

Agente de Aeroporto

O Agente de Aeroporto é o profissional que atua nas companhias aéreas nacionais ou internacionais, pode-se dizer que se trata do cartão de visitas da empresa, uma vez que é através dele o primeiro contato do cliente com a mesma. A área de atuação deste profissional abrange vários setores das atividades aeroportuárias.

Dentro dos aeroportos e das companhias aéreas o serviço que o Agente de Aeroporto desenvolve é principalmente de atendimento ao público, sempre haverá interação com o outras pessoas, seja no Check-in, Embarque e Desembarque de passageiros, Serviços de atendimento especial, reservas, buscas de bagagens extraviadas, informações e vendas de passagens aéreas, etc, por isso a cordialidade, o respeito e a educação são de suma importância ao lidar com o próximo, uma vez que é por meio do Agente de Aeroporto que o cliente identificará o tipo de serviço que a empresa oferece.

Deste modo veremos detalhadamente no decorrer do curso tudo o que diz respeito ao profissional Agente de Aeroporto, locais onde atua dentro do aeroporto, suas funções, seus deveres, dentre muitos outros.

Loja

O agente de loja é responsável CKM AIR - Escola de Aviação Civil por fornecer informações sobre horários e destinos dos voos, efetuar reservas e vendas de passagens. Também é responsável por cobrar tarifa de excesso de bagagem e demais tarifas que o cliente necessitar pagar.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Lobby

O Lobby tem como responsabilidade ser o anfitrião que recebe os passageiros ao chegar no check-in, o mesmo orienta passageiros, os direciona para fila correta de acordo com suas necessidades e auxilia e encaminha os passageiros que possuem somente bagagens de mão aos totens de autoatendimento para realizar o seu check-in de forma rápida e sem enfrentar filas.

Check-in

É a segunda etapa do processo de embarque a ser efetuada pelo passageiro de transporte aéreo. Consiste no procedimento de apresentação no guichê da companhia aérea munido de seus documentos e bagagem. São feitos os procedimentos de segurança e então o cartão de embarque emitido e a bagagem é despachada.

Faz a localização e confirmação da reserva, verificação correspondente do bilhete, despacho de bagagens, verificação de peso, emissão do cartão de embarque verificação de passaportes e vistos, e marcação de assento caso o cliente solicite. Também é responsável pelo atendimento aos clientes com necessidades especiais.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Área de Rampa/Pátio de Aeronaves

É onde acontece todo o atendimento às aeronaves, o qual envolve uma equipe com aproximadamente 20 pessoas, para que sejam realizados corretamente os processos de embarque/desembarque de passageiros e bagagens, limpeza da aeronave, abastecimento dentre outros serviços.

Canal de Inspeção

É a última etapa do processo de embarque antes de o cliente entrar na sala de embarque. Aqui o cliente e sua bagagem de mão são submetidos a uma inspeção de segurança para que haja a certificação de que o mesmo não esteja levando consigo algum item que seja proibido de acordo com a resolução 515 de 08 de Julho de 2019 da ANAC.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Sala de Embarque

É o último estágio do cliente antes de entrar na aeronave. Após a inspeção, o cliente é direcionado a essa sala para aguardar o início do embarque em seu respectivo voo.

Sala de Desembarque

A sala de Desembarque é o local onde se encerra a viagem do cliente. Após recolher sua bagagem e certificar-se de que a mesma está nas mesmas condições na qual foi entregue no ato do check-in, o mesmo direciona-se à saída.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Serviço de Bagagens/Lost Luggage (LL)

É o agente de aeroporto responsável pelo serviço de bagagens é o LL. Essa função tem a finalidade de solucionar qualquer problema com bagagem que o cliente venha a apresentar.

Áreas Públicas

Segundo o RBAC 107 de Dezembro de 2018, Áreas Públicas são áreas de livre acesso a comunidade em geral, onde não necessitam de controle de acesso ou uso de credenciais aeroportuárias, tais como praça de alimentação, estacionamento, área externa do desembarque, check-in, dentre outros.

Áreas Controladas

Área Controlada significa a área do aeródromo cujo acesso é restrito às pessoas autorizadas pelo operador do aeródromo. Pode abranger áreas internas do perímetro operacional (lado ar), identificadas como de grau de risco não prioritário, pontos sensíveis, ou outras áreas, dentro ou fora do perímetro operacional;

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Setores importantes

Dentro dos aeroportos podemos encontrar muito mais do que apenas clientes embarcando e desembarcando de seus voos, bagagens indo e vindo e companhias aéreas com um sorriso no rosto e cordialidade realizando suas atividades diárias, por trás de todo o glamour da aviação civil e dos aeroportos nacionais e internacionais, existem equipes de pessoas que fazem tudo isso acontecer corretamente processo por processo, essas pessoas se dividem nos inúmeros setores que compõem os aeroportos, as administrações, organizações etc.

Além de todos os pré-requisitos básicos um Agente de Aeroporto também precisa conhecer um pouco sobre o funcionamento, os setores importantes dos aeroportos e os principais órgãos fiscalizadores que fazem parte do contexto da aviação civil. Nesta etapa, aprenderemos sobre os Setores Importantes dos Aeroportos e os Órgãos Fiscalizadores, como surgiram, como funcionam, seus deveres e sua importância em âmbito geral

Setor de Credenciamento

É responsável pela emissão de credencial de funcionários e veículos que circulam nas áreas controladas do aeroporto. Durante o processo de admissão e inserção de um novo funcionário na comunidade aeroportuária, é solicitada ao mesmo uma série de documentos que serão utilizados para avaliar o histórico do novo colaborador, esse procedimento de segurança visa a certificação de que o mesmo não possui nenhum envolvimento ou ligação com atividades criminosas ou ilícitas, oferecendo desta maneira um risco a aviação.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Torre de Controle

É uma parte do aeroporto responsável pelo controle de tráfego aéreo nas proximidades deste. Costuma ser a estrutura mais alta de um aeroporto, sua altura pode variar de acordo com a necessidade de visão das áreas onde o controle aéreo atua. Formalmente a torre de controle presta serviço de controle de tráfego aéreo, serviço de alerta meteorológico e informações de voo, e no Brasil é a Aeronáutica que se encarrega dessas atividades.

Fiscal de Pátio

São responsáveis por orientar os pilotos durante a manobra da aeronave fiscalizam a movimentação de aeronaves, funcionários e passageiros, assegurando que as atividades no pátio de aeronaves transcorram da melhor maneira possível. Colaboram também para que as atividades de “rampa” sejam desenvolvidas sem colocar em risco a segurança dos trabalhadores dessa área.

Setor Comercial

Setor responsável pelos contratos de concessão de áreas aeroportuárias, aluguel de lojas e espaços no aeroporto, certificando-se que os mesmos cumpram com todos os pré-requisitos para adquirir o espaço a ser explorado comercialmente.

Terminal de Cargas - TECA

Quase todo aeroporto possui um terminal de cargas, onde diariamente são processadas toneladas de cargas, tanto chegando quanto saindo do estado e do país. Recebem todos os tipos de cargas que se possa imaginar, desde cargas mais simples como documentos, roupas e remédios, a cargas mais pesadas e também perigosas como, geradores de energia, animais vivos, restos mortais, materiais inflamáveis, corrosivos e etc.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Setor Contra Incêndios -SCI

São responsáveis por agir contra quaisquer ocorrências de incêndio e sinistros aeronáuticos nas dependências do aeroporto.

