1. OBJETIVO

Este documento tem por objetivo apresentar os procedimentos e processos para otimizar a utilização dos recursos aeroportuários disponíveis para o atendimento adequado dos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE), no que se refere na gestão e alocação eficiente dos recursos e equipamentos de ascenso e descenso (*ambulift*) e pontes de embarque telescopias (pontes de embarque) nos pátios de manobras do Aeroporto Internacional de Guarulhos, conforme Resolução nº 280 da ANAC, de 11 de julho de 2013.

2. APLICAÇÃO

Este documento aplica-se ao setor responsável por alocações e a todas as empresas aéreas que possuem voos regulares e não regulares.

3. REFERÊNCIAS

3.1. Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 - dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica;

3.2. Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013 - dispõe sobre os procedimentos relativos à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo e dá outras providências;

3.3. ICA 58-4 – IAC 2308 – Procedimentos de Segurança em Pátios e Estacionamentos de Aeroportos, de 18 de junho de 1990;

3.4. RBAC nº 153, 30 de dezembro de 2012, Aeródromos - Operação, Manutenção e resposta à emergência;

3.5. NOSER – IAC 2308-0690, de jun. de 1990 – Procedimentos de Segurança em Pátios de Manobras e Estacionamento de Aeroporto;

3.6. MMA 58-2 de 21 de mar. De 1990 – Plano de Segurança da Aviação Civil;

3.7. Programa de Gerenciamento das Operações Aeroportuárias – Lado Ar – coordenação de infraestrutura de operações aéreas GRUAIRPORT, de 24/10/2016, Versão 0.0;

3.8. Declaração de Capacidade Operacional do SBGR – descreve a infraestrutura aeroportuária e capacidade operacional do GRU Airport.

4. DEFINIÇÕES

4.1. Aeródromo: área destinada, no todo ou em parte, ao pouso, decolagem e movimentação na superfície de aeronaves, incluindo todas as suas edificações, instalações e equipamentos de apoio e de controle das operações aéreas, se existirem;

4.2. Aeronave: dispositivo com capacidade de voar na atmosfera, capaz de transportar pessoas ou coisas;

4.3. Aeronave de asa fixa: aeronave mais pesada que o ar, propelida a motor, sustentada em voo pelas reações aerodinâmicas exercidas contra suas superfícies que permanecem fixas em determinadas condições de voo;

4.4. Aeroporto: aeródromo público dotado de edificações, instalações e equipamentos para apoio às operações de aeronaves e ao processamento de pessoas ou cargas;

4.5. Área de manobras: Parte do aeródromo destinada ao pouso, decolagem e taxi de aeronaves, excluídos os pátios;

4.6. *Ambulift*: Equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque de passageiros PNAE.

4.7. AMS: *Airport Management System*, sistema de gestão aeroportuária utilizada por GRU Airport;

4.8. Calços: equipamentos utilizados para imobilização dos pneus da aeronave;

4.9. CCO GRU Airport: Centro de Controle Operacional da Concessionária do Aeroporto Internacional de Guarulhos, localizado no 5º andar do Edifício de Interligação do Aeroporto, funcionando ininterruptamente;

4.10. ETA: Horário estimado de chegada da aeronave;

4.11. ETD: Horário estimado de partida da aeronave;

4.12. GRU Airport: Concessionária de Aeroporto Internacional de São Paulo / Guarulhos;

4.13. Narrow body: Aeronave de médio porte com diâmetro de fuselagem entre 3 e 4 metros e filas de 2 até 6 lugares;

4.14. PNAE: Passageiro com necessidade de atendimento especial;

4.15. Ponte Telescópica: Ponte de Embarque e Desembarque (PED) de passageiros;

4.16. STCR: Passageiros transportados em maca;

4.17. VPI: Tipo de equipamento *ambulift*;

4.18. WCHC: Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas de/para se movimentar até a aeronave, para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa;

4.19. WCHS: Cadeiras de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de/para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa;

4.20. WCHR: Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de/para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio da rampa, da ponte de embarque, etc.).

