



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

AEROPORTOS

AEROPORTOS								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
COD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
15	PV	PZ	AEROPORTOS	FALTA DE VAN NO AEROPORTO	* FALTA DE VAN DENTRO DA ÁREA RESTRITA DO AEROPORTO.	*	INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	CAUSA RAIZ DE DEMORA NA CHEGADA DE PAX OU TRIP
*	PX	PZ	AEROPORTOS	ATRASO NÃO INFORMADO PELA BASE	* FALTA DE INFORMAÇÃO E/OU CODIFICAÇÃO ERRÔNEA.	ATRASO INSERIDO AUTOMATICAMENTE PELO O ACARS OU SAOOW, PARA AGUARDAR A INFORMAÇÃO DO AEROPORTO, COLOCANDO AS DEVIDAS CONSIDERAÇÕES.	.	*	*
15	PA	PZ	AEROPORTOS	ACEITE TARDIO NO EMBARQUE DE CLIENTE COM BAGAGEM DESPACHADA	* ACEITE DE CLIENTE COM BAGAGEM DESPACHADA DEVIDO NÃO LOCALIZAÇÃO DA MESMA NO PORÃO (CLIENTE SE APRESENTA DURANTE A BUSCA DE BAGAGEM NO PORÃO). * AGUARDO DE ITENS PESSOAIS ESQUECIDOS NA ÁREA DE EMBARQUE.	*	CASO TENHA GASTADO PELO MENOS 1 MIN COM A BUSCA DA BAGAGEM E O CLIENTE CHEGOU.	CCA COBRA O FECHAMENTO DO CHECK IN	
18	PB	PZ	AEROPORTOS	ACOMODAÇÃO DE BAGAGEM DE MÃO	* ETIQUETAGEM DE BAGAGEM NO PORTÃO OU NA PORTA DA AERONAVE. * ACOMODAÇÃO DE BAGAGEM DE MÃO DENTRO DA AERONAVE. * DESPACHO DE BAGAGEM RETIDA NO GATE. * DESPACHO DE BAGAGEM SOBRESSALENTE A BORDO. * NECESSIDADE DE ABERTURA DE PORTAS PARA DESPACHO DE BAGAGEM À BORDO, DEVIDO FALTA DE ESPAÇOS NO BIN.	ESPECIFICAR O CAUSADOR SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ACOMODAÇÃO DE BAGAGEM DESPACHADA NO PORÃO DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	
11	PD	PZ	AEROPORTOS	ACEITE TARDIO DE PAX E/OU BAGAGENS	* CHAMADA DE PAXS EM LISTA DE ESPERA NO CHECK-IN. * ATENDIMENTO DE PAXS APÓS O HORÁRIO DE ENCERRAMENTO DO CHECK-IN. * DUPLICIDADE DE ASSENTOS E/OU MARCAÇÃO DE ASSENTO INAPROPRIADO (SSR)	*	ACEITE TARDIO DE PASSAGEIRO NO CHECK-IN (COM MENOS DE 40 MIN DO STD) COM CONSEQUENTE CHEGADA ATRASADA DE	CCA COBRA O FECHAMENTO DO CHECK IN	CAUSA RAIZ DE UMA DEMORA NO EMBARQUE OU
13	PE	PZ	AEROPORTOS	ERRO NO ATENDIMENTO DE PASSAGEIROS E/OU BAGAGENS	* ERRO DE ATENDIMENTO NO CHECK-IN (BASE DE ORIGEM OU CONEXÃO). * ETIQUETAGEM ERRÔNEA DE BAGAGENS. * ERRO OU FALTA DE FORMULÁRIOS OBRIGATORIOS (NOTOC, GESTANTE, MENOR, AVIH, PET, ETC).	ESPECIFICAR O CAUSADOR SEMPRE QUE POSSÍVEL.	INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	
15	PG	PZ	AEROPORTOS	AGUARDO DE CONEXÃO NÃO SOLICITADA PARA SAOOW	*AGUARDO DE CONEXÃO NÃO SOLICITADA PARA SAOOW.	COLOCAR O NÚMERO DO VOO DE CHEGADA DOS PAX E QUANTIDADE DE CLIENTES EM CONEXÃO, SEMPRE QUE POSSIVEL	INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	KO QUE SOLICITA.	
15	PH	PZ	AEROPORTOS	EMBARQUE DE PAX	* DESORGANIZAÇÃO NO PROCESSO DE EMBARQUE OU EMBARQUE ERRÔNEO DE PAX. * AGUARDO DO OPERADOR DE FINGER PARA RETIRADA QUANDO DE RESPONSABILIDADE GOL. * DEMORA NO PROCESSO DE EMBARQUE.	ESPECIFICAR O CAUSADOR SEMPRE QUE POSSÍVEL. NÃO CUMPRIMENTO DO MGT NÃO DEVE SER AUTOMATICAMENTE ATRIBUÍDO À PH.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE EMBARQUE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	
15	PF	PZ	AEROPORTOS	DESEMBARQUE DE PAX	* DEMORA NO PROCESSO DE DESEMBARQUE.	*	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE DESEMBARQUE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	
15	PI	PZ	AEROPORTOS	SOLICITAÇÃO DE NOVA DOCUMENTAÇÃO	* SOLICITAÇÃO DE NOVA DOCUMENTAÇÃO DEVIDO PASSAGEIRO FALTANTE (PAX LOCAL, DE CONEXÃO OU INTERLINE).	INCLUIR O HORARIO DA SOLICITAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	QUALQUER DOCUMENTAÇÃO QUE CHEGUE AO COMANDANTE COM MENOS DE 10 MIN ANTES DO HORÁRIO DA DECOLAGEM.	CCA LIGA PRO DOV CASO A DOC NÃO TENHA CHEGADO	
15	PK	PZ	AEROPORTOS	ERRO POR PARTE DO KO / CHECK OUT / CGA	* ERROS NOS PROCESSOS POR PARTE DO KO, CHECK OUT E/OU CGA (COMUNICAÇÃO ERRÔNEA DE ACFT, LIMITANTE DE PESO, ETC.).	ESPECIFICAR O OCORRIDO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	QUANDO A AÇÃO DO CCA GERAR ATRASO NO VOO		
15	PM	PZ	AEROPORTOS	FALTA DE COLABORADOR NO EMBARQUE	* FALTA DE COLABORADOR PARA RECEBIMENTO DO VOO OU INÍCIO DO EMBARQUE, CAUSANDO DILATAÇÃO DO TURNAROUND (NÃO TERCEIRO). * AGUARDO DE COLABORADOR GOL PARA ACOPLAGEM E DESACOPLAGEM DO FINGER	ESPECIFICAR O OCORRIDO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	QUANDO A FALTA OU ATRASO DO COLABORADOR CAUSAR UMA DILATAÇÃO NO TEMPO DE SOLO DA AERONAVE.	SERÁ INFORMADO PELO SUPERVISOR OU PELO ESCALADOR.	CAUSA RAIZ DA DEMORA DO INÍCIO DO DESEMBARQUE E OU EMBARQUE.
12	PL	PZ	AEROPORTOS	CONGESTIONAMENTO NO BALCÃO	* INSUFICIÊNCIA DE FUNCIONÁRIOS NO CHECK-IN. * DESORGANIZAÇÃO NA FILA DO CHECK-IN. * ATENDIMENTO DE GRUPO.	*	ACEITE TARDIO DE PASSAGEIRO NO CHECK-IN DEVIDO FECHAMENTO DO VOO TARDIO (COM MENOS DE 40 MIN DO STD) COM CONSEQUENTE CHEGADA ATRASADA DE PASSAGEIRO NO GATE. DEVERÁ SER INFORMADO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO TURNAROUND.		CAUSA RAIZ DO FECHAMENTO TARDIO DO CHECK IN



