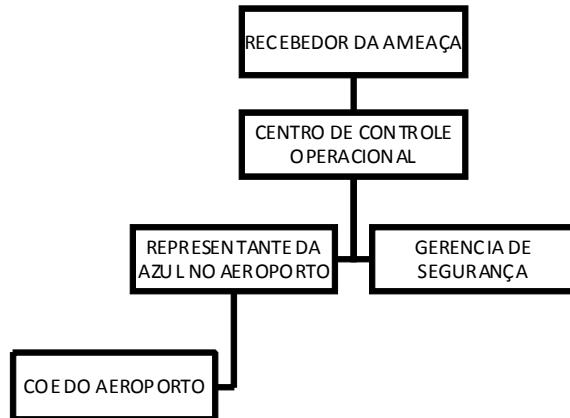
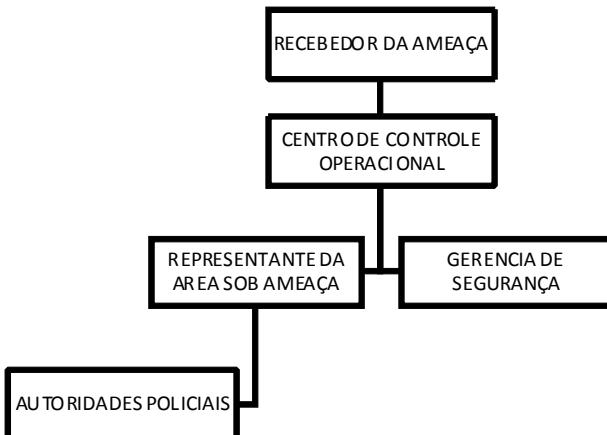
AÇÃO: O recebedor da ameaça comunica o fato ao Gerente de Aeroporto, ou seu representante, que acionará a Administração Aeroportuária, para que seja ativado o COE do aeroporto e a ameaça seja classificada. O Gerente de Aeroporto de escala aciona o Gerente do Aeroporto de origem (para a coleta das informações necessárias sobre as operações de partida do voo) e o CCO (para acionamento do Gerente de Aeroporto de destino que informará o COE do aeroporto para adoção das medidas de segurança adicionais, quando aplicáveis). O CCO também aciona a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

**SITUAÇÃO 6**

AÇÃO: O recebedor da ameaça comunica o fato ao Gerente de Aeroporto, ou seu representante, que acionará a Administração Aeroportuária, para ativação do COE do aeroporto, classificação da ameaça e implementação de medidas adicionais de segurança, quando aplicáveis, bem como o CCO da Empresa. O CCO acionará os Gerentes nos aeroportos de origem e escala, para fornecerem quaisquer informações necessárias à classificação da ameaça. O CCO também aciona a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

**SITUAÇÃO 7**

AÇÃO: O recebedor da ameaça ou sua chefia imediata comunica o fato ao CCO da Empresa, que acionará o Gerente de Aeroporto do último ponto de partida da aeronave ou seu representante, para que a Administração Aeroportuária ative o COE daquele aeroporto e a ameaça seja classificada. O Gerente do aeroporto de destino da aeronave é contatado, para que as medidas adicionais de segurança sejam implementadas, quando aplicáveis. O CCO também aciona a Gerência de Segurança, a qual passará a assessorar os Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

**B.2.3. Ameaça Contra Instalações da Empresa no Aeroporto****B.2.4. Ameaça Contra Instalações da Empresa Fora do Aeroporto**

Mediante os acionamentos acima, adotar as medidas adicionais de segurança conforme Capítulo 15, Item 6 (Resposta a Ameaça de Bomba).

#### ***B.2.5. Ações Imediatas das Áreas da Empresa***

##### **B.2.5.1. Gerência de Aeroporto**

Acionar o Centro de Operações de Emergência (COE) do aeroporto a fim de classificar a ameaça através da AAR.

Obter o Formulário de Recebimento de Ameaça devidamente preenchido pelo recebedor da ameaça (Capítulo 17) para ser levado à AAR.

Reunir as Informações referentes à AERONAVE, TRIPULAÇÃO (nomes, ficha funcional, escala, etc.), PASSAGEIROS (nomes, local de embarque, nacionalidade, etc.) e CARGAS.

No caso do Comandante do voo já ter se apresentado no aeroporto para o voo, consensar com o mesmo a classificação que a Empresa Aérea dará à ameaça a ser levada à AAR.

Manter comunicação permanente com o Centro de Controle Operacional (CCO).

Mediante a classificação da ameaça pela AAR, coordenar a adoção das medidas adicionais de segurança aplicáveis no aeroporto.

##### **B.2.5.2. Centro de Controle Operacional**

Manter um canal de comunicação com o Gerente de Aeroporto, provendo todas as informações operacionais necessárias para avaliação e classificação da ameaça.

Nos casos de Ameaça Vermelha, deve ativar o Centro de Gerenciamento de Crise e acionar as áreas intervenientes da Empresa. Os setores intervenientes da Empresa devem ser

informados da ameaça e consultados, se for o caso, mas não necessariamente devem ser acionados para comparecimento no Centro de Gerenciamento de Crise.

#### B.2.5.3. Gerência de Segurança

Assessorar as áreas envolvidas sobre a avaliação da ameaça e as ações urgentes pelas áreas.

Coordenar a aplicação das medidas adicionais de segurança pelas bases envolvidas conforme parecer da AAR.

#### B.2.5.4. Comandante da Aeronave

No caso de aeronave no solo, caso o Comandante tenha se apresentado para o voo sob ameaça no aeroporto, este deve consensar com o Gerente de Aeroporto a decisão da Empresa sobre a classificação a ser levada à AAR.

É o responsável por todas as decisões a bordo quando da aeronave em voo.

No caso da decisão pelo pouso em um aeroporto onde não haja operações da Empresa Aérea, o Comandante é o representante da mesma junto às autoridades locais, devendo solicitar a aplicação dos procedimentos necessários ao órgão policial competente do aeroporto, para garantir a segurança de passageiros, funcionários e aeronave.

### B.3. AVALIAÇÃO DA AMEAÇA OU DENÚNCIA

Uma avaliação de risco clara e lógica é feita com a informação e as evidências disponíveis, antes de se decidir sobre ações posteriores.

A ameaça é avaliada e classificada pela Assessoria de Avaliação de Risco (AAR) no aeroporto para onde foi direcionada a ameaça.

---

A AAR deverá usar a Identificação Positiva do Alvo - IPA (ou PTI - Positive Threat Identification) a fim de determinar o nível de ameaça existente: Verde, Âmbar ou Vermelha.

Considerando que o Gerente de Aeroporto da Empresa, ou seu representante, faz parte da AAR, e que seu parecer pode decidir a classificação da ameaça, o mesmo está ciente de que sua avaliação pode determinar a desobrigação de adoção de quaisquer medidas adicionais de segurança.

O processamento inicia-se pela avaliação da ameaça, quanto à credibilidade da fonte denunciante, à identificação do alvo e à possibilidade da ameaça estar relacionada a fatos e situações conhecidas. Para essa avaliação, a Assessoria de Risco considera:

A AAR tem poder de decisão quanto à classificação da ameaça. A decisão final é a de mais alto grau escolhida por qualquer um de seus membros.

De posse destes dados, a Assessoria decide sobre: (a) Classificação da ameaça; (b) Ações subsequentes a serem desenvolvidas pelo Centro de Operações de Emergência (COE), pelo Posto de Coordenação Móvel (PCM), pela Polícia Federal ou órgão policial competente, pela Empresa Aérea, pelos órgãos ATS, pelo Órgão de Segurança Aeroportuária, pelo Comandante da Aeronave ou pelo responsável (ou seu representante legal) pela instalação sob ameaça.

No caso da ameaça ser direcionada à aeronave, o Representante da Empresa Aérea no aeroporto que participa da AAR toma a decisão em consenso com o Comandante que assumiu ou assumirá o voo. Tal decisão consensual é levada à AAR como sendo a posição da Empresa Aérea. O Comandante está ciente que sua avaliação pode determinar a desobrigação de adoção de quaisquer medidas adicionais de segurança.

#### **B.4. CLASSIFICAÇÃO DA AMEAÇA OU DENÚNCIA**

Na avaliação da Assessoria de Risco é utilizada a Identificação Positiva do Alvo (IPA) para classificar a ameaça como:

**VERDE**

Uma ameaça que não identifique um alvo, ou um grupo específico de alvos, ou que, de qualquer modo, não tenha credibilidade.

As medidas preventivas em prática negam a ameaça. Não são necessárias outras precauções.

**ÂMBAR**

Uma ameaça que pode estar relacionada a um ou mais alvos, mas que há dúvidas quanto a sua credibilidade ou à eficácia das medidas preventivas em prática.

Pode envolver perigo e pode exigir que se aumentem as medidas preventivas.

**VERMELHA**

Uma ameaça específica quando se consegue identificar um alvo específico, ou a pessoa que telefonou identificou a si própria ou a organização envolvida, sendo julgada como uma informação com credibilidade.

Possivelmente implica em perigo às pessoas, propriedades ou atividades comerciais e, por isso, devem ser aplicadas medidas preventivas.

A IPA exige que as informações contenham referências específicas relativas ao alvo envolvido, tal como uma aeronave pelo número do voo, hora de decolagem ou posição real e outras informações que garantam a credibilidade dessa notificação.

A IPA é de caráter reservado, e seus detalhes devem ser do conhecimento exclusivo das partes envolvidas diretamente, assim como da ANAC.

As ameaças classificadas como VERMELHA contra aeronaves em voo são imediatamente notificadas ao Comandante da aeronave e ao aeroporto de destino ou de alternativa.

---

Uma vez que a avaliação da AAR tenha sido feita, ela é divulgada para os órgãos públicos, empresas aéreas envolvidas e administração aeroportuária. Ações posteriores, em face da ameaça avaliada, são adotadas de acordo com o Plano de Contingência do aeroporto.

Gerentes da Empresa no gerenciamento da ameaça.

#### **B.4.1. CONTINGÊNCIAS**

##### **B.4.1.1. Apoderamento de Aeronave**

###### **1. MOTIVAÇÕES AO APODERAMENTO ILÍCITO DE AERONAVE**

Normalmente, há quatro tipos de seqüestradores: criminosos, mentalmente insano, refugiados ou terroristas. Neste capítulo descreveremos resumidamente os quatro tipos de seqüestros, bem como os procedimentos usuais de cada tipo de sequestrador.