Superintendência Aeroportuária

Todo aeroporto tem um superintendente, que é responsável por todas as atividades que são desenvolvidas naquele local.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

órgãos
fiscalizadores

Assim como no direito existe a OAB (Ordem dos Advogados do

Brasil) e na medicina o CRM (Conselho Regional de Medicina) que servem para regularizar os profissionais da área e garantir a manutenção das regras e direitos, na aviação existem órgãos nacionais e internacionais responsáveis por essa fiscalização e manutenção nos direitos e regras da aviação civil.

ICAO/OACI - Internacional Civil Aviation Organization

Organização da Aviação Civil Internacional ou OACI, criada em 1944 pelas nações unidas como uma agência especializada em aviação civil, contando com 191 países membros e sua sede é localizada em Montreal, Canadá.

Os seus objetivos são desenvolver e padronizar as técnicas de navegação a nível internacional para os transportadores aéreos, de modo a favorecer a segurança, a eficiência, a economia e o desenvolvimento dos serviços aéreos.

Presta assistência técnica a países onde a aviação civil está em desenvolvimento, por meio de orientação, bolsas de estudo para cursos de especialização, dentre outros.

A ICAO é um órgão está diretamente ligada as Nações Unidas, como o mesmo "status" de organizações como OMS (Organização Mundial da Saúde), FMI (Fundo Monetário Internacional), o Brasil é representado pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).

A ICAO tem seus próprios códigos para designar aeroportos e companhias aéreas. O sistema da ICAO usa quatro letras para aeroportos e tem letras para companhias aéreas.

A ICAO também é responsável por criar códigos alfanuméricos para aviões, que podem conter três ou quatro caracteres. Estes códigos identificadores geralmente são utilizados em planos de voo. Como exemplo, Boeing 767, B742, B743.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

IATA - International Air Transport Association

A Associação Internacional de Transporte Aéreo, foi fundada em 19 de abril de 1945, na cidade de Havana, em Cuba, é uma organização internacional de linhas aéreas, com sua sede atual em Montreal, Canadá. Logo na sua fundação, a IATA tinha 57 membros de 31 nações principalmente na Europa e América do Norte. Hoje há cerca de 290 membros de 120 nações de todos os continentes, cerca de 82% do tráfego aéreo mundial.

A IATA é o veículo principal para a cooperação entre companhias aéreas na promoção de serviços aéreos seguros, confiáveis e econômicos - para o benefício dos consumidores mundiais.

O código aeroportuário IATA é um código composto por três letras que designa os aeroportos em todo o mundo. É definido pela Associação Internacional de Transportes Aéreos (em inglês, International Air Transport Association - IATA).

A atribuição destes códigos é regida pela Resolução 763 da IATA e é administrada na sede da organização em Montreal. Os códigos são publicados de dois em dois anos no IATA Airline Coding Directory. A maioria dos países utiliza os códigos ICAO, e não os da IATA, em suas publicações aeronáuticas.

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

A Agência Nacional de Aviação Civil, é uma agência reguladora federal, fundada em 27 de setembro de 2005, ela visa em supervisionar a atividade da aviação civil (econômica e técnica).

A principal atribuição da Agência consiste na regulação das atividades de aviação civil, o que inclui, por exemplo, a manutenção da segurança de voo, a normatização e supervisão da infraestrutura aeroportuária, certificação e validação de novas aeronaves, a monitoração, normatização administrativa e fiscalização das relações econômicas de consumo no âmbito da aviação civil.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

As atividades da ANAC se dividem em regulação econômica e a regulação técnica. A regulação econômica, é responsável pela concessão da exploração de rotas e de infraestrutura aeroportuária, o estabelecimento de acordo bilaterais com outros países e a coibição de práticas de concorrências abusiva. A regulação técnica, é encarregada por assegurar que o transporte aéreo seja realizado dentro de padrões mínimos de segurança da aviação civil.

Polícia Federal

A Polícia Federal é responsável por manter a segurança e realizar a verificação de documentação de viagens, como por exemplo verificação de passaporte e documentação para voos internacionais, verificação de documentação de passageiro realizando embarque armado ou despachado, e a fiscalização nas bagagens por meio de raio-x para verificação de nenhum material ilícito está sendo transportado para outros estados.

Receita Federal

A Receita regula tudo que tenha relação com o comércio exterior. Tanto a exportação, quanto a importação de bens que envolve o pagamento de alguns tributos.

Quem precisa declarar bens adquiridos no exterior?

Devem preencher a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA) na chegada ao País passageiros maiores de 16 anos.

Bens adquiridos no exterior isentos de imposto

Estão isentos livros, bens de uso pessoal e bens nacionais ou nacionalizados.

Nos bens de uso pessoal estão inclusos um relógio de pulso usado, óculos, roupas, calçados, produtos de beleza e higiene.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Quantidade de bens permitidos

Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 12 litros para bebidas alcoólicas, 10 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a

US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 20 unidades desde que não haja mais do que 10 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 3 unidades idênticas.

Valor de bens para isenção

O passageiro que não ultrapassar os limites quantitativos dos bens, descritos anteriormente, tem direito à isenção de impostos para bens trazidos do exterior até a quota de US\$ 500,00 (quinhentos dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado uma vez a cada intervalo de um mês.

Caso o valor dos bens adquiridos ultrapasse essa quota será cobrado tributo de 50 % do valor excedente a US\$ 500,00.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Atribuições do
Agente de Aeroporto

Nos mais diversos setores do mercado de trabalho dentro de qualquer sociedade, toda classe de funcionários têm deveres e direitos dentro da empresa para a qual prestam serviço, essas atribuições variam sempre por empresa, cargo, nível hierárquico, escolaridade, ou especificidade da função a ser exercida. Nos aeroportos e companhias aéreas não seria diferente, cada funcionário possui atribuições distintas de acordo com os setores em que atuam e conforme suas funções dentro desses setores, posteriormente apresentaremos e explicaremos as Atribuições do Agente de Aeroporto, de modo sucinto e específico abordaremos as atividades desenvolvidas suas irregularidades e como lidar com as mesmas.

Apresentação Pessoal

No atendimento ao público, as primeiras impressões são as que perduram: Uma fisionomia agradável e um sorriso dispõem o cliente agradavelmente e representam o primeiro passo no atendimento. Mas isso não basta. É fundamental que somadas às cordialidades do atendimento esteja o cuidado com sua aparência pessoal e com cada detalhe do uniforme, aliado a sua habilidade técnica e características pessoais encantem o passageiro.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Apresentação Pessoal

Unhas As unhas devem estar sempre limpas e bem tratadas.

Acessórios Os acessórios das mulheres devem ser discretos.

Perfumes Perfumes suaves para não incomodar o próximo.

Maquiagem A maquiagem deve ser discreta e condizente com o horário.

Pele A pele deve ter sempre um aspecto saudável.

Fisionomia Mantenha sempre uma fisionomia agradável e descontraída.

Cabelos Os cabelos devem estar sempre limpos e penteados.

Etiqueta Empresarial

Etiqueta empresarial é um conjunto de cerimônias usadas no trato entre pessoas e empresas, regidas pela boa educação, bom comportamento, convenções pela boa educação, bom comportamento, convenções sociais, ética profissional e prescrições oficiais.

