



RESOLUÇÃO 280

ACESSIBILIDADE

A necessidade de garantir um tratamento adequado e inclusivo às pessoas com necessidades especiais, em conformidade com normas regulatórias e políticas de acessibilidade, assegurando dignidade e segurança durante toda a experiência no aeroporto.

Período de Referência

15/12/23 a 31/08/24



OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

Demonstrar as ações e resultados obtidos no atendimento aos PNAEs no Aeroporto de Congonhas, focando em melhorias de processos e eficiência operacional

Melhorar o fluxo de atendimento a PNAEs, otimizar a alocação de recursos dedicados e garantir conformidade com as normas de acessibilidade



DEFINIÇÃO PNAE



Passageiros com Necessidade de Assistência Especial

Pessoa com idade igual ou superior a 60 anos

Gestante

Lactante

Pessoa com criança de colo

Pessoa com mobilidade reduzida

Qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro

CONTEXTO INICIAL REUNIÃO DE ALINHAMENTO

Reunião de Alinhamento dos procedimentos e ações necessárias para o cumprimento das obrigações estabelecidas nos art 20 e 21 da Resolução 280/2013 da ANAC

12 de dezembro 2023



Art. 20. O embarque e o desembarque do PNAE que dependa de assistência do tipo STCR, WCHS ou WCHC devem ser realizados preferencialmente por pontes de embarque, podendo também ser realizados por equipamento de ascenso e descenso ou rampa.

Art. 21. O operador aéreo deve prestar ao operador aeroportuário, tempestivamente, as informações necessárias para o atendimento do PNAE no aeroporto, em particular para fins de alocação de pontes de embarque para as aeronaves que estejam transportando PNAE que dependa das assistências previstas no caput do art. 20.

SER.OPS/CGH

São Paulo, 12 de dezem

ul, Gol, Latam e Voe Pass.

cumprimento das obrigações estabelecidas nos artigos 20 e 21 da resolução 280/

ados Senhores,

Concessionária do Bloco de Onze Aeroportos do Brasil S.A., AENA Brasil, inscrita no CNPJ nº 48.725.405/0001-13, responsável pela administração e operação do Aeroporto de Congonhas/SP (SBSP/CGH), vem por meio deste estabelecer o prazo de antecedência mínima de 02h00 (duas), para que as Cias Aéreas insiram as informações com quantidade de PNAE por voo, especificando as classificações R/S/C no Sistema SITA.

Para que possamos realizar o acompanhamento e a pr

Cias Aéreas atualizem os horários estimados dos voos.

Destaca-se que o processo de solicitação descrito a

Atenciosamente,

23 – GER.OPS/CGH

São Paulo, 28 de dezembro

as Azul, Gol, Latam e Voe Pass.

nto: Adaptação do Procedimento de Especificação de Classificações WCHC, WCHS e STRC

ezados Senhores,

A Concessionária do Bloco de Onze Aeroportos do Brasil S.A., AENA Brasil, inscrita no CNPJ nº 48.725.405/0001-13, responsável pela administração e operação do Aeroporto de Congonhas/SP (SBSP/CGH), vem por meio desta comunicar as atualizações no cumprimento das obrigações estabelecidas nos artigos 20 e 21 da Resolução 280/2013 da ANAC.

Informe deliberações ocorridas em reunião com a Agência Nacional de Aviação Civil, solicitamos a Companhias Aéreas que registrem no Sistema AMS as informações relacionadas à quantidade de Passageiros Necessários Especiais (PNAE) por voo, detalhando de maneira específica apenas as categorias a serem WCHC, STRC.

data de vigência, as colunas correspondentes a cada um dos códigos mencionados devem ser inseridas na tela das companhias aéreas no sistema AMS. Será necessário incluir a quantidade de passageiros para cada classificação, seguindo o formato numérico.

Comunicaremos com a atualização dos horários estimados dos voos e informem a qualificação das respectivas classificações mencionadas acima.

AÇÕES IMPLEMENTADAS

EMISSÃO DE OFÍCIO

12/12 - Envio do ofício nº06/2023 definindo a antecedência mínima de 2 horas para que as cias informem a presença, a codificação e a quantidade de PNAEs a bordo da aeronave

28/12 - Envio do ofício nº07/2023 adaptando o procedimento de especificação de classificações WCHC, WCHS e STCR

AÇÕES IMPLEMENTADAS

PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA DE

ALOCAÇÃO DE RECURSOS - AMS



Campos para inserção da quantidade de PNAEs,
especificando a classificação do PNAE