###### **2. Criminosos**

Os criminosos geralmente tomam uma aeronave visando ganhos pessoais, como, por exemplo, a extorsão de reféns para a libertação de passageiros ou o roubo de carga valor. Geralmente estão bem armados, tendem a operar individualmente ou em pequenos grupos, e podem contar com ajuda externa, especialmente para uma fuga.

###### **3. Refugiados**

Refugiados são motivados exclusivamente pela necessidade de escapar do que eles consideram um regime opressivo ou por outras razões econômicas, e o seu objetivo é obter o asilo político. São os tipos mais comuns de sequestradores e geralmente são amadores que vêem a aeronave como um meio de cruzar a fronteira. Podem agir individualmente, em grupos reduzidos ou como uma família. Eles dão valor às suas vidas, e de outros, e, por isso, não tendem a ser violentos. Entretanto, geralmente estão desesperados e assustados, e não devem ser muito pressionados. Normalmente, a demanda dos refugiados é o desvio do voo para um país de sua escolha. Após o pouso, eles geralmente se rendem às autoridades e requerem asilo político; a aeronave, os

funcionários e passageiros são libertados. Por isso, é normalmente mais seguro alternar o voo.

#### 4. Mentalmente insanos

A motivação de pessoas mentalmente insanas é variada e complexa. O desvio mental pode tomar uma variedade de formas e as pessoas devem esperar uma ampla diversidade de comportamentos naqueles indivíduos. Podem alternadamente comportar-se de modo calmo e excitado durante o seqüestro. Poucos tendem a exibir tendências suicidas, mas a maioria, incluindo aqueles violentos, é suscetível à racionalização e podem conversar durante o seqüestro.

#### 5. Terroristas

As principais motivações de terroristas são de caráter político e religioso, geralmente seguidas por uma organização “revolucionária”. Estes terroristas com motivação geralmente, além de altamente profissionais, também podem ser fanáticos e preparados para matar e, se necessário, morrer por sua causa. Estes indivíduos representam os mais sérios problemas às autoridades e é essencial o entendimento do modo de planejamento e execução de suas operações de seqüestro.

### B.5. FASES DO GERENCIAMENTO DA CRISE

#### B.5.1. Fase 1

Avaliação e classificação dos efeitos em potencial da crise pela Assessoria de Avaliação de Risco (AAR)

Emissão de alerta prévio a todos os envolvidos

Início de processos para o monitoramento dos eventos à medida que se desdobram.

**B.5.2. Fase 2**

Abertura de canais de comunicação interna

Mobilização de serviços de emergência apropriados para o gerenciamento de todos os aspectos da situação.

**B.5.3. Fase 3**

Acionamento da equipe de resposta a emergência

**B.5.4. Fase 4**

Implementação total do plano de emergência

Tomada de controle da situação

**B.5.5. Fase 5**

Provimento de suporte e/ou assistência àqueles afetados pela situação

Implementação de ação para assegurar o retorno à normalidade das operações tão logo possível.

**B.5.6. Fase 6**

Investigação do evento; coleta de evidências e de outros dados necessários à análise e determinação de fatores associados com a(s) provável(eis) causa(s) da crise

**B.5.7. Fase 7**

Análise da eficácia do plano no gerenciamento da crise, incluindo-se o desempenho de todos os envolvidos

Desenvolvimento de recomendações de ações corretivas para eliminar deficiências, incluindo-se apêndices ao plano ou treinamento adicional, conforme aplicável.

**B.6. MEDIDAS ADICIONAIS DE SEGURANÇA MEDIANTE AMEAÇA**

A aplicação das medidas adicionais de segurança, conforme legislação nacional é coordenada pelo Centro de Operações de Emergência (COE) nos aeroportos brasileiros e pelo Centro de Gerenciamento de Crise da Empresa.

***B.6.1. AMEAÇA VERDE***

No caso da ameaça ter sido classificada como verde pela Assessoria de Avaliação de Risco, não serão adotadas medidas adicionais de segurança e a ameaça será desconsiderada.

Detalhes sobre a ameaça serão reportados à:

- (a) autoridade aeronáutica onde se deu o incidente; e
- (b) autoridade aeronáutica do País de Registro da aeronave;

***B.6.2. AMEAÇA ÂMBAR*****ATENÇÃO**

COMPETE À AAR DECIDIR SOBRE A SELEÇÃO DAS MEDIDAS DE RESPOSTA A SEREM ADOTADAS FRENTE À AMEAÇA CLASSIFICADA COMO ÂMBAR. TAL SELEÇÃO DEVE LEVAR EM CONSIDERAÇÃO OS DADOS FORNECIDOS PELO DENUNCIANTE E DEMAIS FATORES ANALISADOS PELA AAR.

Aeronave

Mediante os dados fornecidos pelo denunciante com relação à indicação do possível alvo, a AAR poderá julgar necessária a

inspeção da aeronave conforme procedimentos previstos para Ameaça Vermelha.

Intensificar os controles de acesso à aeronave.

### Passageiros e Bagagem de Mão

Caso a avaliação da ameaça indique a necessidade de inspeção da aeronave cujos passageiros já estejam embarcados, os passageiros devem ser desembarcados e devem ser adotados os procedimentos previstos para Ameaça Vermelha.

### Bagagens de Porão

Mediante os dados fornecidos pelo denunciante com relação à indicação do possível alvo, os quais podem estar ligados a um atentado a bomba, a AAR poderá julgar necessária a inspeção das bagagens de porão.

Neste caso, as seguintes ações serão adotadas:

Caso as bagagens de porão não tenham sido inspecionadas (inclusive na base de origem) e a aeronave esteja carregada, a Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo contratada pela Empresa providenciará o seu descarregamento.

A Empresa conduzirá a inspeção das bagagens de porão descarregadas (não inspecionadas na origem) e daquelas embarcando naquela localidade, através de equipamento de inspeção (Raio-x, EDS, ETD) ou, na sua indisponibilidade, através de inspeção física dos volumes.

Sempre que ocorrer falha de equipamento de inspeção de bagagens de porão quando da execução dos procedimentos de gerenciamento de uma crise, será considerada a possibilidade de utilização do equipamento de inspeção de bagagens de mão e, na sua indisponibilidade, de inspeção manual das bagagens na presença do passageiro.

Os funcionários da Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo que procederem o desembarque das bagagens serão orientados quanto aos cuidados de manuseio.

### Cargas

Mediante os dados fornecidos pelo denunciante com relação à indicação do possível alvo, os quais podem estar ligados a um atentado a bomba, a AAR poderá julgar necessária a inspeção das cargas. Neste caso, a Empresa adotará as seguintes ações:

Carga em trânsito a bordo da aeronave: será desembarcada e inspecionada a critério da AAR.

Carga embarcando na localidade: será inspecionada pela Empresa, mediante o acompanhamento da autoridade policial competente no aeroporto, através de equipamento de inspeção (Raio-x, EDS, ETD). Onde o aeroporto não disponha do equipamento, o mesmo esteja indisponível ou as dimensões do equipamento não comportem o tamanho da carga, esta será cortada do voo, permanecerá em área isolada e com acesso controlado, sob quarentena (período de tempo de duração do voo, acrescido de quatro horas), por medida de segurança.

### Provisões de Bordo

As provisões e materiais de serviço de bordo embarcados na aeronave e embarcando na localidade serão inspecionados em busca de uma arma ou artefato perigoso.

#### **B.6.3. AMEAÇA VERMELHA**

Compete à AAR decidir sobre a seleção das medidas de resposta a serem adotadas frente à ameaça classificada como Âmbar. Tal seleção deve levar em consideração os dados fornecidos pelo denunciante e demais fatores analisados pela AAR.

### Aeronave

---

Intensificar os controles de acesso à aeronave.

A aeronave será inspecionada por/pela:

- A. Tripulação; e/ou
- B. Peritos da autoridade policial; e/ou
- C. Mecânico de Manutenção da Empresa.

Esta inspeção será conduzida após o desembarque de todos os passageiros e antes de ser permitido o acesso do pessoal de serviço e materiais de bordo na aeronave, utilizando-se o Checklist de Varredura da Aeronave disponível na documentação do voo.

Para isso, a aeronave será deslocada para um Ponto Remoto definido pela

Administração Aeroportuária conforme procedimentos abaixo:

No caso da aeronave estacionada, serão inspecionados trens de pouso e turbinas antes de deslocá-la para o Ponto Remoto. A aeronave será rebocada pelo Operador de Equipamentos e Viaturas (OEV) ou por outro funcionário da empresa prestadora de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo à Empresa, devidamente habilitado para a tarefa, em conjunto com um membro da Tripulação Técnica na cabine de comando da aeronave ou, na sua ausência, do Mecânico de Manutenção da Empresa.

Uma vez estacionada no Ponto Remoto, a Administração Aeroportuária isolará a aeronave, controlando o acesso de pessoal e equipamentos.

#### Passageiros e Bagagem de Mão

No caso de passageiros embarcados, a Tripulação os orientará a desembarcar com todos os seus pertences de mão.

A Tripulação executará o “CHECK DE ABANDONO’ na cabine de passageiros a fim de identificar qualquer pertence deixado a bordo.

---

A Empresa conduzirá os passageiros à área designada pela Administração Aeroportuária.

Todos os passageiros e seus pertences de mão serão reinspecionados antes de seu reembarque, após concluída a aplicação das medidas adicionais de segurança.

#### **Bagagens de Porão**

Caso a aeronave esteja carregada, a Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo contratada pela Empresa providenciará o descarregamento das bagagens de porão.

A Empresa conduzirá a reconciliação das bagagens com os passageiros, seguida da sua inspeção através de equipamento de Raio-x, EDS ou ETD ou, na sua indisponibilidade, através de inspeção física dos volumes.

Os funcionários da Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo que procederem ao desembarque das bagagens serão orientados quanto aos cuidados de manuseio.

#### **Cargas**

Caso a aeronave esteja carregada, a Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo contratada pela Empresa providenciarão o descarregamento das cargas.

A Empresa, mediante o acompanhamento da autoridade policial competente no aeroporto, inspecionará a carga através de equipamento de inspeção (Raio-x, EDS, ETD). Onde o aeroporto não disponha do equipamento, o mesmo esteja indisponível ou as dimensões do equipamento não comportem o tamanho da carga, esta será cortada do voo, permanecerá em área isolada e com acesso controlado, sob quarentena (período de tempo de duração do voo, acrescido de quatro horas), por medida de segurança.