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

COD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
16	PS	PZ	AEROPORTOS	PASSAGEIROS DIFERENCIADOS	* PASSAGEIRO VIP (INFLUENCER, PESSOA PÚBLICA, AUTORIDADES, ETC.)	ESPECIFICAR O OCORRIDO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	QUANDO HOUVER DILATAÇÃO OU PAUSA DO EMBARQUE DEVIDO PASSAGEIRO DIFERENCIADO. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	SUPERVISÃO OU AGENTE DE EMBARQUE PASSAR A INFORMAÇÃO PARA O CCA.	CAUSA RAIZ DE DA LIBERAÇÃO TARDIA DO EMBARQUE
13	PR	PZ	AEROPORTOS	REMANEJAMENTO DE CLIENTES A BORDO	* ATRASO DEVIDO REMANEJAMENTO DE CLIENTES A BORDO POR NECESSIDADE DE BALANCEAMENTO DA AERONAVE.	INFORMAR A QUANTIDADE DE CLIENTES REMANEJADOS, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	QUANDO OCORRER SOLICITAÇÃO DE ACOMODAÇÃO MENOS DE 10 MIN ANTES DO HORÁRIO DA DECOLAGEM A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	SUPERVISÃO OU AGENTE DE EMBARQUE PASSAR A INFORMAÇÃO PARA O CCA.	CAUSA RAIZ DE ACODADO DEMORADA
19	PT	PZ	AEROPORTOS	CLIENTE ENFERMO	* DESEMBARQUE DE CLIENTE PASSANDO MAL. * RETORNO DO PUSH, TÁXI OU ALTERNADO DEVIDO CLIENTE PASSAR MAL A BORDO. * QUANDO HOUVER A NECESSIDADE DE TROCA DO KIT MÉDICO OU CILINDRO DE OXIGÊNIO DEVIDO UTILIZAÇÃO POR CLIENTE PASSANDO MAL A BORDO DA ACFT.	ESPECIFICAR O OCORRIDO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE O ENFERMO FOR CAUSA RAIZ DO ATRASO. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	KO QUE ACIONA EMERGÊNCIA	
19	PW	PZ	AEROPORTOS	CLIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS	* ACOMODAÇÃO DE PAX EM MAÇA. * CLIENTE COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO. * FALTA DE CADEIRAS DE RODAS PARA ATENDIMENTO * QUANDO HOUVER DEMORA NO EMBARQUE E/OU DESEMBARQUE DE CLIENTES COM NECESSIDADES (BLND, DEAF, MAAS, UMN, WCHR, WCHS, WCHC, WCB, WCBW).	ESPECIFICAR O OCORRIDO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE EMBARQUE OU DESEMBARQUE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	CAUSA RAIZ DE EMBARQUE E DESEMBARQUE DEMORADO
31	GD	PZ	AEROPORTOS	DOCUMENTAÇÃO DE VOO	* FALTA, ERRO OU DEMORA DA GENERAL DECLARATION. * FALTA OU ATRASO NA ENTREGA DA LOAD SHEET, LIR, LDM E NAVEGAÇÃO.	*	ENTREGA DE QUALQUER DOCUMENTAÇÃO COM MENOS DE 40 MIN ANTES DO VOO.	CCA QUE SOLICITA A DOCUMENTAÇÃO ATRASADA	CAUSA RAIZ DE DEMORA NO CARREGAMENTO E FECHAMENTO DE PORTAS
RAMPA									
31	GO	GZ	RAMPA	CHEGADA TARDIA DE ORANGE CAP	* CHEGADA TARDIA DE ORANGE CAP PARA ENTREGA DA LMC * CHEGADA TARDIA DE ORANGE CAP PARA PROCEDIMENTOS DE FINALIZAÇÃO DO VOO * NÃO CUMPRIMENTO DE PROCEDIMENTO PELO ORANGE CAP	ESPECIFICAR HORÁRIO DE CHEGADA DO ORANGE CAP NA CABINE E O PROBLEMA OCORRIDO.	CHEGADA TARDIA DO ORANGE CAP, IMPACTANDO O FECHAMENTO DE PORTAS E/OU PORÕES DO VOO.	AGENTE DE EMBARQUE OU ORANGE CAP DEVE PASSAR A INFORMAÇÃO AO CCA.	CAUSA RAIZ DE DEMORA NO FECHAMENTO DE PORTAS E/OU PORÕES.
32	GH	GZ	RAMPA	CARREGAMENTO NÃO GERENCIÁVEL (HANDLER)	* ATRASO NÃO GERENCIÁVEL. * ACFT EM RA IMPACTANDO O PLANEJAMENTO DO EFETIVO (TERCEIRO). * CARREGAMENTO TARDIO DAS BAGAGENS DESPACHADAS NO PORTAO DE EMBARQUE * FALTA DE CUBAGEM. * BAGAGENS CARREGADAS/CONECTADAS FORA DO MCT.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, APLICÁVEL SOMENTE AOS PRESTADORES DE RAMPA.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE CARREGAMENTO DA AERONAVE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE OU ORANGE CAP DEVE PASSAR A INFORMAÇÃO AO CCA.	
32	GL	GZ	RAMPA	CARREGAMENTO	* FALTA OU CHEGADA ATRASADA DA EQUIPE PARA CARREGAMENTO. * ATRASO OCASIONADO POR TAILSTRIKE POR ERRO DE CARREGAMENTO. * ATRASO NO CARREGAMENTO.	ESPECIFICAR A QUANTIDADE DE PESSOAL PARA ATENDER A AERONAVE, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE CARREGAMENTO DA AERONAVE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE OU ORANGE CAP DEVE PASSAR A INFORMAÇÃO AO CCA.	
32	GM	GZ	RAMPA	DESCARREGAMENTO	* FALTA OU CHEGADA ATRASADA DA EQUIPE PARA DESCARREGAMENTO. * DEMORA NO PROCESSO DE DESCARREGAMENTO.	ESPECIFICAR A QUANTIDADE DE PESSOAL PARA ATENDER A AERONAVE, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE DESCARREGAMENTO DA AERONAVE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE OU ORANGE CAP DEVE PASSAR A INFORMAÇÃO AO CCA.	CAUSA RAIZ DO CARREGAMENTO
33	GS	GZ	RAMPA	EQUIPAMENTO DE APOIO (TERCEIRIZADA)	* FALTA OU QUEBRA DE EQUIPAMENTO PARA PUSH BACK (BARRA DE REBOQUE E TRATOR DE PUSH-BACK). * CHEGADA ATRASADA DO TRATOR OU OPERADOR DE PUSH BACK. * CALÇO TARDIO DA AERONAVE POR PARTE DO HANDLING * INOPERÂNCIA OU ATRASO NA CHEGADA DA GPU/LPU DA TERCEIRIZADA. * FALTA, PANE OU CHEGADA TARDIA DE EQUIPAMENTO (ESCADA, CARRETA DE BAGAGEM, ETC). * QTU / QTA.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SE O TRATOR DE PUSHBACK CHEGAR FORA DO TEMPO ESTABELECIDO PELA GANTT OU SEMPRE QUE A AERONAVE ESTIVER ACIONADA ESPERANDO EQUIPAMENTO OU SEMPRE QUE ESTIVER TUDO PRONTO PARA O PUSBACK E O EQUIPAMENTO NÃO ESTIVER DISPONÍVEL.	AGENTE DE EMBARQUE OU ORANGE CAP DEVE PASSAR A INFORMAÇÃO AO CCA.	
35	GC	GZ	RAMPA	LIMPEZA DE AERONAVE (EM TRÂNSITO)	* FALTA OU QUANTIDADE INSUFICIENTE DE PESSOAL PARA LIMPEZA. * CHEGADA ATRASADA DA EQUIPE DE LIMPEZA. * PEDIDO ESPECIAL DE LIMPEZA DENTRO DA AERONAVE (POR MAL ESTAR DO PAX). * MAU USO DO TOALETE PELO PASSAGEIRO (NECESSIDADE DE ACIONAR NOVAMENTE LIMPEZA). * LIBERAÇÃO TARDIA DO EMBARQUE EM DECORRÊNCIA DO ATRASO NA LIMPEZA TRÂNSITO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO E INFORMAR HORÁRIO DA CHEGADA/TÉRMINO DA LIMPEZA, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE LIMPEZA DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	AGENTE DE EMBARQUE INFORMA O CCA.	



DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

INFORMÁTICA								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
COD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
58	ED	MZ	INFORMÁTICA	INSTABILIDADE, ERROS OU INOPERÂNCIA DE SISTEMAS	<ul style="list-style-type: none"> * MENSAGEM DE ERROS SISTÊMICOS. * INOPERÂNCIA/INDISPONIBILIDADE DE SISTEMAS. * IMPRESSORAS COM ERROS DE IMPRESSÃO OU DEFEITO FÍSICO. * FALHA NO QR CODE, CHECK-IN NÃO MIGRADO OU HORÁRIOS INCORRETOS NOS CANAIS DIGITAIS. * PROBLEMAS PARA RENOMEAR RESERVAS, RESERVAS EM GRUPO OU ATENDIMENTO MANUAL NO SABRE. * DISCREPÂNCIAS NOS DADOS DA DOCUMENTAÇÃO DE VOO COM O SISTEMA DE ATENDIMENTO, MAPA DE ASSENTOS, DISCREPÂNCIAS NOS NOMES E/OU QUANTIDADE DA TRIPULAÇÃO. * DISCREPÂNCIAS DE DADOS ENTRE LOADMANAGER X INTERACT X PORTAL DESPACHO. * DIFICULDADE PARA LER CARTÕES DE EMBARQUE. * PROVEDOR DE SERVIÇOS GOL, LINKDOWN, INDISPONIBILIDADE OU INSTABILIDADE DE CONEXÃO. * FALHAS DE CONECTIVIDADE SISTEMAS (ZEBRA, TABLET, MGATE, ETC.) * FALHAS OU INOPERÂNCIA DOS TOTENS. * QUALQUER DOS PROBLEMAS ACIMA QUE OCORRA EM MÁQUINAS SITA OU DE PROPRIEDADE DA OPERADORA AEROPORTUÁRIA DEVE SER ATRIBUÍDO AO CÓDIGO AF. 	<ul style="list-style-type: none"> * DESCREVER OCORRÊNCIA DE FORMA DETALHADA. CASO HAJA CHAMADO ABERTO EM TI, COLOCAR TAMBÉM O NÚMERO DO CHAMADO (NÃO OBRIGATÓRIO). EM CASOS ONDE A DESCRIÇÃO NÃO ESTEJA DETALHADA PARA ANÁLISE DE TI, O ATRASO CONTESTADO SERÁ ALTERADO. 	O PROBLEMA DEVERÁ SER REPORTADO PELO AGENTE DE EMBARQUE SEMPRE QUE IDENTIFICADO. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	ORANGE / AGENTE / QUALQUER UM QUE IDENTIFICAR, DEVE PASSAR ESSA INFORMAÇÃO AO CCA.	
TRÁFEGO AÉREO								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
COD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
81	AT	AZ	TRÁFEGO AEREO	TRÁFEGO AÉREO	<ul style="list-style-type: none"> * AGUARDANDO AUTORIZAÇÃO PARA ACIONAMENTO DEVIDO RESTRIÇÃO DE PÁTIO. * APLICAÇÃO DA MEDIDA DE GERENCIAMENTO DO FLUXO DE TRÁFEGO AÉREO DEVIDO A LIMITAÇÃO DE CAPACIDADE AERONÁUTICA. * RESTRIÇÕES DE TRÁFEGO AÉREO NA PARTIDA (AGUARDO DE AUTORIZAÇÃO DE PUSH BACK, GREVE CONTROLADORES, AGUARDANDO SLOT, PONTO DE ESPERA CONGESTIONADO). 	AT SOMENTE É CONSIDERADO APÓS O FECHAMENTO DE TODAS AS PORTAS DA AERONAVE E RETIRADA DO FINGER/ESCADAS.	SEMPRE QUE A AERONAVE ESTIVER PRONTA, COM TODOS OS EQUIPAMENTOS PREPARADOS E HOUVER DEMORA PARA REALIZAÇÃO DO PUSHBACK. SEMPRE QUE POSSÍVEL, A INFORMAÇÃO DEVE SER CONFIRMADA COM O COMANDANTE.	COMANDANTE	
82	AX	AZ	TRÁFEGO AEREO	RADAR/COMUNICAÇÃO	<ul style="list-style-type: none"> * RADAR INOPERANTE. * FALHA NOS SISTEMAS DOS ORGÃOS DE CONTROLE DE TRÁFEGO AÉREO OU TORRE DE CONTROLE. * FALHA NO RECEBIMENTO DO PLANO DE VOO PELOS ÓRGÃO DE CONTROLE DO TRÁFEGO AÉREO OU TORRE DE CONTROLE. 	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	ADMINISTRAÇÃO AEROPORTUÁRIA OU CGNA ETC. AVISA O KO	
SAFETY / SECURITY								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
COD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
99	FB	YZ	SAFETY / SECURITY	CHECK DE SEGURANÇA DE VOO (SAFETY)	<ul style="list-style-type: none"> * SOLICITAÇÃO DA TRIPULAÇÃO TÉCNICA/COMISSÁRIOS OU ÓRGÃOS OFICIAIS PARA CHECK DE SEGURANÇA DE VOO. * ARTIGOS PERIGOSOS NÃO AUTORIZADOS NA BAGAGEM DE PASSAGEIROS. 	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE	
99	AS	JZ	SAFETY / SECURITY	SEGURANÇA (SECURITY)	<ul style="list-style-type: none"> * INSPEÇÃO DE PAX / BAGAGEM PELA POLÍCIA FEDERAL. * FALTA OU CONGESTIONAMENTO NO RAIOS-X DE BAGAGEM * PASSAGEIROS SOB CUSTÓDIA POLICIAL. * AMEAÇA DE BOMBA. * RETIRADA DE BAGAGEM DESPACHADA DE CLIENTE FALTANTE. * ATRASO NA INSPEÇÃO APAC (VOOS INTERNACIONAIS) * ARTIGOS NÃO AUTORIZADOS, TRANSPORTADOS DE FORMA ILÍCITA. * QUANDO INSPEÇÃO PAX / BAGAGEM PELA RECEITA, UTILIZAR CÓDIGO 	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE	