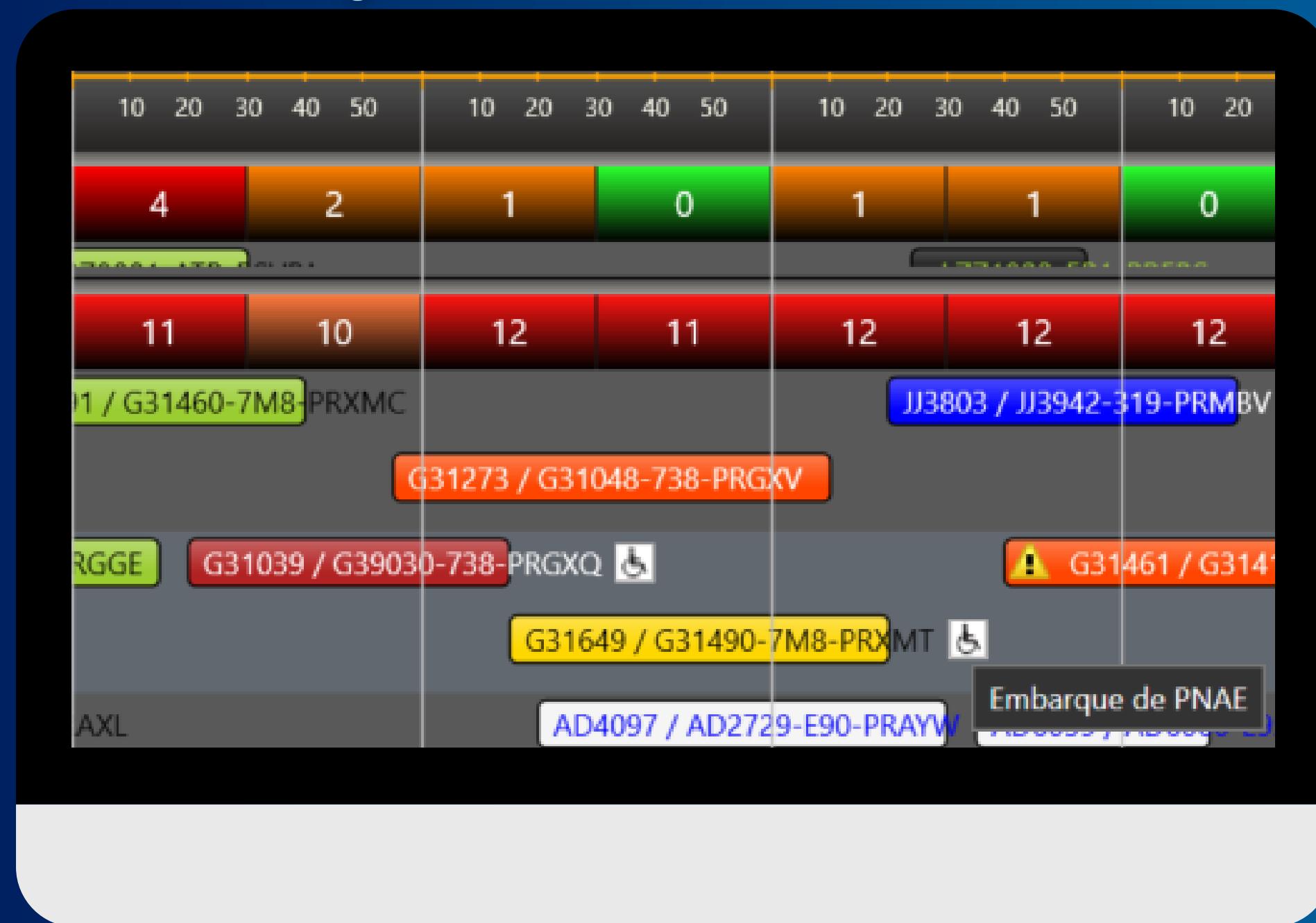


Exibição de ícone na tela de alocação indicando PNAE
a bordo

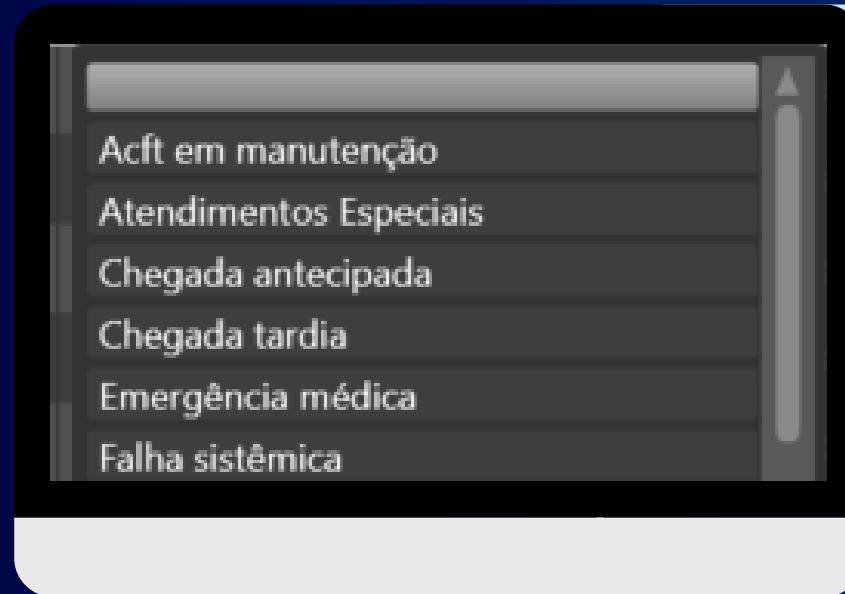
AÇÕES IMPLEMENTADAS

PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA DE

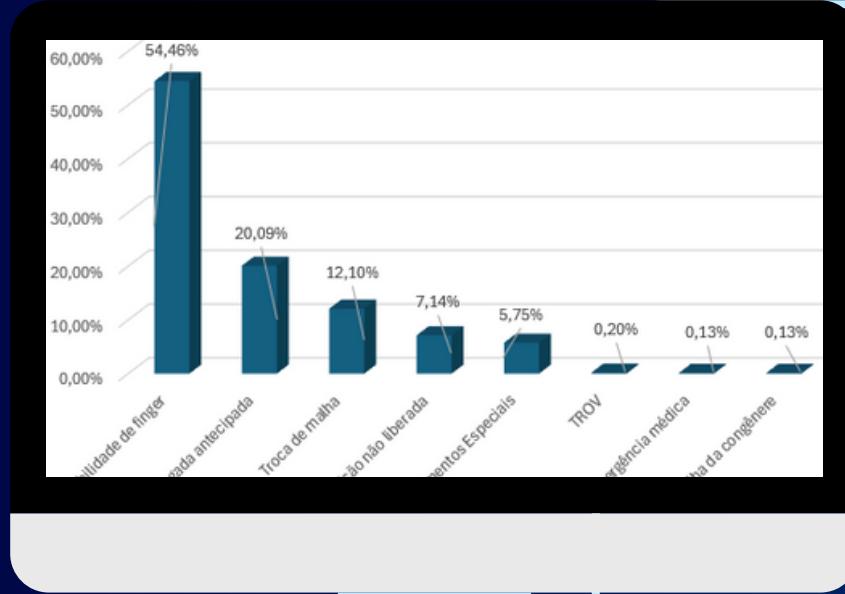
ALOCAÇÃO DE RECURSOS - AMS



AÇÕES IMPLEMENTADAS PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA DE ALOCAÇÃO DE RECURSOS - AMS



Justificativa de Voo em Remota



Análise dos motivos

AÇÕES IMPLEMENTADAS RELATÓRIO MENSAL



RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PNAE
JULHO/2024



aena
Brasil

RELATÓRIO ATENDIMENTOS PNAE

GERÊNCIA DE OPERAÇÕES
COA - CENTRO DE OPERAÇÕES AEROPORTUÁRIAS
CGH/SBSP

SUMÁRIO

- INTRODUÇÃO
- EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS
- REGRAS DE ALOCAÇÃO
- RESUMO ESTATÍSTICO
- GRÁFICOS
- AMBULIFT
- JUSTIFICATIVAS DE VOOS EM REMOTA
- REGISTRO DE INFORMAÇÃO DE PNAE NO SISTEMA – POR CIA AÉREA
- EVOLUÇÃO MENSAL DO INDICADOR – PNAE EM FINGER
- GESTÃO À VISTA

1. INTRODUÇÃO

Este relatório visa apresentar as informações referentes ao atendimento aos Passageiros Necessidade de Atendimento Especial (PNAEs) de codificação WOHC, WCHS e STRC, durante o mês de junho de 2024.

2. EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS

EQUIPAMENTO	ATENDIMENTO	STATUS DO EQUIPAMENTO EM 31/07/24	Observação
12 PONTES DE EMBARQUE E DESEMBARQUE	AENA	Operacionais	
AMBULIFT 001	AENA	Operacional	
AMBULIFT 002	AENA	Operacional	
AMBULIFT 003	AENA	Inoperante	
AMBULIFT	LATAM	Operacional	
AMBULIFT	GOL	Operacional	
AVIRAMP	GOL	Operacional	

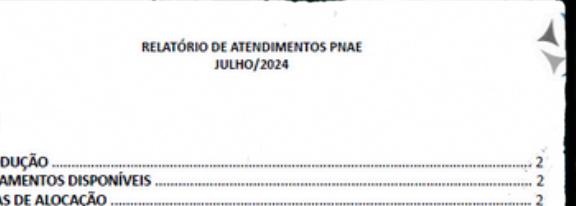
3. REGRAS DE ALOCAÇÃO

3.1 – PARAMETRIZAÇÃO DO SISTEMA AMS

3.1.1 – INSERÇÃO DE DADOS