## Provisões de Bordo

As provisões e materiais de serviço de bordo em trânsito e embarcando na localidade serão inspecionados em busca de uma arma ou artefato perigoso.

### B.7. PROCEDIMENTOS A BORDO DA AERONAVE MEDIANTE AMEAÇA

Os dados contidos em uma ameaça/ denúncia de apoderamento de aeronave podem levar à Identificação Positiva do Alvo direcionada a determinada aeronave em voo.

Mediante a avaliação e classificação de tal ameaça/ denúncia pela Assessoria de Avaliação de Risco (AAR), os seus representantes poderão assessorar a Tripulação Técnica com relação à adoção de medidas adicionais de segurança a bordo da aeronave em voo a fim de evitar o seu apoderamento.

A adoção destas medidas pela Tripulação podem incluir, mas não estão limitadas a:

- A. O funcionário técnico que receber a comunicação da ameaça se certificará que a cabine de comando esteja trancada e não poderá mais ser aberta a partir daquele momento. Caso um dos funcionários técnicos esteja na cabine de passageiros, o seu acesso à cabine de comando somente será possível após a adoção dos procedimentos previstos nos itens (c), (d.1), (d.2) e (d.6) abaixo.
- B. Os demais funcionários técnicos serão avisados sobre a ameaça.
- C. O aviso de atar cintos será ligado e os passageiros serão orientados a permanecerem sentados.
- D. O funcionário técnico, via fone, informará o Chefe de Equipe sobre a ameaça, o qual deve, com discrição, adotar os seguintes procedimentos:
  - 1) Solicitar que dois funcionários (preferencialmente do sexo masculino) permaneçam na área em frente ao acesso

à cabine de comando a fim de impedir a presença de passageiros naquela área.

- 2) Bloquear os toaletes junto a cabine de comando ao uso pelos passageiros.
  - 3) Orientar os demais funcionários a observar discretamente atitudes suspeitas na cabine de passageiros.
  - 4) Verificar o Seat Plan a fim de identificar qualquer passageiro armado a bordo.
  - 5) Suspender o serviço de bordo. Caso já tenha sido servido, recolher o mais breve possível.
  - 6) Impedir o acesso às galleys pelos passageiros.
- E. O Comandante, assessorado pela AAR, decidirá sobre o pouso no aeroporto mais próximo possível para adoção das medidas adicionais de segurança.

## B.8. MEDIDAS ADICIONAIS DE SEGURANÇA MEDIANTE APoderamento

### B.8.1. AÇÕES DA TRIPULAÇÃO A BORDO

A postura da tripulação em uma aeronave sob apoderamento ilícito será de vital importância para um desfecho favorável do incidente. Qualquer contato então estabelecido deverá estar voltado para que os passageiros e funcionários sejam libertados em segurança.

Conforme a situação a bordo, a tripulação adotará os seguintes procedimentos e observará os seguintes aspectos:

- A. Sintonizar o “transponder” no código Modo A 7500 para indicar que a aeronave está sendo objeto de apoderamento ilícito e se as circunstâncias justificarem, o código 7.700, que indica que a aeronave encontra-se em situação de emergência;
- B. Quando selecionar o código Modo A 7.500 e o órgão ATS lhe solicitar posteriormente que confirme este código, o Comandante confirmará ou não, a seu critério, conforme as circunstâncias;

- 
- C. Agir com calma e, na medida do possível, se dedicar a operar a aeronave e transmitir segurança aos funcionários e seqüestradores;
  - D. Aplicar todos os meios para manter autoridade sobre a tripulação e a aeronave, assessorando-se com autoridades no solo, atendendo às exigências dos criminosos, segundo a sua conveniência e no interesse da segurança do voo;
  - E. Determinar procedimentos apropriados para a tripulação, evitando qualquer manobra incomum da aeronave ou uso da força pelos demais funcionários objetivando superar ou dominar os criminosos, a menos que as armas dos seqüestradores, caso estes as possuam, sejam falsas;
  - F. Caso os seqüestradores tenham conseguido acesso à cabine de comando, não fazer movimentos rápidos, explicando sempre aos seqüestradores o que irá ser feito e qual a razão da ação a ser tomada. Negociar pacientemente, e não antagonizar;
  - G. Aceitar as instruções dos serviços de tráfego aéreo quanto ao aeroporto para a aterrissagem, desde que a segurança da aeronave não seja afetada;
  - H. Tentar aterrissar no menor tempo possível;
  - I. Adotar todas as medidas razoáveis para a proteção dos funcionários, aeronave e bens, até que transfira a referida responsabilidade à autoridade competente;
  - J. Após a aterrissagem, aceitar as instruções de táxi para áreas previstas no Plano de Segurança Aeroportuária, visando permitir que o Programa de Segurança do Aeroporto seja colocado em prática;
  - K. Esperar as autoridades tomarem o controle da situação;
  - L. Orientar os seqüestradores a falarem diretamente com as autoridades no solo, ao invés de usar os funcionários como intermediários;
  - M. Procurar determinar o número exato de seqüestradores (lembrando-se de que algum pode não ter se identificado) e o número de armas. Todo esforço deve ser feito para transmitir estas informações e quaisquer detalhes que identifiquem as pessoas e o instrumento de ameaça às autoridades;

- 
- N. Informar aos seqüestreadores sobre as dificuldades operacionais da aeronave, doença de funcionários ou exaustão (stress), como uma maneira de levá-los a aceitar uma outra aeronave ou uma tripulação substituta;
  - O. Procurar manter a aeronave no solo;
  - P. Demonstrar que todos os membros da tripulação são necessários à operação segura da aeronave;
  - Q. Forçar os seqüestreadores a tomarem decisões, a fim de drenar sua energia e impedir uma reação violenta, evitando que uma sugestão de um funcionário seja interpretada como truque;
  - R. Fazer com que os seqüestreadores percebam que estão atingindo seus objetivos;
  - S. Estabelecer comunicação com os sequestradores através de um único membro da tripulação, a fim de ajudar no relacionamento com os mesmos;
  - T. Evitar discussões sobre política ou credibilidade de seus objetivos. Abordar sempre a segurança da aeronave e o bem-estar dos funcionários. Discussões técnicas ajudam a avaliar o conhecimento dos seqüestreadores;
  - U. Quando necessitar se opor às exigências dos seqüestreadores, a culpa deve ser direcionada às autoridades em solo, para que não haja desentendimentos dentro da aeronave;
  - V. Tentar estabelecer a autonomia de água, comida, condições sanitárias, APU e bateria;
  - W. Caso seja necessário que um membro da tripulação deixe a aeronave para verificar o abastecimento ou por qualquer outro motivo, o Comandante da aeronave deve assegurar que a permissão foi dada pelo sequestrador, e que este seja informado de qualquer ausência prolongada;
  - X. Ao término do apoderamento ilícito, apresentar relatório à Empresa, juntamente com o relato dos demais funcionários.

#### B.9. AÇÕES DA Empresa

A Empresa assegurará que toda a informação pertinente envolvendo uma aeronave sob interferência ilícita esteja disponível às autoridades

governamentais brasileiras para que estas possam disponibilizar aos demais Estados afetados pelo voo. Isto tem como objetivo a tomada de decisões apropriadas e a tomada de ações a fim de proteger funcionários, a aeronave, e demais aeronaves em suas proximidades, e outros afetados pelas operações daquela aeronave.

As informações abaixo serão compiladas pelo Centro de Gerenciamento de Crise junto às áreas intervenientes:

Informação	Detalhes
Detalhes do Plano de Vôo	<input type="checkbox"/> rota pretendida ou suposta <input type="checkbox"/> níveis de vôo <input type="checkbox"/> desvios da rota pretendida ou assumida <input type="checkbox"/> destino pretendido ou suposto e tempo estimado de chegada <input type="checkbox"/> tempo de combustível a bordo <input type="checkbox"/> equipamentos de emergência e sobrevivência <input type="checkbox"/> diminuição da eficiência da operação da aeronave como resultado de um ato de violência, explosão ou outro efeito
Naveabilidade e Autonomia	<input type="checkbox"/> risco de um acidente no pouso ou de uma explosão e/ ou fogo subsequente <input type="checkbox"/> adequação das cartas de navegação e documentação associada a bordo para a rota e destino planejados ou supostos
Identificação de Tripulantes, Reféns e Perpetradores e sua condição física	<input type="checkbox"/> identificação das pessoas a bordo <input type="checkbox"/> identificação das pessoas mortas e feridas <input type="checkbox"/> se um número mínimo essencial de tripulantes foi incapacitado. Se positivo, o grau de incapacidade <input type="checkbox"/> detalhes daquelas pessoas que necessitam de prescrição de medicamentos ou atenção médica especial imediatamente após o pouso
Artefatos perigosos e armas a bordo	<input type="checkbox"/> número, tipo, e outros detalhes, de armas, dispositivos explosivos e incendiários que possam estar em poder dos perpetradores ou dispositivos explosivos/ incendiários encontrados a bordo da aeronave
Provisões de bordo	<input type="checkbox"/> suficiência de comida, água potável e outras a bordo da aeronave
Características da Tripulação	<input type="checkbox"/> composição da tripulação, experiência e habilidades nas prováveis rotas e no destino conhecido ou suposto

Fatores variáveis irão determinar se a informação requerida será disponibilizada pela Empresa, pelo Controle de Tráfego Aéreo (ATC) ou pelos serviços de segurança. Estes fatores incluem:

- A. Quando, onde e sob quais circunstâncias o incidente foi reportado;
- B. Se alguma comunicação com a tripulação e/ ou perpetradores foi possível ou permitida;

- 
- C. As alterações de rota e destino observadas pelo Controle de Tráfego Aéreo;
  - D. A possibilidade de se determinar: ferimentos às pessoas a bordo; reserva de combustível; provisões de bordo, incluindo água e comida, a autonomia da aeronave; status, composição e habilidades da tripulação; o número de reféns a bordo e as circunstâncias que prevalecem em determinado momento;
  - E. A possibilidade de se determinar o número, tipo, etc., de armas e de materiais explosivos e incendiários em poder dos perpetradores, ou dispositivos explosivos/ incendiários encontrados a bordo da aeronave; e
  - F. O papel da Empresa, particularmente naqueles casos em que a mesma não está representada no último aeroporto de pouso; ou não participou do atendimento à aeronave.

