



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 1/309

Rev. 43

MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

# Manual Operacional de Rampa MOR

**Elaborado por:**

Fernando Rodrigues  
Analista de Aeroportos

Johnny Galvão  
Analista de Aeroportos

Lorena Silva Bernardinelli  
Analista de Aeroportos

**Revisado por:**

Flávia Harumi Sasaki Santana  
Coordenadora Corporativa de Aeroportos

**Aprovado por:**

Ana Cristina de Souza  
Diretora de Aeroportos

**Mandatário para: todos os colaboradores que realizam atividades de rampa**

Colaboradores(as),

Este item apresenta de forma resumida, as principais modificações contempladas nesta revisão. Verifique a(s) alteração(ões) na íntegra, consultado o item que sofreu os ajustes sempre que necessário.

Veja as principais mudanças:

| Rev. | Quando mudou? | Onde mudou?          | Modificação   |
|------|---------------|----------------------|---|
| 43   | 03/03/2026    | Seção A - Item 3.4   | Adição de informações a respeito do Colaborador Turnaround Coordinator.                             |
| 43   | 03/03/2026    | Seção A - Item 3.1   | Remoção de informação a respeito do checklist PET.  |
| 43   | 03/03/2026    | Seção A - Item 3.1   | Alteração de informações a respeito do PSOA para bases internacionais.                              |
| 43   | 03/03/2026    | Seção A - Item 7.2.1 | Adição de informação a respeito da remoção de dejetos (QTU).  |
| 43   | 03/03/2026    | Seção B - Item 3.1   | Adição de informações a respeito da LIR.  |
| 43   | 03/03/2026    | Seção B - Item 4.2   | Adição de informação a respeito da árvore de diálogo no Chat OC Mobile.                             |
| 43   | 03/03/2026    | Seção C - Item 11.2  | Adição de informações a respeito da restituição de cadeiras de rodas, andadores e carrinhos e bebê. |
| 43   | 03/03/2026    | Seção C - Item 12    | Remoção de informação a respeito do checklist PET.  |
| 43   | 03/03/2026    | Seção C - Item 13    | Adição de informações sobre Peso, Balanceamento e CG.   |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 3/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                       |  |
|----|------------|-----------------------|--|
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 14     | Adição de texto de divisões de porão e tabela de giro.           |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 15.1.1 | Remoção de informação a respeito do embarque de urna em OPS.     |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 20     | Atualização de informação a respeito do Movimento de Seção (MDS) |

Em caso de dúvidas, envie e-mail para [procedimentosrampa@voegol.com.br](mailto:procedimentosrampa@voegol.com.br).

**SUMÁRIO**

|   |            |
|---|------------|
| <b>SEÇÃO A – INFORMAÇÕES GERAIS.....</b>  | <b>29</b>  |
| <b>1. Considerações gerais .....</b>  | <b>29</b>  |
| 1.1    Controle de documento.....   | 29         |
| 1.2    Documento físico .....   | 29         |
| 1.3    Divulgação para as empresas terceirizadas .....                                  | 29         |
| <b>2. Movimentação de Rampa.....</b>  | <b>32</b>  |
| 2.1    Segurança na rampa em operações de aeronaves (AHM 462 4.1)<br>32                 |            |
| 2.2    Segurança do trabalho – Requisitos Básicos (AHM 462 4.2) ....                    | 33         |
| <b>3. Requisitos para a atividade de Orange Cap .....</b>                               | <b>34</b>  |
| 3.1    Requisitos operacionais.....   | 34         |
| 3.2    Colaborador de Rampa.....  | 39         |
| 3.3    Colaborador de Rampa Full Handler.....   | 39         |
| 3.4    Colaborador Turnaround Coordinator – AUA, BOG, CUN, MIA,<br>MCO e PBM            | 40         |
| <b>4. Segurança nas operações de rampa.....</b>   | <b>40</b>  |
| 4.1    Áreas de perigo.....   | 40         |
| 4.2    Área de ingestão do motor .....  | 41         |
| <b>5. Área e Linha de restrição de equipamento.....</b>                                 | <b>44</b>  |
| <b>6. FOD</b>   | <b>46</b>  |
| 6.1    Busca por FOD .....  | 47         |
| <b>7. Instrução de segurança para a operação de veículos motorizados na rampa .....</b> | <b>48</b>  |
| 7.1    Instruções gerais de segurança para equipamentos de solo<br>(GSE)                | 48         |
| Equipamentos GSE motorizados .....  | 50         |
| <b>8. Equipamentos GSE rebocáveis.....</b>  | <b>73</b>  |
| <b>8.1 Equipamentos GSE de apoio .....</b>  | <b>99</b>  |
| <b>9. Manutenção de GSE.....</b>  | <b>101</b> |
| <b>10. Registro e documentação das manutenções .....</b>                                | <b>102</b> |
| <b>11. Verificações de GSE (Ground Support Equipment).....</b>                          | <b>103</b> |
| <b>12. Equipamento para embarque de clientes (IGOM 3.1.3.5).....</b>                    | <b>103</b> |
| <b>13. Reporte de mau funcionamento de equipamentos .....</b>                           | <b>105</b> |
| <b>14. Condições Meteorológicas Adversas .....</b>                                      | <b>105</b> |
| 14.1    Chuva .....   | 105        |
| 14.2    Sol e/ou condições de calor extremo. ....                                       | 106        |
| 14.3    Raios.....  | 107        |
| 14.4    Ventos .....  | 108        |
| 14.5    Condições de Gelo .....   | 108        |
| 14.6    Condições adversas.....   | 111        |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 14.7   | Ventos fortes - tabela de atividade .....                      | 111        |
| 14.8   | Tempestades de Areia e Baixa Visibilidade.....                 | 112        |
| <b>15. Cargas</b>  | <b>112</b>   |            |
| 15.1   | Procedimento de transporte de carga entre TECA e pátio .....   | 113        |
| 15.2   | Terminal de carga (TECA) fora do sítio aeroportuário .....     | 114        |
| 15.3   | Procedimentos GOLLOG:.....                                     | 115        |
| 15.4   | Procedimento do Orange CAP .....                               | 116        |
| 15.5   | Cargas Especiais .....   | 116        |
| <b>16. Artigos perigosos</b>                             | <b>.....</b>   | <b>121</b> |
| 16.1   | Procedimentos GOLLOG.....                                      | 122        |
| 16.2   | Procedimentos Handler .....                                    | 122        |
| 16.3   | Procedimentos do Orange CAP .....                              | 123        |
| 16.4   | Identificação de Cargas: .....                                 | 127        |
| <b>17. COMUNICAÇÃO</b>                                   | <b>.....</b>   | <b>129</b> |
| 17.1   | Alfabeto Fonético .....  | 129        |
| <b>SEÇÃO B - PRÉ-VOO</b>                                 | <b>.....</b>   | <b>131</b> |
| <b>1. Triagem de bagagens (IGOM 1.1.9)</b>               | <b>.....</b>   | <b>131</b> |
| 1.1  | Procedimento de Triagem de Bagagens.....                       | 131        |
| 1.2  | Organização e Montagem das Carretas na Triagem .....           | 133        |
| 1.3  | Sequência Lógica de montagem das Carretas.....                 | 136        |
| <b>2. Documentos obrigatórios na triagem</b>             | <b>.....</b>   | <b>137</b> |
| 2.1  | Bingo Card - DT14 Form-IT-SEC-DY-043-007 .....                 | 138        |
| 2.2  | Preenchimento para voos diretos .....                          | 139        |
| 2.3  | Preenchimento para voos com conexão .....                      | 139        |
| <b>3. Portal de documentações</b>                        | <b>.....</b>   | <b>141</b> |
| 3.1  | Portal de documentação - principal .....                       | 141        |
| 3.2  | Portal de documentação - <i>Back up</i> .....                  | 145        |
| 3.3  | Falhas de sistemas .....                                       | 145        |
| <b>4. Sistemas utilizados na rampa</b>                   | <b>.....</b>   | <b>146</b> |
| 4.1  | Sistema Sabre - módulo aeroporto (INTERACT) .....              | 147        |
| 4.2  | OC Mobile - Chat Operacional OC/DT/Comandante.....             | 147        |
| <b>SEÇÃO C - TURNAROUND</b>                              | <b>.....</b>   | <b>149</b> |
| <b>1. Chegada da aeronave</b>                            | <b>.....</b>   | <b>149</b> |
| <b>2. Procedimento padrão de aproximação da aeronave</b> | <b>.....</b>   | <b>150</b> |
| 2.1  | Chegada da aeronave em posição remota ou sem guia de<br>parada | 150        |
| 2.2  | Balizamento de equipamentos de GSE.....                        | 154        |
| <b>3. Calços</b>   | <b>157</b>   |            |
| 3.1  | Colocação de calços das rodas .....                            | 157        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>4. Cones de segurança.....</b>   | <b>159</b> |
| 4.1 Colocação e remoção de cones de segurança.....  | 160        |
| 4.2 Padrão dos cones que devem ser utilizados .....   | 161        |
| 4.3 Diagrama de posicionamento dos cones .....  | 161        |
| <b>5. Unidades geradoras de energia externa .....</b>   | <b>168</b> |
| <b>6. Portas da aeronave.....</b>   | <b>174</b> |
| 6.1 Acesso às portas .....  | 175        |
| 6.2 Abertura de portas .....  | 175        |
| <b>7. Desembarque 177</b>   |            |
| 7.1 Desembarque em posição atendida por Finger e/ou Pontes de embarque 177  |            |
| 7.2 Desembarque de Clientes em posição atendida por <i>finger</i> ou ponte de embarque e desembarque na modalidade híbrido e trajeto a pé ..                      | 177        |
| 7.3 Desembarque de Clientes em posição atendida por <i>finger</i> ou ponte de embarque e desembarque na modalidade híbrido e trajeto dos clientes por ônibus..... | 178        |
| 7.4 Desembarque de Clientes em posição remota e trajeto a pé ou localidade desprovida de <i>finger</i> /ponte de embarque .....                                   | 179        |
| 7.5 Desembarque de Clientes - Voo em posição remota e trajeto com ônibus 180  |            |
| 7.6 Desembarque em casos de contingência ou mudança de posicionamento de última hora .....  | 181        |
| 7.7 Desembarque remoto na posição de embarque internacional 182   |            |
| <b>8. Limpeza e desinfecção da aeronave.....</b>  | <b>183</b> |
| 8.1 Voos com destino a Argentina .....  | 183        |
| <b>9. Abastecimento de catering (Comissaria) .....</b>  | <b>184</b> |
| 9.1 Procedimento adicional de verificação de veículo de Catering (Válido somente para JPA e UDI). .....   | 185        |
| <b>10. Abertura de portas dos porões .....</b>  | <b>185</b> |
| <b>11. Descarregamento e carregamento de aeronaves .....</b>  | <b>187</b> |
| 11.1 Descarregamento .....  | 187        |
| 11.2 Procedimento de descarregamento: .....   | 188        |
| 11.3 Procedimento operacional de Descarregamento .....  | 190        |
| 11.4 Descarregamento de bagagem de transferência (Conexões) .   | 192        |
| 11.5 Conexão Doméstica x Doméstica.....   | 192        |
| 11.6 Doméstica X internacional .....  | 193        |
| 11.7 Internacional x doméstica.....   | 194        |
| 11.8 Internacional x internacional com trecho doméstico (depende da autoridade alfandegária).....   | 194        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>12. Derramamento nos porões</b> .....   | <b>194</b> |
| 12.1 Inspeção de porão .....   | 196        |
| 12.2 Danos no porão .....  | 196        |
| <b>13. Carregamento da aeronave</b> .....  | <b>197</b> |
| 13.1 Procedimento de carregamento: .....   | 198        |
| 13.2 O Orange Cap. ou o colaborador de rampa com treinamento<br>válido deve: 203                           |            |
| 13.3 Procedimento para carregamento de AVIH .....  | 206        |
| 13.4 No compartimento de cargas/bagagens (porões): .....   | 208        |
| 13.5 Transporte de Cargas na Cabine de Passageiros .....   | 208        |
| 13.6 Embalagem .....   | 211        |
| 13.7 Carregamento errôneo ou Abalroamento .....  | 213        |
| 13.7.1 Carregamento errôneo de carga viva .....  | 215        |
| <b>14. Divisões de Porões</b> .....  | <b>216</b> |
| 14.1 Redes de separação.....   | 217        |
| 14.2 Redes de retenção .....   | 218        |
| 14.3 Tiras de amarração.....   | 218        |
| 14.4 Amarração .....   | 219        |
| <b>15. Carga pesada e/ou difícil manuseio</b> .....  | <b>227</b> |
| 15.1 Movimentação manual de urna com esquite.....  | 227        |
| <b>16. Blow out panel</b> 229  |            |
| <b>17. Overload ou excesso de peso</b> .....   | <b>230</b> |
| 17.1 Ordem para corte de carga e pessoas devido excesso de peso<br>(OVERLOAD) 230                          |            |
| <b>18. Abastecimento de combustível</b> .....  | <b>232</b> |
| 18.1 Segurança durante abastecimento e retirada de combustível   | 232        |
| <b>19. Embarque de clientes</b> .....  | <b>237</b> |
| <b>20. Movimento de seção (MDS)</b> .....  | <b>238</b> |
| 20.1 Formulário de MDS.....  | 238        |
| <b>21. LMC – Correção de Último Minuto</b> .....   | <b>239</b> |
| 21.1 Procedimento para LMC.....  | 240        |
| Exemplos de LMC (Contingência do Aviador ou OC Mobile).....  | 241        |
| <b>22. Simetria</b> 243  |            |
| 22.1 Simetria no caso de aumento de peso por LMC .....   | 243        |
| 22.2 Simetria por corte de peso em LMC .....   | 244        |
| <b>23. Fechamento das portas dos porões</b> .....  | <b>244</b> |
| 23.1 Reabertura das portas dos porões .....  | 245        |
| 24. Entrega de documentação (Somente utilizado em contingência da<br>ferramenta Aviador ou OC Mobile)..... | 246        |

|   |   |            |
|---|---|------------|
| 24.1                                      | Procedimentos de entrega da Documentação de voo (Somente utilizado em contingência da ferramenta Aviator ou OC Mobile)..... | 247        |
| <b>25.</b>                                | <b>Ações antes da partida .....</b>   | <b>248</b> |
| 25.1                                      | Fechamento de portas .....  | 249        |
| 25.2                                      | Reabertura de portas .....  | 251        |
| 25.3                                      | Solicitação de abertura da Porta pela equipe de Terra .....   | 251        |
| 25.4                                      | Solicitação de abertura de Portas pela Tripulação.....  | 251        |
| <b>26.</b>                                | <b>Partida da aeronave .....</b>  | <b>252</b> |
| 26.1                                      | Remoção dos calços das rodas .....  | 252        |
| 26.2                                      | Ação antes da partida.....  | 253        |
| <b>27.</b>                                | <b>Luzes anticolisão.....</b>   | <b>253</b> |
| <b>28.</b>                                | <b>Wing Walker</b>  | <b>253</b> |
| <b>29.</b>                                | <b>Operador de pushback ou Pull Forward.....</b>  | <b>254</b> |
| 29.1                                      | O operador de pushback ou <i>pull forward</i> deve: .....   | 255        |
| 29.2                                      | Conectar o veículo de <i>pushback</i> .....   | 256        |
| 29.3                                      | Requisitos para <i>pushback</i> .....   | 256        |
| 29.4                                      | <i>Pushback</i> e <i>pull forward</i> .....   | 257        |
| <b>SEÇÃO D – PÓS-VOO.....</b>             |   | <b>259</b> |
| <b>1.</b>                                 | <b>Arquivo de documentações de voo .....</b>  | <b>259</b> |
| 1.1                                       | Documentos – Aeroportos: .....  | 259        |
| 1.2                                       | Documentos AVSEC (Security): .....  | 260        |
| 1.3                                       | Documentos AVSEC para arquivo (fora da Capa de Voo).....  | 261        |
| 1.4                                       | Consulta de documentação de voos.....   | 262        |
| <b>2.</b>                                 | <b>Envio de informações de voo ao próximo aeroporto.....</b>  | <b>262</b> |
| <b>3.</b>                                 | <b>Timeline</b>   | <b>262</b> |
| <b>SEÇÃO E – SITUAÇÕES ADVERSAS .....</b> |   | <b>264</b> |
| <b>1.</b>                                 | <b>Condições operacionais fora da normalidade.....</b>  | <b>264</b> |
| 1.1                                       | Embarque e desembarque com motor em funcionamento ...   | 264        |
| 1.2                                       | Operações com motor acionado em aeronaves BCF.....  | 264        |
| <b>2.</b>                                 | <b>Pino e Fone</b>  | <b>267</b> |
| <b>3.</b>                                 | <b>Incêndio Prevenção e Proteção (IGOM 3.1.4.1).....</b>  | <b>269</b> |
| <b>4.</b>                                 | <b>Segurança Operacional .....</b>  | <b>271</b> |
| 4.1                                       | Estabilidade da aeronave em solo .....  | 271        |
| 4.2                                       | Falha no processo de carregamento.....  | 272        |
| 4.3                                       | Segurança operacional nas atividades de Rampa (AHM 621 3.1)<br>273  |            |
| 4.4                                       | Plano de Resposta a Emergências (AMH 610 4.2.5/4.9.2).....  | 274        |
| <b>5.</b>                                 | <b>Reportes de Incidentes .....</b>   | <b>275</b> |
| 5.1                                       | Incidentes em voo .....   | 275        |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 9/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|            |  |            |
|------------|--|------------|
| 5.2        | Incidentes em solo .....   | 275        |
| 5.3        | Solicitações de emergência.....  | 275        |
| 5.4        | Fluxo de comunicação em caso de acidentes, incidentes e<br>ocorrências de solo ..... | 275        |
| 5.5        | Relatório de conclusão de acidente.....  | 276        |
| 5.6        | Reportes Obrigatórios .....  | 276        |
| <b>6.</b>  | <b>Abalroamento</b>  | <b>277</b> |
| <b>7.</b>  | <b>Ameaça de bomba.....</b>  | <b>278</b> |
| 7.1        | Instruções para atendimento de uma ligação telefônica de<br>ameaça de bomba .....    | 278        |
| 7.2        | Reporte de ameaça de bomba via AQD .....   | 279        |
| <b>8.</b>  | <b>Teste AVSEC</b>   | <b>279</b> |
| <b>9.</b>  | <b>Plano de respostas à emergência.....</b>  | <b>280</b> |
| <b>10.</b> | <b>Registro</b>  | <b>281</b> |
| <b>11.</b> | <b>Controle de revisões.....</b>   | <b>283</b> |
| <b>12.</b> | <b>Anexos</b>  | <b>302</b> |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 10/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

### LISTA DE TABELAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabela 1 - Atividades Orange Cap ou Colaborador de Rampa Habilitado .....   | 39  |
| Tabela 2 - Políticas do Operador Aeroportuário. ....  | 108 |
| Tabela 3 - Atividades.....  | 112 |
| Tabela 4 - Terminal de carga (TECA) fora do sítio aeroportuário.....  | 115 |
| Tabela 5 - Tabela de cargas especiais/loading of dangerous goods.....   | 120 |
| Tabela 6 - MODELO a ser encontrado no MAP - (ver Tabela de Segregação MAP- DR-CGO-FF-005 ou DC-DR-CGO-FF-005-003) ..... | 121 |
| Tabela 7 - Peso total de animais/tempo de voo .....   | 212 |
| Tabela 8 - Timeline turnaround 30 minutos.....  | 263 |

**LISTA DE FIGURAS**

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1 - Idle Power .....                                | 42  |
| Figura 2 - <i>Breakaway Power</i> .....                    | 43  |
| Figura 3 - <i>Idlepower</i> .....                          | 43  |
| Figura 4 - Operação em reverso.....                        | 44  |
| Figura 5 - Área de Restrição de Equipamento (ERA) .....    | 45  |
| Figura 6 - Exemplo de FOD.....                             | 46  |
| Figura 7 - Safety circle.....                              | 48  |
| Figura 8 - Trator motorizado: combustão ou elétrico .....  | 50  |
| Figura 9 - Trator de pushback.....                         | 51  |
| Figura 10 - Conveyor Belt .....                            | 53  |
| Figura 11 - Ambulift.....                                  | 54  |
| Figura 12 - Escadas motorizadas .....                      | 55  |
| Figura 13 - QTU .....                                      | 56  |
| Figura 14 - QTA .....                                      | 59  |
| Figura 15 - Catering .....                                 | 65  |
| Figura 16 - Caminhão abastecedor (tanque) .....            | 66  |
| Figura 17 - Caminhão-bomba .....                           | 67  |
| Figura 18 - Ônibus.....                                    | 69  |
| Figura 19 - Loader .....                                   | 70  |
| Figura 20 - Door Sill Protector.....                       | 71  |
| Figura 21 - Proteção de Door Roller Guide .....            | 71  |
| Figura 22 - Escadas cobertas.....                          | 73  |
| Figura 23 - Escadas descobertas.....                       | 76  |
| Figura 24 - Carretas abertas.....                          | 78  |
| Figura 25 - Carretas fechadas .....                        | 80  |
| Figura 26 - Dolly .....                                    | 81  |
| Figura 27 - Conveyor belt .....                            | 82  |
| Figura 28 - Carrinho hidráulico.....                       | 84  |
| Figura 29 - QTU .....                                      | 85  |
| Figura 30 - QTA.....                                       | 88  |
| Figura 31 - Rampa de acesso .....                          | 93  |
| Figura 32 - Fluxograma manutenção GSE.....                 | 94  |
| Figura 33 - Barra de pushback .....                        | 95  |
| Figura 34 - Escada com Elevador .....                      | 97  |
| Figura 35 - Veículos operacionais.....                     | 99  |
| Figura 36 - Veículos operacionais.....                     | 100 |
| Figura 37 - Veículos de Transporte de passageiros.....     | 101 |
| Figura 38 - NOTOC.....                                     | 125 |
| Figura 39 - Bingo Card - DT14 Form-IT-SEC-DY-043-007 ..... | 138 |
| Figura 40 - DT 14-Bingo Card .....                         | 140 |
| Figura 41 - LIR.....                                       | 142 |
| Figura 42 - Chat OC Moblie .....                           | 148 |
| Figura 43 - Posicionamento dos calços em trânsito .....    | 159 |

|  |            |
|--|------------|
| Figura 44 - Posicionamento dos cones (ponte de embarque) .....                       | 162        |
| Figura 45 - Posicionamento dos cones (remota).....                                   | 163        |
| Figura 46 - Aeronave equipada com Split Scimitar Winglet ou 737Max8 (remota) .....   | 164        |
| Figura 47 - Posicionamento dos cones (remota ou ponte de embarque).....              | 166        |
| Figura 48 - Aeronave equipada com Split Scimitar Winglet e 737 MAX.....              | 167        |
| Figura 49 - Posicionamento GPU.....  | 169        |
| <b>Figura 50 - Fixed Power Unit (FPU) .....</b>                                      | <b>170</b> |
| <b>Figura 51 - Combo APU OFF.....</b>  | <b>171</b> |
| Figura 52 - Ilustração CG.....   | 197        |
| Figura 53 - Seat Container.....  | 208        |
| Figura 54 - Fluxograma Carregamento Errôneo.....                                     | 214        |
| Figura 55 - Compartimento de Carga.....  | 216        |
| Figura 56 - Comprimento das Seções em Metros .....                                   | 217        |
| Figura 57 - Tabela de Giro.....  | 217        |
| Figura 58 - Amarração da caixa de transporte de AVIH .....                           | 224        |
| Figura 59 - Amarração da caixa de transporte de AVIH .....                           | 224        |
| Figura 60 - Blow Out Panel .....   | 229        |
| Figura 61 - Zona de segurança para abastecimento.....                                | 233        |
| Figura 62 - Derramamento de combustível .....  | 235        |
| Figura 63 - Atenção nas operações de Pushback/Pull forward .....                     | 257        |
| Figura 64 - Timeline turnaround 30 minutos .....                                     | 263        |
| Figura 65 - Disposição de motores.....   | 267        |
| Figura 66 - Fluxo de comunicação de incidentes, acidentes e ocorrências de solo..... | 276        |

## 1. OBJETIVO E ESCOPO

O Manual Operacional de Rampa define normas para execução e garantia de que as atividades das operações do aeroporto sejam executadas de forma segura, eficiente e consistente cumprindo as políticas de Segurança Operacional.

Todos os procedimentos descritos neste manual cumprem os requisitos da indústria da aviação.

Este manual está implementado de acordo com as políticas, estrutura e padrões do IGOM – IATA Ground Operations Manual.

## 2. APLICABILIDADE

O Manual Operacional de Rampa deve ser utilizado por todos os colaboradores de aeroporto, onde está descrito um conjunto de procedimentos para execução das operações de solo com foco na segurança operacional.

Este manual se aplica para aeroportos nacionais e internacionais. É aplicado também para empresas de Handler e aeroportos onde a GOL opera fretamentos, operações não regulares e voos alternados quando ocorrer.

Nota: este manual não necessita de Aprovação por parte da ANAC, conforme a IAC 121-1004.

## 3. ORGANIZAÇÃO DO MOR

SEÇÃO A – INFORMAÇÕES GERAIS

SEÇÃO B – PRÉ-VOO

SEÇÃO C – TURNAROUND

SEÇÃO D – PÓS-VOO

SEÇÃO E – SITUAÇÕES ADVERSAS

## 4. REVISÃO DO MANUAL

Os procedimentos de revisão deste Manual estão contidos no *MN-GRH-TT-017*.

## 5. IDIOMA

Este manual foi concebido em Língua Portuguesa de acordo com os procedimentos IATA e traduzido para o Inglês e o Espanhol. Caso haja divergências entre os textos, a versão em português prevalecerá.

## 6. REDAÇÃO

### 6.1. Geral

- **Nota:** indica um ponto importante sobre o qual o colaborador precisa ser informado.
- **Caso o; se possível; sempre que possível:** indica que o cumprimento é considerado opcional, mas desejável.
- **Deve; necessário; necessidade; requerido, verbos no imperativo:** indica que a conformidade é considerada obrigatória.
- **Por isso não; não deve; não pode, não + verbos no imperativo:** indica que algo não é permitido ou é proibido.

### 6.2. Citações

As citações são usadas neste manual para designar:

- A maneira exata de falar durante a comunicação oral.
- A maneira exata de escrever nos formulários.

### 6.3. Itálico

Itálico é utilizado neste manual para designar: títulos de manuais ou documentos; palavras estrangeiras; ênfase do escritor em certas palavras e notas.

#### 6.4. Formatação padrão

##### Ações

Os itens serão apresentados da seguinte forma:

- Item
- Item
  - Subitem
  - Subitem
    - Subitem
    - Subitem
      - ❖ Subitem
      - ❖ Subitem

Em procedimentos passo a passo, utilizam-se números:

1. Passo 1
2. Passo 2
3. Passo 3

#### 6.5. Cuidado ou perigo

Serão apresentados em caixas:

**Atenção:**

Representação de cuidados gerais

**Perigo:**

Representa perigo ao indivíduo.

## 7. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

**AAL: Administração Aeroportuária Local:** Administração local do aeroporto, que pode ser representada pela INFRAERO (Órgão Governamental), ou por concessão de aeroportos (Administração privada).

**Aeronave Trânsito:** é a aeronave que pousará na localidade e assumirá outro voo após um tempo de solo inferior a 6hs, neste caso ela pousará com um número do voo e decolará com outro.

**Agente de Rampa:** Funcionário da GOL, que presta serviço na rampa e desempenha, dentre outras, a função de verificação e acompanhamento das ações de carregamento e descarregamento dos porões de uma aeronave e atua como agente verificador do atendimento da empresa prestadora de serviço, notificando a chefia imediata a respeito de quaisquer irregularidades.

**ANAC** – Agência Nacional de Aviação Civil

**APAC:** agente de proteção da aviação civil.

**AQD: (*Aviation Quality Database*)** Sistema de registro de reportes, relacionado à Segurança Operacional (RELPREV).

**Auxiliar de Rampa:** Funcionário da empresa Handler, responsável por verificar as atividades de atendimento na rampa, efetuar o contato com a central de peso e balanceamento sempre que necessário, e validar as documentações de voo antes da entrega ao tripulante.

**BAGAGEM** – Item(ns) de uso pessoal, arrumado(s) em mala(s), sacola(s) e etc, que um cliente – ao viajar – leva consigo ou faz despachar.

**Bagagem Despachada:** Cada bagagem despachada, no Check-in e/ou Sala de Embarque corresponde a um único volume. Cada volume despachado

receberá etiqueta individual, conforme reserva do cliente, e deverá ser manuseado de modo a evitar danos. Enquanto em posse da GOL, assumimos o papel de fiel depositário, sendo totalmente responsáveis pela guarda, manuseio e restituição ao cliente em seu destino.

**Bagagem de Mão:** Usualmente mochilas ou malas pequenas, desde que respeitem as dimensões pré-estabelecidas, sendo acomodada na cabine de passageiros e sujeitas a disponibilidade de espaço nos compartimentos. Durante todo o trajeto este item é de inteira responsabilidade do cliente - exceto se, por alguma razão, este tenha que ser despachado -.

**Colaborador de Rampa:** é o colaborador GOL (orgânico) devidamente treinado e habilitado que acompanha a execução das atividades de *handlers* quando a localidade esteja desprovida de Orange Cap.

**Controle Da Qualidade (QC):** É uma auditoria, inspeção ou teste da saída de um processo, o qual pode ser um produto, serviço ou função, para determinar se um operador cumpre com técnicas, desempenho ou padrões de qualidade.

- Cumprimento com os requerimentos aplicáveis de segurança (*Safety* e *Security*) e qualidade das operações.

Desta forma, o PEX passa a ser a ferramenta adotada na Diretoria de Operações Aeroportuárias como sistema de monitoramento e inspeção para garantir a segurança operacional dos aeroportos.

**DESEMBARQUE RÁPIDO:** Podem acontecer situações em que uma evacuação de emergência não seja necessária, mas que resulte da necessidade de desembarque imediato da aeronave. Passageiros e tripulantes deverão sair *imediatamente* através das portas de embarque via *finger*, escada ou rampa de acesso. O desembarque rápido deve ser iniciado pela Tripulação Técnica ou, na sua ausência (*ex: piloto incapacitado*), pelo Chefe de Cabine.

**Despacho AVSEC:** Reunião de Checklists, formulários e controles pertinentes à um voo específico, que existem e são demandados em razão de legislação e procedimentos específicos. A reunião destes documentos deve ser feita de forma padronizada e devem estar dispostos para consulta, auditorias, fiscalizações por 90 dias. Nenhum documento que compõe o Despacho AVSEC de um voo, poderá ser impresso frente e verso e/ou conter rasuras. Informações escritas e/ou preenchidas devem constar de forma clara e legível e limitadas aos campos para este fim.

**Documento:** Informação e seu meio de suporte. O meio de suporte pode ser físico ou eletrônico. Exemplos de documentos são: manuais, boletins, boletins especiais, instruções de trabalho, formulários e informações relativas à operação, que reúnem informações e servem como prova de autenticidade de um evento.

**DSO:** Diretoria de Segurança Operacional

**Etiqueta de Bagagem Despachada:** etiqueta emitida e controlada pelo Check-in (balcão ou autoatendimento), estando sempre vinculada ao atendimento/conciliação de cliente/bagagem, podendo ser emitida eletronicamente ou manual.

**Etiqueta Rush:** etiqueta emitida e controlada pelo LL para o envio de bagagens desacompanhadas entre localidades, são aplicadas para envio de bagagens entre aeroportos de clientes prejudicados, envio de malas para conserto ou retorno de envio de malas para central LZ (rastreamento secundário).

**Full Handler:** Empresa prestadora de serviços, contratada para atendimento de check-in, embarque, rampa e representação da GOL em determinados aeroportos.

**Garantia da Qualidade (QO):** É o processo sistemático e formal de avaliar um sistema de gerenciamento e funções operacionais de um operador a fim de

assegurar o melhoramento contínuo do sistema da qualidade, incluindo processos e procedimentos relacionados com a segurança (Safety e Security) das operações.

**Handler:** Prestador de Serviços contratado para operações de Rampa, com gestão pela Diretoria de Atendimento.

**IEnvA – IATA Environmental Assessment** – Avaliação ambiental realizada pela IATA, criada com o objetivo de padronizar as gestões de sustentabilidade ambiental das companhias aéreas, a partir de um conjunto de regras e boas práticas para organizar o negócio e lidar com todos os desafios ligados a sustentabilidade ambiental na atualidade.

**IGOM – IATA Ground Operations Manual** – Manual de recomendações para operações de solo da IATA, com as melhores recomendações práticas visando segurança em toda a operação.

**ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations)** – Sistema de auditoria padronizado internacionalmente, desenvolvido para melhorar a segurança operacional e a eficiência das empresas prestadoras de serviços em solo.

**INFRAERO** – Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária.

**IMP – Interchange Message Procedure** – Código de Natureza de Carga, refere-se à carga especial.

**LDM Load Message** - é o documento emitido pela central de Peso e Balanceamento que contém o resumo dos dados dos passageiros embarcados e sua distribuição na cabine, disponibilizada de forma digital no ELO do próprio chefe de cabine.

**LIR:** *Load Instruction Report* – Instrução de carregamento, documento gerado pela central de peso e balanceamento e enviada para o aeroporto efetuar o carregamento dos porões das aeronaves.

**LL:** *Lost luggage*, setor do aeroporto destinado ao atendimento do cliente prejudicado por danos e/ou extravio de bagagens, também faz parte do âmbito deste setor registrar as bagagens “sobrantes” nas restituições, ou seja, bagagens não reclamadas ou não retiradas por clientes devem ser registradas em sistema específico para que outras localidades possam efetuar a procura sistêmica.

**LS ou *Loadsheet*:** documento enviado pela central de peso e balanceamento para os aeroportos conferirem a distribuição de pesos efetuada e disponibilizada via o aplicativo Aviator até 10 minutos antes do horário previsto para o voo partir ao tripulante em comando do voo já considerando as correções finais caso aplicável e conforme a regra.

**Manual de Bagagem:** Manual que demonstra a operações do Serviço de Bagagem (LL) desde o atendimento do cliente, acesso ao sistema de rastreamento de bagagens e abertura de processo de ocorrências de bagagem (dano e/ou extravio e/ou violação).

**Manual De Procedimento:** Documento que descreve a forma especificada para realizar uma atividade ou procedimento, respondendo o que, quando, onde e por quem são realizadas essas atividades, podem envolver uma ou mais áreas da organização.

**Manual:** Documento que contém linhas gerais, políticas, responsabilidades, alcance e atribuições específicas, com respeito à gestão e execução de uma ou um conjunto de atividades e/ou processos de uma área da organização.

**Mitigação:** Medidas que eliminam o perigo potencial ou que reduzem a probabilidade ou a severidade do risco.

**MOA:** Manual de Operações de Aeroportos. Este documento descreve as atividades a serem executadas pelos aeroportos, referente ao atendimento de clientes.

**MOR:** Manual de Operações de Rampa. Este documento descreve as atividades a serem executadas pelos aeroportos, referente ao atendimento de aeronaves quando em solo.

**Nível de Risco:** Gravidade isolada e/ou combinação de riscos existentes, expressa em termos da combinação das consequências e suas probabilidades devidamente analisadas.

**NODSO** – Nível Ótimo de Segurança Operacional – Indicador utilizado pela GOL para monitorar os resultados de segurança na organização.

**Orange Cap (OC):** é o colaborador GOL (orgânico) que desempenha funções de rampa de verificação da execução das atividades dos handlers com o fim de evitar prejuízos a segurança Operacional, pontualidade, danos a aeronave, bagagens e cargas.

**OCM (Orange Cap Mobile / OC Mobile):** Principal ferramenta do tablet, disponível em todas as bases nacionais, orgânicas e Full Handler, que possibilita ao Orange Cap ou colaborador capacitado realizar o preenchimento do checklist do voo, assinar documentação, solicitar alteração de documento em tempo real com o DT através do chat e comunicação via chat com o CMTD do voo. Na ausência do tablet ou em caso de falhas sistêmicas, a base deverá realizar a impressão dos documentos necessários para garantir a conformidade do processo.

**Pallet/Palete:** estrados ou plataformas que são utilizados com objetivo de unitizar produtos, facilitar movimentação e seu transporte, também, melhoram o aproveitamento de espaço durante seu armazenamento. Podem ser de madeira, plástico, papelão ou metal. Na operação de carga e descarga de aeronaves, não se permite empilhamentos e a amarração é mandatória. A GOL não opera com aeronaves paletizadas.

**Pátio de manobras:** Setor da rampa de um aeroporto onde são realizadas todas as manobras e o atendimento de aeronaves.

**Perigo:** Uma fonte de potencial dano.

**PEX - Programa de Excelência da Diretoria de Atendimento:** O Programa de Excelência de Aeroportos (PEX) tem como objetivo estimular a busca por resultados cada vez melhores e estruturar o gerenciamento da rotina. Foca nos procedimentos operacionais realizados nas bases em relação à execução de processos e indicadores de resultados. Também auxilia cada aeroporto na identificação das melhores práticas e no direcionamento da rotina e dos processos avaliados nas auditorias ANAC, IOSA e Gerência de Qualidade Operacional, que contemplam todos os aspectos voltados à segurança operacional.

**Pit Stop** – O Pit Stop na GOL é o atendimento da aeronave em solo, são executadas várias atividades que ocorrem simultaneamente, com sincronismo e uma grande pressão de tempo, mas que precisam ser executadas com **segurança e responsabilidade**.

**Portal de Documentação:** sistema de envio e recebimento de documentações oficiais entre a central de peso e balanceamento e o aeroporto.

**PPSP** – Programa de Prevenção do Risco Associado ao Uso indevido de Substâncias Psicoativas na Aviação Civil (RBAC 120). O *PPSP* é um programa que pretende elevar a consciência do público-alvo quanto as consequências do uso de substâncias psicoativas, enfatizando os perigos relacionados ao cenário da companhia. Seu alcance abrange todos os funcionários que exerçam Atividade de Risco a Segurança Operacional (ARSO) - quer sejam orgânicos ou prestadores.

**Pushback:** o deslocamento para trás, executado com uma aeronave, desde sua posição de estacionamento até a posição de início de rodagem, mediante equipamento projetado para o movimento de aeronaves. Este procedimento deve

ser executado por funcionários especializados, com o rebocador na frente da aeronave, utilizando o conector dianteiro.

**Qualidade:** Um sistema consistente que alcança condições especificadas, que atendam requisitos ou condições desejáveis de execução de atividades.

**Rampa:** Considera-se área de rampa, toda área do lado AR do aeródromo, onde há movimentação de aeronaves e equipamentos. Esta área é destinada, mas não se limita à: movimentação de aeronaves, de passageiros, triagem (local e/ou conexão) e manuseio de bagagem e carga, carga e descarga, abastecimento, catering e limpeza de aeronaves; também sujeita a inspeções de segurança – quando aplicável.

**RelPrev** – Relatório de Prevenção, que pode ser emitido pelo sistema AQD independentemente, de ser ou não colaborador GOL.

**Responsável Técnico** – É o profissional legalmente habilitado, com inscrição em autarquia profissional, responsável pelo estabelecimento e ou pela tecnologia do produto.

**Risco:** Um evento ou condição incerta que, se ocorrer, provocará um efeito positivo ou negativo nos objetivos da organização. O risco pode ser caracterizado pela referência aos eventos potenciais e às consequências ou uma combinação destes.

**Sabre:** sistema atual utilizado pela GOL para venda e regularização de passagens, atendimento de clientes, alterações de reservas, peso e balanceamento.

**SGQ:** (Sistema de Gestão pela Qualidade): Sistema de Gestão para dirigir e controlar uma organização no que diz respeito à qualidade.

**SGSO** – Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional

**SIGA BAG:** Sistema de Gestão de Aeroportos para Bagagens, voltado à padronização e gestão dos processos de Triagem e Rampa, com foco na criação e

acompanhamento de planos de ação, visando otimizar o manuseio de bagagens, agilizar conexões, reduzir extravios e garantir pontualidade e segurança operacional.

**TECA:** abreviação de terminal de Cargas.

**Voo de Conexão:** é o voo que parte de uma localidade transportando também clientes que farão conexão em outros aeroportos, ou seja, ao desembarcarem seguirão em outros voos para a continuação da sua cadeia de viagem.

**Voo de Fretamento:** é o voo que não tem regularidade e que transporta clientes de um cliente que tenha contratado a GOL para este tipo de transporte, poderá neste voo haver exigências operacionais específicas assim como serviços diferenciados previamente definidos antes da operação.

**Voo Direto:** voo que parte da localidade de origem e se destina diretamente ao destino sem escalas ou conexões no trajeto.

**Voo Trânsito:** voo que parte da localidade de origem e se destina a outros aeroportos no trajeto antes de pousar na localidade final, para este caso, terão clientes, bagagens e cargas que poderão permanecer a bordo durante o tempo de solo na(s) localidade(s).

**Voo Translado:** voos que partem de uma localidade a outra sem transporte de clientes e cargas, para este caso poderá haver tripulação completa ou apenas tripulação técnica, este voo tem como finalidade, por exemplo, posicionar a aeronave em aeroportos para assumirem voo em atendimento a malha, ou posicionar a aeronave para manutenções específicas que são efetuadas em localidades específicas.

**Walk Around:** Inspeção visual exterior da aeronave, realizada no nível de terra, destinada a detectar discrepâncias óbvias. Essa atividade deve ser executada

pelo time de manutenção, logo após a parada da aeronave, e pela tripulação técnica, antes de assumir qualquer voo. Antes de realizar aproximação de GSEs, o time de rampa deve verificar as portas dos porões.

Nota: Se algum dano for encontrado, comunique imediatamente a um supervisor e não se aproxime da aeronave com qualquer GSE na área do dano.

## 8. Papéis e Responsabilidades

**Diretoria de Atendimento:** Área corporativa da empresa, responsável por todas as operações nos aeroportos operados de forma regular, não regular, fretamentos, alternados (quando aplicável). Responsável também pela contratação de prestadores de serviço para a operação nos aeroportos (Handler e/ou *Full handler*).

**Gerência Corporativa de Aeroportos:** responsável em manter este documento atualizado e disponível para todos os colaboradores de aeroportos e *handler*. Fazer cumprir o presente procedimento em sua área e em todos os aeroportos nacionais e internacionais. Designar os números sequenciais dos documentos que são gerados em sua área operacional efetuando o controle através dos formulários de Controle de Boletim Operacional, Controle de Boletim Especial e do Índice Geral da Biblioteca. Distribuição dos documentos, conforme definido neste manual. Controle de documentos externos. Atualização deste documento.

**Coordenadoria de Procedimento:** Área da Gerência Corporativa responsável por analisar e criar procedimentos operacionais no âmbito do aeroporto para atendimento da Legislação vigente, imposição do fabricante da aeronave, requisitos de segurança operacional, melhoria de processos e satisfação do cliente.

**Coordenadoria de Qualidade:** Área da Gerência Corporativa responsável por avaliar as operações nos aeroportos através de inspeções periódicas.

Responsável também pela análise dos indicadores operacionais efetuando a gestão de terceiros sob responsabilidade de aeroportos.

**Gerência do Aeroporto:** Representante local responsável por executar as regras estabelecidas nos manuais da empresa.

**Empresa terceirizada:** Empresa contratada para executar o atendimento nas operações de rampa (*Handler*), ou empresa contratada para executar serviços de aeroporto (*Full Handler*), aderindo aos procedimentos estabelecidos pelo contratante através dos manuais operacionais.

## 9. Referências

Dentro do MOR pode ser feita referência a qualquer um dos seguintes manuais, publicados pela IATA, Legislações Nacionais e Internacionais e Manuais e Procedimentos Internos da GOL Linhas Aéreas:

- DR-CGO-FF-005 - Manual de Artigos Perigosos (MAP)
- IATA – Ground Operations Manual (IGOM)
- IATA – Dangerous Goods Regulations (DGR)
- IATA – Airport Handling manual (AHM)
- IT-GRH-TT-068 - Processo de Limpeza e desinfecção de Aeronaves
- IT-GRH-TT-078 - Desembarque e embarque Híbrido
- IT-GRH-TT-006 - Monitoramento SLA
- IT-GRH-TT-063 - Carregamento de Carga na Cabine
- IT-GRH-TT-070 - Notificação de Abalroamento de Aeronaves
- IT-GRH-TT-075 – Operações de Pontes de Embarque
- MN-GRH-TT-028 - Manual de Operacional de Aeroportos MOA
- MN-GRH-TT-025 - Manual do Serviço de Bagagem
- MN-GRH-TT-026 - Manual de Atendimento SABRE MAS
- MN-GEC-DH3-001 PT Manual de Treinamento de Aeroportos
- MN-GEC-DH3-002-PT Manual de Treinamento de Empresas Terceiras
- Resolução da Diretoria Colegiada – RDC ANVISA nº 664, de 30/06/2022 - Dispõe sobre as Boas Práticas para o Sistema de Abastecimento de Água ou

Solução Alternativa Coletiva de Abastecimento de Água em Portos, Aeroportos e Passagens de Fronteiras

- Manual para monitoramento da Segurança Operacional nos serviços auxiliares pelos operadores de aeródromos - ANAC
- IT-SEC-DY-052- Procedimentos de Security (APAC) – Aeronaves Cargueiras
- MN-DSP-OB-003 - Manual do Despacho de Aeronaves Cargueiras - Loadmaster

Os Documentos referenciados neste manual encontram-se no aeroporto (físico e eletrônico). Caso necessite consultá-los solicite ao gerente da GOL. Os manuais físicos e eletrônicos da GOL não podem ser reproduzidos e nem retirados das dependências da GOL.

**Nota:** O gerente da GOL é responsável pela segurança e integridade dos Manuais (físico e eletrônico).

## 10. Aviso Legal

Todo esforço foi feito para referenciar as melhores fontes possíveis, o MOR é composto por normas vigentes e recomendações IATA incorporado à realidade das operações GOL.

## 11. Comentários e sugestões

Embora todos os esforços tenham sido feitos para garantir que o MOR refletisse a melhor prática aplicável as operações da GOL em conformidade com indústria mundial, críticas construtivas, sugestões e comentários são sempre bem-vindos.

Este manual será submetido à revisão e atualização de nossas equipes e *task forces*.

Envie comentários e/ou sugestões em documento Word ou Excel anexado ao e-mail, fazendo referência aos números de capítulos e seções aplicáveis, provendo o máximo de detalhes possíveis. Também incluindo os seguintes dados: nome, sobrenome, posição/cargo e endereço de e-mail.



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 28/309

Rev. 43

**MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR**

As informações devem ser enviadas para o e-mail:  
[procedimentosrampa@voegol.com.br](mailto:procedimentosrampa@voegol.com.br).

## SEÇÃO A – INFORMAÇÕES GERAIS

### 1. Considerações gerais

O atendimento às aeronaves compreende todas as ações executadas e coordenadas na área de rampa, desde o momento que antecede o pouso da aeronave (pré-voo) até a finalização do procedimento de *pushback*, assim como todo o planejamento e preparação para que estas ações sejam praticadas garantindo a qualidade, pontualidade e segurança do voo.

#### 1.1 Controle de documento

O controle de documentos consiste em um padrão para garantir que todos os documentos sejam emitidos, analisados criticamente, alterados e aprovados sob condições controladas.

O Controle de Boletim Operacional, Boletim Especial e Índice Geral da Biblioteca são documentos oficiais que contêm todos os dados emitidos e controle das suas revisões.

#### 1.2 Documento físico

Todo documento físico enviado aos aeroportos é controlado através do sistema *GOLDOCs*, que notifica os pontos focais relacionados para aprovação e/ou leitura registrando sistemicamente a realização de leitura pelo colaborador.

Os focais das empresas de *Handler* também recebem a notificação do documento publicado e será verificada a disseminação aos demais colaboradores sob sua gestão, para este caso o focal tem até 15 dias para a disseminação total, colaboradores ausentes (férias, afastamentos) deverão receber e atestar a informação imediatamente ao retornar as atividades.

#### 1.3 Divulgação para as empresas terceirizadas

As informações pertinentes às operações de rampa serão enviadas aos parceiros de *handling* através do sistema GOLDOCS a um ponto focal designado pelo parceiro, que receberá usuário e senha de acesso por e-mail.

Ao receber um ou mais documentos pelo sistema, o ponto focal da empresa terceirizada de rampa deve:

- Ler o procedimento no sistema dentro do prazo estabelecido;
- Divulgar as informações aos seus colaboradores em até 15\* dias corridos, a partir da data de publicação do documento e realizar um controle de leitura próprio. Este controle (Protocolo de Conhecimento) deve ficar arquivado por 24 meses (2 anos) para ser apresentado em auditorias e inspeções;
- **Documento eletrônico** – todo documento eletrônico enviado aos aeroportos é controlado através de um sistema eletrônico de envio e confirmação de recebimento de documentos, o SGED

Todo documento enviado através desse sistema, atualmente denominado GOLDOCS, **deve ser lido em até 15 dias corridos** para constar no relatório de confirmação de leitura.

**Importante:** o prazo de 15 dias corridos também é aplicável a colaboradores que retornam de férias, licença maternidade, afastamento médico, licença não remunerada (LNR), suspensão de contrato, treinamento ou qualquer outro tipo de afastamento que o impeça de realizar a leitura de documentos da operação.

**Atenção:** O colaborador não deve retornar às suas funções sem que faça a leitura dos procedimentos e esteja atualizado sobre as mudanças realizadas no período. Este prazo contará a partir da data de retorno do colaborador às suas atividades.

Caso não confirme a leitura dentro do prazo, a Diretoria de Aeroportos, através de seus representantes locais e/ou corporativos, deverá notificar e cobrar o conhecimento de leitura do prestador.

- O parceiro deverá ter todos os documentos enviados pela Diretoria de Aeroportos na última versão vigente, e garantir a execução dos procedimentos contidos nos documentos, os quais podem ser auditados a qualquer momento pela GOL. Estes documentos poderão ser pesquisados a qualquer momento na ferramenta GOLDOCS: manuais, instruções de trabalho e quaisquer outros documentos operacionais que auxiliem no cumprimento de normas e procedimentos por parte do parceiro.
- A empresa terceirizada deve ter o manual DOC 9284 NA/905 da OACI- Instruções para o Transporte Seguro de Artigos Perigosos pelo Modal Aéreo **ou** DGR (*Dangerous Goods Regulations*) na versão atualizada em todas as localidades em que opera disponível para consulta.

**Nota:** quando o parceiro de rampa não utiliza meios eletrônicos, a Diretoria Aeroportos informa ao representante GOL do local, que deve imprimir uma cópia do documento vigente e entregar para o *handler*. Essa cópia deve ser assinada pelo responsável local e arquivada no aeroporto.

#### 1.4 Política Ambiental GOL

A GOL é certificada pela IATA Environmental Assessment (IEnvA), verificada por auditoria externa, garantindo que desenvolvemos uma clara e abrangente política ambiental. Possuímos liderança e responsabilidades bem estabelecidas e tratamos questões e obrigações de conformidade ambiental relevantes.

Portanto, em consonância com a Política Ambiental GOL e, em atendimento ao disposto em legislação específica, ficará a empresa prestadoras de serviços de Limpeza de Aeronaves, QTA e QTU responsável por ter, manter e apresentar quando solicitado:

- Autorização de Funcionamento de Empresa – AFE – registrada junto à ANVISA;
- Procedimento Operacional Padrão, contendo informações sobre as atividades, conforme exigidas na legislação:

- Informações sobre procedimentos e materiais disponíveis para contenção e/ou limpeza de vazamento/derramamento durante armazenamento e transporte de carrinho de QTU e atividade de limpeza.
- Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS) próprio ou do administrador aeroportuário - quando utilizado este -.
- Disponibilizar informações sobre a destinação dos resíduos sólidos gerados nas atividades, incluindo os resíduos provenientes de manutenção de equipamentos.
- Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do Responsável Técnico pela atividade
- Planilha de Controle e Tratamento de Águas Residuais - Disposição e /ou tratamento dos efluentes, inclusive dos decorrentes de manutenção de equipamentos utilizados.
- Registro de Limpeza e/ou Desinfecção de Carrinhos QTA /QTU
- Registro de Treinamento de funcionários que executam atividade de QTU/QTA e Limpeza de Aeronaves
- Registro dos EPIs utilizado pelos colaboradores

## 2. Movimentação de Rampa

### 2.1 Segurança na rampa em operações de aeronaves (AHM 462 4.1)

As normas e procedimentos de segurança na rampa devem ser seguidos rigorosamente por todos os colaboradores, sejam eles da GOL ou terceiros.

Danos à aeronave são inaceitáveis, pois até mesmo pequenos arranhões ou amassados podem resultar em acidentes graves, colocando em risco a segurança de clientes e colaboradores.

Ao observar ou causar qualquer dano à aeronave, reporte imediatamente à Manutenção ou a um representante da GOL antes de liberar a aeronave para partida. Também é obrigatório notificar a gerência do aeroporto para que o responsável seja identificado e o RELPREV seja registrado.

A aplicação integral destas orientações é essencial para garantir a segurança e a continuidade das operações.

## **2.2 Segurança do trabalho – Requisitos Básicos** (AHM 462 4.2)

### **Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e colete**

O profissional que atuar na operação de rampa deverá, sempre que acessar as áreas restritas no lado ar, utilizar obrigatoriamente os seguintes equipamentos:

- Calçado de segurança;
- Protetor auricular tipo plug de inserção;
- Óculos escuro fornecido pela GOL (em caso de exposição solar);
- Colete refletivo.

O protetor auricular tipo abafador (concha) será fornecido em casos específicos. Por exemplo: mediante solicitação médica.

OS EPIs utilizados deverão ser homologados pela companhia.

### **Informações complementares:**

- É proibida a movimentação, acesso indevido e transporte de colaboradores em equipamentos de solo;
- Em caso de exposição solar, o colaborador deverá fazer a aplicação do creme protetor;
- O uso de dispositivos móveis – celular e tablet - deverá respeitar as restrições da concessionária e não deve ser feito durante o ato de caminhar;
- Atenção especial deverá ser dada ao subir e descer escadas de acesso, utilizando sempre os corrimãos;
- A utilização de cabelos soltos é uma opção. Sugere-se que cabelos compridos estejam presos, especialmente se interferir na segurança ou desenvolvimento das atividades do(a) colaborador(a);

- Não use anéis ou colares. É permitido apenas o uso de alianças;
- É expressamente proibido fumar no ambiente de trabalho;
- É proibida a circulação sob as asas das aeronaves ou qualquer área de contato danoso com a fuselagem.

**Nota:** Todos os colaboradores da empresa de Handler devem estar devidamente uniformizados e portando as credenciais válidas de acesso durante o atendimento da aeronave. Todos os EPIs e uniformes devem estar em bom estado de conservação e dentro da validade, e usados na sua forma correta. Gravatas ou outros acessórios soltos que possam oferecer risco devem ser do tipo de liberação rápida (clipe).

### **3. Requisitos para a atividade de Orange Cap**

Os procedimentos de atendimento da aeronave em solo referentes as operações de rampa devem estar acompanhadas por um colaborador GOL, capacitado para desempenhar essas funções.

O colaborador Orange Cap. tem na sua formação a capacitação para efetuar tal atendimento com total autoridade e responsabilidade. Desta forma, sempre que necessário, o colaborador deverá sinalizar e ordenar a imediata correção das ações que comprometam a segurança do voo e/ou coloquem em risco aeronaves, equipamentos e pessoas.

Para os casos em que haja irregularidades, após a correção do ato, o colaborador deve registrar nos *checklist* de rampa, preenchendo também o RELPREV, caso se aplique e efetuar as devidas notificações aos seus gestores.

#### **3.1 Requisitos operacionais**

- O Orange Cap deve ser treinado em curso próprio de formação para a função, e revalidado conforme a regra vigente da empresa;
- O Orange Cap ou colaborador capacitado será responsável por aplicar as regras descritas na MN-GRH-TT-031 Manual do OC Mobile e garantir o uso correto em segurança da ferramenta. Reportar qualquer problema através do portal AQD.

O Orange Cap ou colaborador capacitado acompanha todos os procedimentos executados pelas empresas contratadas para atender a aeronave, conforme as regras deste manual ou, outro que oficialmente o substitua; Para todo voo será necessário preencher um checklist digitalmente na ferramenta OC mobile e em caso de contingência deverá ser preenchido manualmente, o FORM-MN-GRH-TT-027-014 - Checklist de Rampa que é aplicado para todos os aeroportos, exceto CGH; o FORM-MN-GRH-TT-027-055 - Checklist de Rampa CGH (utilizado exclusivamente na base de CGH), devido aos acordos operacionais de posicionamento de aeronaves que implica em distâncias, movimentações de GSE, e sinalização de cones diferente dos demais aeroportos.

O checklist preenchido no OC Mobile estará disponível no modo tradicional do portal de despacho de voos, que deverá conter todas as informações preenchidas e as assinaturas dos responsáveis pela execução do voo.

Para o arquivamento do checklist será necessário fazer a impressão e juntá-lo ao arquivo do voo.

- É obrigatório que todos os colaboradores GOL ou terceiros sejam responsáveis pela segurança das operações;
- Toda a documentação de voo deve ser controlada, preenchida, assinada quando aplicável e arquivada conforme o item que trata da retenção de documentos.

A tabela a seguir exemplifica elementos requeridos para a atividade do Orange Cap quando acompanhando/supervisionando o atendimento da equipe de handler e desenvolvendo a sua atividade, além de ser uma referência utilizada por gestores para supervisionar a atividade do Orange Cap nas operações de solo.

- 1 Realizar o briefing de acordo com as exigências da operação.
- 2 Verificar se a posição de estacionamento está livre de FOD, obstáculos ou líquidos derramados.
- 3 Realizar a verificação dos itens de limpeza que serão utilizados no atendimento da aeronave.

4 Garantir que a equipe de solo esteja completa e identificada e que os equipamentos de suporte estejam disponíveis e corretamente posicionados na área de segurança para a chegada da aeronave.

5 Certificar-se de que o Sistema de orientação visual de estacionamento avançado (VDGS ou Balizador eletrônico esteja ativado e/ou os marshallers (balizadores manuais) estejam corretamente posicionados, quando aplicável.

6 Garantir que a equipe não se aproxime da aeronave até que as luzes anticolisão estejam desligadas e que a manutenção autorize a aproximação.

7 Certificar-se de que a aeronave esteja calçada e com os cones posicionados corretamente.

8 Fiscalizar se a qualidade e quantidade de cones e calços estão de acordo com o *checklist* de Rampa e se as carretas e os tratores estão em boas condições de uso.

9 Certificar-se de que os equipamentos de solo estejam funcionando de forma adequada.

10 Verificar o cofre da aeronave, retirar o OBJC do cofre e entregar ao Serviço de Bagagem imediatamente após o calço ou proceder a conexão do OBJC quando necessário.

11 Certificar-se de que os porões de carga sejam descarregados e as cargas tratadas conforme exigido.

12 Acompanhar e priorizar o descarregamento de bagagens prioridades, premium e coordenar a restituição com a empresa terceirizada.

13 Inspecionar os porões contra danos e quanto à existência de alguma irregularidade na base que possa danificar alguma bagagem ou carga.

14 Garantir que as pontes de embarque e/ou escadas estejam posicionadas com segurança antes da abertura da porta da aeronave.

15 Garantir que as portas de acesso à aeronave sejam operadas somente por pessoas qualificadas.

16 Garantir a movimentação segura dos clientes nas passarelas e ônibus no processo de embarque/desembarque.

17 Garantir que a Zona de Segurança de abastecimento seja respeitada, que o caminhão de combustível esteja corretamente posicionado e que sua rota de fuga não esteja obstruída.

- 18 Certificar que todos os procedimentos de segurança para reabastecimento da aeronave com clientes a bordo foram seguidos conforme descrito neste manual.
- 19 Assegurar que o carregamento da aeronave inicie somente após o recebimento da instrução de carregamento e que esteja de acordo com a documentação.
- 20 Inspeccionar a carga antes do carregamento.
- 21 Garantir o correto manuseio e cuidado com as bagagens e carga durante o carregamento e descarregamento.
- 22 Informar o Serviço de Bagagem caso observe que alguma bagagem foi danificada durante carregamento/d Descarregamento.
- 23 Acompanhar com a Triagem o término do envio das bagagens (local e conexão) para a aeronave.
- 24 Garantir com a equipe de rampa a efetiva conexão das bagagens.
- 25 Garantir que foram retiradas as bagagens despachadas no portão e encaminhadas para carregamento no porão.
- 26 Informar à Central de Balanceamento sobre bagagens despachadas no porão (acima do LMC).
- 27 Lacrar o cofre sempre que embarcar qualquer tipo de OBJC e anotar o número no checklist.
- 28 Inserir os horários de início e término das atividades no checklist de rampa.
- 29 Quando houver atraso deve informar o motivo do atraso ocorrido na rampa, à supervisão, KO ou CGA, para que seja atribuído o código correto.
- 30 Confirmar o encerramento do embarque.
- 31 Acompanhar o embarque das bagagens standby.
- 32 Garantir a retirada e a conferência da numeração da etiqueta das bagagens de cliente no-gate.
- 33 Respeitar as instruções de carregamento e descarregamento.
- 34 Analisar previamente a cubagem e capacidade dos porões. Não ultrapassando a linha vermelha.

- 35 Certificar-se de que os artigos perigosos sejam corretamente manipulados, segregados e seguramente carregados no porão.
- 36 Ter as informações de *Inbound* e *Outbound* para controle das bagagens em conexão e acomodação de clientes ou bagagens de última hora.
- 37 Assinar a ordem de serviço da empresa terceirizada se for utilizada a esteira para carregamento e descarregamento de cargas volumosas/pesadas – quando aplicável.
- 38 Se houver corte de passageiros, carga ou bagagem, informar à Central de Balanceamento (acima do LMC).
- 39 Garantir que os processos sejam entregues dentro dos padrões da SLA.
- 40 Assegurar que as atividades do pit stop estejam em conformidade com os regulamentos locais e procedimentos operacionais da GOL.
- 41 Verificar se as redes de contenção e trancas do porão estão devidamente travadas.
- 42 Garantir que as alterações de última hora foram realizadas e registradas na documentação impressa em caso de contingência do Aviator ou OC mobile.
- 43 Garantir que toda documentação do voo foi entregue à tripulação e, para aquelas que se exige assinatura, que está devidamente assinada em caso de contingência da ferramenta Aviator e/ou OC Mobile.
- Garantir a realização de todos os Procedimentos de Segurança.**
- 44 a) **Bases Nacionais:** conforme PSOA, com informação ao Comandante via Chat OC Mobile, ou verbalmente na cabine em contingência.
- b) **Bases Internacionais:** conforme normativos aplicáveis e regulamentação local, com comunicação ao Comandante pelos meios disponíveis, quando requerido.
- 45 Certificar-se de que os procedimentos de remoção do GSE foram seguidos.
- 46 Garantir que os procedimentos de remoção de calços e cones foram seguidos.
- 47 Garantir que a documentação do voo esteja completa para arquivo.
- 48 Relatar problemas na operação e/ou que envolvam a empresa terceirizada ao superior imediato.

49

Utilizar a ferramenta RELPREV para registros de ocorrências que coloquem a segurança da operação e risco.

**Tabela 1 - Atividades Orange Cap ou Colaborador de Rampa Habilitado**

**Atenção:**



Em cumprimento da IS 108-001 E, que entrou em vigor em 02/08/2021, o colaborador GOL ou parceiro - em base full handler - responsável pelo voo deve realizar a verificação de todo material de limpeza que necessite ser levado e utilizado a bordo ou qualquer suprimento relacionado a atividade de limpeza que deva ser transportado pela aeronave. O Colaborador que realiza essa atividade deve ter conhecimento prévio dos materiais e equipamentos que são utilizados na limpeza da aeronave, para garantir que não foram alterados.

### 3.2 Colaborador de Rampa

É o colaborador GOL, com treinamento básico de rampa que o habilita para ler e interpretar as documentações de voo, fornece conhecimento sobre acoplagem e desacoplagem de equipamentos e movimentações de cargas e bagagens, este colaborador poderá substituir o Orange Cap. em suas atividades quando por motivos de contingência local.

### 3.3 Colaborador de Rampa Full Handler

É o colaborador da empresa contratada para atender a GOL nos aeroportos operados na modalidade Full Handler, este colaborador recebe treinamento básico de rampa que o habilita para ler e interpretar as documentações de voo, fornece conhecimento sobre acoplagem e desacoplagem de equipamentos e movimentações de cargas e bagagens.

### 3.4 Colaborador Turnaround Coordinator – AUA, BOG, CUN, MIA, MCO e PBM

É o colaborador da empresa contratada para atender a GOL nos aeroportos de AUA – Aruba, BOG (Bogotá), CUN (Cancún), MIA (Miami), MCO (Orlando) e PBM (Paramaribo). Este colaborador recebe treinamento específico para suas atribuições na operação de rampa, que o habilita a:

- Ler e interpretar as documentações de voo;
- Coordenar todas as atividades de solo e equipes operacionais, atuando como ponto focal de comunicação, incluindo a interação com a tripulação de voo;
- Garantir o cumprimento do *turnaround*;
- Paralisar qualquer atividade de solo que não esteja em conformidade com os procedimentos e processos de segurança, segurança operacional e regulamentos operacionais;
- Assegurar a execução segura, pontual e em conformidade com os padrões estabelecidos para a operação;
- Garantir a acoplagem e desacoplagem de equipamentos e movimentações de cargas e bagagens.

## 4. Segurança nas operações de rampa

### 4.1 Áreas de perigo

Área de risco são as localidades dentro do pátio de manobras onde há risco de acidentes/incidentes como incêndio, explosão ou lesão a pessoas; portanto as recomendações de segurança devem ser devidamente seguidas por todos os colaboradores dentro da área de pátio.

**Nota:** A área de risco da aeronave deve estar livre de pessoas, veículos e equipamentos quando os motores e as luzes anticolisão estiverem ligados. O risco se torna maior quando as aeronaves estiverem com motores acionados devido ao risco de ingestão e *jet blast* de pessoas e/ou objetos. A aproximação na aeronave só deverá ocorrer após o desligamento das luzes *anti colision*, e para a aproximação de pessoas e equipamentos devem ser observadas as regras contidas neste manual.

Se as luzes *anti colision* forem ligadas a área deve ser imediatamente evacuada.



**Perigo:**

Pessoal de terra e/ou equipamentos soltos devem ficar longe das áreas de ingestão e escape do motor.



**Perigo:**

Se as luzes anticolisão forem acesas inesperadamente (exceto na preparação para a partida ou operação de reboque), o pessoal de terra deve afastar-se e permanecer fora das áreas de ingestão e escape do motor. O pessoal de terra responsável deve verificar com a tripulação de voo antes de retomar as atividades de assistência em escala.



