



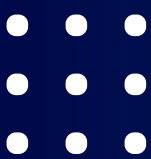
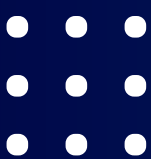
# RESOLUÇÃO 280 ACESSIBILIDADE

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.



# AÇÕES IMPLEMENTADAS

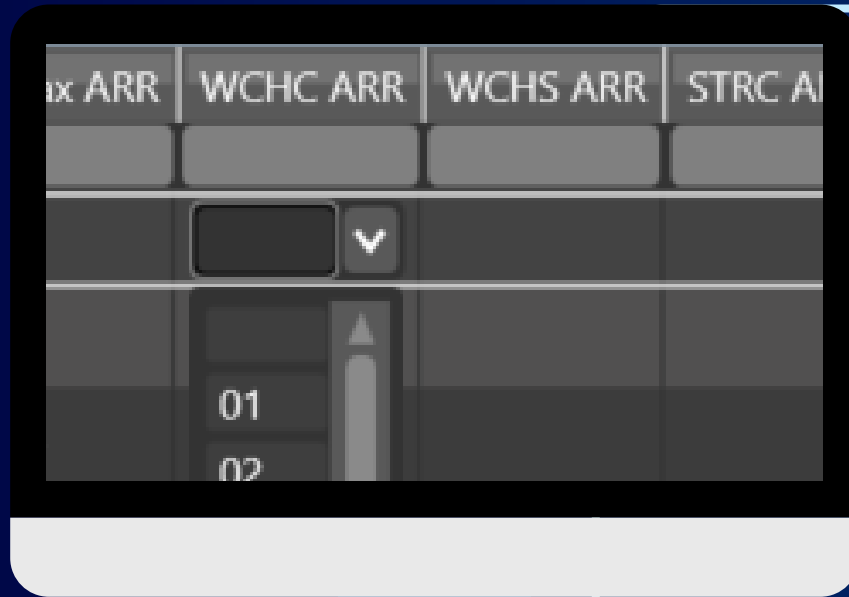
## EMISSÃO DE OFÍCIO

**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

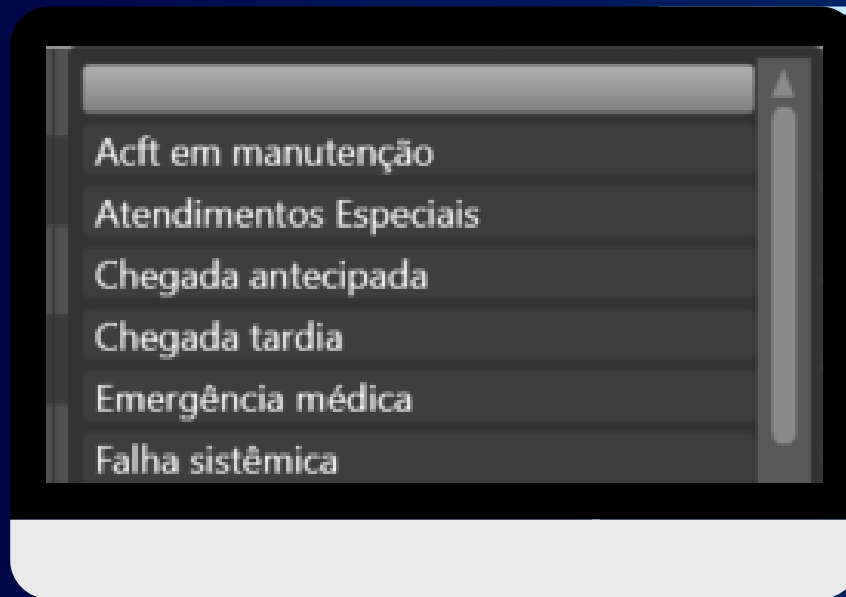




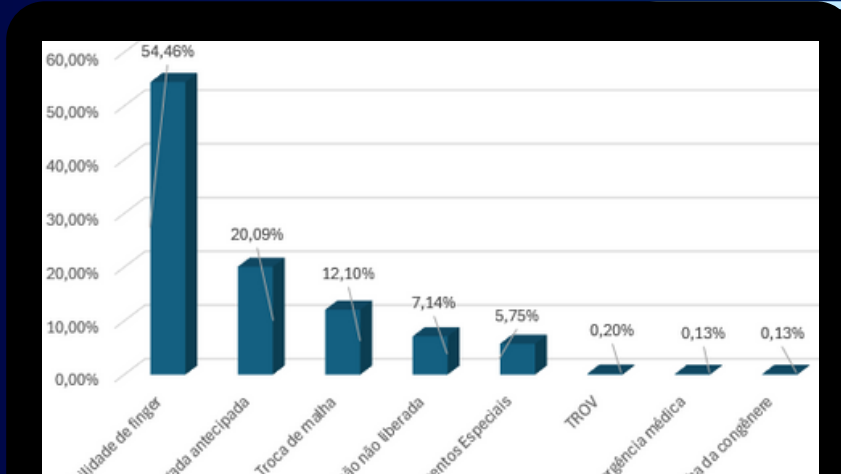
# AÇÕES IMPLEMENTADAS

## 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

### SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS	2
3. REGRAS DE ALOCAÇÃO	2
4. RESUMO ESTATÍSTICO	4
5. GRÁFICOS	4
6. AMBULIFT	7
7. JUSTIFICATIVAS DE VOOS EM REMOTA	7
8. REGISTRO DE INFORMAÇÃO DE PNAE NO SISTEMA – POR CIA AÉREA	9
9. EVOLUÇÃO MENSAL DO INDICADOR – PNAE EM FINGER	11
10. GESTÃO À VISTA	12

### 1. INTRODUÇÃO

Este relatório visa apresentar as informações referentes ao atendimento aos Passageiros Necessidade de Atendimento Especial (PNAEs) de codificação WCHC, 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

### 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
PNAES PROCESSADOS EM FINGER	2.013
ATENDIDOS EM AMBULIFT AENA	112
AMBULIFT CIA/AERONAVES NÃO COMPATIVELIS	563
ATENDIDOS EM AVIRAMP	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
PNAES PROCESSADOS EM FINGER	1.822
PNAES ATENDIDOS EM AMBULIFT AENA	144
AMBULIFT CIA/AERONAVES NÃO COMPATIVELIS	639
ATENDIDOS EM AVIRAMP	69

### 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:

Exibição da tela de alocação de finger com os ícones de cadeira de rodas carregados

### 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
PNAES PROCESSADOS EM FINGER	2.013
ATENDIDOS EM AMBULIFT AENA	112
AMBULIFT CIA/AERONAVES NÃO COMPATIVÉIS	563
ATENDIDOS EM AVIRAMP	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
PNAES PROCESSADOS EM FINGER	1.822
PNAES ATENDIDOS EM AMBULIFT AENA	144
AMBULIFT CIA/AERONAVES NÃO COMPATIVÉIS	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 incluem "Aeronaves não compatíveis": (E295, C208 e ATR). No entanto, esses números estão presentes no resultado estatístico, 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 estão 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.