Disponibilizado campo no AMS para que as companhias aéreas incluam as informações de PNAEs à bordo das aeronaves especificando as quantidades por codificação

**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PNAE
JULHO/2024**



1.2 – CRITÉRIOS DE ALOCAÇÃO

Informação inserida pela companhia aérea reflete nas telas do alocador de recursos do COA. Na "Tracking Grid" é exibido o número inserido pela cia aérea:



Na tela "Stand Allocation" um ícone (⚠) é exibido alertando o alocador sobre a prioridade da operação em finger:



**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PNAE
JULHO/2024**



RESUMO ESTATÍSTICO

CHEGADAS	
TOTAL DE OPERAÇÕES GRUPO 1	8.014
OPERAÇÕES COM PNAE A BORDO	1.980
OPERAÇÕES COM PNAE EM FINGER	1.907
PNAEs PROCESSADOS	2.691
ATENDIDOS EM AMBULIFT AENA	2.013
AMBULIFT CIA/AERONAVES NÃO COMPATÍVEIS	112
ATENDIDOS EM AVIRAMP	563
	97

PARTIDAS	
TOTAL DE OPERAÇÕES GRUPO 1	8.020
OPERAÇÕES COM PNAE A BORDO	2.003
OPERAÇÕES COM PNAE EM FINGER	1.941
PNAEs PROCESSADOS	2.598
ATENDIDOS EM AMBULIFT AENA	144
AMBULIFT CIA/AERONAVES NÃO COMPATÍVEIS	639
ATENDIDOS EM AVIRAMP	69

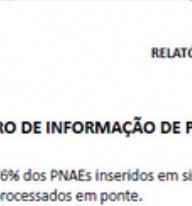
NOTA: "Atendidos em Aviramp", considera os PNAEs processados na posição 23, em operações da GOL, períodos de operacionalidade do Aviramp;

NOTA: Os dados referentes à comparação de PNAEs processados e PNAEs processados em finger, não inclui "Aeronaves não compatíveis" (E295, C208 e ATR). No entanto, esses números estão presentes no resultado, no Total de Operações Grupo 1 e Ambulift cia/Aeronaves não compatíveis;

NOTA: Os totais incluem todos os PNAEs registrados no sistema AMS, inclusive os registros adicionados após a operação do voo, o percentual desses registros está exibido no item 8. No entanto, esses números não são refletidos no gráfico de atendimento em finger, item 9.