#### **B.10. AÇÕES DAS AUTORIDADES DO PAÍS**

Um evento envolvendo o apoderamento ilícito de aeronave é gerenciado pelos órgãos e empresas envolvidos no sistema de segurança da aviação, os quais comporão os seguintes grupos de atuação:

##### **B.10.1. GRUPOS DE GERENCIAMENTO DE CRISE GRUPO DE DECISÃO – GD**

É coordenado pela maior autoridade militar representante do COMAR. O GD é responsável pela direção, coordenação e supervisão das ações desencadeadas para o gerenciamento da crise. É constituído pelas seguintes maiores autoridades presentes no COE: Aeronáutica, Polícia Federal, Secretaria de Receita Federal quando houver interesse fazendário, Administração Aeroportuária e Empresa Aérea envolvida. É responsável pelas decisões táticas e operacionais em relação ao evento e atuará sob a coordenação da autoridade militar representante do Comando Aéreo Regional. Deve dispor de sala isolada e determinar o curso das ações aos negociadores e aos grupos operacional e tático.

Recomendação. Mediante aeronave sob apoderamento, o Presidente da Empresa, ou representante por este designado, deve compor o Grupo de Decisão.

Seus componentes não se devem envolver em debates com o Grupo Operacional e devem ser mantidos informados do desenvolvimento das ações por eles determinadas.

O Grupo de Decisão deve receber todos os dados necessários para formular planos, adotar decisões e transmitir instruções aos órgãos de execução (COE, PCM, serviços médicos e de salvamento, Grupo Operacional - GO e Grupo Tático - GT). A sala deve ser silenciosa, provida de proteção sonora, ar condicionado e ter um ambiente propício à tomada de decisões.

#### **B.10.2. GRUPO DE NEGOCIADORES – GN**

É constituído por elementos designados pelo Grupo de Decisão, para realização das negociações diretamente com os delituosos. Opera sob a direção e supervisão do Grupo de Decisão, fazendo a coordenação com o Grupo Operacional (GO) para as suas necessidades.

Recomendação: O Gerente de Aeroporto e o Responsável pelo Órgão de Segurança da Empresa deveriam compor este grupo.

Caso o Gerente de Aeroporto seja designado a compor o Grupo de decisão, este enviará um representante para compor o Grupo Operacional.

#### **B.10.3. GRUPO DE APOIO – GA**

É constituído por efetivo orgânico da administração aeroportuária, para dar o apoio administrativo às atividades gerenciadas pelo COE.

#### **B.10.4. GRUPO TÁTICO – GT**

Constituído por equipe especializada da Polícia Federal responsável pela ação tática, corretiva e repressiva, no gerenciamento da crise decorrente do apoderamento ilícito de

aeronave. No COE, o seu enlace é exclusivo com o Grupo de Decisão, ao qual assessorará para as ações de emprego de força, como último recurso a ser deliberado para a solução da crise.

Sempre que necessário, a Empresa colocará à disposição do Grupo Tático uma aeronave similar a que se encontra sobre apoderamento ilícito, propiciando condições de treinamentos de abordagem e invasão aos componentes deste grupo, durante as negociações.

Especialistas em manutenção e operação dos diversos sistemas da referida aeronave auxiliarão e orientarão este grupo, nos treinamentos, com o objetivo de evitar danos e acidentes desnecessários, quando das invasões.

#### **B.10.5. GRUPO OPERACIONAL – GO**

É o responsável pela coordenação das ações operacionais, fornecendo informações, equipamentos e pessoal técnico, quando solicitado pelo GD.

#### **B.11. FLUXOGRAMA DE COMUNICAÇÃO**

NAO CONSEGUI PASSAR O FLUXO. MAS ME FALA E POSSO RECRIAR UM FLUXO PARECIDO

#### **B.12. PROCEDIMENTOS DA EMPRESA AÉREA PÓS-INCIDENTE**

Mediante a liberação através de negociações ou pelo Grupo Tático, o Comandante assegurará que as necessidades dos demais funcionários sejam atendidas até que o seu trabalho seja assumido pelo pessoal de terra.

O Comandante passará a interagir com a empresa e as autoridades locais. O relacionamento com a imprensa e o público será feito através da Assessoria de Imprensa da (Nome da Empresa Aérea). Na medida do possível, a mídia será informada do motivo da tripulação não dar declarações, ao invés desta simplesmente recusar-se a responder perguntas. A tripulação será protegida do contato direto com a imprensa.

Toda a tripulação envolvida estará preparada para responder às perguntas da (Nome da Empresa Aérea), Polícia e Autoridade Aeronáutica. A Empresa preencherá o formulário de Relatório de Incidente de Apoderamento Ilícito de Aeronave tão logo possível a fim de que não sejam perdidas informações importantes envolvendo o incidente.

Como qualquer outro evento traumático, um ato de interferência ilícito violento e prolongado pode desencadear um stress emocional na tripulação ou outras desordens relacionadas. Um acompanhamento psicológico estará disponível e será recomendado a todas as pessoas envolvidas no incidente.

**C. RESPOSTA A AMEAÇA DE BOMBA****C.1. FASES DO GERENCIAMENTO DA CRISE**

Mediante o recebimento de uma ameaça ou denúncia de introdução de um artefato explosivo nas operações de aeronaves e instalações da Empresa no aeroporto, as ações iniciais compreendem a sua classificação pela Assessoria de Avaliação de Risco (AAR) no aeroporto onde a ameaça ou denúncia foi recebida para a avaliação e indicação quanto a necessidade de aplicação de medidas adicionais de segurança.

Tal processo exige uma série de acionamentos e providências devem ser imediatamente observados, os quais encontram-se descritos na Comunicação e Classificação de Ameaça deste Programa

**C.1.1. Fase 1**

Avaliação e classificação dos efeitos em potencial da crise pela Assessoria de Avaliação de Risco (AAR)

Emissão de alerta prévio a todos os envolvidos

Início de processos para o monitoramento dos eventos à medida que se desdobram.

**C.1.2. Fase 2**

Abertura de canais de comunicação interna

Mobilização de serviços de emergência apropriados para o gerenciamento de todos os aspectos da situação.

**C.1.3. Fase 3**

Acionamento da equipe de resposta a emergência

### C.1.4. Fase 4

Implementação total do plano de emergência

Tomada de controle da situação

### C.1.5. Fase 5

Provimento de suporte e/ou assistência àqueles afetados pela situação

Implementação de ação para assegurar o retorno à normalidade das operações tão logo possível.

### C.1.6. Fase 6

Investigação do evento; coleta de evidências e de outros dados necessários à análise e determinação de fatores associados com a(s) provável(eis) causa(s) da crise

### C.1.7. Fase 7

Análise da eficácia do plano no gerenciamento da crise, incluindo-se o desempenho de todos os envolvidos

Desenvolvimento de recomendações de ações corretivas para eliminar deficiências, incluindo-se apêndices ao plano ou treinamento adicional, conforme aplicável.

## C.2. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA AERONAVE NO SOLO

Os procedimentos a seguir devem ser conduzidos após avaliação e classificação da ameaça conforme descrito no Capítulo 13 deste Programa.

A aplicação das medidas adicionais de segurança, conforme legislação nacional é coordenada pelo Centro de Operações de Emergência (COE) nos aeroportos brasileiros. A Administração do aeroporto, o órgão policial competente e a Empresa Aérea, através do COE, devem adotar

procedimentos específicos com relação à aeronave, cargas, controle de acesso e provisões do aeroporto, como descrito nos próximos itens.

### C.2.1. AMEAÇA VERDE

No caso da ameaça ter sido classificada como VERDE pela Assessoria de Avaliação de Risco, medidas adicionais de segurança não serão adotadas e a ameaça serão desconsiderada.

Detalhes sobre a ameaça serão reportados à:

- A. autoridade aeronáutica onde se deu o incidente; e
- B. autoridade aeronáutica do País de Registro da aeronave

### C.2.2. AMEAÇA ÂMBAR



#### ATENÇÃO

COMPETE À AAR DECIDIR SOBRE A SELEÇÃO DAS MEDIDAS DE RESPOSTA A SEREM ADOTADAS FRENTE À AMEAÇA CLASSIFICADA COMO ÂMBAR. TAL SELEÇÃO DEVE LEVAR EM CONSIDERAÇÃO OS DADOS FORNECIDOS PELO DENUNCIANTE E DEMAIS FATORES ANALISADOS PELA AAR.

No Brasil, a decisão e o gerenciamento das ações desencadeadas pelo recebimento de uma ameaça de bomba a aeronaves ou instalações aeroportuárias são conduzidos através do Centro de Operações de Emergência (COE), no aeroporto onde se encontra, de onde partiu ou para o qual dirige-se a aeronave sob ameaça, dependendo da situação.

Aeronave

Intensificar os controles de acesso à aeronave.

---

Mediante os dados fornecidos pelo denunciante com relação à indicação do possível alvo e/ou localização do artefato, a Assessoria de Risco poderá julgar necessária a inspeção da aeronave conforme procedimentos previstos para Ameaça Vermelha.

#### Passageiros e Bagagem de Mão

Caso a avaliação da ameaça indique a necessidade de inspeção da aeronave cujos passageiros já estejam embarcados, os passageiros serão desembarcados e serão adotados os procedimentos previstos para Ameaça Vermelha.

#### Bagagens de Porão

Caso as bagagens de porão não tenham sido inspecionadas (inclusive na base de origem) e a aeronave esteja carregada, a Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo contratada pela Empresa Aérea providenciará o seu descarregamento.

A Empresa Aérea conduzirá a inspeção das bagagens de porão descarregadas (não inspecionadas na origem) e daquelas embarcando naquela localidade, através de equipamento de inspeção (Raio-x, EDS, ETD) ou, na sua indisponibilidade, através de inspeção física dos volumes.

Sempre que ocorrer falha de equipamento de inspeção de bagagens de porão quando da execução dos procedimentos de gerenciamento de uma crise, será considerada a possibilidade de utilização do equipamento de inspeção de bagagens de mão e, na sua indisponibilidade, de inspeção manual das bagagens na presença do passageiro.

Os funcionários da Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo que procederem ao desembarque das bagagens serão orientados quanto aos cuidados de manuseio.

## Cargas

Caso os dados fornecidos pelo denunciante referentes a um possível alvo e/ou localização do artefato estejam direcionados à carga, a Empresa Aérea adotará as seguintes ações:

Carga em trânsito a bordo da aeronave: será desembarcada e inspecionada a critério da AAR.