Etiqueta no atendimento ao cliente

No momento em que o cliente chega ao balcão fale o cumprimente sempre com um sorriso;
Utilize um som ameno para falar, nunca grite ou fale muito baixo;
Fale diretamente com o cliente;
Passe segurança o passageiro ao dar informações
Tenha sempre uma postura ereta e nunca se sente ou fique desleixado perante o cliente;
Quando estiver atendendo sentado, levante-se e passe as informações para o cliente;

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Características do Agente de Aeroporto

Todo agente de aeroporto deve manter algumas características:

Carismático;
Humilde;
Comunicativo;
Preocupado;
Envolvido e
Compreensivo.

O time de vencedores nasce e se mantém pela parceria de todos. Os colaboradores necessitam manter os valores como união, respeito, cooperação, participação, envolvimento e comprometimento.

Habilidades de Trabalho em Equipe

Toda equipe bem estruturada segue os preceitos do trabalho em conjunto, e na aviação esse esforço conjunto é imprescindível para o sucesso das operações. Temos algumas características assim listadas:

Cooperar: participar voluntariamente, apoiar as decisões da equipe, fazer a sua parte do trabalho;
Expressar expectativas positivas: esperar o melhor da capacidade dos outros membros do grupo;
Estar disposto a aprender com os outros companheiros:
valorizar a experiência dos outros;
Solicitar dados, interagindo, pedindo e valorizando ideias;

Construir um espírito de equipe: tomar atitudes especiais para promover um clima amigável;
Resolver conflitos: trazer a tona o conflito dentro da equipe e encorajar ou facilitar uma solução construtiva para a equipe, não esconder ou evitar o problema, mas tentar resolvê-lo da forma mais rápida possível.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Check-in

Responsável pela localização e confirmação da reserva, verificação correspondente do bilhete, despacho de bagagens, verificação de peso, emissão do cartão de embarque, verificação de passaportes e vistos, responsável também pela marcação de assento caso o cliente solicite, pelo atendimento aos clientes com necessidades especiais. Aqui devem ser cumpridas algumas legislações como a Resolução 515 da ANAC, que trata em seu anexo dos itens proibidos de serem transportados na bagagem de mão e a resolução 400 da ANAC a qual se refere dos documentos que podem ser aceitos para atendimento do cliente.

Prioridades e Serviços Adicionais

O Agente de Aeroporto lida com situações variadas em seu dia-a-dia, pois além de fazer o atendimento aos demais passageiros ele necessita lidar com situações específicas que necessitam de sua atenção e empatia, tais como passageiros com necessidades de atendimentos especiais (PNAES) ou prioridade legislatória, são eles:

Idosos a partir de 60 anos. CKM AIR - Escola de Aviação Civil
Passageiros dificuldade locomotora.
Passageiras Gestantes.
Passageiros com Deficiência Visual.
Passageiros com Deficiência Auditiva.
Passageiros Analfabetos.
Passageiros Obesos.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Além dos passageiros que tem prioridade por lei, existem serviços adicionais ofertados pelas companhias aéreas tais como transporte de animais em cabine ou no porão da aeronave, o despacho ou porte de armas de fogo e o serviço de acompanhamento para crianças menores de idade.

Códigos AIRIMP

Códigos AIRIMP são códigos internacionais usados na aviação, eles têm a função de facilitar e padronizar os serviços mais utilizados entre companhias aéreas.
Os códigos AIRIMP são bastante úteis para sinalizar passageiros que necessitem de cuidados especiais, solicitar serviços diferenciados de alimentação, sinalizar bagagens diferentes, dentre outros. Os principais códigos utilizados são os a seguir.

Passageiros que necessitam de auxílio:

Código AIRIMP Descrição

BLND Passageiro com deficiência visual.
DEAF
ESAN Passageiro com deficiência auditiva.
MAAS
MEDA Animal de suporte emocional.
STRC
SVAN Máxima Assistência
UMNR Passageiro embarcou com atestado
WCDB médico.
WCBW Passageiro com maca.
WCHR
WCHS Animal de suporte físico.
WCHC
Serviço de Menor Desacompanhado.
www.ckmair.com.br
Cadeira de Rodas com bateria seca.

Cadeira de Rodas com bateria líquida.
Sobe/Desce escadas, mas não anda
longas distâncias sem a cadeira de rodas

Não Sobe/Desce escadas, mas anda longas distâncias
sem a cadeira de rodas, anda pequenas distâncias.

Passageiro que necessita da cadeira de
forma integral.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Serviço de Alimentação

Código AIRIMP Descrição

BBML Refeição para bebê
CHML Refeição para crianças
DBML Refeição Diabética
VGML Refeição Vegetariana

Outros serviços importantes sinalizar

Código AIRIMP Descrição

AVIH Animal vivo no porão
BSCT Berço na aeronave

DEPA Deportado acompanhado de escolta

DEPU Deportado sem escolta

AOXY Oxigênio
Animal transportado na cabine
PETC Equipamento especial
SPEQ
WEAP Aceitação de arma de fogo/desportiva

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Artigos Perigosos

Nem todos os objetos utilizados em nosso dia a dia podem ser transportados dentro de aeronaves, em virtude disso, a IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos) disponibiliza anualmente uma listagem atualizada de objetos considerados restritos ou perigosos para embarque. Assim como a IATA a ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) também pode restringir o acesso de certos artigos considerados perigosos.

Com base nisso a listagem a seguir é feita de acordo com a RBAC 175 (Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil).

Proibido como bagagem de mão

Objetos Perfurantes.
Oxidantes e Peróxidos.
Substancias Infecciosas.
Líquidos Inflamáveis.
Corrosivos.
Gases Inflamáveis.
Elementos Radioativos.
Venenos e Produtos tóxicos.

Proibido como bagagem despachada

Cigarros eletrônicos
Baterias de Substituição
Termômetro de mercúrio

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Exclusivamente Despachada

Cadeiras de rodas ou outra ajuda motriz equipadas com baterias antiderramáveis, desde que a bateria esteja desconectada, com seus bornes isolados para evitar curtos-circuitos acidentais, e fixada de modo seguro à cadeira de rodas ou à ajuda motriz.
Exclusivamente como bagagem despachada, as cadeiras de rodas ou outra ajuda motriz equipadas com baterias derramáveis, desde que a cadeira de rodas possa ser carregada, acomodada, fixada e descarregada na posição vertical e que a bateria esteja desconectada, com seus bornes isolados para evitar curtos-circuitos acidentais, e fixada de modo seguro ao equipamento.
Armas de choque elétrico.
Dispositivos de permeação
Fogareiros de Acampamento e vasilhames de combustível, desde que o vasilhame onde foi acondicionado o combustível esteja vazio.
Munição e cartuchos de passageiros com porte de arma, devidamente embalado e guardado no cofre da aeronave.
Termômetro químico, desde que esteja devidamente embalado na caixa protetora

Proibido embarcar

Artigos Inflamáveis (Gases, Líquidos e Sólidos)
Artigos Explosivos (Gases, Líquidos e Sólidos)
Artigos Corrosivos (Gases, Líquidos e Sólidos)
Materiais Radioativos sem autorização prévia da ANAC e da CNEN (Comissão Nacional de Energia Nuclear)

Maletas de segurança, caixas de segurança, sacolas de dinheiro, etc. que incorporem mercadorias perigosas tais como: células de lítio, e/ou material pirotécnico, exceto o previsto no item 2.3.2.6 estão totalmente proibidos.