GRÁFICOS

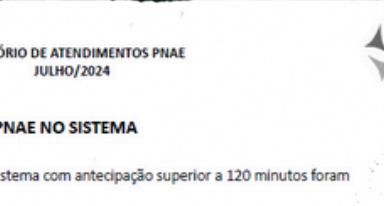
O Grupo 1 realizou um total de 16.034 operações de pouso e decolagem. Em 3.983 operações, havia PNAEs (WCHC, WCHS e/ou STRC) a bordo, representando 25% do total.



REGISTRO DE INFORMAÇÃO DE PNAE NO SISTEMA

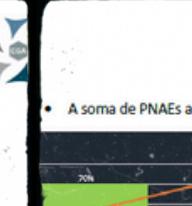
- 76% dos PNAEs inseridos em sistema com antecipação superior a 120 minutos foram processados em ponte.
- 64% dos PNAEs inseridos em sistema com antecipação inferior a 120 minutos foram processados em ponte.
- 46% dos PNAEs não informados com antecedência foram processados em ponte

Distribuição dos PNAEs - Chegadas e Partidas



Resumo dos registros realizados "Após a Operação" do voo.

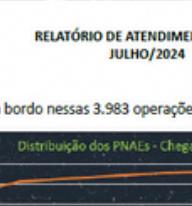
Comparativo das aéreas.



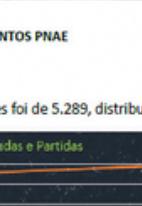
**RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PNAE
JULHO/2024**

- A soma de PNAEs a bordo nessas 3.983 operações foi de 5.891, distribuídos da

Distribuição dos PNAEs Desembarcados - Dias do Mês (Junho/24)



Registro Após Operação - Por cia aérea



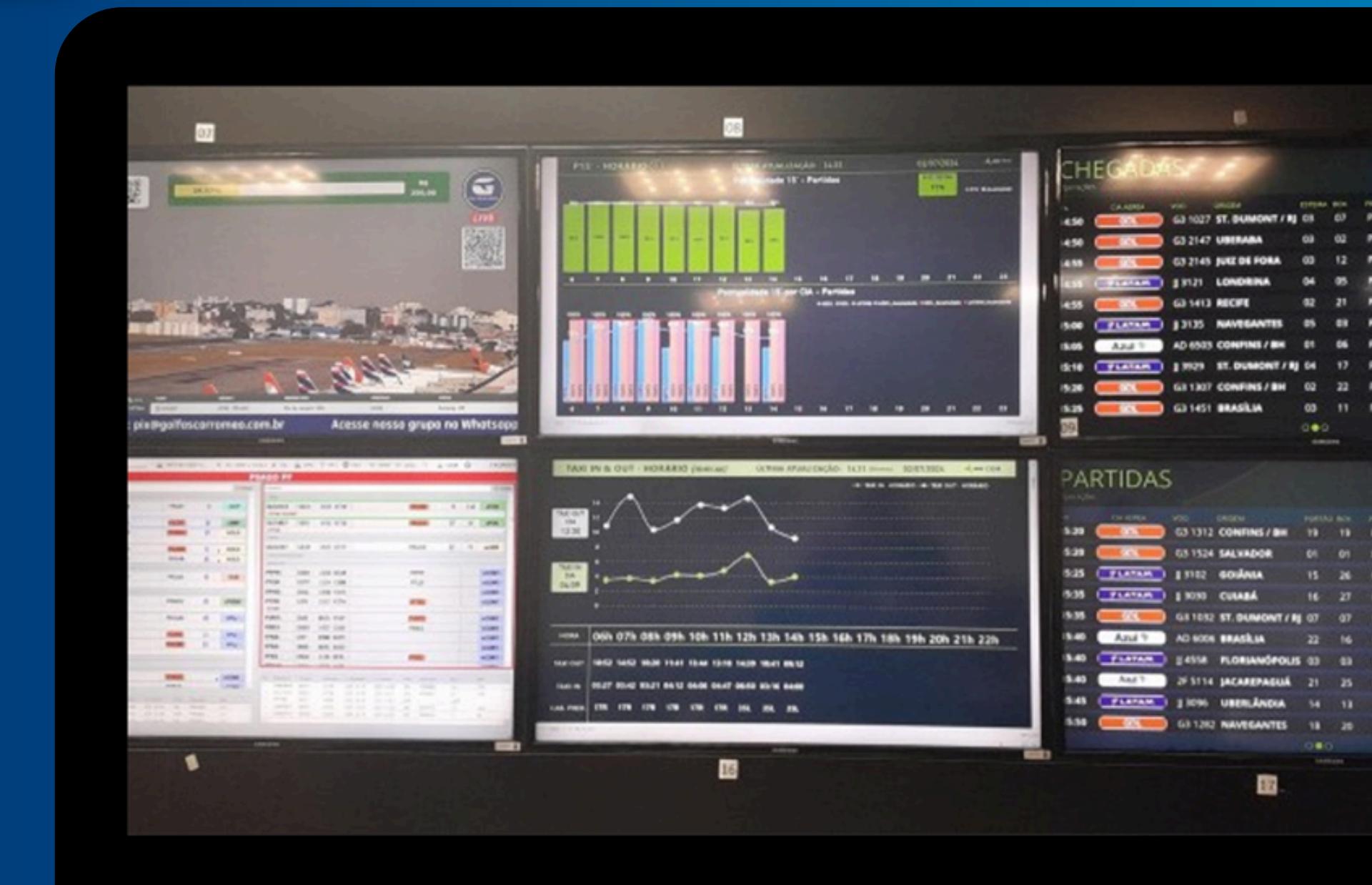
Distribuição dos PNAEs Desembarcados por posição de pista