**Perigo:**

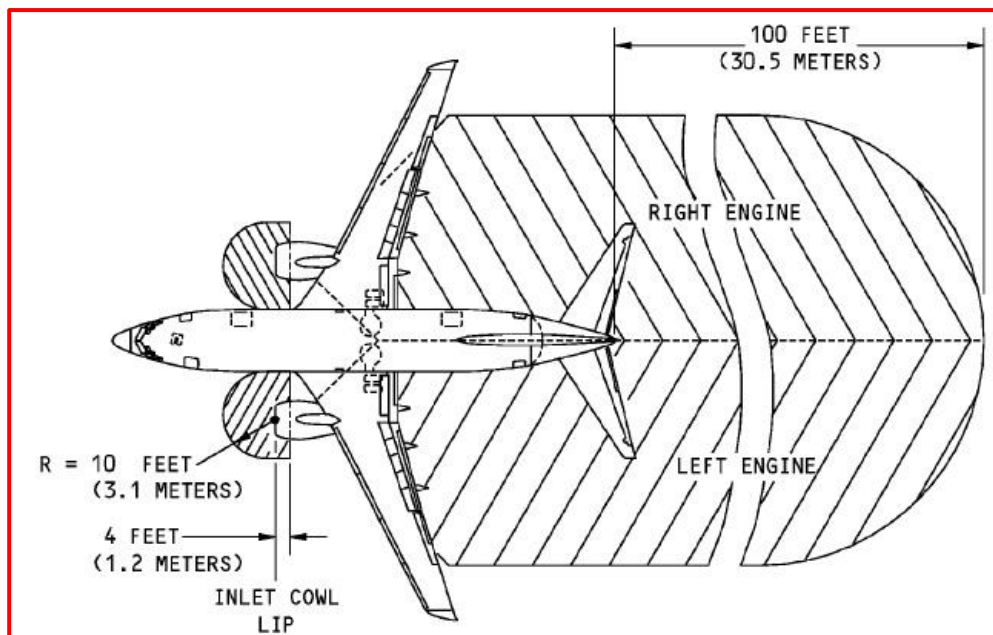
Em caso de falha da luz anticolisão inferior, a tripulação de voo deve informar o responsável pela operação de partida para informar o pessoal envolvido nas operações sobre o arranque iminente do motor ou o movimento da aeronave

#### 4.2 Área de ingestão do motor

- Certifique-se de que a área de parada esteja livre.
- Na chegada, até que os motores tenham sido desligados e as luzes anticolisão desligadas.
- parado de girar.
- Na saída ou pouco antes do *pushback*.
- Sempre que os motores estiverem funcionando e/ou as luzes anticolisão não forem acionadas.

É proibido passar na frente ou atrás dos motores enquanto eles estiverem em funcionamento ou as luzes anticolisão estiverem ou forem acionada.

### *Idle Power*



**Figura 1 - Idle Power**

### *Breakaway Power*

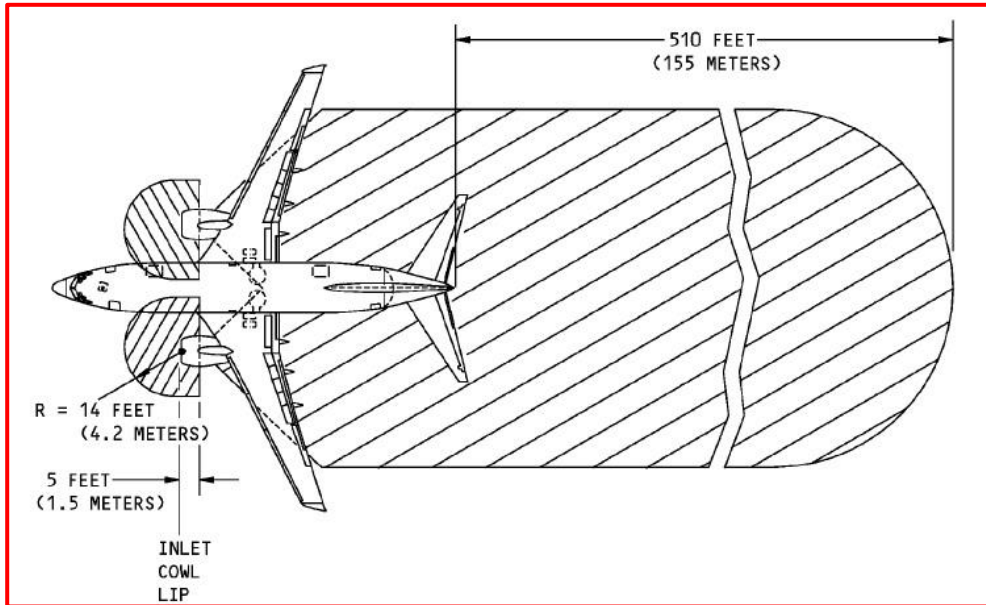


Figura 2 - Breakaway Power

Operação em reverso - *Idlepower*

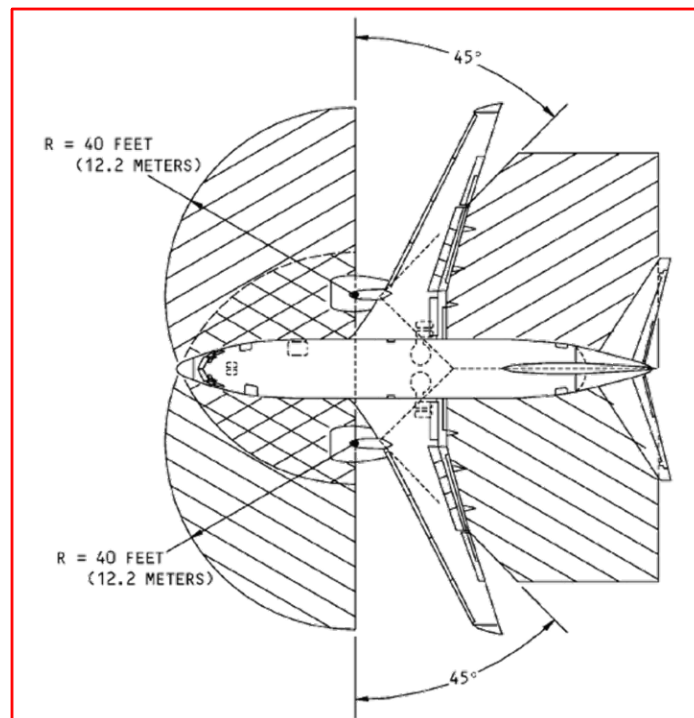
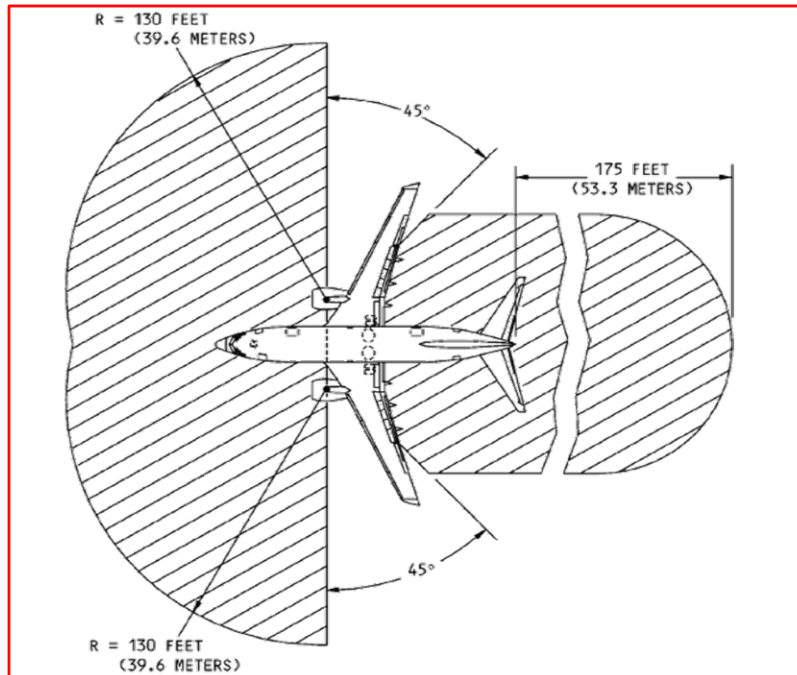


Figura 3 - Idlepower

**Operação em reverso - *Idlepower*****Figura 4 - Operação em reverso****5. Área e Linha de restrição de equipamento**

A Área de Restrição de Equipamento (*ERA - Equipment Restraint Area*) é definida como a área delimitada por uma linha vermelha conhecida como linha de retenção do equipamento ou de outra forma indicada, em que a aeronave está estacionada durante as operações de solo. Caso não haja marcações, procedimentos locais devem estabelecer áreas seguras de estacionamento.

A Área de Restrição deve estar livre de obstruções, FOD e pessoal não envolvido nas operações da aeronave, antes e durante a chegada e partida da aeronave. Apenas os equipamentos necessários ao atendimento do voo devem permanecer na ERA; equipamentos não necessários devem ser removidos e estacionados fora da ERA ou em local pré-determinado pela AAL.

O GSE e a equipe de serviço de rampa devem estar atrás da ERA ou do balizador (caso o aeroporto não possua área demarcada) com 5 minutos de antecedência ao estacionamento da aeronave na posição estabelecida pelo Operador Aeroportuário.

**Nota:** Em caso de aeronave pernoite (tempo de solo igual ou superior a 06 horas), todo o GSE deverá ser desacoplado da aeronave logo após todos os serviços de atendimento à aeronave terem sido executados.

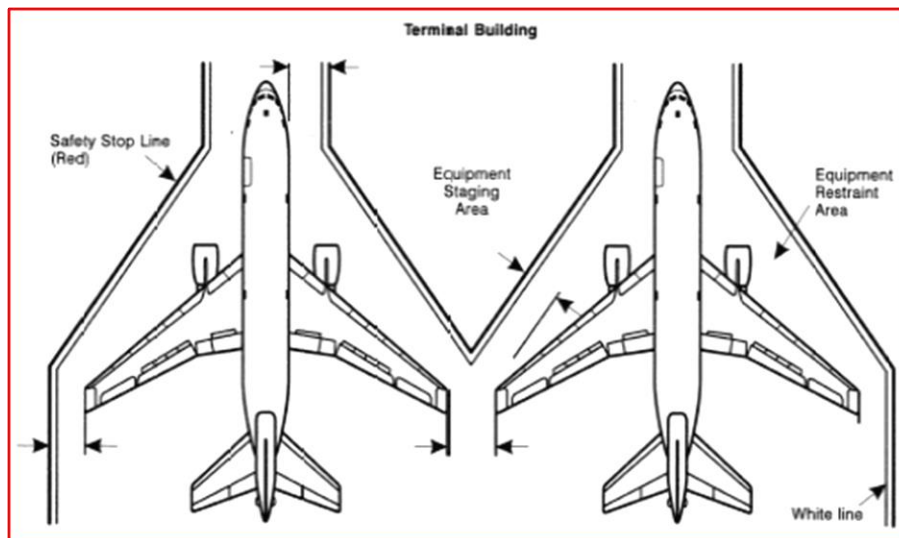
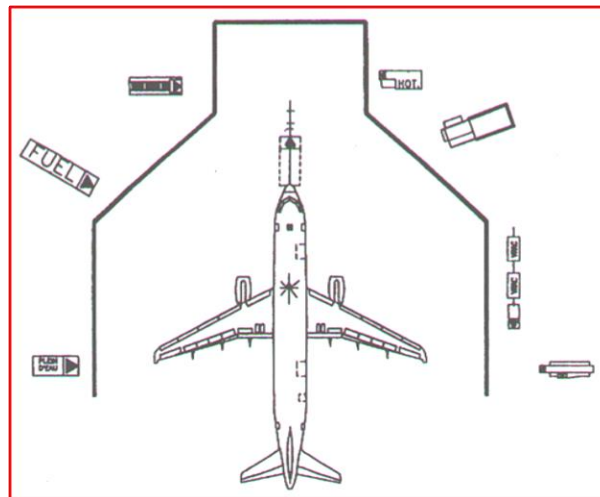


Figura 5 - Área de Restrição de Equipamento (ERA)



**Cuidado:**

Por questões de segurança, derramamentos de substâncias devem ser limpos imediatamente para reduzir o risco de quedas de pessoal ou risco de incêndio, caso o derramamento envolva substâncias inflamáveis

## 6. FOD

*Foreign Object Debris* (FOD) é um termo geral para designar objetos soltos, perigosos à segurança e integridade de uma aeronave. Portanto, não devem ser deixados em áreas onde possam causar danos.

Todos têm a responsabilidade de assegurar que o risco de danos à aeronave de FOD seja minimizado.

Todo FOD deve ser removido e devidamente eliminado assim que for encontrado.

Os coletores de FOD devem estar em bom estado de conservação e fechados para evitar derramamentos.

Exemplos de FOD: plástico, papel, restos de tecido, parafusos, porcas, latas de óleo, fluido hidráulico, ferramentas, equipamentos, rochas, pedras, madeira, sacos, alças, rodas de bagagem, cadeados, aba do zíper.

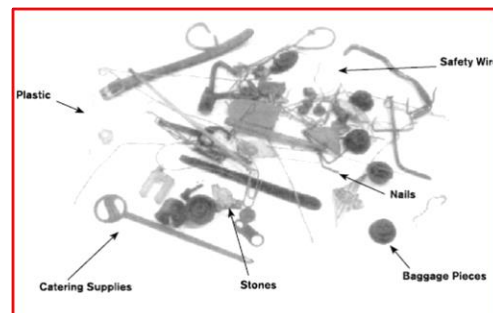


Figura 6 - Exemplo de FOD

### Cuidado:

Detritos de objetos estranhos podem ser sugados pelos motores das aeronaves, causando danos e levando à falha. Isto é bastante crítico se ocorrer durante o voo e principalmente na decolagem. Além disso, o FOD pode causar danos aos pneus, ao trem de pouso, aos sistemas de controle e a outras partes da aeronave podem também serem lançados pelo jet blast dos motores atingindo outras aeronaves, estruturas ou pessoas. Por razões de segurança, o derramamento deve ser limpo imediatamente para reduzir o risco de queda de pessoal ou risco de incêndio, em caso de derramamento de substância inflamável.



## 6.1 Busca por FOD

As buscas devem ser realizadas antes do ingresso da aeronave na posição de parada, durante o atendimento do voo, após o pushback e/ou durante e/ou após operação de manutenção.

É de responsabilidade da empresa contratada para os serviços de atendimento de voo em rampa efetuar a varredura na área em busca de objetos que possam ser FOD, todos os colaboradores envolvidos no atendimento devem realizar a busca pelo FOD. Todo FOD encontrado, deve ser recolhido e colocado no depósito específico.

- Vasculhe as áreas de aproximação de paradas.
- Examine o equipamento de solo e as áreas de estacionamento próximas à área de operação.
- Verifique todas as áreas com lata de lixo para limpeza e garanta que as tampas estejam firmemente instaladas.
- Certifique-se de que tudo que é transportado dentro ou sobre um veículo automotor e/ou rebocável não caia durante sua movimentação.
- Realize a varredura no local de estacionamento da aeronave e remova todo o FOD encontrado.
- Recolha e coloque todo o FOD em locais destinados a este fim.
- Atentar a itens que estejam soltos nos porões e venham a cair nos pátios durante o atendimento do voo podendo se tornar FOD.

**Nota 1:** Durante a varredura, verifique se no local há sinais de contaminação no solo, pois a contaminação pode ser perigosa para a movimentação da aeronave, exemplo derramamento de óleo, combustíveis e outros.

**Nota 2:** O colaborador Orange Cap. Ou colaborador de rampa que o substitua deve monitorar que a varredura de FOD tenha sido executada conforme o descrito neste parágrafo.

## 7. Instrução de segurança para a operação de veículos motorizados na rampa

### 7.1 Instruções gerais de segurança para equipamentos de solo (GSE)

Somente dirija ou opere GSE se estiver treinado, qualificado e autorizado para o tipo de equipamento específico.

O equipamento deve estar em plenas condições de uso, com as manutenções em dia, deve ser guiado de forma segura, dentro da ERA, seguindo as velocidades descritas abaixo:

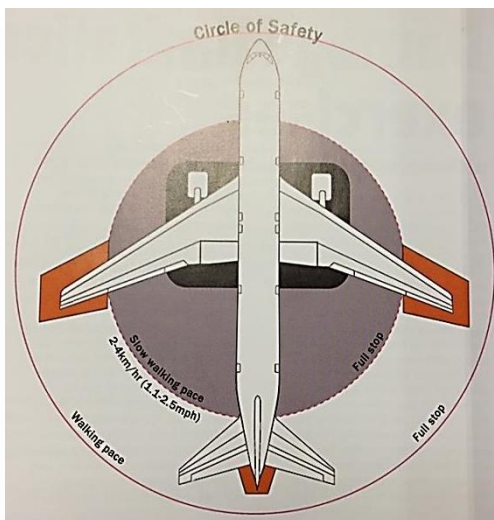


Figura 7 - Safety circle

Distância da Fuselagem e Velocidade na aproximação dos equipamentos:

- 5 metros, 4-6km/h.
- 3 metros, 2-4km/h.

Na aproximação de veículos automotores sempre deverá haver um balizador e os testes de freios aplicados.

Os GSEs deverão ser posicionados de forma que não obstruam uma evacuação de emergência da aeronave e deixem livre o caminho de outros GSEs. Se aplicável ao equipamento, a carga/bagagem deve estar devidamente amarrada prevenindo quedas e danos.

#### Importante:

Quando os equipamentos estiverem acoplados verifique as distâncias entre a fuselagem, itens adicionais de segurança (calços, cones e etc.), e acessórios do equipamento (sapatas, corrimãos, estabilizadores e etc.) durante o manuseio e atendimento da aeronave. Certifique-se de que todos os sensores estejam livres e desbloqueados para uso.



Assegure-se de que os amortecedores de proteção de borracha não sejam comprimidos contra a fuselagem da aeronave e

atentar-se para as distâncias estabelecidas dos equipamentos durante o seu uso em atendimento.

Nenhum equipamento de solo poderá ter contato com a fuselagem da aeronave (atentar as distâncias estabelecidas para cada equipamento).

É necessária cautela ao acoplar e desacoplar os equipamentos, como escadas, *finger*, rampas de acesso, *ambulift*, nunca deverão ser removidos durante as operações de embarque e desembarque de clientes, salvo com autorização da tripulação. Pois qualquer abalroamento por menor que seja poderá causar sérios danos à aeronave.

## 7.2 Requisitos operacionais básicos para GSE

Realizar a inspeção dos equipamentos de GSE envolvidos na operação da aeronave antes do uso, verificando especialmente os freios de estacionamento, borrachas de proteção, sistemas de segurança, sensores de proximidade, a validade dos extintores, entre outros aspectos de segurança. Caso sejam constatados defeitos, o GSE deverá ser imediatamente reportado, marcado como “Fora de Serviço” e retirado da operação, quando aplicável.

A empresa terceirizada deve garantir a execução de manutenção preventiva e corretiva em todos os seus equipamentos, assegurando sua operação segura e eficiente.

É proibido operar o GSE enquanto utiliza dispositivos eletrônicos portáteis, como telefones celulares, tocadores de música portáteis, unidades de jogos ou fones de ouvido.

Para GSE motorizados posicionados dentro ou adjacentes ao ERA:

1. Desligue o motor. Em condições climáticas extremamente frias, os motores podem permanecer ligados, desde que autorizado e garantido que não haja qualquer movimento do veículo.

2. Acione o freio de estacionamento e posicione o seletor de marcha em estacionamento ou ponto morto.
3. Instale calços nas rodas, quando aplicável.

### **Equipamentos GSE motorizados**

#### **TRATOR MOTORIZADO (IGOM 3.1.3.10)**



**Figura 8 - Trator motorizado: combustão ou elétrico**

O trator destinado ao reboque de equipamentos não motorizados dentro da área aeroportuária, seja elétrico ou à combustão, deve ser mantido a uma distância de 3 a 5 metros da fuselagem. Durante o movimento, deve-se respeitar a velocidade segura, conforme as normas de segurança operacional e as velocidades estabelecidas pela AAL.

Observe o limite local para a quantidade de equipamentos permitidos em reboque.

O operador deve manter total atenção ao fazer curvas, a fim de evitar quedas de itens das carretas ou o tombamento delas.

Bagagens, cargas e outros itens somente poderão ser transportados no trator se houver um local designado para esse fim.

## TRATOR DE PUSHBACK



Figura 9 - Trator de pushback

Equipamento destinado a movimentação de aeronaves em momento de reboque ou *pushback*. Deve ser utilizado com a barra de reboque apropriada - devidamente acoplada - e atentar-se ao grau máximo de curva permitido a fim de evitar danos ao trem de pouso dianteiro, a velocidade de operação deve ser condizente com a segurança operacional e toda a movimentação com aeronave obrigatoriamente deverá ser acompanhada por mecânico com comunicação (*head set* ou visual) com tripulação ou mecânico a bordo.

**Nota:** é obrigatória a utilização do cabo de segurança no pino de cisalhamento nas barras de reboque. Em caso de quebra do pino, deverá ser verificado se este quebrou em duas ou mais partes e se caiu alguma parte no chão, esta ação evita que este item vire FOD.

Sua acoplagem para *pushback* somente ocorrerá quando todas as demais atividades estejam encerradas e todos os demais equipamentos estejam recolhidos e portas fechadas.

**Nota:** No aeroporto de CGH, por imposição da AAL, o *pushback* poderá ser acoplado antes da retirada do *finger* desde que todos os demais equipamentos tenham sido recolhidos. O *Pushback* deve estar posicionado e preparado com 10 minutos antes da partida (ETD), para a acoplagem assim que autorizado.

## TOWBARLESS



Figura - Towbarless

O equipamento Towbarless TLD TPX-100-E realiza a elevação do trem de pouso dianteiro e o "abraça", garantindo um único ponto de contato sem a necessidade de barra de reboque nas operações de *pushback*. Sua operação é restrita aos modelos B737 da frota da GOL e conduzida exclusivamente pela Real Aviation na base de CNF, o equipamento é utilizado exclusivamente para *pushback* e não deve ser empregado para reboques ou realocação de aeronaves entre posições e hangar.

A manobra "*pull forward*" continuará sendo realizada pelos tratores convencionais com barra de reboque.

A operação do equipamento não é permitida com menos de 15% de bateria.

- **Acoplagem:** O equipamento utiliza tecnologia de aproximação com auxílio de balizamento a laser e sensores para garantir um posicionamento preciso no sistema de acoplagem automática.

A acoplagem só deve ser realizada após a conclusão de todas as atividades em solo, recolhimento de equipamentos, remoção dos combos e o fechamento das portas, devido ao processo de elevação da aeronave.

- **Pushback:** O operador deve garantir a seleção correta da aeronave no sistema de acoplagem.

A manobra deve ser conduzida conforme as orientações do mecânico e as diretrizes do Manual Towbarless TLD TPX-100-E.

O *pushback* deve estar posicionado e preparado com pelo menos 10 minutos de antecedência em relação à partida (ETD), para acoplagem imediata assim que autorizado.

Durante a manobra, um mecânico deve acompanhar a operação e manter comunicação ativa (headset ou visual) com a tripulação a bordo.

## CONVEYOR BELT (ESTEIRA DE CARREGAMENTO)



Figura10 - Conveyor Belt

Equipamento destinado ao carregamento e descarregamento de itens no porão, em geral com peso superior a 80kg e inferior a 200kg. A esteira, quando em uso, necessita de atenção quanto a itens de formato irregulares (redondos,

circulares e/ou cilíndricos) para que não venham a cair. O colaborador deverá solicitar assistência ao manusear itens pesados, ao serem colocados na esteira e/ou transferidos da esteira para o porão e vice e versa.

**Nota:** para a base OPS (Sinop), é permitido o embarque e/ou desembarque de esquife manualmente, limitado a 110kg. A orientação para execução desse processo está descrita na Seção C, itens 15.1 e 15.1.1.

- **Acoplagem:** Deve ser operado por pessoa devidamente habilitada e treinada, ser balizado por outro colaborador, efetuar as paradas de teste de freios obrigatórias, manter distância de 2,5cm da fuselagem quando posicionado para operar, utilizar os freios, calços e sapatas quando aplicável.
- **Segurança:** durante o acesso de pessoas aos porões, os corrimãos deverão estar levantados e estendidos prevenindo quedas.

## AMBULIFT



Figura 11 - Ambulift

Equipamento utilizado para o embarque e desembarque de clientes com necessidades especiais e/ou dificuldades de locomoção; em geral tem cabine elevatória do tipo pantográfica;

- **Acoplagem** Deve ser operado por pessoa devidamente habilitada e, no processo de acoplagem, deve ser balizado por outro colaborador, efetuar o testes de freios obrigatórios, manter um distância de 0,5m da fuselagem da sua extremidade mais próxima; utilizar freios de estacionamento, calços e sapatas estabilizadoras; após a elevação a plataforma será ajustada e centralizada à porta dianteira direita - que deverá ser aberta antes do ajuste final -, o operador deve ter cautela em não colidir a plataforma com a porta ou na escorregadeira e então, após a devida regulagem, poderá ser utilizada

prancha metálica de aproximação.

## ESCADAS MOTORIZADAS



Figura 12 - Escadas motorizadas

Equipamento utilizado para acesso as portas de embarque e desembarque de clientes nas portas destinadas a este fim.

Deve ser operado por colaborador habilitado e treinado para o equipamento.

- **Acoplagem:** Aproximação deverá ocorrer com cautela, com a escada recolhida, necessita de colaborador balizador e as paradas

de teste de freio são obrigatórias; uma vez na posição, se inicia a elevação da escada com a devida atenção para que se deixe livre a área de abertura de portas, se necessário ajuste de distância deverá ser feito com cautela caso o equipamento não possua ajuste manual, deixando uma distância da fuselagem de 2,5cm alinhada com o patamar nas portas dianteiras e 0,5cm com degrau de 15 a 30 cm entre o patamar superior da escada e a soleira da porta traseira, antes de liberado para uso devem ser aplicados os freios, calços e sapatas estabilizadoras, corrimões e guarda corpos devem ser aplicados e travados de modo a impedir quedas de clientes e/ou colaboradores, a iluminação será requerida para operações noturnas onde a luz fornecida pelo aeroporto seja ineficiente.

- **NOTA:** nos casos em que o desembarque seja realizado **somente** pela porta traseira a altura do degrau da escada deverá ter uma distância de 15 a 20cm entre a soleira da porta e o patamar superior da escada.

## EQUIPAMENTO DE REMOÇÃO DE DEJETOS (QTU)



Figura 13 - QTU

Caminhão tanque destinado à remoção de dejetos resultantes, dos tanques dos banheiros da aeronave.

A solicitação deste serviço ocorre via fonia pela tripulação em voo, o Handler deve disponibilizar o equipamento 5 minutos antes, na posição de parada. A solicitação pode ocorrer também pelo tripulante quando assumir o voo e identificar que o tanque esteja com um terço da sua capacidade em uso, dessa forma solicita o serviço pelo Orange Cap do voo e/ou a manutenção poderá solicitar o serviço de remoção de dejetos sempre que for identificado a presença de forte odor nos toaletes, que pode indicar que o serviço tenha sido mal executado no local ou na localidade anterior.

**Nota:** os serviços de Catering e QTU não devem ser realizados ao mesmo tempo.

- **Acoplagem** deve ocorrer com cautela visto que a operação mais próxima da aeronave ocorre com veículo em marcha ré, necessita obrigatoriamente de colaborador balizador, sendo que, se o operador perder o visual deve imediatamente parar a operação, deve ser mantida distância de 2m da fuselagem.

O operador deverá estar paramentado dos EPIs como:

- Luva;
- Bota;
- Máscara;
- Protetor Facial Acrílico com visor transparente
- Avental.

#### **Detalhamento da atividade:**

O operador estando devidamente paramentado deve:

1. abrir a porta do painel de dejetos,

2. abrir a tampa do duto de saída de dejetos e acoplar a mangueira do fluxo rosqueando até o fim, abrir a válvula de saída de fluxo e - se necessário - utilizar a haste de vácuo para liberação do fluxo.  
Deverá estar atento para que o fluxo não fique preso na mangueira para isso deve sempre elevá-la para que os dejetos entrem no tanque do caminhão.
3. Uma vez que os dejetos parem de sair, o operador deverá pegar a mangueira de água, rosquear na entrada de água da aeronave e fazer uma pré-lavagem no tanque de dejetos, utilizando uma quantidade acima de 38 litros e inferior a 189 litros - monitorando o medidor volumétrico para garantir a limpeza correta. Observar a saída de água e garantir que a mesma vá para o tanque de dejetos do caminhão. Atentar-se ao manômetro de pressão de água que deverá mostrar a indicação que a pressão de água esteja entre 30 e 50 psi.
4. Após a lavagem do tanque, fechar a válvula de saída de água e desacoplar a mangueira de dejetos.
5. Após o dreno, informar ao técnico de manutenção para que este confirme com os comissários se o tanque foi totalmente drenado;
  - A. Em caso positivo, ativar o sistema para que ele funcione corretamente;
  - B. Em caso negativo, retorne ao passo 3.
6. Introduzir na mangueira de água 500ml de produto sanitizante do tipo BG62, acoplar a mangueira de água no bocal apropriado e injetar 23lts de água.

**Nota:** Somente em casos em que não é possível executar o item 6, mencionado no procedimento acima, deve-se utilizar o método alternativo 2 para introdução do sanitizante BG62, conforme descrição abaixo:

- Utilize o vaso sanitário de um dos lavatórios para adicionar a quantidade de 500 ml do P/N N107-11-18-042 ao QTU, operando a descarga duas vezes.

- Utilizando o mesmo vaso sanitário, adicione um total de 23 litros de água ao QTU, por meio de descargas sucessivas, assegurando que o volume por descarga não cause transbordamento do vaso sanitário.

O operador que executa o serviço de QTU não poderá executar o serviço de QTA durante o seu dia de trabalho e deve ter o treinamento específico para esta atividade.

A pressão da água injetada deve estar com 30 à 50psi, uma pressão abaixo não efetuará a limpeza dos sensores e pressão acima danificará o sistema. Após o encerramento deste serviço o operador deverá informar a manutenção para que ele verifique com a tripulação que o sistema esteja operando normalmente.

## EQUIPAMENTO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL (QTA)



Figura 14 - QTA

O caminhão tanque destinado ao transporte e abastecimento de água potável para aeronaves deve estar posicionado e pronto para operação 5 minutos antes do calço.

O serviço é executado pela empresa prestadora na localidade, que é responsável por garantir o abastecimento conforme a demanda operacional:

- **Antes do pouso:** a tripulação deve solicitar o abastecimento via fonia, sempre que possível.
- **Troca de tripulação:** caso a quantidade mínima de água tenha sido atingida, a tripulação deve solicitar o serviço via Orange Cap.
- **Manutenção:** deve solicitar o abastecimento para voos em pernoite ou quando necessário.

**Para etapas de até 5 horas de duração:** solicitar o abastecimento apenas se o volume de água estiver abaixo de 50%.

**Para etapas acima de 5 horas de duração:** solicitar o abastecimento sempre que o volume de água estiver abaixo de 100%.

O equipamento deve possuir tanque em formato arredondado, sem saliências ou emendas, e com abertura de limpeza que permita acesso interno.

As mangueiras devem ser transparentes, sem vazamentos, e seus conectores devem estar em conformidade com a ISO 17775. As tampas e conexões devem estar vedadas para impedir qualquer vazamento ou a entrada de corpos estranhos, como líquidos, poeira, insetos e animais.

A desinfecção do equipamento deve ser realizada obrigatoriamente todos os meses (recomendável a cada 15 dias) e nos seguintes casos:

- Quando o equipamento retornar à operação após manutenção em GSE.
- Quando o equipamento for novo ou iniciar operação na localidade.

O prestador é responsável por registrar e controlar a desinfecção em formulário específico, que deve estar disponível para apresentação sempre que solicitado. Após a limpeza e desinfecção, o teor de cloro deve ser verificado e mantido dentro dos padrões estabelecidos.

**Bases Nacionais:** As bases operacionais localizadas no Brasil devem cumprir as regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), conforme as orientações da RDC nº 664/2022, que regulamenta as Boas Práticas de Saúde para sistemas de abastecimento de água em aeroportos e outros pontos de controle de fronteira.

As bases devem assegurar que a água utilizada nos serviços de abastecimento atenda aos requisitos de qualidade, incluindo os parâmetros de

cloro residual, pH, níveis de metais pesados, entre outros, conforme descrito pela ANVISA.

Conforme descrito na RDC 664/2022, Art. 32 - Item X:

O veículo utilizado no abastecimento de água deverá garantir que, no momento da entrega ao destino, a água para consumo humano, quando submetida a tratamento com produtos à base de cloro, após a desinfecção, mantenha um nível de cloro residual livre conforme segue:

- Ponto de abastecimento, fornece o Cloro Livre de 0,2mg/L até 2,0mg/L (verificado no laudo de potabilidade mensalmente).
- Equipamento de QTA, fornece o Cloro Livre de 2,0 mg/L até \*5,0mg/L (verificado na planilha de controle de cloro diariamente).

| PARÂMETRO   | VALOR            |
|---|------------------|
| Cloro Residual Livre<br>(Ponto de abastecimento)              | 0,2mg/L -- 2mg/L |
| Cloro Residual Livre<br>(Reservatório de água do equipamento) | 2mg/L -- 5mg/L   |
| pH  | 6,0 -- 9,5       |

Tabela II - Parâmetros Químicos - replicada da RDC 664/2022

**Bases Internacionais:** As bases situadas em aeroportos internacionais devem seguir as legislações de saúde e segurança do país em que estão localizadas, atendendo às exigências sanitárias locais.

Para os aeroportos que possuem o certificado **ISAGO** (IATA Safety Audit for Ground Operations), é necessário que as bases registrem e controlem a desinfecção, conforme exigido pela IATA.

A base deve garantir que todos os parâmetros de qualidade da água estejam dentro dos limites estabelecidos, realizando medições periódicas e mantendo registros completos das análises de água.

| Parâmetro | Requerimentos | Limite H/R | Ação |
|-----------|---------------|------------|------|
|-----------|---------------|------------|------|

|                                       | (4) (3) (2)<br>Ponto de transferência para o caminhão cisterna/ caminhão-pipa / caminhão de água | (1)<br>Ponto de transferência para a aeronave |   |  |
|---------------------------------------|--|---|---|--|
| <b>Bactérias Coliformes"</b>          | 0/100ml  | 0/100ml                                       | H | Sem abastecimento  |
| <b>Escherichia Coli (E. coli)"</b>    | 0/100ml  | 0/100ml                                       | H | Sem abastecimento  |
| <b>Enterococos</b>                    | 0/100ml  | 0/100ml                                       | H | Sem abastecimento  |
| <b>Pseudomonas Aeruginosa</b>         | 0/250ml  | 100/250ml                                     | R | Nova amostragem (lavagem/ desinfecção/ nova amostragem)                        |
| <b>Contagem de Colônias @ a 22°C*</b> | 100/ml   | ≤500ml*                                       | R | (*) ≥ 350/ml (lavagem/ desinfecção/ nova amostragem)                           |
|                                       | -  | ≤500ml <sup>④</sup>                           | H | Sem abastecimento  |
| <b>Contagem de Colônias @ 37°C</b>    | 20/ml  | 100/ml  | H | ≥ 100/ml - Sem abastecimento <sup>④</sup>                                      |
| <b>Clostridium Perfringens</b><br>②   | 0/100ml  | 0/100ml                                       | R | Contatar autoridades locais, nova amostragem                                   |
| <b>Cloro Residual"</b>                | 0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l   | 0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l                      | R | <0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l 0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l R <0,3 mg/l adição de cloro |
| <b>pH</b>                             | 6.5 - 9.5  | 6.5 - 9.5                                     | H |  |
| <b>Turbidez</b>                       | 1.0 NTU ③  | 1.0 NTU ③                                     | R | >1 NTU nova amostragem (lavagem/ desinfecção/ nova amostragem)                 |
| <b>Odor</b>                           | sem anormalidades  | sem anormalidades                             | - | Nova amostragem (lavagem / desinfecção / nova amostragem)                      |

Tabela - Parâmetros Químicos - IATA

## 1. Definições de Limite:

(H) Limite rígido (Hard limit): não é permitido o abastecimento

(R) Nível de recomendação (Recommendation level): apenas para informação, podendo gerar ações por parte de cada companhia aérea

② necessário quando houver utilização de água superficial

③ NTU = Unidade Nefelométrica de Turbidez

④ sem abastecimento após nova amostragem

⑤ Ponto de amostragem ver item 5.3.1

Nota: A análise pode ser delegada ao GHSP, desde que seja realizada pelas autoridades locais de saúde ou por um laboratório qualificado aprovado por ambas as partes.

Todos os relatórios de controle de potabilidade e de conformidade com as exigências regulamentares, tanto nacionais quanto internacionais, devem ser disponibilizados e mantidos de forma acessível, para auditoria e verificação.

**Acoplagem**, a velocidade quando em torno da aeronave deve ser compatível com segurança operacional, seu acesso ocorrerá em marcha a ré sendo necessária total atenção à manobra, é obrigatório que seja balizado por colaborador externo ao veículo, caso o operador perca a visibilidade do balizador deve imediatamente interromper a operação. Deve ser mantida uma distância de 2m da fuselagem, aplicar freios de estacionamento, calços e sapatas - se necessário -.

- O operador deve estar devidamente paramentado e não deverá ter executado outro serviço diferente a este durante seu turno de trabalho, para evitar contaminações. Deverá anotar em planilha específica os dados relevantes ao controle da água a ser abastecida na aeronave. Quando observar irregularidades na quantidade de cloro residual livre deverá fazer a correção.
- A qualidade da água deve estar em condições de consumo antes de iniciar o abastecimento (verificar o Laudo de Potabilidade).

**Nota:** sempre que solicitado o operador do QTA deverá coletar uma mostra da água dentro do tanque do veículo, colocá-la em uma garrafa transparente, fotografá-la, e entregá-la ao técnico de manutenção que enviará a amostra para SAOMT/TS.

#### **Detalhamento da atividade:**

##### **O operador deve:**

- Abrir a porta de acesso ao painel de abastecimento,

- Efetuar a limpeza do bico da mangueira com material sanitizante,
- Fazer a acoplagem no local específico de abastecimento,
- Girar com a mão a válvula de abastecimento para a posição aberta,
- Injetar quantidade de água até que se inicie o derramamento pelo duto de saída de excesso, podendo interromper o abastecimento,
- Secar o painel e fechar a tampa.
- A pressão utilizada deve ser entre 25 e 55psi.



A pressão da água não deverá ser superior a 55psi, pois pressão acima deste valor, danifica o sistema interno da aeronave.

**Nota:** Caso sejam identificadas irregularidades no serviço de QTA ou no Laudo de Potabilidade da Água, o abastecimento da aeronave deverá ser imediatamente impedido ou interrompido. O gestor GOL é responsável por fiscalizar a qualidade da água fornecida pela empresa prestadora de serviços ou pela AAL. Irregularidades identificadas pela Manutenção, *Handler* ou Orange Cap devem ser comunicadas de forma imediata ao gestor ou supervisor GOL. Além disso, qualquer problema no abastecimento do tanque da aeronave deve ser reportado ao representante da GOL e à empresa terceirizada responsável. As informações coletadas devem ser enviadas para a área SCA – Suporte Cliente Aeroporto ([sca@voegol.com.br](mailto:sca@voegol.com.br)). Após o envio, as áreas correlatas serão notificadas via alerta SCA.

## CAMINHÃO DE CATERING



**Figura 15 - Catering**

Veículo destinado ao transporte e abastecimento de itens alimentares e utensílios relacionados a serem embarcados ou desembarcados nas aeronaves; em geral são utilizados caminhões com equipamento pantográfico.

Nota: os serviços de Catering e QTU não devem ser realizados ao mesmo tempo.

- A acoplagem deve ser dentro da área de segurança da operação, a velocidade deve ser reduzida, a passagem entre as asas deve ser realizada com cautela e, se necessário, com o uso de colaborador balizador, que deverá ser posicionado na porta traseira direita, mantendo distância segura de 0,5m do ponto mais frontal da fuselagem.

Os freios devem ser acionados, calços nas rodas instalados e sapatas estabilizadoras acionadas; o operador deve elevar o baú e manter a plataforma nivelada com a soleira, tendo o cuidado de deixar livre a área destinada à abertura da porta. Também deve informar à tripulação do voo, através do "bate portas" ou sinais visuais pela escotilha, que o equipamento está corretamente posicionado e a porta pode ser aberta, permanecendo afastado durante o ato de abertura para evitar o risco de inflagem da escorregadeira, caso seja acionada acidentalmente.

Uma vez a porta aberta, a plataforma complementar poderá ser acionada, nos casos de equipamento eletromecânico, ficando a uma distância de 2,5cm da fuselagem. Nos casos de plataforma complementar metálica manual, esta poderá ser instalada, sobrepondo-se à plataforma principal do caminhão e à soleira da

porta da aeronave. Neste caso, deve-se atentar aos requisitos de segurança exigidos, pois há riscos de queda.

**Adicionalmente, é necessário garantir que:**

- **Portas do baú não se abram inadvertidamente** quando o baú estiver elevado, com mecanismo de segurança adequado.
- **As portas sejam facilmente abertas do lado de fora**, especialmente em emergências.
- **Uma proteção de segurança (escudo)** seja instalada entre o baú e a cabine do motorista, se houver abertura, para evitar riscos durante o movimento de elevação e abaixamento.

## CAMINHÃO ABASTECEDOR (TANQUE)



Figura 16 - Caminhão abastecedor (tanque)

Caminhão destinado ao abastecimento de combustível de aeronaves. Este ficará posicionado próximo a asa do lado direito à uma distância onde seja possível a acoplagem de mangueira e cabos de aterramento e controle de injeção de combustível; a frente deste veículo não poderá estar obstruída sob nenhuma hipótese durante o processo de abastecimento e, caso ocorra, o abastecimento deve ser interrompido.

- **Acoplagem** ocorrerá após o ingresso do caminhão na área específica para a operação de abastecimento. Devem ser aplicados os freios e a porta do motorista permanecer aberta, é necessário a sinalização com cones indicando a restrição de circulação, o fio de aterramento deve ser instalado, a mangueira será acoplada no bocal do abastecimento e o operador deverá aguardar até que o procedimento seja acompanhado por técnico de manutenção.



O trânsito de colaboradores ao redor do caminhão durante o procedimento de abastecimento deve ser com extrema cautela devido os riscos de derramamento e incêndios. O uso de aparelhos eletrônicos - mesmo homologados pela GOL - devem ser restritos; a passagem sobre as mangueiras e fios é proibida e durante o procedimento de abastecimento é obrigatório que uma das portas da aeronave permaneça aberta e com dispositivo de acesso acoplado (*finger* ou escada).

## CAMINHÃO ABASTECEDOR (BOMBA)



Figura 17 - Caminhão-bomba

Caminhão destinado ao abastecimento de combustível de aeronaves. Este ficará posicionado próximo à asa do lado direito e à uma distância onde seja possível a acoplagem de mangueira, cabos de aterramento, controle de injeção de combustível na aeronave e próxima ao bocal, no solo, de acesso às tubulações de combustível subterrâneas (este veículo não transporta combustível), a frente deste veículo não poderá estar obstruída em nenhuma hipótese durante o processo de abastecimento e, caso ocorra, o abastecimento deve ser interrompido.

- **Acoplagem** ocorrerá após o ingresso do caminhão na área específica para a operação de abastecimento., devem ser aplicados os freios e a porta do motorista permanecer aberta, é necessário a sinalização com cones indicando a restrição de circulação, o fio de aterramento deve ser instalado, a mangueira será acoplada no bocal de abastecimento e o operador deverá aguardar até que o procedimento seja acompanhado por técnico de manutenção.



O trânsito de colaboradores ao redor do caminhão durante o procedimento de abastecimento deve ser com extrema cautela devido os riscos de derramamento e incêndios. O uso de aparelhos eletrônicos - mesmo homologados pela GOL - devem ser restritos. A passagem sobre as mangueiras e fios é proibida e durante o procedimento de abastecimento é obrigatório que uma das portas da aeronave permaneça aberta e com dispositivo de acesso acoplado (*finger* ou escada).

## ÔNIBUS



Figura 18 - Ônibus

Veículo destinado ao transporte de clientes em condição de embarque ou desembarque de voos.

- **Acoplagem para desembarque:** este veículo deve aguardar a instalação dos calço, cones e escadas ou rampa de acesso - se aplicável -, ficará posicionado próximo a escada dianteira e/ou traseira e abrirá as portas mediante a liberação do colaborador GOL, de solo, que deverá informar ao motorista o número do voo de chegada e quantidade de clientes desembarcando, outras informações poderão ser solicitadas, a capacidade de transporte poderá variar de acordo o modelo e tamanho do veículo, ficando o colaborador de solo responsável em evitar a superlotação de clientes.

**Nota:** algumas localidades podem impedir o acesso de ônibus na porta traseira, dessa forma, é necessário se atentar à regra local onde poderá ser autorizado - ou não - o desembarque de clientes pela porta traseira; Caso não seja

permitido a parada de ônibus, próximo à porta traseira, os clientes precisarão caminhar até a posição de parada do ônibus, neste caso é proibido o trânsito de clientes por debaixo das asas, sendo necessário uso de dispositivo de barreira física ou colaborador que indique o trajeto correto.

- **Acoplagem para embarque:** o ônibus com clientes, procedentes do portão de embarque, aguardará pela autorização do colaborador de solo para abertura das portas - em local determinado pela AAL, em geral no box de parada da aeronave próximo a porta dianteira; Uma vez liberada a abertura de portas os clientes poderão embarcar pela escada dianteira e o colaborador de solo deverá avisá-los de forma verbal acerca da possibilidade de embarque pela porta traseira, desde que esta esteja livre para este fim e o colaborador deverá garantir que não ocorra trânsito de clientes abaixo da asa, podendo utilizar bloqueio por dispositivo físico ou colaborador direcionando o correto trajeto ao cliente.

## LOADER

Equipamento utilizado para embarque e desembarque de ULDs no main deck em aeronaves cargueiras.



Figura 19 - Loader

O acoplamento do loader é uma operação bastante delicada, pois na porta da aeronave há a *Door Sill Protector*, uma peça bastante frágil e que deve ser armada depois do acoplamento do loader.



Figura 20 - Door Sill Protector

A Boeing reforçou uma preocupação em relação ao mecanismo chamado de *Door Roller Guide*. É de extrema importância que o handler acione o *Cargo Vertical Guide*, para que o pallet, ao ser carregado, não encoste no *Door Roller Guide*.

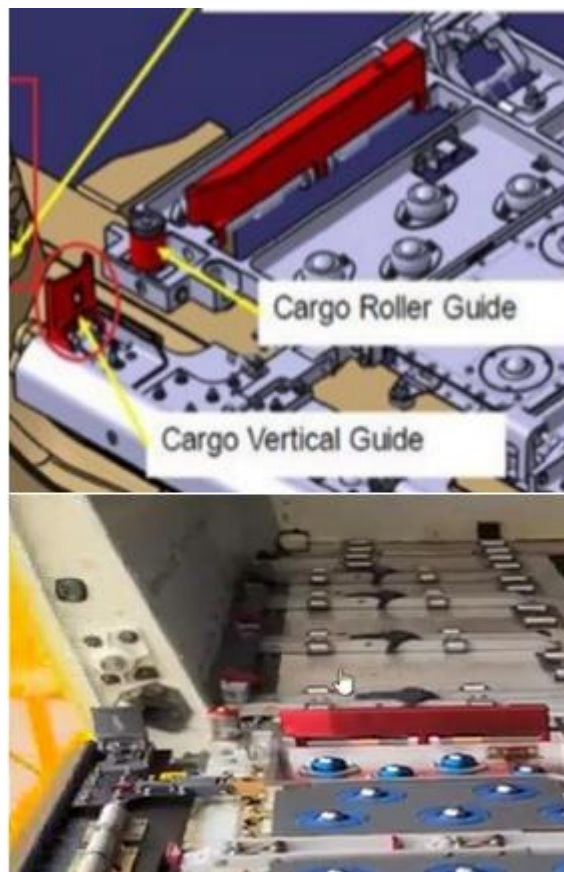


Figura 21 - Proteção de Door Roller Guide

O loader deve ser posicionado numa distância de 5 cm da aeronave – porta do main deck.

Devem ser tomadas as seguintes precauções quando a operação do loader:

- Não é permitido sentar-se ou permanecer de pé sobre os roletes;
- Antes de manobrar, abaixe ambas as plataformas do loader.
- Somente pessoal autorizado deve estar na plataforma durante a manobra.
- Use uma pessoa guia em condições de visibilidade limitada ou espaço restrito.
- Posicione o transportador de ULD num ângulo de 90 graus em relação ao carregador/dobradora de ULD para garantir a transferência segura da carga.
- Mantenha a plataforma livre de pessoal e levante os pinos de segurança durante o movimento.
- Não é permitido sentar-se ou permanecer de pé sobre os roletes.
- Não é permitido andar ou ficar de pé entre o transportador de ULD e o carregador/dolly de ULD.
- Rotacione o ULD somente na plataforma traseira e quando estiver totalmente abaixada.
- Se estiver equipado com uma plataforma elevatória (carregador ULD de caixa estreita):
  - Não é permitido o transporte de ULDs através da rampa com a plataforma na posição elevada.
  - Elevar a plataforma apenas quando estiver finalmente posicionada no avião.
- Mova o loader em linha reta, em baixa velocidade, verificando os obstáculos no caminho.
- Não abra/feche as portas de acesso ao compartimento de carga sem que haja uma distância segura com o loader.
- Ative sistemas de segurança e recursos de nivelamento automático, se aplicável. Se o loader não estiver equipado com um autonivelador, o nível do carregador deverá ser monitorado e ajustado conforme necessário.

- Para operações de carga/descarga no main dack, antes de remover o loader, informe o pessoal dentro do porão e confirme a remoção do equipamento.
- Instale dispositivos de segurança a bordo, como redes de barreira, na porta de acesso ao porão de carga antes de remover o loader.

## 8. Equipamentos GSE rebocáveis

### ESCADAS COBERTAS



Figura 22 - Escadas cobertas

Equipamento usado para o acesso de colaboradores e clientes à aeronave. Este equipamento é obrigatório para o uso nas localidades desprovidas de *finger* ou em posições de paradas remotas dos aeroportos. É um equipamento obrigatório para uso na porta dianteira e opcional para a porta traseira, sua iluminação deverá ser usada, nos casos em que a iluminação fornecida pelo aeroporto não seja suficiente.

**Acoplagem porta dianteira**, a escada deverá aguardar em posição próxima ao box de parada e somente poderá ser aproximada após a

instalação de calços e cones; a aproximação poderá ser feita com trator rebocador até a proximidade de 5m da aeronave, então será desengatada e tracionada pelos colaboradores do *handler* da empresa contratada até a porta dianteira esquerda que deverá estar aberta, esta aproximação deve ocorrer com cautela e observando a altura do patamar da escada com a soleira da porta da aeronave, que devem estar iguais, atendido este requisito, será mantida uma distância de 2,5cm da borracha de proteção e a fuselagem da aeronave e, então, devem ser acionados os dispositivos de freios (se existentes no equipamento) e as sapatas estabilizadoras. O operador deverá em sequência, proceder com a regulagem das laterais do patamar superior não deixando espaço que permita quedas de clientes ou colaboradores e poderá, então, liberar para uso e sinalizar para a tripulação.

**Nota:** Quando a porta for aberta, o colaborador do *handler* ou qualquer outra pessoa que esteja nas proximidades deve manter distância, pois há risco de lesão grave em caso de inflagem acidental da escorregadeira. As portas de acesso à aeronave só devem ser abertas ou mantidas na posição aberta se houver um GSE (*Ground Support Equipment*) ou uma ponte de embarque com plataforma ajustada à altura final da porta, devidamente posicionada, ou, alternativamente, se for instalado um dispositivo adequado de prevenção de quedas no lado oposto da porta.

- **Acoplagem da porta traseira** a escada permanecerá em local próximo ao box de parada e sua aproximação somente será autorizada após a instalação de calços e cones; a escada poderá ser rebocada com trator e será desengatada a uma distância de 5m da aeronave, a partir desse ponto será tracionada por colaboradores da empresa de *handler* contratada, sempre observando se a cobertura da escada não está em risco de colisão com o estabilizador horizontal da aeronave.

A escada, ao se aproximar da porta a ser atendida (traseira esquerda), será um indicativo aos tripulantes de cabine de que a porta pode ser aberta. Somente após sua abertura, o equipamento deve ser acoplado, tomando cuidado para evitar abalroamentos. Deve ser mantido um degrau de 15 a 30 cm entre o patamar superior da escada e a soleira da porta e uma distância de 5 cm da fuselagem, mesmo em casos em que o desembarque seja realizado apenas pela porta traseira. Devem ser acionados os sistemas de freios e sapatas estabilizadoras e, na sequência, o operador deverá efetuar as regulagens das laterais móveis de forma a não deixar vãos que possam gerar risco ou queda de colaboradores e clientes e regular, se necessário, a cobertura de forma a não permitir o acesso de água de chuva, mas sem encostar a cobertura na fuselagem. Deve se atentar também para que a porta, quando aberta, não venha a colidir com a escada. Após isso liberar para uso e sinalizar para a tripulação.

**Nota:** Quando a porta for aberta, o colaborador deve manter uma distância segura pois a escorregadeira poderá ser acionada acidentalmente e este fato poderá gerar graves lesões.

**Nota<sup>2</sup>:** Devido às limitações de infraestrutura no pátio da base de AEP, a utilização da **escada traseira** não será permitida, considerando a restrição de espaço entre as posições de estacionamento das aeronaves.

## ESCADAS DESCOBERTAS



Figura 23 - Escadas descobertas

Equipamento utilizado para o acesso de colaboradores e clientes à aeronave, sendo obrigatório em localidades desprovidas de finger ou em posições de paradas remotas nos aeroportos. Seu uso é obrigatório nas portas traseiras e poderá ser utilizado nas portas dianteiras somente em caso de indisponibilidade da escada coberta no momento do atendimento.

**Acoplagem porta dianteira,** a escada deverá aguardar em posição próxima ao box de parada e somente poderá ser aproximada após a instalação de calços e cones; a aproximação poderá ser feita com trator rebocador até a proximidade de 5m da aeronave, então será desengatada e tracionada pelos colaboradores do *handler* da empresa contratada até a porta dianteira esquerda que deverá estar aberta, esta aproximação deve ocorrer com cautela e observando a altura do patamar da escada com a soleira da porta da aeronave, que devem estar igualadas, atendido este requisito, será mantida uma distância de 2,5cm da borracha de proteção e a fuselagem da aeronave e, então, devem ser acionados os dispositivos de freios (se existentes no equipamento) e as sapatas estabilizadoras. O operador deverá em sequência, proceder com a regulagem das laterais do patamar superior

não deixando espaço que permita quedas de clientes ou colaboradores e poderá, então, liberar para uso e sinalizar para a tripulação.

**Nota:** Quando a porta for aberta, o colaborador deve manter uma distância segura pois a escorregadeira poderá ser acionada acidentalmente e este fato poderá gerar graves lesões.

- **Acoplagem da porta traseira** a escada permanecerá em local próximo ao box de parada e sua aproximação somente será autorizada após a instalação de calços e cones; a escada poderá ser rebocada com trator e será desengatada a uma distância de 5m da aeronave, a partir desse ponto será tracionada por colaboradores da empresa de *handler* contratada.

A escada, ao se aproximar da porta a ser atendida (traseira esquerda), será um indicativo aos tripulantes de cabine de que a porta pode ser aberta. Somente após sua abertura, o equipamento deve ser acoplado, tomando cuidado para evitar abalroamentos. Deve ser mantido um degrau de 15 a 30 cm entre o patamar superior da escada e a soleira da porta e uma distância de 5 cm da fuselagem, mesmo em casos em que o desembarque seja realizado apenas pela porta traseira. Devem ser acionados os sistemas de freios e sapatas estabilizadoras e, na sequência, o operador deverá efetuar as regulagens das laterais móveis de forma a não deixar vãos que possam gerar risco ou queda de colaboradores e clientes e regular, se necessário, a cobertura de forma a não permitir o acesso de água de chuva, mas sem encostar a cobertura na fuselagem. Deve se atentar também para que a porta, quando aberta, não venha a colidir com a escada. Após isso liberar para uso e sinalizar para a tripulação.

**Nota:** Quando a porta for aberta, o colaborador do *handler* ou qualquer outra pessoa que esteja nas proximidades deve manter distância, pois há risco de lesão grave em caso de inflagem acidental da escorregadeira. As portas de acesso à aeronave só devem ser abertas ou mantidas na posição aberta se houver um GSE (*Ground Support Equipment*) ou uma ponte de embarque com plataforma ajustada à altura final da porta, devidamente posicionada, ou, alternativamente, se for instalado um dispositivo adequado de prevenção de quedas no lado oposto da porta.

**Nota<sup>2</sup>:** Devido às limitações de infraestrutura no pátio da base de AEP, a utilização da **escada traseira** não será permitida, considerando a restrição de espaço entre as posições de estacionamento das aeronaves.

## CARRETAS ABERTAS (PRANCHAS)



Figura 24 - Carretas abertas

São equipamentos utilizados para o transporte de bagagens e cargas a serem deslocadas dentro da área aeroportuária. Por ser um equipamento aberto, recomenda-se em dias de chuvas, haver a necessidade de uso de lonas ou instalação de cobertura removível quando aplicável.

Não utilize pranchas e/ou carretas para ter acesso ao compartimento de carga.

- **Transporte de bagagens:** as bagagens devem sempre ser acomodadas de forma que as etiquetas fiquem visíveis para o lado externo e deve ser estabelecido local padronizado para a acomodação dos itens identificados como *PRIORITY*, *PREMIUM* e *FRÁGIL* - dessa forma favorecendo as tratativas, conforme as regras de carregamento e restituição descritas neste manual.
- **Transporte de cargas:** as cargas provenientes do TECA para carregamento neste caso, obrigatoriamente, por impossibilidade de uso de lacres, deverão ser escoltadas por APAC desde a saída no TECA até o embarque na aeronave. Os dispositivos de lonas com amarração específica e carretas adaptadas que possibilite o uso de lacres são permitidas e dispensam o acompanhamento do APAC.  
Com a finalidade de se evitar os problemas causados por chuvas o uso de lonas se fará necessário.
- **Acoplagem na aeronave:** devem ser rebocadas por trator que deverá desengatar a distância de 3 metros da fuselagem, a aproximação aos porões da aeronave (independente da carreta estar cheia ou vazia) ocorrerá por tração manual sendo obrigatório respeitar distância de 1,5 metros da fuselagem. O engate ao trator deverá ser efetuado de forma inversa.

## CARRETAS FECHADAS



Figura 25 - Carretas fechadas

Equipamento utilizado para o transporte de bagagens e cargas dentro da área do aeroporto.

- **Transporte de bagagens:** devem sempre ser acomodadas de forma que as etiquetas fiquem voltadas para a porta. Nos casos de bagagens com conexão posterior, estas devem ser acomodadas respeitando a regra de arrumação de carretas, disposta neste manual. As bagagens com identificação de *PRIORITY*, *PREMIUM* e *FRÁGIL* devem ser acomodadas obrigatoriamente na porta da carreta, a fim de facilitar sua identificação e tratativas.

É obrigatório o uso de lacres nas portas/lonas nos casos de bagagens a serem enviadas para voos internacionais devido a inspeção do APAC; carretas com indisponibilidade de uso de lacres devem ser impedidas de uso ou se usadas devem ser acompanhadas por APAC desde a sua saída da triagem até o embarque na aeronave.

- **Transporte de cargas** as cargas serão acomodadas em seu interior no TECA devidamente arrumadas e identificadas, o uso de lacre nas

portas/lonas é obrigatório e na impossibilidade de uso deve haver o acompanhamento de APAC desde a saída do TECA até o embarque na aeronave.

- **Acoplagem na aeronave** devem ser rebocadas por trator que deverá desengatar a distância de 3 metros da fuselagem; a aproximação aos porões da aeronave (independente da carreta estar cheia ou vazia) ocorrerá por tração manual sendo obrigatório respeitar distância de 0,5 metro da fuselagem. O engate ao trator deverá ser efetuado de forma inversa.

## DOLLY



Figura 26 - Dolly

Equipamento utilizado para o transporte de bagagens e cargas dentro da área do aeroporto.

- **Transporte de bagagens** devem sempre serem acomodadas de forma que as etiquetas fiquem voltadas para o lado de fora. Nos casos de bagagens com conexão posterior, estas devem ser acomodadas respeitando a regra de arrumação de carretas disposta neste manual. As bagagens com identificação de *PRIORITY*, *PREMIUM* e *FRÁGIL* devem ser acomodadas obrigatoriamente em local predeterminado e

padronizado de forma a facilitar o carregamento sequenciado (tempo de solo na conexão) nos porões.

- **Transporte de cargas** as cargas são acomodadas sobre o Dolly, no TECA, devidamente arrumadas e identificadas. O uso de lacres impossibilita o acesso às cargas, com a necessidade de APAC para o acompanhamento durante o trajeto do TECA até o carregamento na aeronave.
- **Acoplagem na aeronave** devem ser rebocadas por trator que deve desengatar a distância de 3 metros da fuselagem; a aproximação aos porões da aeronave (independente do Dolly estar cheio ou vazio) ocorrerá por tração manual sendo obrigatório respeitar distância de 1,5 metros da fuselagem. O engate ao trator deve ser efetuado de forma inversa.

**Nota:** O Dolly, quando em uso para transporte de cargas ou bagagens, seja durante o carregamento ou descarregamento, necessita obrigatoriamente do uso das redes de contenção devidamente instaladas, travadas e ajustadas, a fim de evitar quedas de itens durante o reboque.

### CONVEYOR BELT (esteira de carregamento) (IGOM 3.1.3.7)



Figura 27 - Conveyor belt

Equipamento destinado ao carregamento de itens no porão, em geral com peso superior a 80kg e inferior a 200kg. A esteira, quando em uso, necessita de

atenção quanto a itens de formas irregulares (redondos, circulares e/ou cilíndricos), para que não venham a cair. Não operar a esteira quando houver pessoas nela. O colaborador deve solicitar assistência ao manusear itens pesados ao serem colocados na esteira e/ou transferidos da esteira para o porão e vice-versa.

Garantir a separação adequada dos itens e ajustar a velocidade da correia transportadora para evitar emperramentos. Além disso, os itens devem ser corretamente posicionados na correia para evitar que caiam. É importante também certificar-se de que os itens não toquem a fuselagem ou as portas do compartimento de carga da aeronave durante o processo de carga ou descarga.

- **Acoplagem** equipamento rebocado por trator, que os colaboradores devem fazer o ajuste para que o equipamento fique alinhado na porta do porão (dianteiro e/ou traseiro). Após o alinhamento, devem ser feitas as regulagens de altura da esteira com a altura da porta do porão e, se necessário, ajuste da distância com a fuselagem (2,5cm). Os sistemas de freio, sapatas, e/ou instalação de calços deve ser realizado após o alinhamento de altura com a aeronave.

**Nota:** toda a operação deve ser efetuada por colaborador devidamente habilitado.

EQUIPAMENTOS DE ELEVAÇÃO (carrinho hidráulico) (IGOM 3.1.3.9)



Figura 28 - Carrinho hidráulico

Equipamento utilizado para elevar itens a serem carregados/descarregados dos porões para as carretas e vice-versa.

- **A acoplagem** ocorre somente após a instalação de cones e calços e sua aproximação poderá ser por trator rebocador até a distância de 5m da aeronave, sendo a finalização do procedimento com tração manual. A plataforma elevatória deverá estar na posição abaixada, podendo a aproximação ocorrer com cautela deixando uma distância segura da aeronave; os itens a serem carregados podem ser repassados das carretas para a plataforma, assim poderá ser elevada, sempre acompanhando a distância da fuselagem e observando se haverá ou não necessidades de ajuste; a plataforma ao atingir a altura da borda do porão deve estar a 2,5cm de distância da fuselagem, atentando-se para que os itens sobre a plataforma não colidam com a fuselagem. Para o descarregamento, o equipamento será colocado próximo a porta do porão, a plataforma será elevada com cautela, para não colidir com a fuselagem, observando a necessidade de ajustes; ao nivelar a plataforma com a borda do porão deve ser

mantida uma distância de 2,5cm e os itens do porão poderão ser desembarcados, uma vez carregada dentro do limite estrutural e sem possibilidade de quedas de itens, a plataforma poderá se abaixada e os itens transferidos para carretas.

**Nota:** Não é permitido o transporte de itens sobre o carrinho hidráulico, a menos que o equipamento esteja equipado com dispositivo de amarração adequado (como ponto de ancoragem), tiras de amarração apropriadas e sistemas de travamento que assegurem que os itens permaneçam fixos durante o movimento. Antes de elevar ou abaixar a carga, verifique se ela está corretamente fixada (por exemplo, utilizando os freios do carrinho, macas ou cadeiras de rodas) e se todas as proteções estão devidamente fechadas.

### EQUIPAMENTO DE REMOÇÃO DE DEJETOS (QTU)



Figura 29 - QTU

Equipamento rebocável com tanque destinado a remoção de dejetos resultantes dos tanques dos banheiros da aeronave.

A solicitação deste serviço ocorrerá via fonia pela tripulação em voo e o *Handler* deverá disponibilizar o equipamento 5 minutos antes na posição de parada; a solicitação poderá ocorrer, também, pelo tripulante quando assumir o voo e identificar que o tanque esteja com um terço da sua capacidade em uso,

dessa forma solicitará o serviço pelo Orange Cap do voo. A manutenção poderá solicitar o serviço de remoção de dejetos sempre que for identificado a presença de forte odor nos toaletes, que poderá indicar que o serviço tenha sido mal executado no local ou na localidade anterior.

**Nota:** os serviços de Catering e QTU não devem ser realizados ao mesmo tempo.

- **A acoplagem** deve ocorrer com cautela, onde o operador do trator deverá desengatar o equipamento a uma distância de 5 metros da fuselagem e a partir deste ponto o equipamento deverá ser tracionado manualmente até a posição para a realização do serviço; freios e calços, se aplicáveis, devem ser acionados/instalados. A operação deve ocorrer com uma distância de 2 metros da fuselagem.

O operador deverá estar paramentado dos EPIs como:

- Luva;
- Bota;
- Máscara;
- Protetor facial acrílico com visor transparente;
- Avental.

#### **Detalhamento da atividade:**

O operador estando devidamente paramentado deve:

1. Abrir a porta do painel de dejetos;
2. Abrir a tampa do duto de saída de dejetos e acoplar a mangueira do fluxo rosqueando até o fim, abrir a válvula de saída de fluxo e - se necessário - utilizar a haste de vácuo para liberação do fluxo.

Deverá estar atento para que o fluxo não fique preso na mangueira para isso deve sempre elevá-la para que os dejetos entrem no tanque do caminhão;

3. Uma vez que os dejetos parem de sair, o operador deverá pegar a mangueira de água, rosquear na entrada de água da aeronave e fazer uma pré-lavagem no tanque de dejetos, utilizando uma quantidade acima de 38 litros e inferior a 189 litros – monitorando o medidor volumétrico para garantir a limpeza correta. Observar a saída de água e garantir que a mesma vá para o tanque de dejetos do caminhão. Atentar-se ao manômetro de pressão de água que deverá mostrar a indicação que a pressão de água esteja entre 30 e 50 psi;
4. Após a lavagem do tanque, fechar a válvula de saída de água e desacoplar a mangueira de dejetos;
5. Após o dreno, informar ao técnico de manutenção para que este confirme com os comissários se o tanque foi totalmente drenado;
6. Em caso positivo, ativar o sistema para que ele funcione corretamente;
7. Em caso negativo, retorne ao passo 3;
8. Introduzir na mangueira de água 500ml de produto sanitizante do tipo BG62, acoplar a mangueira de água no bocal apropriado e injetar 23lts de água;

**Nota:** o operador que executa o serviço de QTU não poderá executar o serviço de QTA durante o seu dia de trabalho e deve ter o treinamento específico para esta atividade.

A pressão da água injetada deve estar com 30 à 50psi, pressão abaixo não efetuará a limpeza dos sensores e pressão acima danifica o sistema.

Após o encerramento deste serviço o operador deverá informar a manutenção para que ele verifique com a tripulação que o sistema esteja operando normalmente.

**Nota:** em casos de vazamentos de fluidos de dejetos será necessário a higienização da área contaminada conforme a especificação da AAL.



**Atenção:**

O operador designado para operar o QTA não poderá executar o QTU no mesmo dia fins evitar erros e contaminação.



**Atenção:**

Fluídos WC são corrosivos. Em caso de um possível vazamento, informe imediatamente o representante da Manutenção GOL. O colaborador de *handling* que executar o serviço de toalete em hipótese alguma pode executar o serviço de água potável.

## EQUIPAMENTOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL (QTA)



Figura 30 – QTA

O tanque destinado ao transporte e abastecimento de água potável para aeronaves deve estar posicionado e pronto para operação 5 minutos antes do calço.

O serviço é executado pela empresa prestadora na localidade, que é responsável por garantir o abastecimento conforme a demanda operacional:

- **Antes do pouso:** a tripulação deve solicitar o abastecimento via fonia, sempre que possível.
- **Troca de tripulação:** caso a quantidade mínima de água tenha sido atingida, a tripulação deve solicitar o serviço via Orange Cap.

- **Manutenção:** deve solicitar o abastecimento para voos em pernoite ou quando necessário.

**Para etapas de até 5 horas de duração:** solicitar o abastecimento apenas se o volume de água estiver abaixo de 50%.

**Para etapas acima de 5 horas de duração:** solicitar o abastecimento sempre que o volume de água estiver abaixo de 100%.

O equipamento deve possuir tanque em formato arredondado, sem saliências ou emendas, e com abertura de limpeza que permita acesso interno.

As mangueiras devem ser transparentes, sem vazamentos, e seus conectores devem estar em conformidade com a **ISO 17775**. As tampas e conexões devem estar vedadas para impedir qualquer vazamento ou a entrada de corpos estranhos, como líquidos, poeira, insetos e animais.

A desinfecção do equipamento deve ser realizada obrigatoriamente todos os meses (recomendável a cada 15 dias) e nos seguintes casos:

- Quando o equipamento retornar à operação após manutenção em GSE.
- Quando o equipamento for novo ou iniciar operação na localidade.

O prestador é responsável por registrar e controlar a desinfecção em formulário específico, que deve estar disponível para apresentação sempre que solicitado. Após a limpeza e desinfecção, o teor de cloro deve ser verificado e mantido dentro dos padrões estabelecidos.

**Bases Nacionais:** As bases operacionais localizadas no Brasil devem cumprir as regulamentações estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), conforme as orientações da **RDC nº 664/2022**, que regulamenta as Boas Práticas de Saúde para sistemas de abastecimento de água em aeroportos e outros pontos de controle de fronteira.

As bases devem assegurar que a água utilizada nos serviços de abastecimento atenda aos requisitos de qualidade, incluindo os parâmetros de cloro residual, pH, níveis de metais pesados, entre outros, conforme descrito pela ANVISA.

**PARÂMETRO****VALOR**

|  |                                 |                          |
|--|---------------------------------|--------------------------|
| <b>Residual de Desinfecção*</b><br><br>* Valores residuais do desinfetante garantidos em qualquer ponto do sistema de abastecimento, de acordo como agente desinfetante empregado no tratamento. | <b>Cloro Residual Livre</b>     | <b>0,2mg/L - 2mg/L</b>   |
|  | <b>Cloro Residual Combinado</b> | <b>Mínimo de 2mg/L</b>   |
|  | <b>Dióxido de Cloro</b>         | <b>Mínimo de 0,2mg/L</b> |
|  | <b>pH</b>                       | <b>6,0 - 9,5</b>         |
| <b>Cloreto</b>   |                                 | <b>250mg/L</b>           |
| <b>Ferro</b>   |                                 | <b>0,3mg/L</b>           |

Tabela II - Parâmetros Químicos - replicada da RDC 664/2022

**Bases Internacionais:** As bases situadas em aeroportos internacionais devem seguir as legislações de saúde e segurança do país em que estão localizadas, atendendo às exigências sanitárias locais.

Para os aeroportos que possuem o certificado **ISAGO** (IATA Safety Audit for Ground Operations), é necessário que as bases registrem e controlem a desinfecção, conforme exigido pela IATA.

A base deve garantir que todos os parâmetros de qualidade da água estejam dentro dos limites estabelecidos, realizando medições periódicas e mantendo registros completos das análises de água.

| Parâmetro                   | Requerimentos  |   | Limite H/R | Ação              |
|-----------------------------|--|---|------------|-------------------|
|                             | (4) (3) (2)<br>Ponto de transferência para o caminhão cisterna/ caminhão-pipa / caminhão de água | (1)<br>Ponto de transferência para a aeronave |            |                   |
| Bactérias Coliformes"       | 0/100ml  | 0/100ml                                       | H          | Sem abastecimento |
| Escherichia Coli (E. coli)" | 0/100ml  | 0/100ml                                       | H          | Sem abastecimento |
| Enterococos                 | 0/100ml  | 0/100ml                                       | H          | Sem abastecimento |

|                                       |                          |                          |   |  |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---|--|
| <b>Pseudomonas Aeruginosa</b>         | 0/250ml                  | 100/250ml                | R | Nova amostragem (lavagem/ desinfecção/ nova amostragem)                        |
| <b>Contagem de Colônias @ a 22°C*</b> | 100/ml                   | ≤500ml*                  | R | (*) ≥ 350/ml (lavagem/ desinfecção/ nova amostragem)                           |
|                                       | -                        | ≤500ml <sup>④</sup>      | H | Sem abastecimento  |
| <b>Contagem de Colônias @ 37°C</b>    | 20/ml                    | 100/ml                   | H | ≥ 100/ml - Sem abastecimento <sup>④</sup>                                      |
| <b>Clostridium Perfringens</b><br>②   | 0/100ml                  | 0/100ml                  | R | Contatar autoridades locais, nova amostragem                                   |
| <b>Cloro Residual"</b>                | 0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l | 0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l | R | <0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l 0,3 mg/l - máx. 0,8 mg/l R <0,3 mg/l adição de cloro |
| <b>pH</b>                             | 6.5 - 9.5                | 6.5 - 9.5                | H |  |
| <b>Turbidez</b>                       | 1.0 NTU ③                | 1.0 NTU ③                | R | >1 NTU nova amostragem (lavagem/ desinfecção/ nova amostragem)                 |
| <b>Odor</b>                           | sem anormalidades        | sem anormalidades        | - | Nova amostragem (lavagem / desinfecção / nova amostragem)                      |

Tabela - Parâmetros Químicos - IATA

## 1. Definições de Limite:

(H) Limite rígido (Hard limit): não é permitido o abastecimento

(R) Nível de recomendação (Recommendation level): apenas para informação, podendo gerar ações por parte de cada companhia aérea

② necessário quando houver utilização de água superficial

③ NTU = Unidade Nefelométrica de Turbidez

④ sem abastecimento após nova amostragem

⑤ Ponto de amostragem ver item 5.3.1

Nota: A análise pode ser delegada ao GHSP, desde que seja realizada pelas autoridades locais de saúde ou por um laboratório qualificado aprovado por ambas as partes.

Todos os relatórios de controle de potabilidade e de conformidade com as exigências regulamentares, tanto nacionais quanto internacionais, devem ser disponibilizados e mantidos de forma acessível, para auditoria e verificação.

**Acoplagem**, a velocidade quando em torno da aeronave deve ser compatível com segurança operacional, seu acesso ocorrerá em marcha a ré sendo necessária total atenção à manobra, é obrigatório que seja balizado por colaborador externo ao veículo, caso o operador perca a visibilidade do balizador deve imediatamente interromper a operação. Deve ser mantida uma distância de 2m da fuselagem, aplicar freios de estacionamento, calços e sapatas - se necessário -.

- O operador deve estar devidamente paramentado e não deverá ter executado outro serviço diferente a este durante seu turno de trabalho, para evitar contaminações. Deverá anotar em planilha específica os dados relevantes ao controle da água a ser abastecida na aeronave. Quando observar irregularidades na quantidade de cloro residual livre deverá fazer a correção.
- A qualidade da água deve estar em condições de consumo antes de iniciar o abastecimento (verificar o Laudo de Potabilidade).

**Nota:** sempre que solicitado o operador do QTA deverá coletar uma mostra da água dentro do tanque do veículo, colocá-la em uma garrafa transparente, fotografá-la, e entregá-la ao técnico de manutenção que enviará a amostra para SAOMT/TS.

#### **Detalhamento da atividade:**

##### **O operador deve:**

- Abrir a porta de acesso ao painel de abastecimento,
- Efetuar a limpeza do bico da mangueira com material sanitizante,
- Fazer a acoplagem no local específico de abastecimento,
- Girar com a mão a válvula de abastecimento para a posição aberta,
- Injetar quantidade de água até que se inicie o derramamento pelo duto de saída de excesso, podendo interromper o abastecimento,
- Secar o painel e fechar a tampa.
- A pressão utilizada deve ser entre 25 e 55psi.



A pressão da água não deverá ser superior a 55psi, pois pressão acima deste valor, danifica o sistema interno da aeronave.

**Nota:** Caso sejam identificadas irregularidades no serviço de QTA ou no Laudo de Potabilidade da Água, o abastecimento da aeronave deverá ser imediatamente impedido ou interrompido. O gestor GOL é responsável por fiscalizar a qualidade da água fornecida pela empresa prestadora de serviços ou pela AAL. Irregularidades identificadas pela Manutenção, *Handler* ou Orange Cap devem ser comunicadas de forma imediata ao gestor ou supervisor GOL. Além disso, qualquer problema no abastecimento do tanque da aeronave deve ser reportado ao representante da GOL e à empresa terceirizada responsável. As informações coletadas devem ser enviadas para a área SCA – Suporte Cliente Aeroporto ([sca@voegol.com.br](mailto:sca@voegol.com.br)). Após o envio, as áreas correlatas serão notificadas via alerta SCA.

## RAMPA DE ACESSO



Figura 31 - Rampa de acesso

Equipamento utilizado para facilitar o acesso a aeronave, a Rampa de Acesso à aeronave GOL possui desenho universal, portanto, devemos utilizá-la em todos

os atendimentos, independente da presença do cliente PNAE. Em cada atendimento deve-se verificar o alinhamento da Rampa de Acesso e a aeronave, evitando o espaçamento fora do padrão.

**Nota:** Para maiores informações a respeito de equipamentos de Acessibilidade na Gol, consulte a **DC-MN-GRH-TT-027-188- Cartilha de Acessibilidade**.

### a. Responsabilidades

Abaixo, segue a lista de responsabilidade sobre a limpeza, operação e manutenção das rampas de acesso, em todas as bases:

- Limpeza – será realizada pelo Handling, com exceção a SDU e CGH (informação abaixo);
- Limpeza em SDU e CGH – será realizada pela Manutenção;
- Operação das Rampas – será realizada pelo Handling, em todas as bases;
- Manutenção Preventiva e Corretiva – será realizada pelo GSE GOL;

### Fluxograma para manutenção de Conserto:



Figura 32 - Fluxograma manutenção GSE

O processo de manutenção das rampas de acesso é realizado segundo IT-MNT/MM- 035.

**Nota:** após a inserção no sistema AMOS (APN:01) os equipamentos percorrem o calendário de manutenções utilizando os checks disponibilizados pelo sistema AMOS.

Para cada rampa de acesso adquirida devemos executar duas liberações técnicas, sendo elas:

1. Após término da fabricação, o equipamento deve ser liberado dentro da fábrica.
2. Após transporte entre fábrica e aeroporto escolhido, a liberação acontecerá dentro do aeroporto.

Todas as liberações serão realizadas presencialmente pelos técnicos do GSE.

## BARRA DE PUSHBACK OU TOWBAR

Equipamento utilizado para manobra de pushback ou reboque de aeronave.

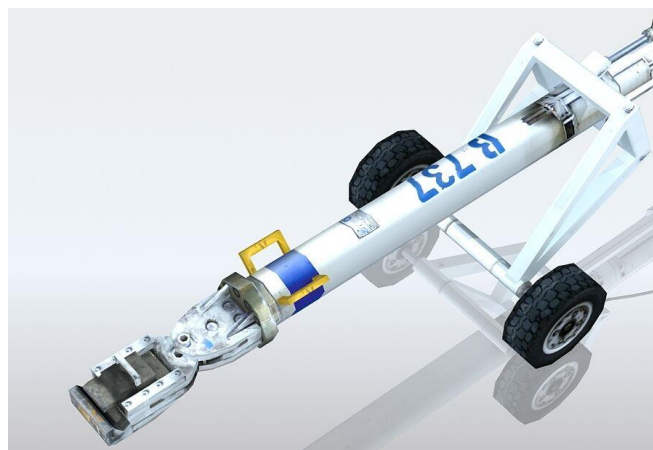


Figura 33 - Barra de pushback

- A **acoplagem** deve ocorrer primeiramente no ponto de fixação do trem de pouso dianteiro da aeronave, sendo devidamente travado e sua altura regulada para acoplagem ao trator de pushback - que deverá vir alinhado a

barra com velocidade reduzida e balizado por colaborador do seu lado externo. Estando na posição de engate, o pino trava deverá ser acoplado e as rodas da barra recolhidas (atentar-se ao dispositivo instalado: se for manivela mecânica basta girar para recolher, se for equipamento hidráulico é necessário abrir a válvula de alívio, aguardar o recolhimento da roda e fechar a válvula novamente)

**Nota:** a barra de pushback tem modelo exclusivo para cada tipo de aeronave, o pino fusível deve ser compatível com a aeronave e deve estar em perfeitas condições, caso identifique alguma irregularidade este equipamento deve ser negado. Após a alocação garantir o correto posicionamento de cone para sinalização na ponta da barra, que estará acoplada ao trem de nariz.

**Nota:** é obrigatória a utilização do cabo de segurança no pino de cisalhamento nas barras de reboque. Em caso de quebra do pino, deverá ser verificado se este quebrou em duas ou mais partes e se caiu alguma parte no chão, esta ação evita que este item vire FOD.

## **ESCADA COM ELEVADOR**



Figura 34 - Escada com Elevador

Equipamento utilizado para embarque e desembarque independente de clientes com mobilidade reduzida. A Escada com Elevador MH01 foi desenvolvida para atender os princípios de acessibilidade universal e pode ser utilizada em todas as operações com aeronaves compatíveis, conforme procedimentos operacionais. Antes de iniciar o uso, é essencial realizar inspeção visual, verificar o alinhamento correto com a aeronave e garantir que os sistemas de freio e sapatas estejam corretamente acionados para estabilidade e segurança.

#### a. Especificações Técnicas da Escada com Elevador MH01

- Equipamento não motorizado;
- Estrutura metálica com acabamento anticorrosivo;
- Plataforma superior com proteção lateral e frontal;
- Piso antiderrapante em toda a extensão da escada;
- Sapatas de nivelamento com acionamento manual (manivelas);
- Sistema de freios com acionamento por alavanca no cambão;
- Inclinação projetada dentro dos padrões de acessibilidade (NBR 9050);
- Iluminação alimentada por painel solar (quando aplicável);

- Atende aeronaves com altura de porta de 1,90 m a 3,10 m;
- Capacidade de carga de 400 kg/m<sup>2</sup> na plataforma;
- Utilização segura em condições de chuva moderada;
- Operação recomendada por no mínimo três colaboradores.

### **b. Dimensões da Escada com Elevador**

- Inclinação da escada: 7,11° (conforme NBR 9050);
- Plataforma de embarque com espaço para manobra de cadeira de rodas;
- Ângulo de manobra de 90° na transição da plataforma;
- Corrimãos laterais e traseiros para apoio e segurança;
- Área útil de operação compatível com portas dianteiras (L1) de aeronaves 737/738/MAX.
- Deve-se atentar ao correto nivelamento entre a plataforma da escada e a soleira da porta da aeronave, a fim de evitar degraus ou vãos perigosos.

### **c. Acoplagem**

A acoplagem da escada deve ser feita somente após posicionamento da aeronave, instalação de calços e cones. O processo deve ser conduzido com extrema atenção à integridade da fuselagem e porta da aeronave.

#### **Como acoplar a Escada com Elevador**

- A Rampa de Acesso deve ser rebocada até a proximidade da aeronave a uma distância de 3 metros;
- A Rampa sempre deve ser acoplada após a abertura de portas e autorização do tripulante comercial;
- Após desacoplagem do trator, realizar manobra manual por 03 colaboradores:
  - 01 direcionando o cambão (parte dianteira);
  - 02 na parte traseira auxiliando o alinhamento;
- Aproximar a escada até cerca de 2,5 cm da fuselagem;

- Acionar os freios e sapatas estabilizadoras com auxílio das manivelas;
- Ajustar altura da plataforma por meio da manivela frontal antes do encaixe final;
- Certificar-se de que não há contato da cobertura com a aeronave;
- Ajustar as laterais da plataforma para evitar vãos e garantir segurança;
- Acionar manivela da plataforma inferior para nivelar com o solo;
- Após conferência geral e estabilidade do equipamento, liberar o fluxo de embarque ou desembarque.

**Atenção:**

Antes da acoplagem, confirme o modelo de aeronave (737/738/738MAX) e a compatibilidade com a escada MH01.

## 8.1 Equipamentos GSE de apoio

### VEÍCULOS DE TRANSPORTE DE PESSOAL



Figura 35 - Veículos operacionais

Veículos destinados ao transporte de colaboradores dentro da área do aeroporto, em geral são usados carros de passeio, vans, micro-ônibus ou veículos elétricos. Devem apresentar bom estado de conservação e segurança, identificados, de acordo com a empresa para a qual pertencem, ser operados por colaboradores devidamente habilitados e autorizados, em conter os cintos de segurança e

dispositivos luminosos requeridos pela AAL, sua aproximação a aeronave é condicionada somente ao box de parada sendo necessário manter distância de 5m da aeronave.

## VEÍCULOS OPERACIONAIS



**Figura 36 - Veículos operacionais**

São veículos destinados a locomoção de supervisores ou líderes operacionais da empresa contratada para serviço de *handler*, usados para o deslocamento em grandes distâncias e/ou rápida locomoção dentro da área do aeroporto. Devem ser operados com cautela, apresentar as manutenções em dia, bom estado de conservação, limpeza e segurança. É vedado seu acesso nas áreas em torno a aeronave, salvo posição de parada especificada pela AAL dentro ou próximo do box de parada e/ou quando em circulação em torno dela desde que seja autorizado tal acesso pela AAL.

## VEÍCULOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS



Figura 37 - Veículos de Transporte de passageiros

São veículos, de empresas contratadas para o transporte de passageiros, clientes com necessidades especiais, tripulantes e colaboradores.

Estes veículos devem apresentar bom estado de limpeza de conservação, ter ou não adaptações para transporte de PNE (conforme o contrato local), dispor de cintos de segurança para todos os ocupantes e sob nenhuma hipótese transportar pessoas acima da sua capacidade.

A operação deve ser realizada com cautela, velocidade condizente com a segurança, sua posição de parada no box da aeronave em atendimento fica restrita à porta dianteira esquerda próximo a escada acoplada, *finger* ou rampa de acesso desde que, com distância de 5m da aeronave.

É vedado o acesso deste veículo nas áreas próximas a motores, portas de porões e abaixo de asas das aeronaves.

## 9. Manutenção de GSE

### MANUTENÇÃO PREVENTIVA

É a manutenção planejada e realizada pela equipe de GSE Técnico, com base nas manutenções indicadas pelo fornecedor do equipamento nos manuais de fabricantes. Para os casos em que não seja possível conseguir o manual original do

equipamento, a empresa poderá prover através do Programa de Manutenção uma definição de manutenção preventiva, desde que o programa seja assinado por um profissional tecnicamente capacitado (ex: Técnico de manutenção, Engenheiro Mecânico ou profissional responsável pelo GSE etc.) e validado pela GOL. Compreende os trabalhos sistemáticos de limpeza, inspeções, serviços, controles, substituições e reparações com a finalidade de oferecer equipamentos com a máxima eficiência de operação, evitando assim indisponibilidade, possíveis falhas e erros.

## **MANUTENÇÃO CORRETIVA**

Manutenção não periódica causada por falhas e erros que podem ocorrer em um equipamento na operação. É a correção dos danos atuais e não dos iminentes. A Manutenção corretiva é realizada pela equipe de GSE Técnico quando não está prevista ou não se realiza a manutenção preventiva.

**Nota:** O acompanhamento das manutenções seja preventivo e/ou corretivo devem ser acompanhados pelo gestor GOL local ou pessoa por ele designada.

## **REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO DAS MANUTENÇÕES**

Quando um equipamento for submetido a uma manutenção preventiva ou corretiva, deve-se registrar formal e oficialmente através de controles físicos ou sistêmicos que podem ser acompanhados pela equipe orgânica da GOL de forma ser possível evidenciar a realização das manutenções. Os registros de manutenção devem ser entregues pela empresa contratada sempre que solicitado.

### **10. Registro e documentação das manutenções**

Quando um equipamento for submetido a uma manutenção preventiva ou corretiva, deve-se registrar formal e oficialmente através de controles que poderão

ser acompanhados pela equipe orgânica da GOL através de inspeções, auditorias ou solicitação do gestor local.

## **11. Verificações de GSE (Ground Support Equipment)**

O estado de conservação, limpeza e manutenções são itens com grande relevância para a segurança das operações, tais ações devem ser praticadas por seus operadores e verificadas com frequência durante os atendimentos de voos por colaboradores Orange Cap Que, adicionalmente, devem orientar sobre como desenvolver a atividade, fazer cumprir corretamente – conforme escopo - e ordenar sua parada se identificada qualquer irregularidade até a sua correção.

## **12. Equipamento para embarque de clientes (IGOM 3.1.3.5)**

O operador da ponte de embarque de clientes deve:

- A. Ser treinado e autorizado a operar o equipamento;
- B. Verificar se a ponte de embarque pode ser utilizada antes de operar;
- C. Comunicar qualquer avaria à pessoa/autoridade competente;
- D. Verificar se as superfícies de deslocamento estão livres de detritos e obstáculos e se são seguras para utilização;
- E. Verificar se as superfícies de movimentação estão livres de FOD, obstáculos e em segurança para utilização;
- F. Garantir que apenas o pessoal necessário para a operação da ponte de embarque esteja presente enquanto ela estiver em movimento, pois existe risco de queda de altura e distração para o operador.
- G. Assegurar que está totalmente recolhida ou em posição de segurança antes da chegada ou partida da aeronave;
- H. Verificar sempre a existência de uma barreira de segurança quando a ponte não estiver na aeronave;
- I. Certificar-se de que o caminho está livre de pessoal, equipamento/veículos e todos os outros obstáculos antes do deslocamento;

- J. Quando posicionar o equipamento nas portas e a visão do operador for restrita, use uma pessoa como guia;
- Certifique-se de que a pessoa guia esteja em posição de avaliar com precisão as distâncias e se comunicar através de sinais com o operador.
  - Pare imediatamente se perder o contato visual com a pessoa guia.
  - Não é necessária uma pessoa guia se o equipamento possuir sistemas (por exemplo, sensores) que permitam que o operador avalie com precisão a distância e o posicione adequadamente à aeronave.
- K. Certificar-se de que os trilhos deslizantes e as coberturas dos equipamentos estejam totalmente retraídos durante o posicionamento e estendidos somente quando estiver na posição e mover a ponte devagar até acoplar à aeronave, evitando obstruir qualquer sensor;
- Se os trilhos deslizantes do equipamento não puderem ser estendidos até abertura de portas, verifique se são estendidos imediatamente após a abertura da porta.
  - Se o equipamento utilizado para o embarque não estiver equipado com um recurso de nivelamento automático, posicione o dispositivo de embarque de nivelado com a soleira da porta a uma distância 2,5 cm, e monitore a movimentação da aeronave no sentido vertical fins evitar que o dispositivo venha a colidir com a porta da aeronave.
- L. Certifique-se de que a ponte de embarque não entre em contato com a carenagem do bordo de ataque da asa que se estende sob certas portas de acesso à aeronave ou quaisquer outros sensores ou carenagens;
- M. Quando o posicionamento/remoção estiver concluído, proteja/isele os controles do equipamento para impedir o movimento por pessoas não autorizadas;
- N. Manter uma distância segura entre a ponte e a parte inferior da porta de acesso à aeronave para evitar danos. Isto reduz a possibilidade de a porta encostar na ponte de embarque quando a aeronave movimentar durante o desembarque e/ou embarque;
- O. Acionar todos os sistemas de segurança (por exemplo, sapata de segurança) e recursos de auto nivelamento, se aplicável. Se a ponte não estiver equipada

com um nivelador automático, deve ser assistida por um operador sempre que estiver posicionada na aeronave;

- P. Garantir que a porta de acesso à aeronave está fechada antes de remover;
- Q. Quando integrado no equipamento, assegurar que os cabos de energia de aterramento e as mangueiras desconectadas da aeronave antes de deslocar a ponte de embarque, exceto se necessário para fins operacionais.

### 13. Reporte de mau funcionamento de equipamentos

- Verifique se a ponte de embarque está em condições para o uso;
- Caso seja identificado qualquer irregularidade com o equipamento antes e/ou durante a fase de acoplagem a tarefa deverá ser suspensa até a avaliação de um técnico do equipamento, dessa forma evita-se transtornos por falhas de sistemas dos equipamentos;
- Comunicar qualquer avaria à pessoa/autoridade competente;
- Quando ocorrer um incidente ou situação que potencialmente afete a segurança, deve-se preencher o RELPREV em <https://aqdportal.voegol.com.br/>.

**Nota:** Os aeroportos que operam com pontes de embarque têm modelo próprio com suas respectivas particularidades. Os processos de cada uma delas estão descritos nas instruções de trabalho: IT-GRH-TT-075 – Operações de Ponte de embarque

### 14. Condições Meteorológicas Adversas

Condições climáticas adversas tem impacto negativo nas operações de solo, portanto algumas ações e avaliações devem ser feitas com a finalidade de mitigar acidentes e/ou incidentes com equipamentos e pessoas no atendimento à aeronave.

#### 14.1 Chuva

Operações realizadas em condições de chuva geram limitações operacionais e aumentam riscos de incidentes no pátio.

### **Operação sob chuva**

- Durante o momento de chuva a operação poderá continuar, porém a cautela na condução das atividades deve ser redobrada, veículos motorizados devem reduzir a velocidade, devido a necessidade de maior distância para frenagem, riscos de derrapagem e visibilidade prejudicada;
- Equipamentos não essenciais devem ser retirados e levados para área segura;
- Carretas abertas devem ser evitadas, porém, na impossibilidade do não uso, devem ser aplicados lonas ou coberturas;
- As portas da aeronave devem ser fechadas se verificado que componentes estejam sendo molhados ou a água esteja encharcando a cabine;
- Nos porões a água em excesso deve ser evitada sob o risco de danos a sistemas e componentes da aeronave;
- Cargas e bagagens devem ser manuseadas com cuidado e evitando-se ao máximo que sejam molhadas a fim de se evitar danos;
- Dispositivos sinalizadores, exemplo cones e coletes, devem estar devidamente instalados fins garantir a visibilidade de locais e pessoas.

#### **14.2 Sol e/ou condições de calor extremo.**

As operações sob sol requerem atenção com relação as condições de calor extremo onde existe a possibilidade de queimaduras e desidratação que pode levar a perda de sentidos.

Com a finalidade de aumentar a segurança das atividades na rampa e de seus colaboradores, operações nestas condições requerem alguns cuidados, tais como:

- As equipes devem sempre realizar o desenvolvimento do atendimento do voo juntas, evitando que uma pessoa fique sozinha ou longe e sem acompanhamento;
- Colaboradores que tenham acesso aos porões devem estar em constante vigilância pois em caso de perda de sentido é possível um rápido socorro;
- Porões só devem ser fechados após a conferência de que todos da equipe estejam bem e fora da aeronave, fins evitar que uma pessoa fique presa devido perda de sentidos.
- Equipamentos motorizados devem ter a verificação das temperaturas operacionais em constante vigilância fins evitar panes e falhas;
- Procedimentos de embarque, desembarque de clientes, carregamento e descarregamento de porões devem ocorrer no menor tempo possível sem prejudicar a execução de qualquer procedimento operacional;

### 14.3 Raios

Operações em condições de raios ou relâmpagos requerem atenção visto que raios podem gerar grandes descargas elétricas com potencial risco de incêndios, seguem abaixo recomendações de segurança:

- Equipamentos não essenciais devem ser removidos para áreas seguras;
- Abastecimento deve ser interrompido;
- Pessoal não essencial deve procurar abrigo em locais apropriados, jamais sob asas ou em equipamentos no pátio;

Em caso de Relâmpagos deve ser seguidas as recomendações abaixo:

| Níveis | Ação da equipe operacional do lado do ar   |
|--------|--|
| Verde  | Para distâncias acima de 8km, a operação será mantida com cautela, mas não tem restrições. |

|          |   |
|----------|---|
| Âmbar    | Fase de alerta: tempestades a uma distância de 8 km (5 milhas), a 5 km (3 milhas) de raio do aeroporto, manter a operação em alerta, retirar equipamentos não necessários para uma área segura; |
| Vermelho | Fase de interrupção de operação: tempestades e/ou relâmpagos a distância inferior a 5 km (3 milhas) a operação deverá ser interrompida.   |

**Tabela 2 - Políticas do Operador Aeroportuário.**

#### 14.4 Ventos

As condições de ventos na operação podem representar riscos às operações principalmente quando há ocorrências de ventos fortes acima de 75 km/h (40knots).

Com a finalidade de manter a segurança operacional seguem as recomendações abaixo:

- Equipamentos não essenciais devem ser encaminhados para locais seguros e dispositivos de estabilidade acionados;
- Escadas cobertas devem ser removidas, pois correm risco de tombamento;
- Aeronaves devem receber calços adicionais;
- Equipamentos em uso devem ser calçados, freios acionados e dispositivos adicionais de estabilidade acionados se houverem;
- Atentar ao manuseio e transporte de grande volume devido a sua perda de estabilidade;
- Atentar a objetos lançados pelo vento que venham a gerar danos a aeronave ou lesões as pessoas;

#### 14.5 Condições de Gelo

As operações em condições de formação de gelo requerem cuidados adicionais visto que há risco de derrapagens e perda de estabilidade além dos riscos à saúde física dos colaboradores envolvido na operação.

- Equipamentos não essenciais para a operação devem ser mantidos em locais seguros;
- As velocidades dos equipamentos devem ser reduzidas e feitas com extrema cautela devido ao risco de derrapagens e impossibilidade de frenagem;
- É de extrema importância que colaboradores utilizem roupas apropriadas contra frio e sapatos antiderrapantes;
- Ter atenção para que o gelo não seja carregado juntamente com cargas e/ou bagagens;
- Atentar para que o fechamento das portas não seja prejudicado pelo gelo em suas bordas;
- Os operadores de tanque de água potável e de veículos de manutenção QTU devem estar em alerta para evitar o derramamento e transbordamento.
- Operações de *Deicing/Anti-Icing*.

As aeronaves em operação nos aeroportos com condições climáticas de gelo severas poderão ter a necessidade de aplicação de substância inibidora de formação de gelo seguindo as recomendações do fabricante.

O procedimento de *Deicing/Anti-icing* será aplicado por um equipamento específico para este fim e aplicado conforme regras estabelecidas.

A aplicação do produto só poderá ser feita quando a aeronave estiver totalmente de portas fechadas e nunca durante o abastecimento de combustível.

Para a aplicação do produto é necessário que as pessoas envolvidas tenham os equipamentos EPI necessários para esta ação, e deverá ser seguido rigorosamente os tempos estipulados pelo fabricante do produto com relação à durabilidade do mesmo em relação a aplicação e decolagem da aeronave.

#### 14.5.1 Cuidados de aplicação na aeronave:

O momento de aplicação de *Deicing* não se faz necessária colocação de cones visto que tal operação já acontecerá de portas fechadas e, em alguns casos, fora da área de parada.

O *Deicing* será aplicado por prestador de serviço podendo ser este diferente ou não do prestador de serviços de handling contratado.

- Devido à temperatura do produto é necessário cautela na aplicação visto poder ocorrer dano na aeronave e pessoas envolvidas;
- Todos os equipamentos de solo devem estar recolhidos no momento de aplicação do produto para evitar que sejam contaminados;
- Cautela nos casos em que for necessário entrar novamente na aeronave após a aplicação do produto pois, os calçados podem contaminar os carpetes e assoalho do porão;
- Cuidados na aplicação para não deixar entrar na APU;
- Certifique-se que os equipamentos de segurança estejam ativos e devidamente conectados antes de iniciar a aplicação do produto fins garantir a segurança do operador.

#### 14.5.2 Cuidados na operação do Equipamento:

- Certifique-se que a porta ou grade de segurança do equipamento esteja bem fechada/travada fins evitar o risco de queda;
- Certifique-se que os cintos de segurança estejam devidamente fixados;
- Certifique-se que as janelas da cabine do equipamento estejam devidamente limpas antes de iniciar a operação;
- Certifique-se que a porta da cabine do equipamento esteja devidamente fechada/travada antes de iniciar a operação;
- Certifique-se que não há nada impedindo a entrada de ventilação do equipamento.



**Perigo:**

Não seguir os procedimentos pode resultar em fatalidades.

## 14.6 Condições adversas

Em condições adversas de visibilidade exemplo, chuvas, nevoeiro, gelo entre outras, as recomendações abaixo são mandatórias:

- Utilizar cones de segurança devidamente instalados conforme a regra aplicada;
- Utilizar cones extras conforme a necessidade ou regulamentação local;
- Obrigatório uso dos coletes refletivos em todos os colaboradores que tenham acesso ao pátio;
- Veículos devem se movimentar com velocidade reduzida e atenção redobrada;
- Utilizar faróis e sistema de iluminação adequadamente;
- Conforme a necessidade o uso de *wing walker* se faz necessário.

## 14.7 Ventos fortes – tabela de atividade

As ações abaixo devem ser tomadas em casos de ventos superiores a 25 KTS (46 km/h).

|  | 48 to 72 km/h<br>(30to 45 mph) | 72 to 111 km/h<br>(45to 70 mph) | Acima 111<br>km/h (70 mph) |
|--|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| Verifique os freios de estacionamento de todos os equipamentos e os armazene em locais designados                  | ✓                              | ✓                               | ✓                          |
| Solicite para que sejam esvaziadas as lixeiras de FOD.   | ✓                              | ✓                               | ✓                          |
| Suspenda o uso de mangueiras de ar condicionado e guarde-a seguramente.  |                                |                                 |                            |
| Remova os cones de marcação  | ✓                              | ✓                               | ✓                          |
| Assegure que os calços foram colocados em todos os trens de pouso  | ✓                              | ✓                               | ✓                          |
| Não eleve ate a aeronave caminhões de catering e escada de clientes que não estejam equipadas com estabilizadores. | ✓                              | ✓                               | ✓                          |
| Não eleve ate a aeronave caminhões de catering e escada de clientes que estejam equipadas com estabilizadores      |                                | ✓                               | ✓                          |
| Feche as portas do porão/aeronave  |                                | ✓                               | ✓                          |
| Feche todos os painéis de acesso.  |                                | ✓                               | ✓                          |
| Remova todo GSE para uma posição segura.   |                                | ✓                               | ✓                          |
| Proteja a ponte de embarque em posição a qual minimize sua exposição a fortes ventos                               |                                | ✓                               | ✓                          |
| Recolha e abaixe a ponte de embarque.  |                                |                                 | ✓                          |

Tabela 3 - Atividades



**Perigo:**

Ventos fortes podem causar lesões à pessoas e danos a aeronave.

### 14.8 Tempestades de Areia e Baixa Visibilidade

- Verificar a necessidade de uso de roupas específicas, máscaras e outros protetores;
- Prever, conforme o caso, necessidade de abrigo para as pessoas.

## 15. Cargas

São itens transportados, sendo a GOLLOG e seus franqueados, responsáveis pela administração de itens transportados pela Gol. Para ser aceita, toda carga deve cumprir os requisitos especificados nos manuais: Manual Operacional de Carga Doméstica (MN-CGO/FF-001), Manual do Despacho de Aeronaves Cargueiras - Loadmaster (MN-DSP-OB-003), e Manual de Artigos Perigosos (DR-CGOFF-05).

As cargas a serem embarcadas devem estar no TECA (Terminal de Cargas) e manifestadas no sistema com pelo menos 1 hora e 30 minutos de antecedência do horário de partida do voo. A Central de Peso e Balanceamento considerará esse

peso total ou parcialmente, ou poderá negar o carregamento com base na disponibilidade de peso do voo.

A carga manifestada deverá ser acomodada nas carretas da empresa de Handler local, a equipe da GOLLOG deverá identificar as carretas com número do voo, o peso total de cada carreta, lacrar as lonas/portas, solicitar o reboque para a área de pátio e posteriormente o carregamento no voo.

A equipe de Handler local deverá rebocar as carretas com cargas até a posição pré-estabelecida no aeroporto, onde a carga aguarda a chegada da aeronave para a qual será embarcada.

O Orange Cap, em posse da LIR INICIAL, deve verificar se a carga presente no pátio corresponde ao que está manifestado no documento. Além disso, deve confirmar a presença de carga perigosa (DG) no manifesto. Em caso afirmativo, deve assegurar que o documento NOTOC tenha sido emitido e preenchido corretamente. Caso haja qualquer discrepância, a carga perigosa deve ser impedida de ser carregada.

A operação cargueira, em parceria com GOLLOG e Mercado Livre, é exclusiva para transporte de cargas. GOLLOG é responsável por disponibilizar as cargas no aeroporto dentro do prazo acordado, após inspeção de raio-x para garantir conformidade. Os agentes de pista preparam o Pit Stop, garantindo segurança e conformidade durante o carregamento. O Loadmaster supervisiona o correto carregamento e balanceamento das aeronaves. Os aeroportos parceiros facilitam o acesso à aeronave para tripulação técnica e arquivam a documentação dos voos cargueiros.

### **15.1 Procedimento de transporte de carga entre TECA e pátio**

O operador do Handler deverá seguir ao Terminal de Cargas com antecedência de 1:30h, rebocar as carretas devidamente carregadas e lacradas para o pátio do aeroporto, e deixá-las em posição pré-determinada para o aguardo da chegada e/ou carregamento na aeronave.

**Nota:** Carretas de cargas só podem ser rebocadas para a área de rampa **com os devidos lacres, de modo a impedir que sejam inseridos quaisquer itens em seu interior após lacradas**, ou na impossibilidade de uso de lacres as carretas devem ser escoltadas com APAC desde a sua saída do TECA até o momento de carregamento na aeronave.

Alguns aeroportos poderão dispor de equipamentos do tipo Dolly, **neste caso deverá ser aplicado o mesmo procedimento da nota acima.**

O operador deve estar atento que durante o trajeto (TECA/PÁTIO), poderá haver deslocamento de itens que venham a cair pelo caminho. Deverá ter cuidado também com as condições meteorológicas garantindo a integridade da carga transportada.

Garantir que as cargas especiais estejam consideradas nas documentações de carregamento.

## 15.2 Terminal de carga (TECA) fora do sítio aeroportuário

Em algumas localidades, ver a tabela abaixo, o terminal de cargas (TECA), não está contido na área do sítio aeroportuário, dessa forma o procedimento abaixo deverá ser seguido pelo operador de Handler e Orange Cap.

**Este item é aplicável apenas para as seguintes bases:**

| <b>Base</b> | <b>Cidade</b>  |
|-------------|----------------|
| AJU         | Aracaju        |
| ARU         | Araçatuba      |
| CAC         | Cascavel       |
| OPS         | Sinop          |
| CPV         | Campina Grande |

|     |                       |
|-----|-----------------------|
| CKS | Parauapebas           |
| IOS | Ilhéus                |
| JDO | Juazeiro Do Norte     |
| JJD | Jericoacoara - Cruz   |
| MCP | Macapá                |
| CZS | Cruzeiro Do Sul       |
| MOC | Montes Claros         |
| NVT | Navegantes            |
| PET | Pelotas               |
| PFB | Passo Fundo           |
| PNZ | Petrolina             |
| RAO | Ribeirão Preto        |
| RBR | Rio Branco            |
| SJP | São Jose Do Rio Preto |
| STM | Santarém              |
| UDI | Uberlândia            |
| VDC | Vitória da Conquista  |

Tabela 4 - Terminal de carga (TECA) fora do sítio aeroportuário

### 15.3 Procedimentos GOLLOG:

A carga deverá ser conduzida do TECA até o aeroporto, em veículo de carga lacrado.

Os lacres devem ser verificados pelo Operador de segurança do aeródromo, no momento de liberação do acesso.

Após acesso, a carga deve ser (em local definido pelo AAL) segregada e/ou alocada nas respectivas carretas, identificadas com os voos para qual são destinadas.

As carretas devem ser lacradas e sua numeração deve ser inserida no formulário FORM - MN-CGO/FF-001-003 - Formulário Controle de Acesso à Área Restrita.

**Procedimentos do HANDLER:**

Disponibilizar carretas, tantas quantos forem necessárias, para a acomodação das cargas de acordo com seu respectivo destino. **Estas carretas devem estar aptas para serem lacradas.**

Lacrar as carretas inserindo a numeração dos lacres no FORM - MN-CGO/FF-001-003 Formulário Controle de Acesso à Área restrita;

Entregar o FORM - MN-CGO/FF-001-003 Formulário Controle de Acesso à Área restrita, ao Orange CAP.

**15.4 Procedimento do Orange CAP**

O Orange CAP, deverá verificar na carga se o peso manifestado na LIR está condizente com o descrito na identificação da carreta, em caso de divergências contatar a central de Peso e Balanceamento ou proceder o corte de acordo a LIR.

O Orange Cap. deverá verificar se as carretas estão devidamente lacradas, se os lacres e a numeração condizem com o descrito no FORM - MN-CGO/FF-001-003 Formulário Controle de Acesso à Área restrita.

Arquivar o formulário FORM - MN-CGO/FF-001-003 - Formulário Controle de Acesso à Área Restrita ao arquivo AVSEC do voo.

**Nota:** caso as informações sejam divergentes entre lacres e formulário ou haja vazamentos, derramamentos ou outras ocorrências com a carga etc. o embarque da Carga deve ser negado.

**15.5 Cargas Especiais**

São cargas que devido às suas características tem requisitos especiais de aceitação, transporte, carregamento e manuseio. Estas cargas possuem CÓDIGOS IMP, conforme a tabela abaixo:

| <b>Código</b> | <b>Descrição</b>  |
|---------------|---|
| ACT           | Active Temperature Controlled System  |
| AOG           | AOG Aircraft on Ground – Peças sobressalentes para aeronave no                    |
| ATT           | Goods Attached to Air Waybill   |
| AVI           | Live Animal - Animais Vivos   |
| BAL           | Ballast – Lastro (não manifestado)  |
| BIG           | Outsized - Item carregado sobre 02 ou mais pallets                                |
| BUP           | Bulk Unitization Programme, Shipper/Consignee Handled Unit                        |
| CAO           | Cargo Aircraft only   |
| CAT           | Cargo Attendant Accompanying Shipment   |
| COL           | Cool Goods  |
| COM           | Company mail – Correspondência da empresa   |
| DIP           | Diplomatic Mail - Correio Diplomático   |
| EAT           | Foodstuffs - Alimentos para consumo   |
| ELI           | Lithium-ion batteries excepted as per Section II of PI 966 - 967                  |
| ELM           | Lithium metal batteries excepted as per Section II of PI 969 - 970                |
| ELD           | Extra load device – ULD extra   |
| FIL           | Undeveloped / Unexposed film - Filme não revelado                                 |
| FKT           | Flight Kit  |
| FRI           | Frozen Goods subject to veterinary/phytosanitary inspections                      |
| FRG           | Carga grátis não reservada  |
| FRO           | Frozen Goods  |
| GOG           | Hanging Garments  |
| HEA           | Heavy Cargo, 150kg, and over per piece - Carga avulsa com mais de 150 kg por peça |
| HEG           | Hatching eggs - Ovos de incubação   |



|            |   |
|------------|---|
| <b>HUM</b> | Human Remains in coffins - Restos mortais   |
| <b>ICE</b> | Dry Ice - Gelo seco   |
| <b>LHO</b> | Living human organs/blood - Órgãos/Sangue humano  |
| <b>LIC</b> | License required  |
| <b>MAG</b> | Magnetized Material - Material magnetizado  |
| <b>MUW</b> | Munitions of war  |
| <b>NDA</b> | No Dimensions Available   |
| <b>NWP</b> | Newspapers, magazines   |
| <b>OBX</b> | Obnoxious cargo - Item que produz forte odor desagradável   |
| <b>OHG</b> | Overhang item   |
| <b>PAC</b> | Passenger and Cargo   |
| <b>PEA</b> | Hunting Trophies, akin, hide, and all articles made from or containing parts of species listed in the CITIES (Convention on International Trade In Endangered Species) appendices |
| <b>PEF</b> | Flowers   |
| <b>PEM</b> | Meat  |
| <b>PEP</b> | Fruits and Vegetables   |
| <b>PER</b> | Perishable Cargo - Carga perecível  |
| <b>PES</b> | Fish/Seafood  |
| <b>PIL</b> | Pharmaceuticals   |
| <b>QRT</b> | Quick Ramp Transfer   |
| <b>RAC</b> | Reserved Air Cargo  |
| <b>RCL</b> | Cryogenic liquids - Líquidos criogênicos (gases em baixíssimas temperaturas)  |
| <b>RCM</b> | Corrosive - Corrosivo (etiquetado)  |
| <b>RCX</b> | Explosives 1,3C - Explosivo   |
| <b>RDS</b> | Diagnostic Specimens  |
| <b>REQ</b> | Excepted Quantities of Dangerous Goods  |
| <b>REX</b> | Normally forbidden Explosives - Divisions 1.1,1.2,1.3,1.4F,1.5 and 1.6 - Explosivo normalmente proibido   |

|            |   |
|------------|---|
| <b>RFG</b> | Flammable Gas - Gás comprimido inflamável (etiquetado)  |
| <b>RFL</b> | Flammable Liquid  |
| <b>RFS</b> | Flammable Solid - Sólido inflamável (etiquetado)  |
| <b>RFW</b> | Dangerous when wet - Perigoso quando molhado  |
| <b>RGX</b> | Explosives 1,3G - Explosivo   |
| <b>RIS</b> | Infectious substance - Substância infecciosa (etiquetada)   |
| <b>RLI</b> | Fully regulated lithium ion batteries (Class 9, UN 3481)<br>as per Section I of PI 966 and 967      |
| <b>RLM</b> | Fully regulated lithium metal batteries (Class 9, UN 3091)<br>as per Section I of PI 969 and 970    |
| <b>RMD</b> | Miscellaneous dangerous goods - Miscelânea de artigos<br>perigosos (etiquetada)                     |
| <b>RNG</b> | Non-flammable non-toxic gas - Gás comprimido não<br>inflamável (etiquetado)                         |
| <b>ROP</b> | Organic peroxide  |
| <b>ROX</b> | Oxidizer - Oxidante   |
| <b>RPB</b> | Toxic Substance - Veneno (etiquetado)   |
| <b>RPG</b> | Toxic gas   |
| <b>RRE</b> | Excepted Quantities of Radioactive Material   |
| <b>RRW</b> | Radioactive material, Category I-white - Radioativos<br>categoria I - Branco                        |
| <b>RRY</b> | Radioactive material, Categories II and III - Yellow -<br>Radioativos categorias II e III - Amarelo |
| <b>RSB</b> | Polymeric beads - Poliestireno granulado  |
| <b>RSC</b> | Spontaneously combustible - Combustão espontânea  |
| <b>RXB</b> | Explosives 1,4 B  |
| <b>RXC</b> | Explosives 1,4 C  |
| <b>RXD</b> | Explosives 1,4 D  |
| <b>RXE</b> | Explosives 1,4 E  |
| <b>RXG</b> | Explosives 1,4 G  |
| <b>RXS</b> | Explosives 1,4 S - Explosivo 1.4s (etiquetado)  |
| <b>SAL</b> | Surface mail  |

|            |  |
|------------|--|
| <b>SHL</b> | Save Human Life  |
| <b>SPF</b> | Laboratory Animals   |
| <b>SUR</b> | Surface Transportation   |
| <b>SWP</b> | Sporting Weapons   |
| <b>VAL</b> | Valuable cargo - Carga valiosa   |
| <b>VOL</b> | Volume   |
| <b>VUN</b> | Vulnerable Cargo   |
| <b>WET</b> | Shipments of wet material not packed in watertight containers - Carregamento de material úmido não empacotado em embalagem a prova d'água. |
| <b>XPS</b> | Priority small package   |

**Tabela 5 - Tabela de cargas especiais/loading of dangerous goods**

A equipe de Handler no ato do carregamento nos porões deverá ter em mão a LIR do voo de forma a identificar em qual seção/porão deverá carregar a carga especial.

O Orange CAP ao identificar visualmente a carga especial e/ou verificar a sua existência na LIR do voo, deverá solicitar o NOTOC desta carga, quando aplicável, certificar-se qual seção/porão ela está manifestada para carregamento e de que a equipe de Handler procedeu com a devida amarração sempre que necessário. Ficará a cargo do Orange Cap efetuar a verificação da necessidade ou não de segregação de cargas especiais conforme a Tabela de Segregação Disponível no MAP – Manual de Artigos Perigosos (ver Tabela de Segregação MAP- DR-CGO-FF-005) e no

DC-DR-CGO-FF-005-003 · Tabela de Segregação · MAP - Manual de Artigos Perigosos.

**NOTA:** Cargas especiais podem ser consideradas, além das constantes no DGR, as cadeiras de rodas, equipamentos de competição, cases de futebol, animais vivos e outros.

Atentar ao correto carregamento, descarregamento e amarração de animais vivos e perecíveis, evitando deixá-los em condições que ofereça risco a sua integridade e expostos ao sol ou chuva.

| IMP | CL/Div | RCX | RGX | RXB | RXC | RXD | RXE | RXG | RFG | RNG | RCL | RPG | RFL | RFS | RSC | RFW | ROX | ROP | RRY | RCM | ICE | RBI | RBM | AVI | HEG | DOC | EAT | PER | LHO | HUM | FL |  |
|-----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|--|
| RCX | 1.3C   |     |     | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RGX | 1.3G   |     |     | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RXB | 1.4B   | X   | X   |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RXC | 1.4C   |     |     | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RXD | 1.4D   |     |     | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RXE | 1.4E   |     |     | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RXG | 1.4G   |     |     | X   |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     | X   |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RFG | 2.1    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RNG | 2.2    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RCL | 2.2    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RPG | 2.3    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RFL | 3      | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RFS | 4.1    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   | X   |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RSC | 4.2    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RFW | 4.3    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| ROX | 5.1    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     | X   |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |    |  |
| ROP | 5.2    | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RRY | 7      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | O*  | O*  | O*  |     |     |     | O* |  |
| RCM | 8      | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     |     |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | O* |  |
| ICE | 9      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | O*  | O*  | O*  |     |     |     |    |  |
| RBI | 9      | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     | X   | X   |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| RBM | 9      | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   | X   |     |     |     |     | X   | X   |     |     | X   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |
| AVI |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X*  | X*  | X*  | X*  | X*  |     | X  |  |
| HEG |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X*  | X*  | X*  | X*  |     |     | X  |  |
| DOC |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X*  | X*  | X*  | X*  | X*  |     | X  |  |
| EAT |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X*  | X*  | X*  |     |     |     | X  |  |
| PER |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X*  | X*  |     |     |     |     | X  |  |
| LHO |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X  |  |
| HUM |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | X   | X   | X   | X   | X   | X   |    |  |
| FL  |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |  |

**Legenda**

|        |  |
|--------|--|
| AVI    | Animais Vivos  |
| HEG    | Ovos Férteis   |
| DOC    | Frangos de um dia (Pintalhos)  |
| EAT    | Alimentos  |
| PER    | Perecíveis   |
| LHO    | Órgãos humanos vivos/sangue  |
| HUM    | Restos Mortais   |
| FL     | Filmes não revelados   |
| X      | Lower Deck (Porão): Não podem ser transportados um ao lado do outro.<br>Main Deck: Segregação deverá ser efetuada por posição de pallets.  |
| <>     | Lower Deck (Porão): Realizar segregação por compartimento (1 ou 4).<br>Main Deck: Vide observações abaixo.   |
| *Obs.: | Lower Deck (Porão)/Main Deck: Animais e amigos naturais devem ser separados e animais de laboratório separados dos saudáveis.<br>Lower Deck (Porão)/Main Deck: Filmes não devem ser acondicionados muito próximos a alimentos em geral; EAT com (HEG / DOC / PER / HUM) exigem segregação.<br>Main Deck: Para embarques de RRY com (AVI / HEG / DOC) a distância mínima de separação será de 0,5 m ou mais para viagens de até 24 horas e 1,0 m ou mais para viagens acima de 24 horas, conforme 10.9.13.2.<br>Main Deck: Para embarques de RRY com (LHO / FIL) a segregação deverá ser efetuada por posição de pallets.<br>Main Deck: Para embarques de RCL com (AVI / HEG / DOC) a segregação deverá ser efetuada por posição de pallets.<br>Main Deck: Embarques de RCE com (AVI / HEG / DOC) é proibido. |
|        | Notas:<br>1- Não há nenhuma razão científica ou tecnológica para que restos mortais e animais vivos sejam segregados em compartimentos de carga de aeronaves, entretanto, por questões culturais e de respeito, é indicado que sejam separados;<br>2- Não é permitido o carregamento de materiais radioativos RRY na posição P1 em aeronaves cargueiras, e a separação deve cumprir com as distâncias das tabelas 10.9.C, 10.9.D e 10.9.E do DGR.  |

Tabela 6 – MODELO a ser encontrado no MAP - (ver Tabela de Segregação MAP- DR-CGO-FF-005 ou DC-DR-CGO-FF-005-003)

## 16. Artigos perigosos

Artigo perigoso é o artigo ou substância que, quando transportada por via aérea, pode constituir: Risco à saúde, à segurança, propriedade e ao meio ambiente.

E que figure na Lista de Artigos Perigosos da OACI (Organização da Aviação Civil Internacional) ou IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos).

São itens de carga e/ou bagagens que devido sua natureza necessitam de cuidados especiais desde a sua aceitação, transporte, manuseio e embalagens.

As classes liberadas para embarque em voo internacional via TECA Gollog, permanecem as mesmas que atualmente são liberadas para os voos nacionais (classes 5,6,8 e 9) de acordo com o DRCGO-FF-005 Manual de Artigos Perigosos, MN-CGO-FF-005 Manual de Carga Internacional e Dangerous Goods Regulations IATA edição vigente.

A GOL está homologada para o transporte de artigos perigosos contudo alguns dos seguintes requisitos para aceitação do transporte devem ser verificados:

### **16.1 Procedimentos GOLLOG**

A aceitação ocorre no TECA, seguindo as regras estabelecidas pelos manuais de carga e Manual de Artigos Perigosos (DG).

É necessário que o colaborador do TECA insira corretamente o artigo perigoso no sistema de cargas, para que reflita no sistema de balanceamento.

É obrigatória a emissão do documento NOTOC.

### **16.2 Procedimentos Handler**

O Artigo Perigoso fica disponível juntamente com as demais cargas 1:30h antes do voo, respeitando a necessidade de segregação, quando aplicável.

O operador de Handler deve rebocar as carretas do TECA/PÁTIO devidamente lacradas ou escoltadas - conforme o caso.

O operador de handler deve posicionar as carretas na posição do voo ou em local previamente acordado com a GOL e a AAL, para os casos em que não seja possível levá-las diretamente para a posição de parada da aeronave;

Caso o colaborador identifique algum item não declarado e não permitido, ou que haja algo que esteja vazando, deve realizar um reporte imediato à sua chefia, ao Orange cap ou colaborador de rampa, a AAL e no Portal AQD, descrevendo a ocorrência com o máximo de informações (base, nº de voo, tipo de material, onde ocorreu o vazamento, pessoas envolvidas etc.).

O artigo perigoso deve ser retirado e disponibilizado de acordo com os requisitos locais. O transporte aéreo de Artigos Perigosos é seguro se todas as regras e determinações definidas pela Regulamentação vigente forem cumpridas. Na GOL, o Manual de Artigos Perigosos (MAP) é o documento oficial que apresenta todos os requisitos e regras aplicáveis para o transporte seguro de Artigos Perigosos.

### **16.3 Procedimentos do Orange CAP**

- O Orange Cap deve, com base no descrito na LIR inicial, certificar que o artigo perigoso está devidamente manifestado para embarque;
- O Artigo Perigoso se existente na LIR deve ter obrigatoriamente documento NOTOC devidamente preenchido;
- O Orange Cap deve entregar a NOTOC ao comandante do voo para que ele aprove o carregamento (a aprovação do comandante acontece pela sua assinatura na NOTOC);
- O Orange Cap deve garantir que as embalagens e containers não sejam danificados durante o manuseio, ou seja, que se realize um manuseio adequado;
- O Orange Cap, com base na aceitação do comandante, faz a conferência de que o(s) Artigo(s) Perigoso(s) (DG) foi(ram) carregado(s) na(s) seção(ões) descrita(s) na LIR, devidamente amarrado(s) para evitar movimentações e segregado(s) - (ver Tabela de Segregação).

**Nota:** o comandante do voo pode negar o transporte do Artigo Perigoso (DG) se entender como risco à operação de voo. Neste caso o Orange Cap deve garantir que este item não seja carregado e deve ser devolvido ao TECA local.

Artigos Perigosos (DG) não são permitidos para transporte como bagagem (itens despachados pelo passageiro, oriundos do check-in), exceto em condições devidamente previstas na Tabela de Provisões para Passageiros e Tripulantes (verificar anexo ao final do MOR).

### Principais exceções:

- Cadeiras de rodas ou auxílios de mobilidade movidos à bateria, quando embarcados com o Cliente que tem necessidade de utilização – verificar o tipo de bateria e consultar as condições de transporte na Tabela de Provisões para Passageiros e Tripulantes (anexo);
- Embalagens com produtos perecíveis e gelo seco para conservação – até 2,5kg de gelo seco por embalagem, com identificação externa mencionando gelo seco. Observar demais condições da embalagem para transporte seguro e sem avarias/vazamentos;
- Há itens que contém artigos perigosos em sua composição, e em quantidades e condições previstas na Tabela de Provisões para Passageiros e Tripulantes podem estar em volumes despachados. A atenção aos volumes despachados é fundamental, e todos os processos previstos neste documento em relação ao carregamento de itens no porão devem ser executados (Seção C – Item 13).



#### Atenção:

Caso a NOTOC não mencione a seção/porão, o OC deve preencher este campo se estiver em branco; se o campo já estiver preenchido, uma nova NOTOC deve ser emitida pelo responsável por aceite de carga. A NOTOC deve conter todas as vias obrigatórias (comandante, destino e arquivo local). O preenchimento deverá estar legível e sem rasuras.

- Modelo da NOTOC

| Station of Unloading  |             | Air Waybill Number | Proper Shipping Name      | Class or Division for Class 1 Compat. Grp. (Sub-Risk) | UN or ID Number | Number of Packages        | Net Quantity or Transp. Ind. per Package | Radioactive Mat. Category | PG     | IMP Code | Loaded  |          | ERG |
|---|-------------|--------------------|---------------------------|---|-----------------|---------------------------|--|---------------------------|--------|----------|---------|----------|-----|
| Station of Unloading  |             | Air Waybill Number | Proper Shipping Name      | Class or Division for Class 1 Compat. Grp. (Sub-Risk) | UN or ID Number | Number of Packages        | Net Quantity or Transp. Ind. per Package | Radioactive Mat. Category | PG     | IMP Code | U/LD ID | POSITION | ERG |
| <p>Page 1 de 1 Special Load - Notification to Captain</p> <p>Station of Loading: GRU Flight Number: 331694 Date: 2020-01-08 Aircraft Registration: PR-GXJ Prepared By: TI - Pessoa Proprietaria</p> |             |                    |                           |   |                 |                           |  |                           |        |          |         |          |     |
| <b>DANGEROUS GOODS</b>  |             |                    |                           |   |                 |                           |  |                           |        |          |         |          |     |
| SSA   | 12748631995 |                    | Aviation regulated liquid | 9   | LIN3334         | 2                         | 10.000 kg                                |                           | III    | RMD      |         |          | SA  |
| <p>I certify that there is no evidence of any damaged or leaking packages containing dangerous goods that have been loaded onto the aircraft.</p>   |             |                    |                           |   |                 |                           |  |                           |        |          |         |          |     |
| <b>OTHER SPECIAL LOAD</b>   |             |                    |                           |   |                 |                           |  |                           |        |          |         |          |     |
| Station of Unloading  |             | Air Waybill Number | Contents and Description  | Number of Packages                                    | Quantity        | Supplementary Information |  | IMP Code                  | Loaded |          |         |          |     |
| SSA   | 12748628915 |                    | HUMAN REMAINS             | 1   | 100.000 KG      | RESTOS MORTAIS            |  | HUM                       |        |          |         |          |     |
| SSA   | 12748632094 |                    | UN3481                    | 24  | 107.000 KG      | Section II - P1987        |  | ELI                       |        |          |         |          |     |
| SSA   | 12748632112 |                    | UN3481                    | 35  | 198.000 KG      | Section II - P1988        |  | ELI                       |        |          |         |          |     |
| <b>OTHER INFORMATION</b>  |             |                    |                           |   |                 |                           |  |                           |        |          |         |          |     |
| Loading supervisor's signature/enrollment number: _____ Captain's signature/CANAC: _____  |             |                    |                           |   |                 |                           |  |                           |        |          |         |          |     |

Figura 38 - NOTOC

**Não está autorizado:**

Remanejamento (MDS) de Artigos Perigosos (DG). Em caso de necessidade, será obrigatório a confecção de nova LIR, atentando-se à segregação, conforme a tabela de DGR;

LMC de Artigos Perigosos (DG), quer seja para mais ou menos, independente do motivo será necessário nova documentação.



**Atenção!** O material radioativo é uma das categorias de Artigos Perigosos, e devido à sua natureza contaminante requerer maior atenção: informações sobre o material radioativo devem estar dispostas conforme a regra universal de aceitação.

**INFORMAÇÕES SOBRE MANUSEIO DURANTE CARREGAMENTO DO MATERIAL RADIOATIVO EMBALADO TIPO A - FDG-18F (UN 2915)**

Segue as características do material:

Nome: Material radioativo embalado tipo A, forma não especial, não físsil ou físsil exceptivo (F-18 líquido).

Código UN: UN2915

Classe: 7

Código IMP: RRY

ERG Code: 7 L

É imprescindível que, ao embarcar esse item na aeronave:

- Sempre seguir a Instrução de carregamento (LIR);
- O carregamento é **proibido na seção, “B”, “E” e “F”**;
- A amarração do item é obrigatória;
- Durante o manuseio e carregamento, os volumes **não podem ser empilhados em nenhuma forma**;
- É necessária a NOTOC preenchida informando a posição do item no porão e o prefixo da aeronave. Caso não haja essa informação, o Orange Cap deverá preencher;
- As informações devem constar na LIR inicial, em concordância com as informações contidas na NOTOC.

**Nota:** Ao identificar uma ocorrência vinculada ao transporte de artigos perigosos, por exemplo, vazamento de artigo perigoso, embalagens danificadas, artigos perigoso oculto ou não declarado:

- Efetue os procedimentos de segurança descritos no MAP (isolar o artigo, e/ou isolar a área, afastar pessoas, acionar supervisores e autoridades de emergência pra a contenção de possível vazamento).

**Nota 2:** Acesse o sistema AQD (Aviation Quality Database) e envie todas as informações da ocorrência para o e-mail [gr-controldequalidadecgo@voegol.com.br](mailto:gr-controldequalidadecgo@voegol.com.br) descrevendo a ocorrência com o máximo de informações (base, nº de voo, tipo de material, onde ocorreu o vazamento, pessoas envolvidas, etc).

**Atenção:**




**Em caso de vazamento de item radioativo**, a aeronave precisa ser isolada e ficar em solo até que a equipe responsável efetue a limpeza. O órgão responsável por radioativos no Brasil (CNEN) deve ser acionado para atender a ocorrência.

**16.4 Identificação de Cargas:**

Todas as cargas aceitas para transporte pelo TECA devem conter identificação através de etiquetas próprias, de forma a demonstrar sua origem, destino, tipos de carga e a natureza à qual se destina.

Abaixo seguem modelos de identificação:

- Carga

|   |  |
|---|--|
|  | <p><b>Onde utilizar?</b></p> <p>Etiqueta utilizada para identificação de mercadorias para transporte, aqueles que foram recebidas pela área de cargas após todo processo de verificação.</p> <p>Nesta etiqueta constam informações pertinentes à origem, ao destino e/ou conexão, peso e quantidade de volumes, além do tipo de serviço contratado, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GOLLOG Saúde</li> <li>• UNI - Cargas com Extrema Urgência</li> <li>• CHEGOL e DOC</li> <li>• EME - Cargas com Urgência</li> <li>• Serviços de e-commerce</li> <li>• SBY - Cargas sem Urgência</li> </ul> |
|---|--|



|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

**Carga e-gollog**



**Onde utilizar?**

Exclusiva para embarque de carga e-commerce (comércio eletrônico).

|   |   |
|---|---|
| <p><b>AOG</b></p>    | <p><b>Onde utilizar?</b></p> <p>A AOG (<i>Aircraft on ground</i>) tem prioridade para embarque, pois se trata de alguma peça/material para uma aeronave que está parada, aguardando esse item para voltar a operar.</p> <p>Se não houver voo GOL para enviar a carga AOG, esta pode ser enviada via congênera.</p> <p>Importante observar se o transporte dessa carga identifica potencial risco de carga perigosa, neste caso não deve ser transportada.</p> |
| <p><b>COMAT</b></p>  | <p><b>Onde utilizar?</b></p> <p>COMAT é a sigla internacionalmente utilizada para designar material da companhia e é normalmente despachada por manutenção e suprimentos.</p> <p>Também pode ser transportada pela área de aeroportos para suprir alguma necessidade ou adequar o estoque de materiais/peças utilizadas pela empresa, por exemplo:</p>  |

etiquetas, formulários etc. O transporte desses itens é feito por cargas e a embalagem é identificada com o adesivo **COMAT**.

**Atenção:**

Todas as cargas, independente da sua natureza (STANDARD, AOG ou COMAT) devem ser despachadas via TECA e seguir os processos de aceitação e manifesto nos sistemas para serem refletidas nas documentações de voos.

## 17. COMUNICAÇÃO

### 17.1 Alfabeto Fonético

| Letra | Código   |
|-------|----------|
| A     | Alfa     |
| B     | Bravo    |
| C     | Charlie  |
| D     | Delta    |
| E     | Echo     |
| F     | Foxtrote |
| G     | Golf     |
| H     | Hotel    |
| I     | Índia    |
| J     | Juliett  |
| K     | Kilo     |
| L     | Lima     |
| M     | Mike     |
| N     | November |
| O     | Oscar    |
| P     | Papa     |

|          |                |
|----------|----------------|
| <b>Q</b> | <b>Quebec</b>  |
| <b>R</b> | <b>Romeo</b>   |
| <b>S</b> | <b>Sierra</b>  |
| <b>T</b> | <b>Tango</b>   |
| <b>U</b> | <b>Uniform</b> |
| <b>V</b> | <b>Victor</b>  |
| <b>W</b> | <b>Whiskey</b> |
| <b>X</b> | <b>x-ray</b>   |
| <b>Y</b> | <b>Yankee</b>  |
| <b>Z</b> | <b>Zulu</b>    |

Os membros da equipe devem dispor de dispositivos de comunicação eficazes, por exemplo, rádios de alta frequência para comunicação verbal, a fim de evitar mal-entendidos num ambiente ruidoso.

Para evitar erros de comunicação durante o processo de reconciliação, sempre deverá ser comunicado as discrepâncias de carga entre o Orange Cap ou colaborador de rampa responsável pela tarefa de supervisão do carregamento e o líder responsável pela tarefa de execução do carregamento e entre o líder do carregamento e os membros da equipe.