5. PROCEDIMENTOS E RESPONSABILIDADES/AUTORIDADES

5.1. RESPONSABILIDADES

5.1.1. EMPRESAS AÉREAS

a) As empresas aéreas deverão inserir o tipo e a quantidade de passageiros PNAE presentes no voo, tanto de chegada quanto de partida, com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) minutos em relação ao horário estimado do voo;

b) As empresas aéreas devem solicitar o atendimento por *ambulift* com antecedência mínima conforme apresentado no procedimento descrito nesse documento;

c) Os atendimentos aos PNAE serão realizados exclusivamente pelas empresas aéreas, desde o início do atendimento no check-in até o embarque na aeronave ou do desembarque da aeronave até o meio-fio de saída; e

d) A empresa aérea fica responsável pelo fornecimento de cadeiras de rodas para atendimento aos passageiros com necessidades deste equipamento.

5.1.2. ADMINISTRADOR AEROPORTUÁRIO

a) O administrador deverá, sempre que possível, e considerando todas as demais premissas consideradas no documento **MA.CCO.003 - Condições Gerais de Operação**, empenhar-se em realizar a alocação das aeronaves em posições que sejam otimizadas e adequadas para o atendimento a passageiros PNAE; e

b) O administrador deverá alocar os *ambulift*s com base nos critérios definidos no procedimento descrito nesse documento e de acordo com a disponibilidade do recurso.

5.2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Os equipamentos de ascenso e descenso (*ambulift*) têm capacidades variáveis de acordo com o modelo de equipamento utilizado, com horário regular de atendimento das 04:30 à 00:00 horas. A GRU Airport disponibiliza *ambulifts* para acionamento sob demanda, disponíveis para todas as empresas aéreas. Qualquer operação fora do horário regular deve ser informada até 23:30 horas por meio dos ramais 2228 ou 3144.

Na ausência dessa informação, a empresa aérea efetuará a movimentação da aeronave para ponte de embarque/desembarque, mediante a disponibilidade do aeroporto.

Para garantir a segurança dos passageiros e colaboradores que operam no aeroporto, não será permitida a utilização de equipamentos rebocáveis para o transporte de passageiros com necessidades de assistências especiais. Todos os equipamentos deverão ser auto propelidos no modelo de *ambulift*.

A Tabela 1 apresenta as capacidades de cada equipamento atualmente utilizados no Aeroporto.

Atendimento VPI		
Equipamento	Quantidade passageiros - PNAE	Quantidade de passageiros - Acompanhante
VPI1	4	5
VPI2	4	4

Tabela 1: Capacidade dos equipamentos *ambulift*

O passageiro com necessidades de assistência especial (PNAE) deverá ser o primeiro a embarcar na aeronave e o último a desembarcar, independentemente do tipo de assistência requerida.

No caso de duas solicitações distintas para o mesmo voo, seja de embarque ou desembarque, a empresa aérea deve estar ciente de que a prioridade será dada à operação já previamente agendada. O atendimento imediato da segunda solicitação só ocorrerá se o *ambulift* estiver disponível no horário da solicitação, contudo, é facultado a empresa aérea estabelecer ordem de prioridade sobre seus próprios voos agendados ou em atendimento.

5.3. EMBARQUE DE PASSAGEIROS NO *AMBULIFT*

5.3.1. Antes da solicitação ou no horário programado para a realização do atendimento, a empresa aérea assegurará que:

a) A aeronave esteja em condições para início de embarque imediato do PNAE na aeronave;

b) Não ocorra retenção ou aguardo de passageiros no *ambulift* para realização de serviços de limpeza ou de manutenção na aeronave, aguardo de tripulação ou qualquer outra atividade que impeça o término do atendimento;

c) Os procedimentos internos de conferência de documentos e controle e segurança de passageiros ocorram antes da solicitação ou no horário programado;

d) As informações de ETD ou ETA e quantidade de passageiros estejam inseridas e atualizadas no sistema informatizado de informação de voos do GRU Airport (AMS); e

e) O despachante de voo estará disponível para realizar o acompanhamento do procedimento;

5.3.2. Caso ocorra retenção do *ambulift* com passageiros na posição, o equipamento retornará ao portão de origem para o desembarque dos passageiros.