Obs: Finger – Posições de 01 a 12

Obs: Exclusiva Airbus - Posição 05

AÇÕES IMPLEMENTADAS GESTÃO À VISTA

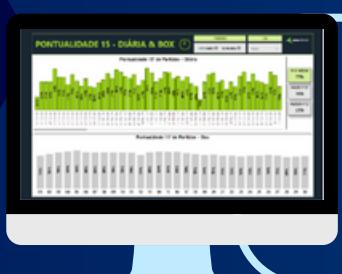
Ao sinal de queda de performance, nosso **time de Operações atua em conjunto com as empresas aéreas e TWR-SP**.



AÇÕES IMPLEMENTADAS GESTÃO À VISTA



P15'
Horária e acumulada da operação e por cia



P15'
Horário e Cia desde a assunção



Taxi in e Taxi out
Tempos médios de taxi e cabeceira operante
Hora a hora



Taxi in e Taxi out
Tempos médios de taxi e cabeceira operante
desde a assunção



Tempo de Ocupação de Posição



KPIs da Aviação Comercial

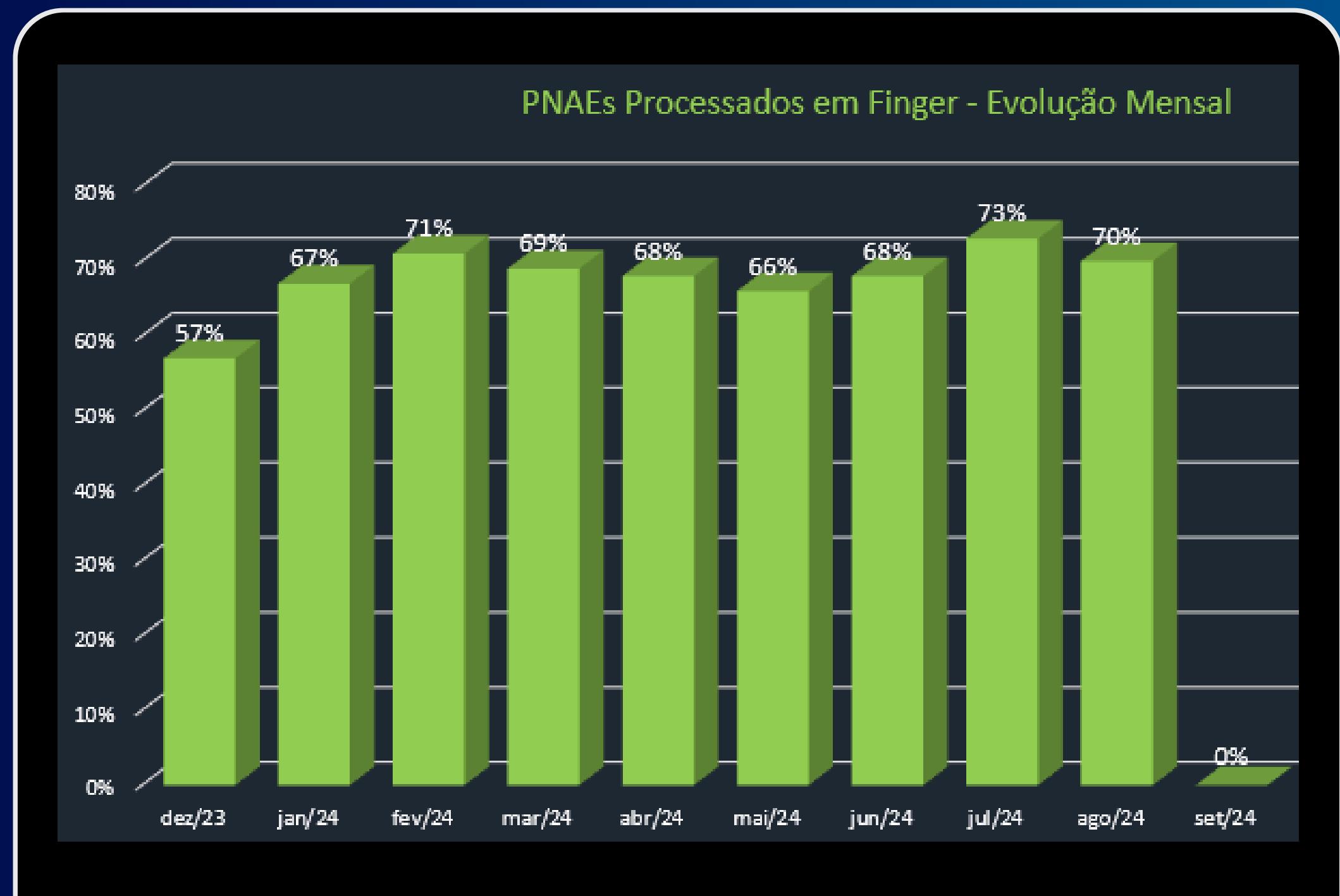


KPIs da Aviação Geral



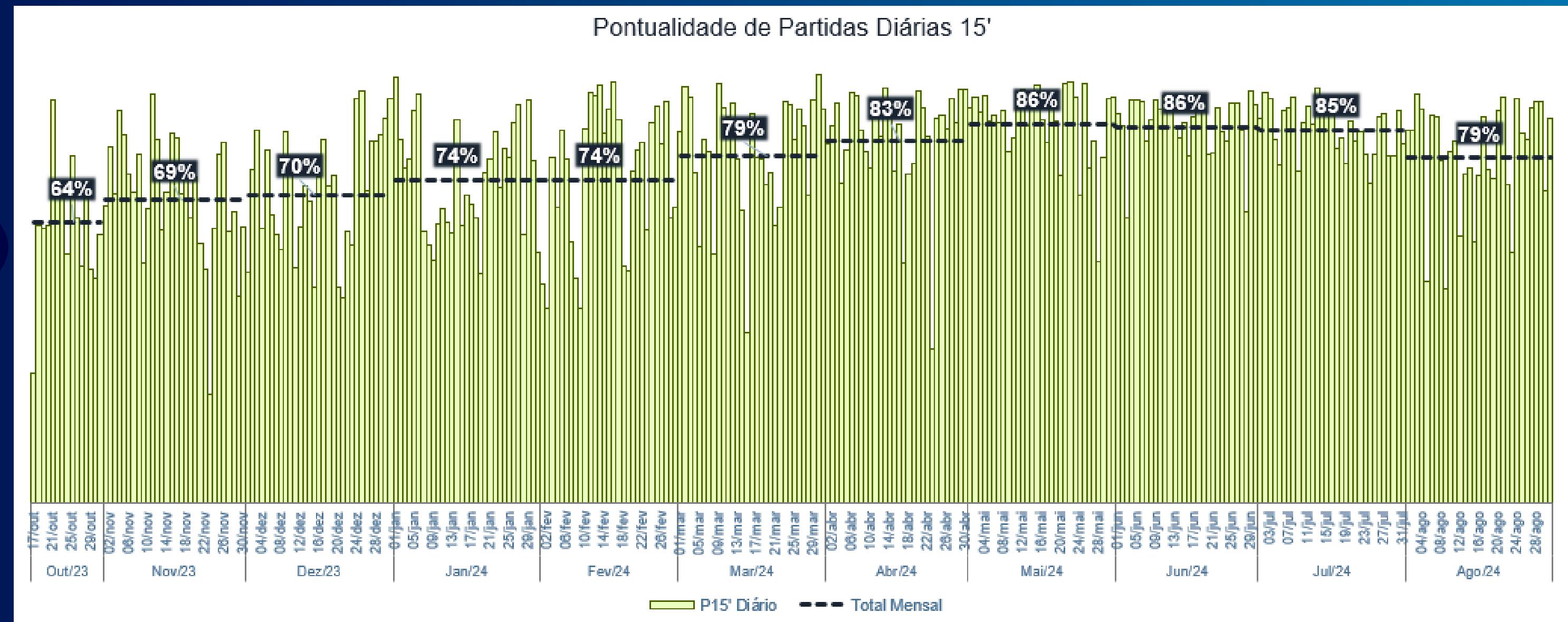
PNae em ponte
% Atualizado hora a hora

RESULTADOS OBTIDOS PNAE EM FINGER



RESULTADOS OPERACIONAIS

PONTUALIDADE



RESULTADOS OPERACIONAIS

PONTUALIDADE

The most on-time Large Airports

	On-Time Ranking	On-Time Departure	Tracked Flights	Total Flights	Avg Dep Delay	Routes Served	Summary of Top Performers
New Chitose Airport (CTS)	1	91.34%	99.98%	12,342	31	35	
Sao Paulo/Congonhas Airport (CGH)	2	88.53%	94.07%	16,001	35	43	