**Discrepância Descrição**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Offload                   | Carga prevista retirada da aeronave por qualquer motivo (por exemplo, passageiro faltante, carga danificada) |
| Alteração de carregamento | Mudança de posição no compartimento de carga ou mudança de compartimento de carga                            |
| Falta                     | Carga não recebida por qualquer motivo, mas planejada na LIR   |
| Peso                      | Diferença entre o peso da carga indicado na LIR e o peso efetivo da carga.                                   |

|                     |   |
|---------------------|---|
| Cargas incorretas   | Incompatibilidade da carga recebida para o voo (por exemplo, número ULD incorreto, número de voo errado, carga especial incorretamente documentada)         |
| Limitações          | Falta, danificação ou avaria dos bloqueios de chão, dos dispositivos de retenção da carga e/ou das redes  |
| Questões técnicas   | Problemas técnicos do compartimento (por exemplo, fechaduras defeituosas, estruturas inutilizáveis, redes divisórias partidas ou em falta, outros defeitos) |
| Fora do Planeamento | Qualquer carga não incluída na LIR  |

## SEÇÃO B – PRÉ-VOO

### 1. Triagem de bagagens (IGOM 1.1.9)

É a área do aeroporto responsável por separar as bagagens que foram aceitas na conciliação efetuada pelo check-in no momento de atendimento do cliente.

Esta área também poderá processar bagagens procedentes de outros aeroportos e/ou que estejam em conexão.

**Nota:** alguns aeroportos dispõem de mais de uma área de Triagem de Bagagens, assim como também podem dispor de Triagem de Bagagens exclusivas para Bagagem de conexão.

#### 1.1 Procedimento de Triagem de Bagagens

O colaborador da Triagem é responsável por preparar as carretas que atenderão ao voo, posicionando-as de forma estratégica para facilitar o processo de carregamento.

As carretas devem ser devidamente identificadas com as seguintes informações:

- Número do voo;
- Destino;
- Horário de decolagem.

Além disso, é responsabilidade do colaborador:

- Garantir a organização e a conservação da área de triagem;
- Assegurar a correta segregação das bagagens nas carretas conforme o destino e conexões (Siga BAG);
- Cumprir rigorosamente os procedimentos de segurança e de manuseio de bagagens;
- Contribuir para a pontualidade das operações;
- Garantir o envio das carretas da área de triagem para a aeronave, no tempo e sequência definidos pelas diretrizes operacionais de carregamento.

As bagagens enviadas do check-in para a área de Triagem deverão estar devidamente etiquetadas. Com base nas informações contidas nas etiquetas, o colaborador da Triagem deverá carregar as malas na carreta correspondente, respeitando o destino e a conexão da bagagem.

É fundamental manter a separação adequada das bagagens, garantindo que sejam direcionadas corretamente de acordo com a sua prioridade e destino.

A identificação correta das etiquetas é de grande relevância para o processo SIGA BAG, pois elas definem a sequência operacional a ser seguida: a última bagagem a ser **carregada** no porão da aeronave será a primeira a ser **descarregada** no destino, assegurando eficiência e pontualidade no desembarque e conexão de passageiros.

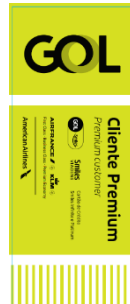
Além da **etiqueta principal de identificação da bagagem**, são utilizadas **etiquetas complementares** que auxiliam na identificação de **particularidades específicas** relacionadas ao cliente ou à condição de transporte da bagagem. O colaborador da Triagem **deve observar e respeitar essas etiquetas** durante o manuseio e a separação das malas.

As principais etiquetas complementares são:



**Etiqueta  
PRIORITÁRIO**

Aplicada na bagagem de **clientes com prioridade legal**, como gestantes, idosos, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



**Etiqueta  
CLIENTE PREMIUM**

Utilizada para identificar bagagens de:

- Clientes **Smiles Ouro, Diamante** ou **AAdvantage (American Airlines)**;
- Passageiros **UMNR** (menores desacompanhados);
- Reservas adquiridas na **tarifa MAX**.



**Etiqueta  
STANDBY**

Indicada quando a bagagem **aguarda confirmação de embarque** antes de ser carregada na aeronave.



**Etiqueta  
FRÁGIL**

Aplicada na bagagem quando o cliente solicita atenção especial ao manuseio por conter **itens sensíveis ou frágeis**.

## 1.2 Organização e Montagem das Carretas na Triagem

O colaborador deverá ter atenção em manter a separação das bagagens:

- **Bagagens locais:** (destino direto) é obrigatório a segregação das bagagens etiquetadas com *PRIORITY*, *PREMIUM*, *STANDBY* e/ou *FRÁGIL*, estas deverão ser acomodadas nas carretas de forma a serem as últimas carregadas no porão.

- **Carretas abertas:** as bagagens devem ser acomodadas com as etiquetas voltadas para o lado de fora, bagagens identificadas com etiquetas *PRIORITY*, *PREMIUM*, *STANDBY* e/ou FRÁGIL devem ser acomodadas em locais pré-estabelecidos e padronizados sobre a carreta, dessa forma estando segregadas das demais.



**Atenção:**

Em carretas abertas, empilhe no máximo **3 bagagens por pilha**, sempre com o **trip roll voltado para baixo**. Organize, sempre que possível, em **4 fileiras de 12 bagagens**, totalizando até **48 volumes por carreta**. Essa organização garante segurança, facilita o manuseio e permite a correta visualização das etiquetas.

- **Carretas fechadas:** as bagagens devem ser acomodadas com as etiquetas voltadas para a porta onde o colaborador esteja operando, as bagagens identificadas com etiquetas *PRIORITY*, *PREMIUM*, *STANDBY* e/ou FRÁGIL, devem ser acomodadas próximas da porta, desta forma ficarão visíveis para o time de carregamento efetuar as tratativas de segregação no porão.



**Atenção:**

Empilhe no máximo **4 bagagens por pilha**, sempre com o **trip roll voltado para baixo**. Organize, sempre que possível, em **4 fileiras de 16 bagagens**, totalizando até **64 volumes por carreta**. Esse padrão garante a segurança, agilidade no manuseio e visibilidade das etiquetas no momento do carregamento.

- **Bagagens em conexão:** (conexão no próximo destino) estas bagagens devem ser acomodadas de acordo com o tempo de solo da conexão no próximo aeroporto. As bagagens devem ser separadas em blocos conforme destino e voo. conforme informações retiradas do sistema

Sabre (outbound). A equipe de triagem deve montar e segregar as bagagens com base na seguinte classificação:

- Hot Connection: < 60 min
- Conexão Curta: entre 60 e 120 min
- Conexão Longa: > 120 min

Não é necessário neste caso separar a *PRIORITY* e *PREMIUM* pois esta atribuição será cumprida pela última etapa antes da reconciliação ao cliente. Bagagens identificadas com a etiqueta FRÁGIL deverão ser segregadas devido a sua natureza.

- **Acomodação em carretas abertas:** As bagagens deverão ser segregadas nas carretas conforme o destino, o número do voo e o tempo de conexão no próximo aeroporto. Cada bloco de bagagens deve ser posicionado mais ao fundo ou à frente da carreta, de forma que, no momento do carregamento do porão, as bagagens com maior tempo de conexão sejam as primeiras a serem carregadas, e as com menor tempo de conexão fiquem próximas à porta do porão, sendo as últimas a entrar e as primeiras a sair.



**Atenção:**

Em carretas abertas, empilhe no máximo **3 bagagens por pilha**, sempre com o **trip roll voltado para baixo**. Organize, sempre que possível, em **4 fileiras de 12 bagagens**, totalizando até **48 volumes por carreta**. Essa organização garante segurança, facilita o manuseio e permite a correta visualização das etiquetas.

- **Acomodação em carretas fechadas:** As bagagens deverão ser segregadas nas carretas conforme o destino, o número do voo e o tempo de conexão no próximo aeroporto. Cada bloco de bagagens deve ser posicionado mais ao fundo ou à frente da carreta, de forma que, no momento do carregamento do porão, as bagagens com maior tempo de conexão sejam as primeiras a serem carregadas, e as com

menor tempo de conexão fiquem próximas à porta do porão, sendo as últimas a entrar e as primeiras a sair.

**Atenção:**

Empilhe no máximo **4 bagagens por pilha**, sempre com o **trip roll voltado para baixo**. Organize, sempre que possível, em **4 fileiras de 16 bagagens**, totalizando até **64 volumes por carreta**. Esse padrão garante a segurança, agilidade no manuseio e visibilidade das etiquetas no momento do carregamento.

**Atenção:**

- Bagagens Prioridade segregadas em carretas específicas ou alocadas logo na entrada da carreta do lado direito nos casos de carretas fechadas e em local padronizado pela base nos casos de carreta aberta;
- Bagagens Heavy na parte de baixo e as mais leves em cima;
- Todas as bagagens devem ser acomodadas nas carretas com o *trip roll* voltado para baixo;
- Bagagens identificados com a etiqueta *standby* devem permanecer separadas de forma a serem as últimas carregadas no porão.
- Atentar-se às informações contidas na etiqueta de bagagem, a fim de evitar erros de carregamento/extravios.
- Todas as bagagens devem ser manuseadas com cuidado de modo à evitar danos e/ou extravio do volume e à sua etiqueta.

### 1.3 Sequência Lógica de montagem das Carretas

#### Bagagens Locais

| <b>Posição na Carreta</b>              | <b>Tipo de Bagagem Local</b> | <b>Etiqueta</b>                    | <b>Ordem de Carregamento no Porão</b>         |
|--|------------------------------|------------------------------------|---|
| Fundo da Carreta (lado oposto à porta) | Convencional                 | Sem etiqueta especial              | 1º a ser carregado no porão                   |
| Centro da Carreta                      | Convencional                 | Sem etiqueta especial              | 2º a ser carregado no porão                   |
| Próximo à Porta da Carreta (acesso)    | Prioritária                  | PRIORITY, PREMIUM, STANDBY, FRÁGIL | Último a ser carregado / 1º a sair no destino |

## Bagagens em Conexão

| <b>Posição na Carreta</b>              | <b>Tipo de Conexão</b>           | <b>Tempo de Conexão</b> | <b>Ordem de Carregamento no Porão</b>         |
|--|----------------------------------|-------------------------|---|
| Fundo da Carreta (lado oposto à porta) | Conexão Longa                    | Acima de 120 min        | 1º a ser carregado no porão                   |
| Centro da Carreta                      | Conexão Curta                    | Entre 60 e 120 min      | 2º a ser carregado no porão                   |
| Próximo à Porta da Carreta (acesso)    | Hot Connection (Alta Prioridade) | Abaixo de 60 min        | Último a ser carregado / 1º a sair no destino |

## 2. Documentos obrigatórios na triagem

## 2.1 Bingo Card - DT14 Form-IT-SEC-DY-043-007

The diagram shows two versions of the 'Bingo Card' form. The left version is the front side, and the right version is the back side. Callouts provide detailed instructions for each field.

**Front Side (Left):**

- Destino ou conexão\*:** Field for destination or connection.
- Informações do voo, como: Data do voo, nº do voo, matrícula da aeronave (iniciada sempre por "PR/PS" + a sequência de 3 letras):** Callout for the flight information fields (Data, Voo, Matrícula).
- Número da carreta (Exclusivo atendimento o RAMPA):** Callout for the Carreta N° field.
- Total de bagagem (Quantidade de STUBS no documento):** Callout for the Total de Bagagens field.

**Back Side (Right):**

- Selecionar o tipo de atendimento (DT14 foi preparada na RAMPA ou no EMBARQUE):** Callout for the Rampa ( ) and Embarque ( ) fields.
- Exclusivo EMBARQUE ou atendimento offline.** Callout for the Nome legível field.
- RAMPA e EMBARQUE - assinatura com CIF/ID do(a) colaborador(a) que preparou o documento.** Callout for the Assinatura field.

**Footer:**

Continua no verso.

Preencher o peso total apenas em situações de queda do sistema e/ou bagagens desmontadas no portão de embarque.

Figura 39 - Bingo Card - DT14 Form-IT-SEC-DY-043-007

É um formulário para controle de bagagens que visa obter um melhor registro das bagagens carregadas, confirmação desse embarque e facilidade na sua localização.

É um documento extremamente importante e o preenchimento dos dados deve ser completo, de acordo com as indicações supracitadas. O formulário faz parte da documentação de voo.

O formulário deve ser impresso no modo frente e verso - Totalizando 60 stubs.

Todas as bagagens embarcadas devem ser registradas neste documento.

O correto preenchimento do DT14 deve ser por colunas.

É possível mapear a carreta através da DT14, desde que seja seguido uma ordem de descarregamento.

Os 3 (três) stubs possuem as mesmas informações referentes ao voo que a bag tag foi gerada. A via de maior tamanho, que é a localizada na ponta da etiqueta sempre deve ser colada na bagagem. Os stubs de tamanho menor, 1 (um) deles deve ser retirado na triagem e colado no formulário DT-14 (origem), e o outro mantido na etiqueta para preencher o formulário DT-14 no ponto de conexão, caso aplicável.

Em caso de falta de stubs (voos com mais de uma conexão, por exemplo) o preenchimento do formulário de DT-14 deve ser feito de forma manual.

## **2.2 Preenchimento para voos diretos**

Colar os stubs sequencialmente conforme a bagagem do destino for sendo carregada na carreta. O colaborador de handler deverá retirar a bagagem da esteira de triagem, verificar na etiqueta o destino e número de voo, transportar a mala até a carreta correspondente - já identificada -, retirar a stub e colar no formulário DT14 de forma sequencial na ordem de preenchimento por colunas.

Os campos data, número de voo, prefixo de aeronave e destino devem ser preenchidos pelo colaborador responsável pela triagem.

## **2.3 Preenchimento para voos com conexão**

Colar os stubs sequencialmente conforme a bagagem do destino for sendo carregada na carreta. O colaborador de handler deve retirar a bagagem da esteira de triagem, verificar na etiqueta o destino e número de voo, transportar a mala até a carreta correspondente - já identificada -, retirar a stub e colar no formulário DT14 de forma sequencial, separando cada coluna para um voo e destino e completar a coluna com as stubs do voo e destino correspondente.

Nas bases que recebem voos com clientes e bagagens em trânsito, onde não há o descarregamento das bagagens, não há necessidade de confecção da DT-14.

Os campos data, número de voo, prefixo de aeronave e destino devem ser preenchidos pelo colaborador responsável pela triagem.

É um documento extremamente importante e seu preenchimento deve ser completo.

Faz parte da documentação de voo - **Despacho AVSEC**.

Todas as bagagens embarcadas nos porões da aeronave devem ser registradas neste documento.

Na falta de STUB, o registro deve ser manual (escrito).

Documento extremamente essencial quando há queda de sistema.



Figura 40 - DT 14-Bingo Card

- O campo quantidade de volumes deve ser preenchido pelo colaborador de handler quando todas as stubs do voo estiverem no formulário e/ou com o encerramento de envio de bagagens pelo check-in. O campo peso deve ser preenchido de acordo com a orientação contida no formulário.
- Após o encerrado o carregamento do voo, o formulário Bingo Card/Dt14 deve ser arquivado junto à documentação do voo por 90 dias.
- Sempre que as stubs completarem uma folha inteira do formulário para um só destino, uma nova via do formulário deve ser utilizada.
- As bagagens despachadas diretamente na sala de embarque devem constar na DT14 emitida e confeccionada pela sala de embarque.
- O stub de bagagens de cliente no-gate deve ser retirado da DT14 ou se não for possível inutilizado e considerada a sua justificativa.

- As cadeiras de rodas e carrinhos de bebê que são etiquetados no check-in e despachados na sala de embarque, os stubs devem ser retirados e considerados na DT14 antes do embarque no porão da aeronave.

### 3. Portal de documentações

#### 3.1 Portal de documentação – principal

Este portal tem a finalidade de manter as documentações de voo (kit de navegação, LIR inicial, LIR final, Loadsheet, formulário de MDS/LMC, lista de SSRs e lista de ramal DOV/DT2).

Este portal está disponível no endereço eletrônico <https://despacho.voegol.com.br> e poderá ser acessado por colaboradores GOL através do seu login e senha de rede desde que devidamente cadastrados para este fim.

O Orange Cap ou colaborador devidamente capacitado tem como função efetuar a conferências das documentações.

Fazem parte das documentações de voo os itens abaixo:

- **FPM** - navegação, *fueling order*, NOTAM (*Notices to Airmen*), *Flight Status* informações meteorológicas. Estes documentos são emitidos pelo DOV, que contêm todo o planejamento do voo incluindo o consumo de combustível, aeroportos alternados e condições meteorológicas levando como base o peso estimado de toda carga que será manifestada.
- **LIR INICIAL** (Instrução de Carregamento) é o documento emitido pela central de Peso e Balanceamento informando onde serão carregadas as cargas e bagagens nos porões que contém a distribuição de pesos estimados de bagagem e peso real de carga a ser carregada no voo, este documento deve ser acessado pelo dispositivo do Orange Cap Mobile para planejamento e carregamento do voo.

```

LOADING INSTRUCTIONS
*****
CPT 1 FWD MAX 3558          ::      ACTUAL
                               ::      WEIGHT
                               ::      IN KGS
                               *****

:A      N
:REPORT

-----

:B      N                    D
:REPORT

-----

:C
:ONLOAD  SDU C/14
:REPORT
*****                               14
CPT 4 AFT MAX 4444          ::CPT 1 TOTAL
                               *****

:D
:ONLOAD  SDU B/439R
:REPORT

-----

:E      N                    D
:REPORT

-----

:F
:ONLOAD  SDU BX/82R
:REPORT
*****                               521
                               ::CPT 4 TOTAL
                               *****
    
```

Figura 41 - LIR

- **CPT 1 FWD MAX 3558** – Compartimento 1 Dianteiro Capacidade Máxima 3558 kg;

```

A      N
:REPORT
    
```

- Informa que a seção **A** está vazia (**N**), **REPORT** informa se há algum carregamento especial;

```

B      N                    D
:REPORT
    
```

- Informa que a seção **B** está vazia (**N**), **REPORT** informa se há algum carregamento especial e a posição da porta do compartimento dianteiro (**D**);

```

C
:ONLOAD  SDU C/14
:REPORT
*****                               14
                               ::CPT 1 TOTAL
                               *****
    
```

-

Informa que a seção **C** será carregada com **14 kg** de Carga para o SDU, não há carregamento especial e que o total de peso do Compartimento 1 (A + B + C) são **14 kg**.

- **CPT 4 AFT MAX 4444** - Compartimento 4 Traseiro Capacidade Máxima 4444 kg;

```
D
ONLOAD SDU B/439R
REPORT
```

Informa que a secção **D** será carregada com 439 kg de bagagem com destino SDU e caso haja mais que 439 kg também deverá ser embarcada nesta secção (R);

```
E      N
REPORT
```

Informa que seção **E** está vazia **N**, não há carregamento especial e a posição da porta do compartimento traseiro (**D**);

```
F
ONLOAD SDU BX/82R
REPORT
***** 521
          ::CPT 4 TOTAL
*****
```

Informa que na secção **F** serão embarcados **82 kg** de bagagem e o que ultrapassar este valor (R) e farão conexão para outro voo no SDU (**BX**), e que o total de peso do Compartimento 4 (**D + E + F**) são **521 kg**.

- **LIR FINAL**, (Instrução de Carregamento) é o documento emitido pela central de Peso e Balanceamento que contém a distribuição de pesos confirmados do voo, este documento deve ser confrontado com a LIR INICIAL, e em caso de divergência o carregamento executado deverá ser corrigido de forma a ficar igual a este documento.

**Atenção:**

Na impossibilidade de alterar o carregamento para ficar refletido com este documento, o Orange Cap. deverá entrar em contato com a central de Peso e Balanceamento para alterar o documento.

- **LOADSHEET**, é o documento emitido pela central de Peso e Balanceamento e que contém os dados de performance do voo com base nos pesos confirmados e sua distribuição conforme a LIR FINAL. O Orange Cap ou colaborador capacitado deverá confrontar o campo distribuição de peso deste documento com a distribuição de pesos da LIR FINAL e, na finalização do atendimento do voo, havendo disponibilidade de peso para LMC, informa o fechamento do voo para que o Comandante possa realizar as mudanças finais. Caso haja uma corretiva na Loadsheet o Orange Cap deverá confirmar se a versão do OC Mobile e Aviator são as mesmas.
- **LDM (*Load Message*)**, é o documento emitido pela central de Peso e Balanceamento que contém o resumo dos dados dos passageiros embarcados e sua distribuição na cabine, disponibilizada de forma digital no ELO do próprio chefe de cabine.
- **FORMULÁRIO DE LMC/MDS**: é o documento emitido pelo Orange Cap (**no Portal de Documentação**) informando as alterações **realizadas** e não refletidas na LIR FINAL; este documento contém informações pertinentes ao planejamento do descarregamento do voo no aeroporto de destino/conexão, somente utilizado em contingência da ferramenta Aviator.

**Nota:** sempre que for necessário solicitar alteração de carregamento de voo o Orange Cap deverá fazê-lo pelo sistema SABRE no módulo LM, antes do encerramento do check-in.

**Nota 2:** caso seja necessário alterar o carregamento do voo após o encerramento do check-in, o Orange Cap deverá fazê-lo via chat operacional diretamente à central de Peso e Balanceamento.

**Nota 3:** qualquer diferença entre as documentações que não estejam devidamente refletidas na documentação do voo ou no carregamento executado, deve ser corrigida a fim de manter a segurança das operações, em outras palavras, nenhum voo é autorizado a decolar com o carregamento executado em divergência com a documentação.

**Nota 4:** ao acessar o portal de documentação na página de consulta de voos da base, a opção que deve ser utilizada para todos os voos é a **Paperless** – opção que contempla a documentação do voo em quantidade reduzida, imprimindo somente as vias necessárias para serem entregues à tripulação de voo.

### 3.2 Portal de documentação – *Back up*

Este portal tem a finalidade de manter as documentações de voo (kit de navegação, LIR inicial, LIR final,

- *load message*, formulário de MDS/LMC, lista de SSRs e lista de ramal DOV/DT2).

Este portal está disponível no endereço eletrônico <https://despacho2.voegol.com.br> e poderá ser acessado por colaboradores GOL através do seu login e senha de rede desde que devidamente cadastrados para este fim e sempre que ocorrer alguma falha no portal principal.

### 3.3 Falhas de sistemas

Os sistemas poderão apresentar falhas por diversos motivos, seja por provedor, falta de energia elétrica, internet entre outros.

Abaixo teremos algumas situações que podem ocorrer:

Falha no sistema SABRE Interact: todo o processamento de atendimento de clientes e despacho de bagagens será de forma manual, podendo as informações não migrarem ao sistema de balanceamento; neste caso, será necessário que o Orange Cap ou colaborador de rampa verifique as quantidades e pesos de bagagens e cargas, que estejam para carregamento no voo, e informar ao DT2 responsável pelo voo tais quantidades e pesos para que sejam devidamente refletidos na documentação de voo e posteriormente carregadas.

Falha no sistema Sabre LM: o processamento de clientes poderá estar normal no SABRE Interact, no entanto não será possível balancear os voos; neste caso a central de peso e balanceamento estará em contingência podendo, ou não, perguntar ao aeroporto informações pertinentes aos pesos de bagagens e cargas a serem carregadas nos voos; as informações solicitadas deverão ser repassadas da forma mais precisa possível para que sejam emitidas as documentações que serão enviadas para o aeroporto via portal de documentação ou outra forma disponível que será informada pela central de Despacho Técnico.

Falha no Orange Cap Mobile: Sempre que houver uma inconsistência e a aplicação não estiver respondendo, seja por falha de conexão ou outro motivo, o atendimento deverá ser realizado de forma manual e a documentação impressa no portal de documentação e arquivada conforme o procedimento vigente.

Poderá haver falhas no portal de documentação. Em geral, se o portal principal falha, o *backup* se mantém, pois são mantidos por redes diferentes, no entanto poderá ocorrer falha de acesso à rede de internet e dessa forma será necessário o contato com a central de Despacho Técnico informando a necessidade de envio de documentação de forma contingencial - forma esta que será alinhada no momento conforme a disponibilidade de sistemas.

#### 4. Sistemas utilizados na rampa

#### 4.1 Sistema Sabre – módulo aeroporto (INTERACT)

É o sistema de venda e atendimento. Nele é possível obter os dados dos clientes, de sua cadeia de viagem e de bagagens despachadas, caso este já esteja atendido no voo.

Neste sistema através dos relatórios de conexão (*Inbound e Outbound Connection*) é possível consultar as conexões posteriores ou conexões a bordo do voo com destino à localidade. Baseado neste relatório que as carretas nas triagens serão montadas assim como os porões da aeronave.

É de responsabilidade do Orange Cap consultar e imprimir estes relatórios e informar ou compartilhar como as equipes de handler para que sejam dadas as tratativas de carregamento.

**Nota:** a LIR do voo será levada em consideração com relação aos pesos de bagagem manifestada. Quanto a ordem de carregamento de conexões, se dará pela leitura das listas de conexão e de modo a, sempre, priorizá-las no porão traseiro - desde que assim esteja manifestada na LIR -.

#### 4.2 OC Mobile - Chat Operacional OC/DT/Comandante

Permite ao Orange Cap ou colaborador capacitado se comunicar diretamente com o Despachante Técnico (DT) e com o Comandante do voo, por meio de chats separados, otimizando a integração e o alinhamento operacional. Não há um chat único entre os três participantes.

- Envio de mensagem pela aba **INICIAR CHAT**

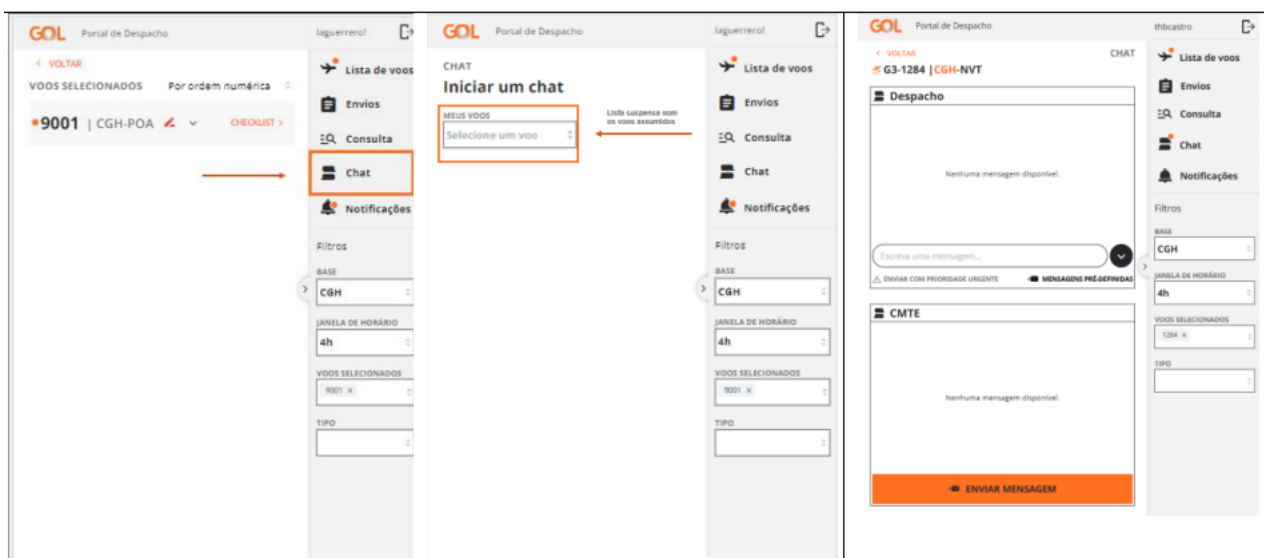
O colaborador deverá logar no OC Mobile e assumir o voo para iniciar o diálogo com o participante do chat (DT2 ou Comandante).

Na aba (+) poderá enviar textos pré-definidos diretamente ao DT ou ao Comandante do voo (Separadamente). O chat é o canal prioritário de comunicação. Sempre confirme o recebimento da mensagem pelo status da entrega e leitura, o prazo **máximo** para resposta será de **05 minutos**, caso não haja confirmação de leitura no chat ou, mesmo após a confirmação, não haja resposta do despachante técnico, utilize imediatamente o CISCO como canal alternativo, a fim de garantir o alinhamento da operação e evitar impactos na segurança do voo.

Em caso de impossibilidade de acesso ao sistema, colaboradores externos à GOL e localidades Full Handler devem utilizar telefone ou ramal para contato direto com as centrais de peso e balanceamento.

O Chat operacional é o canal para comunicação realizada diretamente dentro OC Mobile, com isso agilizamos o processo, sem a necessidade de outra aplicação, ou deslocamento para utilização de um ramal cisco.

A funcionalidade está dentro do chat do voo na aba CMTE e foi criada uma árvore de diálogo específica para a comunicação com a cabine. Com a implantação do Chat CMTE dentro do OC Mobile, não se faz necessária a subida do Orange Cap ou Colaborador Capacitado na cabine de comando. Para o caso de contato com o Despacho (DT2), utilize a aba Despacho.



**Figura 42 - Chat OC Moblie**

## SEÇÃO C – TURNAROUND

### 1. Chegada da aeronave

#### Ações que antecedem a chegada:

- Conduza uma varredura de FOD e recolha qualquer detrito encontrado.
- Verifique se a quantidade de GSE é suficiente para a operação e garanta que eles estejam posicionados fora do caminho da aeronave.
- Certifique-se de que tanto o caminho até a posição de parada quanto o estacionamento da aeronave, estejam livres de gelo, neve ou qualquer outro obstáculo que possa comprometer a segurança na aproximação, no estacionamento e nas operações de chegada ou partida da aeronave. Além disso, verifique se não há objetos soltos que possam ser projetados pelo **jet blast**, evitando riscos para a aeronave, equipe de solo e infraestrutura ao redor.
- Certifique-se de que as bagagens e cargas estão segregadas conforme a necessidade e posicionadas corretamente.
- Certifique-se de que pessoas não envolvidas com o atendimento da aeronave estejam fora da ERA;
- Certifique-se que o sistema de guia esteja operando corretamente ou que a equipe de balizadores esteja presente, além de assegurar que todo o pessoal adicional necessário, como wing walker, esteja presente, caso aplicável.
- Equipamentos que não fazem parte do atendimento do voo devem ser removidos para local seguro.



#### Perigo:

Todas as pessoas e equipamentos envolvidas no procedimento de chegada da aeronave devem estar em posição segura até que:

- Os motores estejam desligados;
- As luzes anticolisão estejam desligadas;

- O trem de pouso principal esteja calçado;
- Autorização de aproximação seja dada pela pessoa responsável pela operação.

**Nota:** Em caso de partidas internacionais ou aeronaves cargueiras, os colaboradores envolvidos no atendimento da aeronave (exceto tripulantes), deverão se apresentar ao APAC responsável pelo controle de acesso antes de se aproximarem da aeronave e a inspeção do APAC deve ser realizada conforme regulamentação vigente.

Antes da chegada da aeronave, os equipamentos a seguir devem estar a postos:

- Calços;
- Cones de segurança;
- GPU, se requerido;
- Ar-condicionado, se requerido;
- Headset, se aplicável;
- Escada dianteira coberta, se aplicável;
- Escada traseira;
- Equipamentos para descarregamento de porão.

## **2. Procedimento padrão de aproximação da aeronave**

### **2.1 Chegada da aeronave em posição remota ou sem guia de parada**

Para um procedimento de chegada padrão da aeronave, a posição de parada sem um sistema de guia automatizado ou em uma posição remota:

#### **É necessário a presença de um agente balizador:**

- Atenção quando verificar a presença de um balizador, não ultrapassar a frente dificultando o visual do balizador e aeronave em manobra.
- Atentar aos sinais específicos da operação emitidos pelo balizador;

- O balizador terá como referência de parada a roda do trem de nariz e a sinalização horizontal do pátio;
- Se o balizador observar algum perigo eminente ele deverá parar imediatamente a aproximação da aeronave, e solicitar a correção;
- Se algum colaborador GOL ou Parceiro de Rampa identificar algum perigo deverá informar imediatamente ao balizador para que ele interrompa a operação de aproximação da aeronave para a correção do problema;
- Caso haja necessidade operacional ou por determinação de legislação local poderá ser necessário aproximação com a presença de *Wing Walker* que serão posicionados aproximadamente 1 m (3 pés) fora do caminho das pontas das asas;

Este item é executado pelo Operador do Aeródromo com apoio de equipe handler.

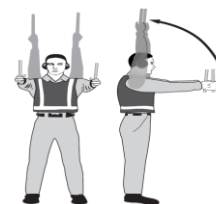
Segue abaixo a descrição dos sinais:

### Situação

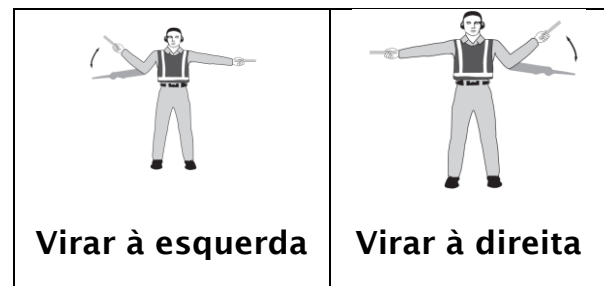
### Sinal

Enquanto prossegue no taxi ao longo da linha guia, o balizador dá o sinal:

**Continuar taxi em frente.**



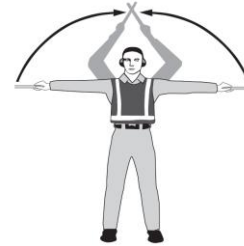
A roda de nariz deve seguir a linha em todo o caminho até o ponto de parada apropriado. Use o **Virar à esquerda** ou **virar à direita** para corrigir o controle da aeronave, conforme necessário.



Quando a aeronave se aproximar da posição de parada, utilize o sinal, de **reduzir**, se necessário.



Quando a aeronave estiver completamente parada e estejam reunidas todas as condições necessárias, a aeronave pode ser calçada.



Enquanto são colocados os calços, o balizador deve sinalizar para a tripulação aguardar:



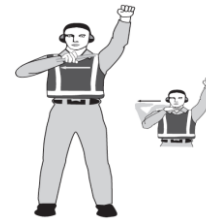
Após a parada e as luzes anticolisão desligadas, as equipes de solo podem calçar as rodas da aeronave e em seguida o balizador informa à tripulação que a aeronave foi calçada:



Os equipamentos de GPU e ar-condicionado são conectados (se necessário e/ou disponíveis). A tripulação pode sinalizar visualmente, pois, neste momento ainda não é possível estabelecer contato com *head phone*:



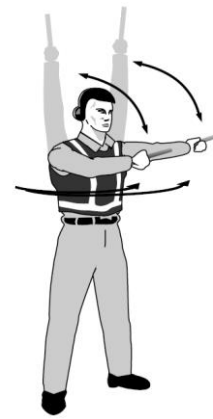
Utilize o sinal de PARE se for identificado um perigo iminente a qualquer momento durante a movimentação da aeronave.



Este sinal é utilizado caso o tripulante ou o balizador precise comunicar-se pelo *head phone*.



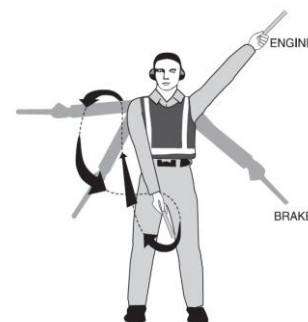
Caso uma aeronave entre no box de parada não correspondente, indique que deve seguir até o outro balizador. Atente-se ao prefixo correto do voo a ser balizado e o devido box.



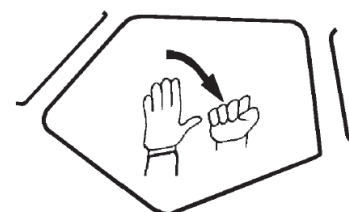
O balizador deve informar ao tripulante ao término do balizamento da aeronave.



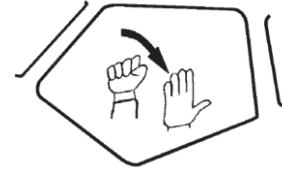
Se o balizador detectar fogo em alguma parte da aeronave, deve imediatamente efetuar um movimento em forma de oito com um dos braços e com o outro apontar onde está a origem do incêndio.



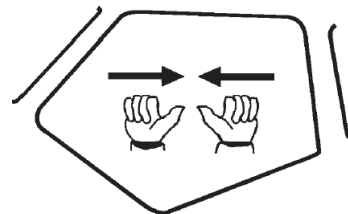
Este sinal feito pelo tripulante indica que o freio foi acionado.



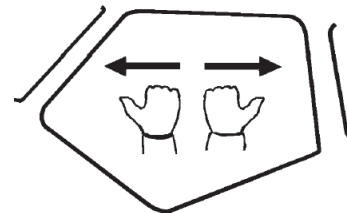
Este sinal realizado pelo tripulante indica que o freio foi liberado.



Este sinal feito pelo tripulante indica que é necessário calçar a aeronave. Após o calço o balizador deve indicar o sinal de aeronave calçada em resposta ao tripulante.

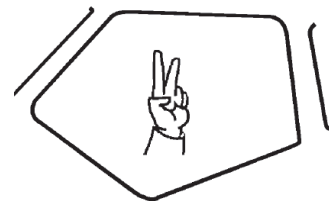


Este sinal indica que o tripulante solicita a remoção dos calços de rodas. Neste caso o balizador solicita que os freios sejam acionados e solicita à equipe de apoio de solo que retire os calços.

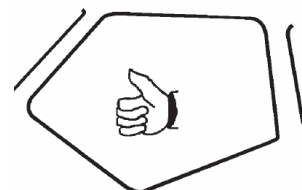


Após, o balizador indica ao tripulante o sinal correspondente de aeronave sem calços.

Este sinal feito pelo tripulante indica que o motor correspondente ao número indicado será acionado. O balizador precisa ter atenção se há possibilidade de acionamento sem risco a pessoas e equipamentos ao redor da área de ingestão e *jet blast* do motor.

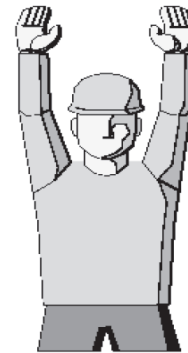


Este sinal emitido pelo tripulante indica que está tudo correto e o balizador pode encerrar o balizamento da aeronave.



## 2.2 Balizamento de equipamentos de GSE

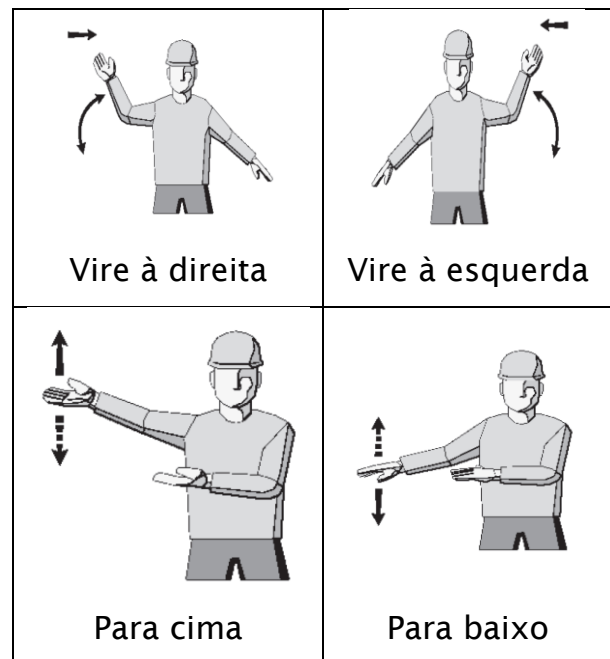
Com este sinal, o balizador indica onde o operador do equipamento deve ter a atenção para a aproximação do equipamento.



Este sinal indica que o operador pode se aproximar com cautela do local onde deve posicionar o equipamento.



Para alinhar o equipamento, o balizador deve indicar ao operador a direção a seguir (esquerda ou direita).



O balizador, quando aplicável, indica a altura do equipamento para a correta operação, exemplo, *conveyor belt*.

Ao final da movimentação de acoplagem ou em qualquer situação de emergência, o operador deve indicar para o operador do equipamento.



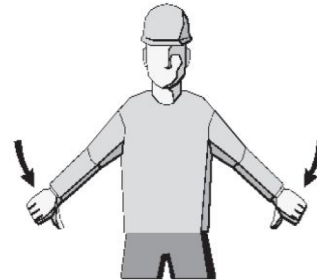
O balizador deve indicar ao operador do equipamento, quando necessário, a distância para finalizar a manobra.



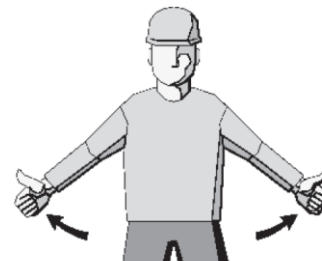
Este sinal indica que está tudo correto.



Este sinal indica que devem ser aplicadas as sapatas ou os calços de rodas, quando necessário, ou para os equipamentos que exijam a sua aplicação.



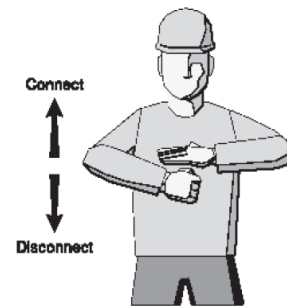
Remoção de calços para retirada de equipamentos.



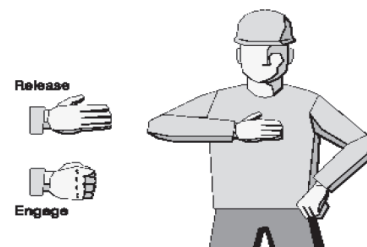
Interromper a alimentação de energia elétrica, combustível e/ou ar.



Sinal que indica conectar ou desconectar equipamento que contenha cabos, tubos e/ou dutos acoplados a aeronave.



Sinal para acionar ou liberar freios do equipamento.



### 3. Calços

#### 3.1 Colocação de calços das rodas

- Certifique-se de que o número adequado de calços esteja disponível para a aeronave – 06 para aeronaves trânsito e 10 para aeronaves pernoite.
- Durante a chegada da aeronave, a área de manobra deve estar livre de calços.
- Não se aproxime da aeronave para calçá-la a menos que:
  - A aeronave esteja completamente parada e os freios acionados.
  - Os motores desligados.
  - As luzes anticolisão estejam desligadas.
- Um colaborador da empresa terceirizada designado coloca imediatamente calços à frente e atrás do trem do nariz. Deve ser a primeira ação a ser tomada em torno de uma aeronave e estar concluída antes que qualquer outra atividade seja iniciada.
- Caminhe paralelo à fuselagem e coloque os calços no trem principal nas rodas externas na parte da frente e na parte de trás;

- A Manutenção ou o fiscal de pátio informa a tripulação através de sinais de que os calços estão corretamente posicionados.
- Os calços de rodas devem ser colocados pela empresa prestadora de serviços e a sua retirada só ocorrerá no momento de partida por solicitação de quem estiver responsável pela comunicação com a tripulação para o acionamento de motores e/ou *pushback*.
- Posicionamento dos calços:
  - Nas **aeronaves em trânsito** (B737) – Calçar as rodas do trem de pouso principal (04 calços nas rodas 1 e 4) e de nariz, simetricamente na frente e atrás;
  - Nas **aeronaves em pernoite** – Calçar todas as rodas principais e de nariz, simetricamente na frente e atrás.
- Atentar a condições meteorológicas adversas pois mais calços podem ser requeridos para manter a estabilidade da aeronave.

**Perigo:**

Podem ocorrer lesões graves se a aeronave começar a se deslocar antes da colocação final dos calços nas rodas.

A Boeing faz a recomendação da altura mínima dos calços de 15 a 17 cm (6,7 polegadas), com angulação de 45°. O material do calço pode ser: metal, borracha ou madeira e ele pode cobrir apenas uma roda por vez ou as duas rodas ao mesmo tempo.



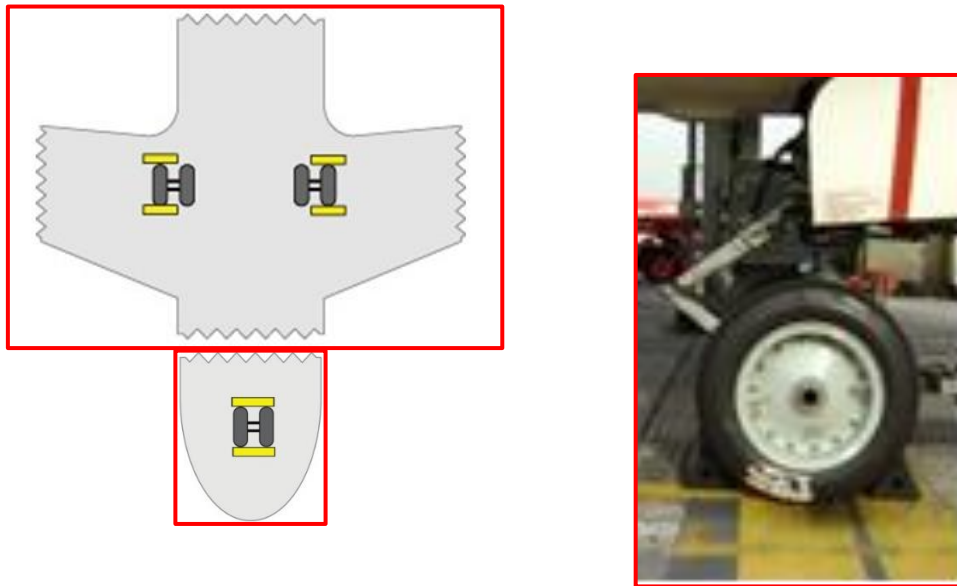


Figura 43 - Posicionamento dos calços em trânsito

A ação de colocação de calços é uma ação a ser realizada pelo prestador de serviços de atendimento de solo e cabe ao agente Orange Cap ou colaborador de rampa capacitado, que o represente, a verificação de que esta ação foi corretamente executada; caso não tenha sido, deve ser interrompido o atendimento até a regularização da ação.



**Atenção:**

Se ao chegar, as luzes anticollisão não estiverem funcionando, não se aproxime da aeronave até que se estabeleça a comunicação com a tripulação via headset.

**4. Cones de segurança**

Cones de segurança são objetos que demonstram pontos de cautela para os motoristas e operadores manterem distâncias de segurança ou impedimento de passagem. Cones têm a função de proteger partes da aeronave contra colisão por GSE.

#### 4.1 Colocação e remoção de cones de segurança

Antes da chegada da aeronave, verifique se há cones de segurança suficientes para protegê-la (ver a quantidade mínima obrigatória conforme a localidade). Não se aproxime da aeronave para colocação de cones a menos que os seguintes critérios tenham sido atendidos:

- A aeronave esteja completamente parada.
- Os motores desligados.
- As luzes anticollisão estejam desligadas.
- A aeronave esteja calçada.

Coloque os cones de segurança conforme o diagrama estabelecido neste manual. Todos os cones devem estar em condições de uso, pintados em cor laranja e com duas fitas refletiva, mínimo de 90 cm a 1 metro para o exterior a partir do ponto que está sendo protegido. Cones não devem ser colocados em condições de ventos fortes.

Cones de segurança adicionais podem ser necessários por exigências operacionais ou regulamentos locais.

As aeronaves com Split *scimitar winglet* e aeronaves 737MAX8 devem ter três cones alinhados em linha reta nas pontas das asas, paralelos a fuselagem e alocados logo abaixo a ponta externa do *winglet* e/o ponta de asa para impedir abalroamento de qualquer equipamento.

O GSE não deve se aproximar da aeronave até que todos os cones de segurança sejam colocados. Todos os cones de segurança exigidos devem permanecer no local até que os equipamentos GSE e as atividades com veículos ao redor da aeronave tenham sido finalizadas antes de sua partida.

O colaborador deve assegurar que todos os equipamentos GSE tenham sido removidos da zona de segurança e retirar os cones de segurança do redor de toda a aeronave.

**Nota:** No aeroporto de CGH, por imposição da AAL, as aeronaves em posição de espera para o *pushback* manterão os cones de ponta de asa até o término da manobra permitindo a circulação dos equipamentos de apoio em solo. A remoção dos cones ocorrerá no retorno da verificação de F.O.D. pela equipe de rampa ou antes do acionamento dos motores, nos casos em que for necessário.

Quando não estiverem em uso, os cones de segurança devem estar recolhidos na área de armazenamento designada.

**Importante:** inserir cones de segurança nas áreas de operação de QTU e QTA, quando esses equipamentos forem veículos automotores.

## 4.2 Padrão dos cones que devem ser utilizados

Tipo: Cone para Sinalização

Cor: Laranja/com 2 faixas/fita refletida branca

Altura: 75 cm

Peso: 4.530 gr – ABNT-LAR/BR/-C/GRAVACAO CODIGO 12.758

## 4.3 Diagrama de posicionamento dos cones

### 4.3.1 Operação em CGH

Em CGH o posicionamento dos cones é diferenciado e por esse motivo a ilustração está apresentada separadamente, conforme descrito no procedimento a seguir.

## PONTE DE EMBARQUE

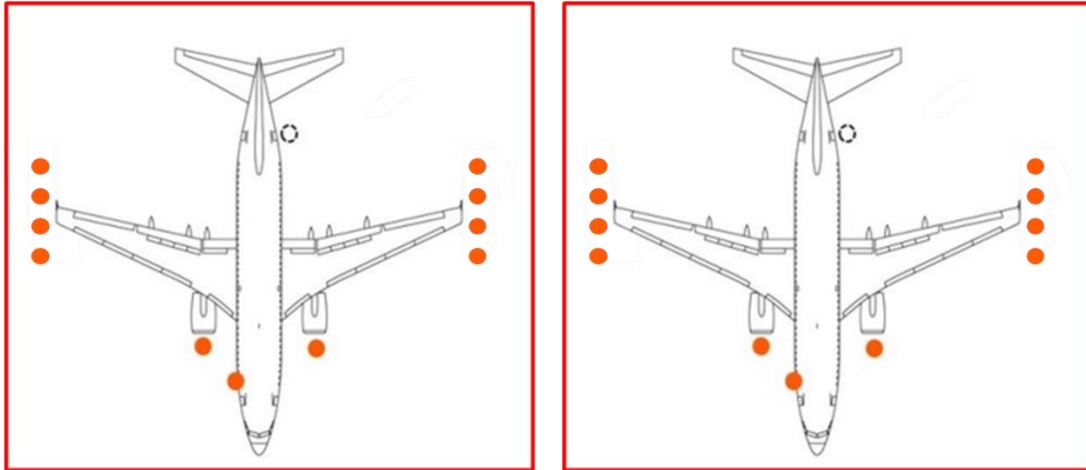


Figura 44 - Posicionamento dos cones (ponte de embarque)

Legenda:



### **Cones obrigatórios**

- Na frente dos motores
- Nas pontas das asas
- Na antena (dianteira)



**Obrigatório quando houver movimentação de qualquer equipamento automotriz/veículo próximo ou atrás da aeronave.**

## PÁTIO REMOTO CGH

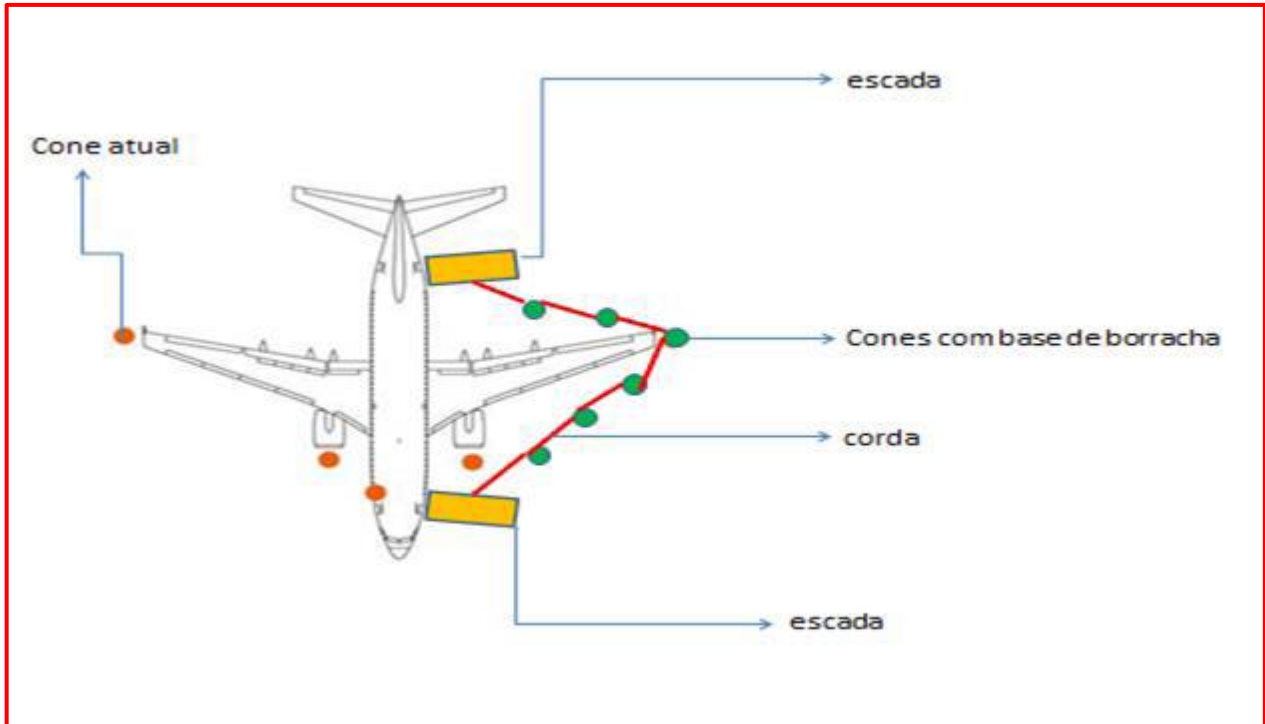


Figura 45 - Posicionamento dos cones (remota)

A operação em CGH sofrerá uma mudança a partir de 19/03/2019. Para o embarque e desembarque de clientes em remota, o *Handler* utilizará cones com base de borracha, que estarão ligados por uma corda. Este procedimento tem a finalidade de garantir a segurança dos clientes durante a sua movimentação na rampa do aeroporto.

Legenda:

● **Cones obrigatórios (regulares)**

- Na frente dos motores
- Nas pontas das asas
- Na antena (dianteira)

● **Cones com base de borracha e presos por cordas**

Os cones devem ter base de borracha e devem estar presos um ao outro por meio de uma corda instalada na sua parte superior de forma a ser um impedimento a circulação de pessoas. Os cones serão posicionados de uma escada à outra, ao redor da asa esquerda da aeronave (conforme figura acima), de forma a não permitir que os clientes circulem por debaixo da asa da aeronave.

Caso os cones não estejam devidamente instalados o embarque e/ou desembarque ficará impedido de ocorrer pela porta traseira salvo nas situações em que um colaborador esteja devidamente posicionado indicando a rota que o cliente deverá seguir e durante toda a fase de atendimento do voo.

### AERONAVE EQUIPADA COM *SPLIT SCIMITAR WINGLET* E B737-800 MAX (PÁTIO REMOTO - CGH)

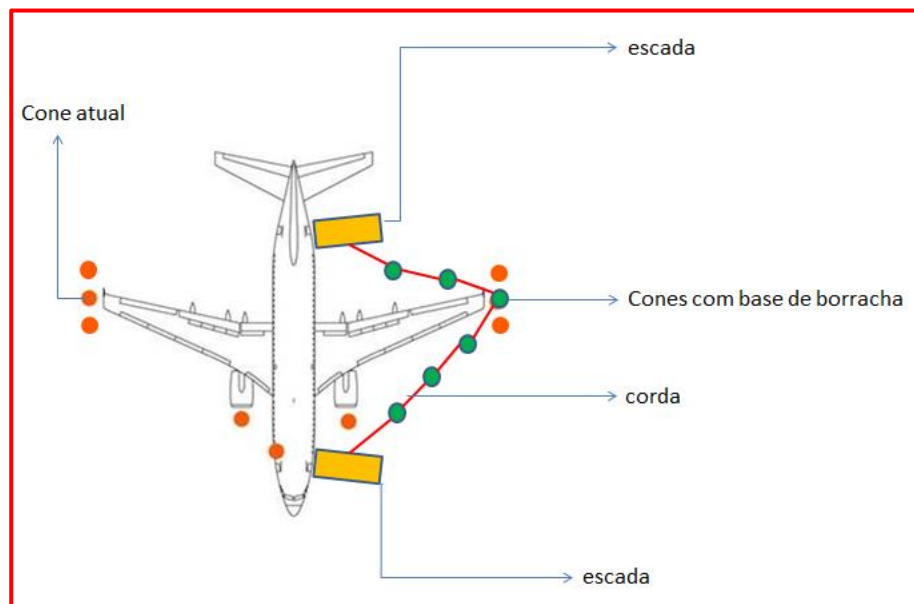


Figura 46 - Aeronave equipada com Split Scimitar Winglet ou 737Max8 (remota)

A operação em CGH sofrerá uma mudança a partir de 19/03/2019. Para o embarque e desembarque de clientes em remota, o Handler utilizará cones com base de borracha, que estarão ligados por uma corda instalada na sua parte

superior de forma a ser um impedimento a circulação de pessoas. Este procedimento tem a finalidade de garantir a segurança dos clientes durante a sua movimentação na rampa do aeroporto.

Legenda:

● Cones obrigatórios (regulares)

- Na frente dos motores
- Nas pontas das asas
- Na antena (dianteira)

● Cones com base de borracha e presos por cordas

Os cones devem ter base de borracha e devem estar presos um ao outro por meio de uma corda. Os cones serão posicionados de uma escada à outra, ao redor da asa esquerda aeronave (conforme figura acima), de forma a não permitir que os clientes circulem por debaixo da asa da aeronave. Caso os cones não estejam devidamente instalados o embarque e/ou desembarque ficará impedido de ocorrer pela porta traseira salvo nas situações em que um colaborador esteja devidamente posicionado indicando a rota que o cliente deverá seguir e durante toda a fase de atendimento do voo.

○ **Obrigatório quando houver movimentação de qualquer equipamento/veículo próximo ou atrás da aeronave**

### 4.3.2 Outros aeroportos, exceto CGH (pátio remoto ou ponte de embarque)

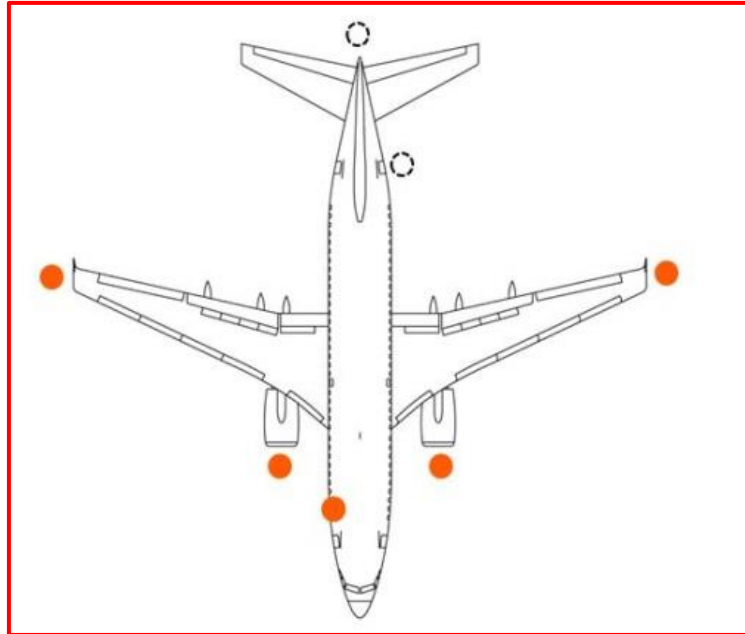


Figura 47 - Posicionamento dos cones (remota ou ponte de embarque)

Legenda:



**Mínimo de cones obrigatórios**

- Na frente dos motores
- Nas pontas das asas
- Na antena (dianteira)



**Obrigatório quando houver movimentação de qualquer equipamento/veículo próximo ou atrás da aeronave**

**AERONAVE EQUIPADA COM *SPLIT SCIMITAR WINGLET* E/OU 737 MAX 8 (PÁTIO REMOTO OU PONTE DE EMBARQUE)**

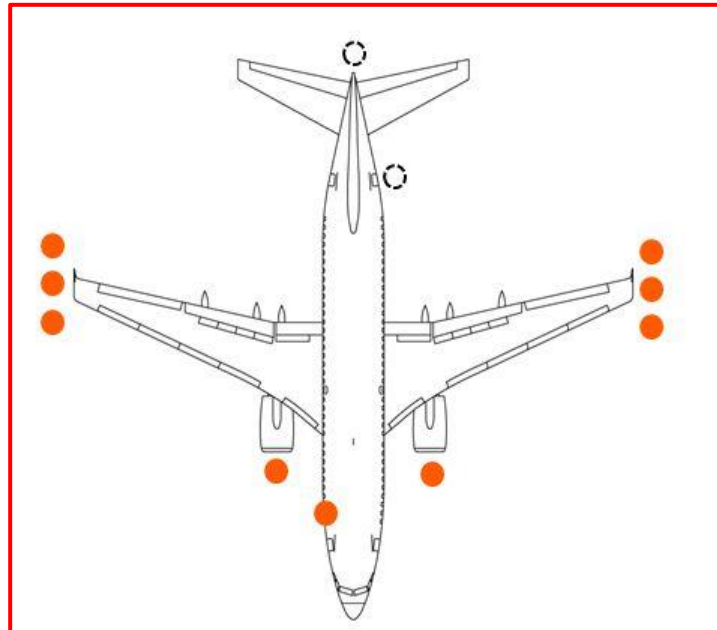


Figura 48 - Aeronave equipada com Split Scimitar Winglet e 737 MAX

Legenda:

● **Mínimo de cones obrigatórios**

- Na frente dos motores
- Nas pontas das asas.
- Na antena (dianteira)

○ **Obrigatório quando houver movimentação equipamento/veículo próximo ou atrás da aeronave**



**Atenção:** Para a Operação na base SBPK/PET, ver diagrama de colocação de cones na IT-GRH-TT-080-PT - Atendimento de Rampa Base Pelotas (SBPK/PET).

Assuntos não abordados na Instrução de Trabalho, seguem o fluxo descrito neste manual.

## 5. Unidades geradoras de energia externa

### I. Ground Power Unit (GPU)

É a unidade, externa, geradora de energia elétrica utilizada quando a aeronave está com a APU removida ou inoperante, ou em casos de longo tempo de solo para economia de combustível. Atentar abaixo os procedimentos de guarda e de utilização:

#### **GUARDA DO EQUIPAMENTO**

O equipamento deverá estar em local destinado a estacionamento de GSE da manutenção GOL (Quando Eq. GOL) ou em área do prestador (Quando Eq. De Terceiro), antes de utilizá-lo é necessário verificar freios, calços, amarras e estabilizadores sempre que aplicável.

Seu reboque deverá ser feito por equipamento destinado a este fim.

#### **ACOPLAGEM NA AERONAVE**

Sempre que solicitado equipamento deverá ser rebocado para posição de parada preferencialmente antes da parada total da aeronave e posicionado ao lado direito na parte dianteira mantendo 3 metros da fuselagem próximo da portinhola de acesso da tomada de energia, conforme mostra a figura 30 abaixo.

**Durante operações com motor em funcionamento, o acesso ao envelope da aeronave será restrito e controlado, sendo permitido apenas para a acoplagem do cabo de energia 400Hz do Combo APU OFF, não sendo autorizada a execução de outras atividades nessa área durante a acoplagem.**

**Após a conexão do cabo 400Hz do combo, os motores da aeronave serão desligados e o acesso ao envelope será permitido para execução das demais atividades.**

- Posicione a GPU do lado mais apropriado à operação de acordo com o modelo de aeronave, posição de parada e legislação aplicável;

- Acione o freio de estacionamento ou utilize calços nas rodas conforme o caso;
- Garanta que a GPU esteja afastada da fonte de combustível no mínimo 3 metros de distância;

### DESACOPLAGEM DA AERONAVE

- Aguarde a autorização do técnico de manutenção, pois faz necessário certificar que foi alterado para o barramento de fornecimento de energia da aeronave;
- Antes de desconectar o cabo de força verifique que a energia elétrica tenha sido interrompida;
- Antes de desacoplar a GPU da aeronave o envio de energia elétrica deve ser interrompido, todos os cabos devem estar desconectados e somente após estas ações será permitido o engate do equipamento no trator rebocador.

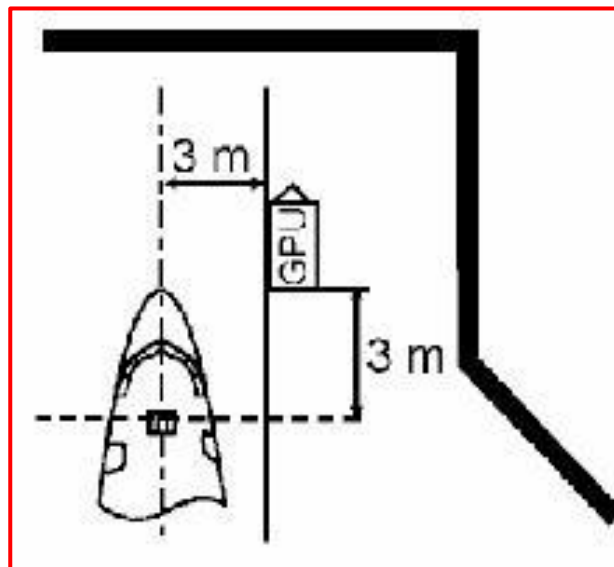


Figura 49 - Posicionamento GPU

### FIXED POWER UNIT (FPU)

É a unidade Fixa externa geradora de energia elétrica utilizada, quando a aeronave está com a APU removida ou inoperante, ou em casos de longo tempo de solo para economia de combustível. Atentar abaixo os procedimentos de utilização:



Figura 50 - Fixed Power Unit (FPU)

### ACOPLAGEM NA AERONAVE

Sempre que necessária a utilização deste equipamento o operador deverá verificar que o mesmo esteja desligado, esticará o cabo de energia aguardará que a aeronave esteja na posição e calçada e fará a acoplagem dos cabos na tomada de energia elétrica localizada na parte dianteira direita, então fará o acionamento do equipamento para envio de energia elétrica.

**Nota:** Sempre que o equipamento estiver acionado o operador deverá ter cautela pois haverá envio de grande quantidade de energia elétrica. Os cabos não devem obstruir a passagem de equipamentos, *fingers* e/ou pontes de embarque. Demais colaboradores não devem pisar ou tocar nos cabos de energia.

Nota 2: Este equipamento estará instalado nas proximidades das pontes móveis e/ou *fingers*, ou abaixo deles.

### Combo APU OFF

É a unidade externa geradora de energia elétrica utilizada, quando a aeronave está com a APU removida ou inoperante, ou em casos de longo tempo de solo para economia de combustível; esta unidade também gera ar resfriado

para refrigeração da aeronave. Atentar abaixo os procedimentos de guarda e de utilização:



**Figura 51 - Combo APU OFF**

### **GUARDA DO EQUIPAMENTO**

O equipamento deverá estar em local destinado a estacionamento de GSE da manutenção GOL (Quando Eq. GOL) ou em área do prestador (Quando Eq. De Terceiro), é necessário verificar freios, calços, amarras e estabilizadores sempre que aplicável.

Sua guarda e reboque deverá ser feito por equipes e equipamento destinado a este fim. Seu contrato, especificamente, é gerido pela área de engenharia de combustíveis.

Dependendo da localidade existirá um acordo com a administradora aeroportuária local, onde este equipamento ficará estacionado e pronto para uso diminuindo a necessidade de reboque e trânsito de equipamentos no pátio do aeroporto.

### **ACOPLAGEM NA AERONAVE**

Sempre que solicitado equipamento deverá ser rebocado para posição de parada preferencialmente antes da parada total da aeronave e posicionado ao

lado direito na parte dianteira mantendo 3 metros da fuselagem próximo da portinhola de acesso da tomada de energia.