Elementos incapacitantes tais como spray de pimenta, mace, etc. que contenham uma substância irritante ou incapacitante

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Exceções

Bebidas alcoólicas podem ser embarcadas a bordo ou despachadas, se estiverem devidamente lacradas, seu teor alcoólico não deve exceder 70%, o recipiente deve conter no máximo 5 litros.

Artigos medicinais não radioativos ou aerossóis podem ser transportados como bagagem de mão ou despachada, porém seu peso não pode exceder 2kg ou não podendo ultrapassar a quantidade máxima líquida de 500g ou 500ml. Gelo seco pode ser transportados 2,5kg por passageiro com autorização prévia da companhia aérea.

·Fósforos de segurança ou isqueiro para uso pessoal, quando transportado junto ao passageiro. Os isqueiros que contenham combustível líquido.

Marcapassos cardíacos implantados cirurgicamente que contenham materiais radioativos ou baterias de lítio, ou produtos radio farmacêuticos implantados no corpo de uma pessoa como resultado de tratamento médico.

Modeladores de cabelo que contenham gás hidro carburado, observado o limite de uma unidade por passageiro ou membro da tripulação.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Procedimentos de Atendimento

Antes de tudo, sempre ofereça ajuda e seja cortês, pergunte antes e nunca insista em ajudar o cliente, pois essa atitude pode o deixar desconfortável ou causar algum constrangimento. Pergunte ao cliente como ele gostaria de ser ajudado. Sempre se dirija ao passageiro e faça contato visual.

Cadeiras de Roda

Quando um cliente solicita uma cadeira de rodas, não quer dizer que ele não ande. Sempre questione a necessidade da cadeira de rodas:

Se é para longas distâncias;
Se a pessoa se locomove de alguma maneira;
Se sobe ou desce escadas;
Se fez alguma cirurgia, ou passa por algum tratamento e se encontra debilitado;

Só assim podemos avaliar qual ajuda é a mais apropriada. Se o diálogo for longo, posicione-se no mesmo nível do olhar do usuário da cadeira de rodas. Ao descer a rampa, use a marcha ré, isso evita que a pessoa perca o equilíbrio e caia para frente.

Wheelchair Ramp - WCHR

Nesse caso temos um cliente que não consegue caminhar longas distâncias, mas consegue subir ou descer escadas, caminhar da porta da aeronave até seu respectivo assento e vice-versa. Então o mesmo será acomodado em uma cadeira com rodas da companhia aérea e assim permanecerá até a hora do embarque, devendo a base de destino saber que tem um cliente a bordo que não caminha longas distâncias e necessita de uma WCHR.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Wheelchair Steps - WCHS

Aqui temos um cliente que não consegue subir ou descer escadas, mas consegue caminhar do/para seu assento normalmente. Em aeroportos que dispõem de Ambulift, esse recurso é utilizado para embarcar/desembarcar o cliente de maneira prática e eficiente, pois esse veículo plataforma fica da altura da porta da aeronave. Em aeroportos que não dispõem desse veículo é necessário o auxílio de dois agentes de aeroporto para embarcar/desembarcar o cliente manualmente pelas escadas, o que demanda força e muito cuidado, pois há grande risco de acidente.

Não entrar ou sair à porta com o passageiro de costas. Não descer ou subir as escadas com o passageiro de costas, pois em lugares íngremes o cliente pode cair da cadeira, pois isso é importante sempre usar o cinto da cadeira para segurar o cliente.

Wheelchair Carry – WCHC

O cliente que necessita de WCHC geralmente possui alguma deficiência crônica e possui cadeira com rodas própria, porém, no ato do check-in é interessante acomodá-lo em cadeira da companhia aérea, fins facilitar os tramites de embarque e desembarque.

Esse cliente em especial não possui mobilidade alguma, o que vai exigir que o mesmo possa ser acomodado em seu assento com o auxílio de dois agentes de aeroporto, nos seguintes passos:

O cliente é acomodado na cadeira com rodas da companhia aérea, e na porta da aeronave ele é acomodado em uma cadeira especial que cabe no corredor da aeronave para levá-lo até seu respectivo assento, sendo passado da segunda cadeira para seu assento com ajuda dos agentes de aeroporto.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Deficiente Visual - BLND

Não necessariamente o cliente com deficiência visual é cego, mas requer acompanhamento e alguns procedimentos devem ser levados e consideração:

Ofereça seu braço nunca a oriente pelo pescoço;
Avise dos obstáculos;
Ao explicar as direções seja mais claro possível, indique as distâncias em metros;
Ao guiar para uma cadeira, direcione a mão do cliente para o encosto, informe se ela tem braços ou não;
Em lugares estreitos para 2 pessoas, ponha seu braço para trás, desta forma ele pode segui-lo com menor dificuldade.

Deficiente Auditivo – DEAF

Seguindo o mesmo critério do BLND, o DEAF não necessariamente é surdo, e também possui critérios de atendimento:

Não grite diante de uma pessoa com deficiência auditiva, a não ser que ela lhe peça para levantar a voz;
Fale claramente, em velocidade normal, de frente para a pessoa, é importante para ela enxergar sua boca;
Se um deficiente auditivo estiver acompanhado de interprete, fale diretamente com o deficiente auditivo, não com o interprete.
Mantenha o contato visual, se você dispersar o olhar, para ela a conversa acabou.
Para falar com o deficiente auditivo, chame sua atenção sinalizando, ou tocando seu braço.
Se você não consegue entendê-lo, peça para repetir e, se mesmo assim não entender, peça para escrever. O importante é se comunicar.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Clientes de muleta

O auxílio ao cliente que faz uso de muletas deve o seguinte:
Ofereça ajuda e acompanhe o ritmo de sua marcha.
Ajude o cliente com as bagagens de mão se houver.
Tome cuidado para não tropeçar nas muletas e causar um acidente.
Atenção é imprescindível.
Deixe sempre as muletas ao alcance do usuário, pois ao acomodá-lo na sala de embarque o mesmo pode precisar das mesmas.
O cliente leva as muletas até a porta da aeronave, devendo

entregá-las ao agente de aeroporto para que receba uma etiqueta de BAGAGEM DE PORTÃO, essa etiqueta é utilizada para identificar certos itens que precisam ser restituídos ao cliente na porta da aeronave na base de destino, tais como: Cadeira de rodas, muletas, bebês conforto e etc.

Passageiras Gestantes

Podem embarcar sem necessidade de atestado passageiros até antes de completar 28 semanas.
A partir de 39 semanas o seu embarque não é permitido.

Não necessita de Deve apresentar atestado atestado médico

Gestação Antes das 28 semanas Necessita a partir da 28º
Única Antes das 28 semanas semana até 36º semana

Gestação Necessita a partir da 28º
Múltipla semana até 32º semana

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Como Proceder ?

Passageiras gestantes têm direito a fila de prioridade legislatória, no momento do check-in deve se fazer uma pequena entrevista para a averiguar o estado de sua gravidez, tendo que apresentar o seu cartão de pré-natal ou outro documento válido que mostre o acompanhamento da sua gestação.

A mesma em hipótese alguma deve ser alocada nos assentos na saída de emergência.
Sempre sinalizar a passageira como uma Máxima Assistência.