King Khalid International Airport (RUH)	3	88.23%	82.17%	19,620	55	91	
Oslo Airport Gardermoen (OSL)	4	87.97%	98.71%	18,252	37	111	
Jorge Chavez International Airport (LIM)	5	86.86%	84.11%	14,593	53	62	
Haneda Airport (HND)	6	85.99%	98.21%	40,077	30	99	
Arturo Merino Benitez Airport (SCL)	7	85.86%	99.22%	11,688	51	54	
Fukuoka Airport (FUK)	8	84.98%	98.42%	15,862	30	44	
Sao Paulo-Guarulhos International Airport (GRU)	9	84.80%	96.32%	20,906	42	99	
Narita International Airport (NRT)	10	84.17%	90.69%	17,472	43	110	
Hamad International Airport (DOH)	11	83.86%	99.85%	20,524	43	171	
Gimpo International Airport (GMP)	12	83.81%	82.22%	11,378	35	14	
Daniel K. Inouye International Airport (HNL)	13	83.62%	86.85%	13,580	52	54	
Istanbul Airport (IST)	14	83.18%	95.33%	39,391	38	282	
Naha Airport (OKA)	15	83.11%	95.97%	11,409	32	40	
Stockholm Arlanda Airport (ARN)	16	82.98%	98.97%	15,969	41	129	
Copenhagen Airport (CPH)	17	82.85%	99.04%	20,532	39	145	
El Dorado International Airport (BOG)	18	82.72%	89.37%	28,495	50	98	
Salt Lake City International Airport (SLC)	19	82.69%	99.93%	20,118	63	95	
Minneapolis-St. Paul International Airport (MSP)	20	82.56%	99.09%	25,933	69	137	