Posicione a GPU do lado mais apropriado a operação de acordo com o modelo de aeronave, posição de parada e legislação aplicável;

Acione o freio de estacionamento ou utilize calços nas rodas conforme o caso;

Garanta que o Equipamento COMBO, esteja afastado da fonte de combustível no mínimo 3 metros de distância;

**Para as bases com o projeto de APU 100% OFF a aproximação dos combos rebocáveis junto as aeronaves deverão ser realizadas de forma que consiga certificar que o motor N°2 da aeronave esteja desligado e que tenha visão clara do motor, pois em alguns casos aproximação será feita com um dos motores em funcionamento.**

Quando utilizado o Ar-condicionado, o duto deverá passar abaixo da aeronave de forma a não impedir o acesso de pessoas e equipamentos nos porões da aeronave.

Antes de desconectar o cabo de força verifique que a energia elétrica tenha sido interrompida;

Antes de desacoplar o COMBO da aeronave o envio de energia elétrica deve ser interrompido, todos os cabos e dutos de Ar, devem estar desconectados e nos seus respectivos suportes do equipamento, somente após estas ações será permitido o engate do equipamento no trator rebocador.

**Atenção:**

**Pode ser realizada a retirada do finger com a utilização do combo, sem afetar os demais procedimentos relacionados com o combo/ponte.**

**Combo Móvel:** Quando alocado no lado esquerdo da aeronave,

próximo ao finger, antes de retirar o dispositivo de embarque da porta, certifique-se de que o combo já foi retirado e que não há equipamentos ou pessoas na área de manobra. Quando alocado no lado direito da aeronave, certifique-se de que não há outros equipamentos ou pessoas na área de manobra.

**Combo Fixo:** Quando alocado, não afeta a movimentação do finger; contudo, antes de retirar o dispositivo de embarque da porta, certifique-se de que não há outros equipamentos ou pessoas na área de manobra.

## RESFRIAMENTO OU AQUECIMENTO DA CABINE/AR-CONDICIONADO (PCA) OU ACU (IGOM 4.1.4.2)

Este item é executado pela Manutenção.



### Perigo:

Antes de fornecimento de ar por fonte externa certifique-se de que pelo menos uma porta da aeronave esteja aberta e permaneça aberta durante o funcionamento do aparelho.

Certifique-se de que a unidade motorizada de fornecimento de ar não esteja próxima à aeronave e o tubo de escape do motor voltado para fora da aeronave. O calor do escape da unidade pode causar danos à estrutura da aeronave.

Para conectar o PCA:

- Abra o painel de acesso.
- Conecte o PCA à aeronave.
- **Aguarde a liberação do técnico de manutenção para acionamento do PCA. Bases em que o funcionamento está autorizado sem a supervisão**

do técnico de manutenção, deverão aguardar a luz de anticolisão ser desligada.

- Ligue o PCA.
- Na unidade de ar-condicionado, selecione o resfriamento desejado ou aquecimento da temperatura do ar ou posicione o seletor na posição apropriada.

Para desconectar o PCA:

- Desligue PCA.
- Desconectar o PCA da aeronave.
- Feche o painel de acesso.
- Guarde a mangueira do PCA em uma posição segura.

**Importante:** atentar ao programa de redução de combustível onde haverá a utilização de equipamento de GPU e ar-condicionado num mesmo equipamento, porém, em posições diferentes das descritas neste manual.

**Nota:** Certifique-se de que não há bloqueio da mangueira.

## II. Low Power Unit (LPU)

Este equipamento tem a finalidade de gerar ar comprimido para girar os motores para a partida da aeronave, sempre que não for possível o uso da APU.

- Este equipamento deve estar distante da aeronave no mínimo 3 metros da fuselagem.
- Não estacionar o equipamento de modo a impedir o trânsito dos demais veículos durante o atendimento da aeronave.
- Não obstruir a frente dos caminhões de abastecimento.
- Quando não estiver em uso deve estar posicionado em local específico e seguro.

## 6. Portas da aeronave

- SOMENTE colaboradores treinados e autorizados devem operar as portas da aeronave;
- Nunca abra a porta com a barra do escape conectada no suporte do assoalho;
- Nunca abra a porta ao verificar a fita vermelha transpassada pela escotilha dela.



**Atenção:**

Não opere as portas da aeronave durante fortes ventos. Consulte a Manutenção sobre as limitações.

## 6.1 Acesso às portas

A responsabilidade pela abertura de portas é da tripulação.

Se uma porta de acesso à cabine for encontrada aberta sem um dispositivo de embarque posicionado, avise imediatamente um supervisor.

- Não tente fechar a porta de acesso à cabine, ao menos que seja treinado e qualificado para realizar a tarefa.
- Vigie a porta de acesso da cabine até que um colaborador qualificado se apresente para fechá-la.

**Nota 1:** é necessário extremo cuidado ao abrir ou fechar portas, pois o acionamento da *scape slide* pode gerar graves ferimentos e até morte, principalmente se aberta indevidamente para dentro da aeronave.

## 6.2 Abertura de portas

### 6.2.1 Abertura de portas por dentro pela tripulação

O pessoal de terra deve:

- **Com finger ou ponte de embarque** - bater duas vezes do lado de fora da porta para indicar que um dispositivo de

embarque está devidamente posicionado e que a área de oscilação da porta está livre de obstruções. Mantenha-se a uma distância segura e espere que a tripulação a abra.

- **Na remota** - aproximar a escada ou rampa de acesso sem acoplar na aeronave como um indicativo aos tripulantes de cabine que a porta pode ser aberta. Somente após sua abertura o equipamento deve ser acoplado, tomando cuidado para evitar abalroamentos.

O colaborador de solo poderá auxiliar o tripulante na abertura das portas com a garantia de que a *scape slide* não esteja armada.

**Nota:** Nos casos de abertura de portas que venham a ser acionadas escape slide não tente impedir a sua inflagem e saia imediatamente do caminho pois é uma ação irreversível e pode causar ferimentos fatais.

**Nota 2:** Caso o responsável por operar o finger seja um Orange Cap este deverá:

1. Antes da chegada da aeronave realizar um briefing com os parceiros de rampa informando que acompanhará nos primeiros minutos de turnaround a abertura da porta;
2. Informar os parceiros de rampa que apenas o porão traseiro poderá ser aberto, devendo aguardar seu retorno para abertura do dianteiro + cofre;
3. Em caso de falha no equipamento da ponte de embarque, deverá notificar a supervisão GOL ou responsável do operador do aeródromo e retornar para sua posição no pátio.

Caso o Orange Cap esteja atendendo dois ou mais voos simultâneos, não será permitida a operação de ponte de embarque por este colaborador.

Cuidado: Não opere ou deixe portas abertas em ventos superiores aos indicados nas limitações do fabricante.

Nota 1: Para operações de porta durante condições meteorológicas severas, consulte o item 16 – Seção A - Condições Meteorológicas Adversas, deste manual.

Nota 2: As portas de acesso à aeronave só devem ser acionadas ou deixadas na posição aberta se existir um GSE ou uma ponte de embarque com plataforma na sua altura final posicionada à porta ou se for colocado um dispositivo adequado de prevenção de quedas do outro lado da porta.

## 7. Desembarque

O desembarque é o procedimento de saída dos clientes da aeronave, com destino à localidade ou que estejam em conexão ou trânsito. O desembarque de clientes ocorrerá após a execução de acoplagem de *finger* e/ou ponte de embarque ou escadas, conforme o caso, e do procedimento de abertura de portas pela tripulação. O colaborador de terra deverá sinalizar para o tripulante o OK, de desembarque de clientes, direcionando-os para a sala de desembarque.

### 7.1 Desembarque em posição atendida por Finger e/ou Pontes de embarque

No ato de abertura de portas é autorizado o desembarque de clientes, estes seguem pelo *finger* e/ou ponte de embarque/desembarque até a sala de embarque, onde é indicado por um colaborador a direção de local de restituição das bagagens para clientes locais, portão de embarque nos casos de cliente em conexão na localidade e fila de reembarque para clientes em trânsito no voo que precisam ser desembarcados para os procedimentos de desinfecção da aeronave.

### 7.2 Desembarque de Clientes em posição atendida por *finger* ou ponte de embarque e desembarque na modalidade híbrido e trajeto a pé

O *finger* ou ponte de embarque devem ser acoplados na porta dianteira e em momento simultâneo a escada traseira será acoplada na porta traseira seguindo os critérios de cautela na aproximação e respeitando as distâncias de 5cm da fuselagem e altura máxima de 30cm de degrau entre a soleira da porta e o patamar

superior da escada, acionamento dos freios e/ou sapatas ou calços, conforme o caso.

**Nota:** a tripulação só procederá o desembarque se este for autorizado por contato visual do colaborador de solo.

O desembarque de clientes pelo *finger* ou ponte de embarque quando autorizado levará o cliente diretamente a sala de embarque, onde um colaborador GOL ou alguém que o represente indicará aos clientes locais a direção do local de restituição de bagagens, aos clientes em conexão na localidade o portão de embarque para o próximo voo e nos casos de clientes em trânsito do voo desembarcados para a desinfecção da aeronave, o local de espera de reembarque no voo;

Os clientes desembarcados pela porta traseira seguirão o trajeto seguro, indicado por colaboradores designados pela GOL para este fim, até a entrada da sala de desembarque onde receberão as informações de qual esteira serão restituídas as bagagens, o trajeto a seguir para os casos de conexão e clientes em trânsito no voo que deverão reembarcar;

**Nota:** Desembarques na modalidade híbrido devem seguir o procedimento descrito na IT-GRH-TT-078 - Desembarque e Embarque Híbrido.

### **7.3 Desembarque de Clientes em posição atendida por *finger* ou ponte de embarque e desembarque na modalidade híbrido e trajeto dos clientes por ônibus**

Após a acoplagem do *finger* ou ponte de embarque poderá ser autorizado o desembarque dos clientes, que ao chegarem em sala de embarque serão direcionados à sala de desembarque para restituição de bagagens nos casos de clientes que tenham a localidade como seu destino final, portão de conexão para clientes em que necessitem de embarque em voo de conexão na localidade e local de reembarque para os clientes em trânsito no voo que desembarcaram, para que sejam executados os procedimentos de desinfecção da aeronave.

A acoplagem da escada traseira ocorrerá em simultâneo à acoplagem do *finger* ou ponte de embarque tendo cautela na aproximação, e respeitando a distância de 5cm da fuselagem e degrau máximo de 30cm de altura entre a soleira da porta traseira e o patamar superior da escada. Seu uso somente poderá ser autorizado após o acionamento de freios e/ou sapatas ou calços (conforme o caso) e o desembarque de clientes só ocorrerá se a tripulação receber a autorização visual do colaborador de solo.

Para esta modalidade é necessário o uso de ônibus, que poderá estacionar logo após o término da acoplagem da escada, mantendo uma distância segura em frente à área de saída da escada ou, conforme a regra local, o ônibus estará estacionado na área segura delimitada pelas faixas de segurança de operação do pátio. Neste caso, o(s) colaborador(es) deve(m) indicar o trajeto seguro para o cliente desde a escada até o ônibus e administrar a quantidade de clientes, fins evitar que a capacidade do ônibus seja extrapolada e clientes fiquem na área de pátio no aguardo de outro transporte.

O ônibus transportará os clientes até a sala de desembarque e um colaborador indicará a esteira de restituição de bagagens para clientes locais, portão de embarque para clientes e conexão na localidade e portão de reembarque para clientes em trânsito no voo que desembarcaram devido a necessidade de desinfecção da aeronave.

**Nota:** Desembarques na modalidade híbrido devem seguir o procedimento descrito na IT-GRH-TT-078 - Desembarque e Embarque Híbrido.

#### **7.4 Desembarque de Clientes em posição remota e trajeto a pé ou localidade desprovida de *finger*/ponte de embarque**

A operação de desembarque do voo em condição remota e trajeto de cliente a pé ocorrerá em localidades que permitam este processo ou que não possuem atendimento por *finger* ou ponte de embarque. Neste caso, a escada dianteira deverá ser acoplada com cautela, na movimentação, e respeitando a distância de

2,5cm da fuselagem e nivelada à soleira da porta dianteira com o patamar superior da escada.

As escadas traseiras serão acopladas simultaneamente à dianteira, também mantendo a cautela na movimentação e respeitando a distância de 5cm em relação a fuselagem e altura de 15 a 30cm no degrau entre a soleira da porta e o patamar superior da escada.

Uma vez que seja liberado o desembarque de clientes, estes devem ser direcionados a transitar por via de pedestres sinalizadas ou trajeto previamente estabelecido pela administração do aeroporto até a sala de desembarque, onde um colaborador designado prestará as informações sobre a esteira de restituição a clientes com destino à localidade, portão de conexão aos clientes com conexão na localidade e portão para reembarque de clientes em trânsito no voo que desembarcaram, devido a necessidade de desinfecção da aeronave.

**Nota:** algumas localidades podem ter o desembarque pela porta traseira proibido devido imposição da Administração do Aeroporto.

## 7.5 Desembarque de Clientes - Voo em posição remota e trajeto com ônibus

A operação de desembarque do voo em condição remota e trajeto de cliente com ônibus ocorrerá em localidades que permitam este processo ou que não possuem atendimento por *finger* ou ponte de embarque. Neste caso, a escada dianteira será acoplada com cautela na movimentação e respeitando a distância de 2,5cm da fuselagem e nivelada à soleira da porta dianteira com o patamar superior.

As escadas traseiras serão acopladas simultaneamente à dianteira, também mantendo a cautela na movimentação e respeitando a distância de 5cm em relação a fuselagem e altura de 30cm no degrau entre a soleira da porta e o patamar superior da escada.

Uma vez que seja liberado o desembarque de clientes, estes devem ser direcionados a embarcar no(s) ônibus, que devem estar estacionados com portas abertas na área de segurança designada pela marcação do pátio (fora do envelope do voo). Uma vez que, a lotação do ônibus seja atingida, este se deslocará até a sala de desembarque onde um colaborador designado prestará as informações sobre a esteira de restituição a clientes com destino à localidade, portão de conexão aos clientes com conexão na localidade e portão para reembarque de clientes em trânsito no voo, que desembarcaram devido à necessidade de desinfecção da aeronave.

**Nota:** algumas localidades podem ter o desembarque pela porta traseira proibido devido imposição da Administração do Aeroporto.

## 7.6 Desembarque em casos de contingência ou mudança de posicionamento de última hora

Antes de permitir que clientes ou tripulação desembarquem, o colaborador deve se certificar de que o equipamento aplicável para o momento (*finger*, escada ou rampa de acesso) esteja posicionado na porta da aeronave.

Este procedimento é válido somente para voos domésticos: nos casos de mudança de posicionamento de aeronaves de última hora, pouso antecipado ou mesmo contingências, o desembarque poderá ser realizado com auxílio da tripulação e sem a presença do colaborador do aeroporto.

- **Em ponte de embarque (ou *finger*):** o tripulante poderá liberar o desembarque dos clientes, **com exceção das prioridades (incluindo UMR)**, após certificar-se de que a porta de acesso do *finger* à sala de embarque/desembarque está aberta. Caso a porta esteja fechada, o tripulante aguardará a chegada do colaborador do aeroporto para iniciar o desembarque.

- **Em posição remota:** este procedimento é válido somente para **desembarque por ônibus**. O tripulante garantirá que o veículo está alocado ao lado da escada da aeronave, descerá pela escada ou rampa e orientará os clientes no acesso ao ônibus. **Prioridades e UMNR** devem aguardar a bordo até a chegada do colaborador do aeroporto.

**Nota:** O desembarque **das prioridades**, incluindo o UMNR deverá ocorrer no término do desembarque dos demais clientes e sempre deve ser acompanhado por um colaborador do aeroporto.

## 7.7 Desembarque remoto na posição de embarque internacional

### DESEMBARQUE REMOTO NA POSIÇÃO COM PONTE DE EMBARQUE INTERNACIONAL – BSB

As internacionalizações de aeronaves em BSB levam um grande tempo e tem gerado atraso nos voos. Como ação para reduzir este tempo total, foi sugerido realizar o desembarque do voo, que chega doméstico, já na posição de ponte de embarque internacional. Após o desembarque doméstico, a aeronave assume voo internacional.

**Procedimento:** o voo doméstico que tenha programação internacional imediata, poderá ser direcionado para a posição internacional, desta forma o procedimento a seguir deverá ser realizado:

- Efetuar a varredura de FOD;
- Balizar a aeronave conforme a sinalização;
- Proceder a instalação de calços e cones, observando o tipo de aeronave (com ou sem *split scimitar winglet* e/ou 737-MAX);
- Ponte de embarque deverá ser elevada de forma a ser possível a abertura e acoplagem de escada na porta dianteira;
- O desembarque de clientes transcorrerá normalmente;

- Após a finalização do desembarque de clientes, a escada dianteira deverá ser removida e a ponte de embarque acoplada para o embarque internacional;
- Os procedimentos de internacionalização da aeronave poderão ser efetuados após o término da limpeza e descarregamento da aeronave;

**Nota:** Para este procedimento as equipes de Handler, pista e OC, devem monitorar todo o procedimento a fins de evitar abalroamento.

## 8. Limpeza e desinfecção da aeronave

O procedimento de desinfecção consiste em um processo de aplicação manual de produto sanitizante na cabine de clientes, cabine de comando, *galley* e toaletes.

O procedimento de limpeza consiste na retirada do lixo de bordo (Bolsões das poltronas, *galleys* e toaletes).

Este procedimento está descrito na **IT-GRH-TT-068- Processo de Limpeza e Desinfecção de Aeronaves**.



### Atenção:

Aspiradores de pó não devem ser desconectados da tomada pelo fio e sim pelo plug, fins evitar curto-circuito dentro da aeronave.

### 8.1 Voos com destino a Argentina

Deverão obrigatoriamente embarcar sacos de lixos transparentes (PN 1014442) em todas as lixeiras da aeronave conforme exigência das autoridades sanitárias da Argentina.

- O aeroporto deve embarcar na aeronave os sacos de lixos transparentes em uma quantidade suficiente para utilização nos trechos de/para a Argentina (tanto na ida quanto para a volta da aeronave).

## 9. Abastecimento de catering (Comissaria)

É o procedimento de abastecer a aeronave, com o serviço de bordo que será ofertado a clientes e tripulantes durante o voo.

O procedimento de acoplagem do caminhão abastecedor de Catering, está descrito na Seção A - item REQUISITOS OPERACIONAIS BÁSICOS PARA GSE, Caminhão de Catering deste manual.

O abastecimento de Catering somente ocorrerá após o término da limpeza e desinfecção da aeronave.

**Nota:** os serviços de Catering e QTU não devem ser realizados ao mesmo tempo.

**Nota:** A equipe de rampa deverá ter atenção em não obstruir o acesso, acoplagem ou desacoplagem do caminhão de Catering e devem ter atenção durante a instalação das sapatas estabilizadoras, pois há grave risco de acidentes (esmagamentos de pés) e quedas de itens do baú do caminhão quando acoplado.

**Nota 2:** É proibido acesso de colaboradores que não sejam da empresa de Catering nos caminhões e *galleys* (salvo tripulante), durante o procedimento de abastecimento do serviço de bordo, assim como é proibido solicitar alimentos e/ou bebidas aos colaboradores de catering e/ou tripulantes.

### 9.1 Procedimento adicional de verificação de veículo de Catering (Válido somente para JPA e UDI).

Especificamente para as Bases de UDI e JPA – que não possuem caminhões pantográficos – o *Orange Cap* deverá proceder com a inspeção de segurança no serviço de provisões de bordo. Neste caso, o Orange Cap:

Inspeção visual do veículo:

- Quando da chegada do veículo no envelope da aeronave, verificar se o veículo possui lacres ou está escoltado pelo motorista, conferindo as informações da credencial ou a numeração do lacre com a informação registrada no Formulário de Controle de Provisões Embarcadas (FORM-IT-SEC-043-180)
- Em seguida da conferência, fazer uma inspeção visual no interior do compartimento de carga do veículo, garantindo que não há nenhum outro objeto ou material além dos *trolleys* e eventuais materiais de serviço já esperados.

Caso identifiquem sinais de violação e/ou suspeita, o *trolley* e demais materiais devem ser mantidos no veículo até que tenham os esclarecimentos necessários.

Inspeção visual das provisões:

- Verificar se os lacres dos equipamentos embarcados com provisões e serviços de bordo conferem com a numeração dos lacres que constam no Formulário de Controle de Provisões Embarcadas.

Caso identifiquem sinais de violação e/ou suspeita, acione a tripulação para que verifiquem a presença ou não, de itens estranhos à realização do serviço de bordo.

## 10. Abertura de portas dos porões

A Abertura de portas dos porões, é o procedimento para abrir as portas dos compartimentos de carga e bagagem, os passos abaixo devem ser seguidos:

- Não manuseie as portas dos porões a menos que seja treinado e autorizado.
- Não abra as portas dos porões até que os motores e as luzes anticolisão da aeronave estejam desligados e os cones devidamente instalados.
- Antes de posicionar o equipamento de carga ou qualquer outro equipamento de apoio às portas do porão, verifique visualmente se há sinais de danos nas portas ou áreas circundantes. Se forem encontradas irregularidades/danos, comunique imediatamente à Manutenção e aguarde a verificação do dano por parte do técnico – que será o responsável por abrir um RTA, se for o caso, – e somente após a sua liberação, prossiga com aproximação dos GSEs.
- Se a porta do porão não estiver abrindo, não utilize força excessiva, ferramentas ou equipamentos de apoio em terra para empurrar ou puxar a porta para abri-la. Contate a Manutenção para obter assistência.
- Comunicar imediatamente quaisquer ocorrências (por exemplo, líquidos derramados, vapor ou cheiros incomuns) antes ou durante o processo de descarregamento ao Orange Cap ou colaborador de rampa, conforme exigido pelo operador ou autoridade.

Após a abertura do porão dianteiro é obrigatório que o Orange Cap e/ou colaborador de rampa nesta função verifique o cofre e em sua volta, fins verificar a existência de OBJCs a serem restituídos, em conexão ou extraviados e destiná-los a correta tratativa.

**Nota:** É necessário cautela na abertura dos porões principalmente quando o voo estiver transportando:

- Gelo seco (ICE), devido ao desprendimento de gás carbônico que poderá ser inalado pelo colaborador que terá como consequência perda dos sentidos.

- Animal vivo (AVIH), que poderá durante as fases do voo se soltar do container e ao abrir a porta do porão, o mesmo escapar e/ou morder o causar ferimentos ao agente de solo.

## 11. Descarregamento e carregamento de aeronaves

### 11.1 Descarregamento

O descarregamento é o processo de retirada de bagagens e/ou cargas do porão da aeronave, destinadas ao aeroporto de chegada, ponto de conexão ou trânsito (com remanejamento, se necessário).

**Nesta etapa, todo o processo deve estar cuidadosamente planejado e coordenado, pois o sucesso da operação depende do cumprimento rigoroso das responsabilidades de cada envolvido.**

O **Orange Cap** ou colaborador responsável pelo acompanhamento do descarregamento tem o papel fundamental de:

- **Conhecer detalhadamente todas as informações do voo**, incluindo a LIR Final e eventuais corretivas, para garantir que nada seja deixado na aeronave ou processado incorretamente;
- **Assegurar que o handler receba todos os documentos e informações necessários** para executar a operação conforme as regras e procedimentos vigentes.
- **Planejar e solicitar os equipamentos adequados (GSE)** e a equipe com pessoal qualificado e suficiente para realizar o descarregamento com segurança e eficiência;
- **Monitorar a execução**, garantindo que todos os procedimentos de segurança e manuseio sejam rigorosamente seguidos.

O *handler* tem a responsabilidade de estar ciente dessas informações e garantir a preparação equipe e equipamentos para o descarregamento, evitando atrasos, danos ou falhas no processo.

#### **ATENÇÃO:**

O descarregamento é uma etapa crítica que impacta diretamente a segurança operacional, a integridade das bagagens e cargas, além da satisfação do cliente. O

alinhamento e a comunicação prévia entre todos os envolvidos são essenciais para evitar erros, retrabalhos e riscos à operação.

## 11.2 Procedimento de descarregamento:

Estabelecer as diretrizes, responsabilidades e cuidados necessários para o descarregamento seguro e eficiente das aeronaves, garantindo o atendimento aos clientes e o cumprimento dos requisitos operacionais.

A equipe responsável deve, obrigatoriamente:

- Possuir as informações do voo de chegada para o descarregamento (LIR Final da etapa anterior e corretivas de LMC/MDS se houver, SSR, peso e Outbound);
- Consultar a LIR final, o Outbound e identificar as conexões;
- Atentar para a existência de itens pesados que requeiram o uso de equipamentos específicos (conveyor);
- Realizar o briefing com a equipe reforçando os pontos de atenção em relação as informações da LIR para o descarregamento;
- **Verificar o cofre** da aeronave imediatamente após a abertura do porão;
- Atentar para a presença de armas de fogo que, devido ao tamanho, não estejam no cofre para a restituição;
- Manusear todos os itens com cuidado para evitar danos reforçando a atenção e segregação de itens frágeis;
- Realizar o descarregamento de acordo com a regra, priorizando as conexões imediatas e bagagens **PRIORITY, PREMIUM e FRÁGIL**;
- Separar as bagagens com as etiquetas "**PRIORITY**" (amarela) e "**PREMIUM**" (verde), organizando essas bagagens nas carretas para que sejam as primeiras a serem restituídas. O colaborador responsável deve verificar os volumes imediatamente após a chegada de uma carreta à área de restituição, garantindo a restituição na seguinte ordem:
  1. Bagagens com etiqueta "**PRIORITY**" (amarela);
  2. Bagagens com etiqueta "**PREMIUM**" (verde);

### 3. Bagagens convencionais.

- Verificar a presença de **itens de auxílios de mobilidade (cadeiras de rodas, carrinhos de bebê, andadores)** nos porões, garantindo a devolução desses itens ao cliente na porta da aeronave, salvo em aeroportos com restrição. Caso esses itens estejam no porão dianteiro, por tratar-se de itens de mobilidade está autorizada a retirada excepcionalmente somente destes itens, mesmo que o porão traseiro ainda esteja descarregando.
- Garantir o correto descarregamento de **animais vivos (AVIH)**, com manuseio cuidadoso para evitar maus-tratos e fugas, e de **itens perecíveis**, assegurando que ambos não fiquem expostos ao sol, chuva ou qualquer condição que comprometa sua integridade;
- Ter cuidado ao abrir as redes e/ou tiras de amarração, pois durante o voo podem estar tensionadas e, quando soltas, podem causar acidentes ou danos à aeronave;
- Remover qualquer item ou material remanescente dos porões após o término descarregamento.

**Nota:** Monitorar o movimento vertical da aeronave durante o descarregamento/carregamento.

#### **Observações adicionais:**

- Os OBJCs devem ser manuseados apenas por colaboradores da GOL, exceto onde houver Full Handler contratado;
- Em aeroportos aplicáveis, as bagagens devem passar por inspeção de raios X antes de serem colocadas na esteira de restituição;
- Para todos os carrinhos de bebês e itens similares no porão, a empresa de *handling* deve desembarcá-los como prioridade e disponibilizá-los na porta da aeronave, exceto em voos internacionais ou aeroportos com restrições específicas, nesse caso, a tripulação deve ser informada da impossibilidade;
- Todos os carrinhos de bebê e itens similares devem ser descarregados com prioridade e disponibilizados na porta da aeronave pela empresa de *handling*, exceto em voos internacionais ou aeroportos com restrições. Nesses casos

de impossibilidade, a tripulação deve ser informada. Em conexões, a devolução desses itens poderá ser realizada mediante solicitação do cliente, conforme gestão local.

### 11.3 Procedimento operacional de Descarregamento

Descrever a sequência prática e operacional que a equipe deve seguir durante o descarregamento da aeronave para garantir eficiência, segurança e atendimento aos padrões estabelecidos.

1. Aguardar a parada completa da aeronave e autorização para aproximação e abertura das portas dos porões;
2. Abrir as portas dos porões e verificar se existe alguma divergência da informação do carregamento final;
3. O Orange Cap ou colaborador habilitado deverá verificar o cofre e dar seguimento para as tratativas de armas despachadas no porão;
  - a. Iniciar o descarregamento obrigatoriamente pelo **porão traseiro**, garantindo que esteja totalmente vazio antes de iniciar o descarregamento do **porão dianteiro**;
4. O descarregamento das bagagens deve ser realizado sempre da esquerda para a direita, tendo à frente da aeronave como referência;
5. Durante o processo, a equipe deve segregar as bagagens de conexão imediata, encaminhando-as rapidamente para os voos de destino, garantindo o menor tempo possível entre aeronaves;
6. As bagagens com etiqueta *PRIORITY* (amarela) e *PREMIUM* (verde), destinadas ao aeroporto local, devem ser organizadas na carreta de forma a serem as primeiras a serem restituídas ao cliente;
7. Manusear as bagagens com cuidado, principalmente as frágeis, que devem ser separadas das demais para tratamento especial;
8. Encaminhar imediatamente cadeiras de rodas, carrinhos de bebê e outros auxílios de mobilidade para a porta da aeronave, visando pronta entrega aos clientes. Caso haja restrições legais ou regulatórias que impeçam essa devolução na porta da aeronave, a tripulação deve ser informada da situação;

9. Garantir que animais vivos (AVIH) e itens perecíveis não fiquem expostos a calor intenso, frio, chuva ou qualquer risco durante o processo. É terminantemente proibido deixar estes itens expostos a condições que comprometam sua integridade;
10. O Orange Cap ou colaborador de rampa deve consultar o sistema outbound/inbound connection e manter contato com o checkout ou CCA para verificar possíveis casos de clientes que perderam conexões, assegurando a correta acomodação das bagagens. O handler deverá ser informado sobre o voo correto em que as bagagens deverão seguir, bem como o Orange Cap dos voos envolvidos;
11. Encaminhar bagagens com conexão internacional para o raio X correspondente antes do envio para a aeronave;
12. Realizar o descarregamento de cargas com cuidado, segregando e organizando as cargas nas carretas destinadas ao terminal de cargas;
13. Após concluir o descarregamento, a equipe de handler deverá remover quaisquer materiais ou itens remanescentes dos porões;
14. Verificar com a equipe alguma ocorrência registrada durante a operação e confirmar formalmente o término do descarregamento.

**IMPORTANTE:**

A correta separação e priorização das bagagens durante o descarregamento são fundamentais para o cumprimento dos tempos de conexão e dos prazos de restituição de bagagens locais. É essencial garantir que o intervalo entre a primeira e a última bagagem entregue respeite os tempos estabelecidos para a localidade.

O manuseio de bagagens frágeis deve seguir os cuidados específicos, com separação e encaminhamento adequado para evitar danos.

Todo o processo deve ser conduzido de forma a garantir segurança operacional, qualidade no atendimento ao cliente e conformidade com os procedimentos vigentes.

#### 11.4 Descarregamento de bagagem de transferência (Conexões)

Bagagem de conexão é toda bagagem que, após chegar no voo atual, precisa seguir para outro voo na mesma localidade, seja doméstico ou internacional.

Essa bagagem tem prioridade no desembarque, principalmente quando o tempo entre os voos for curto (conexão imediata).

A equipe deve garantir a segregação correta dessas bagagens já no momento do descarregamento. Assim que forem retiradas da aeronave, as bagagens de conexão devem ser levadas diretamente para o ponto de triagem ou, se aplicável, encaminhadas de imediato para a outra aeronave que fará o voo seguinte.

Antes de iniciar o descarregamento, o Orange Cap deve garantir que as informações da Inbound, Outbound, LIR final e SSRs estejam disponíveis e acessíveis para toda a equipe. Essas informações são fundamentais para saber quais bagagens têm conexão e para qual voo elas devem seguir.

Durante o processo, o Orange Cap deve acompanhar ativamente a separação, evitando qualquer mistura com as bagagens destinadas ao aeroporto.

Nos casos de conexão internacional, a equipe deve garantir que as bagagens passem pelo raio-X antes de serem direcionadas ao próximo voo.

O não cumprimento desses cuidados pode causar perda de conexão, reacomodações de clientes e impacto direto na experiência do cliente.

#### 11.5 Conexão Doméstica x Doméstica

Conexão doméstica é quando a bagagem chega de um voo dentro do Brasil e seguirá para outro voo também dentro do território nacional.

O descarregamento deve sempre priorizar as conexões com menor tempo de solo. Atenção especial para casos em que as aeronaves estejam em posições distantes no pátio: nesses casos, as bagagens devem ser transportadas em carretas exclusivas para cada conexão.

##### **Classificação do tempo de solo:**

- **Conexões imediatas:** Bagagens de voos com tempo de solo igual ou inferior a 60 minutos. Essas bagagens devem ser levadas diretamente de uma aeronave para a outra, sem passar pela triagem, salvo em casos de contingência.

- **Conexões não imediatas:** Bagagens de voos com tempo de solo superior a 60 minutos. Nestes casos, o Orange Cap deve coordenar o envio das bagagens, seja diretamente para a próxima aeronave, seja para o ponto de triagem de conexões (Triagem Conexão).

O Orange Cap é o responsável por garantir que todas as bagagens sigam o fluxo correto, de acordo com o tempo de solo e as condições operacionais.

### 11.6 Doméstica X internacional

Bagagens em conexão com destino internacional devem seguir um fluxo controlado e com atenção especial aos procedimentos de segurança.

A equipe de rampa deve realizar a triagem das bagagens **imediatamente embaixo da aeronave de chegada**, separando os volumes que seguirão para voos internacionais.

Essas bagagens devem ser encaminhadas **diretamente ao equipamento de raios X do aeroporto** ou à **triagem específica para voos internacionais**, para a devida **inspeção de segurança obrigatória antes do embarque**.

Após a inspeção, a equipe deve:

- **Preencher o Bingo Card / DT 14** com o registro de volumes inspecionados.
- **Encaminhar as bagagens diretamente para a aeronave de saída**, utilizando **carretas lacradas** ou, quando aplicável, **escolta por agente APAC**, conforme exigência local.

**Tempo de conexão:**

- **Conexões com tempo inferior a 120 minutos (2 horas)** são consideradas **conexões imediatas**, devendo ter prioridade no desembarque, inspeção e reembarque.

**Importante:**

Todo o processo deve ser feito respeitando o horário de partida do voo internacional, garantindo que as bagagens passem pela inspeção sem causar atrasos no embarque.

### 11.7 Internacional x doméstica

As bagagens destinadas à restituição local devem ser encaminhadas para a esteira correspondente, onde o cliente realizará a inspeção alfandegária conforme a legislação vigente. Após a inspeção, o cliente é responsável pelo redespacho da bagagem para o próximo voo.

### 11.8 Internacional x internacional com trecho doméstico (depende da autoridade alfandegária).

Volumes provenientes de voo internacional que fazem conexão em trecho doméstico a bordo de voo internacional devem ser transferidos diretamente, pois a alfândega será realizada apenas no destino. Ou seja, não há inspeção alfandegária no ponto de conexão.

A gerência do aeroporto de conexão é responsável por operacionalizar essa transferência em conjunto com o Operador Aeroportuário.

Deve-se sempre seguir a legislação local referente à inspeção alfandegária.

## 12. **Derramamento nos porões**

Durante a operação de carregamento e/ou descarregamento dos compartimentos de cargas - dianteiro e traseiro -, das aeronaves, **pode ocorrer** incidente de vazamento ou derramamento; colaboradores GOL, e das empresas parceiras, devem estar atentos para a presença de material de qualquer natureza que possa ter vazado/derramado de alguma bagagem ou carga no interior do porão. Podem apresentar-se em forma líquida, gel ou granulada.

Vazamentos podem ocorrer por:

- Embalagem inadequada;
- Erro de manuseio;
- Carregamento errôneo.

Os vazamentos são perigosos e podem ser corrosivos, inflamáveis, explosivos, tóxicos, venenosos ou agressivos a fuselagem da aeronave.

Exemplos: Vazamentos de Mercúrio são altamente nocivos à estrutura da aeronave, pois, podem causar danos sérios se não forem limpos imediatamente; até mesmo água pode causar danos aos componentes e sistemas elétricos.

Portanto, todo e qualquer item:

- Que indique vazamento deve ser impedido de embarcar;
- Já carregados, que apresentem vazamentos, deverá permanecer no local para as devidas verificações e ações corretivas imediatas (verificação do conteúdo, retirada do item do porão com segurança e limpeza da área contaminada) por parte da manutenção, pois trata-se de um artigo perigoso que pode causar danos à saúde e/ou aeronave durante o manuseio.
- Com vazamentos, apresentando indícios de tratar-se de material contaminante, deve ter a área isolada e as equipes de emergências e equipes de manutenção comunicadas imediatamente. Nota: será necessário obter informações do TECA a respeito do item embarcado – quando for o caso de carga – para poder fornecer informações para as equipes de emergência.
- Em trânsito, que apresentem vazamento, deve permanecer no local e a manutenção deverá ser acionada imediatamente para as devidas verificações e ações corretivas.

**Importante:** É essencial que qualquer ocorrência de vazamento seja relatada, imediatamente, à manutenção e seja registrada no checklist de rampa -MN-GRH-TT-027-055 (utilizado exclusivamente na base de CGH) – ou outro que venha a substituí-lo – informações como origem e possíveis causas do vazamento.

As informações sobre o vazamento serão reportadas pela manutenção após a sua análise em relatório próprio fins determinar a responsabilidade da ocorrência e transferência dos custos de limpeza para a localidade ofensora/responsável.

- O carregamento de itens de carga deve ser acompanhado pelo Orange Cap pois qualquer ocorrência de derramamento poderá colocar a operação em risco ou prejudicar a pontualidade do voo gerando custos expressivos para a empresa.
- Após ocorrência de derramamento, avalie e certifique-se que os materiais restantes não foram contaminados e estão em condições adequadas para continuar em voo.

### 12.1 Inspeção de porão

Ao finalizar o descarregamento, uma verificação final de todos os porões deve ser realizada para inspecionar cada compartimento de carga para checar se há:

- Danos ao compartimento;
- Travas de piso danificadas ou com defeito;
- Derramamentos no porão;
- Bagagens ou cargas deixadas a bordo da aeronave;
- Outros itens que não devem estar no porão.
- Assegurar que as redes estão devidamente colocadas e que as portas de acesso ao porão foram verificadas e estão em sem avarias.

Os porões devem ser verificados mesmo que a documentação indique que estão vazios.

Se algum dano ou bloqueio for encontrado no compartimento, se houver vazamento ou qualquer outra irregularidade, relate imediatamente a um supervisor e à Manutenção.

### 12.2 Danos no porão

Qualquer dano à estrutura ou redes de contenção pode levar a limitações de carregamento específicas, portanto, deve ser relatado imediatamente à supervisão e à Manutenção.

**Nota:** Certos danos podem impedir que a aeronave assuma voo, por este motivo é obrigatório que a manutenção seja informada sempre que for detectado algum dano.

### 13. Carregamento da aeronave

O carregamento da aeronave é uma etapa crítica que demanda atenção rigorosa, pois é fundamental para garantir o balanceamento correto do avião, essencial para a segurança do voo.

O Centro de Gravidade (C.G.) é o ponto onde o peso total da aeronave está equilibrado. Ele deve permanecer dentro dos limites dianteiro e traseiro estabelecidos pelo envelope de peso e balanceamento.

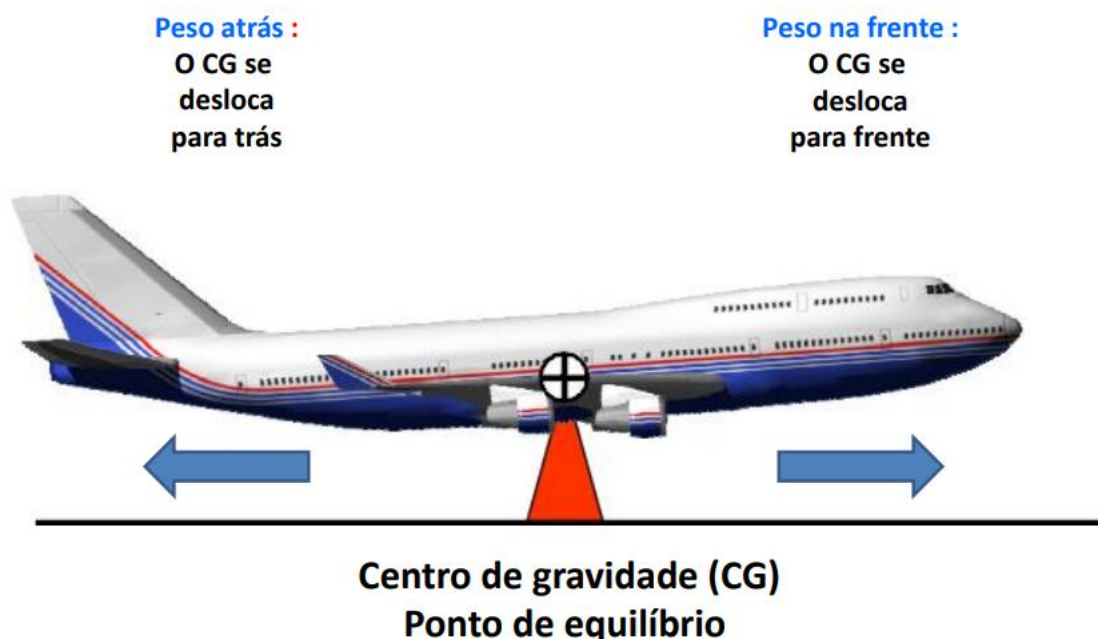


Figura 52 - Ilustração CG

Caso o CG esteja a frente do limite dianteiro: O piloto terá dificuldade de colocar o avião nas atitudes previstas de decolagem e aterragem, por falta de comando de profundor; o arrasto será aumentado e com ele o consumo de combustível; a controlabilidade do avião será reduzida, exigindo maiores esforços

do piloto (comandos pesados). Em casos extremos o piloto não conseguirá colocar o avião nas atitudes de decolagem.

Caso o CG esteja após o limite traseiro: Terá como consequência a instabilidade longitudinal do avião, podendo chegar numa condição catastrófica.

Para assegurar a efetividade do processo, é imprescindível que o *handler* receba todas as instruções completas e atualizadas de carregamento, por meio da Instrução de Carregamento (LIR), incluindo versões iniciais e finais, bem como quaisquer atualizações durante a operação.

Antes do início do carregamento, as fases de planejamento e segregação das bagagens devem estar finalizadas, especialmente quanto às bagagens em conexão, artigos perigosos (DG), etiquetas *PRIORITY* e *PREMIUM*, animais vivos (AVIH), cadeiras de rodas, carrinhos de bebê e itens pesados (como pallets e rodas). Esse planejamento prévio é fundamental para garantir o correto balanceamento e o cumprimento dos procedimentos operacionais.

É permitido iniciar o carregamento do porão dianteiro enquanto ocorre o descarregamento do porão traseiro, desde que o porão dianteiro esteja vazio no momento do início do carregamento.

O Orange Cap ou colaborador capacitado deve acessar a LIR pelo sistema OC Mobile e acompanhar de perto todo o processo junto ao *handler*, confirmando que a equipe responsável possua a versão atualizada da instrução e esteja plenamente informada sobre as particularidades do carregamento.

O *handler* é o responsável por executar o carregamento conforme as instruções estabelecidas na LIR, garantindo a correta segregação, a verificação das etiquetas e o cumprimento rigoroso dos procedimentos de rampa.

### 13.1 Procedimento de carregamento:

- Não permitir a presença de pessoas estranhas na operação, com intenção de vandalismo, fumando, curiosos ou atos que atentem à segurança da operação;

- Antes de iniciar o carregamento, verifique se o porão está vazio ou possui apenas itens em trânsito já incluídos na documentação do voo;
- Verificar visualmente o porão procurando danos que possam limitar ou danificar cargas e bagagens;
- Verificar a quantidade de tiras de amarração disponíveis, assegurando que sejam suficientes para o carregamento previsto. Em caso de insuficiência, reportar imediatamente à equipe de Manutenção.
- Confirmar que o plano de carregamento pode ser executado sem alteração, caso contrário, informar ao setor de peso e balanceamento;
- Confirmar que os pesos emitidos no documento estão de acordo com o que está sendo carregado;
- Caso existam itens, cujo procedimento exija a confecção de NOTOC cobrá-la ao setor de cargas, preencher campos permitidos, entregar o documento ao tripulante em comando e proceder ao embarque, tendo o cuidado de conferir a segregação do porão descrita no documento e sua amarração quando necessária. A falta deste documento implica na recusa de carregamento deste item;
- Garantir que a equipe responsável pelo carregamento da aeronave seja informada sobre os auxílios de mobilidade (cadeiras de rodas, carrinhos de bebê, andadores) que serão despachados no embarque e disponibilizados na porta da aeronave.
- Informar a equipe responsável pelo carregamento da aeronave sobre as bagagens despachadas no embarque e disponibilizados na porta da aeronave.
- A equipe responsável pelo carregamento deve retirar todos os itens despachados pelo portão de embarque (Bagagem de Gate), transportá-las, descendo até a rampa e disponibilizá-las nas proximidades da aeronave, realizando o carregamento conforme as instruções relativas à alocação de porão fornecidas pelo Orange Cap ou colaborador habilitado;

- Confirmar a existência de itens especiais e se estão contemplados na documentação, caso não estejam informar ao setor de peso e balanceamento (verificar a regra de aceitação vigente);
- Verificar se as redes e presilhas estão em bom estado de funcionamento e não haverá limitação de peso nas seções;
- Confirmar que o que está sendo carregado pertence ao voo e destino;
- Verifique se há vazamento nas bagagens ou cargas despachadas antes do carregamento, para evitar contaminação da aeronave;
- Não carregar itens que não estiverem devidamente embalados e que possam danificar ou contaminar a aeronave.
- Observar as etiquetas indicativas de manuseio/carregamento, tanto de carga quanto de bagagem, como por exemplo “lado para cima”, “frágil”, “*cargo only*”, “prioritário”, “*standby*”, entre outras;
- Não transporte bagagens ou cargas com etiquetas rasgadas, não etiquetadas ou com formulários danificados, a menos que as correções sejam realizadas. Caso a falta de etiqueta impeça a identificação do proprietário, isso deve ser reportado imediatamente. Se não for possível identificar a bagagem, ela deve ser registrada no sistema de serviços de bagagem para garantir sua correta localização, e não deve ser embarcada até que a situação seja resolvida.
- Reportar imediatamente qualquer carga ou bagagem avariada, que indique violação, molhada e/ou com vazamento;
- Comunique imediatamente a um supervisor e manutenção se verificar derramamentos, vapores ou odores, etc., conforme seja necessário.
- Não coloque cargas e bagagens diretamente no pátio sobre água e/ou óleo e/ou locais com sujeira.
- Atenção para não deixar os itens a serem embarcados sob ação de chuva, neve, poeira e/ou sob risco de colisão com os GSEs;
- Verificar se o carregamento não ultrapassou as linhas vermelhas;
- Verificar no porão se a organização das bagagens e/ou cargas, quando sua capacidade máxima não é atingida, é feita obrigatoriamente acomodando apenas no piso central (modelo colchão),

preferencialmente mais próximo as redes de contenção, reduzindo a movimentação destes volumes durante as etapas de voo. - Quando necessário o empilhamento, verificar no porão se a organização das bagagens e/ou cargas, quando sua capacidade máxima não é atingida, é feita em ordem decrescente, considerando do fundo da seção em direção à porta, reduzindo a movimentação destes volumes durante as etapas de voo.

- Verificar se o carregamento foi executado de acordo com a ordem de descarregamento eficiente para o próximo aeroporto;
- O Handler deve contar a quantidade de bagagens carregadas no voo e informar ao Orange Cap. O Orange Cap deve cruzar os dados fornecidos pelo Handler com o total de bagagens do sistema, de forma a garantir que o total de bagagens é o refletido na documentação do voo;
- Na existência de itens a serem transportados no cofre, tomar o cuidado e efetuar a colocação dos lacres;
- Respeitar o carregamento dos itens com etiquetas *stand-by*, garantindo que estes sejam carregados após a confirmação do embarque do(s) cliente(s) e/ou autorização do Orange Cap ou responsável de rampa;
- Em trechos de conexão, o cliente benefício viagem/*stand-by* deve ser priorizado a cada novo embarque, respeitando o carregamento de bagagens identificadas com etiqueta *stand-by*, procedentes de conexão, garantindo que estas sejam carregadas após a confirmação do embarque do(s) cliente(s) e/ou autorização do Orange Cap ou responsável de rampa;
- Caso o cliente *stand-by* não embarque, devido indisponibilidade de assentos ou outra impossibilidade operacional, deve ter sua bagagem restituída na esteira de restituição de bagagens o mais breve possível;
- Caso o cliente *stand-by* não compareça para embarque, configurando um “*no-gate*”, deve-se aplicar processo para clientes *no-gate* e proceder com retirada de bagagem, submetendo sua(s) bagagem(s) à inspeção antes de restituí-la(s) ao setor de bagagem;

- Após o término do carregamento, conferir que o descrito no documento está de acordo com o que foi carregado;
- Confirmar as devidas amarrações dos itens pesados ou que exigem amarração e segregação;
- Confirmar que os animais vivos atendem às exigências de transporte, de acordo o tamanho em relação ao case, especificação de porão, área destinada a circulação de ar, tipo de animal embarcado (AVIH), documentação exigida, acionamento de travas/freios - caso esteja disponível, amarração e segregação entre inimigos naturais e/ou tipos de cargas que requeiram segregação (verificar tabela de segregação);
- Confirmar que as redes foram devidamente presas;
- Confirmar que as portas do porão foram devidamente fechadas;
- Proceder a entrega da documentação para a tripulação incluindo as alterações de última hora desde que dentro da regra vigente (LMC e/ou MDS);
- Após os passos do fechamento de portas, verificar antes do acionamento de motores se não há existência de FOD;
- Reter e reportar qualquer volume que tenha sido perdido (falta), fora de rota, encontrado para carregamento em voo errôneo, em carretas ou em locais diferentes do atendimento do voo;
- Livrar a área dos equipamentos e pessoal para acionamento de motores;
- Proceder com o arquivamento das documentações e enviar as informações pertinentes ao próximo aeroporto.

**Nota:** É de responsabilidade do Orange Cap a verificação dos itens acima e cobrar do prestador handler o cumprimento destes, pois isso visa a segurança operacional. O Orange Cap ou o colaborador que o substitui deve obrigatoriamente estar com todos os treinamentos válidos.

O manuseio das cadeiras de rodas e auxílios de mobilidade com bateria deve ser executado por no mínimo por duas pessoas.

Para acomodação de cadeiras de rodas e auxílios de mobilidade com bateria, deve-se priorizar as seções A, C e D dos porões. É fundamental garantir que tais itens estejam acomodados de maneira correta e segura.

**Nota 2:** não é necessário disponibilizar colaborador na triagem em aeroportos fora do Brasil, porém é necessário a presença de colaborador de handler com curso AVSEC válido.

**Nota 3:** a aplicação de spray de desinsetização no porão é uma responsabilidade da equipe de manutenção, não devendo ser aplicada por Orange Cap ou colaborador do handler.

### 13.2 O Orange Cap. ou o colaborador de rampa com treinamento válido deve:

- Disponibilizar a LIR inicial e as demais vias da LIR do voo para a equipe de carregamento e se certificar que a sua leitura foi compreendida;
- Certificar-se de que todos os equipamentos necessários ao carregamento estão disponíveis e operacionais, incluindo carretas, tiras de amarração, redes e demais GSEs.
- Verificar as condições físicas dos porões e redes, garantindo que estão sem danos e em pleno funcionamento para o recebimento das bagagens e cargas.
- Garantir que a triagem tenha organizado as bagagens nas carretas conforme os tempos de conexão e seguindo a priorização das etiquetas *PRIORITY* (amarela) e *PREMIUM* (verde);
- Garantir que o carregamento das seções deve contemplar as etapas do voo e/ou os tempos de conexão da próxima localidade;
- Caso haja **recebimento de uma LIR corretiva via OC Mobile, informar e mostrar imediatamente ao líder da equipe do handler**, garantindo que a alteração seja aplicada corretamente ao carregamento em andamento;
- **Acompanhar o carregamento**, assegurando que:

- O carregamento executado pela equipe de handling esteja em total conformidade com a LIR Final e o loadsheet do voo. Em caso de divergências ou irregularidades, realizar os ajustes necessários. Caso a correção (LMC/MDS) não seja possível, a equipe deverá entrar em contato imediatamente com a Central de Peso e Balanceamento para as devidas alterações;
- As limitações físicas sejam respeitadas: **não ultrapassar as linhas vermelhas** ou, na ausência dessas, **manter no mínimo 25 cm entre os volumes e o teto do porão**;
- As etapas de carregamento reflitam as prioridades operacionais (conexões, etiquetas, tipo de carga);
- Os porões da aeronave só devem ser fechados após a confirmação de que o carregamento foi executado integralmente conforme a documentação final do voo (LIR Final e *loadsheet*), incluindo as correções provenientes de LMC e MDS, quando aplicável.

#### Itens Especiais – Armas de Fogo e OBJC:

- **Armas de fogo ou OBJC devem ser obrigatoriamente acondicionados no cofre de bordo e devidamente lacrados.**
- **Quando o volume físico (case ou embalagem) não permitir o envio no cofre**, o item deve ser posicionado o mais próximo possível do cofre, com identificação especial utilizando a etiqueta de uso exclusivo para grandes cases de armas, com o objetivo de mitigar o risco de extravio.

# WEAP

## ARMA DESPACHADA / DISPATCHED GUN

|  |   |
|--|---|
| Nº Voos <small>(Flight Number):</small>    |  |
| Trechos <small>(Flight Legs):</small>      |   |
| Nome Cliente <small>(Pax Name):</small>    |   |
| Localizador <small>(Localizer):</small>    |   |
| Observações <small>(Observations):</small> |   |

Anexar GDAF aqui

- **As informações sobre esses itens devem ser reportadas à próxima base e/ou destino**, garantindo o correto acompanhamento ao longo transporte.
- Verificar se as bagagens *stand-by* devem ou não seguir no voo;
- Recolher e arquivar todas as documentações aplicadas ao voo.

**Nota:** O carregamento das bagagens deve seguir rigorosamente a ordem estabelecida no **outbound do voo** (lista de conexões posteriores), considerando todas as etapas previstas para a operação. A distribuição das bagagens nos porões deve obedecer à **LIR Final enviada pela Central de Peso e Balanceamento**, ou, quando aplicável, estar de acordo com as regras de alteração de seção previstas nos procedimentos de **MDS e/ou LMC**.

Caso haja necessidade de alteração, o preenchimento do formulário padrão **MDS e/ou LMC** é obrigatório e deve ser feito por meio do **Portal de Documentação ou OC Mobile**, garantindo que a informação esteja disponível para:

- A base que irá receber o voo;
- A Central de Peso e Balanceamento;

Em situações de contingência das ferramentas do **OC Mobile**, os formulários estarão disponíveis no próprio **Portal de Documentação**.

Serão permitidas até **duas tentativas de preenchimento** de LMC/MDS no portal. Caso o limite seja excedido, o procedimento deverá ser realizado através do

**Formulário Manual de LMC/MDS**, disponível no **GOLDOCs**. Após o preenchimento, o documento deverá ser enviado por e-mail às bases envolvidas e a via enviada deverá ser anexada ao **despacho AVSEC do voo**.

O preenchimento desses documentos pode ser realizado pelo **Orange Cap** ou por **colaboradores devidamente capacitados**, desde que estes tenham sido aprovados no Curso de Portal de Documentação, disponível no Portal do Conhecimento.

### 13.3 Procedimento para carregamento de AVIH

AVIH é o código que representa animais vivos a serem transportados em voos, seja por carga ou como bagagem despachada via check-in. No sistema, o código que identifica carga viva é o AVIH (Animal Vivant on Hold). O animal vivo, quando despachado como bagagem, tem sua aceitação através do check-in e somente ocorre para espécies de cães e gatos - excluindo as raças braquicefálicas - conforme a seção A, item Animais - MOA. Raças braquicefálicas são caracterizadas pela síndrome respiratória braquicefálica, que afeta as diferentes áreas do trato respiratório, por isso a GOL se reserva o direito de não transportar animais com estas características em seus porões.

**Nota:** para proporcionar maior assertividade e clareza na comunicação com DOVs, supervisores e outros parceiros, durante os procedimentos de embarque e desembarque de AVIH, os animais devem ser especificados pela quantidade e raça. Por exemplo, em um voo com dois AVIHs manifestados, deve-se especificar que se trata de um cão e um gato, ou dois cães, ou dois gatos, evitando se referir como apenas como AVIH.

Na sequência, lista de raças com características braquicefálicas. Esta lista não é exaustiva.

**Cães - raças braquicefálicas não permitidas para transporte no porão:** Bullmastiff, Dogo de Burdeos, American Bully, Affenpinscher, Boston Terrier, Bulldog (todas as raças), Chow Chow, Toy Spaniel Inglês, Griffon de Bruxelas, Chin

(Spaniel) Japonês, Lhasa Apso, Pequinês, Pug ou Carlino (todas as raças), Shar Pei, Shih Tzu, Spaniel Tibetano.

**Gatos - raças braquicefálicas não permitidas para transporte no porão:** Birmanês, Burmês Americano, Shorthair Exótico, Himalaio, Persa (todos os tipos), Scottish Fold.

Quando despachados via cargas, outras espécies de animais podem ser aceitas para transporte, conforme item 13.3.1 Animais vivos-MN-CGO/FF-001 Manual Operacional de Carga Doméstica.

O embarque de AVIH é limitado a 2 (duas) reservas por voo, podendo haver espécies de animais (algumas aves, roedores, insetos e répteis), oriundas da Gollog, que são permitidas em número diferente a 1(um) por reserva. Por exemplo:

- 1 reserva AVIH – 1 (um) cão
- 1 reserva AVIH – 10 (dez) volumes com aves de criação (pintainhos)

**Nota:** somente devem ser embarcados animais que estejam manifestados na documentação de voo. Caso um voo esteja com 2 (duas) reservas para AVIH no manifesto de voo e haja um terceiro animal para embarque no mesmo voo, este não deve ser embarcado por falta de inventário - o limite máximo já foi utilizado: 2 (dois) AVIH por voo. Para as espécies aves, roedores, insetos e répteis, 1 (uma) reserva equivale a até 10 (dez) volumes.

Para o atendimento de AVIH em que haja disponibilidade de inventário para embarque e o(s) animal(is) não esteja(m) no manifesto de voo, deve ser solicitada nova documentação ao despachante/DOV.

Quando no voo houver AVIH, seja como carga ou bagagem de embarque local, trânsito ou conexão, os cuidados a seguir devem ser verificados para que se garanta a segurança e bem-estar do animal vivo.

### 13.4 No compartimento de cargas/bagagens (porões):

- Devido à baixa temperatura no piso dos porões, é recomendável a colocação dos containers dos animais pelo menos 15 cm acima do piso. Deve ser observado um espaço de pelo menos 10 cm do container para qualquer outro tipo de carga ou bagagem, para garantir uma circulação de ar ao redor do AVIH;
- Exceto quando autorizado pelo expedidor, ou seja, o AVIH é enviado já paletizado cumprindo as distâncias requeridas para a circulação de ar, empilhamento e possibilidade de amarração com as tiras de carga, caso negativo, um container nunca deve ser colocado em cima do outro.

### 13.5 Transporte de Cargas na Cabine de Passageiros

Em caso de impossibilidade de operação em que a GOL tenha que transportar mais mercadorias do que a capacidade atual (aeronaves cargueiras e compartimento de cargas das aeronaves de passageiros), é prevista a utilização de aeronaves GOL convencionais (737-700 NG, 737-800 NG ou 737 MAX8). Nestas situações, as cargas serão acomodadas nos bins e em seat containers, o carregamento das cargas nos assentos será realizado pela equipe do Handler com acompanhamento da GOLLOG.

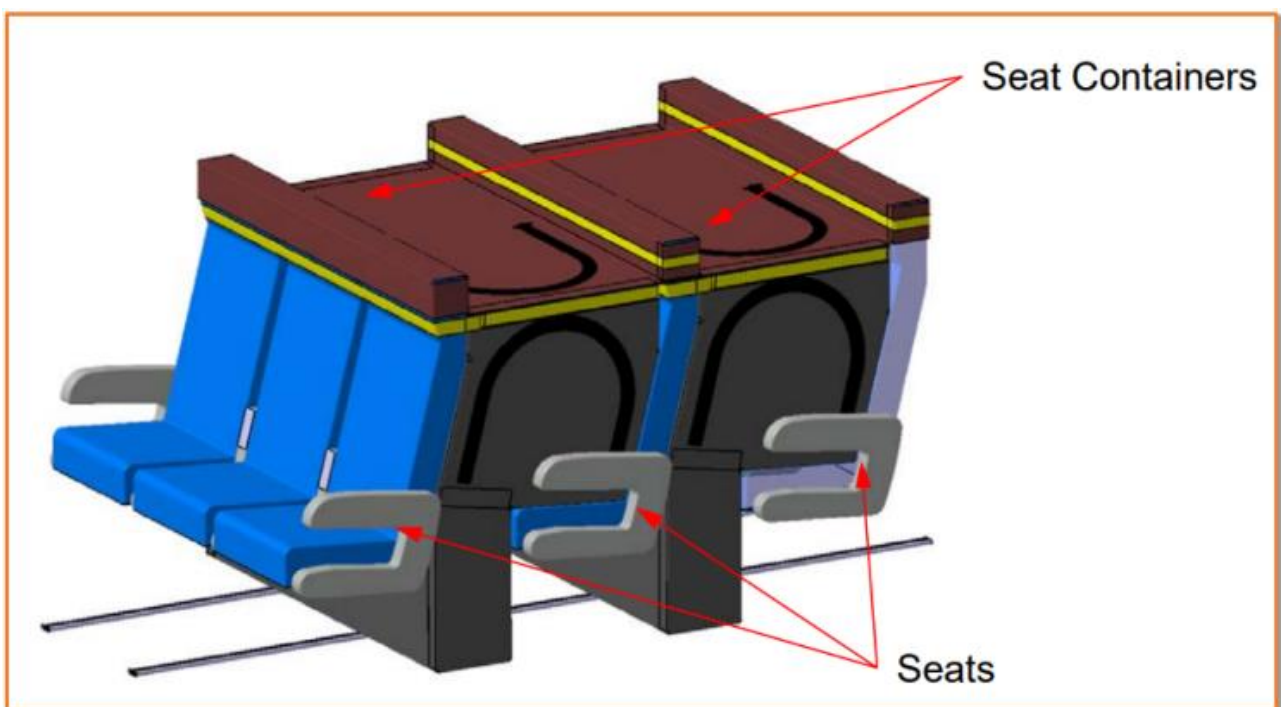


Figura 53 - Seat Container

**Procedimento:**

- A operação transporte de cargas na cabine de passageiro será realizada utilizando-se o equipamento *Seat Container*. A instalação e a fixação do equipamento são de responsabilidade da equipe de Manutenção, não sendo permitida a execução dessa atividade por Orange Cap ou por colaboradores do handler.
- O Orange Cap acompanhará todo o *turn around* desta operação e será o responsável por garantir o peso e balanceamento enviado pelo despacho de voos, instruir e comunicar a todos os envolvidos os detalhes da operação;
- A acoplagem e desacoplagem do conveyor na porta 1L devem ser realizadas apenas por colaborador habilitado. A operação deve contar com no mínimo dois colaboradores: um no solo e outro dentro da aeronave.

O conveyor deve ser posicionado com espaçamento seguro, evitando abalroamentos, quedas ou contato da carga com a porta da aeronave.

A área ao redor do conveyor e da porta 1L deve ser isolada com cones de segurança para prevenir acidentes com a queda de objetos durante a operação.

- Após a acoplagem do conveyor, a equipe de handler iniciará a subida do equipamento de *Seat Container* para que o time de manutenção faça a instalação do equipamento;
- Todas as cargas acomodadas nos *Seat Containers* devem ser fixadas por um cinto de segurança ou dispositivo de contenção adequado, com resistência suficiente para eliminar qualquer possibilidade de deslocamento sob todas as condições normais previstas de voo e solo;
- Durante o transporte de cargas utilizando os *Seat Containers*, devem ser atendidas todas as condições operacionais e de segurança;
- Todas as cargas devem estar embaladas ou cobertas de forma adequada para evitar possíveis ferimentos a passageiros e tripulantes, além de prevenir danos à estrutura da aeronave;
- Adicionalmente, a estrutura do próprio *Seat Container* funciona como uma barreira física de proteção, sendo projetada com materiais resistentes e

acabamento livre de arestas cortantes ou superfícies perfurantes, minimizando o risco de ferimentos por contato com a carga.

A ordem/sequência de **carregamento** obrigatoriamente será:

1. Porão 01 (dianteiro);
2. Cabine de passageiros Seat/Bins (Seção A);
3. Cabine de passageiros Seat/Bins (Seção B);
4. Cabine de passageiros Seat/Bins (Seção C);
5. Porão 04 (traseiro);

**Nota:** Durante a instalação do Seat Container a equipe de handler poderá iniciar o carregamento do porão 1.

A ordem/sequência de **descarregamento** obrigatoriamente será:

1. Porão 04 (traseiro);
2. Cabine de passageiros Bins/Seat (Seção C);
3. Cabine de passageiros Bins/Seat (Seção B);
4. Cabine de passageiros Bins/Seat (Seção A);
5. Porão 01 (dianteiro);

**Nota:** Tal sequência deverá ser respeitada, sem exceção, a fim de evitar-se a tendência de tail tipping da aeronave;

- Apenas os Bins sem equipamentos de emergência poderão ser utilizados para o armazenamento da carga, respeitando-se o limite de peso de cada compartimento (adesivos em cada compartimento identificam o limite de peso previsto);
- As cargas não podem exceder os limites de peso especificados para os assentos onde os *Seat Containers* serão instalados. Para garantir o cumprimento desta limitação, a instalação dos *containers* incluirá a fixação obrigatória de placares de limitação de peso (P/N LHCGSC-10050), que serão

afixados diretamente nos próprios *Seat Containers*, com indicação clara da capacidade máxima permitida;

- É proibida a instalação de *Seat Container* nas fileiras de assentos das saídas de emergência. Nestes locais, devem ser instalados os placares de limitação (P/N LHCGSC-20010), sinalizando a proibição de uso para carga;
- As cargas virão montadas do teca em carretas, identificadas e separadas por conteúdo: carga para *BIN* e carga para *seat container*;
- Durante a instalação do *Seat Container*, carregamento ou descarregamento da cabine de passageiros, o corredor deverá permanecer livre de obstruções para que em caso de uma emergência a bordo os colaboradores possam deixar a aeronave durante a evacuação;
- A disposição da carga dentro da cabine não pode de forma alguma obstruir a circulação nos corredores, garantir acesso livre para evacuação de emergência, restringir o acesso ou a visão de nenhuma saída de emergência, nem bloquear a visualização das sinalizações obrigatórias, como:
  - Luzes indicativas de “Atar Cintos”;
  - Sinalizações de “Proibido Fumar”;
  - Placas de Saídas de Emergência.
- Para otimização de tempo, podemos considerar a utilização das portas de serviço da aeronave mantendo as escadas para evacuação de emergência, subida e descida de colaboradores durante o procedimento, observando que não haja obstrução da rota de fuga do Pit Stop.

### 13.6 Embalagem

Animais somente são aceitos para transporte em embalagens resistentes e conforme os padrões do manual IATA de animais vivos, cujas dimensões devem ser compatíveis com o tamanho e tipo do animal.

**Nota:** caixas de transporte de animais (cães e gatos) oriundas para embarque via Gollog podem apresentar padrões diferentes ao que é recomendado para embarque via check-in. A recusa para aceitação somente deve ocorrer se a caixa de transporte apresentar avarias e/ou estiver visivelmente inadequada para transporte.