Passageiros Idosos

Segundo a Lei nº 13.466 de 12 de Julho de 2017, passageiros idosos com idade igual ou superior a 60 anos tem direito a fila preferencial, e é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos.

Passageiros idosos em assim como passageiras gestantes não podem ser alocados nas saídas de emergência, sendo preferencialmente alocados nas primeiras fileiras, caso haja disponibilidade de vagas.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Menor Desacompanhado

O serviço de UMNMR é o serviço de acompanhamento e rastreamento de menores viajando sem o acompanhamento de qualquer responsável legal, este serviço é obrigatório para crianças a partir de 5 anos até os 11 e sendo opcional para menores de 12 a 18 anos. Em condição de conexões as mesmas não devem ultrapassar 4 horas. As regras de transporte e serviço está condicionado ao transportador aéreo.

Condições de Embarque

Para embarque do menor desacompanhado são necessárias as informações dos responsáveis, na origem e no destino (RG e Telefone para contato), para em casos de contingências ou cancelamentos seus responsáveis sejam imediatamente informados.

De acordo com a lei 13.812 de 16 de março de 2019, Art. 14
"Nenhuma criança ou adolescente menor de 16 (dezesseis) anos poderá viajar para fora da comarca onde reside desacompanhado dos pais ou dos responsáveis sem expressa autorização judicial."

Restrições no embarque do menor

O menor não pode embarcar consigo PETS, tanto o serviço de PETC quanto o de AVIH estão negados.

Não é permitido o embarque de menores que necessitem ingerir algum tipo de medicação durante o voo.

Não é permitido caso não sejam capazes de atender suas necessidades fisiológicas sozinhos.

Não é permitido o embarque caso necessite de autorização ou certificação médica.

Menores desacompanhados com alguma necessidade especial seja mental, física ou sensorial, podem viajar sob a responsabilidade da companhia somente se o mesmo puder contribuir para sua locomoção ou em casos de evacuação emergencial, possa atender aos procedimentos de segurança.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Menor Acompanhado

De acordo com a Resolução nº 131, de 26/05/2011, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), serão aceitas de acordo com os seguintes termos.

Tipo de Trechos Nacionais Trechos Internacionais
Responsável

Com ambos Não necessita de Não necessita de autorização
os pais autorização judicial
judicial

Sem um dos Não necessita de Necessita da autorização
pais autorização com firma autenticada pelo pai que não irá

reconhecida embarcar

Parente até 3º Parentes como avós e tios Necessita da autorização
grau não necessitam de autenticada por ambos os pais
autorização judicial
que não irão embarcar

Responsável Necessita de documento que Necessita de documento que comprove
legal
comprove a guarda do a guarda do menor e a assinatura de
ambos os pais se ainda vivos.
menor.

Embarcando Necessita da autorização Necessita da autorização
com terceiros autenticada por ambos os autenticada por ambos os pais
pais que não irão embarcar
que não irão embarcar

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Transporte de animais vivos

É um serviço pago para as companhias aéreas, que corresponde aos serviços de transportes de animais pelo porão (AVIH) ou dentro da cabine (PETC), limitando o serviço apenas a cachorros e gatos. Entretanto a dois casos onde os PETs podem seguir a bordo de forma gratuita que são os casos dos SVANs e ESANs.

Condições de Embarque

O PET deve ter sua carteira nacional de vacinação em dia.
O PET deve ter no mínimo 8 semanas para ser transportado em voos domésticos e voos internacionais no mínimo 4 meses, os requisitos sanitários de cada país devem ser consultados com antecedência pelo passageiro.

Os animais em hipótese alguma podem embarcar sedados ou em estado de prenhez.

Poderão ser transportados animais no mesmo kennel se:

1. No máximo 2 animais, ambos têm que ter no máximo 14kg e estarem habituados um ao outro.
2. Não podem ser transportados no mesmo kennel animais que sejam rivais naturais.
3. Podem ser transportados no mesmo kennel até 3 animais da mesma ninhada não excedendo 14kg cada.

Condições que podem negar o embarque do PET

Problemas com o sistema de ventilação

Caso exigências para o kennel não sejam seguidas

Raças Perigosas

Raças Braquicefálicas

Caso não haja histórico de vacinação

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Animal Live in Holding - AVIH

O serviço de transporte de PET pelo porão se torna viável para pets maiores, acima de 10kg até 45kg podendo variar de acordo com a companhia aérea contratada.

Considerações do Kennel

Não é permitido caixas de transporte com rodas.

O pet não pode embarcar sob efeito de medicamentos tranquilizantes.

O animal deve conseguir ficar parado dentro do kennel, mover-se e dar a volta ao redor de si de maneira confortável. Recomenda-se que o kennel tenha um bebedouro para que o animal de estimação tenha água disponível durante a viagem. O bebedouro deve permitir que o animal beba, sem risco de derramar.

Deve ter uma porta com trava dupla (que possa ser travada em cima e embaixo).

A porta do kennel deve ser metálica, para garantir a segurança do animal e evitar que a porta seja deteriorada.

Para situações em que o animal esteja no cio, o mesmo poderá ser transportado mediante material absorvente (jornal, serragem) dentro do kennel.

O animal deve estar limpo, saudável e sem odor desagradável.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Pet in Cabin - PETC

O serviço de transporte de PET dentro da cabine se torna viável

para pets menores, 01 até 10kg podendo variar de acordo com a companhia aérea contratada.

Considerações do Kennel

Deve ter uma ventilação adequada, base impermeável absorvente e contar com um trinco para que o animal de estimação não escape durante o voo.

O kennel NÃO pode ter rodas.

É recomendável que o kennel tenha porta metálica e trava de segurança dupla

O animal de estimação deve ter espaço suficiente para ir de pé, poder se mover e girar sem problemas.

Os animais de estimação devem ficar dentro de seu kennel durante todo o voo (sua cabeça não pode sair do kennel).

Raças Braquicéfalicas

Raças Braquicéfalicas: São raças que tem o nariz achatado, podendo sofrer asfixia durante o voo, são elas:

Cachorros: Boxer; Bulldog(todas as variações); Chow chow; Lhasa Apsu; Pequinês; Pitbull terrier americano; Pug (todas as variações); Shih Tzu; Spainel Inglês; dentre outras.

Gatos: Burmes Americano; Persa (todas as variações); Himalaio; Shorthair Exótico; dentre outras.

Raças Perigosas

Raças Perigosas: São raças comumente usadas para defesa de residências ou estabelecimentos, por ter um caráter mais agressivo, seu embarque é restrito ou na maioria das vezes negado. Exemplo dessas raças são:

Akita Inu; Boxer; Bulldog Americano; Fila Brasileiro; Rottweiler; dentre outros.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Service Animal - SVAN

O serviço de SVAN consiste no serviço de acompanhamento de cães guias dentro da aeronave, esses animais são treinados individualmente para prestar esse serviço a pessoas com deficiência visuais e auditivas, diabéticos, problemas de equilíbrio e epiléticos.

Ao se apresentar o dono do Pet devem estar munidos de documentação que comprove o treinamento do animal, assim como os documentos de vacinação do mesmo.

O passageiro deve ser alocado na primeira fileira, o animal não necessita de kennel, no caso de impossibilidade de assentos na primeira fileira deve ser escolhido assentos que não bloqueiem o corredor, se disponibilidade de vagas, bloquear o assento ao lado, o passageiro de forma alguma pode ser alocado nas saídas de emergência.