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

COD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
99	AB	JZ	SAFETY / SECURITY	CLIENTE INDISCIPLINADO	* DESEMBARQUE DE CLIENTE INCONVENIENTE. * SOLICITAÇÃO DA POLÍCIA FEDERAL A BORDO DA AERONAVE.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA. A INFORMAÇÃO DEVE SER DISPONIBILIZADA PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE / TRIPULAÇÃO	
INFRAESTRUTURA									
86	AG	ZZ	INFRAESTRUTURA	AUTORIDADES (EX- POLÍCIA FEDERAL)	* IMIGRAÇÃO / ALFÂNDEGA CONGESTIONADA. * INSPEÇÃO DAS AERONAVES PELA VIGILÂNCIA SANITÁRIA. * SAÚDE DOS PORTOS CONGESTIONADA. * INSPEÇÃO DE PAX / BAGAGEM PELA RECEITA FEDERAL. * QUANDO INSPEÇÃO PAX/BAGAGEM PELA POLICIA FEDERAL, UTILIZAR CÓDIGO AS.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	AGENTE DE EMBARQUE / TRIPULAÇÃO	
87	AF	ZZ	INFRAESTRUTURA	INSTALAÇÕES DE AEROPORTO	* FALTA DE POSIÇÃO DE ESTACIONAMENTO DA ACFT. * CONGESTIONAMENTO NA ÁREA DE RAMP. * FALTA / QUEDA DE ENERGIA NO AEROPORTO. * AGUARDAMENTO DO OPERADOR DE FINGER QUANDO DE RESPONSABILIDADE DO AEROPORTO. * QUEDA DE REDE SOB RESPONSABILIDADE DO AEROPORTO. * PROBLEMAS DE SISTEMAS SITA OU DE RESPONSABILIDADE DO AGUARDAMENTO DO BALIZADOR * FALTA DE ÔNIBUS NO EMBARQUE E DESEMBARQUE. * CONGESTIONAMENTO, QUEBRA OU FALTA DE OPERADOR DE RAIO-X.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A ACFT POUAR E AGUARDAR POSIÇÃO DE ESTACIONAMENTO E/OU SEMPRE QUE A ACOPLAGEM DO FINGER E/OU ESCADA ESTIVER ACIMA DO TEMPO DETERMINADO PELA GANTT E/OU QUANDO A AERONAVE ESTIVER PARADA AGUARDANDO O BALIZADOR PARA ESTACIONAR	AGENTE / AEROPORTO / TRIPULAÇÃO	
88	AD	ZZ	INFRAESTRUTURA	RESTRIÇÕES NO AEROPORTO DE CHEGADA	* AEROPORTO OU PISTA FECHADA DEVIDO OBSTRUÇÃO, OBRAS, ETC. * INQUIETAÇÃO POLÍTICA, ABATIMENTO DE RUIÍDO, TOQUE DE RECOLHER, VOOS ESPECIAIS. * GREVE DE ÁREAS RELACIONADAS A OPERAÇÕES DS VOOS * FALTA / QUEBRA DE BALIZAMENTO (FALTA DE ENERGIA É AF).	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	CCO	
89	AM	ZZ	INFRAESTRUTURA	RESTRIÇÕES NO AEROPORTO DE PARTIDA	* AEROPORTO OU PISTA FECHADA DEVIDO OBSTRUÇÃO, OBRAS, ETC. * FECHAMENTO DAS VIAS DE ACESSO AO AEROPORTO COM RETENÇÃO DO EMBARQUE POR PARTE DA GOL. * GREVE DE ÁREAS RELACIONADAS A OPERAÇÕES DS VOOS * FALTA / QUEBRA DE BALIZAMENTO (FALTA DE ENERGIA É AF).	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	CCO	
CONDIÇÕES DO TEMPO									
71	WO	RM	CONDIÇÕES DE TEMPO	CONDIÇÕES ATMOSFÉRICAS NA ORIGEM	* AEROPORTO DE ORIGEM ABAIXO DOS MÍNIMOS OPERACIONAIS OU COM CONDIÇÃO ADVERSA PARA DECOLAGEM (WINDSHEAR, RAJADA, CHUVA FORTE, ETC). * REMOÇÃO DE NEVE E DEGELO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	CCO	
72	WT	RM	CONDIÇÕES DE TEMPO	CONDIÇÕES ATMOSFÉRICAS NO DESTINO	* AEROPORTO DE DESTINO ABAIXO DOS MÍNIMOS OPERACIONAIS OU COM CONDIÇÃO ADVERSA PARA POUOSO (WINDSHEAR, RAJADA, ETC, CHUVA FORTE, ETC). * REMOÇÃO DE NEVE E DEGELO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	CCO	
77	WG	RM	CONDIÇÕES DE TEMPO	INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS DE RAMP POR METEOROLOGIA	* SERVIÇO DE RAMP IMPACTADO POR CONDIÇÕES CLIMÁTICAS ADVERSAS PARA AS OPERAÇÕES DE SOLO (EX. RAIOS)	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA. DEVERÁ SER REPORTADO PELO ORANGE CAP OU PELO AGENTE DE EMBARQUE.	AGENTE / TRIPULAÇÃO	
COMISSARIA									
37	GB	SZ	COMISSARIA	COMISSARIA	* ENTREGA OU CARREGAMENTO TARDIO DO SERVIÇO DE BORDO. * ITENS FALTANTES OU EMBARCADOS ERRONEAMENTE. * SERVIÇO DE ENTREGA DE MANTAS ATRASADO OU INCORRETO. * IMPACTOS ENVOLVENDO O CAMINHÃO DA COMISSARIA	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A ENTREGA DA COMISSARIA TERMINAR APÓS FINALIZAÇÃO DO EMBARQUE E ACOMODAÇÃO DOS PASSAGEIROS A BORDO.	TRIPULAÇÃO / ORANGE	
17	PC	PZ	AEROPORTOS	PEDIDO DE COMISSARIA	* COMPLEMENTAÇÃO DE SERVIÇO PEDIDO FORA DO PRAZO DETERMINADO PELO FORNECEDOR (1H EM GRU E 30 MIN DEMAIS BASES) * PEDIDO ATRASADO OU INCORRETO POR AEROPORTOS, ESCALA DE TRIPULANTES OU TRIPULANTE DE APOIO.	ESPECIFICAR O CAUSADOR DO PEDIDO SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA	TRIPULAÇÃO / ORANGE	CAUSA RAIZ DO FECHAMENTO DE PORTAS TARDIO