Considere a tabela a seguir antes de embarcar o AVIH e impeça o embarque daqueles que não estejam em conformidade.

| B737-700/800/800SFP |                                    |                  |
|---------------------|------------------------------------|------------------|
| Porão               | Peso total de animais/tempo de voo |                  |
|                     | Até 2 horas                        | Acima de 2 horas |
| Dianteiro (3/3)     | 170 kg                             | 85 kg            |
| Dianteiro (2/3)     | 114 kg                             | 57 kg            |
| Dianteiro (1/3)     | 57 kg                              | 28 kg            |
| Traseiro (3/3)      | 249 kg                             | 124 kg           |
| Traseiro (2/3)      | 166 kg                             | 83 kg            |
| Traseiro (1/3)      | 83 kg                              | 41 kg            |

**Tabela 7 - Peso total de animais/tempo de voo**

**Nota:** As frações mostradas acima se referem ao espaço reservado exclusivamente para os animais. Por exemplo,  $\frac{1}{3}$ , significa que  $\frac{1}{3}$  do porão dianteiro, seções “A/B/C”, ou traseiro “D/E/F” foi reservado para o transporte dos animais e  $\frac{3}{3}$  significa que todo porão foi reservado para o transporte dos animais.

Os valores acima não são valores máximos para transporte. Valores superiores aos acima mencionados podem ser transportados com autorização da Engenharia de Operações.

**Nota 2:** os cases de animais vivos devem ser amarrados com as tiras de amarração e os espaços destinados a animais vivos devem seguir rigorosamente a tabela de tempo e espaço.

Este procedimento é executado pela equipe de handler e verificado pelo Orange Cap ou colaborador de rampa.

**Atenção:**

Pode ocorrer a seguinte situação em que o atendimento de **um PETC** (Animal vivo transportado na cabine, (seção A, item Animais - MOA) seja transformado **em AVIH**, sendo necessário o carregamento no porão, nesta condição é obrigatório o cumprimento dos itens acima.

Quando houver presença de AVIH nos porões, mantenha as portas abertas até o fechamento de portas de Cabine, garantindo a livre circulação de ar, para o animal, até o início do *pushback*.

### 13.7 Carregamento errôneo ou Abalroamento

Ao identificar um carregamento errôneo, a base deverá imediatamente realizar o relato no portal AQD e adicionalmente, as informações devem ser inseridas na ferramenta PowerApps “Casos Sensíveis” do SCA.

**Fluxo:**

1. Ao identificar uma ocorrência, o Orange Cap deve comunicar imediatamente o líder DOV e seu gestor direto;
2. Em seguida, deve abrir um AQD, detalhando o ocorrido;
3. O gestor será responsável por notificar a base de origem e por registrar o caso sensível no *PowerApps* do SCA;
4. A plataforma notificará automaticamente um grupo específico no *WhatsApp*, composto por diretores e gerentes de Aeroportos.

Abaixo, apresentamos uma ilustração do novo fluxo para melhor compreensão:

**Legenda:**

- Ação do Orange Cap
- Ação do Gestor imediato
- Ação do SCA

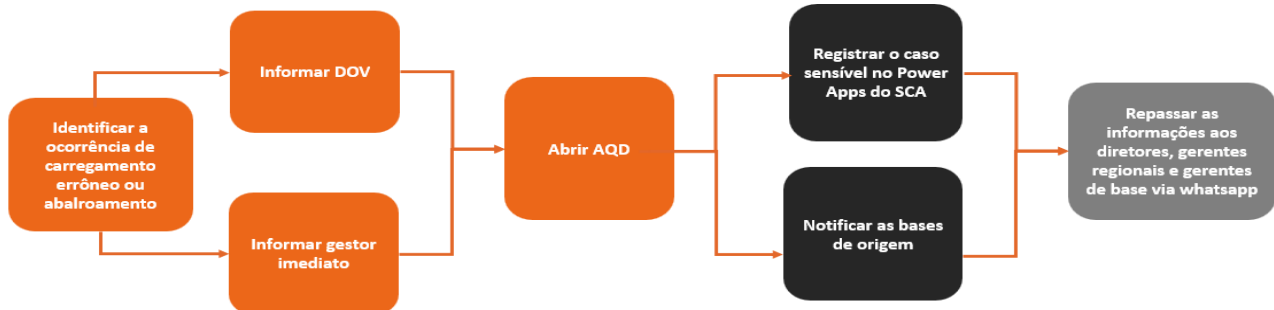


Figura 54 - Fluxograma Carregamento Errôneo

**Link: Casos Sensíveis**

**Para envio das informações, considerar:**

- Título padrão "Abalroamento" ou "Carregamento Errôneo"
- Data
- Nº do voo
- Rota
- Prefixo da aeronave.

**Descrição da ocorrência:**

- Na descrição da ocorrência, considerar:
  - Carregamento de cargas a mais/menos;
  - Carregamento realizado com inversão de porões/seções;
  - Carregamento trocado com outra aeronave;
  - Falha no carregamento, descarregamento, conectividade de **AVIH/AVI** - independentemente do peso;
  - Falha de carregamento, descarregamento, conectividade de **Esquife**;
  - Falha de carregamento, descarregamento, conectividade de **cadeira de rodas**;
  - Falha de carregamento, descarregamento de **DG**;
  - Falha de carregamento, descarregamento, amarração de pneu de aeronave e conjunto de freio (**Flight Kit**);
  - Carregamento ultrapassando a **linha de segurança dos porões** (linha vermelha);

- Amarração de paletes e/ou heavy incorreta;
- Porão obstruído/problema de rede e presilha.

### O que não considerar para a comunicação de carregamento errôneo:

- Até 200 kg de divergência de carga ou bagagem, procedente de MDS ou LMC.

#### 13.7.1 Carregamento errôneo de carga viva

Caso seja identificado algum erro de embarque/carregamento de AVIH em voo, ou caso a base de origem identifique que o AVIH ficou no solo erroneamente, deve imediatamente enviar a informação ao **CCO** e ao **SCA**, através dos contatos abaixo:

##### CCO

(11) 5098-7484 (líder DOV)

(11) 5098-7492 (líder Coordenação de Voos)

[saoob@voegol.com.br](mailto:saoob@voegol.com.br)

[saoow@voegol.com.br](mailto:saoow@voegol.com.br)

[supervisorescco@voegol.com.br](mailto:supervisorescco@voegol.com.br)

##### SCA

(11) 96929-1570

(11) 5098-4302

[GR-SCA@voegol.com.br](mailto:GR-SCA@voegol.com.br)

O CCO é responsável por alinhar com as áreas envolvidas as tratativas a partir da ocorrência.

A GOLLOG realizará o contato com os responsáveis em caso de AVI.

A base de origem/destino errôneo realizará o contato com os responsáveis do AVIH.

**Nota:** o transporte de cães e gatos através de check-in e Gollog está suspenso por período indeterminado.

## 14. Divisões de Porões

Os porões das aeronaves são divididos em compartimentos e/ou seções que visam a melhor distribuição do peso a ser transportado, proporcionando melhores condições de voo.

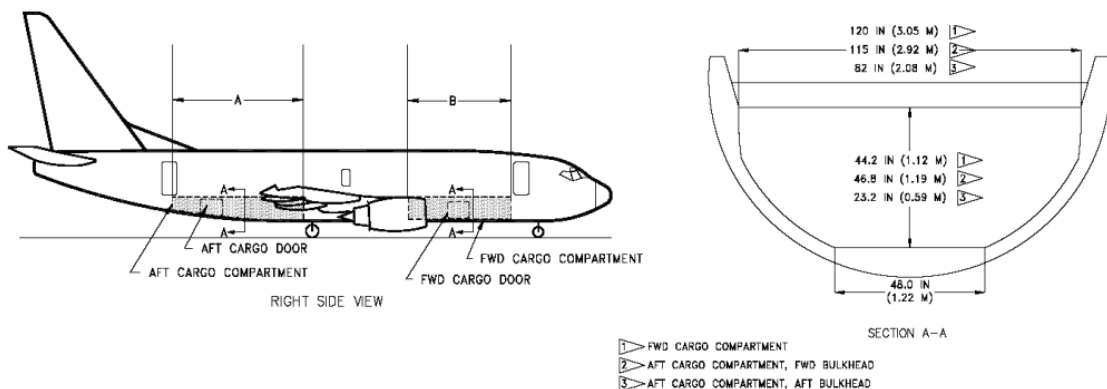


Figura 55 - Compartimento de Carga

A GOL possui porões não paletizados onde as bagagens e/ou cargas são acomodadas diretamente sobre o piso do porão.

As aeronaves apresentam dois porões, chamados de:

- Porão dianteiro (Compartimento 1)
- Porão traseiro (Compartimento 4)

Nas aeronaves 737, ambos os porões, apresentam redes de contenção, que subdividem os porões em seções:

- No porão dianteiro, existem as seções A, B e C.
- No porão traseiro, existem as seções D, E e F.

| Comprimento das Seções (metros) |          |                          |
|---------------------------------|----------|--------------------------|
| Equipamento                     | B737-700 | B737-800 / B737-8<br>MAX |
| <b>Compartimento Dianteiro</b>  | 4,67     | 7,67                     |
| A                               | 1,08     | 1,08                     |
| B                               | 1,45     | 1,45                     |
| C                               | 2,16     | 5,16                     |
| <b>Compartimento Traseiro</b>   | 8,05     | 10,90                    |
| D                               | 4,09     | 6,93                     |
| E                               | 1,45     | 1,45                     |
| F                               | 2,51     | 2,51                     |

Figura 56 - Comprimento das Seções em Metros

A tabela de giro que deve ser utilizada para avaliar capacidade de transporte da carga pela porta do Main Deck pode ser encontrada abaixo:

|              | LARGURA (CM.)     |      |      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
|--------------|-------------------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
|              | 12                | 38   | 63   | 88   | 114 | 139 | 165 | 190 | 215 | 241 | 266 | 292 | 317 |  |
| ALTURA (CM.) | COMPRIMENTO (CM.) |      |      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 208          | 1778              | 740  | 444  | 317  | 246 |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 203          | 1778              | 831  | 499  | 356  | 277 |     |     |     |     |     |     |     |     |  |
| 193          | 1778              | 1014 | 608  | 434  | 338 | 276 | 234 |     |     |     |     |     |     |  |
| 182          | 1778              | 1196 | 718  | 512  | 398 | 326 | 276 | 239 |     |     |     |     |     |  |
| 172          | 1778              | 1442 | 919  | 681  | 530 | 433 | 367 | 318 | 280 |     |     |     |     |  |
| 162          | 1778              | 1474 | 937  | 708  | 566 | 463 | 392 | 340 | 300 | 268 |     |     |     |  |
| 152          | 1778              | 1505 | 956  | 721  | 590 | 493 | 417 | 362 | 319 | 285 |     |     |     |  |
| 142          | 1778              | 1536 | 975  | 734  | 601 | 516 | 443 | 384 | 338 | 303 | 300 |     |     |  |
| 132          | 1778              | 1568 | 994  | 748  | 611 | 524 | 464 | 406 | 358 | 320 | 317 |     |     |  |
| 121          | 1778              | 1599 | 1013 | 761  | 622 | 533 | 471 | 426 | 377 | 337 | 334 | 332 |     |  |
| 111          | 1778              | 1778 | 1346 | 1011 | 825 | 706 | 624 | 564 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 101          | 1778              | 1778 | 1370 | 1028 | 838 | 718 | 634 | 572 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 91           | 1778              | 1778 | 1395 | 1046 | 852 | 729 | 643 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 81           | 1778              | 1778 | 1420 | 1063 | 866 | 740 | 653 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 71           | 1778              | 1778 | 1444 | 1081 | 879 | 751 | 662 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 60           | 1778              | 1778 | 1469 | 1099 | 893 | 762 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 50           | 1778              | 1778 | 1493 | 1116 | 907 | 773 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 40           | 1778              | 1778 | 1518 | 1134 | 920 | 784 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 30           | 1778              | 1778 | 1542 | 1151 | 934 | 790 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 20           | 1778              | 1778 | 1567 | 1169 | 947 | 790 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 10           | 1778              | 1778 | 1591 | 1186 | 961 | 790 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |
| 5            | 1778              | 1778 | 1603 | 1195 | 966 | 790 | 669 | 579 | 511 | 457 | 414 | 378 | 347 |  |

Figura 57 - Tabela de Giro

## 14.1 Redes de separação

As redes nos compartimentos de carga e bagagem dividem o porão dianteiro (A, B, C) e traseiro (D, E, F) da aeronave. Fixadas com pinos, presilhas e travas, sua

função é manter o carregamento seguro e evitar deslocamentos que possam comprometer a abertura das portas ou danificar componentes internos durante o voo. O fechamento e travamento correto das redes são essenciais para garantir a segurança das operações independente da seção conter ou não itens carregados.

Itens pesados ou de fácil deslocamento devem ser adequadamente amarrados de acordo com o procedimento especificado neste manual. O fechamento e travamento das redes não substituem essa amarração. Mesmo em situações com poucos volumes nos porões ou seções, é recomendável amarrar esses itens para evitar movimentações durante decolagens e pousos.

As redes de separação devem estar em perfeito estado, sem rasgos ou danos nas presilhas e travas, para garantir pleno funcionamento. Quando fechadas, devem ser esticadas. Caso seja detectado algum dano, é obrigatório informar à **manutenção** para registro, reparo e viabilização da utilização.

## 14.2 Redes de retenção

Redes de retenção tem a função de impedir o movimento dos itens dentro da seção na qual ela esteja devidamente instalada. Na operação GOL não é utilizado este tipo de rede, o impedimento e deslocamento dos itens deverá ser efetuado pelas tiras de amarração.

## 14.3 Tiras de amarração

As tiras de amarração são equipamentos de retenção armazenados em bolsas específicas, fixadas à rede da seção A da aeronave. Sua finalidade é impedir o deslocamento de itens durante as fases do voo.

Após o carregamento de itens pesados ou que exijam amarração:

- O colaborador do Handling deverá fixar as tiras nos pontos de ancoragem do assoalho da aeronave.
- As tiras devem ser cruzadas sobre o item a ser amarrado.
- A tensão deve ser aplicada de forma a deixar a amarração firme, finalizando com o travamento por meio do dispositivo/gatilho da tira.

Ao realizar o destravamento da tira:

- O colaborador deve adotar extremo cuidado, considerando que a tira estará tensionada.
- A liberação brusca do dispositivo/gatilho pode causar movimento repentino da tira, com risco de impacto e lesões ao colaborador.
- Antes do início do carregamento, deve-se verificar a quantidade de tiras disponíveis na aeronave, garantindo que sejam suficientes para o carregamento previsto.
- Caso identifique a ausência, quantidade insuficiente ou tiras danificadas, o colaborador deve solicitar reposição à equipe de Manutenção.
- **Importante:** Na indisponibilidade das tiras, o item que exige amarração **não deve ser embarcado**, por motivos de segurança.
- Após a utilização, as tiras devem ser devidamente recolhidas e armazenadas novamente nas bolsas ou na seção A da aeronave, de forma organizada e acessível.
- Essa prática garante que as tiras permaneçam em boas condições, em quantidade adequada e prontas para o próximo uso.
- **É proibido carregar cargas ou bagagens sobre as tiras armazenadas**, evitando danos que possam comprometer sua utilização futura.

#### 14.4 Amarração

Carga solta normalmente é contida pelas redes de separação, porém algumas cargas e/ou bagagens, devido sua característica, precisam ser amarradas de forma diferenciada para prevenir qualquer dano ou movimentação antes, durante ou após o voo.

Exemplos de itens que precisam ser amarrados:

- Todos os itens de alta densidade (ângulos agudos, extrusões de aço, troncos metálicos etc.);
- Cadeiras de rodas independentemente do tipo;
- Baterias de cadeiras de rodas (devidamente embaladas);
- AVIH;
- Restos humanos (HUM);

- Rodas de trem de pouso principal;
- Conjuntos de freio;
- Cases;
- Pallets;
- Artigos Perigosos (DG).

#### 14.4.1 Regras gerais de amarração

A amarração deve garantir que o item não se locomova em qualquer direção durante toda a etapa ou etapas do voo;

**Importante:** A equipe de *handler* deve realizar a correta amarração dos itens e o Orange Cap ou colaborador de rampa verifique que o item tenha sido devidamente amarrado.

**Nota:** A amarração é um item que implica diretamente na segurança do voo. Até mesmo bagagens, quando poucas ou sujeitas a movimentação no porão, quando não for possível alocar em seções menores, recomenda-se sua amarração.

#### 14.4.2 Amarração para itens de alta densidade

Todos os itens de alta densidade deve ser amarrado com duas tiras, garantindo que não seja possível sua movimentação em qualquer direção e em qualquer momento do voo; preferencialmente usar duas tiras de forma cruzada, em combinação que garanta a impossibilidade de movimento, as tiras sempre serão ancoradas ao assoalho do porão e o item sempre será acomodado no piso central, sem extrapolar o limite das redes.

**Nota:** atentar para que as pontas não danifiquem a aeronave e ou outros itens embarcados.

#### 14.4.3 Amarração de cadeiras de rodas

Cadeiras de rodas devem ser amarradas tomando o cuidado de não danificar sua estrutura ou componentes. Essas devem seguir em pé e com a garantia que não

sofram nenhum tipo de movimento nem que sejam pressionadas por outros itens dentro do porão. Se possível, seus sistemas de frenagem/travas devem ser acionados.

As cadeiras de rodas e auxílios de mobilidade com baterias devem ser acomodadas no piso central da seção do porão, sempre amarradas com as tiras.

**Nota:** Uma cadeira de rodas solta pode sofrer danos, danificar outras bagagens e/ou danificar porões.

#### **14.4.4 Embarque de cadeiras de rodas e auxílios de mobilidade com bateria**

**Nota:** Auxílios de mobilidades são equipamentos que promovem auxílio para locomoção de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Um exemplo de auxílio de mobilidade é uma scooter semelhante a uma cadeira de rodas.

Existem cadeiras de rodas e auxílios de mobilidade movidos por mais de um tipo de bateria:

- Bateria de lítio/íon lito;
- Bateria seca/não-derramável;
- Bateria derramável.

Todas as baterias são artigos perigosos, mas são aceitas para transporte por via aérea no porão da aeronave observadas as condições:

- Usuário do equipamento com bateria viaja no voo;
- De acordo com a Tabela de Provisões para Passageiros e Tripulantes (verificar anexo ao final do MOR);
- Observadas as regras de embalagem e transporte;
- Baterias desligadas/desconectadas – (quando não for possível a retirada);
- Baterias de lítio e íon-lítio, quando possível a retirada do equipamento, podem ser transportadas a bordo;
- Baterias secas e não-derramáveis devem estar com os polos desligados/desconectados;
- Baterias derramáveis devem ser retiradas do equipamento e embaladas conforme procedimento, para transporte no porão de maneira adequada;

- Botões de acionamento protegidos;
- Acomodar o equipamento no porão sempre em posição vertical, fixado ao chão com a quantidade adequada de fitas/faixas para evitar movimentação;
- Garantir que o equipamento esteja protegido, de maneira a evitar danificação pelo movimento de bagagem ou carga.

**Nota:** Derramamento de líquido de bateria é altamente prejudicial à fuselagem da aeronave.

Para cadeiras de rodas e dispositivos de mobilidade alimentados por bateria, certificar-se de que:

- É carregada/descarregada de forma a evitar a ativação involuntária durante o transporte e os terminais da bateria devem ser protegidos de curto-circuito;
- A bateria está adequadamente protegida contra danos pelo design cadeira e fixada de forma segura ao dispositivo com os circuitos elétricos isolados de acordo com as instruções do fabricante, ou conforme definido no Manual de Artigos perigosos (MAP);
- O dispositivo não se desloca ao subir a cadeira na posição vertical. Se for necessário inclinar, o passageiro deve dar o seu consentimento;
- Deve estar protegido contra movimentos no compartimento de carga, por meio de cintas, fixações ou outros dispositivos de retenção;
- A cadeira de rodas, incluindo as baterias, os cabos elétricos e os comandos, devem ser protegidos contra danos, incluindo os causados pelo movimento da bagagem, do correio e da carga.

#### **14.4.5 Amarração de AVIH**

Estes devem ser amarrados no piso central com duas tiras de modo a garantir que o case não se movimente em nenhuma direção. É necessário verificar os tamanhos específicos do animal em relação ao case, o espaço necessário para entrada de ar para respiração e a necessidade de segregação em relação a outros tipos de cargas.

Carregar AVIH nas seções descritas na LIR.

A amarração é obrigatória. Devem ser usadas duas tiras ancoradas ao assoalho da seção, transpassadas em cruz, esticadas e travadas de forma a garantir que não ocorra movimento do case durante os movimentos da aeronave.

Não é permitido empilhar cases de AVIH. Todos devem seguir no assoalho central da seção do porão. É necessário atentar para que outros itens na mesma seção não se desloquem e venham a colidir e/ou esmagar os cases de AVIH mesmo amarrados.

**Nota:** o AVIH não pode ser amarrado e usado para conter outros itens. Se for necessário amarrar outros objetos, são necessárias outras tiras de amarração para o correto despacho da aeronave.

**Nota:** em caso de alocação de AVIH na seção B do porão, devido a indisponibilidade de cruzamento das tiras, a acomodação e fixação da caixa de transporte do animal deve considerar, obrigatoriamente, uma tira contemplando os dois pontos fixos do solo e preferencialmente na alça do próprio case, reforçando a fixação. As imagens a seguir apresentam o como a caixa de transporte devem ficar acomodadas.

**A acomodação de caixas de transporte de animais na seção E do porão somente deve acontecer em situações extremamente excepcionais**, devido a restrições para acomodação. Caso seja necessário realizar acomodação de AVIH na seção E, somente devem ser acomodados animais em caixas de transporte de tamanho grande, e as informações devem ser obrigatoriamente passadas ao despachante responsável pelo voo.



**Figura 58 - Amarração da caixa de transporte de AVIH**



**Figura 59 - Amarração da caixa de transporte de AVIH**

#### **14.4.6 Amarração de Restos Humanos (HUM)**

O HUM independente de tamanho ou peso será carregado conforme a instrução de carregamento, deverá ser acomodado ao piso central e amarrado com

duas tiras devidamente ancoradas e cruzadas de forma a garantir que não sofrerá movimento durante as etapas do voo, importante não carregar itens sobre o HUM fins evitar danos e possíveis vazamentos.

#### 14.4.7 Amarração de Rodas e conjuntos de freio

Devido a restrições operacionais só podem ser embarcadas duas rodas de trem de pouso principal por voo, e mais um conjunto freio, ou dois conjuntos de freio e uma roda principal, nenhuma outra combinação é permitida para estes itens.

As rodas devem ser amarradas com duas tiras e em cruz, cada uma, sempre acomodadas no piso central com as calotas de proteção devidamente instaladas e de forma que a borracha do pneu não fique em contato com o assoalho. Não é permitido colocar nenhum outro item sobre as rodas devido a estrutura do assoalho do porão.

O conjunto de freio deverá sempre ser amarrado ao piso central e com as tiras de amarração de forma a garantir que não sofra nenhum movimento durante as etapas do voo.

Poderá o conjunto de freio não ser amarrado somente se houver uma roda amarrada a frente dele e garantindo que o mesmo permaneça prensado de forma a não se locomover.

As calotas das rodas devem ter a parte mais grossa voltada para baixo de forma não ter o contato do pneu ao assoalho do porão e ser possível arrastá-la.

**Nota:** Não há limite de rodas de trem de pouso de nariz e sua amarração fica a cargo da observação no momento do carregamento, devido ao tamanho pequeno as tiras não têm ação eficiente sobre este item. Então para o seu carregamento, deve ser previsto contê-las com outros itens dentro da seção.

**Nota 2:** As rodas de trem de pouso principal só podem ser aceitas para embarque nos porões com as calotas de proteção do cubo devidamente acopladas, de forma que seja possível arrastá-las dentro do porão sem a necessidade de levantá-las.

**Nota 3:** Não é permitido embarcar nenhum item sobre as rodas garantindo a integridade dos pneus, bicos de calibração e aletas das rodas conforme o caso, assim como o peso da roda sobre a calota já contempla a área total de apoio estrutural da superfície do assoalho do porão.

#### 14.4.8 Amarração de cases

Independentemente de serem carga ou bagagem, os cases devem ser devidamente acomodados ao piso central e amarrados de forma a garantir que não se movimentem durante a etapa do voo. Recomenda-se evitar o empilhamento. Nos casos de carregamento de cases próximos a porta do porão é obrigatória a amarração, mesmo que as redes estejam em perfeito estado; no caso de mais de um case, será necessário amarrar o que estiver mais próximo da porta desde que ele pressione os demais a ponto de garantir que os demais não se movimentem.

#### 14.4.9 Amarração de Pallets

A amarração dos pallets ocorrerá sempre em cruz, de forma a garantir a sua não movimentação durante as etapas do voo. As tiras devem ser ancoradas ao piso central e cruzadas sobre ele, será amarrado o pallet mais próximo da porta pressionando os demais para o fundo da seção garantindo que não se movimentem durante todas as etapas do voo.

**Nota 1:** Pallets não podem ser empilhados e devem sempre ser acomodados no piso central.

**Nota2:** É necessário ter cuidado ao soltar as tiras, pois podem estar sob pressão e, quando as travas forem soltas podem bater no colaborador causando lesões.

**Nota 3:** Se no momento da amarração for observado que as tiras apresentam algum defeito, por exemplo, pinos de ancoragem com defeitos, cortes nas tiras, falta de pressão no gatilho, defeito nos pontos de ancoragem do assoalho, etc., não sendo possível efetuar a amarração, o equipamento deve ser substituído pois tal carga só pode seguir em voo quando amarrada.

## 15. Carga pesada e/ou difícil manuseio

Quando o peso do produto excede a carga máxima do porão por metro quadrado ou a carga máxima do porão por metro linear, o peso deve ser distribuído para evitar danos ao piso. Isto aplica-se às cargas HEA, mas também pode aplicar-se a itens menores que pesem menos de 150 kg (330 lb.).

A sobrecarga pode causar danos às aeronaves e conseqüentemente, pode ter sérias implicações para a segurança de voo.

O peso pode ser distribuído por meio da utilização de madeira, para que:

- A superfície para suportar o peso é aumentada.
- O comprimento é ampliado.

O setor de cargas deve informar antecipadamente a necessidade à central de peso e balanceamento, dessa forma as informações estarão contidas na LIR.

Atentar ao correto carregamento/d Descarregamento com cautela evitando danos a carga e a aeronave, após o carregamento realizar a devida amarração evitando movimentações durante o voo.

**Nota:** Se por algum motivo não foi possível efetuar a amarração de itens cuja amarração é obrigatória, o embarque deve ser impedido devido ao alto impacto à segurança da operação de voo.

### 15.1 Movimentação manual de urna com esquite

O embarque e desembarque de esquite deve ser realizado de forma organizada e segura. Nas bases que contemplem estrutura de Conveyor/Esteira

Rolante, o uso deste é fundamental para garantir a segurança dos envolvidos, do processo e da aeronave.

**Nota:** atualmente, o embarque/desembarque manual de urna com esquiife somente está permitido para a base de OPS (Sinop).

A esteira rolante deve ser posicionada em frente a porta do porão a ser realizado o embarque ou desembarque da urna com o esquiife. Apenas pessoas autorizadas, devidamente treinadas e protegidas com os devidos EPI's podem operar o equipamento e manusear a urna.

A operação de máquinas e equipamentos deve contemplar boas condições de uso e ser inspecionada antes de cada uso (trator, carreta e esteiras). Os equipamentos devem ser operados apenas por pessoas treinadas e autorizadas, com exame médico vigente, além de todos EPI's obrigatórios conforme procedimento da empresa prestadora do serviço.

O trator com a carreta acoplada da empresa de handler deve ser posicionado à frente da porta do porão em que será realizado o embarque ou desembarque do esquiife. É importante manter uma distância segura entre a carreta e a porta do porão, a fim de evitar acidentes de trabalho e operacionais. Sobretudo, para minimizar o esforço manual durante o transporte da urna até o porão da aeronave, a posição da carreta deve contemplar a menor distância possível para uma operação segura.

A urna deve estar lacrada com material impermeável e absorvente, a fim de evitar possíveis vazamentos e contaminações e os colaboradores que realizam o manuseio devem manter uma postura estável durante a movimentação e manuseio da urna, evitando rotacionar o tronco e coluna, atentando sempre para o peso da carga e o número mínimo de pessoas descritos nessa instrução.

## 16. Blow out panel

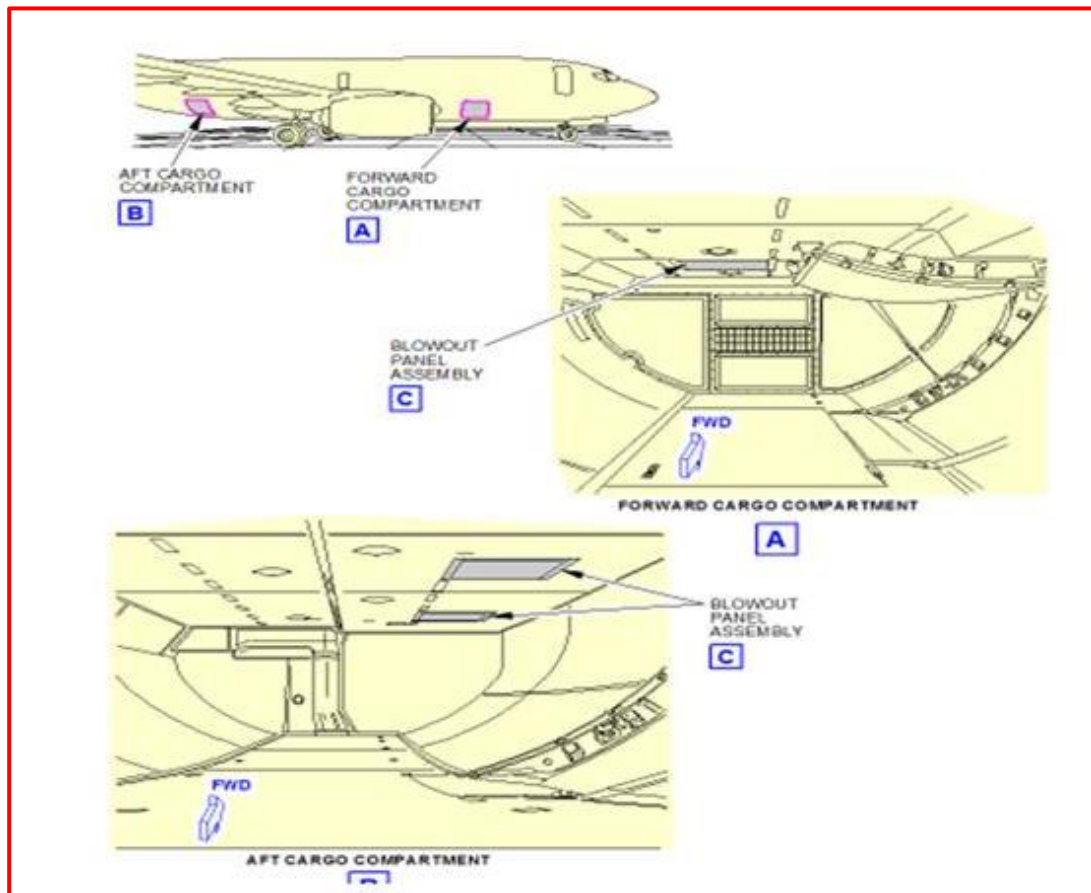


Figura 60 - Blow Out Panel

O *Blow out* é um painel localizado no teto do porão que provê acesso ao colaborador de manutenção entre a cabine de clientes e o compartimento de carga quando ocorrem problemas de pressurização do porão ou deslocamento de cargas que impossibilite a abertura da porta.

O colaborador do carregamento pode abrir acidentalmente a entrada com o atrito dos volumes quando o carregamento de cargas e/ou bagagens ultrapassem as linhas vermelhas ou empurrando-a com as costas durante o carregamento e descarregamento da aeronave.



**Cuidado:**

Informe imediatamente a Manutenção GOL se por acidente abrir ou perceber que o *Blow out panel* está aberto, pois o seu fechamento deve seguir certos requisitos técnicos.

## 17. Overload ou excesso de peso

O excesso de peso poderá ocorrer em qualquer voo por vários motivos e condições diversas e em momentos diferentes, ou seja, qualquer voo poderá sofrer um excesso de peso quer seja identificado antes, durante ou após o seu atendimento em solo. O excesso de peso é uma restrição operacional da aeronave devido a vários fatores entre eles condições meteorológicas, restrições de pista, restrições de manutenção, etc.

O *Overload*, quando identificado, será sinalizado pela central de peso e balanceamento e o DOV ao aeroporto.

O aeroporto quando for informado sobre o *Overload*, deverá seguir a ordem de corte de pesos abaixo:

### 17.1 Ordem para corte de carga e pessoas devido excesso de peso (OVERLOAD)

O *Overload* quando ocorrer com antecedência ao pouso da aeronave (*turnaround* de 30min) a central de peso e balanceamento informará ao aeroporto a necessidade de restrição de peso, seguindo a ordem de corte estipulada pela tabela abaixo.

O *Overload* poderá ocorrer durante a fase de atendimento de voo no solo, desta forma a central de peso e balanceamento não conseguirá emitir a documentação de voo, portanto o aeroporto precisará seguir a ordem descrita na Tabela de Corte.

**TABELA DE CORTE**

1. Tripulante Passe livre
2. Tripulante Cat II
3. Serviço SBY GOLLOG
4. COMAT CONVENCIONAL
5. Benefício Viagem MyID
6. Benefício Viagem GOL
7. Serviço E-commerce
8. Serviço EME
9. CHEGOL E DOC
10. Serviço UNI
11. GOLlog Saúde
12. Equipamento de Banda (CASE) sem cliente a bordo
13. Equipamento de Banda (CASE) com cliente a bordo
14. Bagagem convencional
15. Bagagem Prioritária
16. HUM – Restos Humanos
17. Animal vivo – AVI
18. Animal vivo – AVIH
19. INSPAC – Inspetor ANAC
20. Colaborador a Serviço
21. Cliente pagante
22. Tripulante CAT I
23. AOG – Aircraft on ground

**Nota 1:** falta de cubagem corresponde à falta de espaço nos compartimentos de carga, ou seja, não há restrição de peso, porém não há espaço suficiente para a carga ser transportada.

**Nota 2:** havendo necessidade para desembarcar carga e/ou pessoas devido *overload* ou cubagem, deve-se seguir a ordem para o corte (carga e pessoas) no aeroporto conforme lista acima.

**Nota 3:** nos casos excepcionais de corte de carga COMAT/AOG, a manutenção - MX deve ser comunicada imediatamente via rádio e posteriormente via e-mail. O Orange Cap responsável pelo voo deve devolver o COMAT/AOG ao estoque - MX, ou comunicar o setor via rádio para buscar o material na área de triagem do voo.

## **18. Abastecimento de combustível**

É o procedimento de abastecer a aeronave com combustível aeronáutico, este procedimento requer regras específicas previstas em legislação que tem como finalidade a prevenção de incidentes e/ou acidentes durante a operação.

### **18.1 Segurança durante abastecimento e retirada de combustível**

#### **18.1.1 Zona de segurança para abastecimento** (IGOM 3.2.1)

A Zona de Segurança de Abastecimento é definida como uma área de pelo menos 3 metros em qualquer direção a partir do ponto central, abrangendo todas as saídas de ventilação de combustível, tampas de reabastecimento, pontos de reabastecimento de aeronaves, hidrantes de combustível, mangueiras de combustível e veículos de abastecimento. A distância pode ser ampliada conforme exigido pelos regulamentos do Operador Aeroportuário.

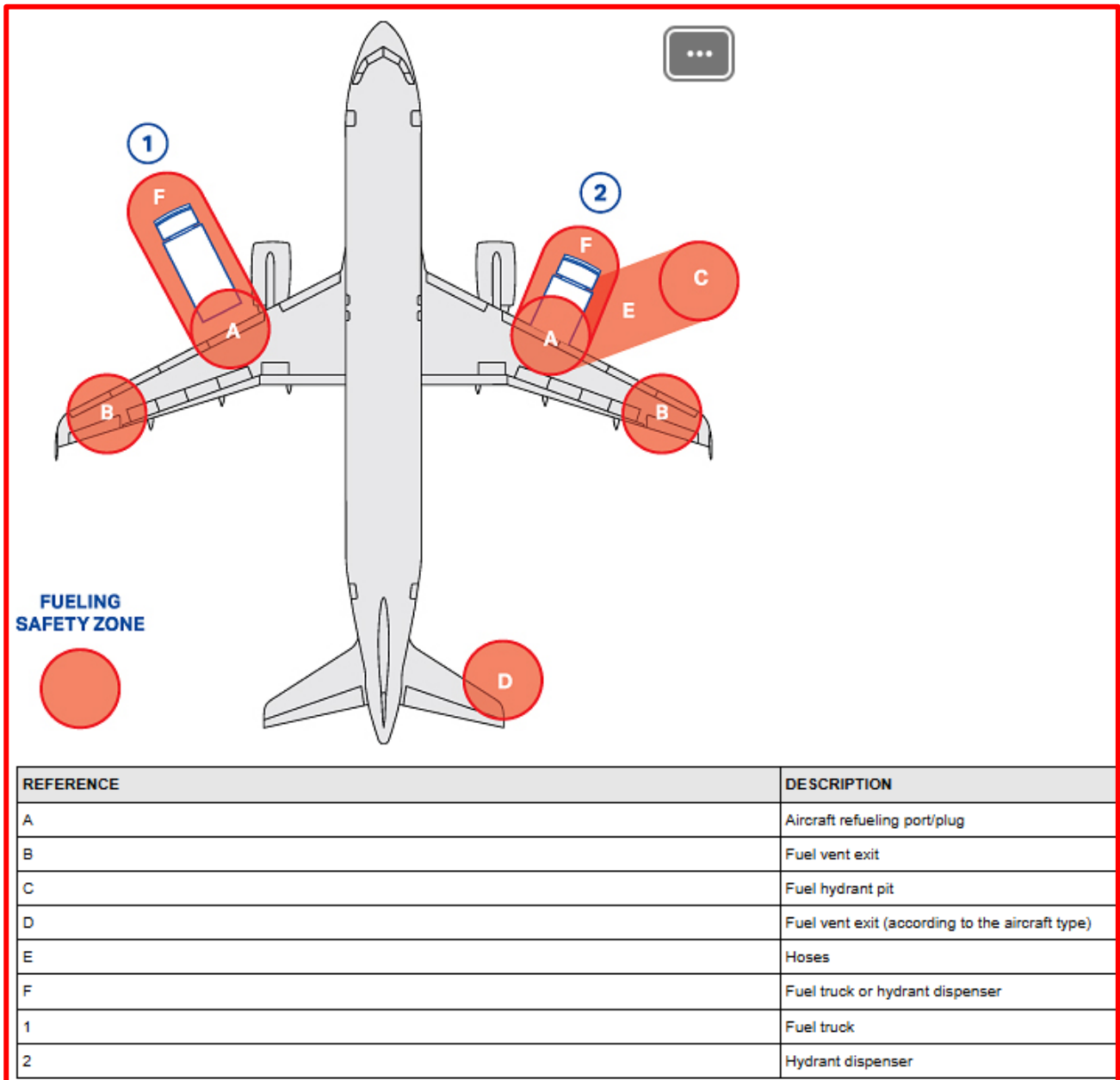


Figura 61 - Zona de segurança para abastecimento

Dentro da zona de segurança de abastecimento, todo o pessoal deve garantir que:

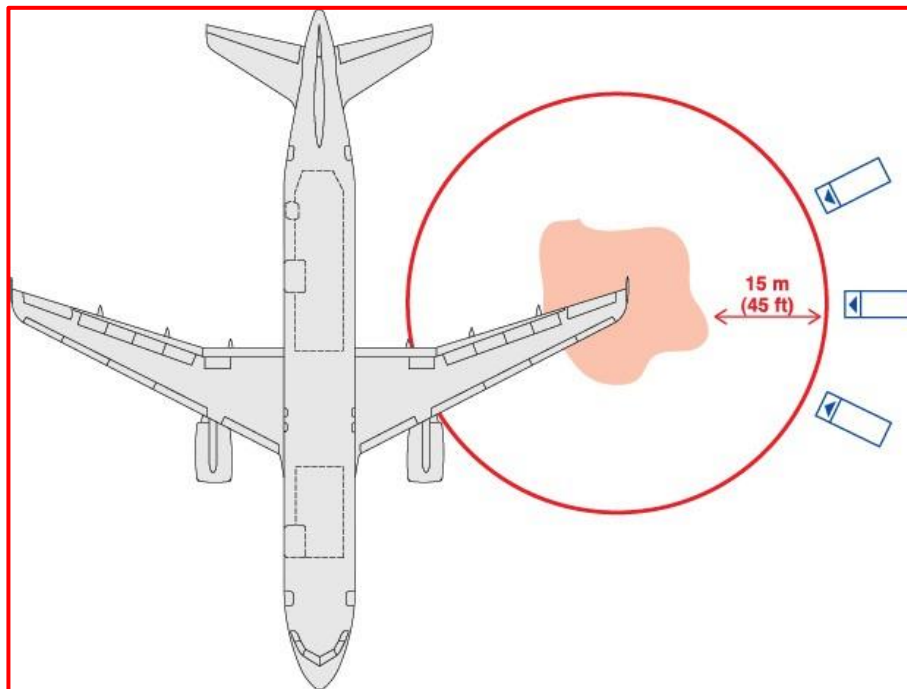
- Ninguém fume;
- Ninguém use dispositivos eletrônicos portáteis, incluindo telefones celulares, tocadores de música portáteis, unidades de jogos portáteis ou fone de ouvido;
- Somente equipamentos que a GOL aprovou sejam utilizados, como: rádios, tablet e sistemas de iluminação.

- Entre na FSZ somente quando for necessário para desempenhar suas tarefas;
- Não deixe acionados os motores de veículos sem necessidade;
- O posicionamento de todos os GSE e veículos não estejam obstruindo a rota de fuga dos veículos de abastecimento de combustível;
- Nenhum cliente ou nenhuma empresa terceirizada entre na FSZ;
- Se evite o uso de GSE motorizado dentro da FSZ;
- Não estacione qualquer equipamento na FSZ;
- As mangueiras de combustível estejam protegidas e todos os equipamentos de solo sejam mantidos no mínimo a 1 metro de distância de qualquer mangueira.

### **18.1.2 Derramamento de combustível**

Durante a fase de abastecimento, mesmo seguindo todos os procedimentos existe a possibilidade de ocorrer um derramamento de combustível devido a, por exemplo, rompimento da mangueira, excesso de combustível nos tanques da aeronave etc. Caso isto ocorra, as medidas abaixo devem ser tomadas:

- Avise a Manutenção, o Operador Aeroportuário, a pessoa encarregada pelo abastecimento e o comandante.
- Entre em contato com o Corpo de Bombeiros local, caso não tenha sido feito.
- Verifique com as autoridades e/ou supervisor se há necessidade de interromper todas as atividades ao redor da aeronave para reduzir o risco de incêndio.
- Proteja uma área de 15 metros ao redor da área contaminada.



**Figura 62 - Derramamento de combustível**

**Nota:** É necessário restringir o acesso as áreas próximas a aeronave, diminuindo o risco de ignição do líquido derramado.

**Nota 2:** Atentar para que o combustível derramado não esteja indo para galerias subterrâneas ou dispositivos de drenagem de água pois em caso de combustão poderá haver explosão, devido o local ser fechado.

### 18.1.3 Procedimento de Abastecimento de combustível

O procedimento de abastecimento de combustível será realizado e acompanhado por um técnico de manutenção. A empresa abastecedora disponibilizará um veículo (caminhão tanque ou caminhão bomba), que entrará na zona de restrição de equipamento e se posicionará do lado direito da aeronave. O operador do caminhão sinalizará a FSZ com cones e acoplará as mangueiras na

aeronave e no ponto de abastecimento (caminhão bomba), se aplicável. A partir deste momento a frente deste caminhão abastecedor não poderá estar obstruída.

A quantidade de combustível abastecida será enviada pelo Despacho Operacional de Voo-DOV, através do documento *Fuelling order* que será distribuída ao mecânico pelo Orange Cap. A quantidade e a distribuição de combustível, será determinada pelo valor expresso da *Fuelling order – via do mecânico*.

**Nota:** o mecânico responsável pelo voo poderá abastecer sem a *Fuelling order*, desde que tenha confirmação da quantidade de combustível do tripulante do voo. Ainda assim, deverá receber a Fuelling Order, para suas atividades posteriores.

#### 18.1.4 Recomendações para o abastecimento de combustível

- Manter a rota de fuga livre de obstáculos. A rota de fuga pode ser uma ponte de embarque, a porta da cabine ou escada de clientes posicionada em uma porta da cabine aberta.
- Assegurar que todas as áreas abaixo das saídas de emergência estejam livres de qualquer equipamento e veículos que impeçam o acionamento dos slides.
- Não prejudicar rotas de fuga de clientes a bordo, garantindo que as escadas de clientes e pontes de embarque estão livres.

Este procedimento está referenciado no MGO da GOL.

#### 18.1.5 Abastecimento de combustível com clientes a bordo

Não há restrição para abastecimento de combustível com clientes a bordo desde que o procedimento anterior seja seguido.

#### 18.1.6 Combustível remanescente em voos alternados

Todas as bases que recebem voos alternados, independentemente da aeronave dispor de ACARS ou não, devem enviar a quantidade de combustível

remanescente, para os e-mails [saoob@voegol.com.br](mailto:saoob@voegol.com.br) e [taticooperacional@voegol.com.br](mailto:taticooperacional@voegol.com.br), contendo as seguintes informações:

- **Título do e-mail:** COMBUSTÍVEL REMANESCENTE EM VOO ALTERNADO
- **Prefixo da aeronave:**
- **Número do voo:**
- **Data:**
- **Origem:**
- **Destino:**
- **Base que recebeu o alternado:**
- **Combustível remanescente:**

#### 18.1.7 Retirada de combustível (Destaqueio)

Este procedimento ocorre se, por algum motivo, for abastecido uma quantidade de combustível que venha a gerar um sobrepeso ao voo, desta forma será necessário a retirada de combustível excedente. Neste caso deverão ser seguidos o mesmo procedimento de abastecimento, salvo que o combustível está sendo retirado do tanque da aeronave.

**Nota:** Atentar ao procedimento de retirada de combustível pois é um procedimento mais demorado do que o abastecimento devido a necessidade de um caminhão que possa retirar o combustível (tenha uma bomba que trabalhe em sentido reverso) de que esteja vazio para guardar o combustível retirado.

Este procedimento tem que ser acompanhado por um mecânico de manutenção.

## 19. Embarque de clientes

É o procedimento de liberar o cliente para acesso à aeronave que realizará o voo, no qual ele esteja atendido. A checagem do cliente ocorrerá no âmbito da sala de embarque por um colaborador que indicará o trajeto até a aeronave, esteja ela posicionada em *finger* ou ponte de embarque, posição remota atendida por ônibus,

posição remota com embarque aberto (o cliente deverá transitar pelas faixas de pedestres, seja no cruzamento de via e no trajeto do pátio).

**Nota:** Embarques na modalidade híbrido devem seguir o procedimento descrito na IT-GRH-TT-078 – Desembarque e Embarque Híbrido.

## 20. **Movimento de seção (MDS)**

É permitido ao Orange Cap efetuar o movimento de pesos **entre seções do mesmo porão** sem que seja necessário trocar a documentação do voo, desde que este peso remanejado não seja superior a 200 Kg, caso seja necessário remanejar peso superior a este, será obrigatória a troca da documentação.

Este procedimento deve ser realizado por colaborador Orange Cap habilitado, ou por colaborador com treinamento de Rampa válido.

O **MDS** deve ser usado para segregar bagagens frágeis, conexões imediatas ou outras necessidades de segregação, este procedimento só poderá ser realizado para os itens constantes na documentação do voo, desta forma não há impacto ao peso e balanceamento (Segurança Operacional) do voo.

A movimentação de volumes entre as seções pode ocorrer de forma simultânea nos porões 1 e 4, desde que a regra de peso (até 200kg) seja cumprida. Por exemplo, movimentação de 200kg entre as seções B e C no porão 1, ao mesmo tempo que 200kg são movimentados entre as seções D e E no porão 4.

### 20.1 **Formulário de MDS**

Uma vez realizado o MDS durante o atendimento do voo, será necessário registrar este procedimento no formulário LMC/MDS, que se encontra no OC Mobile e no portal de documentação.

Os colaboradores precisam estar habilitados para o envio deste formulário, desta forma é necessário o certificado do **Curso Portal de Documentação**.

O Portal de Despacho permite até duas tentativas para a confecção de MDS/LMC.

Caso estas tentativas sejam excedidas utilizar o FORM-MN-GRH-TT-027-094, disponível no GOLDOCS para a confecção de MDS/LMC manual e a informação deverá ser enviada por e-mail, e este formulário deverá ser arquivado com a documentação do voo. A última versão impressa deste formulário deve ser arquivada como parte do arquivo AVSEC do voo.

**Atenção:**

O MDS só pode ser efetuado entre as seções do mesmo porão, caso seja necessário alterar pesos entre porões (dianteiro e traseiro ou vice-versa) a troca da documentação é obrigatória.

**Atenção:**

É proibido efetuar MDS em artigos perigosos (DG) e Animais Vivos (AVI/AVIH), caso seja necessário é obrigatório trocar a documentação do voo.

## 21. LMC – Correção de Último Minuto

A LMC é o cálculo realizado pelo comandante, com base na correção de peso fornecida pelo Orange Cap. Este cálculo é limitado em até 1000kg, sem que haja a necessidade de trocar a documentação, garantindo o correto balanceamento e a Segurança Operacional.

Valores para cálculo de LMC, de passageiros:

**ADT = 80 kg**

**CHD = 40 kg**

**INFT = 20 kg**

**Bagagem Despachada no portão, fora da Documentação (LIR) = 1kg**

### 21.1 Procedimento para LMC

O Orange Cap ou colaborador capacitado deve consultar o comandante para verificar a possibilidade de adição de peso (passageiro, carga e/ou bagagem).

Após o término do embarque de passageiros e do carregamento da aeronave, deve comparar o total de passageiros e o peso das bagagens informados no Sabre com a LIR Final e a *Loadsheet* emitida.

Em seguida, deve comunicar ao comandante, via chat, o encerramento do voo e informar quaisquer correções de peso identificadas que exijam o cálculo do LMC.

**Importante:** Todas as bases nacionais, orgânicas e Full Handler, terão disponível o tablet OC Mobile para execução das atividades. Na ausência do tablet ou em caso de falhas sistêmicas, a base deverá realizar a impressão dos documentos necessários para garantir a conformidade do processo.

#### Procedimento de LMC em contingência do Aviador ou OC Mobile

O Orange Cap ou colaborador de rampa capacitado deve:

1. Imprimir a *Loadsheet* em **duas vias**;
2. Comparar a LIR inicial com a LIR final;
3. Comparar a LIR final, com a *Loadsheet*;
4. Entregar uma via da *Loadsheet* ao comandante;
5. Perguntar ao comandante o **peso disponível para LMC**;
6. Informar o **encerramento do voo** ao comandante e comunicar quaisquer correções de peso, para que o comandante execute o cálculo do LMC;
7. Entregar ao comandante a segunda via com a correção informada;
8. Recolher a primeira via, assinada pelo comandante, e registrar as informações de LMC (inclusão/exclusão de peso)
9. Preencher o LMC/MDS no portal de despacho;
10. Arquivar a *Loadsheet* (assinada pelo OC e comandante) e o Formulário de LMC e MDS Manual na Documentação de Voo.

**Atenção:** O valor disponível para LMC está limitado a **até 1000 kg** (para mais ou menos). O Orange Cap ou colaborador capacitado deve sempre assegurar o

cumprimento dos critérios de **simetria** de carga e/ou bagagem do peso de correção informado ao comandante, conforme estabelecido neste manual.

**Pode ser corrigido por LMC:**

- Acréscimo ou retirada de até 1000 kg de passageiros, tripulantes extras, bagagens despachadas no portão, bagagens e cargas que não estejam contemplados na LIR Final e *Loadsheet*;
- COMAT ou AOG;
- Rush emitida fora do Sabre;

**Não pode ser corrigido por LMC:**

- Quantidade de tripulantes informada na *Loadsheet*;
- Itens de comissaria ou itens adicionais na cabine de passageiros;
- Quantidade de combustível de decolagem;
- Animais Vivos (AVI/AVIH);
- Artigos perigosos mesmo em condição de COMAT ou AOG.

**Nota:** É proibida a LMC de artigos perigosos ou animais vivos (AVI/AVIH) não manifestados na instrução de carregamento. Sendo necessário emitir nova documentação com o item manifestado e somente após a correção o item poderá ser carregado.

Exemplos de LMC (Contingência do Aviador ou OC Mobile).

1. Dois passageiros adultos, antecipados na sala de embarque e oito volumes despachados no portão de embarque não contemplados na documentação final:

|              | LAST MINUTE CHANGES (LMC)    | NOT APLICABLE ( ) |
|--------------|------------------------------|-------------------|
| PASSENGER    | + / - <u>    +160    </u> KG |                   |
| CARGO CPT 1  | + / - <u>    +4    </u> KG   |                   |
| CARGO CPT 4  | + / - <u>    +4    </u> KG   |                   |
| ***TOTAL LMC | + / - <u>    +168    </u> KG |                   |

## 2. Corte de 200 Kg de carga na seção C

|              | LAST MINUTE CHANGES (LMC)    | NOT APLICABLE ( ) |
|--------------|------------------------------|-------------------|
| PASSENGER    | + / - _____ KG               |                   |
| CARGO CPT 1  | + / - <u>    -200    </u> KG |                   |
| CARGO CPT 4  | + / - _____ KG               |                   |
| ***TOTAL LMC | + / - <u>    -200    </u> KG |                   |

## 3. Dois passageiros adultos antecipados na sala de embarque, vinte e quatro volumes despachados no portão de embarque não contemplados na documentação final e um corte de carga da seção A de 130kg:

|              | LAST MINUTE CHANGES (LMC)          | NOT APLICABLE ( ) |
|--------------|------------------------------------|-------------------|
| PASSENGER    | + / - <u>    +160    </u> KG       |                   |
| CARGO CPT 1  | + / - <u>    -106    </u> KG       |                   |
| CARGO CPT 4  | (+24- 130= -106)<br>+ / - _____ KG |                   |
| ***TOTAL LMC | + / - <u>    +54    </u> KG        |                   |

**Nota:** Quando for necessária a emissão de nova documentação de voo em contingência do Aviador ou OC Mobile, o Orange Cap ou colaborador capacitado deve solicitar a emissão à Central de Peso e Balanceamento (DOV ou DT II) por meio chat ou do Cisco caso não tenha tempo hábil para a resposta.

A Central disponibilizará a nova documentação no Portal de Documentação, cabendo aos colaboradores do aeroporto imprimir e entregar imediatamente à tripulação para assinatura.

O Orange Cap ou colaborador capacitado deve registrar no OC Mobile ou no portal de despacho o formulário de LMC/MDS, garantindo que a base de destino

receba os dados de correção de peso e de localização da bagagem informados ao comandante para o cálculo do LMC.



**Atenção:** qualquer correção de peso que resulte em execução de LMC pelo comandante, para mais ou para menos, a **simetria** de carregamento deve obrigatoriamente ser realizada.

## 22. Simetria

Para manter o balanceamento definido pela Central de Peso e Balanceamento e informado ao comandante na *Loadsheet*, a simetria de passageiros e cargas é obrigatória sempre que houver uma LMC.

### 22.1 Simetria no caso de aumento de peso por LMC

Em LMC por aumento de passageiros, o aeroporto deve acomodar o peso adicional na **cabine B** ou distribuí-lo de forma **simétrica entre as cabines**.

Em LMC por aumento de carga ou bagagem, o peso deve ser dividido igualmente entre os porões dianteiro e traseiro.

**Nota:** nos casos em que, independentemente do motivo, não for possível executar a simetria, a documentação deve ser trocada.

Exemplo: Se forem considerados 150 kg de bagagem despachada no portão que não estiverem contemplados na documentação final, informar o peso a ser corrigido via LMC e carregar 75 kg no porão dianteiro e 75 kg no traseiro, independentemente do destino.

**Nota:** Sempre que houver despacho de bagagem no portão de embarque, o colaborador responsável deve informar ao final do embarque o total de passageiros, a quantidade despachada no portão e a quantidade e o peso total das bagagens registrados no sistema *Sabre*. O Orange Cap deve confrontar essas informações

com a Loadsheet e, caso identifique divergências, comunicar o comandante para a execução do cálculo de LMC e o ajuste da simetria conforme o peso divergente (bagagem e/ou carga).

## 22.2 Simetria por corte de peso em LMC

Em cortes de peso, deve-se remanejar metade do valor cortado para manter o balanceamento da aeronave, obedecendo a sequência definida no item Ordem para corte de carga e pessoas deste manual.

Exemplo: Se houver corte de **200 kg** no porão traseiro, deve-se remanejar **100 kg do porão dianteiro para o traseiro**.

**Nota:** nos casos em que, independentemente do motivo, não for possível executar a simetria, uma nova documentação solicitada com a alteração desejada.

O Portal de Despacho permite até duas tentativas para a confecção do formulário MDS/LMC. Após exceder o limite, utilizar o FORM-MN-GRH-TT-027-094, disponível no GOLDOCS para a confecção de MDS/LMC manual e enviar por e-mail às próximas bases envolvidas. A última versão impressa deste formulário deve ser arquivada como parte do arquivo AVSEC do voo.

## 23. Fechamento das portas dos porões

Para evitar carregamento errôneo, o Orange Cap deve verificar se o carregamento nos porões foi realizado de acordo com a LIR, antes do fechamento da porta do porão. Portanto, o handler NÃO deve fechar os porões até que essa conferência seja concluída e autorizada pelo Orange Cap. Após a verificação, qualquer pessoa autorizada e capacitada, incluindo Orange Caps, handlers ou pessoal de manutenção, pode operar as portas dos porões.

Antes de fechar as portas, certifique-se de que:

- As redes de contenção e proteção de carga e porta estão devidamente fixadas, todos os itens descritos nas documentações de voo estejam dentro do porão, os porões devidamente arrumados e amarrados quando necessário e que nenhum colaborador esteja dentro do porão;
- Certifique-se de que não haja água, gelo e outras substâncias na área da porta, incluindo a soleira e as molduras;
- As travas de segurança no main deck que impedem o deslocamento acidental de uma unidade estão acionadas;
- Os indicadores de fecho estão engatados/regulados corretamente, conforme aplicável, e que a porta está devidamente trancada, os puxadores estão devidamente arrumados e os painéis estão devidamente fechados;
- Todas as portas do porão devem ser fechadas usando as etapas e técnicas adequadas;
- Verifique as condições da porta, da moldura e das áreas ao redor. Caso encontre algum dano, comunique à Manutenção;
- As Instruções de carregamento foram executadas e estão devidamente assinadas no OC Mobile.

### **23.1 Reabertura das portas dos porões**

- Se não estiver fechada corretamente, a porta deve ser reaberta e fechada novamente.
- Após o walk around, não deve ser aberta qualquer porta da aeronave sem a autorização da tripulação de voo.
- Se for necessário reabrir uma porta, comunique à tripulação e a manutenção.
- A Tripulação poderá solicitar a reabertura da porta do porão;
- Se for necessário a reabertura da porta do porão todos os passos do fechamento de portas deverão ser refeitos;
- Necessário total atenção na reabertura de portas, só o faça se for confirmado com a tripulação do voo através da manutenção.

- Após o acionamento das luzes *anticollision* as portas não devem ser reabertas, até que seja estabelecida e confirmada a comunicação com a tripulação e as luzes sejam desligadas.

**Cuidado:**

Se a porta do porão precisar ser reaberta antes da movimentação da aeronave, o responsável da empresa prestadora de serviço deve solicitar autorização do colaborador responsável pelo voo, manutenção e tripulação.

#### 24. Entrega de documentação (Somente utilizado em contingência da ferramenta Aviator ou OC Mobile).

Este procedimento consiste em o Orange Cap ou colaborador capacitado entregar a documentação do voo após verificar que o carregamento executado está rigorosamente igual ao descrito na LIR Final e *Loadsheet*, salvo MDS e LMC, quando ocorrerem.

O colaborador de rampa responsável pelo atendimento do voo, ao proceder a entrega da *loadsheet* para a tripulação em comando, certificará que o carregamento, bem como todos os requisitos de atendimento do voo, foi contemplado dentro dos parâmetros de segurança dando o entendimento de que a aeronave está pronta para prosseguir voo com total segurança.

A verbalização de que os procedimentos foram realizados conforme PSOA acontecem via chat OC Mobile.

É obrigatória a assinatura do Orange Cap ou colaborador de rampa na LIR inicial, e LIR final, bem como do responsável do handler para a confirmação e *crosscheck*, reiterando que o que foi carregado está condizente com a documentação (LIR inicial e LIR final).

**Atenção:** Os dados pessoais solicitados serão utilizados apenas para viabilizar o controle e registro. Para o preenchimento do documento, utilize apenas o número da CIF e uma rubrica, se necessário. Os dados permanecerão em nossos registros em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. Para mais informações sobre como tratamos seus dados, verifique a Seção A – Item **Política de Privacidade e Proteção de Dados - MOA**.

**Nota:** Handler não assinará a *loadsheets* salvo as localidades Full handler e com colaborador devidamente treinado e com curso válido.

Todas as documentações enviadas das centrais de peso e balanceamento para o aeroporto serão enviadas para o Portal de Documentação, caberá ao Orange Cap, ou colaborador de Rampa habilitado, a impressão, verificação, distribuição e entrega.

#### **24.1 Procedimentos de entrega da Documentação de voo (Somente utilizado em contingência da ferramenta Aviator ou OC Mobile).**

O Orange Cap ou colaborador capacitado deverá verificar os dados abaixo antes da entrega da documentação para o tripulante em comando do voo:

- Número do voo;
- Prefixo da aeronave;
- Aeroporto de origem;
- Aeroporto de destino;
- Distribuição de pesos;
- LMC quando houver;
- Horário de confecção (EDNO) garantindo sempre que a LIR final seja referente a Loadsheets em uso;
- Posições corretas dos DG devidamente segregados;
- Demais documentos quando aplicados.

Após a conferência dos dados e execução da LMC, quando aplicável, a Loadsheet poderá ser entregue para a tripulação do voo e, neste caso, o Orange Cap ou pessoa habilitada para o acompanhamento do atendimento do voo deverá assinar e coletar a assinatura do tripulante em comando e proceder o arquivamento das documentações do voo.

**Atenção:** Os dados pessoais solicitados serão utilizados apenas para viabilizar o controle e registro. Para o preenchimento do documento, utilize apenas o número da CIF e uma rubrica, se necessário. Os dados permanecerão em nossos registros em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados. Para mais informações sobre como tratamos seus dados, verifique a Seção A – Item **Política de Privacidade e Proteção de Dados - MOA**.

## 25. Ações antes da partida

Antes da partida da aeronave, certifique-se que:

- É realizada varredura e que a área de movimentação está livre de FOD;
- É realizada varredura e que a área de movimentação está livre de contaminação que ofereça risco para a movimentação da aeronave – exemplo, derramamento/vazamento de óleo, combustível etc.;
- GSE e equipamentos de embarque/desembarque estejam desacoplados da aeronave;
- O pátio de movimentação da aeronave esteja livre de qualquer GSE, veículo e/ou barreira que impeça o deslocamento da aeronave com total segurança;
- A área da rampa esteja livre de objetos/obstáculos que possam colocar em perigo outras pessoas, devido o *jet blast*;
- Todos os painéis de serviço e/ou escotilhas estejam devidamente fechados e travados (exceto o painel de serviço do *headset*/GPU);
- Todas as pessoas que não estão envolvidas na operação de partida da aeronave devem permanecer fora da área de partida da aeronave, atrás do ERA;

- As portas e porões estejam devidamente fechados e suas alças estejam alinhadas com a fuselagem;
- Equipe de terra adicional, tais como *Wing walkers* estão presentes (se aplicável/necessário);
- O pino de trava do trem de pouso foi removido;
- Deve haver uma comunicação entre manutenção e tripulação por meio do *headset* ou sinais visuais.
- Caso seja necessário usar LPU ou ASU para dar partida na aeronave, comunicar ao operador do equipamento;

**Nota:** O trator deve estar estacionado em frente a aeronave ou fora da ERA antes de conexão. Jamais deverá se colocar atrás das asas.

**Nota 2:** Em caso de qualquer dano visível/anormalidade na aeronave reporte a manutenção e/ou tripulação. (Exceto para as bases JJD, CLV e PBM que a atividade é realizada pelo terceiro. Nesses casos, a comunicação é direta com a tripulação).

### 25.1 Fechamento de portas

O fechamento de portas é o procedimento final do atendimento do voo em solo, os passos abaixo devem ser seguidos:

- Certifique-se que todas as demais portas de serviço estão fechadas;
- Informe e aguarde a confirmação da tripulação que a porta poderá ser fechada;
- Informe a todos os envolvidos na operação que as portas serão fechadas evitando deixar alguém de equipe de solo a bordo da aeronave e/ou dentro de porão;
- Antes de remover o último dispositivo de embarque, informe a equipe de terra que a última porta de acesso cabine está sendo fechada e o último dispositivo de embarque removido da aeronave.
- Verifique se haverá alguma possível obstrução ao redor que impossibilite o fechamento das portas;

- Quem deverá fechar as portas são os tripulantes. Caso seja solicitado auxílio que seja feito com cuidado devido à pressão do travamento da porta;
- Mova os equipamentos de embarque imediatamente após confirmar o fechamento das portas;
- Ao retirar as escadas tenha cuidado em verificar que as portas foram fechadas e que não há pessoas sobre ela;
- Antes do fechamento verifique se há danos nas portas, molduras da porta, borrachas de vedação, caso existam informe a tripulantes e manutenção;
- Antes de retirar o dispositivo de embarque da porta, certifique-se de que não há equipamentos e pessoas na área de manobra.
- Se uma escada de embarque for utilizada, mova o equipamento para a sua posição de estacionamento homologada e empregue as restrições aplicáveis.
- Antes de iniciar o movimento de retirada de ponte de embarque tenha cuidado de que todos os demais equipamentos não estejam na área de movimento de recolhimento;
- Após retirar os equipamentos de embarque, estes devem ser encaminhados à área específica de estacionamento e acionados todos os recursos de freios e estabilizadores necessários;
- Imediatamente após o fechamento das portas e retiradas dos equipamentos deve ser feita uma verificação observando se existe algum dano na fuselagem ocasionado neste atendimento, caso haja informar a manutenção e o piloto em comando.
- O fechamento de portas deve ser realizado após a retirada da documentação *loadsheet* assinada pelo comandante somente em contingência da ferramenta Aviator ou OC Mobile.

Caso haja atraso no voo, o Orange Cap ou colaborador capacitado, deve informar o motivo do atraso ocorrido na rampa, conforme a tabela de códigos de

atraso vigente (DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos), à supervisão, KO ou CGA, para que seja atribuído o código correto.

## 25.2 Reabertura de portas

As portas poderão ser reabertas por vários motivos, exemplo, fechamento incorreto, entrega tardia de suprimentos, necessidade de troca de documentação etc.

Nenhum colaborador de solo está autorizado a voltar a abrir qualquer porta da aeronave sem a autorização da tripulação de voo, depois que tenha sido fechada no momento de preparação para a partida.

## 25.3 Solicitação de abertura da Porta pela equipe de Terra

O colaborador de Terra deverá:

- Solicitar a abertura de portas pela escotilha da porta ou via mecânico de manutenção, através do fone de Rampa.

## 25.4 Solicitação de abertura de Portas pela Tripulação

- Se a tripulação solicitar abertura de portas, deverá comunicar expressamente a equipe de terra, que deverá acoplar um dispositivo de embarque.

**Nota:** Caso a comunicação entre tripulante e equipe de solo não seja efetuada, a porta não deverá ser reaberta, principalmente por colaboradores de solo que estejam do lado de fora da aeronave, pois os dispositivos de segurança poderão estar acoplados e ser acionados.