Carga embarcando na localidade: será inspecionada pela Empresa Aérea, mediante o acompanhamento da autoridade policial competente no aeroporto, através de equipamento de inspeção (Raio-x, EDS, ETD). Onde o aeroporto não disponha do equipamento, o mesmo esteja indisponível ou as dimensões do equipamento não comportem o tamanho da carga, esta será cortada do voo, permanecerá em área isolada e com acesso controlado, sob quarentena (período de tempo de duração do voo, acrescido de quatro horas), por medida de segurança.

## Provisões de Bordo

As provisões e materiais de serviço de bordo embarcando na localidade serão inspecionados em busca de um artefato explosivo/ perigoso.

**C.2.3. AMEAÇA VERMELHA**

COMPETE À AAR DECIDIR SOBRE A SELEÇÃO DAS MEDIDAS DE RESPOSTA A SEREM ADOTADAS FRENTE À AMEAÇA CLASSIFICADA COMO ÂMBAR. TAL SELEÇÃO DEVE LEVAR EM CONSIDERAÇÃO OS DADOS FORNECIDOS PELO DENUNCIANTE E DEMAIS FATORES ANALISADOS PELA AAR.

**Aeronave**

Intensificar os controles de acesso à aeronave.

A aeronave será inspecionada por/pela: (a) Tripulação; e/ou

(b) Peritos da autoridade policial; e/ou

(c) Mecânico de Manutenção da (Nome da Empresa Aérea).

Esta inspeção será conduzida após o desembarque de todos os passageiros e antes de ser permitido o acesso do pessoal de serviço e materiais de bordo na aeronave, utilizando-se o Checklist de Varredura da Aeronave disponível na documentação do voo.

Para isso, a aeronave será deslocada para um Ponto Remoto definido pela Administração Aeroportuária conforme procedimentos a seguir:

No caso da aeronave estacionada, inspecionar trens de pouso e turbinas antes de deslocá-la para o Ponto Remoto. A aeronave será rebocada pelo Operador de Equipamentos e Viaturas (OEV) ou por outro funcionário da empresa prestadora de Serviços Auxiliares de

---

Transporte Aéreo à Empresa Aérea, devidamente habilitado para a tarefa, em conjunto com um membro da Tripulação Técnica na cabine de comando da aeronave ou, na sua ausência, do Mecânico de Manutenção da Empresa Aérea.

Uma vez estacionada no Ponto Remoto, a Administração Aeroportuária isolará a aeronave, controlando o acesso de pessoal e equipamentos.

#### Cargas

Caso a aeronave esteja carregada, a Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo contratada pela Empresa Aérea providenciará o descarregamento das cargas.

A Empresa Aérea, mediante o acompanhamento da autoridade policial competente no aeroporto inspecionará a carga através de equipamento de inspeção (Raio-x, EDS, ETD). Onde o aeroporto não disponha do equipamento, o mesmo esteja indisponível ou as dimensões do equipamento não comportem o tamanho da carga, esta será cortada do voo, permanecerá em área isolada e com acesso controlado, sob quarentena (período de tempo de duração do voo, acrescido de quatro horas), por medida de segurança.

#### Passageiros e Bagagem de Mão

No caso de passageiros embarcados, a Tripulação os orientará ao desembarque com todos os seus pertences de mão.

A Tripulação executará o “Check de Abandono” na cabine de passageiros a fim de identificar qualquer pertence deixado a bordo.

A Empresa Aérea conduzirá os passageiros à área designada pela Administração Aeroportuária.

Todos os passageiros e seus pertences de mão serão reinspecionados antes de seu reembarque e após concluída a aplicação das medidas adicionais de segurança.

Caso seja localizado algum volume deixado a bordo, o mesmo deverá ser considerado suspeito, sendo adotados os procedimentos previstos no Item 2.4. deste Capítulo.

### Bagagens de Porão

Caso a aeronave esteja carregada, a Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo contratada pela Empresa Aérea providenciará o descarregamento das bagagens de porão.

A Empresa Aérea conduzirá a reconciliação das bagagens com os passageiros, seguida da sua inspeção através de equipamento de Raio-x, EDS ou ETD ou, na sua indisponibilidade, através de inspeção física dos volumes.

### Reconciliação de Bagagens

1. As bagagens serão colocadas em fileiras paralelas, por destino, em uma área isolada e com acesso restrito. Todos os passageiros devem ter sido inspecionados antes do processo de reconciliação.
2. A cada passageiro será solicitado que identifique sua bagagem, no entanto, o mesmo não pode ter contato com a bagagem em nenhum momento.
3. O passageiro responderá às seguintes perguntas:
  - A. O (A) senhor (a) está levando algum volume, inclusive a pedido de alguém, cujo conteúdo não seja de seu conhecimento?
  - B. As suas bagagens ficaram fora de seu controle em algum momento depois de prontas?
4. No caso de resposta afirmativa para qualquer uma das perguntas, a bagagem será protegida e submetida ao controle de segurança através de equipamento de inspeção ou ser manualmente inspecionada, sob orientação da Polícia Federal ou órgão policial competente, mediante acompanhamento do representante da Empresa Aérea e do passageiro.
5. A bagagem não identificada pelo passageiro, portanto suspeita, NÃO será reembarcada, sendo mantida isolada e acionada a autoridade policial competente no aeroporto.

Os funcionários da Empresa de Serviços Auxiliares de Transporte Aéreo que procederem ao desembarque das bagagens serão orientados quanto aos cuidados de manuseio.

Sempre que ocorrer falha de equipamento de inspeção de bagagens de porão quando da execução dos procedimentos de gerenciamento de uma crise, será considerada a possibilidade de utilização do equipamento de inspeção de bagagens de mão e, na sua indisponibilidade, de inspeção manual das bagagens na presença do passageiro.

#### Provisões de Bordo

As provisões e materiais de serviço de bordo em trânsito e embarcando na localidade serão inspecionados em busca de um artefato explosivo/ perigoso

#### *C.2.4. BUSCA E MANIPULAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO*

O processo de busca inicial deve ser desencadeado, quando se tratar de aeronave em serviço, fazendo-se acompanhar, preferencialmente, de perito da Polícia Federal ou órgão policial competente.

Se uma bomba ou um objeto suspeito for encontrado, fica a cargo dos peritos da Polícia Federal ou órgão policial competente a sua manipulação, remoção e desativação.

A ameaça classificada como Vermelha determina a evacuação e isolamento da área ou aeronave alvo, bem como as outras exigências técnicas relativas à manipulação do artefato.

No caso de localização de um artefato explosivo ou suspeito, as inspeções da aeronave, bagagens, carga, etc., não devem ser interrompidas, até que toda a área e volumes tenham sido devidamente inspecionados, considerando-se a possibilidade de existência de mais de um artefato.

### C.3. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA AERONAVE EM VOO

Os procedimentos a seguir serão conduzidos após avaliação e classificação da ameaça.

#### C.3.1. TRIPULAÇÃO TÉCNICA

O Comandante é o responsável por toda decisão na aeronave, mantendo contato com o Centro de Operações de Emergência (COE) do aeroporto de gerenciamento da crise e o Centro de Gerenciamento de Crise, ativado pelo Centro de Controle Operacional (CCO) da (Nome da Empresa Aérea).

A critério do Comandante, a situação é revelada ou não aos passageiros, que deverão permanecer sentados, com os cintos afivelados e o encosto das poltronas mantido na posição vertical.

O lugar mais seguro para a aeronave sob ameaça de bomba é no solo. Por isso, o Comandante decidirá, sempre que viável, pelo pouso no aeroporto adequado mais próximo. A Assessoria de Avaliação de Risco (AAR) que classificou a ameaça deve assessorá-lo na sua decisão quanto a aplicação ou não de medidas adicionais de segurança a bordo da aeronave, dentre as quais:

- A. Ajuste da altitude da cabine;
- B. Busca do artefato explosivo;
- C. Descoberta e realocação do item suspeito para um local de risco mínimo.

Todas as aeronaves têm o Checklist de Varredura de Aeronaves na documentação do voo para ser utilizado caso seja decidida a busca do artefato explosivo a bordo da aeronave.

#### C.3.2. TRIPULAÇÃO DE CABINE

A tripulação de cabine:

---

Solicitará que os passageiros permaneçam sentados, com o encosto da poltrona mantido na posição vertical e os cintos afivelados.

Suspenderá o serviço de bordo ou recolhê-lo tão logo possível.

Procurará manter os passageiros calmos, respondendo quaisquer perguntas com segurança.

#### C.3.3. LOCAL DE RISCO MÍNIMO NAS AERONAVES

Caso seja decidida a realocação de um item suspeito para um local de risco mínimo (LBRL – Least Risk Bomb Location) na aeronave, será considerado o local indicado conforme abaixo:

##### AERONAVE LBRL INDICADO

Embraer 190/195 Parte traseira, o mais próximo possível da penúltima janela pax do lado esquerdo da aeronave (sentido direção de voo).

Fonte: EMBRAER

#### C.4. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA INSTALAÇÕES DA EMPRESA NO AEROPORTO

Os procedimentos a seguir serão conduzidos após avaliação e classificação da ameaça.

#### C.4.1. MEDIDAS ADICIONAIS DE SEGURANÇA

##### C.4.1.1. Representante da Empresa no Aeroporto

Mediante a determinação do Nível de Ameaça, coordenar a adoção das medidas adicionais de segurança aplicáveis no aeroporto.

Providenciar a evacuação do local sob ameaça, alertando aos funcionários para levarem os seus pertences pessoais e a não tocarem ou removerem quaisquer objetos que possam ser considerados suspeitos.

##### C.4.1.2. Gerência de Segurança da Empresa

Orientar as áreas da Empresa no aeroporto sobre a adoção das ações junto às autoridades no aeroporto.

Informar a área de Comunicação da Empresa sobre o fato.

##### C.4.1.3. Administrador do Aeroporto

Ativar o COE e acionar os meios de segurança, de pronto-socorro médico, de salvamento e contra-incêndio do aeroporto.

Coordenar as operações no local da ameaça quanto ao isolamento da área, ao controle de acesso, ao transporte de equipamentos de segurança (cordas, iluminação, cones, etc), ao posicionamento dos recursos médicos, de salvamento e contra-incêndio, que devem permanecer de sobreaviso. Além disso, deve fornecer informações ao COE a respeito da ameaça e das necessidades locais.