Emotional Support Animal - ESAN

São animais que devem acompanhar de forma integral, pois se tratam de um suporte emocional, deve ser emitido um certificado médico de um profissional da área da saúde mental que alegue tal necessidade.

O passageiro deve conter o atestado contendo data, número do de identidade do passageiro e do médico, o atestado deve indicar a

deficiência mental do passageiro e deixar explícito que o passageiro necessita do animal para embarcar.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Transporte de Armas de Fogo

Os passageiros autorizados a portar arma de fogo por prerrogativa de cargo podem portar suas armas nas aeronaves, desde que estejam desmuniçadas. Passageiros armados devem ser instruídos sobre as normas e os regulamentos pertinentes ao transporte de armas e os regulamentos pertinentes ao transporte de armas, incluindo a retirada da munição, a permanência no assento designado no cartão de embarque, a não ingestão de bebidas alcoólicas, e o conhecimento de outros passageiros na mesma situação a bordo.

Embarque Armado

O passageiro deve se apresentar previamente ao check-in e ao escritório da polícia federal, munido de:

1. Formulário de autorização de embarque armado preenchido (GEPAR), disponibilizado no site da polícia federal.
2. Cartão de Embarque contendo a data do voo, horário de decolagem, bem como a origem e destino do passageiro.
3. Documento de identidade funcional que lhe permite o porte de arma de fogo em razão do seu ofício.
4. Documentação que comprove a legalidade do transporte da arma (quando exigido).
5. Formulário que comprove a autorização para porte de trânsito (formulário de tráfego) expedida pelo comando do exército.

Despacho de Arma de Fogo

O passageiro deve se apresentar previamente ao check-in e ao escritório da polícia federal, munido de:

1. Formulário de autorização de embarque armado preenchido (GEDAF), disponibilizado no site da polícia federal.
2. Cartão de Embarque contendo a data do voo, horário de decolagem, bem como a origem e destino do passageiro.
3. Documento de identidade funcional que lhe permite o porte de arma de fogo em razão do seu ofício.
4. Documentação que comprove a legalidade do transporte da arma (quando exigido).
5. Formulário que comprove a autorização para porte de trânsito (formulário de tráfego) expedida pelo comando do exército.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Transporte de Armas de Fogo

São consideradas pessoas possuidoras de porte de arma por prerrogativa de cargo, ou seja, por razão de ofício, dentro da legislação específica:

Policiais Federais em exercício da atividade.

Todos os demais possuidores de porte de arma de fogo, que não se enquadrem nos termos acima citados devem fazer o despacho da mesma.

Passageiro sob custódia

De acordo com o decreto nº 7.168 de 5 de maio de 2010 que dispõe sobre o Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil contra os Atos de Interferência Ilícita (PNAVSEC), fica permitido o embarque de até dois passageiros sob custódia em aeronaves de passageiros, conforme estabelecido no artigo 162 da legislação supra cita.

Procedimento

Os passageiros sob custódia policial (presos) deverão ser acompanhados obrigatoriamente por no mínimo, dois policiais portando documento formal para o transporte do preso. A periculosidade deverá ser considerada pela autoridade policial, uma vez que o comandante poderá negar o seu embarque, pelo potencial ameaça à segurança do voo e dos demais passageiros. Nestes voos fica proibido filmar ou até mesmo tirar fotos a bordo da aeronave, durante o embarque e desembarque, para evitar o registro de imagens de aeronave da empresa e consequente associação ao transporte de prisioneiros.

O responsável pela escolta policial deverá assegurar a empresa que os passageiros sob custódia não portam materiais perigosos e/ou proibidos. A escolta deverá possuir equipamentos de contenção. Sob condições normais, os passageiros sob custódia não deverão ser algemados a partes fixas da aeronave, como assento, etc.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

A escolta não poderá carregar cassetete, gás lacrimogêneo ou outro gás similar incapacitante a bordo de aeronave. A escolta deverá se identificar aos comissários e solicitar que sua presença e seus assentos sejam informados ao comandante da aeronave.

Serão aceitos até dois passageiros por voo. Os policiais deverão embarcar com suas armas desmuniadas e não poderão portar produtos proibidos. Os policiais e os passageiros deverão ocupar assentos na última fileira (local mais próximo da porta traseira) e se possível isolado dos demais passageiros.

Deverá ser informado aos policiais que a eles não será servida bebida alcoólica durante o voo. Os comissários devem informar ao comandante os assentos ocupados e manter vigília constante, inclusive durante a utilização da toalete.

Passageiro Indisciplinado

De acordo com o artigo 232 e 168 do CBA – Código Brasileiro de Aeronáutica, todo passageiro deve se comportar durante todo o voo, e evitar qualquer atitude que cause desconforto, incômodo ou prejuízo aos demais passageiros, danifique a aeronave, impeça ou dificulte a execução normal do serviço.

Passageiros bêbados, supostamente sob efeito de entorpecentes entre outros, que se comporte de maneira a transgredir o artigo supramencionado deverá ser desembarcado, e caso esteja ainda para embarcar, terá seu embarque negado. Clientes com suspeita de doenças

infectocontagiosas também terão seu embarque recusado, fins resguardar os demais clientes a bordo.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Agente de Aeroporto - Pista

O agente de pista poderá ser o principal aliado do despacho, no que se refere ao recebimento e desembarque dos passageiros, e posterior liberação da aeronave para embarque, quando a mesma estiver no solo. Acompanham para garantir se os processos de limpeza o abastecimento, serviço de catering já foram finalizados, se o carregamento foi feito conforme solicitado pelo despacho. Dentro das necessidades de cada base, o Agente de Pista será o responsável por fazer toda a operação acontecer no pátio da melhor maneira possível, e com maior agilidade e segurança.

Coordena o embarque e desembarque de passageiros, atendimento à aeronave, mantendo a tripulação do voo informada sobre passageiros e sobre conexões, anúncios na sala de embarque e redirecionamento de passageiros em conexões.

Procedimentos para Embarque

Os passageiros só poderão ter acesso à aeronave após a liberação do despachante ou do superior.

O agente de aeroporto deverá se certificar de que a sequência de passageiros para embarque será respeitada, embarcando primeiro as prioridades previstas na resolução 280 da ANAC, em seguida, os clientes fidelidade da companhia aérea, e logo após os demais passageiros sempre levando em consideração que embarcam primeiro os passageiros das fileiras traseiras e na sequência os das fileiras dianteiras.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Em casos de atendimentos em posições remotas, assim que o agente de pista confirmar que a aeronave esta pronta para embarque, este deverá informar ao despacho e a sala de embarque, para que o mesmo seja iniciado o mais rápido possível. O agente de aeroporto deverá conferir, antes de iniciar o embarque, caso haja, o numero de passageiros em transito na aeronave (nas bases onde houver escalas) e informar ao despacho. O manifesto de peso e balanceamento deverá ser entregue ao comandante com a maior antecedência possível. O agente de aeroporto deverá assegurar que os passageiros embarquem com o máximo de segurança, evitando acidentes.

Procedimentos para Embarque - Posições Remotas

O agente de pista deverá se certificar que nenhum passageiro passará por trás da aeronave, que a hélice ou motores da mesma estarão protegidos por cones ou correntes, que nenhum passageiro correrá na pista, embarcará na aeronave errada, e que todos os passageiros terão a assistência necessária para embarque.

