


# MANUAL DA AVIAÇÃO

Jogos Olímpicos e Paralímpicos | 2016



Secretaria de  
Aviação Civil

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PÁTRIA EDUCADORA



*“Pela primeira vez, o setor de aviação está lançando todas as diretrizes operacionais com mais de 300 dias de antecedência, o que contribui decisivamente para o sucesso de um evento dessa magnitude e complexidade. Se identificarmos alguma fragilidade, teremos tempo de ajustar tudo antes do início da competição. Mais do que isso: ficaremos com o legado desse aprendizado.”*

**Eliseu Padilha, ministro da Aviação**

SETEMBRO DE 2015



## PLANO DE BOAS VINDAS

Os aeroportos serão as portas de entrada para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016 para mais de 1 milhão de atletas<sup>1</sup>, delegações e turistas de 206 países que escolheram o avião para virem acompanhar o evento entre agosto e setembro do ano que vem.

Ao todo, 39 aeroportos serão impactados. Mais de 1,1 mil vagas extras serão criadas para estacionamento de aeronaves. Significa um aumento de 130% além da demanda usual. São esperadas 400 autoridades estrangeiras. Uma mudança em sua agenda pode modificar todo o planejamento logístico de um terminal. Mais de 4.300 atletas paralímpicos virão ao Rio de Janeiro. O País precisa recebê-los sem contratempos. Serão processadas 4,7 milhões de bagagens nos terminais cariocas. Mais de 2.200 controladores de voo estarão mobilizados 24 horas por dia enquanto durarem os Jogos.

Os números que envolvem a Olimpíada e Paralimpíada são superlativos. Mesmo assim, tudo deve funcionar sem que os horários dos voos comerciais sejam afetados e tudo deve acontecer de forma que os passageiros nem sequer percebam que por trás de sua chegada ou partida há um imenso trabalho para que tudo aconteça como num dia qualquer.

1- Representa 2 milhões de operações (embarques e desembarques).

# PADRONIZAÇÃO DE OPERAÇÕES NOS AEROPORTOS

Para que o Brasil realize um evento inesquecível para quem utilizar os aeroportos durante as competições, a Secretaria de Aviação coordenou a produção do **Manual da Aviação – Jogos Olímpicos e Paralímpicos 2016**<sup>2</sup>. Em 327 páginas, o documento desenvolvido pelo Comitê Técnico de Operações Especiais (CTOE), órgão da Comissão Nacional de Autoridades Aeroportuárias (Conaero), define o uso dos terminais de passageiros, a ocupação de pátios e pistas, questões de segurança e de defesa aérea, capacidade de operação dos aeroportos e acessibilidade. O CTOE trabalhou com 26 parceiros no planejamento da operação nos aeroportos.

O manual aponta os caminhos para os passageiros não serem afetados pela mudança da rotina causada, por exemplo, pela chegada de autoridades estrangeiras, o desembarque de armas para provas de tiro ou de cães guia dos deficientes visuais e cavalos para as competições. Como alguns desses procedimentos envolvem segurança, seu sigilo é protegido pela Lei 12.527, de 2011.

Entre as principais orientações do manual às autoridades aeroportuárias, podem ser destacadas:



Fluxos processuais orientativos para processos especiais identificados como importantes.

**TRATAMENTO DE CHEGADA E PARTIDA DE CAVALOS, CÃES GUIA, ARMAS E MUNIÇÕES E GRANDES VOLUMES** são exemplos de processos que foram detalhados em todas suas etapas.



**MAPEAMENTO DOS FLUXOS DE PASSAGEIROS**  
a serem realizados durante os eventos.

## ➤ PLANO CONTINGENCIAL VISANDO O MAPEAMENTO DE POSIÇÕES EXTRAS.

A soma de posições extras nos principais aeroportos do País, nos mesmos moldes realizados durante a Copa do Mundo 2014, totalizará mais de 1.100 vagas para aeronaves classe C (do porte de boeing 737), um incremento de mais de 130%.

## ➤ DESENVOLVIMENTO DE TREINAMENTOS ESPECÍFICOS PARA A PREPARAÇÃO DOS SERVIDORES E VOLUNTÁRIOS

que atuarão nos aeroportos.

## 24 HORAS NO AR

Será instituído o Centro de Comando e Controle Nacional para monitorar a operação dos aeroportos 24 horas por dia entre 20 de julho e 24 de setembro de 2016. O Centro vai reunir numa única sala, no Rio de Janeiro, representantes de todos os órgãos públicos envolvidos na organização dos terminais aéreos.

A Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) vai coordenar os aeroportos em articulação com o Centro de Gerenciamento da Navegação Aérea (CGNA), vinculado ao Departamento de Controle do Espaço Aéreo (Decea). O principal objetivo da coordenação é proporcionar slots (horários para pousos e decolagens) para os voos regulares domésticos e internacionais e para os chefes de estado, VIPs e aviação geral.

A operação vai envolver 39 aeroportos, incluindo as principais portas de entrada para a competição - Galeão, Santos Dumont e Guarulhos -, os terminais das cidades que vão sediar os jogos de futebol (Brasília, Salvador, Belo Horizonte, Manaus e São Paulo) e os que poderão ser utilizados como alternativa para desembarque ou estacionamento de aeronaves.

## EXPERIÊNCIA ADQUIRIDA EM GRANDES EVENTOS

Para planejar a operação nos aeroportos durante os Jogos Olímpicos e Paralímpicos, o País percorreu um longo caminho, que iniciou com a Rio+20 (2012) e foi seguida pela Jornada Mundial da Juventude (2013), a Copa das Confederações (2013) e a Copa do Mundo (2014). O Brasil construiu uma tradição em receber bem.





## *A CONSTRUÇÃO DA TRADIÇÃO DE RECEBER BEM*

A Conaero é responsável pelo Brasil ter construído essa tradição de seus aeroportos receberem bem os grandes eventos. Sua criação, em 2011, precedeu a todos os grandes eventos que o País recebeu a partir de 2012. Para cada um deles foi preparado um manual de planejamento. Tendo um desses manuais como roteiro de operações, o País registrou seu recorde de movimentação diária na Jornada Mundial da Juventude, em 2013: 100 mil passageiros em um único dia.

Fórum consultivo e deliberativo formado por representantes de nove órgãos do governo federal envolvidos na gestão dos aeroportos brasileiros, a comissão coordena e implementa, por intermédio do CTOE, ações estratégicas em períodos de alta demanda, como a olimpíada e paralimpíada do Rio de Janeiro; e adota medidas permanentes para tornar os aeroportos mais eficientes na percepção dos viajantes.

# ANTES E DEPOIS

## DA CONAERO

### ANTES

- Gestão isolada e inexistência de coordenação



**Gestão compartilhada**, alinhada e padronizada, de caráter normativo e deliberativo, sob coordenação da SAC

- Operação focada em minimizar dificuldades locais



Promoção de medidas para **incrementar a competitividade** dos aeroportos

- Soluções para alta demanda discutidas no âmbito local

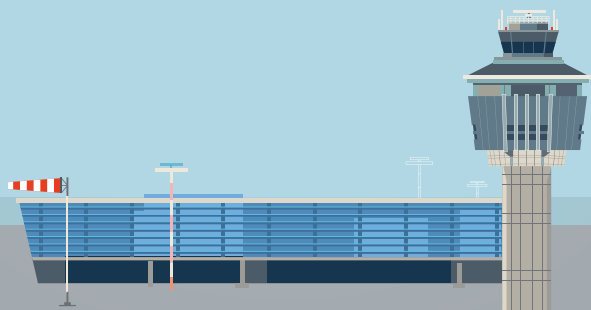


**Formulação de soluções** conjuntas para questões excepcionais como a alta demanda

- Ausência de monitoramento dos níveis de satisfação do passageiro



Estratégias e rotinas de trabalho otimizadas para alcançar maior **satisfação do passageiro**



## A VOZ DO PASSAGEIRO

Uma dessas medidas criadas para tornar os aeroportos mais eficientes é a criação da Pesquisa Permanente de Satisfação do Passageiro, que mede a qualidade dos serviços oferecidos pelos 15 terminais que concentram 80% do movimento de passageiros no Brasil.

Os resultados do trimestre referente aos meses de abril, maio e junho revelam que dos oito aeroportos diretamente envolvidos nos Jogos, sete foram classificados como “muito bons” pelos passageiros. Há dois anos, na véspera da Copa das Confederações, a mesma pesquisa registrava 3 dos 15 aeroportos com índices satisfatórios. É o passageiro confirmando a melhoria dos serviços e infraestrutura aeroportuária no Brasil.

## SIMULADOS TESTAM OPERAÇÃO ANTES DO EVENTO

Os procedimentos desenvolvidos no manual são testados numa série de exercícios simulados, especialmente no que se refere à acessibilidade e recepção de Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (PNAEs). Esses exercícios reproduzem com fidelidade as operações de embarque e desembarque, os fluxos dentro dos aeroportos e a infraestrutura dos principais terminais envolvidos nos Jogos. Os simulados possibilitam as equipes ensaiarem os procedimentos que vão aplicar durante o evento.