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

CARGAS								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
21	CD	RZ	CARGAS	DOCUMENTAÇÃO DE CARGA	* FALTA DOS DOCUMENTOS DE CARGA (EX. MANIFESTO DE CARGAS, NOTOC DE CARGA, AWB)	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO OCORRER COM MENOS DE 40 MINUTOS ANTES DA DECOLAGEM.	ORANGE	
22	CP	RZ	CARGAS	EMBARQUE DE CARGA	* POSICIONAMENTO TARDIO DA CARGA PARA EMBARQUE. * CHEGADA TARDIA DA CARGA NA POSIÇÃO. * ACEITAÇÃO TARDIA DA CARGA.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE CARREGAMENTO DA AERONAVE DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	ORANGE	
25	CI	RZ	CARGAS	ACONDIÇÃOAMENTO INADEQUADO	* CARGA FORA DO GABARITO. * VAZAMENTO DE MATERIAS, ESQUIFE, ETC. * GRANDE QUANTIDADE DE VOLUMES PEQUENOS OU VOLUMES DE DIFÍCIL MANUSEIO. * CORTE DE CARGAS DEVIDO FALTA DE CUBAGEM OU RESTRIÇÃO DE	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	ORANGE	CAUSA RAIZ DO ATRASO NO EMBARQUE DE CARGA
26	CU	UZ	CARGAS	USO EXCLUSIVO CARGUEIRO	* PREPARAÇÃO TARDIA NO TERMINAL DE CARGAS. * ACEITAÇÃO TARDIA DA CARGA. * CARGA ENTREGUE NO TERMINAL DE CARGAS APÓS O DEADLINE. * FALTA DE EQUIPAMENTO / ULD PARA PREPARAÇÃO DA CARGA. * EMBARQUE DE COLABORADOR MELI * CARGA FORA DO GABARITO. * POR SOLICITAÇÃO DO CLIENTE (QUEDA DE SISTEMA DA MELI / SOLICITAÇÕES DIVERSAS).	*EXPLICAR O OCORRIDO. * USO EXCLUSIVO DE CARGAS	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	LOADMASTER / TRIPULAÇÃO	
MANUTENÇÃO								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
41	SD	TZ	MANUTENÇÃO	RESTRIÇÕES OPERACIONAIS	* DEMORA NO CORTE OU ACIONAMENTO POR UTILIZAÇÃO DA GPU / LPU. * QUANDO A AERONAVE ESTIVER COM RESTRIÇÃO OPERACIONAL QUE AFETE O CUMPRIMENTO DO BLOCKTIME (EX. BLEED, PACK, WINDSHIELD, ANTI-ICING, ETC.) * RESTRIÇÕES DE PAYLOAD ORIGINADAS POR LIMITAÇÕES TÉCNICAS DA AERONAVE. * DEMORA NOS PROCEDIMENTOS DE LIBERAÇÃO DE ACFTS COM ITENS INOPERANTES QUE REQUEIRÃO AÇÃO MANUAL DA MANUTENÇÃO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A AERONAVE TIVER UM ITEM MEL QUE AFETE O TEMPO DE SOLO OU VOO. ACIONAMENTO DEMORAR POR AÇÃO DE MANUTENÇÃO OU USO DE EQUIPAMENTO DE SOLO OU O BLOCK TIME FOR DILATADO.	TRIPULAÇÃO / CCO	
39	GT	PZ	MANUTENÇÃO	EQUIPAMENTO DE APOIO (PRÓPRIO GOL)	* INOPERÂNCIA OU ATRASO NA CHEGADA DA GPU/LPU DA MANUTENÇÃO GOL.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A AERONAVE ESTIVER ACIONADA ESPERANDO EQUIPAMENTO OU SEMPRE QUE ESTIVER TUDO PRONTO PARA O ACIONAMENTO E O EQUIPAMENTO NÃO ESTIVER DISPONÍVEL	ORANGE / AGENTE	
41	TG	TZ*	MANUTENÇÃO	DANOS CAUSADOS POR CLIENTE	* DANOS CAUSADOS À AERONAVE POR PASSAGEIRO SENDO NECESSÁRIO AÇÃO DA MANUTENÇÃO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	TRIPULAÇÃO	
41	TD	TZ	MANUTENÇÃO	DEFEITO NA AERONAVE	* PANE NA AERONAVE, NA SAÍDA OU NA CHEGADA DO VOO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	TRIPULAÇÃO / MANUTENÇÃO	
42	TM	TZ	MANUTENÇÃO	MANUTENÇÃO PROGRAMADA	* SERVIÇO PROGRAMADO E ENTREGUE FORA DO PRAZO ESTABELECIDO PELA MANUTENÇÃO. * ATRASO POR INSTALAÇÃO DO CREW REST E/OU DISPOSITIVOS BLOQUEADORES DE ASSENTO, QUANDO APLICÁVEL. * ATRASO DO REBOQUE DA AERONAVE.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A AERONAVE FOR ENTREGUE PELA MANUTENÇÃO MENOS DE 1H ANTES DA DECOLAGEM	MANUTENÇÃO / AGENTE / ORANGE	
46	TC	TZ	MANUTENÇÃO	TROCA DE AERONAVE	* TROCA DE AERONAVE ORIGINADA OU EM CONSEQUÊNCIA DE OUTRA AERONAVE EM MANUTENÇÃO.	INFORMAR O PREFIXO DA AERONAVE EM MANUTENÇÃO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A TROCA DA AERONAVE ACONTECER COM MENOS 1H PARA O STD DO VOO.	CCO	