Se estiver chovendo o embarque não deverá ocorrer em hipótese alguma, sem que os guarda-chuvas sejam oferecidos aos passageiros. Assim que a sala de embarque informar o término do embarque, o agente de pista deverá informar ao comissário o número de passageiros

embarcados. O despacho deverá ser consultado sobre a autorização para o fechamento de porta.

Caso o numero de passageiros a bordo não esteja correto, a aeronave não deverá ser liberada até que o erro seja apurado. Caso haja passageiro faltante, certifique-se que todas as chamadas foram feitas, e informe imediatamente o supervisor para que o mesmo opte pelo encerramento ou não do embarque. Caso o passageiro faltante não compareça para embarque, certifique-se de que a bagagem do mesmo foi retirada da aeronave. Em hipótese alguma bagagem do passageiro poderá seguir desacompanhada no voo.

Lembre-se pontualidade é fundamental! Assim que o embarque for encerrado o despachante deverá chamar a aeronave no rádio e informar ao comandante. Se houver necessidade, as correções de cabine deverão ser feitas nesse momento.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Agente de Aeroporto – Check-Out

O Check-Out é o setor responsável pelos bastidores que atua no controle de toda operação do aeroporto, coordenando ações dos setores linha de frente como, check-in, loja, embarque, desembarque, e demais setores de apoio como, manutenção, aeronave, rampa, coordenação. Esse setor será sempre o responsável pelo contato entre aeronave, pista, check-in e sala de embarque e desembarque.

Nesse setor é feita a contabilização de bilhetes de acordo com os voos, encerramento do atendimento do voo, verificação de totais de passageiros, somatória dos pesos das bagagens, transmissão de dados dos voos para as bases seguintes, comunicação com a coordenação de voos em casos de contingência. Vários agentes de aeroporto desenvolvem atividades nesse setor, tendo que coordenar a malha de voos local, visando honrar suas conexões e etc. São atribuídas a eles as seguintes funções:

- Autorização para embarque
- Assegurar o embarque de passageiros e bagagens
- Confecção do manifesto de peso e balanceamento
- Envio do movimento de transito para outras bases
- Edição dos passageiros no sistema
- Conferência dos bilhetes (agentes de aeroporto)
- Fechamento dos voos
- Confecção da RPE(Resumo de Passageiros Embarcados)
- Controlar o desembarque de passageiros
- Executar o plano de ação em o de contingencias

Todas as previsões de horários e encerramento dos voos deverão ser repassadas a todos os setores pelo despachante técnico e inseridas no sistema de informação do aeroporto (S.I. V).

Os passageiros deverão ser informados sobre as previsões e atrasos, conforme orientação do despacho. O despacho devera antecipadamente informar o agente de pista e os demais setores sobre a previsão para pouso da aeronave.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Peso e Balanceamento

No início o transporte aéreo comercial, o peso e balanceamento eram efetuados sem muita preocupação em virtude das características das aeronaves (a grande maioria das aeronaves era de guerra convertidos para serviço comercial). A experiência adquirida ao longo dos anos e vários acidentes causados por problemas ligados ao balanceamento fizeram com que os regulamentos fossem se tornando mais aperfeiçoados e restritivos de forma a aumentar a segurança dos voos. Estes novos regulamentos exigiram melhorias nos projetos por parte dos fabricantes e nos procedimentos de cálculo de carregamento por parte dos operadores das aeronaves.

Na utilização das aeronaves a jato o peso e balanceamento ganhou mais importância. Aeronaves melhor projetadas, mais velozes, com maiores exigências de estabilidade e controle necessitam de maior precisão e melhores critérios para uma operação segura e econômica.

Precisão

Os objetivos finais dos cálculos do peso e balanceamento de um avião visam:

- Verificar se os pesos do avião estão dentro dos limites estabelecidos pelo fabricante;
- Verificar se o peso embarcado em cada porção está dentro dos limites estabelecidos;
- Determinar com exatidão as disponibilidades de espaço e peso para os passageiros, bagagens, carga e correio;
- Determinar com exatidão a posição do centro de gravidade (CG) do avião em função da distribuição de carga embarcada e do abastecimento de combustível.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Balanceamento Inadequado

A posição do CG (Centro de Gravidade), tem influência primordial na estabilidade e controle da aeronave. Uma posição de CG fora das faixas determinadas pelo fabricante implica no não cumprimento de requisitos de segurança de voo.

Os limites de peso devem ser respeitados sob pena de danificar a estrutura da aeronave ou de não se alcançar uma performance necessária de voo seguro. Abaixo segue algumas consequências graves do posicionamento impróprio do CG.

CG à frente do limite dianteiro

O centro de gravidade, quando excede o limite dianteiro, pode causar vários problemas ao voo, e em casos mais severos pode causar um acidente, devido ao alto desempenho das aeronaves. Vejamos alguns exemplos:

Sobrecarga do profundor e da roda de nariz, diminuindo suas vidas úteis.

Tendência incontrolável de baixar o nariz da aeronave e consequente perda do controle de velocidade.

Em casos extremos a força gerada no profundor pode ser insuficiente até mesmo para "rodar" a aeronave na decolagem.

Dificuldade de manter o perfil de decolagem e pouso da aeronave.

Aumento de consumo de combustível.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

CG atrás do limite traseiro

Assim como os problemas causados por um “nariz” pesado, uma cauda muito pesada também traz problemas muito sérios ao voo, vejamos alguns:

Sobrecarga do profundor, diminuindo sua vida útil;
Tendência da aeronave “rodar” antes da hora de decolagem;
Dificuldade de manter o perfil de decolagem e pouso da aeronave;
“Tail Strike”, quando a aeronave bate com a cauda no chão durante um pouso ou decolagem.

Desbalanceamento

Uma má distribuição de carga na aeronave poderá resultar em restrições quanto ao teto de operação, manobrabilidade, razão de subida, velocidade, aumento do consumo de combustível, interrupção ou cancelamento do voo ou, até mesmo, contribuir para a ocorrência de acidentes que podem resultar em perdas de vidas humanas e de bens materiais.

Sobrecarga - Overweight

Toda aeronave é projetada para suportar determinada quantidade de carga, e quando sai de fábrica possui um manual de uso que deve ser seguido à risca, principalmente se tratando de peso máximo para decolagens e pousos, pois se esses forem excedidos podem causar danos permanentes, incidentes, e nos casos mais severos, acidentes com vítimas fatais. Toda companhia aérea possui profissionais específicos para trabalhar diretamente com o peso e balanceamento das aeronaves, conhecidos como Despachantes Operacionais de Voo (DOV) e Despachantes Técnicos (DT).

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

SERVIÇO DE BAGAGEM

O serviço de bagagem é a última etapa do processo de viagem pelo qual o cliente terá de passar em qualquer companhia aérea e aeroportos nacionais ou internacionais, se tudo acontecer de forma correta respeitando todas as etapas e sendo cumpridos todos os processos de segurança, este será o último contato do cliente com a companhia aérea.

Porém nem sempre tudo ocorre dentro do planejado e esperado, e acabam acontecendo situações que podem causar desconforto e dor de cabeça tanto para o cliente quanto para a companhia aérea, neste caso o Agente de Aeroporto responsável pelo Serviço de Bagagens - LL é quem irá atuar visando sempre solucionar da melhor maneira possível os problemas encontrados. Por conseguinte veremos neste módulo o que faz um Agente de LL, os recursos que utiliza, de modo a sanar os problemas de todos os tipos de irregularidades de bagagem, e a forma como proceder em cada situação.