Foram feitos simulados nos três principais aeroportos envolvidos nos Jogos – Galeão e Santos Dumont, no Rio de Janeiro, e Guarulhos, em São Paulo – e visitas técnicas nos aeroportos das cidades que vão receber jogos de futebol: Congonhas e Viracopos (SP), Confins (MG), Brasília (DF), Salvador (BA) e Manaus (AM). Essas visitas dos técnicos do CTOE servem para verificar o que deve ser melhorado nesses terminais, de rampas de acesso aos fluxos dentro dos aeroportos, como os procedimentos de embarque e desembarque de PNAEs. Em 2016, será promovida nova rodada de simulados.

## DEMANDA ESTIMADA

Os aeroportos deverão registrar pelo menos quatro picos de movimentação de passageiros durante os Jogos:

### CHEGADAS

05 de agosto, na abertura dos Jogos Olímpicos

**MAIS DE 90 MIL DESEMBARQUES**

### SAÍDAS

22 de agosto

**MAIS DE 95 MIL EMBARQUES**

### CHEGADAS

07 de setembro, na abertura dos Jogos Paralímpicos

**MAIS DE 45 MIL DESEMBARQUES**

### SAÍDAS

19 de setembro, antes do fechamento da Vila Paralímpica

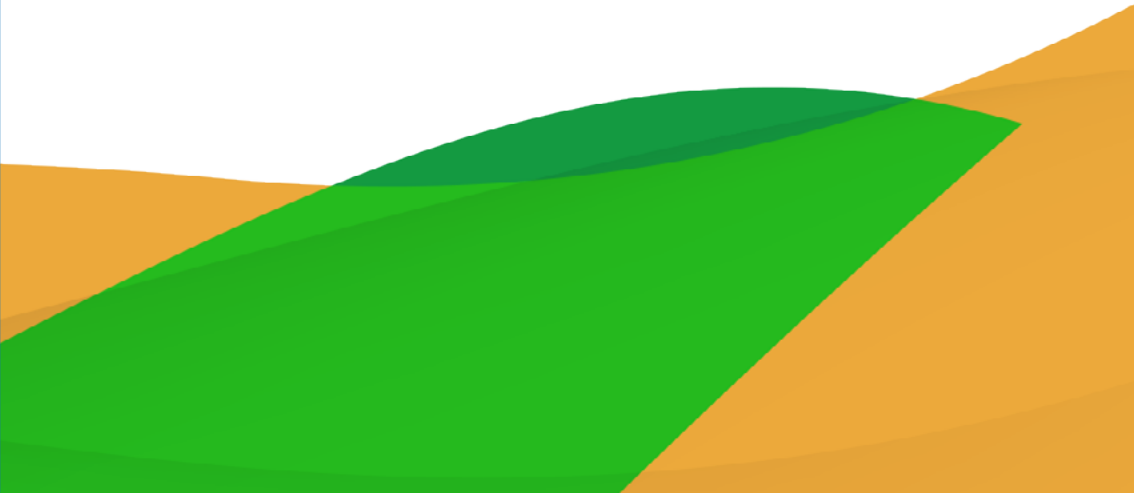
**MAIS DE 40 MIL EMBARQUES**

## MAIS NÚMEROS

**OS JOGOS RIO 2016 TERÃO UM PÚBLICO ESTIMADO EM 2,34 MILHÕES DE PESSOAS.**

**1,7 MILHÃO** VÊM PARA OS JOGOS OLÍMPICOS

**557 MIL** VÊM PARA OS PARALÍMPICOS

- Destes, **32 mil são da imprensa** – incluindo representantes de emissoras com direitos de transmissão dos Jogos;
  - **15 mil compõem a chamada Família Olímpica** – membros do Comitê Olímpico Internacional, presidentes e secretários gerais, convidados, entre outros;
  - **11.450 são atletas** que fazem parte das delegações dos 206 países inscritos;
  - **143 mil são funcionários** remunerados e contratados;
  - **70 mil são voluntários** que trabalharão no evento.
- 

 /AviacaoGovBr  @aviacaogovbr  @AviacaoGovBr

 /AviacaoGovBr  /AviacaoGovBr  oblogdaaviacaocivil

[www.aviacao.gov.br](http://www.aviacao.gov.br)