OPERAÇÕES COM PNAE A BORDO

CATEGORIA	VALOR	PERCENTUAL
OPERAÇÕES	16034	
OPERAÇÕES COM PNAE A BORDO	3983	25%
AERONAVES COM PNAE A BORDO	2691	17%

LEGENDA: OPERAÇÕES (verde), AERONAVES COM PNAE A BORDO (azul), AERONAVES COM PNAE A BORDO (verde escuro)

**aena** Brasil

### RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PNAE JULHO/2024

### Distribuição dos PNAEs - Chegadas e Partidas

A soma de PNAEs a bordo nessas 3.983 operações foi de 5.289, distribuídos da seguinte forma:

### PNAEs Desembarcados - Dias do Mês (Julho/24)

% PNAE Desembarcados em Finger - Dia do Mês - Julho

### Distribuição dos PNAEs desembarcados por posição de páteo

Obs: Finger – Posições de 01 a 12  
Obs: Exclusiva Airbus - Posição 05

### RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS PNAE JULHO/2024

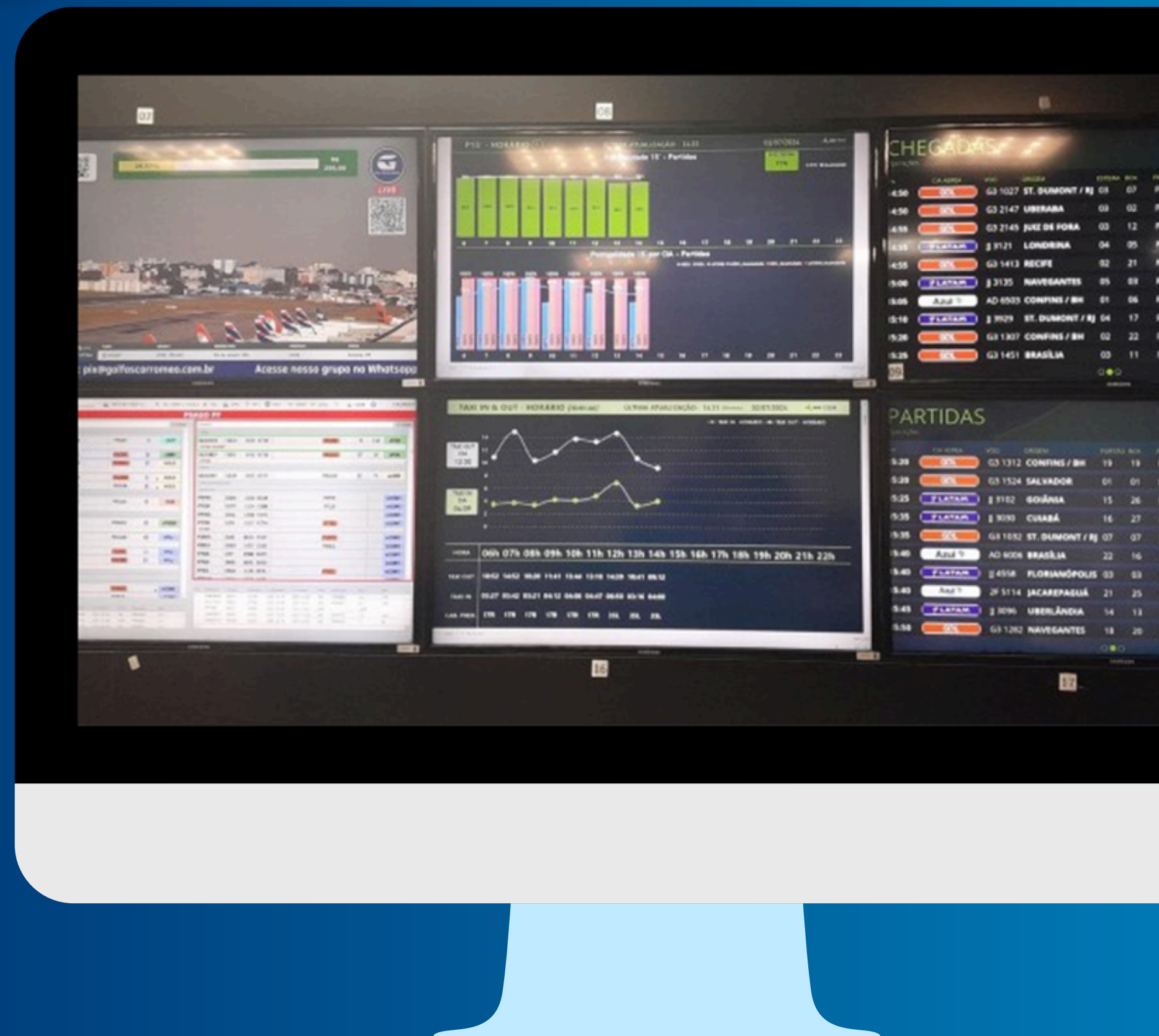
### Distribuição dos PNAEs desembarcados por posição de páteo