Total On-Time Departures 79.86%

Total Tracked Flights 94.43%

Total Flights 394,142

Total Seats 74.76M

Total Routes 1,913

The most on-time Large Airports

	On-Time Ranking	On-Time Departure	Tracked Flights	Total Flights	Avg Dep Delay	Routes Served	Summary of Top Performers
Sao Paulo/Congonhas Airport (CGH)	1	88.25%	95.44%	15,809	33	42	
New Chitose Airport (CTS)	2	86.25%	98.94%	12,201	34	36	
King Khalid International Airport (RUH)	3	85.60%	82.30%	20,596	50	104	
Sao Paulo-Guarulhos International Airport (GRU)	4	85.13%	96.79%	21,318	43	99	
Daniel K. Inouye International Airport (HNL)	5	85.05%	87.54%	13,444	47	53	
Fukuoka Airport (FUK)	6	84.22%	98.33%	15,044	37	44	
Jorge Chavez International Airport (LIM)	7	83.95%	89.38%	14,297	70	63	
Haneda Airport (HND)	8	83.63%	98.27%	38,672	32	99	
Gimpo International Airport (GMP)	9	83.46%	80.74%	11,226	31	14	
Don Mueang International Airport (DMK)	10	83.28%	86.66%	14,300	40	84	
Benito Juarez International Airport (MEX)	11	82.64%	95.58%	25,396	54	96	
Abu Dhabi International Airport (AUH)	12	80.73%	98.14%	12,630	49	122	
Arturo Merino Benitez Airport (SCL)	13	80.46%	99.20%	11,473	50	57	
Washington Dulles International Airport (IAD)	14	80.43%	95.49%	20,278	73	135	
Salt Lake City International Airport (SLC)	15	79.89%	99.97%	20,112	69	96	
Narita International Airport (NRT)	16	79.30%	91.12%	16,758	45	108	
Ronald Reagan National Airport (DCA)	17	79.27%	99.99%	24,220	76	105	
El Dorado International Airport (BOG)	18	79.12%	91.06%	27,706	56	98	
LaGuardia Airport (LGA)	19	78.79%	99.75%	29,400	79	81	
Hartsfield-Jackson Atlanta International Airport (ATL)	20	78.58%	99.72%	66,200	58	230	

Total On-Time Departures 76.99%

Total Tracked Flights 94.22%

Total Flights 431,080

Total Seats 75.36M

Total Routes 1,766

The most on-time Large Airports

	On-Time Ranking	On-Time Departure	Tracked Flights	Total Flights	Avg Dep Delay	Routes Served	Summary of Top Performers
Sao Paulo Congonhas Airport (CGH)	1	86.57%	95.73%	16,170	38	41	
Bogota El Dorado International Airport (BOG)	2	84.45%	91.79%	28,530	57	98	
Honolulu International Airport (HNL)	3	83.85%	87.46%	13,819	50	53	
Lima Jorge Chavez International Airport (LIM)	4	83.31%	92.84%	14,965	53	63	
Riyadh King Khalid International Airport (RUH)	5	83.27%	82.54%	21,534	53	103	
Sao Paulo-Guarulhos International Airport (GRU)	6	82.08%	97.16%	23,315	43	101	
Naha Airport (OKA)	7	81.24%	96.37%	11,550	36	40	
New Chitose Airport (CTS)	8	81.17%	92.95%	13,132	35	36	
Santiago Arturo Merino Benitez International Airport (SCL)	9	80.62%	99.56%	13,246	50	59	
Fukuoka Airport (FUK)	10	79.82%	98.31%	15,788	41	45	
Bangkok Don Mueang International Airport (DMK)	11	79.32%	85.93%	16,044	47	85	
Mexico City Benito Juarez International Airport (MEX)	12	78.33%	98.56%	26,176	61	97	
Tokyo Haneda International Airport (HND)	13	77.80%	98.25%	40,334	35	100	
Salt Lake City International Airport (SLC)	14	77.24%	99.94%	20,634	79	96	
Abu Dhabi Zayed International Airport (AUH)	15	77.20%	95.71%	13,419	55	121	
Oslo Gardermoen Airport (OSL)	16	76.52%	98.38%	17,903	40	136	
Seattle-Tacoma International Airport (SEA)	17	76.46%	99.77%	40,517	52	124	
Doha Hamad International Airport (DOH)	18	76.42%	99.85%	21,903	48	182	
Los Angeles International	19	75.97%	98.10%	46,071	71	182	