**Importante:** Nos casos de reabertura de portas, todos os procedimentos de partida devem ser realizados novamente, inclusive o *walk around*.

**Nota 2:** O fechamento de portas, incluindo os porões, devem ocorrer de forma única, ou seja, evitando que se abram e fechem portas várias vezes pois há

um desgaste dos equipamentos de travas que podem ser danificados e geram impacto negativo na segurança operacional.

## 26. Partida da aeronave

Este procedimento ocorrerá após o fechamento de portas e com a autorização do órgão responsável pelo controle do tráfego da localidade.

Esta ação é o acionamento de motores e início do movimento de *pushback* da aeronave.

A partida é conduzida por uma comunicação entre a tripulação e manutenção via headset. Este procedimento garante o mais alto nível de segurança durante as partidas com base na troca precisa de informações.

O mecânico, pela operação de partida, deve certificar-se de que a manobra siga os procedimentos e deve manter contato permanente com a tripulação.

**Nota:** Aplica-se o headset quando é utilizado sistema de interfone.

### 26.1 Remoção dos calços das rodas

É o procedimento de retirar os calços instalados nas rodas da aeronave, antes de efetuar a remoção de calços é obrigatório que todas as ações de embarque, desembarque, carregamento, descarregamento e fechamento de portas, incluindo as verificações previstas no walk around estejam finalizadas, também é obrigatório, antes da retirada de calços, que um trator de *pushback* esteja acoplado à aeronave.

A manutenção, após estabelecer contato com a tripulação por *headset* ou sinais visuais, solicita a aplicação dos freios e autoriza ao Handler a retirada dos calços das rodas.

O Handler, após receber a autorização, pode retirar os calços e deve guardá-los em local apropriado conforme as regras da Administração Aeroportuária.

## 26.2 Ação antes da partida

Consulte **item 25** da seção C.

## 27. Luzes anticolisão

São luzes existentes na parte superior e inferior da fuselagem do *boeing 737* que, quando acionadas, piscam de forma intermitente com coloração vermelha.

Em uma partida normal, uma vez que todas as portas da aeronave estão fechadas, a tripulação solicita autorização do *pushback* para ATC. Uma vez que recebeu a autorização, a tripulação acende a luz anticolisão da aeronave.

As equipes de terra devem entender que, a partir deste momento, haverá movimentação ou acionamento de motores e conseqüentemente risco à pessoas e aeronave. Uma vez ligada a anticolisão, os colaboradores devem imediatamente se deslocar para áreas de segurança.



### Atenção:

As luzes anticolisão ligadas são uma indicação visual para a equipe de terra de que a aeronave vai iniciar o movimento e há risco, devido às operações dos motores.

A aproximação de pessoas e equipamentos só deve ocorrer após o desligamento das luzes.

## 28. Wing Walker

É um colaborador da empresa de handler que tem como função acompanhar as manobras reboques e *pushback* sendo uma referência visual para o operador do *pushback*, pois o *wing walker* deverá gesticular (ver os movimentos e equipamentos necessários) a existência ou não de obstrução ou risco de abalroamento durante a movimentação da aeronave.

A presença do *Wing Walker* é controlada pela administração do aeroporto.

O Wing Walker deve:

- Estar posicionado a um metro da ponta de asa e alinhado ao trem de pouso principal;
- Estar sempre no campo de visão do operador do trator de *pushback*;
- Estar atento se as pontas de asa podem colidir com algum obstáculo, veículo, GSE e/ ou outra aeronave;
- A todo o momento em que não identificar perigo, utilizar o movimento de braço com um pêndulo e portar na mão o bastão (raquete) ou bastão luminoso (operação noturna), indicando passagem livre. Caso observe perigo de colisão, deve levantar imediatamente o braço com o bastão/raquete;
- Se, em qualquer momento do movimento da aeronave, os wing walkers não tiverem a certeza ou identificarem um perigo iminente, sinalizar a pessoa responsável pelo pushback com o sinal "STOP"
- Estar atento para não ultrapassar a área de restrição de trânsito de pessoas a pé, as áreas de perigo dos motores da aeronave atendida e as aeronaves em movimentação em torno.
- Dar os sinais de "proceder" ou "não proceder" para a tripulação, mecânico ou operador de *pushback*;
- Dar os sinais visuais após o obstáculo ser retirado e proceder o movimento da aeronave em questão;
- Ter atenção as informações do operador de *pushback* ou mecânico para sair da área restrita;

**Nota:** Em algumas localidades a presença do *wing walker* é obrigatória por legislação ou por condição de *Safety*, para evitar colisões entre aeronaves e equipamentos de infraestrutura.

## 29. Operador de pushback ou Pull Forward

### 29.1 O operador de pushback ou *pull forward* deve:

- Certificar que a barra de reboque é compatível ao modelo da aeronave e que esteja instalada corretamente;
- Alinhar o trator ou caminhão de *pushback* com a linha central da aeronave e/ou barra de reboque, quando instalada na aeronave;
- Ter atenção a posição do assento para que seja possível o acionamento dos freios do trator.
- Ser assistido por um auxiliar ou mecânico, ao conectar a barra;
- Realizar a acoplagem após o término de todos os serviços e fechamento de portas;
- Levantar as rodas da barra de reboque após a acoplagem no trator de pushback e na aeronave;
- Iniciar o procedimento de *pushback* somente após a autorização do mecânico responsável, que deve estar em contato com a tripulação do voo ou outro mecânico na cabine, conforme o caso;
- Iniciar o movimento com uma velocidade não superior a 5 km/h e manter a atenção aos sinais do mecânico, *Wing Walker* e demais obstáculos durante a movimentação da aeronave;
- Usar os freios de estacionamento sempre que encerrar o movimento de *pushback*;
- Soltar o freio somente se solicitado pelo mecânico responsável pelo *pushback*;
- Desconectar a barra de push quando a aeronave estiver na posição correta e os freios acionados.
- Ter contato visual com o mecânico responsável pelo *pushback* que deverá soltar a barra e autorizar a retirada do trator.
- Garantir que a barra está desconectada da aeronave antes de iniciar manobra para área segura.
- Manobrar o equipamento e a barra para local seguro.

**Nota:** para operações com *Wing Walker* o operador deverá ter atenção aos gestos deste colaborador que quando indicado parada deve frear o equipamento,

pois um impedimento está sendo solicitado. Se o operador perder o contato visual com o agente *Wing Walker* deve parar imediatamente o movimento.

## 29.2 Conectar o veículo de *pushback*

O *pushback* poderá ser conectado somente com a aeronave devidamente calçada e, após todas as portas fechadas, escadas e *fingers* recolhidos, que a barra de *pushback* já esteja devidamente instalada.

A acoplagem deverá ocorrer com a ajuda de outro colaborador indicando a posição correta de parada do trator a fim de garantir o correto engate do trator à barra.

Sempre que for necessário, acionar freios do trator no momento de reboque este deve ser acionado de forma leve e eficiente a fim de evitar a quebra da barra ou danos ao trem de pouso da aeronave.

**Nota:** Após conectado o trator à barra, o operador deverá acionar freios de estacionamento e desengatar a marcha do veículo, ou seja, manter a marcha em posição neutra até que seja dada a ordem de movimento pelo colaborador que estiver em contato com o tripulante na cabine de comando.

## 29.3 Requisitos para *pushback*

Ao iniciar o movimento de *pushback* nenhum colaborador de rampa e/ou veículos e/ou GSE deve estar nas áreas de ingestão do motor e/ou de *jet blast*, no caminho do deslocamento da aeronave e do trator de *pushback*, salvo os colaboradores designados para efetuar o *Wing Walker*.

Estes funcionários devem ter atenção para que não entrem na zona de ação dos motores (a frente ou atrás), bem como nas áreas de deslocamento dos trens de pouso e deslocamento do próprio motor.

**Nota:** Caso o operador do trator de *pushback* venha a perder o contato visual do *Wing Walker* deve imediatamente parar a operação.

#### 29.4 *Pushback e pull forward*

Os procedimentos de *pushback* e/ou *pull forward* sempre devem ser acompanhados por um mecânico com comunicação com os tripulantes seja *headset* ou contato visual.

O operador de *pushback* deve estar atento às instruções do colaborador de manutenção de aeronaves:

- Todos os movimentos durante a operação de *pushback* devem ser feitos com cautela e os freios acionados com leveza, a fim de evitar danos provenientes de trancos - resultantes de frenagens ou acelerações bruscas - a aeronave e a barra de *pushback*;
- O limite máximo de velocidade a ser atingida pelo operador de reboque é de 8 km/h. Não deve fazer manobras que ultrapassem o ângulo da barra com a aeronave a 78°, ou seja, o limite da marca vermelha, da comporta do trem de nariz, deve ser respeitado e mantido conforme figura abaixo:



Figura 63 - Atenção nas operações de *Pushback/Pull forward*

- Se durante a operação de reboque, a barra ultrapassar o limite da marca vermelha da comporta de nariz, deve ser executada uma inspeção pela manutenção antes do próximo voo;
- Ao parar o movimento do *pushback* acionar os freios de estacionamento;

- Aguardar o sinal do colaborador que estiver em contato com a tripulação em comando sobre os sinais de freio acionado e/ou freio livre;
- Posicionar o trator em posição visível para a tripulação após a barra ter sido desconectada do trem de pouso dianteiro;
- Manter o trator em posição visível da tripulação enquanto o colaborador que estiver com o fone de rampa o desconecta e fecha as portinholas;
- Retire o pushback para uma posição segura, tendo sempre o cuidado com outras aeronaves, veículos, equipamentos e pessoas.

**Nota:** é obrigatória a utilização do cabo de segurança no pino de cisalhamento nas barras de reboque. Em caso de quebra do pino, deverá ser verificado se este quebrou em duas ou mais partes e se caiu alguma parte no chão, esta ação evita que este item vire FOD.

**Importante:** O balizamento de equipamentos para movimentação da aeronave deve ser utilizado durante operações com trator/barra, operações com trator sem barra, processo de acoplagem e desacoplagem, assim como ao iniciar e finalizar o movimento da aeronave.

## SEÇÃO D – PÓS-VOO

### 1. Arquivo de documentações de voo

Os documentos físicos aplicáveis ao despacho AVSEC dos voos devem ser arquivados fisicamente por **90 dias**.

Para voos atendidos pelo OC Mobile, toda a documentação será arquivada digitalmente, com acesso disponível por meio de:

- **Portal de despacho de voos:** acesso limitado a 72 horas;
- **OC Mobile:** aba "Consultar Documentos", sem limitação de tempo.

Os documentos que devem ser arquivados em conjunto estão listados no formulário **FORM-MN-GRH-TT-027-071-PT – Capa de Voo** (obrigatório apenas para voos com origem no Brasil).

#### 1.1 Documentos – Aeroportos:

| Documento                      | Código                 | Responsável/Assinatura                   | Com OC Mobile | Sem OC Mobile | Observações   |
|--------------------------------|------------------------|--|---------------|---------------|---|
| Loadsheet                      | —                      | Comandante + OC/colaborador capacitado   | ✓ Digital     | ✓ Físico      | —   |
| Checklist Rampa                | —                      | Nome + CIF do responsável                | ✓ Digital     | ✓ Físico      | —   |
| LIR Inicial                    | —                      | Terceirizada + OC/colaborador capacitado | ✓ Digital     | ✓ Físico      | A via da LIR do handler deverá ser impressa e entregue. |
| LIR Final                      | —                      | Terceirizada + OC/colaborador capacitado | ✓ Digital     | ✓ Físico      | A via da LIR do handler deverá ser impressa e entregue. |
| NOTOC (AVIH, armas, APs etc.)  | —                      | —  | 📄 Físico      | 📄 Físico      | Quando aplicável  |
| Objeto Retido                  | —                      | —  | 📄 Físico      | 📄 Físico      | Quando aplicável  |
| Formulário LMC e MDS Manual    | FORM-MN-GRH-TT-027-094 | —  | 📄 Físico      | 📄 Físico      | Quando aplicável  |
| Controle de selos/lacres – USA | FORM-IT-GRH-TT-056-093 | —  | 📄 Físico      | 📄 Físico      | Voos de/para os EUA                                     |

## 1.2 Documentos AVSEC (Security):

| Documento                            | Código                 | Arquivamento | Observações      |
|--------------------------------------|------------------------|--------------|------------------|
| Localização de Bagagem (DT14)        | FORM-IT-SEC-DY-043-007 | Físico       | Quando aplicável |
| Controle de Bagagens Embarcadas      | FORM-IT-SEC-DY-043-104 | Físico       | Quando aplicável |
| Controle de Acesso                   | FORM-IT-SEC-DY-043-010 | Físico       | Quando aplicável |
| Checklist de Selagem Interna         | FORM-IT-SEC-DY-043-045 | Físico       | Quando aplicável |
| Controle de Bagagens na Esteira      | FORM-IT-SEC-DY-043-089 | Físico       | Quando aplicável |
| Inspeção de Segurança de Aeronave    | FORM-IT-SEC-DY-043-100 | Físico       | Quando aplicável |
| Verificação de Segurança de Aeronave | FORM-IT-SEC-DY-043-101 | Físico       | Quando aplicável |
| Controle de Provisões Embarcadas     | FORM-IT-SEC-043-180    | Físico       | Quando aplicável |
| GDAF                                 | —                      | Físico       | Quando aplicável |
| Acesso à Área Restrita               | FORM-MN-CGO/FF-001-003 | Físico       | Quando aplicável |
| Entrega de Armas - Conexão           | FORM-IT-SEC-DY-043-140 | Físico       | Quando aplicável |
| Selagem Externa B737                 | FORM-IT-SEC-DY-043-032 | Físico       | Quando aplicável |
| Passageiro Indisciplinado            | FORM-PR-SEC-DY-004-159 | Físico       | PT-EN-ES         |

**Importante:** O Formulário Controle de Acesso à Área Restrita é aplicável apenas para a base de AJU, CPV, CZS, JDO, MCP, NVT, PNZ, RBR, STM e UDI pois nestas localidades o terminal de cargas é fora da área aeroportuária.

O Formulário de Entrega de Armas Despachadas na Conexão - Empresas Parceiras - é aplicável apenas para as bases onde possuem conexão de voos da GOL com Empresas Parceiras e vice-versa.

**BRASIL:** a documentação de voo arquivada no aeroporto deve ter como primeira página, a **Capa de Documentação de Voo** - FORM-MN-GRH-TT-027-071-

PT (aplicável apenas aos aeroportos brasileiros), disponível no GOLDOCS, e ser preenchida de acordo com a verificação dos documentos arquivados.

Para voos atendidos pelo OC Mobile, toda a documentação será arquivada digitalmente e assinada eletronicamente, acessível para consulta no portal de despacho de voos ou no OC Mobile. O Orange Cap ou colaborador responsável pelo voo e/ou o colaborador com curso Básico AVSEC válido consolidará e conferirá os documentos físicos aplicáveis que serão arquivados, devendo assinar a Capa de Voo no rodapé.

Os documentos dispostos na Capa de Documentação de Voo devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias. Os documentos de atendimento não contemplados acima devem ser arquivados em outras pastas de controle na base.

**INTERNACIONAL SEM DOV (Despachante Op. De voos) LOCAL:** a documentação de voo arquivada no aeroporto deve ter como primeira página, a Capa de Documentação de Voo (FORM-MN-GRH-TT-027-104) disponível no GOLDOCS, e ser preenchida de acordo com a verificação dos documentos arquivados. O responsável por consolidar e conferir os documentos que serão arquivados devem assinar a Capa de Voo no rodapé. Os documentos dispostos na Capa de Documentação de Voo devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias. Os documentos de atendimento não contemplados acima devem ser arquivados em outras pastas de controle na base.

### **1.3 Documentos AVSEC para arquivo (fora da Capa de Voo)**

Os formulários abaixo foram retirados do despacho AVSEC, pois serão preenchidos pelo APAC apenas uma vez ao dia. São eles:

- Registro de teste diário - DMM - FORM-IT-SEC-DY-043-064
- Teste diário de raios-x - FORM-IT-SEC-DY-043-026

**INTERNACIONAL COM DOV (Despachante Op. De voos) LOCAL:** a documentação de voo arquivada no aeroporto pelo DOV deve ter como primeira página, a Capa de Documentação de Voo (FORM-MN-GRH-TT-027-104) disponível no *GOLDOCS*, e ser preenchida de acordo com a verificação dos documentos arquivados. O responsável por consolidar e conferir os documentos que serão arquivados devem assinar a Capa de Voo no rodapé. Os documentos dispostos na Capa de Documentação de Voo devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias. Os documentos de atendimento não contemplados acima devem ser arquivados em outras pastas de controle na base.

#### **1.4 Consulta de documentação de voos**

Para acessar os arquivos de voos atendidos pelo OC Mobile, visite o [portal de despacho de voos](#).

- Na aba 'Relatórios', selecione 'VOOS';
- Escolha a data desejada para consulta e a base de origem;
- Clique no ícone 'Executar consulta'.

Os voos estarão disponíveis para visualização.

## **2. Envio de informações de voo ao próximo aeroporto**

Após o atendimento do voo, é necessário o envio das informações do voo para o próximo aeroporto, são elas:

- Formulário de LMC e MDS (efetuado via Portal de Documentação); ou quando aplicável LMC/MDS manual FORM-MN-GRH-TT-027-094;
- Informações de arma de fogo despachada (obrigatório o envio de e-mail para as bases envolvidas-CNX e destino final);
- Existência de carrinho de bebê e/ou cadeiras de rodas (envio de e-mail).

## **3. Timeline**

As definições para turnaround são:

- 30 minutos para aeroportos domésticos.

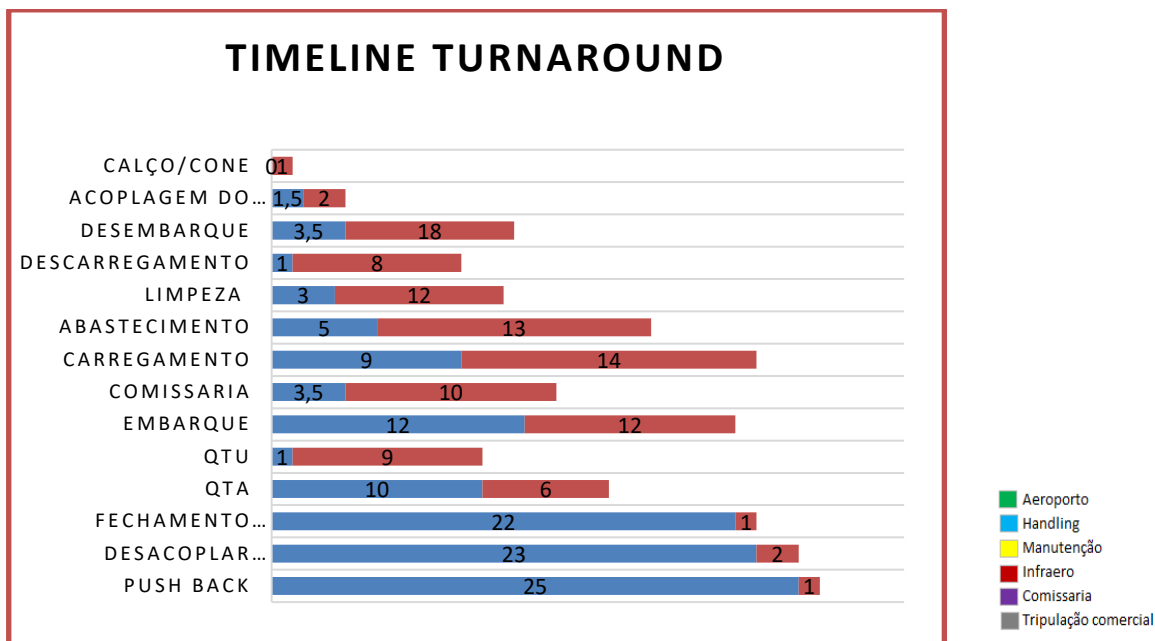


Figura 64 - Timeline turnaround 30 minutos

**Voos com 30 minutos de solo:**

| Atividades                          | Hora Início | Duração | Hora Fim |
|-------------------------------------|-------------|---------|----------|
| Calço/Cone                          | 0           | 1       | 1        |
| Acoplagem do Finger                 | 1,5         | 2       | 3,5      |
| Desembarque                         | 3,5         | 18      | 21,5     |
| Descarregamento                     | 1           | 8       | 9        |
| Limpeza                             | 21,5        | 12      | 33,5     |
| Abastecimento                       | 5           | 13      | 18       |
| Carregamento                        | 9           | 14      | 23       |
| Comissaria                          | 33,5        | 10      | 43,5     |
| Embarque                            | 33,5        | 12      | 45,5     |
| QTU                                 | 1           | 9       | 10       |
| QTA                                 | 10          | 6       | 16       |
| Fechamento portas                   | 46          | 1       | 47       |
| Desacoplar ponte de embarque/Escada | 47,5        | 2       | 49,5     |
| Pushback                            | 1           | 1       | 50,5     |

Tabela 8 - Timeline turnaround 30 minutos

## **SEÇÃO E – SITUAÇÕES ADVERSAS**

### **1. Condições operacionais fora da normalidade**

Condições operacionais fora da normalidade, são operações previstas para ocorrerem em situações/locais específicos. Podendo ser, mas não se limitando à:

#### **1.1 Embarque e desembarque com motor em funcionamento**

As bases que não possuem e/ou estejam com os equipamentos LPU/GPU/FPU, devem se atentar se a aeronave que está para pouso esteja com a APU em pleno funcionamento, caso negativo será necessário as ações previstas neste procedimento.

O procedimento de atendimento da aeronave com motor funcionando deve ser devidamente alinhado com manutenção, aeroportos (Orange Cap., Handler, embarque e desembarque), tripulação do voo e AAL.

A tripulação ao pousar não poderá cortar o motor pois não será possível iniciar a partida caso a aeronave esteja com a APU sem funcionamento, portanto será necessário manter o motor nº1(esquerdo) acionado durante todo o tempo de permanência em solo. Neste caso todo o procedimento de descarregamento, desembarque, carregamento e embarque, será executado pelo lado direito da aeronave, sendo necessário seguir o passo a passo abaixo:

#### **1.2 Operações com motor acionado em aeronaves BCF**

Com o objetivo de maximizar a eficiência das operações, fica autorizada a realização dos procedimentos de embarque e desembarque de cargas com um motor acionado em aeronaves cargueiras modelo Boeing 737-800BCF.

A medida visa garantir a continuidade das operações em caso de APU inoperante e falha na fonte externa (GPU) após o pouso, ou em situações de falha na partida da APU em bases onde não há GPU disponível.

A operação deverá seguir todos os protocolos de segurança estabelecidos, com atenção especial à sinalização, comunicação entre equipes e posicionamento dos equipamentos de solo.

### 1.2.1 Colocação de calços e cones

Calços:

- Deverão ser alocados normalmente no trem de nariz. Para o trem principal serão alocados apenas nas rodas 3 & 4 (trem principal lado direito), o trem principal do lado esquerdo não será calçado.

Cones:

- Deverão ser alocados normalmente exceto pelo cone que fica posicionado na parte dianteira do motor N°1.
- Caso disponível na base, alocar cones em volta da asa para evitar que os clientes circulem por baixo.

**Nota:** Devido à natureza da operação é necessário que as equipes tenham total atenção devido um dos motores se manter acionado, pois existem os riscos do *Jet blast*, sucção dos motores e forte ruído o que dificulta a comunicação.

### 1.2.2 Desembarque/Descarregamento

O desembarque ocorrerá pelas duas portas do lado direito da aeronave necessitando atenção especial dos colaboradores de pista em direcionar os clientes de forma segura pela frente da aeronave até o terminal de passageiros, garantindo que nenhum cliente passe por baixo da asa.

O descarregamento poderá ocorrer simultaneamente ao desembarque desde que realizado com cautela na movimentação dos GSEs e seguindo a recomendação do fabricante de descarregar em primeiro o porão traseiro para então iniciar o descarregamento do porão dianteiro.

Os GSEs rebocáveis deverão ser manuseados manualmente nas proximidades da aeronave para evitar atropelamentos, os GSEs automotores devem ser operados com extrema cautela, fins de diminuir riscos de atropelamentos.

### **1.2.3 Abastecimento**

Somente poderá ocorrer após o término do desembarque e descarregamento, sendo importante garantir que ao iniciá-lo não poderá haver clientes, cargas e bagagens dentro da aeronave. Durante o abastecimento, ao menos uma porta do lado direito (motor N°2) deverá ser mantida aberta e com escada acoplada.

O caminhão abastecedor não poderá ter a sua frente obstruída durante o procedimento de abastecimento sob nenhuma hipótese, caso ocorra, a operação de abastecimento deve ser interrompida até a regularização do procedimento.

Esta ação é realizada em conjunto com a Administração do Aeroporto, manutenção, Aeroportos e handler.

### **1.2.4 Embarque/Carregamento**

Neste tipo de operação não será utilizado o procedimento de embarque automático pois, durante o abastecimento não é permitido o embarque ou desembarque.

Os colaboradores de embarque deverão aguardar o término do abastecimento e solicitar autorização de embarque ao piloto em comando. Após autorizado, o embarque poderá ocorrer apenas pela porta dianteira do lado direito da aeronave, garantido pelos colaboradores de pista, que nenhum cliente passe por baixo da asa. O carregamento poderá ocorrer simultaneamente ao embarque desde que realizado com cautela na movimentação de GSEs e seguindo a recomendação do fabricante em carregar primeiramente o porão dianteiro para então iniciar o carregamento do porão traseiro. Os GSEs rebocáveis deverão ser movimentados manualmente nas proximidades da aeronave para evitar atropelamentos.

O Catering será realizado pela porta traseira direita apenas após o término do abastecimento.

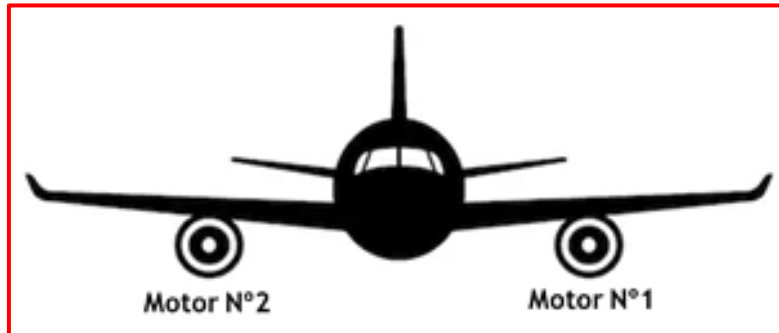


Figura 65 - Disposição de motores

**Importante:** Como recomendação, todo o pessoal que não faz parte da operação deverá permanecer a uma distância segura da aeronave.

### 1.2.5 Cancelamento de Voo/Disruption

Cancelamento de voo pode ocorrer quando um voo – independente do motivo – seja cancelado, podendo ser:

- Antecipado/Programado: ocorrendo antes do processo de embarque e/ou carregamento,
- Durante a fase de operação: ocorre quando já esteja iniciado o processo de embarque e carregamento, sendo necessário a remoção dos clientes e descarregamento do porão (exceto fly kit);
- Após decolagem, com retorno à origem ou alternando destino: ocorre quando o voo decola e, por algum motivo/restrição operacional, retorna à localidade de origem ou alterna para outro aeroporto como destino.

#### NOTA:

Caso haja bagagens despachadas, estas deverão ser restituídas ao cliente.

Nestes casos os clientes serão acomodados de acordo com a estratégia adotada pelo aeroporto (outros voos GOL, congêneres ou deslocamento *surface* ao destino ou a outro aeroporto para acomodação).

## 2. Pino e Fone

A tarefa de Pino e Fone é uma atribuição da equipe de manutenção que deverá efetivar o contato com a tripulação na cabine seja por fone de rampa ou sinal visual. Necessário ter conhecimento específico (treinamento válido) para entender o que se fala ou gesticula fins prover a devida comunicação.

- Observar todos os parâmetros necessários para o acionamento e pushback da aeronave;
- Ter visual de possíveis objetos ou obstrução para a saída da aeronave da posição de parada para a posição de taxi;
- Deverá repassar as devidas informações às equipes de solo sobre o necessário para prosseguir a correta e segura operação de pushback;
- Deverá ter conhecimento para informar a tripulação no momento correto de acionar os motores de forma segura;
- Após a manobra de pushback deverá solicitar acionamento dos freios para o tripulante e após confirmado soltar a barra de pushback.
- Na sequência retirar o pino de trava do trem de pouso;
- Informar a tripulação que estará deixando a área de manobras e que aguardem contato visual;
- Retirar o fone de rampa e fechar as portinholas;
- Abandonar a área de manobras e manter contato visual com a tripulação informando o ok para prosseguir em taxi;
- Garantir que todas as portas da aeronave estão fechadas pela equipe autorizada;
- Os freios somente devem ser acionados enquanto a aeronave estiver acoplada por orientação do operador do pino e quando desconectada do trator.

**Nota:** Nos casos de uso de *Wing Walker* antes de interromper a comunicação com a tripulação aguardar a saída destes colaboradores até local seguro.

**Nota 2:** As localidades de CLV, JJD e PMB a operação de PINO e FONE descrita acima é realizada por colaboradores de Handler treinados para esta função.

### 3. Incêndio Prevenção e Proteção (IGOM 3.1.4.1)

Se verificar fogo na aeronave ou próximo a ela, alertar imediatamente a tripulação, para que sejam efetuados os procedimentos de emergência e acionar os setores de emergência do aeroporto. Ocorrendo um incêndio na aeronave, proceder como se segue:

- Notificar o corpo de bombeiros do aeroporto/localidade;
- Convocar, se necessário, a equipe de resgate da empresa, constituída pelo pessoal que recebeu treinamento de emergência na rampa, combate a incêndio e primeiros socorros;
- Promover a abertura das portas e/ou saídas de emergência pelo lado de fora, que forem mais convenientes e adequadas para a evacuação da aeronave, dadas as características do incidente/acidente;
- Os tripulantes devem promover a imediata remoção dos ocupantes da aeronave, contando para isso com o auxílio dos colaboradores de terra, para direcionar e manter uma distância segura em relação à aeronave;
- Proceder ao isolamento seguro da região em torno da aeronave, evitando a propagação do incêndio e danos a pessoas e outros bens;
- Iniciar o combate ao incêndio utilizando os extintores apropriados;
- Todos os procedimentos vigentes de segurança devem ser cumpridos;
- Em caso de qualquer dano visível/anormalidade na aeronave, o(a) mesmo(a) deverá ser reportado(a) a manutenção e/ou tripulação.
- O colaborador responsável pelo atendimento do voo, ao observar irregularidades, deve também reportar ao seu gestor direto sobre o ocorrido.

**Nota:** Incêndio em aeronaves é um item de grande risco, portanto, todas as ações de prevenção devem ser levadas em consideração, seja pela equipe de handler como pelo Orange Cap ou colaborador de rampa.

Dessa forma, as recomendações abaixo devem ser verificadas em todos os atendimentos de voo:

- Equipamentos automotrizes devem ter os extintores de incêndio em ordem e prontos para uso;
- Os equipamentos de atendimento de aeronaves devem estar com as manutenções em dia;
- Cones de sinalização devem estar devidamente instalados no atendimento do voo;
- Equipamentos automotrizes jamais devem estar na operação se apresentarem vazamentos de combustível, óleo lubrificante, óleo de freio, óleo hidráulico ou qualquer outro tipo de produto com características inflamáveis;
- Equipamentos de qualquer natureza não devem transitar ou estarem abaixo das asas, salvo equipamentos específicos para a manutenção;
- É expressamente proibido deixar equipamentos ligados e abandonados durante a operação de atendimento do voo;
- Somente operadores com treinamentos válidos devem operar equipamentos;
- É expressamente proibido fumar na área de rampa;
- O uso de equipamentos eletrônicos é proibido nas áreas de operação salvo os devidamente liberados pela empresa.

**Prevenção e segurança contra incêndios:**

- O pessoal deve estar sempre vigilante quanto aos riscos de incêndio e fontes potenciais de fogo nas áreas de operação, procurando mitigar ou eliminar esses riscos durante as operações (por exemplo, operações de abastecimento e desabastecimento, fios expostos, manuseio de mercadorias perigosas, conexões de GPU e uso de equipamentos elétricos).
- Para eliminar condições que possam levar a incêndio:
- O pessoal nunca deve fumar na área de aeronaves, exceto em uma área designada para fumar.
- Todo o pessoal deve estar familiarizado com a localização e o uso dos equipamentos de combate a incêndio, alarmes de incêndio, válvula de corte de emergência de hidrantes de combustível, etc.

- Todo o pessoal deve estar familiarizado com os pontos de reunião em caso de emergência.
- As saídas de emergência devem estar sempre desobstruídas.
- Exercer boa organização nas áreas de operações para eliminar o risco de incêndio.
- Descartar lixo nas lixeiras designadas e não permitir que o lixo se acumule.
- Todos os vazamentos de combustível/óleo devem ser contidos o mais rápido possível, e a área deve ser isolada (por exemplo, utilizando cones de segurança, fitas de advertência).
- Fumaça proveniente de equipamentos de solo/veículos deve ser reportada imediatamente.
- Não reabastecer nenhum equipamento de solo (GSE) enquanto o motor estiver ligado ou enquanto dispositivos eletrônicos estiverem em uso.

Os equipamentos de solo/veículos devem ser estacionados da seguinte forma:

- Dentro das áreas de estacionamento definidas para equipamentos;
- De maneira que não obstruam o acesso aos equipamentos de combate a incêndio e à válvula de corte de emergência do hidrante de combustível.

## 4. Segurança Operacional

### 4.1 Estabilidade da aeronave em solo

A operação de solo - descarregamento, desembarque, embarque, carregamento e abastecimento de combustível - entre outros fatores, podem gerar uma instabilidade da aeronave no solo, prevista pelo fabricante da frota atual da GOL; será **necessário sempre** seguir as recomendações abaixo:

- O porão traseiro deverá ser descarregado primeiro em relação ao dianteiro;
- As escadas traseiras devem ser constantemente verificadas e ajustadas caso se verifique irregularidade na altura estabelecida (ver requisitos de distância na acoplagem);

- sempre que possível, deve ocorrer o desembarque de clientes pela porta traseira;
- O carregamento deve sempre ser realizado pelo porão dianteiro em primeiro para então realizar o carregamento do porão traseiro.
- É recomendável o embarque dos clientes das primeiras poltronas primeiro a fim de aumentar o peso na parte dianteira da aeronave;
- Sempre que for requerido a coleta de dejetos (QTU) que este serviço seja realizado preferencialmente durante a fase de desembarque de clientes dessa forma será diminuído o peso na parte traseira da aeronave com o esvaziamento do tanque de dejetos.

**Atenção:**

É proibido deixar ou estacionar veículos e/ou equipamentos abaixo da fuselagem, pois devido à instabilidade da aeronave existe o risco de colisão.

## 4.2 Falha no processo de carregamento

O carregamento deve ser realizado com base na documentação de voo emitida pela central de peso e balanceamento, e conferida pelo colaborador Orange Cap ou colaborador de rampa habilitado, caso seja detectada uma falha esta precisa ser corrigida antes da liberação da aeronave para voo (fechamento de portas).

Caso a tripulação perceba alguma irregularidade no taxi ou na decolagem, pode solicitar uma verificação (pesando toda bagagem e carga a bordo) no aeroporto origem, de destino ou alternado, conforme o caso.

**Atenção:**

A falha no processo de carregamento pode resultar em um incidente e/ou acidente operacional podendo gerar uma consequência catastrófica.

#### **4.3 Segurança operacional nas atividades de Rampa** (AHM 621 3.1)

A garantia da Segurança Operacional, em níveis aceitáveis, é responsabilidade da alta administração da empresa, e sua manutenção depende da participação e comprometimento de todos os colaboradores.

Todas as atividades desempenhadas pelas áreas da GOL devem considerar o seu impacto na Segurança Operacional e na manutenção do nível aceitável, incluindo o cumprimento de medidas preventivas de segurança aeroportuária, como:

- Controle de acesso e triagem de segurança para colaboradores;
- Controle de acesso a aeronave;
- Estabelecimento de áreas restritas de segurança e/ou outras zonas de segurança específicas;
- Inspeção de passageiros e bagagens de mão;
- Triagem de bagagens despachadas;
- Controle de segurança para carga e correio;
- Controle de segurança para suprimentos de bordo e do aeroporto.

Todos devem reportar qualquer condição de perigo e/ou risco, real ou possível, em potencial ou que já ocorreu, para a Diretoria de Segurança Operacional, por meio dos Relatórios de Segurança Operacional, utilizando a ferramenta AQD, conforme previsto no Manual de Gerenciamento de Segurança Operacional da empresa. O reporte pode ser realizado de forma confidencial ou, caso o colaborador deseje, identificando-se.

A investigação de toda ocorrência que coloque a segurança da operação em risco não tem como objetivo encontrar culpados, nem utilizar os resultados para punir colaboradores, exceto em casos de violações deliberadas ou má fé, conforme descrito na Política de Segurança Operacional. O principal objetivo é identificar causas e fatores contribuintes, além de definir recomendações de Segurança Operacional a serem cumpridas pelas áreas afetadas.

Todos os registros de acidentes e incidentes devem ser mantidos de acordo com a Política da GOL.

**Nota:** Durante a fase de atendimento poderão ocorrer condições anormais, como meteorologia adversa, derramamento de combustível, entre outros, que requerem maior atenção de todos os colaboradores envolvidos na operação.

#### 4.4 Plano de Resposta a Emergências (AMH 610 4.2.5/4.9.2)

O Orange Cap ou o colaborador responsável pela rampa deve conhecer suas responsabilidades no âmbito do plano de segurança local e do plano de resposta de emergência (ERP) para responder a acidentes, incidentes ou outras emergências que possam ocorrer durante as operações de movimentação de aeronaves no solo.

O planejamento de resposta a emergências (ERP) é um componente essencial do Sistema de Gerenciamento de Segurança Operacional (SMS) e deve ser bem coordenado entre o aeroporto, companhias aéreas e provedores de serviços em solo. Um ERP eficaz garante a resposta adequada a eventos adversos que possam resultar em fatalidades, ferimentos graves, danos significativos ou interrupções nas operações.

Ações a serem tomadas imediatamente quando ocorre um incidente:

- Não se coloque em risco ou exponha outros colaboradores a perigo.
- Lide com qualquer dano pessoal e solicite assistência apropriada.
- Proíba a movimentação de GSE por pessoal não autorizado.
- Registre provas fotográficas do incidente.

O Orange Cap ou o colaborador responsável pela rampa deve coordenar uma resposta inicial para todos os acidentes e/ou incidentes, incluindo incidentes com artigos perigosos. O ERP deve incluir diretrizes claras sobre:

- Quais ações tomar.
- Quem é responsável por cada etapa.
- Como as ações serão executadas de forma coordenada.

Além disso, protocolos de comunicação devem estar estabelecidos e compartilhados com todas as partes relevantes para facilitar a ativação inicial da resposta. Uma lista de contatos de emergência atualizada deve estar prontamente disponível.

## 5. Reportes de Incidentes

### 5.1 Incidentes em voo

Todos os incidentes relacionados com aeronave, tripulação ou clientes que ocorrerem durante o voo (da retirada até a colocação do calço) são reportados pela tripulação de voo, conforme procedimento da GOL. Quando os colaboradores do aeroporto estiverem envolvidos na ocorrência ou forem testemunhas de algum incidente, devem preencher o RELPREV em <https://aqdportal.voegol.com.br/>.

### 5.2 Incidentes em solo

A Diretoria de Operações Aeroportuárias, os aeroportos e os *Handlers* são responsáveis pela segurança na operação de todas as atividades da GOL nos aeroportos. Quando ocorrer um incidente ou situação que potencialmente afete a segurança, deve-se preencher o RELPREV em <https://aqdportal.voegol.com.br/>.

### 5.3 Solicitações de emergência

Se ocorrer um incidente ou acidente com uma aeronave partindo do ou chegando ao aeroporto, informe imediatamente o CCO (Centro de Controle Operacional).

Essas informações são confidenciais e devem ser repassadas somente para o CCO.

### 5.4 Fluxo de comunicação em caso de acidentes, incidentes e ocorrências de solo

Todos os colaboradores e prestadores de serviços dos aeroportos devem reportar imediatamente ao supervisor qualquer acidente, incidente ou ocorrência de solo que tenham conhecimento. Ao tomar conhecimento das informações, o Supervisor deve comunicar imediatamente o CCO (Centro de Controle Operacional).

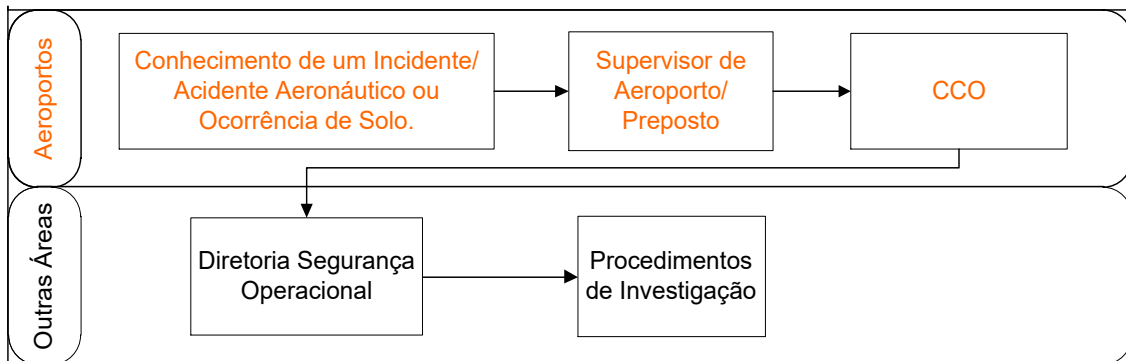


Figura 66 - Fluxo de comunicação de incidentes, acidentes e ocorrências de solo

## 5.5 Relatório de conclusão de acidente

Preencha o Relatório de Acidente (RELPREV – disponível no Portal Corporativo) quando ocorrer um acidente/incidente em que equipamentos e/ou pessoas estejam envolvidos direta ou indiretamente.

## 5.6 Reportes Obrigatórios

Com o intuito de aumentar cada vez mais o alerta situacional, é de extrema importância que os colaboradores reportem qualquer falha que comprometa a segurança operacional. Alguns temas são extremamente críticos e precisam ser reportados. Dessa forma, todo colaborador que presenciar uma das situações abaixo, deve fazer o reporte via [AQD](#):

- Abalroamento;
- Aceitação indevida de artigos perigosos (DG Oculto);
- Amarração de paletes incorreta ou não realizada;
- Ato de interferência ilícita em equipamentos GOL;
- Balões nas intermediações dos aeroportos;
- Carregamento errôneo (executado divergente do planejado ou corrigido por LMC/MDS);
- Carregamento ultrapassando a linha de segurança;
- DG barrado pela equipe de solo.
- Diferença de pax na e-loadsheet;
- Divergência de LDM;
- Divergência de peso de carga manifestada;

- Embarque errôneo;
- Embarque/desembarque desassistido (falta de acompanhamento);
- Extravio de arma de fogo;
- Falha na conferência de documentação (aceitação indevida de pax);
- Falha/Ausência de procedimento de segurança em voo pernoite;
- Fogo ou fumaça nas imediações dos aeroportos;
- Não reconciliação de bagagem em caso de passageiro no-gate;
- Passageiro que embarcou erroneamente na aeronave, mesmo que tenha desembarcado antes da decolagem;
- Porão obstruído/problemas de rede e presilha;
- Recusa de embarque de pax;
- Vazamento de porão;

## 6. Abalroamento

É a ocorrência em solo gerada por uma colisão ou quase colisão entre aeronaves; aeronaves e equipamentos de solo (GSE); aeronaves e infraestrutura aeroportuária.

Estas ocorrências podem gerar danos estruturais à aeronave e sempre que identificadas e/ou visualizadas, devem ser imediatamente comunicadas para a equipe de manutenção local que deverão efetuar os procedimentos de verificação de danos para poder liberar ou não a aeronave para voo.

Uma vez constatado o abalroamento os passos da **IT-GRH-TT-070 – Notificação de abalroamento de aeronaves**, devem ser seguidos; como exemplo, quem deverá ser notificado após constatar o incidente, e quais prazos devem ser seguidos, a equipe de manutenção deverá preencher o documento **FORM-IT-GRH-TT-070-099 Coleta de dados abalroamento de aeronaves**, que consiste no documento de coleta de dados sobre o evento, este documento será enviado para o sistema de tratativa de abalroamento que emitirá notificações para as tratativas das áreas envolvidas (Aeroportos, Manutenção, *Safety* e Seguros).

## 7. Ameaça de bomba

Todos os procedimentos relacionados à Ameaça de Bomba estão descritos na íntegra no PR-SEC-DY-005 - plano de contingência disponível no *GOLDOCs*, bem como o formulário FORM-PR-SEC-DY-005-006 - Recebimento de ameaça de bomba.

Ameaça de Bomba caracteriza-se sempre que for comunicada, mesmo de maneira anônima e/ou falsa, a existência de um artefato explosivo que implique na segurança da aviação civil, de uma ou mais pessoas ou de uma aeronave que esteja no solo ou em voo.

### 7.1 Instruções para atendimento de uma ligação telefônica de ameaça de bomba

Ao receber uma ligação telefônica:

- Ouça a pessoa sem interrompê-la e sem fornecer nenhuma informação.
- Aplique táticas para prolongar a conversa e conseguir extrair o maior número de informações possíveis a respeito do artefato.
  - Se possível, utilize as perguntas-chave disponíveis no Formulário de Ameaça de Bomba que deve estar embaixo de todos os telefones que recebem ligação externa, junto a um lápis e/ou caneta. Não indique possíveis resposta. Por exemplo, "Onde foi colocada a bomba?" e não "A bomba está no porão da aeronave?".
- Se possível, submeta o autor a uma prova de credibilidade informando número, destino ou horário de voo fictício e perguntando se correspondem ao qual ele se refere.
- Não desligue, mesmo que o autor da chamada tenha desligado o telefone, para facilitar o rastreamento da ligação (quando disponível).
- Tome nota da conversação e preencha as informações no Formulário de Recebimento de Ameaça de Bomba. **É importante estar familiarizado com o formulário para facilitar o seu preenchimento.**
- Imediatamente notifique a supervisão.
- Não deixe seu local de trabalho, ou se o fizer informe onde e como pode ser contatado.

## 7.2 Reporte de ameaça de bomba via AQD

A Gerência de Security solicita que após a participação da Assessoria de Avaliação de Risco (AAR) seja realizado um reporte no AQD.

Ao receber uma ameaça, todos os procedimentos descritos no PR-SEC-DY-005 Plano de Contingência. Quaisquer dúvidas, contatar a Gerência de Security através do e-mail [gr-security@voegol.com.br](mailto:gr-security@voegol.com.br).

Todos devem reportar qualquer condição de perigo e/ou risco em potencial para a Diretoria de Segurança Operacional, através dos Relatórios de Segurança Operacional utilizando a ferramenta AQD, conforme previsto no Manual de Gerenciamento de Segurança Operacional da empresa.

A partir desse relatório, são disseminadas as conclusões aos demais integrantes do Sistema de Aviação Civil, através da ANAC, para que sirva de base para o ajuste dos procedimentos dos Programas de Segurança e seus respectivos Planos de Contingência.

## 8. Teste AVSEC

O Teste AVSEC é um ato simulado de interferência ilícita contra o sistema de segurança da aviação civil, sendo um requisito exigido pela ANAC através da IS 108, utilizado como uma ferramenta pertencente ao programa de Controle de Qualidade AVSEC (CQAVSEC), com o objetivo de avaliar os procedimentos de segurança e identificar possíveis situações que a vulnerabilizam.

A equipe da Gerência de *Security* regularmente visita as bases operacionais, os quais se estendem as bases com operações, para aplicação de testes dos protocolos abaixo:

- Controle de acesso de pessoas à aeronave;

O procedimento de controle de acesso de pessoas à aeronave, visa a identificação de todos que se aproximam da aeronave, questionando a necessidade de seu acesso/permanência no local, com objetivo de controlar o acesso indevido

à aeronave, tanto de pessoas não autorizadas, quanto inibir a entrada de armas, explosivos ou outros artigos proibidos/perigosos ao interior da aeronave.

Em todas as operações da GOL, é responsabilidade de todos os colaboradores alertarem quanto a comportamentos suspeitos e presença de pessoas que não necessitem estarem próximas à aeronave.

A equipe de solo/embarque é uma das barreiras de segurança responsáveis pelo controle de acesso de pessoas à aeronave e deve garantir que nenhuma pessoa suspeita a acesse sem a devida identificação e autorização.

**O que fazer ao identificar uma pessoa suspeita tentando acessar a aeronave ou caso a tripulação informe que identificou uma pessoa suspeita tentando acessar a aeronave?**

Verifique se a pessoa está portando credencial aeroportuária válida do aeroporto local e se possui um motivo plausível para o acesso. Qualquer pessoa suspeita que se apresente sem credencial, deve ser abordada e, caso não a possua, o acesso deve ser negado. Em seguida, acione o setor de segurança do aeródromo (Ex. COA), bem como a Gerência/Supervisão GOL da base para que as medidas cabíveis sejam adotadas.

Nota: Até a chegada de algum representante do setor de segurança do aeródromo e/ou autoridade policial, a pessoa suspeita não deverá ser liberada.

Para os protocolos de teste abaixo, não necessariamente haverá a participação dos colaboradores GOL, porém o Responsável AVSEC da base será envolvida no que tange as tratativas.

- Teste nos Procedimentos de Verificação e Inspeção de Segurança de Aeronaves;
- Teste no Sistema de Inspeção da Bagagem Despachada;
- Teste no Sistema de Inspeção da Carga e Mala Postal.

## **9. Plano de respostas à emergência**

Informações disponíveis no *DR-ORGDQ-003 - Plano de Respostas a Emergências*.

## 10. Registro

| Registro   | Identificação                   | Legibilidade              | Armazenamento                                    | Proteção                          | Recuperação                   | Tempo de retenção | Disposição       |
|--|---------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------|
| Checklist de Rampa                               | FORM-MN-GRH-TT-027-014-PT-ES-EN | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial, data e voo | 90 dias           | Descarte na base |
| Checklist de Rampa CGH                           | FORM-MN-GRH-TT-027-055          | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial, data e voo | 90 dias           | Descarte na base |
| Checklist de Rampa PET                           | FORM-IT-GRH-TT-080-105          | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial, data e voo | 90 dias           | Descarte na base |
| Formulário Controle de Acesso à Área Restrita    | FORM-MN-CGO/FF-001-003          | Elaborado no MS EXCEL     | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial e data      | 2 anos            | Tornar obsoleto  |
| Capa de Voo                                      | FORM-MN-GRH-TT-027-071          | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                | 90 dias           | Descarte na base |
| Tapa del Vuelo                                   | FORM-MN-GRH-TT-027-104-ES-EN    | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                | 90 dias           | Descarte na base |
| Formulário de LMC e MDS Manual                   | FORM-MN-GRH-TT-027-094          | Elaborado no MS EXCEL     | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial, data e voo | 90 dias           | Descarte na base |
| Controle de distribuição de selos e lacres - USA | FORM-IT-GRH-TT-056-093          | Elaborado no MS EXCEL     | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial e data      | 90 dias           | Descarte na base |
| Localização de Bagagem - Bingo Card / DT14       | FORM-IT-SEC-DY-043-007          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                | 90 dias           | Tornar obsoleto  |
| Controle de bagagens embarcadas                  | FORM-IT-SEC-DY-043-104          | Elaborado no MS Word      | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                | 90 dias           | Tornar obsoleto  |
| Controle de Acesso                               | FORM-IT-SEC-DY-043-010          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor com acesso          | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                | 90 dias           | Tornar obsoleto  |

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|  |                                 |                           |  |                                   |                                |         |                  |
|--|---------------------------------|---------------------------|--|-----------------------------------|--------------------------------|---------|------------------|
|  |                                 |                           | restrito   |                                   |                                |         |                  |
| Checklist de Selagem interna                                 | FORM-IT-SEC-DY-043-045          | Elaborado no MS Word      | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Controle de Bagagens na Esteira                              | FORM-IT-SEC-DY-043-089          | Elaborado no MS Word      | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Inspeção de Segurança de Aeronave                            | FORM-IT-SEC-DY-043-100          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Verificação de Segurança de Aeronave                         | FORM-IT-SEC-DY-043-101          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Controle de Provisões Embarcadas                             | FORM-BO-SEC-DY-003-21-003       | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Formulário Controle de Acesso à Área Restrita                | FORM-MN-CGO/FF-001- 003         | Elaborado no MS EXCEL     | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial e data       | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Entrega de Armas Despachadas na Conexão - Empresas Parceiras | FORM-IT-SEC-DY-043-140          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Registro de teste diário-DMM                                 | FORM-IT-SEC-DY-043-064          | Elaborado no MS Word      | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por dada e nº da máquina       | 1 dia   | Tornar obsoleto  |
| Teste diário de raios-X                                      | FORM-IT-SEC-DY-043-026          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por dada e nº da máquina       | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Coleta de Dados Abalroamento de Aeronaves                    | FORM-IT-GRH- TT-070-099         | Elaborado no MS Word      | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Caixas lacradas e protegidas   | 2 anos  | Descarte na base |
| Formulário Passageiro Indisciplinado                         | FORM-PR-SEC-DY-004-159 PT-EN-ES | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Por data e voo                 | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Checklist Loadmaster   | FORM-MN-DSP-OB-003-001          | Elaborado no MS EXCEL/PDF | Caixas e/ou armário do setor com acesso restrito | Colaboradores autorizados na base | Número sequencial , data e voo | 90 dias | Tornar obsoleto  |
| Capa de Voo Cargueiro  | FORM-MN-DSP-OB-003-002          | Elaborado no MS Word/PDF  | Caixas e/ou armário do setor                     | Colaboradores autorizados         | Número                         | 90 dias | Tornar obsoleto  |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 283/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|  |  |  |                     |         |                         |  |  |
|--|--|--|---------------------|---------|-------------------------|--|--|
|  |  |  | com acesso restrito | na base | sequencial , data e voo |  |  |
|--|--|--|---------------------|---------|-------------------------|--|--|

### 11. Controle de revisões

| Revisão | Data       | Partes afetadas     | Descrição da Modificação   |
|---------|------------|---------------------|--|
| 00      | 18/08/2021 | Todas               | Emissão inicial  |
| 01      | 01/09/2021 | Item 14             | Inclusão dos seguintes documentos na lista de referências:<br>IATA – Ground Operations Manual (IGOM),<br>IATA – Dangerous Goods Regulations (DGR),<br>IATA – Airport Handling manual (AHM),<br>IT-GRH-TT-028 - Equipamentos de Acessibilidade,<br>IT-GRH-TT-070 - Notificação de Abalroamento de Aeronaves e<br>IT-GRH-TT-075 – Operações de Pontes de Embarque. |
| 01      | 01/09/2021 | SEÇÃO A - Item 7.1  | Inclusão de nota sobre distância da escada e altura do degrau em desembarques realizados somente pela porta traseira.  |
| 01      | 01/09/2021 | SEÇÃO A - Item 8    | Inclusão de nota sobre distância da escada e altura do degrau em desembarques realizados somente pela porta traseira;<br>Inclusão da definição e descrição da Barra de Pushback ou Towbar.   |
| 01      | 01/09/2021 | SEÇÃO A - Item 15   | Exclusão da referência aos documentos IT-GRHTT-038-Operação de pontes móveis – GRU, IT-GRHTT-037 - Operação de pontes fixas – GRU e IT-GRHTT-055 - Operação de Pontes de Embarque - Aeroporto BSB que estão obsoletas e inclusão de menção à IT-GRH-TT-075 – Operações de Ponte de embarque.   |
| 01      | 01/09/2021 | SEÇÃO C - Item 13.1 | Exclusão de referência à IT-GRHTT-019 - Carregamento de equipamentos de acessibilidade que está obsoleta.  |
| 01      | 01/09/2021 | SEÇÃO C - Item 15   | Atualização das Instruções de Trabalho referenciadas   |
| 01      | 01/09/2021 | SEÇÃO C - Item 20.1 | Inclusão do FORM-MN-GRH-TT-005-094, disponível no GOLDOCS, para a confecção de MDS/LMC manual.   |

**USUÁRIO: Não utilize cópias fora de uso deste documento. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônica de documentos antes de utilizá-lo.**



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 284/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                       |   |
|----|------------|-----------------------|---|
| 01 | 01/09/2021 | SEÇÃO C - Item 22.2   | Inclusão do FORM-MN-GRH-TT-005-094, disponível no GOLDOCS, para a confecção de MDS/LMC manual.  |
| 01 | 01/09/2021 | SEÇÃO C - Item 2v     | Inclusão de texto sobre entrega e arquivamento da LDM anexa à loadsheet.  |
| 01 | 01/09/2021 | SEÇÃO C - Item 25.1   | Inclusão do código FORM-MN-GRH-TT-005-063 referente à Tabela de Códigos de Atrasos.   |
| 01 | 01/09/2021 | SEÇÃO D - Item 2      | Reajuste de texto.  |
| 01 | 01/09/2021 | SEÇÃO E - Item 10     | Correção do código do formulário FORM-IT-GRH-TT-070-099 Coleta de dados abalroamento de aeronaves.  |
| 01 | 01/09/2021 | SEÇÃO E - Item 9      | Correção do código do Inclusão do FORM-MN-GRH-TT-005-063 referente à Tabela de Códigos de Atrasos;<br>Inclusão do FORM-IT-GRH-TT-070-099 Coleta de Dados Abalroamento de Aeronaves. |
| 02 | 24/09/2021 | Prefácio - Item 12    | Revisão IGOM - Definições e Abreviaturas - Inclusões de Algumas definições  |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 7      | Revisão IGOM - Inclusão de imagem e texto referenciando trator de elétrico de bagagem<br>Alteração de texto de "a cada 30 dias" para "mensalmente" - no QTA rebocável.              |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 7.1    | Revisão IGOM - Novo texto sobre posicionamento ideal dos GSE para a não obstrução das vias de evacuação de emergência da aeronave. (GRH 3.5.1)                                      |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 7.1.1  | Revisão IGOM - Inclusão de processo de segurança referente ao uso do conveyor belt (GRH 3.2.6B)   |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 17.2   | Inclusão de UDI na lista de bases com TECA fora da área aeroportuária.  |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 17.3.2 | Revisão IGOM - Atualização da tabela de Segregação  |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 18.3   | Revisão IGOM - Novo item de procedimento do Orange Cap que orienta o cuidado e manuseio de embalagens e containers. Ajsute de texto. (GRH 3.4.3)                                    |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO A - ITEM 19     | Revisão IGOM - Inclusão item de Comunicação - Alfabeto Fonético   |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO B - ITEM 1      | Revisão IGOM - inclusão de texto sobre cuidados no manuseio da bagagem e etiqueta.  |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO C - ITEM 12     | Revisão IGOM - Inclusão de orientação para acionamento imediato da equipe de manutenção (GRH 3.4.5)   |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 285/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |  |  |
|----|------------|--|--|
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO C - ITEM 13.1                            | Revisão IGOM – Inclusão de orientação acerca da vistoria do porão e existência de itens trânsito. (GRH 3.4.1)  |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO C - ITEM 21                              | Revisão IGOM – Alteração imagens/exemplos de LMC   |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO E - ITEM 1.1                             | Reorganização do Item e ajuste de texto.   |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO E - ITEM 1.1.5                           | Revisão IGOM – Inclusão de subitem explicativo em caso de cancelamento de voos.  |
| 02 | 24/09/2021 | SEÇÃO E - ITEM 9                               | Inclusão do requisito de controle de registros “Manutenção”, conforme revisão periódica regulamentada (GRH 1.7.1).   |
| 03 | 10/11/2021 | Todo o Documento                               | Revisão Textual  |
| 03 | 10/11/2021 | DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS                      | Inclusão dos seguintes Termos/Definição: IMP, IENVA, DESPACHO AVSEC, PALLET, RESPONSÁVEL TÉCNICO   |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO A - Item 1.4                             | INCLUSÃO de item   |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO A - Item 3.1                             | INCLUSÃO de atribuições do OC  |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO A- Itens 5 / 7.1, / 8, / 17.3.2          | Revisão IOSA / Inclusão de Nota sobre manuseio de AVI e Perecíveis, inclusão de figura; informação sobre quantidade necessária d staff para manuseio de GSE.           |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO B - Itens 2.1 / 3.1 /                    | Inclusão de Informação sobre Stubs e informações quanto a Loadsheet, LDM e Fuel Order  |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO C - Itens 10 / 11.2 / 14.1 / 14.3 / 14.4 | Revisão IOSA - Inclusão de reforço para amarração de itens e inclusão de notas   |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO C - 17.1                                 | Inclusão de Carga Stanby na prioridade de corte  |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO C - 18.1.3                               | Inclusão de procedimento de entrega de Fuel order para mecânico  |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO C - Item 21                              | Inclusão de parâmentors para LMC   |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO 25 - Item 25 e 29                        | Revisão IOSA   |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO D - Item 1.3 e 1.4                       | Inclusão de Formulário para capa de voo (bases Internacionais) exclusão da obrigatoriedade de arquivo para LDM e Fuel Order, inclusão de formulário de selagem externa |
| 03 | 10/11/2021 | SEÇÃO E - Item 1 e 4.3                         | Inclusão de Definição e nota   |
| 04 | 22/12/2021 | ITEM 7 -                                       | Inclusão de Definição de Desembarque Rápido e PPSP   |
| 04 | 22/12/2021 | SEÇÃO A - Item 3.1                             | Revisão e esclarecimento de texto sobre balizadores, e cortes no voo.  |