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



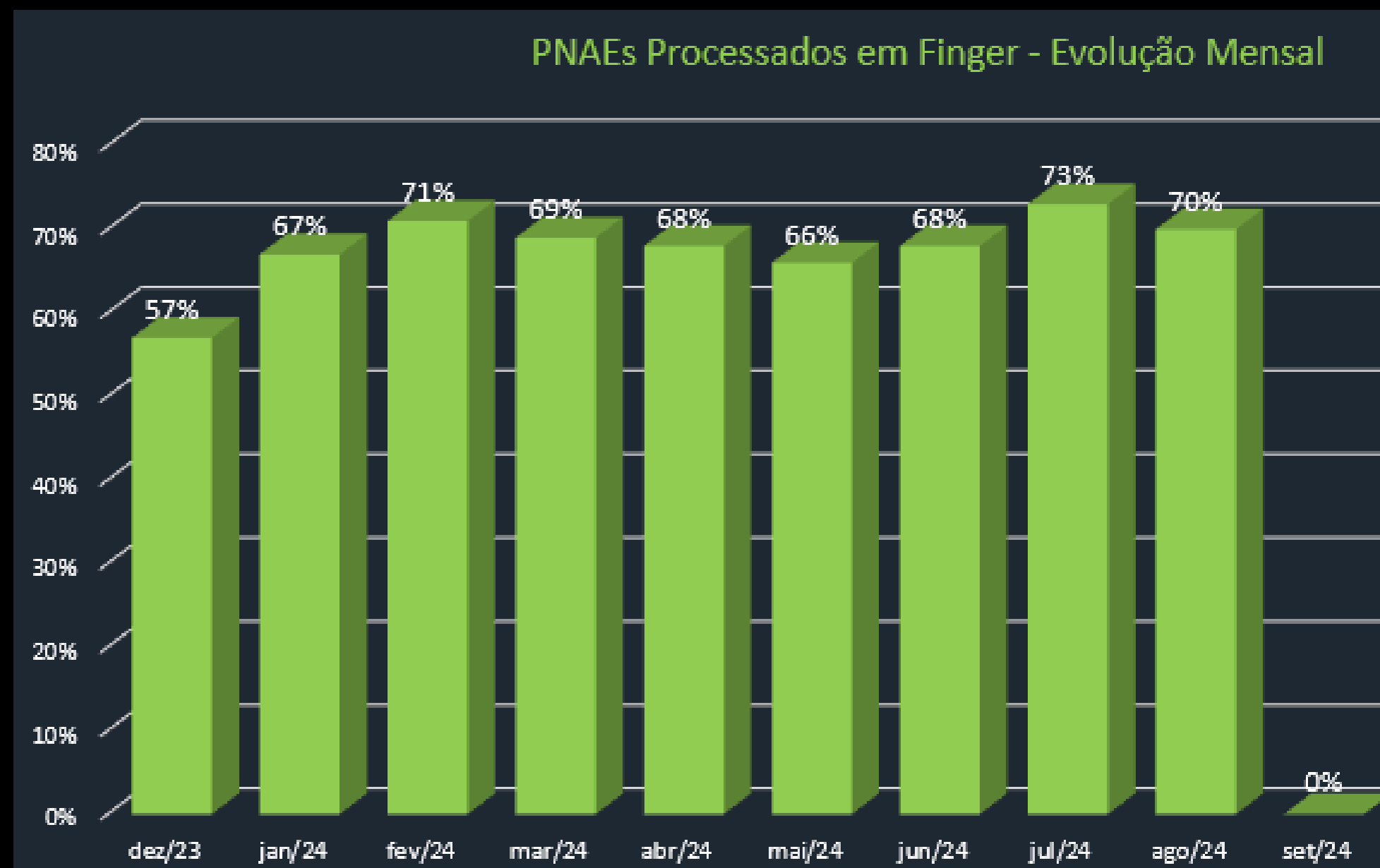
KPIs da Aviação Geral



PNAE em ponte  
% Atualizado hora a hora

# RESULTADOS OBTIDOS

## PNAE EM FINGER







# RESULTADOS OPERACIONAIS

## PONTUALIDADE

### 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	Total On-Time Departures 79.86%
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	Total Tracked Flights 94.43%
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	Total Flights 394,142
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	Total Seats 74.76M
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	Total Routes 1,913
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	

Maio24 - 2º Lugar

### 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	Total On-Time Departures 76.99%
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	Total Tracked Flights 94.22%
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	Total Flights 431,080
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	Total Seats 75.36M
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	Total Routes 1,766
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	