51	DF	DZ	MANUTENÇÃO	AVARIA DURANTE OPERAÇÃO EM VOO	* INSPEÇÃO DE MANUTENÇÃO DEVIDO COLISÃO COM PÁSSAROS; DESCARGA ATMOSFÉRICA, TURBULÊNCIA. * DANOS CAUSADOS À AERONAVE DURANTE A OPERAÇÃO (EX. TAILSTRIKE, HARD LANDING, OVERSPEED, FLAP EXCEEDANCE, ETC.) * INSPEÇÃO DE MANUTENÇÃO DEVIDO COLISÃO DURANTE TAXIAMENTO NÃO PROVOCADA POR EMPREGADOS OU PRESTADORES DE SERVIÇO DA	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	TRIPULAÇÃO	
52	DG	PZ	MANUTENÇÃO	AVARIA DURANTE OPERAÇÕES EM SOLO	* COLISÕES DURANTE O REBOQUE. * AVARIA NO CARREGAMENTO/DESCARREGAMENTO. * AVARIA DO REBOQUE (PUSH-BACK).	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	ORANGE / MANUTENÇÃO	
36	GF	TZ*	MANUTENÇÃO	ERRO OU ATRASO	* QUANDO HOUVER ERRO OU ATRASO POR PARTE DO MECÂNICO	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ABASTECIMENTO DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT DEVIDO ATRASO DA MANUTENÇÃO.	TRIPULAÇÃO / ORANGE / AGENTE	CAUSA RAIZ DO ATRASO NO FECHAMENTO DE PORTAS



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

SUPRIMENTOS

CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
45	TT	KZ	SUPRIMENTOS	QUEBRA OU ATRASO DO CAMINHÃO DE ABASTECIMENTO	* QUEBRA OU FALTA DO CAMINHÃO DE ABASTECIMENTO. * COMBUSTÍVEL INSUFICIENTE PARA O ABASTECIMENTO. * ATRASO DO CAMINHÃO DE ABASTECIMENTO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ABASTECIMENTO DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT DEVIDO ATRASO DA ABASTECEDORA.	TRIPULAÇÃO / ORANGE / AGENTE	CAUSA RAIZ DO ATRASO NO FECHAMENTO DE PORTAS
45	TS	KZ	SUPRIMENTOS	PEÇAS E SOBRESSALENTES PARA AERONAVE	* FALTA DE PEÇAS / FERRAMENTAS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO. * ATRASO NA PARTIDA DO VOO PARA EMBARQUE OU TRANSPORTE DE * FALTA DE SOBRESSALENTES PARA AERONAVE EM SOLO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	MANUTENÇÃO VIA CONTESTAÇÃO	

COMBUSTIVEL

CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
33	GE	PZ	COMBUSTÍVEL	RETIRADA DO COMBO	* ATRASO NA RETIRADA DO COMBO OU NA CHEGADA DO PRESTADOR PARA RETIRADA DO COMBO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	NÃO EXECUÇÃO DO PROCESSO DE RETIRADA DO COMBO DENTRO DO TEMPO PADRÃO DETERMINADO PELA GANTT.	TRIPULAÇÃO / ORANGE	CAUSA RAIZ DO ATRASO NO PUSH

MANUAIS

CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
99	FM	OZ	MANUAIS	MANUAIS DE BORDO	* FALTA DE MANUAIS DE BORDO. * FALTA DE INFORMAÇÕES / DADOS OPERACIONAIS (PBO). * FALTA OU ERRO NA ANÁLISE DE AEROPORTO.	ESPECIFICAR QUAL MANUAL FALTOU, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA.	TRIPULAÇÃO	

TRIP COMERCIAL

CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
66	FL	IZ	TRIP COMERCIAL	TRIPULAÇÃO COMERCIAL	* EMBARQUE ATRASADO DA TRIPULAÇÃO COMERCIAL. * LIBERAÇÃO TARDIA PARA EMBARQUE. * PEDIDOS ESPECIAIS FORA DAS EXIGÊNCIAS OPERACIONAIS. * SOLICITAÇÃO DE RETORNO DE COMISSARIA POR FALTA DE CONFERÊNCIA DE SERVIÇOS EMBARCADOS DURANTE O ABASTECIMENTO DA COMISSARIA. * ACIONAMENTO ERRÔNEO DA ESCORREGADEIRA. * QUANDO ENVOLVER A TRIP COMPLETA, UTILIZAR FT.	* ESPECIFICAR O MOTIVO DO EMBARQUE TARDIO, SEMPRE QUE POSSÍVEL. * DISCRIMINAR O PEDIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A TRIP CHEGAR APÓS O HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO (30 MIN ANTES DA DECOLAGEM) E/OU SEMPRE QUE O EMBARQUE FOR LIBERADO FORA DO HORÁRIO PADRONIZADO NA GANTT. ATRASO DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE / TRIPULAÇÃO / ESCALA	