#### C.4.2. BUSCA E MANIPULAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO

O processo de busca inicial deve ser desencadeado pelo usuário do local ameaçado, fazendo-se acompanhar, preferencialmente, de perito da Polícia Federal ou órgão policial competente.

Se uma bomba ou um objeto suspeito for encontrado, fica a cargo dos peritos da Polícia Federal ou órgão policial competente a sua manipulação, remoção e desativação.

O estado de Alerta Explosivo determina a evacuação e isolamento da área, bem como as outras exigências técnicas relativas à manipulação do artefato.

#### **C.5. AMEAÇA DE BOMBA CONTRA INSTALAÇÕES DA EMPRESA FORA DO AEROPORTO**

##### **C.5.1. Medidas Adicionais de Segurança Representante da Aérea sob Ameaça**

Obter do recebedor da ameaça as informações contidas na ameaça, preferencialmente com o preenchimento do Formulário de Recebimento de Ameaça;

Informar a Gerência de Segurança, caso esta não tenha sido acionada;

Providenciar a evacuação do local sob ameaça de acordo com o Plano de Evacuação de Emergência, orientando os funcionários e demais pessoas a levarem os seus pertences pessoais. Orientá-los a verificarem os seus pertences de modo a identificar algum artigo estranho antes de removê-los.

Enviar o Formulário de Recebimento de Ameaça para a Gerência de Segurança;

Acionar a autoridade policial;

Acompanhar a autoridade policial na busca de um possível artefato nas instalações, conforme aplicável, orientando sobre as instalações (acessos, salas, equipamentos, funcionários, etc.) para auxiliar na busca e identificação de um possível artefato;

Coordenar a permanência dos funcionários e demais pessoas envolvidas em área segura;

---

Caso nenhum artefato perigoso ou suspeito tenha sido identificado na busca, coordenar o retorno dos funcionários e demais pessoas às instalações.

#### **C.5.1.1. Gerência de Segurança**

Orientar as áreas da Empresa no aeroporto sobre a avaliação da ameaça e adoção das ações junto às autoridades policiais.

Informar a área de Comunicação da Empresa sobre o fato.

#### **C.5.2. BUSCA E MANIPULAÇÃO DE ARTEFATO EXPLOSIVO**

O processo de busca inicial deve ser desencadeado pelo usuário do local ameaçado, fazendo-se acompanhar, preferencialmente, de perito da autoridade policial competente.

Se uma bomba ou um objeto suspeito for encontrado, fica a cargo dos peritos da autoridade policial a sua manipulação, remoção e desativação.

**CAPÍTULO 10: FINANCEIRO****ÍNDICE**

A.1. Objetivo.....	10-3
A.2. Abrangência.....	10-3
A.3. Definições .....	10-3
A.4. Prestação de Contas e Reposição de Valores .....	10-3
A.5. Prazos.....	10-4
A.6. Responsabilidades .....	10-4
A.7. Anexos.....	10-4
<b>B. CAIXA ATENDIMENTO AO CLIENTE: .....</b>	<b>10-5</b>
B.1. Procedimentos: .....	10-5
B.2. Funcionalidade: .....	10-5
B.2.1. Pagamentos: .....	10-5
B.3. Prestação de Contas: .....	10-5
B.4. Processo de Crédito: .....	10-5
B.4.1. Documentos Enviados: .....	10-6
B.4.2. Controle da Base:.....	10-8
<b>C. NOTAS FISCAIS.....</b>	<b>10-9</b>
C.1. Recebimento: .....	10-9
C.1.1. Data da Emissão:.....	10-9
C.2. Envio:.....	10-9
C.3. Pagamento: .....	10-9
<b>D. CARTÃO DE CRÉDITO CORPORATIVO.....</b>	<b>10-10</b>
D.1. Solicitação e Disponibilidade .....	10-10
D.2. Utilização e Limites.....	10-10
D.3. Prestação de Contas .....	10-11
D.4. Reembolso de Valores .....	10-11
D.5. Término da Disponibilidade .....	10-11
D.6. Responsabilidade .....	10-12
<b>E. FIM.....</b>	<b>10-13</b>
E.1. Definição .....	10-13
E.2. O FIM: Flight Interruption Manifest .....	10-13
E.3. Aplicabilidade exclusiva do FIM:.....	10-13
E.4. Cuidados especiais no preenchimento .....	10-14
E.5. Do Carimbo.....	10-14
E.6. Das Vias dos Documentos .....	10-14

E.7. Preenchimento do Fim .....	10-15
E.8. Regularização de Reserva .....	10-16
E.9. Envio.....	10-16
<b>F. VOUCHER.....</b>	<b>10-17</b>
F.1. Envio.....	10-17
F.2. Pagamento .....	10-17
<b>G. CONTRATOS.....</b>	<b>10-18</b>
G.1. Fornecedor:.....	10-18
G.2. Contratação:.....	10-18
G.2.1. Execução do Contrato .....	10-18
G.2.2. Controle de Documentos.....	10-18

---

## CAPÍTULO 10: FINANCEIRO

### A. PETTY CASH

#### A.1. Objetivo

Estabelecer os critérios a serem seguidos na utilização e prestação de contas do Petty Cash.

#### A.2. Abrangência

Todas as bases (aeroportos).

#### A.3. Definições

Defini-se como Petty Cash os recursos da empresa sob responsabilidade dos gerentes de base , que tem por única e exclusiva finalidade atender a situações emergências, não passíveis de previsão, e que possam impactar na continuidade da operação da empresa e atendimento ao cliente. Esse valor será depositado pelo departamento de Contas a Pagar na conta corrente do funcionário.

#### A.4. Prestação de Contas e Reposição de Valores

O gerente de cada base deverá mensalmente enviar para o departamento de Serviço ao Cliente a planilha denominada “Petty Cash Report” (anexo). A planilha deverá apresentar todos os campos preenchidos de forma adequada, além de contar as devidas assinaturas de aprovação. A planilha deverá também estar acompanhada de todos os comprovantes originais com o número do CNPJ do fornecedor e em nome da Empresa.

Após a revisão e aprovação das despesas pelo gerente geral de Aeroportos , as planilhas e respectivos comprovantes deverão ser enviadas ao departamento de Contas a Pagar.

Após conferência da documentação suporte e aprovações, o departamento de Contas a Pagar efetuará a reposição do valor



---

declarado, respeitando o limite máximo estabelecido e o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao do recebimento.

#### A.5. Prazos

Mensalmente os gerentes de base enviarão as planilhas e documentos suporte para área de Serviço ao Cliente até o dia 20 (vinte).

Departamento de Contas a Pagar efetuará a reposição do valor no prazo máximo de 3(três) dias, contados a partir do dia seguinte ao recebimento da documentação.

#### A.6. Responsabilidades

##### Bases ou aeroportos

Gerentes das bases: adequada utilização, administração e prestação de contas do Petty Cash, conforme instruções definidas neste procedimento e Código de Ética e Conduta. Também é de sua responsabilidade a salva-guarda dos bens da companhia armazenados no cofre da base de sua responsabilidade.

Gerente Geral: analisar a utilização dos recursos e aprovar as exceções as regras definidas neste documento

#### A.7. Anexos

Encontra-se no ADDOCS em políticas corporativas o modelo a ser utilizado de relatório de prestação de contas de petty cash.

**B. CAIXA ATENDIMENTO AO CLIENTE:**

É o caixa que o Agente de Atendimento tem sob sua responsabilidade durante sua jornada de trabalho.

**B.1. Procedimentos:**

O Agente de Aeroporto em seus postos de trabalho, sendo Check-in, ou Loja, estarão sempre aptos para recebimentos de quaisquer compras/pagamentos que nossos clientes virem necessitar.

**B.2. Funcionalidade:**

Receber todos os pagamentos essenciais ao funcionamento operacional da base, através do sistema.

**B.2.1. Pagamentos:**

Os clientes poderão pagar Excesso de Bagagem, Compras, diferenças e remarcação de bilhetes, em diversas formas de pagamentos divulgadas por nossa empresa em seu portal de clientes.

**B.3. Prestação de Contas:**

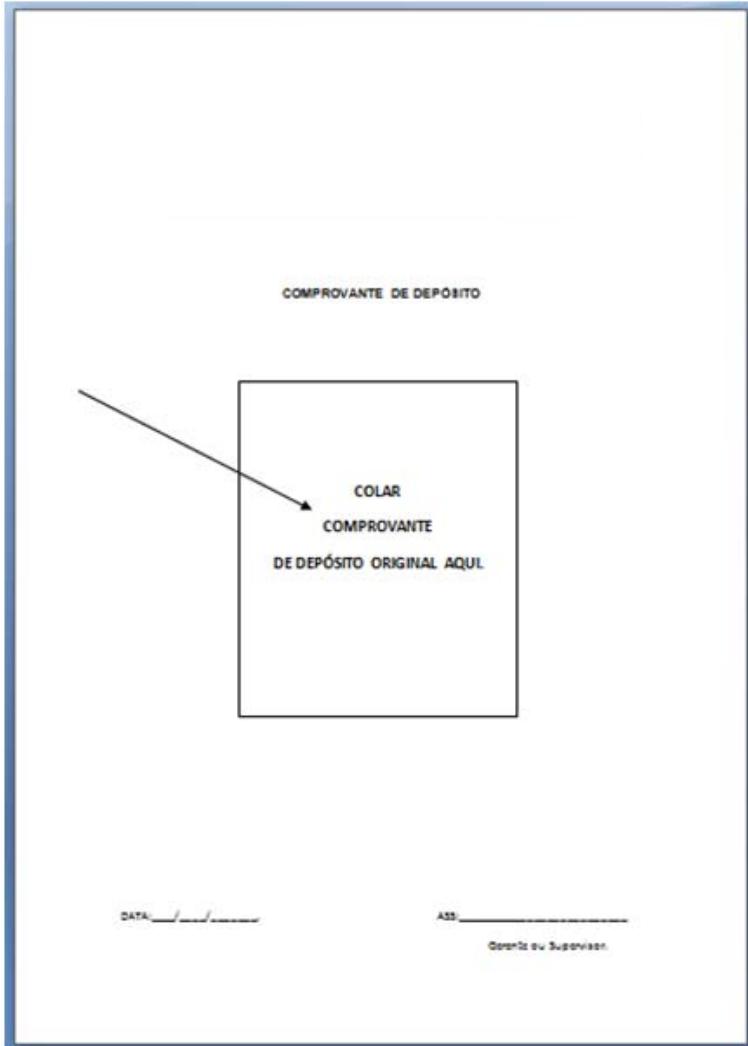
Ao encerrar o turno, o Supervisor emitirá o Relatório de todas as vendas efetuadas pelos funcionários do turno. Todos os funcionários que efetuaram suas vendas durante aquele expediente, deverão apresentar os valores recebidos em espécie e se ocorreu venda nos cartões, apresentar os respectivos canhotos, anotando os localizados dos clientes nos referidos canhotos..