**USUÁRIO: Não utilize cópias fora de uso deste documento. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônica de documentos antes de utilizá-lo.**

|    |            |                      |   |
|----|------------|----------------------|---|
| 04 | 22/12/2021 | SEÇÃO A - Item 7.1.1 | Atualização de peso máximo suportados por esteiras, do tipo conveyor para 200kg - em conformidade com o manual de cargas.   |
| 04 | 22/12/2021 | SEÇÃO C - Item 5.3   | Esclarecimento de texto - sobre guarda e movimentação de equipamento  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO A - Item 09    | Documentação Aplicável: inclusão da RDC 91/2016 -   |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO A - Item 3.1   | Inclusão do FORM Checklist de rampa para Pelotas/PET  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO A - Item 7.1.1 | QTU - Ajuste de formatação  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO A - Item 7.1.1 | QTA - Ajuste de Texto, inclusão de tabela de Parâmetro químico de qualidade de água.  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO A - Item 8     | QTU - Ajuste de formatação  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO A - Item 8     | QTA - Ajuste de Texto, inclusão de tabela de Parâmetro químico de qualidade de água.  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO C - Item 4     | Inclusão de nota, sobre a disposição de cones para a base SBPK/PET  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO C - Item 12    | Inclusão do FORM Checklist de rampa para Pelotas/PET.<br>(IOSA) Inclusão de texto, para que se verifique, após o vazamento, se os itens remanescentes não foram contaminados e se estão em condição de permanecer no voo. |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO C - Item 13.1  | Inclusão de texto sobre organização do porão, quando com poucas malas ou cargas. Carregamento decrescente ou apenas no piso central da aeronave.  |
| 05 | 26/01/2022 | SEÇÃO C - Item 29.3  | (IOSA) inclusão de texto. Nenhum veículo e/ou GSE deve ficar na área de ingestão ou jet blast.  |
| 06 | 06/04/2022 | SEÇÃO C - Item 13.3  | Atualização da lista de raças braquicefálicas.  |
| 06 | 06/04/2022 | SEÇÃO C - Item 21.1  | Inserção de nota reforçando a proibição de confecção de LMC para AVIH.  |
| 06 | 06/04/2022 | SEÇÃO C - Item 21.1  | Inserção de nota sobre orientação para corte de carga AOG/COMAT.  |
| 07 | 15/06/2022 | SEÇÃO A - Item 1.3   | Inserção de dados do formulário de passageiro indisciplinado.   |
| 07 | 15/06/2022 | SEÇÃO A - Item 2.1   | Ajustas informações sobre o uso de aliança e cabelos soltos.  |
| 07 | 15/06/2022 | SEÇÃO A - Item 18.4  | Identificação de cargas AOG ajustada.   |
| 07 | 15/06/2022 | SEÇÃO C - Item 13.3  | Retirada do código SSR AVI.   |
| 07 | 15/06/2022 | SEÇÃO C - Item 13.5  | Inserção de nota sobre aceitação de caixas de transporte para AVIH via Gollog.  |

|    |            |                               |   |
|----|------------|-------------------------------|---|
| 07 | 15/06/2022 | Seção C - Item 14.4           | Retirada do código SSR AVI.   |
| 07 | 15/06/2022 | Seção C - Item 14.4.5         | Inserção de informação e figuras sobre carregamento e acomodação de caixa de transporte de AVIH nas seções B e E. |
| 07 | 15/06/2022 | Seção E - Item 9              | Inserção do FORM-PR-SEC-DY-004-159 PT-EN-ES-Formulário Passageiro Indisciplinado na tabela de Registro.           |
| 08 | 29/06/2022 | Seção A - Item 7.1.1          | Inserção de nota em "Conveyor Belt".  |
| 08 | 29/06/2022 | Seção B - Item 2.1            | Atualização da figura 32 - Bingo Card/DT14.   |
| 08 | 29/06/2022 | Seção B - Item 2.3            | Atualização da figura 32 - Bingo Card/DT14.   |
| 08 | 29/06/2022 | Seção C - Item 11.2           | Inserção de nota e figura sobre restituição de carrinho de bebê na porta da aeronave.                             |
| 08 | 29/06/2022 | Seção C - Itens 15.1 e 15.1.1 | Inserção de novos itens: manuseio de urna com esquite e figuras.  |
| 09 | 13/07/2022 | Seção B - Item 2.1            | Atualização de informação sobre stub de etiqueta de bagagem a ser colocado no formulário de DT-14.                |
| 09 | 13/07/2022 | Seção C - Item 13.3           | Inserção de nota com orientação para se referir assertivamente sobre embarque de AVIH.                            |
| 09 | 13/07/2022 | Seção C - Item 19             | Correção de número de IT.   |
| 10 | 10/08/2022 | Introdução - Item 9           | Inserção de documento de referência.  |
| 10 | 10/08/2022 | Seção A - Item 3.4            | Inserção das atribuições à função Turn Around Coordinator, específico para as bases MIA e MCO.                    |
| 10 | 10/08/2022 | Seção A - Item 7.1.1          | Inserção de nota sobre Catering e QTU.  |
| 10 | 10/08/2022 | Seção A - Item 8              | Inserção de nota sobre Catering e QTU.  |
| 10 | 10/08/2022 | Seção B - Item 2.3            | Atualização para orientação de preenchimento do formulário de DT-14.  |
| 10 | 10/08/2022 | Seção C - Item 9              | Inserção de nota sobre Catering e QTU.  |
| 10 | 10/08/2022 | Seção C - Itens 10, 13 e 13.1 | Retirada do SSR AVI.  |
| 10 | 10/08/2022 | Seção C - 13.3                | Inserção de informação para embarque e quantidades de AVIH.   |
| 11 | 31/08/2022 | Introdução - Item 3           | Inserção de informação de nova sessão no MOR.   |
| 11 | 31/08/2022 | Introdução - Item 9           | Inserção de documentos de referência.   |
| 11 | 31/08/2022 | Seção A - Itens 8 e 9         | Inserção de equipamentos GSE e imagens.   |
| 11 | 31/08/2022 | Seção C - Item 11.2           | Nova orientação sobre restituição de carrinho de bebê na porta da aeronave.                                       |
| 11 | 31/08/2022 | Seção F                       | Inserção de nova seção, dedicada à operação cargueira.  |
| 11 | 31/08/2022 | Itens 10, 11 e 12             | Nova numeração.   |
| 11 | 31/08/2022 | Item 10                       | Inserção do checklist do Loadmaster.  |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 288/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |  |  |
|----|------------|--|--|
| 11 | 31/08/2022 | Item 12  | Inserção da imagem do checklist do Loadmaster.   |
| 12 | 28/09/2022 | Seção C - Item 2.1   | Atualização sobre o balizamento pelo operador do aeródromo.                                  |
| 12 | 28/09/2022 | Seção C - Item 13.1  | Atualização sobre o procedimento de carregamento.  |
| 12 | 28/09/2022 | Seção F - Item 6.3   | Inserção de nota sobre a lâmpada de iluminação da porta do compartimento de carga principal. |
| 12 | 28/09/2022 | Seção F - Item 7.1   | Inserção sobre a Capa de voo Cargueiro, assinatura e arquivamento.                           |
| 12 | 28/09/2022 | Item 12  | Inserção da imagem do Capa de voo Cargueiro.   |
| 13 | 01/11/2022 | Seção B - Item 2.1   | Ajuste de orientação sobre qual stub colar no formulário DT14.                               |
| 13 | 01/11/2022 | Seção B - Item 2.3   | Ajuste no texto em relação à quantidade de espaço para colagem de stubs no formulário DT14.  |
| 13 | 01/11/2022 | Seção F - Item 6   | Inserção de novo item, para artigos perigosos em voos cargueiros.                            |
| 14 | 23/11/2022 | Seção B - Item 2.1   | Ajuste de orientação sobre qual stub colar no formulário DT14.                               |
| 14 | 23/11/2022 | Seção F - Item 7.8   | Inclusão sobre o carregamento e descarregamento simultâneo no cargueiro.                     |
| 15 | 07/12/2022 | Item 11 - Controle de registro   | Incluído campo "Disposição", que é o método após o tempo de retenção estabelecido.           |
| 16 | 14/12/2022 | Seção B - Item 2.1   | Ajuste de orientação sobre qual stub colar no formulário DT14.                               |
| 16 | 14/12/2022 | Seção B - Item 3.1   | Inserção de nota sobre a impressão na opção Paperless.                                       |
| 16 | 14/12/2022 | Seção A - Item 8<br>Seção B - Item 1.1<br>Seção C - Itens 11.1, 11.2 e 11.3. | Inserção sobre a etiqueta de Diamante.   |
| 17 | 18/01/2023 | Seção A - Itens 7.1.1 e 8  | Inserção da necessidade de utilização de cabo de segurança nas barras de reboque.            |
| 17 | 18/01/2023 | Seção A - Item 8   | Atualização sobre a rampa de acesso.   |
| 17 | 18/01/2023 | Seção B - Item 2.1   | Ajuste de texto no formulário DT14.  |
| 17 | 18/01/2023 | Seção B - Item 2.1   | Atualização Figura 33 - Bingo Card - DT14 Form-IT-SEC-DY-043-007                             |
| 17 | 18/01/2023 | Seção B - Item 2.3   | Atualização Figura 34 - DT 14-Bingo Card   |
| 17 | 18/01/2023 | Seção C - Item 13.5  | Atualização Tabela 8 - Peso total de animais/tempo de voo                                    |
| 17 | 18/01/2023 | Seção C - Item 20  | MDS no porão 1 e 4 simultaneamente.  |
| 17 | 18/01/2023 | Seção C - Item 20.1  | Alteração no nome do Curso Portal de Documentação  |

|    |            |   |   |
|----|------------|---|---|
| 17 | 18/01/2023 | Seção C - Item 29.4   | Inserção da necessidade de utilização de cabo de segurança nas barras de reboque.   |
| 17 | 18/01/2023 | Seção D - Item 1.3  | Retirada de menção aos formulários FORM-IT-SEC-DY-043-096 e FORM-IT-SEC-DY-043-047, descontinuados.                                       |
| 17 | 18/01/2023 | Item 11   | Atualização da tabela de controle de registro, retirados aos formulários FORM-IT-SEC-DY-043-096 e FORM-IT-SEC-DY-043-047, descontinuados. |
| 18 | 16/02/2023 | Seção C - Item 6.2.1  | Atualização sobre acoplagem de finger pelo Orange Cap.  |
| 18 | 16/02/2023 | Seção F - Item 6  | Inclusão de texto sobre embarque de artigos perigosos no lower deck   |
| 19 | 01/03/2023 | Seção C - Item 13.1   | Responsabilidade da aplicação de spray de desinsetização no porão.  |
| 20 | 12/04/2023 | Seção C - Item 6.2.1  | Incluídas instruções para a abertura de portas por dentro pela tripulação   |
| 20 | 12/04/2023 | Seção F - Item 7.6  | Atualização do item de reporte de danos no main deck.   |
| 21 | 10/05/2023 | Seção A - Item 10   | Ajuste no texto sobre a manutenção preventiva.  |
| 21 | 10/05/2023 | Seção A - Item 18.2   | Inclusão de texto sobre o reporte operacional no procedimento de handler.   |
| 21 | 10/05/2023 | Seção C - Item 11.3   | Inclusão de nota no item sobre o procedimento operacional de descarregamento.   |
| 22 | 07/06/2023 | Seção A - Item 16.4   | Correção da velocidade de ventos fortes para 75 kph (40 knots)  |
| 22 | 07/06/2023 | Seção A - Item 7.1 e 8<br>Seção C - Item 24.4   | Ajuste na nota sobre o pino de cisalhamento.  |
| 22 | 07/06/2023 | Anexos  | Alteração imagem do Checklist Orange Cap.   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A - 4.1 - Áreas de perigo   | Inclusão de novos cuidados  |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A- Itens 7, 8, 13 e 14  | 7. Inclusão de texto Loader   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A - Item 16.5 - Cargas especiais  | 8. Inclusão de nota   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A - Item 15 - Carga pesada e/ou difícil manuseio                                    | 13. Equipamento para embarque de clientes   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A - Item 2.1 - Equipamentos de segurança (EPI's) obrigatório para operação de Rampa | 14. Reporte de mau funcionamento de equipamentos  |

|    |            |   |  |
|----|------------|---|--|
| 23 | 05/07/2023 | Seção A - Item 2.1 - Equipamentos de segurança (EPI's) obrigatório para operação de Rampa | Inclusão de texto sobre acessórios soltos                                    |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A -Item 7 - DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS   | Inclusão de nota de atenção para Walk Around                                 |
| 23 | 05/07/2023 | Seção A- Item 7 - Instrução de segurança para operação de veículos motorizados na rampa   | Inclusão de texto sobre equipamentos   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 5 - Resfriamento ou aquecimento da cabine/ar-condicionado (PCA) ou ACU     | Inclusão de nota sobre bloqueio da mangueira                                 |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 10 Abertura de portas dos porões   | Inclusão de texto sobre ocorrências na abertura de porão                     |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 12.1 Inspeção de porão   | Inclusão de item   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 14. Divisões de Porões   | Alteração de texto   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 14.4.4 Embarque de bateria de cadeiras de rodas                            | Inclusão de texto sobre amarração de bateria de cadeira de rodas             |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 15 - Carga pesada e/ou difícil manuseio                                    | Inclusão de cuidados ao correto manuseio do tipo de carga                    |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 15 Carga Pesada e/ou difícil manuseio                                      | Inclusão de texto sobre cargas pesadas                                       |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 23. Fechamento das portas dos porões                                       | Inclusão de texto  |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 28 Wing Walker   | Inclusão de texto Wing Walker  |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 29.1 - O operador de pushback ou pull forward deve:                        | Inclusão de limite de velocidade   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C - Item 3 - Calços   | Inclusão do termo "freios acionados"   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção C -Item 6.2.1 - Abertura de portas por dentro pela tripulação                       | Inclusão de nota sobre operação de portas sob condição meteorológica adversa |

|    |            |  |   |
|----|------------|--|---|
| 23 | 05/07/2023 | Seção C -Item 6.2.1 - Abertura de portas por dentro pela tripulação  | Alteração de texto e inclusão de nota sobre equipamento de prevenção de quedas                                |
| 23 | 05/07/2023 | Seção E - Item 5.6 - Reportes Críticos   | Inclusão de texto sobre reportes críticos   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção F - Item 4.3.3 - Utilização do conveyor  | Inclusão de nota sobre a não utilização em dia de chuva intensa   |
| 23 | 05/07/2023 | Seção F - Item 7.2 Abertura e fechamento do main deck  | Inclusão de texto sobre requisitos adicionais para a abertura e o fechamento da porta                         |
| 23 | 05/07/2023 | Seção F - Item 7.6.1 Carregamento main deck  | Inclusão de requisitos adicionais para a descarregamento/carregamento   |
| 24 | 23/08/2023 | Seção A - Item 6 - FOD   | Inclusão de texto em caso de derramamento de substância inflamável.   |
| 24 | 23/08/2023 | Seção A - Item 7.1.1 - LOADER  | Inclusão de texto sobre distanciamento e precauções durante o uso.  |
| 24 | 23/08/2023 | Seção A - Item 18.1 - COMUNICAÇÃO  | Inclusão de texto sobre comunicação eficaz.   |
| 24 | 23/08/2023 | Seção C - Item 11.3  | Inclusão de texto sobre o Procedimento operacional de Descarregamento.  |
| 24 | 23/08/2023 | Seção C - Item 13.5  | Inclusão de texto sobre o Transporte de Cargas na Cabine de Passageiros.                                      |
| 24 | 23/08/2023 | Seção C - Item 25.1- FECHAMENTO DE PORTAS  | Alteração de texto sobre a retirada de equipamento de embarque após o fechamento de portas.                   |
| 24 | 23/08/2023 | Seção D - Item 1.3 - Documentos AVSEC (Security - Quando Aplicável):   | Retirado a informação da GPAR/ Formulário de Entrega de Armas Despachadas na Conexão Voepass.                 |
| 24 | 23/08/2023 | Seção F - Registros  | Atualização das informações de registros  |
| 25 | 19/10/2023 | Item 7   | Alteração na no texto sobre loadsheet no item Definições e Abreviaturas                                       |
| 25 | 19/10/2023 | Seção A - Item 3.1<br>Seção B - Item 3.1<br>Seção C - Item 13.2<br>Seção C - Item 21.1<br>Seção C - Item 21.2<br>Seção C - Item 21.3<br>Seção C - Item 22.1<br>Seção C - Item 24<br>Seção C - Item 24.1<br>Seção C - Item 25.1<br>Seção D - Item 1.1 | Alterações de texto sobre a loadsheet e entrega de documentações em função da ferramenta Aviator e OC Mobile. |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 292/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |   |  |
|----|------------|---|--|
| 25 | 19/10/2023 | Seção C - Item 11.2   | Atualização sobre restituição de carrinho de bebê e remoção da figura 46.                |
| 25 | 19/10/2023 | Seção C - Item 13.5   | Inclusão de texto sobre o procedimento de Transporte de Cargas na Cabine de Passageiros. |
| 25 | 19/10/2023 | Seção F - Item 2.4  | Inclusão de texto sobre arquivamento da documentação.                                    |
| 25 | 19/10/2023 | Seção F - Item 7.2  | Atualização sobre responsabilidade de abertura e fechamento de porta.                    |
| 25 | 19/10/2023 | Seção F - Item 3.4  | Inclusão de tabela de giro   |
| 25 | 19/10/2023 | Seção F - Item 4.2  | Correção da referência do item.  |
| 26 | 14/12/2023 | Introdução - Item 7   | Definição Orange Cap Mobile.   |
| 26 | 14/12/2023 | Seção A - Item 3.1  | Requisitos operacionais para a atividade do Orange Cap.                                  |
| 26 | 14/12/2023 | Seção A - Item 16.5   | Atualização código IMP   |
| 26 | 14/12/2023 | Seção A - Item 14<br>Seção E - Itens 5.1 e 5.2                                  | Atualização do site para reportes operacionais.  |
| 26 | 14/12/2023 | Seção A - Item 8<br>Seção B - Item 1.1<br>Seção C - Itens 11.1,<br>11.2 e 11.3. | Atualização etiqueta premium.  |
| 26 | 14/12/2023 | Seção C - Item 1  | Complemento de texto.  |
| 26 | 14/12/2023 | Seção C - Item 23   | Atualização sobre fechamento de porões   |
| 26 | 14/12/2023 | Anexos  | Atualização CAPA DE VOO  |
| 27 | 20/03/2024 | Item 7  | Inserção de Definições e Abreviaturas  |
| 27 | 20/03/2024 | Item 11   | Alteração do e-mail  |
| 27 | 20/03/2024 | Seção A - Item 3.4  | Inclusão Colaborador Turn Around Coordinator BOG e PBM                                   |
| 27 | 20/03/2024 | Seção A - Item 3.1  | Inclusão de requisitos operacionais  |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 293/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                             |  |
|----|------------|-----------------------------|--|
| 27 | 20/03/2024 | Seção A - Item 17.3         | Atualização de texto sobre LMC de Artigos Perigosos (DG).  |
| 27 | 20/03/2024 | Seção B - Item 3.1          | Atualização de texto sobre a LIR inicial   |
| 27 | 20/03/2024 | Seção B - Item 3.3          | Atualização sobre as falhas sistêmicas   |
| 27 | 20/03/2024 | Seção B - Item 13           | Atualização sobre o carregamento do voo  |
| 27 | 20/03/2024 | Seção C - Item 13.2         | Atualização sobre os deveres do Orange Cap. ou o colaborador de rampa  |
| 27 | 20/03/2024 | Seção D - Item 1.1          | Atualização sobre os Documentos Aeroportos   |
| 28 | 02/05/2024 | Seção A - Item 17           | Inclusão de texto sobre Artigos Perigosos  |
| 28 | 02/05/2024 | Seção B - Item 21 ao 23     | Atualização de procedimentos para o LMC.   |
| 28 | 02/05/2024 | Seção F - Item 4.3.10.1     | Atualização do texto de Stack Pallets  |
| 28 | 02/05/2024 | Seção F - Item 7.8          | Alteração de texto sobre o descarregamento e carregamento simultâneo.  |
| 29 | 19/06/2024 | Seção A - Item 3.1          | Inclusão de requisitos operacionais.   |
| 29 | 19/06/2024 | Seção A - Item 16.5         | Alteração referência do MAP.   |
| 29 | 19/06/2024 | Seção C - Item 1            | Apresentação dos colaboradores ao APAC em operações internacionais e cargueira.  |
| 29 | 19/06/2024 | Seção C - Itens 11.1 e 11.2 | Alteração de texto sobre o descarregamento.  |
| 29 | 19/06/2024 | Seção C - Item 22 e 22.1    | Inclusão de texto sobre a simetria de passageiro.  |
| 29 | 19/06/2024 | Seção C - Item 24 e 24.1    | Inclusão de texto sobre a LGPD e ajuste de texto.  |
| 29 | 19/06/2024 | Seção E - Item 5.6          | Inclusão de reportes obrigatórios.   |
| 30 | 10/07/2024 | Seção A - Item 2.2          | Inclusão de item e texto sobre os requisitos básicos de Segurança do Trabalho em substituição do texto sobre Equipamentos de segurança (EPI's) obrigatório para operação de Rampa. |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 294/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                            |  |
|----|------------|----------------------------|--|
| 30 | 10/07/2024 | Seção A - Item 17          | Inclusão de texto sobre a liberação de embarque de artigos perigosos para voos internacionais via TECA Gollog. |
| 30 | 10/07/2024 | Seção B - Item 3.1         | Uso do Chat Operacional.   |
| 30 | 10/07/2024 | Seção B - Item 4.3         | Inclusão do Chat Operacional OC-DT   |
| 30 | 10/07/2024 | Seção C - Item 20.1        | Formulário de MDS no OC Mobile.  |
| 30 | 10/07/2024 | Seção C - Item 21.1 e 21.2 | Alteração no peso da LMC de 800kg para 1000kg e texto sobre o LMC.   |
| 30 | 10/07/2024 | Seção C - Item 21.3        | Uso do Chat Operacional.   |
| 30 | 10/07/2024 | Seção C - Item 22.1        | Inclusão de nota sobre a simetria n aumento de peso  |
| 30 | 10/07/2024 | Seção C - Item 23          | Ajuste de texto sobre o fechamento de porões   |
| 30 | 10/07/2024 | Seção D - Item 1.4         | Inserção de item sobre Consulta de documentação de voos  |
| 30 | 10/07/2024 | Seção D - Item 2           | Remoção do texto sobre envio automático da LDM.  |
| 30 | 10/07/2024 | Seção F - Item 4.3.10      | Inclusão sobre a utilização do pallet M.   |
| 31 | 24/07/2024 | Seção A - Item 16          | Alteração de texto sobre as cargas e operação cargueira.   |
| 31 | 24/07/2024 | Seção B - Item 4.2         | Remoção do item - Sistemas utilizados na rampa: Sabre LM.  |
| 31 | 24/07/2024 | Seção C - Item 13          | Ajuste de texto sobre papeis e responsabilidades para o carregamento da aeronave.                              |
| 31 | 24/07/2024 | Seção C - Item 13.7        | Inclusão de item Carregamento errôneo  |
| 31 | 24/07/2024 | Seção C - Item 13.7.1      | Inclusão de item Carregamento errôneo de carga viva.   |
| 31 | 24/07/2024 | Seção C - Item 14.1        | Ajuste de texto sobre redes de separação.  |
| 31 | 24/07/2024 | Seção C - Item 21          | Inserida nota sobre a proibição de LMC para Artigos Perigosos e Animais Vivos.                                 |
| 31 | 24/07/2024 | Seção D - Item 1 e 1.2     | Reforço sobre arquivo de documentações.  |

**USUÁRIO: Não utilize cópias fora de uso deste documento. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônica de documentos antes de utilizá-lo.**



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 295/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                            |  |
|----|------------|----------------------------|--|
| 31 | 24/07/2024 | Seção F                    | Remoção da seção F em substituição do <b>MN-DSP-OB-003</b> - Manual do Despacho de Aeronaves Cargueiras - Loadmaster.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção A - Item 16          | Alteração de texto sobre as cargas e operação cargueira.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção B - Item 4.2         | Remoção do item - Sistemas utilizados na rampa: Sabre LM.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 13          | Ajuste de texto sobre papéis e responsabilidades para o carregamento da aeronave.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 13.7        | Inclusão de item Carregamento errôneo  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 13.7.1      | Inclusão de item Carregamento errôneo de carga viva.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 14.1        | Ajuste de texto sobre redes de separação.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 21          | Inserida nota sobre a proibição de LMC para Artigos Perigosos e Animais Vivos.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção D - Item 1 e 1.2     | Reforço sobre arquivo de documentações.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção F                    | Remoção da seção F em substituição do <b>MN-DSP-OB-003</b> - Manual do Despacho de Aeronaves Cargueiras - Loadmaster.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção A - Item 2.2         | Inclusão de item e texto sobre os requisitos básicos de Segurança do Trabalho em substituição do texto sobre Equipamentos de segurança (EPI's) obrigatório para operação de Rampa. |
| 32 | 21/08/2024 | Seção A - Item 17          | Inclusão de texto sobre a liberação de embarque de artigos perigosos para voos internacionais via TECA Gollog.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção B - Item 3.1         | Uso do Chat Operacional.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção B - Item 4.3         | Inclusão do Chat Operacional OC-DT   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 20.1        | Formulário de MDS no OC Mobile.  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 21.1 e 21.2 | Alteração no peso da LMC de 800kg para 1000kg e texto sobre o LMC.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 21.3        | Uso do Chat Operacional.   |

**USUÁRIO: Não utilize cópias fora de uso deste documento. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônica de documentos antes de utilizá-lo.**



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 296/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                          |   |
|----|------------|--------------------------|---|
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 22.1      | Inclusão de nota sobre a simetria n aumento de peso   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção C - Item 23        | Ajuste de texto sobre o fechamento de porões  |
| 32 | 21/08/2024 | Seção D - Item 1.4       | Inserção de item sobre Consulta de documentação de voos   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção D - Item 2         | Remoção do texto sobre envio automático da LDM.   |
| 32 | 21/08/2024 | Seção E - Item 8         | Inserido o item sobre teste AVSEC.  |
| 33 | 31/10/2024 | Seção A - Item 16.2      | Atualização da lista de Terminal de carga (TECA) fora do sítio aeroportuário                    |
| 33 | 31/10/2024 | Seção A - Item 3.1       | Atualização da referência do Manual do OC Mobile.   |
| 33 | 31/10/2024 | Seção A - Item 3.4       | Inclusão das bases AUA, CUN e SJO.  |
| 33 | 31/10/2024 | Seção A - Item 7.1       | Ajuste de texto sobre o posicionamento do equipamento de PUSHBACK e BARRA DE PUSHBACK OU TOWBAR |
| 34 | 16/12/2024 | Seção A - Item 8         | Alteração em relação a acoplagem de escadas com a porta aberta.                                 |
| 34 | 16/12/2024 | Seção C - Item 4.1       | Remoção de cones de segurança na operação de CGH.   |
| 34 | 16/12/2024 | Seção C - Item 5         | Inserção de ponto de atenção referente ao APU OFF e imagem do combo móvel.                      |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 13        | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Equipamentos para embarque de clientes         |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 5         | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Área e Linha de restrição de equipamento       |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 7.2 e 7.3 | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Requisitos operacionais básicos para GSE       |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 8         | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Equipamentos                                   |
| 35 | 29/01/2025 | Seção B - Item 1.1       | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Identificação das carretas                     |
| 35 | 29/01/2025 | Seção C - Item 1         | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Ação antes da chegada da aeronave              |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 297/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                          |  |
|----|------------|--------------------------|--|
| 35 | 29/01/2025 | Seção C - Item 13.1      | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Procedimentos de carregamento                           |
| 35 | 29/01/2025 | Seção C - Item 18.1.1    | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Zona de segurança para abastecimento                    |
| 35 | 29/01/2025 | Seção E - Item 3         | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Incêndio Prevenção e Proteção                           |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 2.1 e 2.2 | Atualização de item conforme AHM - Segurança na Rampa  |
| 35 | 29/01/2025 | Seção E - Item 4.3 e 4.4 | Atualização de item conforme AHM - Plano de Resposta a Emergências                                       |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 3.4       | Atualização de item conforme AHM - TRC   |
| 35 | 29/01/2025 | Seção A - Item 8         | Atualização de item conforme AHM - GSE   |
| 36 | 14/02/2025 | Seção A - Item 8 e 9     | Atualização de item conforme AHM - GSE Equipamento de Abastecimento de Água Potável (QTA)                |
| 36 | 14/02/2025 | Seção A - Item 8         | Atualização de figura: Caminhão Tanque e caminhão abastecedor (bomba)                                    |
| 36 | 14/02/2025 | Seção A - Item 8         | Inserção do Towbarless - exclusivo para operação da base de CNF  |
| 36 | 14/02/2025 | Seção C - Item 1         | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Ações que antecedem a chegada:                          |
| 36 | 14/02/2025 | Seção C - Item 5         | Atualização de item conforme IGOM 13th Edition - Unidades geradoras de energia externa (4.1.4.2)         |
| 37 | 08/05/2025 | Seção C - Item 9 e 9.1   | Ajuste de texto e alteração da referência do Formulário de Controle de Provisões Embarcadas              |
| 37 | 08/05/2025 | Seção D - Item 1.2       | Alteração da referência do Formulário de Controle de Provisões Embarcadas                                |
| 37 | 08/05/2025 | Seção C - 25.1           | Alteração da referência da tabela de código de atrasos   |
| 37 | 08/05/2025 | Seção C - 20.1           | Inserção da proibição de MDS para DG e AVI.  |
| 37 | 08/05/2025 | Seção A - 8 e 9          | Ajuste de texto, inserção da quantidade de abastecimento de água por tempo de voo e tabela de parâmetros |
| 37 | 08/05/2025 | Item 3                   | Atualização dos itens da organização do MOR  |

**USUÁRIO: Não utilize cópias fora de uso deste documento. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônica de documentos antes de utilizá-lo.**

|    |            |                           |  |
|----|------------|---------------------------|--|
| 37 | 08/05/2025 | Item 7                    | Inserção da definição e abreviatura de ISAGO   |
| 37 | 08/05/2025 | Seção C - 21.1            | Ajuste de texto em relação a necessidade de LMC em casos em que haja contingência da documentação digital. |
| 37 | 08/05/2025 | Seção D - Item 1          | Arquivamento Obrigatório de Documentos Operacionais (Digital x Físico)                                     |
| 38 | 18/06/2025 | Seção A - Item 9          | Inserção da escada com elevador.   |
| 38 | 18/06/2025 | Seção A - Item 9          | Inserção de nota sobre a proibição da utilização de escada na porta traseira em AEP.                       |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 11 ao 11.8 | Atualização de texto sobre o processo de descarregamento de aeronaves.                                     |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 11.3       | Remoção temporária dos tempos de processamento.  |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 11.9       | Remoção item de descarregamento.   |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 13         | Ajuste de texto sobre o carregamento.  |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 13.1       | Inclusão de texto sobre a retirada de itens despachados no portão de embarque.                             |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 13.2       | Ajuste de texto e melhorias nas obrigações do Orange Cap ou colaborador habilitado.                        |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 13.5       | Atualização de texto sobre o transporte de cargas na cabine de passageiros.                                |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 13.5       | Inserção de figura do Seat Container.  |
| 38 | 18/06/2025 | Seção C - Item 14.3       | Ajuste de texto e as tiras de amarração.   |
| 39 | 16/07/2025 | Item 7                    | Inclusão da definição do Siga BAG.   |
| 39 | 16/07/2025 | Seção B Item 1            | Inclusão e melhoria de texto relacionados ao processo de triagem e Siga BAG.                               |
| 39 | 16/07/2025 | Seção C item 13.7         | Ajuste de texto sobre a comunicação de abalroamentos ou carregamento errôneo.                              |
| 39 | 16/07/2025 | Seção A item 9.1          | Inserção de equipamento de apoio de solo.  |
| 40 | 24/09/2025 | Item 7                    | Ajuste na definição de LDM.  |

|    |            |                       |   |
|----|------------|-----------------------|---|
| 40 | 24/09/2025 | Seção B - Item 3.1    | Atualização referente à descontinuação do procedimento de entrega da LDM ao chefe de cabine.  |
| 40 | 24/09/2025 | Seção B - Item 2.3    | Inclusão de informação sobre a DT-14 em voos de conexão.  |
| 40 | 24/09/2025 | Seção B - Item 4.2    | Ajuste de texto do chat OC/DT.  |
| 41 | 30/10/2025 | Seção A - Item 3.1    | Atualização dos Requisitos Operacionais   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção A - Item 8      | Atualização Tabela de Parâmetros Químicos.  |
| 41 | 30/10/2025 | Seção A - Item 9      | Inclusão da Cartilha de Acessibilidade.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção A - Item 17.5   | Tabela de Segregação Ilustrativa.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção A - Item 18.3   | Ajuste de orientações sobre artigos perigosos despachados e condições permitidas. Inclusão CNEN para identificar órgão brasileiro de energia nuclear (radioativos). |
| 41 | 30/10/2025 | Seção B - Item 4.2    | Implementação do Chat OC Mobile com Comandante.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 13     | Atualização de atribuições.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 13.1   | Inclusão de auxílios de mobilidade.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 14.4.3 | Ajuste de frase.  |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 14.4.4 | Alteração do título do item. Inclusão de orientações sobre transporte de baterias em cadeiras de rodas e auxílios de mobilidade. Inclusão dos tipos de bateria.     |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 21     | Atualização dos procedimentos de LMC - Correção de Último Minuto.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 22     | Atualização dos procedimentos de Simetria.  |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 24     | Atualização de atribuições.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção C - Item 25.1   | Atualização de atribuições.   |

|    |            |                      |   |
|----|------------|----------------------|---|
| 41 | 30/10/2025 | Seção E - Item 1.2   | Operações com motor acionado em aeronaves 737-800BCF.   |
| 41 | 30/10/2025 | Seção E - Anexos     | Inclusão de imagens.  |
| 41 | 30/10/2025 | Seção E - Anexos     | Inclusão da Tabela de Provisões de Artigos Perigosos para Passageiros e Tripulantes.  |
| 42 | 19/12/2025 | Seção A - Item 3.1   | Removida atividade do Orange Cap "Informar os setores de Serviço de Bagagem e Triagem sobre a finalização do descarregamento". Ajuste de texto. |
| 42 | 19/12/2025 | Seção A - Item 9     | Atualizações a respeito da Cartilha de Acessibilidade e Rampas de Acesso.   |
| 42 | 19/12/2025 | Seção A - Item 9.1   | Remoção da menção ao equipamento Swissport para acesso ao porão (Escadinha).  |
| 42 | 19/12/2025 | Seção A - Item 11    | Remoção das Informações a respeito do GSE FEN (Base Full Handler).  |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 5     | Adicionadas informações sobre operações com motor em funcionamento.   |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 8     | Remoção das Informações a respeito do GSE FEN (Base Full Handler).  |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 8     | Remoção das Informações a respeito das regras de limpeza às aeronaves na Covid-19.  |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 13.1  | Atualizações a respeito das responsabilidades do handler na retirada e descida das bagagens de mão até a rampa.                                 |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 14    | Adicionadas figuras das dimensões dos porões.   |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 21.1  | Adicionadas informações a respeito do Tablet OC Mobile.   |
| 42 | 19/12/2025 | Seção C - Item 24    | Adicionada informação sobre a forma de verbalização dos procedimentos conforme PSOA através do chat OC Mobile.                                  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção A - Item 3.4   | Adição de informações a respeito do Colaborador Turnaround Coordinator.   |
| 43 | 03/03/2026 | Seção A - Item 3.1   | Remoção de informação a respeito do checklist PET.  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção A - Item 3.1   | Alteração de informações a respeito do PSOA para bases internacionais.  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção A - Item 7.2.1 | Adição de informação a respeito da remoção de detritos (QTU).   |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 301/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

|    |            |                       |   |
|----|------------|-----------------------|---|
| 43 | 03/03/2026 | Seção B - Item 3.1    | Adição de informações a respeito da LIR.  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção B - Item 4.2    | Adição de informação a respeito da árvore de diálogo no Chat OC Mobile.                             |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 11.2   | Adição de informações a respeito da restituição de cadeiras de rodas, andadores e carrinhos e bebê. |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 12     | Remoção de informação a respeito do checklist PET.  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 13     | Adição de informações sobre Peso, Balanceamento e CG.   |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 14     | Adição de texto de divisões de porão e tabela de giro.  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 15.1.1 | Remoção de informação a respeito do embarque de urna em OPS.  |
| 43 | 03/03/2026 | Seção C - Item 20     | Atualização de informação a respeito do Movimento de Seção (MDS)                                    |



# MANUAL

Data: 03/03/2026

Página: 302/309

Rev. 43

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

### 12. Anexos

#### CAPA DE VOO – (Disponível no GOLDOCs)

|                                       |                                       |                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------|
|                                       | <b>FORMULÁRIO</b>                     | Data: 11/12/2025 |
|                                       | Design: Não está registrado - Assunto | Revisão: 04      |
| FORM-MN-GRH-TT-027-071-PT Capa de Voo |                                       | Página: 1/2      |
| Nº Voo:                               | Data:                                 | Aerf:            |

- Documentos (quando aplicável) - Aeroportos:
  - Loadsheet (Assinado pelo Comandante e OC ou colaborador capacitado)
  - Check list Rampa (Nome e Cif colaborador responsável)
  - LIR Inicial (Assinado pela terminada, OC ou colaborador capacitado)
  - LIR Final (Assinado pela terminada, OC ou colaborador capacitado)
  - NOTOC (AVI/Arma de fogo/Artigos Perigosos/Prisioneiro/Oxigênio/Cadeiras de Rodas com Baterias Derramáveis - Não Derramáveis/Cellular de Baterias de Lítio/ Inadmitidos/ Deportados)
  - Objeto Retido
  - Formulário de LMC / MDS

Orange Cap ou Auxiliar: \_\_\_\_\_ Cif: \_\_\_\_\_

- Documentos AVSEC (quando aplicável) - Security:
  - Localização de Bagagem (DTI 4) [FORM-MN-027-040-027](#)
  - Controle de Bagagens embarcadas [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Controle de Acesso [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Checklist de selagem interna [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Controle de Bagagens na Esteira [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Inspeção de Segurança de Aeronave [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Verificação de Segurança de Aeronave [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Formulário de Controle de Proibições Embarcadas [FORM-MN-040-040-040](#)
  - CGAF
  - Formulário Controle de Acesso à Área Restrita [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Selagem externa de Aeronave [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Formulário de Entrega de Armas Desapachadas na Conexão - Empresas Parceiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Formulário Passageiro Indisciplinado [FORM-MN-040-040-040](#)

Os documentos acima devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias.  
Os documentos de atendimento não contemplados acima devem ser arquivados em outras pastas de controle na base.  
Este formulário é válido apenas para voos com origem no Brasil.

Colaborador Habilitado: \_\_\_\_\_ Cif: \_\_\_\_\_

(\*) Obrigatória a assinatura por colaborador com treinamento AVSEC Operator Aéreo ou Balcão AVSEC válidos.

(imagem ilustrativa)

#### CAPA DE VOO CARGUEIRO – (Disponível no GOLDOCs)

|  |                                       |                  |
|--|---------------------------------------|------------------|
|  | <b>FORMULÁRIO</b>                     | Data: 03/03/2026 |
|  | Design: Não está registrado - Assunto | Revisão: 04      |
| FORM-MN-DSP-OB-003-002 - Capa de Voo Cargueiro |                                       | Página: 1/2      |
| Nº Voo:  | Data:                                 | Aeronave:        |

- Documentos Obrigatórios:
  - Loadsheet (assinado pelo Comandante).
  - Check list Loadmaster (assinado pelo Loadmaster).
  - CPM (não requer assinatura).
  - LIR (assinado pelo Loadmaster e handling).
- Outros Documentos (quando aplicável):
  - NOTOC (AVI/Arma de fogo/Artigos Perigosos/Prisioneiro/Oxigênio/Cadeiras de Rodas com Baterias Derramáveis - Não Derramáveis/Cellular de Baterias de Lítio/ Inadmitidos/ Deportados).
  - Fita/etiqueta de supernumerário.

Loadmaster: \_\_\_\_\_ ID LMC: \_\_\_\_\_

- Documentos AVSEC (quando aplicável) - Security:
  - Relatório Diário - Permite [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Formulário de Controle de Proibições Embarcadas [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Inspeção de Segurança - Aeronaves Cargueiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Verificação de Segurança - Aeronaves Cargueiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Selagem externa - Aeronaves Cargueiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Sistema de Acompanhamento de Voo (RAV) [FORM-MN-040-040-040](#)

Notas obrigatórias:

- Os documentos acima devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias;
- Este formulário é válido apenas para voos cargueiros.

STAFF: \_\_\_\_\_ Registro: \_\_\_\_\_

(\*) Obrigatória a assinatura por STAFF com treinamento AVSEC Operator Aéreo ou Balcão AVSEC válidos.

Observação: Não utilize o ítem 1 fora de seu âmbito de atuação. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônico de documentos antes de utilizá-lo.

(imagem ilustrativa)

#### CHECKLIST – (Disponível no GOLDOCs)

|                                       |       |                                  |                 |
|---------------------------------------|-------|----------------------------------|-----------------|
|                                       |       | <b>FORM-MN-GRH-TT-027-071-PT</b> | Checklist Rampa |
| Design: Não está registrado - Assunto |       | Revisão: 04                      | Página: 1/2     |
| FORM-MN-GRH-TT-027-071-PT Capa de Voo |       |                                  |                 |
| Nº Voo:                               | Data: | Aerf:                            |                 |

1. Documentos (quando aplicável) - Aeroportos:
 

- Loadsheet (Assinado pelo Comandante e OC ou colaborador capacitado)
- Check list Rampa (Nome e Cif colaborador responsável)
- LIR Inicial (Assinado pela terminada, OC ou colaborador capacitado)
- LIR Final (Assinado pela terminada, OC ou colaborador capacitado)
- NOTOC (AVI/Arma de fogo/Artigos Perigosos/Prisioneiro/Oxigênio/Cadeiras de Rodas com Baterias Derramáveis - Não Derramáveis/Cellular de Baterias de Lítio/ Inadmitidos/ Deportados)
- Objeto Retido
- Formulário de LMC / MDS

Orange Cap ou Auxiliar: \_\_\_\_\_ Cif: \_\_\_\_\_

2. Documentos AVSEC (quando aplicável) - Security:
 

- Localização de Bagagem (DTI 4) [FORM-MN-027-040-027](#)
- Controle de Bagagens embarcadas [FORM-MN-040-040-040](#)
- Controle de Acesso [FORM-MN-040-040-040](#)
- Checklist de selagem interna [FORM-MN-040-040-040](#)
- Controle de Bagagens na Esteira [FORM-MN-040-040-040](#)
- Inspeção de Segurança de Aeronave [FORM-MN-040-040-040](#)
- Verificação de Segurança de Aeronave [FORM-MN-040-040-040](#)
- Formulário de Controle de Proibições Embarcadas [FORM-MN-040-040-040](#)
- CGAF
- Formulário Controle de Acesso à Área Restrita [FORM-MN-040-040-040](#)
- Selagem externa de Aeronave [FORM-MN-040-040-040](#)
- Formulário de Entrega de Armas Desapachadas na Conexão - Empresas Parceiras [FORM-MN-040-040-040](#)
- Formulário Passageiro Indisciplinado [FORM-MN-040-040-040](#)

Os documentos acima devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias.  
Os documentos de atendimento não contemplados acima devem ser arquivados em outras pastas de controle na base.  
Este formulário é válido apenas para voos com origem no Brasil.

Colaborador Habilitado: \_\_\_\_\_ Cif: \_\_\_\_\_

(\*) Obrigatória a assinatura por colaborador com treinamento AVSEC Operator Aéreo ou Balcão AVSEC válidos.

(imagem ilustrativa)

#### CHECKLIST LOADMASTER – (Disponível no GOLDOCs)

|   |       |                               |                      |
|---|-------|-------------------------------|----------------------|
|   |       | <b>FORM-MN-DSP-OB-003-001</b> | Checklist Loadmaster |
| Design: Não está registrado - Assunto         |       | Revisão: 04                   | Página: 1/2          |
| FORM-MN-DSP-OB-003-001 - Checklist Loadmaster |       |                               |                      |
| Nº Voo:                                       | Data: | Aeronave:                     |                      |

1. Documentos Obrigatórios:
 

- Loadsheet (assinado pelo Comandante).
- Check list Loadmaster (assinado pelo Loadmaster).
- CPM (não requer assinatura).
- LIR (assinado pelo Loadmaster e handling).

2. Outros Documentos (quando aplicável):
 

- NOTOC (AVI/Arma de fogo/Artigos Perigosos/Prisioneiro/Oxigênio/Cadeiras de Rodas com Baterias Derramáveis - Não Derramáveis/Cellular de Baterias de Lítio/ Inadmitidos/ Deportados).
- Fita/etiqueta de supernumerário.

Loadmaster: \_\_\_\_\_ ID LMC: \_\_\_\_\_

- Documentos AVSEC (quando aplicável) - Security:
  - Relatório Diário - Permite [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Formulário de Controle de Proibições Embarcadas [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Inspeção de Segurança - Aeronaves Cargueiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Verificação de Segurança - Aeronaves Cargueiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Selagem externa - Aeronaves Cargueiras [FORM-MN-040-040-040](#)
  - Sistema de Acompanhamento de Voo (RAV) [FORM-MN-040-040-040](#)

Notas obrigatórias:

- Os documentos acima devem ser mantidos juntos e arquivados na base por um período de 90 dias;
- Este formulário é válido apenas para voos cargueiros.

STAFF: \_\_\_\_\_ Registro: \_\_\_\_\_

(\*) Obrigatória a assinatura por STAFF com treinamento AVSEC Operator Aéreo ou Balcão AVSEC válidos.




Observação: Não utilize o ítem 1 fora de seu âmbito de atuação. Para isso certifique-se que esta é a versão mais atual no sistema de gestão eletrônico de documentos antes de utilizá-lo.

(imagem ilustrativa)

### Tabela de Provisões de Artigos Perigosos para Passageiros e Tripulantes

| ILUSTRAÇÃO | DESCRIÇÃO   | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|            | <b>Armas - Componentes de armas de fogo, excluindo as miras telescópicas</b><br>O procedimento específico para embarque de passageiro armado e despacho de arma de fogo e munição deve ser verificado na Resolução nº 461/2018. Para munição, verificar o seguinte item: Cartuchos da Divisão 1.45 (apenas UN 0012 ou UN 0014)  | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |
|            | <b>Armas - Munição (cartuchos para armas)</b><br>Apenas da Divisão 1.45, UN 0012 ou UN 0014, embalados de forma segura. No caso de despacho, as munições devem estar embaladas de modo que não haja movimentação de projéteis ou cartuchos. Não é permitido o transporte de projéteis ou cartuchos soltos. Não mais do que 5kg (bruto) por passageiro, para uso próprio. Não se incluem munições com projéteis explosivos ou incendiários. As permissões para mais de uma pessoa não podem ser combinadas dentro de um ou mais volumes. O procedimento específico para embarque de passageiro armado e despacho de arma de fogo e munição deve ser verificado na Resolução nº 461/2018. (DGR IATA Tabela 2.3.A e IS 175-001L)   | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | SIM                                      |
|            | <b>Armas de Choque, por exemplo: tasers, bastões elétricos.</b> O procedimento específico para embarque de passageiro armado e despacho de arma choque deve ser verificado na Resolução nº 461/2018 da ANAC e somente é permitido quando transportado por agentes públicos, com aprovação prévia da área de segurança da via aérea.<br>Limitado ao transporte de uma única arma por agente público autorizado. A comprovação da necessidade de transporte, por via aérea, da arma de eletrochoque é realizada mediante documento específico da Instituição com a qual o agente público possui vínculo contendo indicação das datas e trechos das viagens. A arma deve estar acondicionada em um recipiente apropriado, que previna ativação acidental. É recomendado como bagagem despachada. Para transporte a bordo, deve constar, no documento específico da instituição com a qual o agente público possui vínculo, a necessidade de acesso à arma de eletrochoque no período compreendido entre o momento da inspeção de segurança para acesso à ARS no aeródromo de origem e a chegada à área de desembarque no aeródromo de destino, nos termos da Resolução nº 461. | SIM                               | SIM                               | SIM                           | SIM                                      |
|            | <b>Armas de fogo de qualquer tipo tais como pistolas, revólveres, garruchas, carabinas, espingardas, escopetas, fuzis, mosquetões, metralhadoras, submetalhadoras, rifles, etc.</b> O procedimento específico para embarque de passageiro armado e despacho de arma de fogo e munição deve ser verificado na Resolução nº 461/2018. Para munição, verificar o seguinte item: Armas - Munição (cartuchos para armas)   | SIM                               | SIM                               | SIM                           | SIM                                      |
| ILUSTRAÇÃO | DESCRIÇÃO   | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|            | <b>Armas de Pressão por ação de ar e gás comprimido ou por ação de mola.</b><br>Ex: armas de paintball, airsoft, pistolas e espingardas que disparam chumbo, esferas metálicas, dardos ou outros materiais. A Resolução nº 461/2018 da ANAC traz exigência de autorização da PF exclusivamente para despacho de armas de fogo, não abarcando armas de pressão. Airsoft e paintball não são consideradas armas de fogo e não requerem ação junto à Polícia Federal para transporte, podem ser transportadas somente de maneira despachada, desde que garantido que o cilindro esteja vazio e não seja de gás tóxico ou inflamável.   | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |
|            | <b>Artigos de Higiene Pessoal ou Medicinais e aerossóis não tóxicos e não inflamáveis (Divisão 2.2)</b><br>Apenas para uso doméstico. Considera-se: artigos de higiene pessoal (sprays de cabelo, desodorantes, perfumes, colônias, espuma de barbear); artigos medicinais não radioativos, artigos medicinais para uso pessoal contendo álcool na composição (xaropes e medicamentos tópicos). As válvulas de descarga dos aerossóis devem estar protegidas por uma capa ou outros meios que impeçam a liberação acidental de seu conteúdo.<br>Limitação para transporte: 2kg ou 2L (máximo) e a quantidade individual de cada produto não pode exceder 500g ou 500ml por frasco. Para aerossóis e atomizadores, exceto os de uso médico ou de asseio pessoal, transporte limitado a quatro frascos por pessoa e que o conteúdo, em cada frasco, seja inferior a 300ml ou 300g.<br>Pode haver restrição adicional para transporte como bagagem de mão em voos internacionais, de acordo com legislações locais. (DGR IATA 2.3.5.1, RBAC 175 [175.11(c)] e Resolução 515 ANAC – Anexo I)  | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <b>Artigos que produzem calor</b><br>Por política operacional a GOL não transporta artigos que produzem calor, produtos que funcionem à pilha e que, ativados acidentalmente, possam produzir calor extremo ou incêndio, tais como lanternas subaquáticas (lanternas de mergulho) e equipamentos de solda.  | PROIBIDO                          |                                   |                               |  |

## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR



| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <p><b>Baterias - Auxílio de mobilidade - cadeira de rodas motorizada com bateria derramável.</b><br/>Para uso por passageiros cuja mobilidade é restrita seja por motivo de incapacidade, saúde, idade ou um problema de mobilidade temporário. O passageiro pode fazer acordos prévios com a GOL e prover informação sobre o tipo de bateria instalado e sobre o manejo do auxílio de mobilidade, incluindo instruções sobre desinstalação e instalação dessa bateria.<br/>A bateria deve ser retirada da cadeira de rodas e transportada em embalagem resistente, com os polos isolados e protegidos contra curto-circuitos, sempre posicionada verticalmente – instruções de embalagem conforme G2.13.2 e reproduzido em manual operacional GOL para aeroportos. Na embalagem exterior, é necessário utilizar as etiquetas de "bateria líquida" e "corrosiva" e rotulagem de "Bateria de cadeira de rodas".<br/>Exclusivamente como bagagem despachada.<br/>(DGR IATA 2.3.2.3 e IS 175-001L Item G2.13.2)<br/>Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p>   | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | SIM                                      |
|  | <p><b>Baterias - Auxílio de mobilidade - cadeira de rodas motorizada com baterias secas/não derramáveis</b><br/>Para uso por passageiros cuja mobilidade é restrita seja por motivo de incapacidade, saúde, idade ou um problema de mobilidade temporário. O passageiro pode fazer acordos prévios com a GOL e prover informação sobre o tipo de bateria instalado e sobre o manejo do auxílio de mobilidade, incluindo instruções sobre como isolar a bateria.<br/>Devem ser carregadas e acondicionadas corretamente, mantendo posição vertical. A bateria deve estar bem presa ao auxílio de mobilidade, deve ter seus terminais protegidos, seus circuitos isolados ou seu fusível geral desconectado, de acordo com as instruções de regulamentação.<br/>(DGR IATA 2.3.2.2 e IS 175-001L)<br/>Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p>   | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | SIM                                      |
|  | <p><b>Baterias - Auxílio de mobilidade - cadeira de rodas motorizada e semelhantes (p. ex. scooter) movidos a bateria de lítio/ion lítio.</b><br/>Para uso por passageiros cuja mobilidade é restrita seja por motivo de incapacidade, saúde, idade ou um problema de mobilidade temporário. O passageiro pode fazer acordos prévios com a GOL e prover informação sobre o tipo de bateria instalado e sobre o manejo do auxílio de mobilidade, incluindo instruções sobre como isolar a bateria.<br/>Devem ser carregadas e acondicionadas corretamente, mantendo posição vertical. A bateria deve estar bem presa ao auxílio de mobilidade, deve ter seus terminais protegidos, seus circuitos isolados ou seu fusível geral desconectado, de acordo com as instruções de regulamentação. Caso os terminais não estejam protegidos adequadamente, deve ser removida para transporte a bordo, de acordo com instruções do fabricante.<br/>Para baterias de ion lítio: deve atender aos requisitos do Manual de Testes e Critérios da ONU, Parte III, subseção 38.3.<br/>A bateria não deve ultrapassar 300Wh.<br/>Quando possível, a bateria deve ser removida do auxílio de mobilidade e acondicionada no compartimento de bagagem da cabine (bin), transportada de maneira protegida e que evite curto-circuito.<br/>Baterias adicionais (sobressalentes) devem respeitar o limite de uma até 300Wh ou duas de até 160Wh cada, transportadas somente a bordo.<br/>Nota: Quando a(s) bateria(s) de lítio permanecer(em) instalada(s) no auxílio de mobilidade, não há um limite de Watt-hora.<br/>(DGR IATA 2.3.2.4 e IS 175-001L)<br/>Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p> | SIM                               | SIM                               | SIM                           | SIM                                      |

| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO   | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <p><b>Bateria não-derramável - equipamento eletrônico portátil (não são de lítio)</b><br/>A bateria não pode ter uma voltagem maior do que 12 volts e uma potência superior a 100 Wh. O equipamento deve ser protegido de ativação involuntária ou a bateria deve ser desconectada e ter seus terminais expostos isolados.<br/>(DGR IATA 2.3.5.8.5 e IS 175-001L)</p>   | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <p><b>Baterias de lítio - baterias sobressalentes (p. ex. fontes de energia, power banks).</b><br/>Baterias de lítio ou metal lítio: conteúdo limitado a 2g.<br/>Baterias de ion lítio: conteúdo limitado a 100Wh.<br/>Estas baterias devem ser protegidas individualmente para evitar curto-circuito. Cada cliente pode transportar até 20 baterias extras.<br/>NOTA*: Para transporte de maior quantidade de equipamentos/cliente, a aprovação prévia do operador é necessária.<br/>Baterias extras de filmagem de emissoras de televisão previamente aprovadas são permitidas para transporte a bordo, com bateria de até 2g para metal lítio e até 160Wh para baterias de ion lítio, quando apresentado ofício de aprovação emitido pelo Safety da GOL e crachá profissional.<br/>Baterias sobressalentes para equipamentos médicos portáteis, como por exemplo PMED, podem ser aceitas até 160Wh (ion lítio) ou 8g (metal lítio), mediante aprovação prévia solicitada ao transportador (formalizada), limitadas a 2 por passageiro quando entre 100Wh e 160Wh.<br/>(DGR IATA 2.3.5.8 e IS 175-001L)<br/>Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p> | NOTA*                             | NÃO                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <p><b>Baterias de lítio - cigarros eletrônicos, charutos eletrônicos, cachimbos eletrônicos, vaporizadores pessoais, sistemas eletrônicos de liberação de nicotina</b><br/>Permitidos apenas para uso pessoal. Não podem ser utilizados durante o voo e não é permitido recarregar os dispositivos e/ou baterias a bordo. Baterias não podem exceder 100 Wh (ion lítio) ou 2g (metal lítio). Medidas devem ser tomadas para prevenir a ativação não intencional do elemento gerador de calor a bordo da aeronave. Baterias extras podem ser transportadas, de acordo com os padrões para baterias sobressalentes.<br/>Nota: adicionalmente, devem ser obedecidas as demais restrições aplicáveis, incluindo as estabelecidas pela ANVISA.<br/>Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p>   | NÃO                               | NÃO                               | SIM                           | NÃO                                      |



## MN-GRH-TT-027-PT Manual Operacional de Rampa - MOR

| ILUSTRAÇÃO | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|            | <p><b>Baterias de lítio – dispositivos eletrônicos para uso médico (respiradores, nebulizadores, CPAP, PMED, POC e afins)</b><br/>                     Baterias de lítio ou metal lítio: conteúdo limitado a 2g.<br/>                     Baterias de íon lítio: conteúdo limitado a 100Wh. Para transporte de itens com bateria entre 2 e 8g/100 e 160Wh, é necessário realizar solicitação prévia junto ao operador aéreo (formalizado).<br/>                     Os dispositivos devem ser acondicionados e transportados de maneira a prevenir a ativação não intencional e para proteger contra danos. As baterias devem ser de um tipo que atenda aos requisitos do Manual de Testes e Critérios da ONU, Parte III, subseção 38.3.<br/>                     A quantidade máxima de equipamentos contendo baterias de lítio por cliente fica restrita a 15 equipamentos. Para transporte de maior quantidade de equipamentos/cliente, a aprovação prévia do operador é necessária.<br/>                     A lista de aparelhos homologados para aceitação é contemplada em manual operacional de aeroportos.<br/>                     Nota: em casos em que o cliente necessite fazer uso do dispositivo durante o voo, é obrigatória a aprovação prévia de MEDIF ou FREMEC para embarque.<br/>                     (DGR IATA 2.3.5.8 e IS 175-001L)<br/>                     Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p> | SIM                               | NÃO                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <p><b>Baterias de lítio - encaixadas na própria mala, smart bags</b><br/>                     Bagagem equipada com baterias de lítio, encaixadas na própria mala ou smart bags, com células ou baterias de íon lítio contendo um máximo de 100 Wh ou baterias de lítio metálico contendo um máximo de 2g de conteúdo de lítio. Somente como bagagem de mão.<br/>                     A bagagem pode ser despachada se for possível a remoção da bateria para transporte a bordo, e a bateria esteja de acordo com os padrões de baterias de lítio sobressalentes.<br/>                     As baterias devem ser de um tipo que atenda aos requisitos do Manual de Testes e Critérios da ONU, Parte III, subseção 38.3. Os dispositivos devem ser acondicionados e transportados de maneira a prevenir a ativação não intencional e para proteger contra danos.<br/>                     (DGR IATA 2.3.5.8 e IS 175-001L)<br/>                     Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p>   | SIM                               | NÃO                               | SIM                           | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO | DESCRIÇÃO   | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|            | <p><b>Baterias de lítio - telefones celulares, câmeras digitais, computadores portáteis (notebook/laptop), relógios de pulso, tablets, calculadoras, câmeras filmadoras, drones, brinquedos movidos à bateria, ferramentas movidas à bateria e outros dispositivos eletrônicos portáteis movidos à bateria.</b><br/>                     Baterias de lítio ou metal lítio: conteúdo limitado a 2g.<br/>                     Baterias de íon lítio: conteúdo limitado a 100Wh.<br/>                     O embarque de hoverboard e demais skates elétricos similares é proibido.<br/>                     Para Ferramentas, a bateria deve ser transportada a bordo.<br/>                     As baterias devem ser de um tipo que atenda aos requisitos do Manual de Testes e Critérios da ONU, Parte III, subseção 38.3. Os dispositivos devem ser acondicionados e transportados de maneira a prevenir a ativação não intencional e para proteger contra danos.<br/>                     A quantidade máxima de equipamentos contendo baterias de lítio por cliente fica restrita a 15 equipamentos.<br/>                     Nota: Para transporte de maior quantidade de equipamentos/cliente, a aprovação prévia do operador é necessária.<br/>                     Equipamentos de filmagem de emissoras de televisão previamente aprovadas são permitidos para transporte a bordo, com bateria de até 2g para metal lítio e até 160Wh para baterias de íon lítio, quando apresentado ofício de aprovação emitido pelo Safety da GOL e crachá profissional.<br/>                     Dispositivos de rastreamento pessoal, por exemplo air tags, podem ser mantidos na bagagem despachada.<br/>                     (DGR IATA 2.3.5.8 e IS 175-001L)<br/>                     Nota: Para o cálculo de Wh multiplicar Ah (Ampère-hora) por V (Volt).</p> | NOTA*                             | NÃO                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <p><b>Bebidas alcoólicas</b><br/>                     Teor inferior a 24% não estão sujeitas à restrição de quantidade, mas somente são aceitas em embalagens rotuladas e lacradas.<br/>                     Teor alcoólico superior a 24% e que não excedam 70%, somente em embalagens de venda (com rótulo), sem rompimento do lacre original, em recipientes individuais com capacidade para até 1 litro, não excedendo o total de 5 litros por pessoa no total.<br/>                     Teor superior a 70% são proibidas para transporte.<br/>                     Verifique o teor alcoólico no rótulo da embalagem.<br/>                     Restrições adicionais podem ser aplicáveis em voos internacionais.</p>   | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <p><b>Cartucho de gás, pequenos, não-inflamável (divisão 2.2 sem risco secundário)</b><br/>                     Instalados num dispositivo de segurança pessoal autoinflável, para ser vestido por uma pessoa, tal como uma jaqueta ou colete salva-vidas Com a autorização do operador de transporte aéreo, não mais que dois (2) pequenos cilindros de dióxido de carbono ou outro gás semelhante ao da divisão 2.2 por pessoa. No máximo, 2 (dois) cartuchos para reposição.<br/>                     Embalado(s) de maneira que não possa(m) ser ativado(s) acidentalmente.<br/>                     Para outros dispositivos<br/>                     Até quatro (4) cartuchos por pessoa; a capacidade de água de cada cartucho não pode exceder 50mL. Para cartuchos de dióxido de carbono, um cartucho de gás com uma capacidade de água de 50mL é equivalente a um cartucho de 26 g. Os cartuchos devem conter rótulo com capacidade nominal; permitindo validação do volume interno.<br/>                     (DGR IATA 2.3.4.2 e IS 175-001L)</p>  | SIM                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <p><b>Cartuchos de células de combustível sobressalentes - para acionamento de equipamentos eletrônicos como brinquedos e telefone sem fio de uso residencial</b></p> <p>Cartuchos de célula de combustível só podem conter líquidos inflamáveis, substâncias corrosivas, gás inflamável liquefeito, substâncias que reajam com água ou hidrogênio em hidreto metálico. Reabastecer células de combustível a bordo de uma aeronave não é permitido, exceto a instalação de um cartucho sobressalente. Limitadas a duas (2) por passageiro.</p> <p>Quantidade máxima de combustível em qualquer célula de combustível ou cartucho para célula de combustível: 200 mL para líquidos, 200 gramas para sólidos. Para gases liquefeitos: 120 mL para cartuchos para célula de combustível não metálicos ou 200 mL para células de combustível metálicos; e para hidrogênio em hidreto metálico até 120mL. (DGR IATA 2.3.5.9 e IS 175-001L)</p>          | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <p><b>Células de combustível usadas para energizar dispositivos eletrônicos portáteis – por exemplo câmeras, telefones celulares, computadores portáteis e filmadoras.</b></p> <p>Cartuchos de célula de combustível só podem conter líquidos inflamáveis, substâncias corrosivas, gás inflamável liquefeito, substâncias que reajam com água ou hidrogênio em hidreto metálico. Reabastecer células de combustível a bordo de uma aeronave não é permitido, exceto a instalação de um cartucho sobressalente. Limitadas a duas (2) por passageiro.</p> <p>Quantidade máxima de combustível em qualquer célula de combustível ou cartucho para célula de combustível: 200 mL para líquidos, 200 gramas para sólidos. Para gases liquefeitos: 120 mL para cartuchos para célula de combustível não metálicos ou 200 mL para células de combustível metálicos; e para hidrogênio em hidreto metálico até 120mL. (DGR IATA 2.3.5.9 e IS 175-001L)</p> | NÃO                               | NÃO                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <p><b>Cilindro de gás, não-inflamável, não tóxico (divisão 2.2) – mochila para resgate em avalanche</b></p> <p>Uma por pessoa, contendo um cartucho de gás comprimido da divisão 2.2. Pode ser equipada com um mecanismo de disparo pirotécnico que contenha não mais que 200 mg líquidos de explosivos da Divisão 1.4S e não mais que 250mg de gás comprimido da Divisão 2.2. A mochila deve ser embalada de tal forma que não possa ser ativada acidentalmente. Os airbags (bolsas de ar) dentro das mochilas devem ser equipados com válvulas de alívio de pressão. (IS 175-001L)</p>   | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <p><b>Cilindro de gás, não-inflamável, não tóxico (divisão 2.2) - pequenas garrafas de dióxido de carbono gasoso utilizadas por passageiros para acionamento de membros mecânicos.</b></p> <p>Podem ser transportadas garrafas de reposição, de tamanho similar, para garantir o adequado suprimento durante o tempo de duração da viagem. (IS 175-001L)</p>                                     | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <p><b>Cilindros gasosos - oxigênio ou ar.</b></p> <p>Por política operacional, a GOL não transporta pequenas garrafas ou cilindros cheios de oxigênio gasoso ou ar para uso médico, quando os cilindros são de propriedade do cliente. Cilindros de oxigênio gasoso ou ar, quando comprovadamente vazios – válvula aberta, podem ser aceitos para embarque, somente como bagagem despachada.</p> | PROIBIDO                          | PROIBIDO                          | PROIBIDO                      | PROIBIDO                                 |
|  | <p><b>Dispositivos de permeação</b></p> <p>Instruções de como embalar dispositivos de penetração para calibrar equipamentos de monitoramento da qualidade do ar são encontradas na Provisão Especial A4L. (DGR IATA 2.3.5.13 e IS 175-001L)</p>  | NÃO                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <b>Dispositivos para Incapacitação</b><br>Dispositivos incapacitantes, tais como macê, spray de pimenta, etc. contendo substâncias irritantes ou incapacitantes.   | PROIBIDO                          | PROIBIDO                          | PROIBIDO                      | PROIBIDO                                 |
|  | <b>Embalagens isoladoras contendo nitrogênio líquido</b><br>O nitrogênio líquido refrigerado deve estar totalmente absorvido em material poroso e destinado ao transporte a baixas temperaturas de produtos não perigosos, desde que o projeto da embalagem não permita a formação de pressão dentro do contêiner e não permita a liberação de qualquer quantidade de nitrogênio líquido, independentemente da posição da embalagem isoladora. (IS 175-001L) | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <b>Equipamento de medição/monitoramento de agentes químicos radioativos</b><br>Somente quando transportados por membros da Organização da Equipe de Proibição de Armas Químicas em viagens oficiais. Os instrumentos não podem exceder os limites de atividade especificados na Tabela 2-15 das Instruções Técnicas ou equivalente em norma da CNEA. Em embalagem segura e sem a presença de baterias de lítio. (DGR IATA 2.3.4.4 e IS 175-001L)             | SIM                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <b>Equipamentos de segurança</b><br>Malaças, caixas de dinheiro, malas de dinheiro, etc., incorporando artigos perigosos como parte deste equipamento (ex. baterias de lítio, material pirotécnico). (DGR IATA Tabela 2.3.A e IS 175-001L)   | PROIBIDO                          | PROIBIDO                          | PROIBIDO                      | PROIBIDO                                 |
|  | <b>Espécimes de animais não infectados</b><br>Contendo pequena quantidade de formol, etanol, isopropanol ou outros álcoois. Deve obedecer a todos os requisitos adicionais da disposição especial A180. (DGR IATA 2.3.5.11 e IS 175-001L)  | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|  | <b>Fogareiro/fogões de acampamento e recipientes contendo líquido inflamável</b><br>O fogão e o reservatório devem estar vazios. Para anular o risco, deve-se deixar o reservatório drenando por pelo menos 01h. Depois de drenado, o reservatório deve ficar descoberto por no mínimo 06h, para que todo o combustível residual evapore. Deve-se solicitar ao cliente uma declaração que o reservatório não tenha resquícios inflamáveis. Fogões e reservatórios comprovadamente novos, em embalagens originais e lacradas, são permitidos para transporte, desde que não contenham cilindros com gás. Cilindros novos ou refill contendo gás para fogões e luminárias de acampamento são proibidos para transporte. (Ver DGR IATA 2.3.2.5) | SIM                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |
|   | <b>Fogos de artifício, sinalizadores e outros artigos pirotécnicos.</b>  | PROIBIDO                          | PROIBIDO                          | PROIBIDO                      | PROIBIDO                                 |

| ILUSTRAÇÃO | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|            | <b>Fósforos de segurança (por exemplo o fósforo de cozinha) e isqueiros</b><br>Somente para uso pessoal e transportado junto ao corpo do passageiro. Isqueiros pequenos com gás ou fluido são permitidos. Isqueiros alimentados por bateria de lítio, verificar as restrições em "baterias de lítio". Isqueiros com combustível líquido, isqueiros tipo maçarico, cargas para isqueiros e fósforos que acendem em qualquer superfície (fósforo de acampamento, strike anywhere) são proibidos para embarque. Fósforos de segurança são limitados a um pequeno pacote por passageiro. (DGR IATA Tabela 2.3.A e IS 175-001L) | NÃO                               | NÃO                               | PERMITIDO JUNTO AO CORPO      | NÃO                                      |
|            | <b>Gelo seco (CO2)</b><br>Em quantidades que não ultrapassem 2,5 kg por passageiro, quando utilizado para embalar produtos perecíveis, medicamentos para uso pessoal ou quando aprovado pelo transportador, desde que itens não estejam sujeitos ao RBAC 175. A bagagem despachada deve estar marcada com "gelo seco" ou "dióxido de carbono, sólido" e com o peso do gelo seco. (DGR IATA Tabela 2.3.A e IS 175-001)  | SIM                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <b>Lâmpadas de baixo consumo</b><br>Lâmpadas de filamento, de led, halógenas ou mesmo as que contenham gás xenon ou neon. Quando em embalagens de venda, para uso pessoal ou doméstico.  | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <b>Marcapassos cardíacos</b><br>Implantados cirurgicamente que contenham materiais radioativos ou baterias de lítio, ou produtos radiofarmacêuticos implantados no corpo de uma pessoa como resultado de tratamento médico. (DGR IATA Tabela 2.3.A e IS 175-001L)  | NÃO                               | NÃO                               | PERMITIDO JUNTO AO CORPO      | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO | DESCRIÇÃO  | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|            | <b>Materiais que possam interferir nos equipamentos das aeronaves (magnéticos/eletromagnéticos)</b><br>Ex: Fontes magnéticas intensas, cujo campo magnético interfere na bússola da aeronave, como os ímãs de ferrite e de neodímio. Materiais de baixa força magnética, como materiais escolares, ímãs de geladeira, bolsas e mochilas com botões de ímã, dispositivos terapêuticos e etc. não são considerados artigos perigosos e podem ser transportados.. | PROIBIDO                          | PROIBIDO                          | PROIBIDO                      | PROIBIDO                                 |
|            | <b>Modeladores de cabelo contendo gás hidrocarbonado</b><br>Observado o limite de uma unidade por passageiro ou membro da tripulação e desde que a tampa de segurança esteja bem colocada sobre seu elemento calefador, os quais não poderão ser utilizados, em nenhum momento, durante o voo. Estão proibidas recargas de gás, tanto como bagagem de mão quanto como bagagem despachada. (DGR IATA Tabela 2.3.A e IS 175-001L)                                | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |
|            | <b>Motores com combustão interna ou motor elétrico</b><br>Motores de combustão interna com reservatório que nunca teve contato com líquido combustível, não deve haver nenhum resquício de combustível dentro do equipamento. O passageiro deve apresentar documentação escrita ou eletrônica declarando que os procedimentos de lavagem foram seguidos. (DGR IATA 2.3.5.12 e DGR IATA 4.4 – Disposição especial A70)  | NÃO                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |
|            | <b>Pilhas ou baterias sobressalentes, recarregáveis de níquel metal hidreto ou níquel cádmio células secas, pilhas alcalinas</b><br>Ex: AAA, AA, C, D<br>Para uso pessoal. Transportadas de maneira protegida. Recomenda-se a remoção das pilhas do objeto, para evitar acionamento acidental.   | NÃO                               | SIM                               | SIM                           | NÃO                                      |

| ILUSTRAÇÃO  | DESCRIÇÃO   | NECESSITA APROVAÇÃO PRÉVIA DA GOL | PERMITIDO COMO BAGAGEM DESPACHADA | PERMITIDO COMO BAGAGEM DE MÃO | O CMTE DEVE SER INFORMADO DA LOCALIZAÇÃO |
|---|---|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--|
|  | <b>Termômetro médico</b><br>Pequeno termômetro médico contendo mercúrio, para uso pessoal e desde que acondicionado em embalagem de proteção.<br>(DGR IATA 2.3.5.5 e IS 175-001L) | NÃO                               | SIM                               | NÃO                           | NÃO                                      |
|  | <b>Termômetro ou Barômetro</b><br>Por política operacional a GOL não transporta barômetro de mercúrio ou termômetro de mercúrio.<br>(DGR IATA 2.3.3.1 e IS 175-001L)              | PROIBIDO                          | PROIBIDO                          | PROIBIDO                      | PROIBIDO                                 |