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

ESCALA

ESCALA								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
64	FS	FZ	ESCALA	FALTA DE TRIPULANTE TÉCNICO	* FALTA DEVIDO A DOENÇA. * ACIONAMENTO TARDIO DE TRIPULANTE TÉCNICO. * APRESENTAÇÃO TARDIA DA TRIPULAÇÃO TECNICA DEVIDO REGULAMENTAÇÃO DE DESCANSO PÓS ETAPA ANTERIOR. * TROCA DE TRIPULAÇÃO TÉCNICA DEVIDO REGULAMENTAÇÃO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE OCORRER O PROBLEMA. O PROBLEMA DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE / ESCALA	CAUSA RAIZ PARA APRESENTAÇÃO TARDIA
95	RC	BZ	ESCALA	CONEXÃO DE TRIPULAÇÃO TÉCNICA	* AGUARDO DE TRIPULAÇÃO TÉCNICA EM CONEXÃO, CUMPRINDO O TEMPO MÍNIMO DE CONEXÃO NA BASE.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE A CONEXÃO IMPACTAR NO HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO NA AERONAVE	ESCALA / DO	CAUSA RAIZ PARA APRESENTAÇÃO TARDIA
63	FV	FZ	ESCALA	CHEGADA ATRASADA DA CONDUÇÃO DA TRIPULAÇÃO	*CHEGADA ATRASADA DA CONDUÇÃO DA TRIPULAÇÃO (CONTRATO COM TERCEIRIZADO).	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE IMPACTAR NO HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO NA AERONAVE. O PROBLEMA DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	FORNECEDOR	CAUSA RAIZ DE APRESENTAÇÃO TARDIA
67	FC	IZ	ESCALA	FALTA DE TRIPULANTE COMERCIAL	* FALTA DEVIDO A DOENÇA. * ACIONAMENTO TARDIO DE TRIPULANTE COMERCIAL. (ACIONAMENTO/INSERÇÃO TARDIA DE CAT I - TRIPULANTE COMERCIAL) * APRESENTAÇÃO TARDIA DA TRIPULAÇÃO COMERCIAL DEVIDO REGULAMENTAÇÃO DE DESCANSO PÓS ETAPA ANTERIOR. * TROCA DE TRIPULAÇÃO COMERCIAL DEVIDO REGULAMENTAÇÃO.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE FOR IDENTIFICADO O PROBLEMA ATRASO DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND..	AGENTE / TRIPULAÇÃO / ESCALA	CAUSA RAIZ PARA APRESENTAÇÃO TARDIA
94	RS	BZ	ESCALA	CONEXÃO DE TRIPULAÇÃO COMERCIAL	* AGUARDO DE TRIPULAÇÃO COMERCIAL EM CONEXÃO, CUMPRINDO O TEMPO MÍNIMO DE CONEXÃO NA BASE.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE A CONEXÃO IMPACTAR NO HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO NA AERONAVE. ATRASO DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	ESCALA / DO	CAUSA RAIZ PARA APRESENTAÇÃO TARDIA

TRIP TÉCNICA

TRIP TÉCNICA								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
62	FF	FZ	TRIP TÉCNICA	EXIGÊNCIAS OPERACIONAIS	* COMBUSTÍVEL EXTRA; * SOLICITAÇÃO DO COMANDANTE, POR QUESTÃO DE SEGURANÇA, PARA ESCLARECIMENTOS DE DÚVIDAS OU OUTRAS DEMANDAS OPERACIONAIS. * RECUSA ITEM MEL. * PEDIDOS ESPECIAIS FORA DAS EXIGÊNCIAS OPERACIONAIS.	DISCRIMINAR A EXIGÊNCIA DO COMANDANTE, SEMPRE QUE POSSIVEL	SEMPRE QUE OCORRER O PROBLEMA. O PROBLEMA DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	TRIPULAÇÃO	
63	FT	FZ	TRIP TÉCNICA	TRIPULAÇÃO TÉCNICA	* EMBARQUE ATRASADO DA TRIPULAÇÃO. *LIBERAÇÃO TARDIA PARA EMBARQUE.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE A TRIP CHEGAR APÓS O HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO (30 MIN ANTES DA DECOLAGEM) E/OU SEMPRE QUE O EMBARQUE FOR LIBERADO FORA DO HORÁRIO PADRONIZADO NA GANTT. ATRASO DEVERÁ SER DESCRITO PELO AGENTE DE EMBARQUE NO PREENCHIMENTO DO TURNAROUND.	AGENTE DE EMBARQUE PASSAR A INFORMAÇÃO AO CCA.	CAUSA RAIZ PARA APRESENTAÇÃO TARDIA

DOV

DOV								QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO		
61	EF	VZ	DOV	PLANO DE VOO	* ERRO OU ATRASO NO PLANO DE VOO. * ERRO OU ATRASO DE NAVEGAÇÃO. * ERRO DE ABASTECIMENTO DEVIDO INFORMAÇÃO ERRONEA POR PARTE DO DOV, EXCETO EM CASOS DE ACOMODAÇÃO OU ATENDIMENTO DE MAIS CLIENTES.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE O PLANO DE VOO FOR ENTREGUE COM MENOS DE 1H POR FALHA NO PROCESSO DO DOV.	TRIPULAÇÃO	
61	FP	VZ	DOV	DT / BALANCEAMENTO	* ALTERAÇÃO DE CARREGAMENTO OCASIONADA POR ERRO OU SOLICITAÇÃO DOV/DT. * ATRASO NA CONFECÇÃO DA LOAD SHEET/ LIR.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSIVEL.	SEMPRE QUE OCORRER O PROBLEMA.	ORANGE	