Junho24 - 1º Lugar

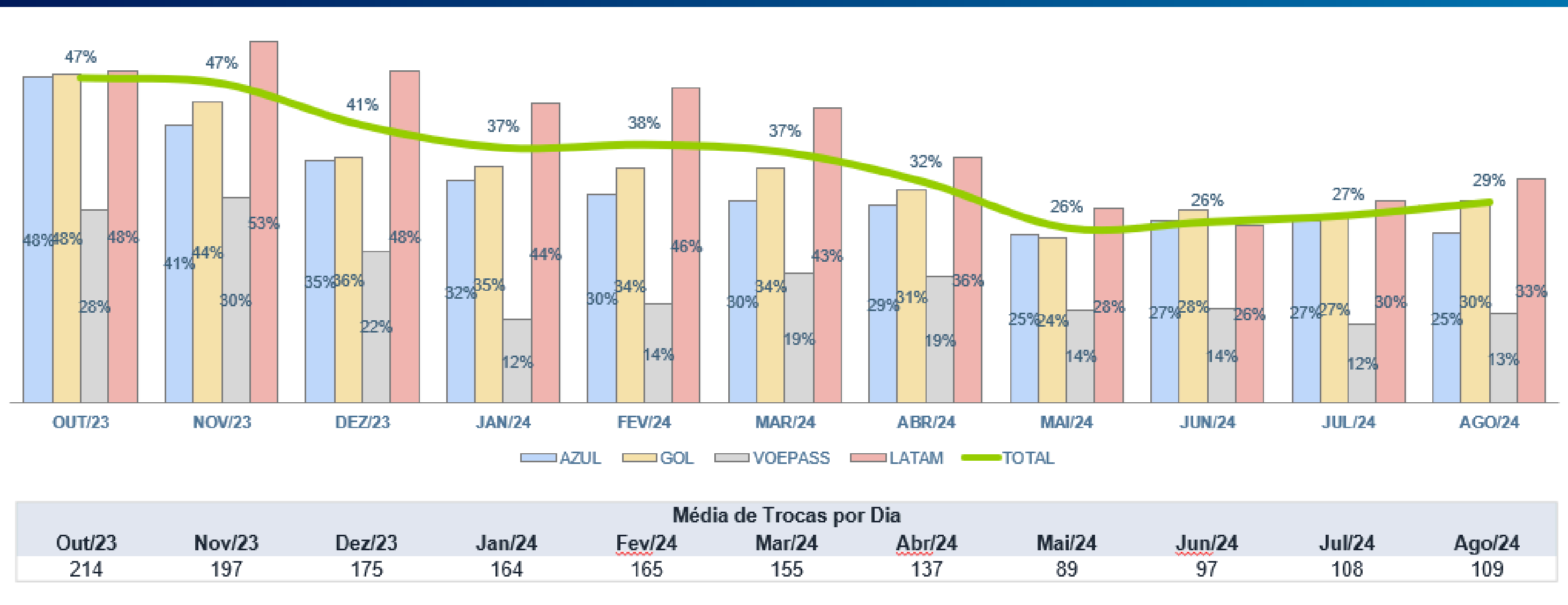
### The most on-time Large Airports

	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	Total On-Time Departures 75.11%
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	Total Tracked Flights 95.46%
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	Total Flights 446,167