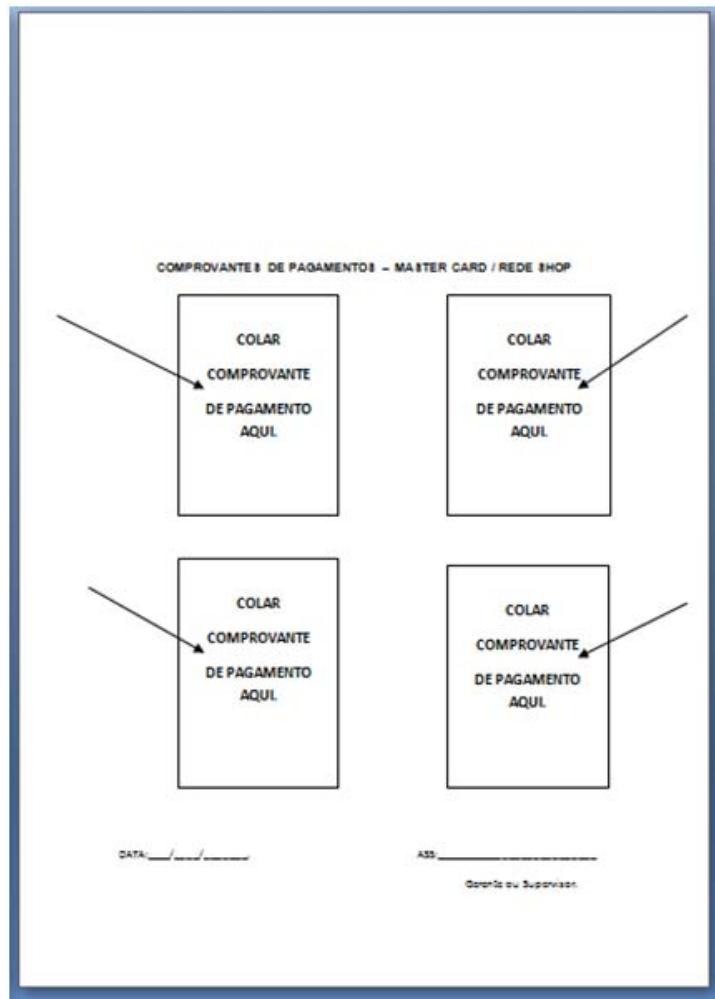
**B.4. Processo de Crédito:**

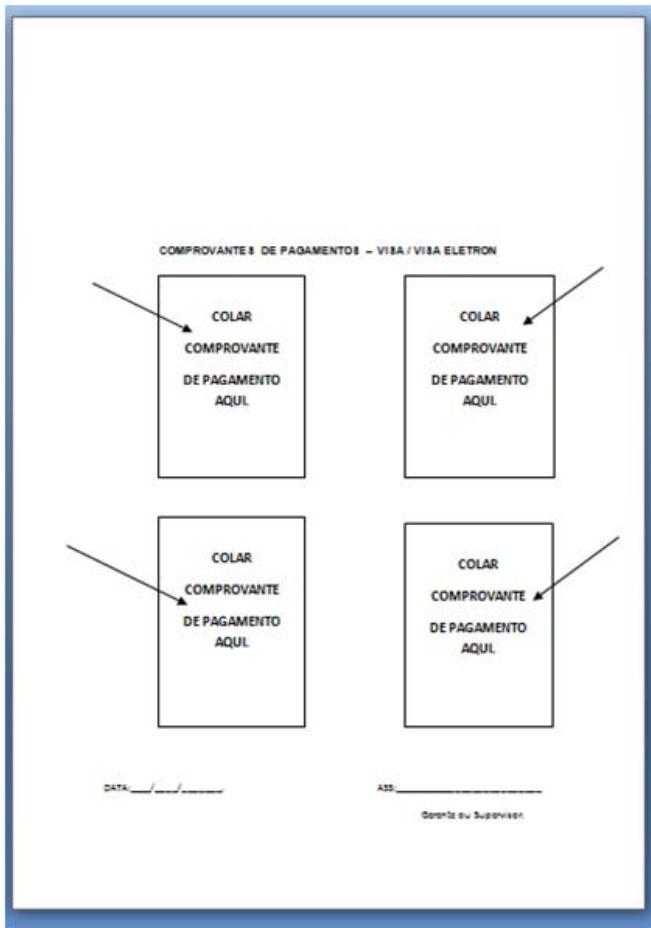
O supervisor de Aeroporto deixará o relatório conferido por data no interior do cofre da Base, devidamente organizado. O Gerente ou o supervisor providenciará os depósitos especificamente por data, creditando na conta específica da (Nome da Empresa Aérea) no maximo no dia posterior e irá enviar os documentos aos cuidados do setor financeiro.

**B.4.1. Documentos Enviados:**

Relatório do caixa junto ao respectivo comprovante de depósito e os recibos dos cartões de créditos, referente aos pagamentos registrados no referido relatório como segue abaixo.







OBS: OS AGENTES DEVEM ANEXAR OS RECIBOS DE VENDA JUNTO AO RELATÓRIO DE CAIXA DIÁRIO PYMENT RECEIPTS, E EM SEGUIDA VISTA-LOS.

### B.4.2. Controle da Base:

Manter cópias de toda documentação na base.

**C. NOTAS FISCAIS**

A Nota fiscal deverá ser o documento exigido aos fornecedores para providências de quitação de pagamento junto a (Nome da Empresa Aérea) dos produtos e/ou serviços adquiridos.

**C.1. Recebimento:**

O Gerente e/ou seu preposto deverá conferir os dados inseridos na Nota Fiscal, assim como os itens mencionados, valores cobrados e data registrada.

Após análise deverá carimbada pelo Gerente confirmado a execução dos serviços e/ou recebimentos dos produtos mencionados.

**C.1.1. Data da Emissão:**

As Notas Fiscais deverão estar emitidas com datas dentro do mês de pagamento, ou seja, receber as Notas Fiscais com data limite até 20 do mês corrente.

**C.2. Envio:**

Enviar por malote aos cuidados do setor de Serviço ao Cliente para a devida aprovação e providências de encaminhamento ao setor financeiro.

**C.3. Pagamento:**

O pagamento deverá ser feito dentro do mês corrente à emissão da Nota Fiscal, pelo setor financeiro da empresa.

**D. CARTÃO DE CRÉDITO CORPORATIVO****Objetivo**

Definir as diretrizes quanto à disponibilidade e utilização de cartões de crédito corporativo.

Dentro deste contexto, esta política visa também definir o padrão de limite cartão de crédito e as naturezas permitidas de despesas.

**Abrangência**

Esta política abrange todos os Gerentes de Aeroportos da (Nome da Empresa Aérea), portadores de cartão de crédito corporativo

**Cartão de Crédito Corporativo -**

A utilização do cartão de crédito corporativo exige a apresentação de documentos comprobatórios – Notas Fiscais, Recibos e/ou Cupons Fiscais em nome da Empresa e/ou com o número de seu CNPJ.

**Diretrizes****D.1. Solicitação e Disponibilidade**

De acordo com a política da (Nome da Empresa Aérea), todos os gerentes de aeroportos estão aptos a solicitarem o cartão de crédito corporativo. A solicitação deverá ser feita por email para a Tesouraria, juntamente com a justificativa da necessidade e aprovação do Diretor.

Todos os cartões de créditos corporativos são pessoais e intransferíveis e todas as despesas deverão estar relacionadas ao serviço prestado a empresa.

**D.2. Utilização e Limites**

Os cartões de crédito devem ser utilizados por seus portadores para pagamento de valores relacionados ao atendimento das necessidades da (Nome da Empresa Aérea). A utilização do cartão também deve atender

aos princípios da (Nome da Empresa Aérea), conforme definido no Código de Ética e Política de Reembolso de Despesas.

Os limites apresentados podem apresentar variação, conforme necessidade do portador e aprovação prévia da área de Tesouraria e Diretória.

#### D.3. Prestação de Contas

A Tesouraria enviará por email todo o dia 21 de cada mês a fatura detalhada aos portadores do cartão de crédito corporativo. Os portadores dos cartões devem avaliar as despesas com o objetivo de verificar a adequada cobrança, preencher de forma adequada o Relatório de Despesas, enviar para a Gerencia Geral de Aeroportos para as devidas aprovações e posterior enviar este formulário juntamente com todos os Documentos Comprobatórios originais que compõem o valor apresentado para a área de Contas a Pagar até o dia 25 de cada mês ou no primeiro dia útil anterior caso este dia seja feriado, sábado ou domingo.

As despesas incorridas para as quais não forem apresentados os devidos comprovantes deverão ser reembolsadas à (Nome da Empresa Aérea) pelo portador do cartão através de depósito identificado na conta corrente da (Nome da Empresa Aérea). O comprovante de depósito deverá ser enviado por email para a área de Contas a Pagar.

#### D.4. Reembolso de Valores

A utilização do cartão para pagamento de valores em desacordo com as regras descritas neste documento deverão ser reembolsadas para a (Nome da Empresa Aérea) através de depósito em conta identificado.

O reembolso também deverá ser efetuado pelo funcionário para as despesas que não forem acompanhadas dos Documentos Comprobatórios.

#### D.5. Término da Disponibilidade

O portador do cartão de crédito pode solicitar sua devolução em qualquer momento através de email para a Tesouraria. Cabe à Tesouraria o aceite

---

ou recusa da solicitação. Para os casos em que a solicitação for acatada, cabe à Tesouraria solicitar o cancelamento do cartão junto ao banco.

Cabe à área de Recursos Humanos comunicar a Tesouraria através de email os casos de desligamento de funcionários. A Tesouraria será responsável pelo cancelamento do cartão junto ao banco, bem como a solicitação para a área de Recursos Humanos de sua retenção junto ao funcionário.

#### D.6. Responsabilidade

##### Requisitante

Solicitação do cartão de crédito corporativo, através de email, juntamente com a justificativa e provação do Diretor da área

Adequado preenchimento e envio do formulário Relatório de Despesas para a área de Contas juntamente com os comprovantes originais.