O QUE FAZ UM AGENTE DE LL ?

É o agente de aeroporto do serviço de bagagens que adota providências quanto ao extravio, danificação e suspeita de subtração de itens, devolução de volumes erroneamente enviados para suas bases. O mesmo também é responsável por catalogar itens que são localizados nas dependências da empresa, tais como check-in, aeronave, triagem de bagagem e etc, e destiná-los adequadamente.

Relatório de Irregularidade de Bagagem - RIB

Documento utilizado para formalizar as reclamações provenientes de problemas com bagagem é composto de campos a serem preenchidos de acordo com o problema apresentado no ato da reclamação do passageiro.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Baggage Identification Chart - BIC

Assim como o RIB, o BIC também é uma ferramenta de trabalho do agente de LL, o mesmo possui as informações com as características de bagagem padronizadas pela IATA, e é utilizado para que o cliente possa nos informar com mais facilidade as características de sua bagagem.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Advice if Hold Luggage – AHL

Refere-se a seção do documento RIB que é utilizado quando há extravio de bagagem. O extravio de bagagem se dá quando a mesma, por algum motivo, não é restituída ao passageiro no desembarque da cidade de destino do mesmo. Alguns fatores favorecem esta situação, tais como:

- Bagagem fica na base de origem do passageiro;
- Bagagem carregada em aeronave errada;
- Bagagem perde a etiqueta;
- Bagagem acidentalmente passa junto com a carga;
- Outro passageiro leva por engano, entre outros.

Nesses casos os procedimentos a serem adotados são:

Contatar o responsável pela equipe de Rampa, para que seja feita uma varredura em locais como, porão da aeronave, triagem de bagagens e carga, com o intuito de certificar-se de que a bagagem do passageiro realmente não veio. Após esse processo inicial, e a confirmação de que a bagagem realmente não veio, é aberto a AHL. O processo consiste em coletar dados do passageiro e da bagagem, para que a empresa aérea possa fazer a possível localização e restituição da mesma. O prazo para a devolução da bagagem do passageiro é de 7 dias para voos domésticos, e 21 dias para voos internacionais de acordo com a resolução 400 da ANAC de 13 de Dezembro de 2016.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

On Hand Request – OHD

Trata-se do inverso da AHL, aqui não se lida com a falta da bagagem ou seu extravio, mas sim com a sobra da bagagem, ou seja, aquela bagagem que fica depois de todos os clientes já terem ido embora, nesse caso afirmasse que há uma sobra de bagagem na nossa base.

Os procedimentos a serem adotados são:

Verificar se a bagagem possui alguma informação do passageiro como, etiqueta eletrônica ou manual nos padrões IATA, alguma identificação que o próprio passageiro tenha inserido ou algum documento ou papel que conste algum dado do mesmo. Caso seja localizado, (o que acontece na maioria das vezes), a bagagem deve passar pelos procedimentos de segurança obrigatórios e após, receber uma etiqueta RUSH, (etiqueta para bagagem desacompanhada), e enviada para o destino do passageiro que a aguarda.

Caso não haja nenhuma informação do passageiro, a bagagem passa pelo procedimento de segurança (scanner de raio-X), e é levada ao LL para que tenha seus itens catalogados e lançados em um sistema internacional de buscas.

Damage and Pilferage Report - DPR

Refere-se a seção do documento RIB relacionado ao dano por falha no manuseio da bagagem. A primeira coisa a ser avaliada é o tipo do dano. Para que seja aberto RIB de DPR é necessário que o dano apresentado inutilize parcial ou totalmente a bagagem despachada. Pequenos arranhões, algumas sujeiras e pequenos danos como zippers, apoios quebrados e etc, decorrentes do transporte e manuseio não serão aceitos

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Também é preciso considerar a possibilidade de a bagagem já ter sido despachada com aquele dano apresentado pelo passageiro, para isso, deve ser verificado o verso da etiqueta da bagagem do mesmo, pois no ato do check-in é obrigatório que o Agente de Aeroporto verifique as condições em que o passageiro está entregando a bagagem. Caso o dano apresentado conste no verso da etiqueta a reclamação não será aceita. Toda via, se a reclamação for aceita, o RIB deverá ser preenchido com os dados do passageiro, pois a empresa coleta a bagagem, conserta e devolve em condições de uso.

Bagagens e itens totalmente danificados

Refere-se à um tipo de danificação onde tanto a bagagem quanto os itens dentro da mesma sofrem avarias decorrentes de um "atropelamento" na área de Rampa, muitas vezes por estarem mal acomodadas nas pranchas de bagagem. Nesse caso, além do passageiro receber uma bagagem nova, os itens danificados também entram no critério de indenização ao mesmo.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Suspeita de Subtração de Itens

Em casos de suspeita de violação da bagagem e de subtração de item, deve haver uma repesagem da bagagem, e caso a diferença do peso apresentado seja superior a 01 kg do peso que consta na etiqueta, deverá ser aberto o RIB referente à violação.

Limited Release Tag – LRT – Itens Irregulares para transporte

Tratam-se dos itens que não se enquadram nos parâmetros

de bagagem convencional, tais como: Isopor, caixas de papelão e etc. Para aceitação desses itens, o passageiro deve ler e assinar o verso da etiqueta da bagagem, dando ciência de que aquele item transportado pode sofrer algum dano durante o transporte por se tratar de um item irregular. O item só poderá ser aceito mediante a assinatura do dono da bagagem.

Related Found Property – RFP

Referem-se a quaisquer itens encontrados nas dependências

da empresa (check-in, loja, triagem, desembarque e etc.), os quais serão entregues aos Agentes de LL para serem lançados no sistema de buscas como RFP, esses itens ficam guardados no setor de LL e são enviados para a central do serviço de bagagens periodicamente.

CURSO PARA FORMAÇÃO DE AGENTES DE AEROPORTO

Alfabeto fonético

Com o crescente avanço da globalização a comunicação passa a ser cada vez mais importante na sociedade contemporânea. Comunicar-se é imprescindível tanto em âmbito pessoal quanto profissional, a forma de com que nos comunicarmos com o outro pode ou não ser fator essencial e decisivo em uma entrevista de emprego por exemplo, bem como é para nossa vida enquanto indivíduos em uma sociedade cada vez mais competitiva onde somente os que se sobressaem são aceitos.

Dispomos de diferentes formas de comunicação, e fazemos uso delas todos os dias, e de acordo com o meio em que vivemos ou trabalhamos a maneira de se comunicar pode sofrer algumas alterações, ou especificações, como por exemplo, no campo da medicina, existem termos e formas de se comunicar conhecidas apenas pelas pessoas que convivem naquele meio ou dispõem de certo conhecimento sobre o mesmo, sendo assim na aviação não seria diferente, ela também dispõe de singularidades em sua forma de comunicação, e veremos quais são elas e quão importante elas são no âmbito da aviação civil nacional e internacional.

Alfabeto Fonético

A Alpha J Juliet S Sierra

B Bravo

C Charlie K Kilo T Tango

D Delta

E Eco L Lima U Uniforme

F Fox

G Golf M Mike V Victor

H Hotel

I Índia N November W Whiskie

O Oscar X X-Ray

P Papa Y Yankee

Q Quebec Z Zulu

R Romeo