Total On-Time Departures 75.11%

Total Tracked Flights 95.46%

Total Flights 446,167

Total Seats 83.14M

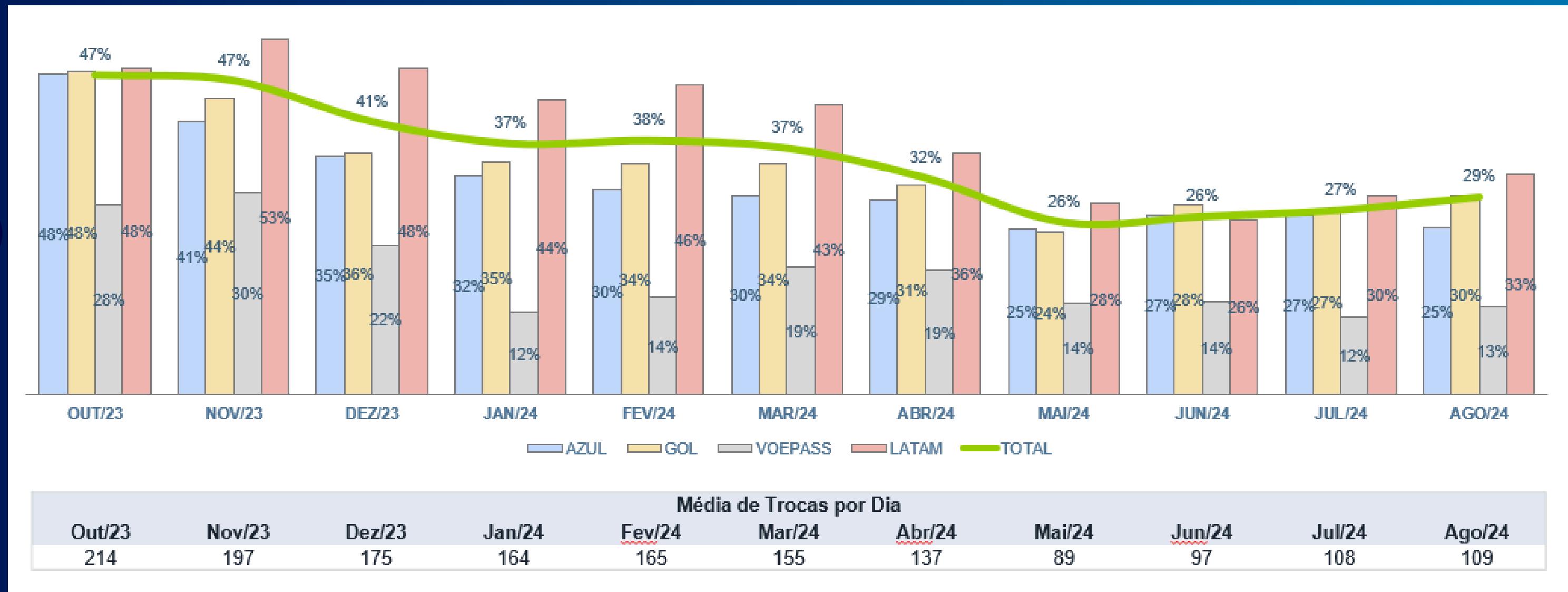
Maio24 - 2º Lugar

Junho24 - 1º Lugar

Julho24 - 1º Lugar

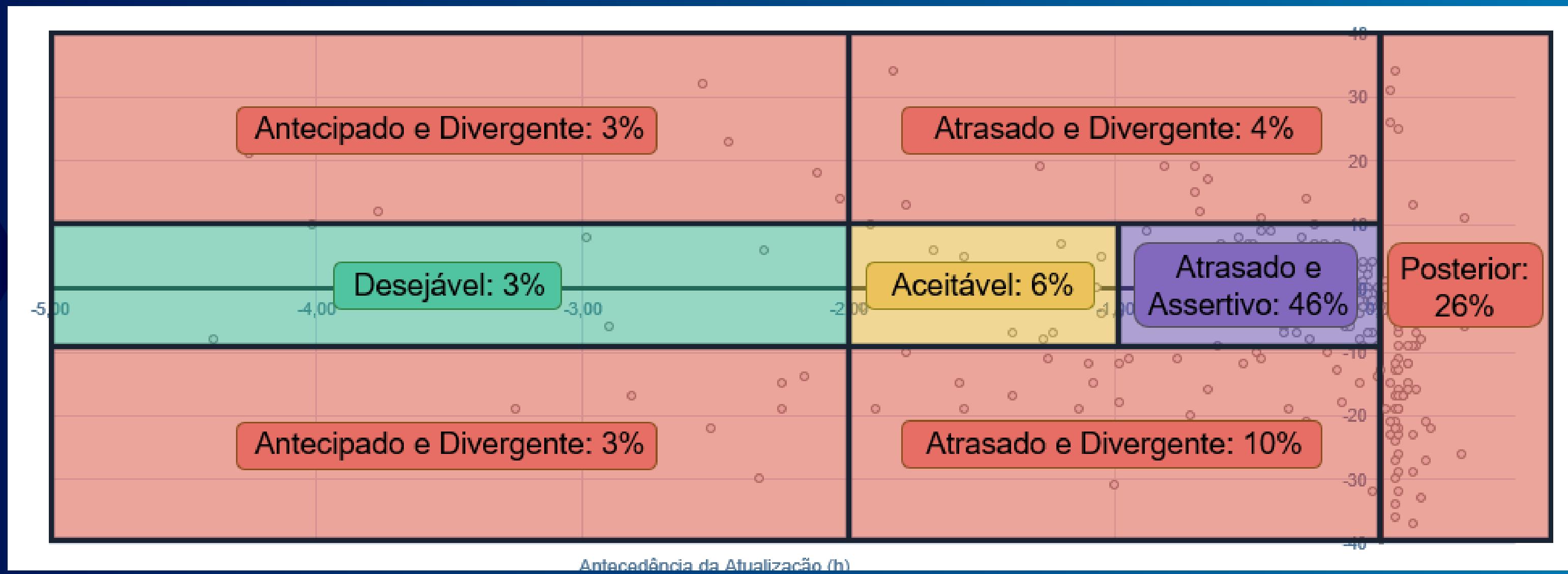
RESULTADOS OPERACIONAIS

TROCA DE PORTÃO



RESULTADOS OPERACIONAIS

PREVISIBILIDADE



OBRIGADA PELA ATENÇÃO



11-91950-8596



coa.sbsp@aenabrasil.com.br



www.aenabrasil.com.br



COA

Centro de Operações Aeroportuárias