5.3.3. É proibida a utilização do *ambulift* para transporte de bagagem fora de padrão ou bagagem sem o acompanhamento do respectivo passageiro.

5.3.4. É proibido autorizar ou permitir o acesso dos passageiros à área de estacionamento dos *ambulift* ou calçada sem que o veículo esteja na posição e em condições de iniciar o embarque.

5.3.5. Deverão ser inseridos no sistema o nome do solicitante, o número de prioridades e o horário em que precisará do equipamento. Solicitações agendadas possuirão prioridade frente àquelas que foram solicitadas de imediato.

5.3.6. As solicitações para embarque de passageiros deverão acompanhar os parâmetros de tempos de atendimento definidos na Tabela 2.

Solicitação de serviço embarque de Passageiros no *Ambulift*			
Nacionalidade do Voo	**Horário de Solicitação (antes do ETD)**	**Solicitações Agendadas**	**Solicitações Imediatas**
Domésticos	2 horas	30 minutos de prontidão	35 minutos de prontidão.
Internacionais	3 horas		

Tabela 2: horários de solicitação dos equipamentos para embarque e desembarque e tempos de prontidão

5.3.7. A solicitação deverá ser feita para cada voo, qualquer alteração da solicitação será considerada como um novo atendimento, sendo necessário cumprir os prazos acima.

5.3.8. A confirmação do atendimento deverá ser realizada com a seguinte antecedência:

Confirmação de Embarque de Passageiros no *Ambulift*		
Nacionalidade do Voo	**Horário de Solicitação (antes do ETD)**	**Horário de Solicitação (antes do ETA)**
Domésticos	01:10	00:30
Internacionais	01:40	01:00

Tabela 3: horários de confirmação do voo

5.3.9. As solicitações também poderão ser realizadas por meio de:

a) Intermédio do representante da empresa aérea no CCO – GRU Airport; ou

b) Através dos ramais 2228 ou 3144.

5.3.10. Caso haja mais de um atendimento no horário solicitado e só haja um equipamento disponível, o deslocamento de passageiros poderá ser feito no mesmo veículo, desde que:

a) Haja disponibilidade de espaço no equipamento;

b) Seja respeitada a natureza do voo (internacional ou doméstico); e

c) Sejam respeitadas as demais regras deste procedimento.

5.3.11. Não serão transportados passageiros de naturezas distintas no mesmo equipamento.

5.3.12. Caso o atendimento não seja solicitado dentro dos horários previsto neste Manual, não serão considerados atrasos de voo ocasionado pelo serviço de *ambulift*.

5.4. INSERÇÃO DOS DADOS NO SISTEMA DE GESTÃO AEROPOTUÁRIA (AMS):

a) Para voos de chegada, as quantidades de passageiros PNAE devem ser inseridas na Tracking Grid “Airline_Chegada”, nas colunas correspondentes a PNAE (WCHR, WCHS, WCHC e STCR).

b) Para voos de partida, essas informações devem ser registradas na Tracking Grid “Airline_Partida”, também nas colunas destinadas a PNAE (WCHR, WCHS, WCHC e STCR), conforme a imagem abaixo:

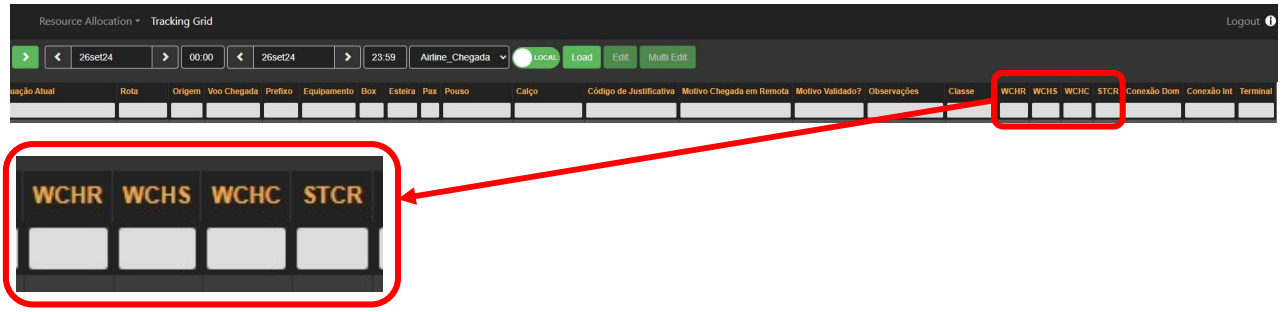


Figura 1 - Tracking Grid "Airline_Chegada"

c) Caso a companhia aérea solicite o serviço de *ambulift* e os campos correspondentes a PNAE (WCHR, WCHS, WCHC e STCR) não estejam preenchidos, o administrador aeroportuário poderá solicitar o preenchimento dessas informações no momento do registro da solicitação no sistema; e

d) Nos casos de voos com passageiros PNAE, e que possuem as devidas informações sobre, terão um indicativo gráfico no sistema AMS, alertando sobre a prioridade e necessidade dessa operação, conforme a imagem seguinte.

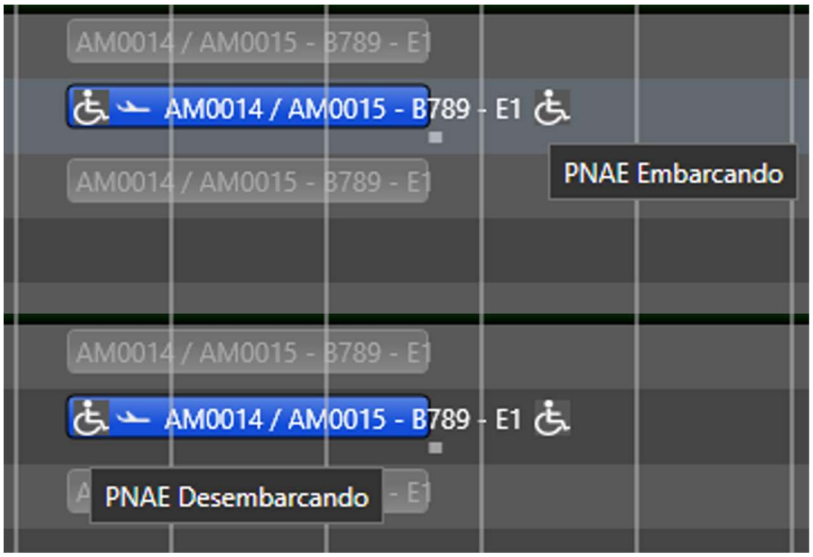


Figura 2 - Alerta de mensagem para voo com embarque/desembarque PNAE

5.5. CANCELAMENTOS:

a) O cancelamento da solicitação poderá ser realizado, na partida até 45 minutos antes do horário de decolagem do voo, e na chegada 10 minutos antes do horário estimado de chegada do voo, desde que não tenha ocorrido o deslocamento do equipamento para o ponto de embarque/desembarque do passageiro;

b) Quando cancelado e houver a reativação do atendimento ou uma nova solicitação para o mesmo voo, a mesma entrará na fila de atendimento agendado, e será atendida quando da disponibilidade do equipamento; e

c) Caso o *Ambulift* esteja no local do atendimento e o PNAE não esteja, haverá uma tolerância de 05 minutos.

6. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Não aplicável

7. RISCOS ASSOCIADOS

Conforme Matriz de Riscos (Processos | Negócio).

8. ANEXOS

Não aplicável.

9. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Descarte	Formato	Meio
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

10. CONTROLE DE REVISÃO

Revisão	Data	Descrição da Alteração
1.0	23/10/2024	Elaboração do documento.