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	Total Seats 83.14M
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 Airport (LAX)	19	75.07%	98.10%	46,031	71	192	

Julho24 - 1º Lugar

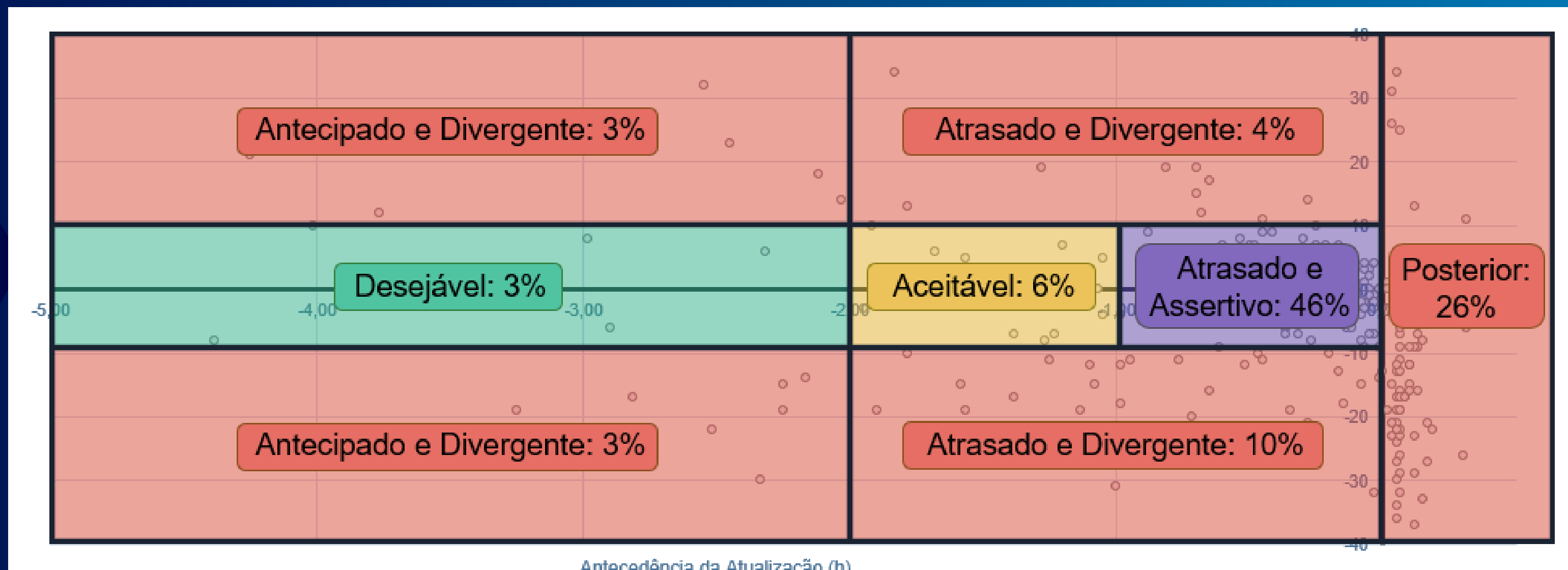
# RESULTADOS OPERACIONAIS

## 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