***E. FIM*****E.1. Definição**

O FIM (Flight Interruption Manifest) é um documento contábil utilizado nas situações de acomodação de clientes em contingências.

A emissão de um FIM para uma congênere concebe direito à transportadora debituar da empresa emissora 100 percentuais da tarifa normal da classe de serviço utilizada do trecho envolvido ou tarifa definida em acordo, multiplicado pelo número de clientes indicados no FIM. Isto significa que a emissão incorreta deste documento pode acarretar em perdas financeiras consideráveis, visto que primeiro se paga à transportadora, para, somente depois, discutir a procedência ou não do que foi debitado. Assim, o preenchimento incorreto não fornece embasamento para contestação.

Nos itens que se seguem são discorridas as instruções existentes sobre a aplicabilidade deste documento, forma de preenchimento e o procedimento necessário para a aceitação e/ou transferência de clientes.

**E.2. O FIM: Flight Interruption Manifest**

Conforme resolução IATA 735, o FIM é um documento emitido por aeroportos nas seguintes situações de contingências operacionais, quando não é possível alocar clientes em nossos voos, tornando necessário fazê-lo para as congêneres.

**E.3. Aplicabilidade exclusiva do FIM:**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cancelamento de voo;</li><li>✓ Condições meteorológicas;</li><li>✓ Perda de conexão;</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Quebra de equipamento;</li><li>✓ Preterição;</li><li>✓ Atrasos, etc.</li></ul> |
|--|--|

#### E.4. Cuidados especiais no preenchimento

- A. Nunca preencher o campo “Base tarifária Original” com a tarifa “Y”, este campo deve ser preenchido com a base tarifária que consta na reserva.
- B. Nunca deixar o FIM com os campos em branco - isto significa pagamento integral à empresa transportadora.
- C. Ao confeccionar-se um FIM, deve-se colocar corretamente o local de interrupção (Place of Interruption), assim como o correto destino na companhia transportadora (Destination ou Receiving Carrier's Flight).

#### E.5. Do Carimbo

No documento FIM da empresa para a congênere ou vice-versa, deve ser aposto o carimbo validador e a assinatura do responsável pela aceitação e/ou transferência dos clientes. Não é válido carimbo de borracha ou similar.

#### E.6. Das Vias dos Documentos

O FIM é compostos por 3 vias, sendo:

- Primeira Via – empresa aérea recebedora;
- Segunda Via - Deve ser enviada para o Financeiro da (Nome da Empresa Aérea);
- Terceira Via - Para ser arquivada na base que emitiu o FIM.

**E.7. Preenchimento do Fim**

## E.8. Regularização de Reserva

Quando o cliente for acomodado em congênere, a reserva deve ser regularizada no sistema, ou seja, deve-se inserir o voo fictício referente a congênere ao qual o cliente foi acomodado.

### **NOTA**

É importante inserir um comentário na reserva (F7) com o código da congênere, número e trecho do voo que o cliente foi acomodado.

Após regularizar a reserva, é necessário efetuar o check-in no voo fictício. Para acessar os voos fictícios criados para a acomodação de clientes deve-se utilizar o código IATA da congênere e data do voo. Exemplo, no caso da TAM, o código IATA é "JJ".

Ao realizar o check-in não é necessário imprimir o cartão de embarque.

## E.9. Envio

Diariamente as bases devem enviar uma cópia digitalizada de todos os FIM's emitidos por e-mail.

Com o envio dos FIM's digitalizados o setor financeiro pode ter uma previsão dos valores que serão cobrados pelas congêneres.

**F. VOUCHER****Objetivo**

Definir a forma de solicitação, utilização e controle desse documento

**Abrangência**

O VOUCHER é um formulário controlado que é utilizado para autorizar o fornecedor à prestar os serviços contratados pela (Nome da Empresa Aérea), seja ele hotel, transporte e alimentação.

**Solicitação**

O Voucher é um documento que deverá ser solicitado ao setor de facilites que também deverá ser enviado e controlado junto com o gerente da base ou seu preposto.

Todas as bases devem manter um controle numerado dos mesmos

O voucher é um documento contábil.

**F.1. Envio**

Os prestadores de serviço de transporte e alimentação após a prestação dos serviços, enviam a nota fiscal e o voucher anexados para a conferencia do gerente ou seu preposto. O mesmo deverá conferir, carimbar e assinar a nota.

Os prestadores de serviço de hospedagem enviam a nota fiscal e o voucher direto para a sede da (Nome da Empresa Aérea).

**F.2. Pagamento**

Após a conferencia feita pela gerencia geral de aeroportos, é inserido no sistema da empresa e enviado para as devidas aprovações.

---

**G. CONTRATOS****G.1. Fornecedor:**

Toda empresa que nos prestar serviço e/ou fornecer produtos chamamos de fornecedor.

**G.2. Contratação:**

Todo fornecedor regular de serviço e/ou produto deve manter contrato em vigência ou até mesmo um acordo formal com a (Nome da Empresa Aérea), devidamente assinado pelas partes.

**G.2.1. Execução do Contrato**

O Gerente da Base levanta suas necessidades administrativas e operacionais no tocante a fornecedores. Ele solicita a compras o formulário de solicitação de contratos. Envia para a Diretoria ou Gerencia Geral de aeroportos a solicitação do contrato e o orçamento do serviço necessário. O departamento de compras após as devidas autorizações entra em contato com a empresa e formaliza o contrato.

**G.2.2. Controle de Documentos**

Devemos manter na base, cópia de todos os contratos existentes entre a (Nome da Empresa Aérea) e os fornecedores da Base.

**CAPÍTULO 11: DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS****ÍNDICE**

<b>A. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS.....</b>	<b>11-3</b>
A.1. Etiqueta de Animais Vivo .....	11-3
A.2. Etiqueta de Bagagem de mão .....	11-3
A.3. Etiqueta de Bagagem Manual .....	11-3
A.4. Etiqueta de Bagagem Conexão .....	11-3
A.5. Etiqueta de Bagagem de Cliente Stand By .....	11-3
A.6. Etiqueta de RUSH .....	11-3
A.7. Etiqueta para Bagagem de Menor Desacompanhado.....	11-3
A.8. Etiqueta de Frágil.....	11-3
A.9. Etiqueta de Perecível.....	11-3
A.10. Etiqueta de Peso .....	11-3
A.11. Etiqueta de Identificação de Bagagem .....	11-3
A.12. Etiqueta de Achados e Perdidos .....	11-3
A.13. Formulário de Notoc (ex: Arma de Fogo) .....	11-3
A.14. Formulário de Solicitação de Transporte de Animal na Cabine .....	11-3
A.15. Formulário de Ameaça de Bomba (Pág. 1) .....	11-3
A.16. Formulário de Ameaçã de Bomba (Pág. 2) .....	11-3
A.17. Formulário de Notificação de Bagagem .....	11-4
A.18. Formulário Manual de Irregularidade de Bagagem .....	11-4
A.19. Formulário de Lista de Espera.....	11-4
A.20. Formulário de Menor Desacompanhado. ....	11-4
A.21. Formulário de Bing Card.....	11-4
A.22. Formulário de Termo de Responsabilidade da Gestante .....	11-4
A.23. Formulário de Voucher Alimentação .....	11-4
A.24. Formulário de Voucher Hospedagem.....	11-4
A.25. Formulário de Voucher Transporte .....	11-4
A.26. Formulário de Transporte de Armas Portáteis.....	11-4
A.27. Formulário de Artigos Encontrados na Aeronave .....	11-4
A.28. Formulário de RPE (Resumo de Passageiros Embarcados) .....	11-4
A.29. Cartão de Embarque Manual.....	11-4
A.30. Cartão de Reembarque .....	11-4
A.31. Saco de Manifesto de Voo.....	11-4
A.32. Declaração Resolução 141.....	11-4
A.33. Envelope de Transporte de Artigos Restritos .....	11-4



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

A.34. Etiqueta Limite de Responsabilidade .....	11-4
A.35. Recibo de Indenização de Bagagem.....	11-4
A.36. Sacola de Menor Desacompanhado .....	11-4
A.37. Termo de Quitação.....	11-5

**CAPÍTULO 11: DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS****A. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS**

- A.1. Etiqueta de Animais Vivo
- A.2. Etiqueta de Bagagem de mão
- A.3. Etiqueta de Bagagem Manual
- A.4. Etiqueta de Bagagem Conexão
- A.5. Etiqueta de Bagagem de Cliente Stand By
- A.6. Etiqueta de RUSH
- A.7. Etiqueta para Bagagem de Menor Desacompanhado
- A.8. Etiqueta de Frágil
- A.9. Etiqueta de Perecível
- A.10. Etiqueta de Peso
- A.11. Etiqueta de Identificação de Bagagem
- A.12. Etiqueta de Achados e Perdidos
- A.13. Formulário de Notoc (ex: Arma de Fogo)
- A.14. Formulário de Solicitação de Transporte de Animal na Cabine
- A.15. Formulário de Ameaça de Bomba (Pág. 1)
- A.16. Formulário de Ameaça de Bomba (Pág. 2)

- 
- A.17. Formulário de Notificação de Bagagem
  - A.18. Formulário Manual de Irregularidade de Bagagem
  - A.19. Formulário de Lista de Espera
  - A.20. Formulário de Menor Desacompanhado.
  - A.21. Formulário de Bing Card
  - A.22. Formulário de Termo de Responsabilidade da Gestante
  - A.23. Formulário de Voucher Alimentação
  - A.24. Formulário de Voucher Hospedagem
  - A.25. Formulário de Voucher Transporte
  - A.26. Formulário de Transporte de Armas Portáteis
  - A.27. Formulário de Artigos Encontrados na Aeronave
  - A.28. Formulário de RPE (Resumo de Passageiros Embarcados)
  - A.29. Cartão de Embarque Manual
  - A.30. Cartão de Reembolso
  - A.31. Saco de Manifesto de Voo
  - A.32. Declaração Resolução 141
  - A.33. Envelope de Transporte de Artigos Restritos
  - A.34. Etiqueta Limite de Responsabilidade
  - A.35. Recibo de Indenização de Bagagem
  - A.36. Sacola de Menor Desacompanhado
-

---

**A.37. Termo de Quitação**



## MANUAL GERAL DE AEROPORTOS (MGA)

---

**PÁGINA INTENCIONALMENTE EM BRANCO**