DOCUMENTO DE CONSULTA

DATA: 22/09/2025

REV. 6

DC-IT-DSP-OTP-001 - Tabela de Códigos de Atrasos

CÓD. ADM	CÓDIGO OPSLINK	CONSEQUENTE	ÁREA	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES	CRITÉRIO DE ATRASO	QUEM PASSA A INFORMAÇÃO ?	CAUSA RAIZ
99	MO	VZ	DOV	OVERLOAD	* OVERLOAD DEVIDO ALTA TEMPERATURA OU CHUVA (EX. NECESSIDADE DE CORTE DE CARGA, PRETERIÇÃO DE PAX).	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE O CORTE DE PASSAGEIROS FOR INFORMADO PELO DOV/DT COM MENOS DE 40 MINUTOS DO STD.	ORANGE / CHECK IN / AGENTE	CAUSA RAIZ DO ATRASO NA FINALIZAÇÃO DO EMBARQUE
CCO									
99	MI	QZ	CCO	COORDENAÇÃO DE VOOS	* ERRO / FALTA DE REPLANEJAMENTO NA COORDENAÇÃO DAS AERONAVES / VOOS. * VOOS PROGRAMADOS COM TEMPOS DE SOLO INSUFICIENTES. * ERRO OU FALHA DE ALOCAÇÃO DE AERONAVE NA ROTA.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE A TROCA DA AERONAVE ACONTECER COM MENOS 1H PARA O STD DO VOO.	CCO	
99	RL	QZ	CCO	CONEXÃO DE PAXS, BAGAGENS DE VOO ATRASADO	* AGUARDANDO PASSAGEIROS OU BAGAGENS EM CONEXÃO CHEGANDO EM VOOS ATRASADOS, COM AUTORIZAÇÃO DO SCA.	SOMENTE DEVE SER UTILIZADO APOS ALINHAMENTO COM O SCA. É COMPULSÓRIO A INSERÇÃO DO NOME DO ANALISTA DO SCA NA DESCRIÇÃO DO ATRASO. A FALTA DESTA INFORMAÇÃO IMPLICARÁ NA ALTERAÇÃO DO CÓDIGO PARA	SEMPRE QUE O PROBLEMA ACONTECER E QUE O AGUARDO FOR APROVADO PELO SCA.	CCA	
PLANEJAMENTO									
14	PO	CZ	PLANEJAMENTO	OVERSALES	* VENDA EM EXCESSO (ACIMA DA CAPACIDADE DO ACFT). * ACOMODAÇÃO DE PAXS EXCEDENTES, DEVIDO OVERSALING OCORRIDO DE OUTROS VOOS.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE O PROBLEMA ACONTECER E QUE HOUVER NECESSIDADE DE CORTE DE PASSAGEIROS NO GATE.	ORANGE / CHECK IN / AGENTE	CAUSA RAIZ DO ATRASO NA FINALIZAÇÃO DO EMBARQUE
99	SP	CZ	PLANEJAMENTO	PLANEJAMENTO	* RESERVA FEITA SEM RESPEITAR O MÍNIMO CONECT TIME DO AEROPORTO DE CONEXÃO. * DIVERGÊNCIA ENTRE HORÁRIOS DE SIROS E SISTEMA DE RESERVAS /	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE OCORRER O PROBLEMA.	CCO	
COMERCIAL									
99	RO	CZ	COMERCIAL	RESERVA/CONEXÃO	* ERROS DE RESERVA. * AÇÃO DE MARKETING * DECISÕES COMERCIAIS OU ALTERAÇÕES DE VOOS DE FRETAMENTOS.	ESPECIFICAR O PROBLEMA OCORRIDO, SEMPRE QUE POSSÍVEL.	SEMPRE QUE OCORRER O PROBLEMA.	CCO	

	DOCUMENTO DE CONSULTA	DATA: 22/09/2025
	DC-IT-DSP-OTP-001-001 - Tabela de Códigos de Atrasos	REV. 6

CÓDIGOS ESPECIAIS DE CONVERSÃO				
CÓD. ADM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	MOTIVOS	OBSERVAÇÕES
*	RA	ROTAÇÃO DE AERONAVE	*CHEGADA ATRASADA DE UM VOO TRANSITO/TURN AROUND, CUMPRINDO A TABELA DE TEMPOS MÍNIMOS DE SOLO.	
93W	AZ	CONVERSÃO DE ROTAÇÃO DA AERONAVE UTILIZADO SOMENTE PELA COORDENAÇÃO DE VOOS.		ATRASOS CONSEQUENTES UTILIZADOS PELA COORDENAÇÃO DE VOOS
93Y		RM / DZ / ZZ / JZ / UZ		
93		PZ / CZ / MZ / YZ / QZ / VZ / OZ / FZ / BZ / IZ / KZ / TZ / SZ / RZ		

* O código IATA RA (CONEXÃO DE AERONAVE ATRASADA PROCEDENTE DE ETAPA ANTERIOR) configura os atrasos consequentes de uma etapa de voo atrasada. Este código será trocado por um código consequente que será alocado pelo time de Analytics no PowerBi de Pontualidade, que adotará o maior atraso da etapa anterior.

Escalonamento para codificação de atrasos

Aeroporto

Responsável por inserir os atrasos diretos no sistema Opslink. **Não alterar códigos que já estejam inseridos previamente.**

CCO

Autonomia para definir os atrasos consequentes e para modificar os códigos diretos, caso necessário. Somente é permitida a fusão de códigos de um mesmo responsável ou área.

Método de Cálculo

Quantidade de códigos.

Aos aeroportos é permitido utilizar 04 códigos.

Interpretação (Lógica)

A precisa interpretação de um atraso está relacionada a observação fracionada da operação, analisando os tempos padrões dos processos conforme documento de referência: DC-IT-DSP-OTP-001-002 - Gantt Tabela de Códigos de Atrasos

Deve se levar em consideração os tempos reais coletados através do PowerBi "Turnaround - Registros App".

MGT (Tempo de Solo)

Tamanho da Base	Tempo de Solo
GG	40 minutos
G	40 minutos
M	40 minutos
P	30 minutos
PP	30 minutos

Conexão de Tripulação
CGH / GRU - 01h05
BSB / GIG / POA / REC / SDU / SSA - 50 minutos
Demais bases e demais voos - 45 minutos

Tempo de Solo Diferenciado			
AEP - 00:50	CCS - 01:30	MDZ - 00:50	ROS - 00:50
ASU - 00:45	COR - 00:50	MCO - 1:30	SCL - 00:50
AUA - 01:00	CUN - 01:00	MIA - 1:30	SJO - 01:15
BOG - 01:00	EZE - 00:45	MVD - 00:40	UIO - 01:00
BSB - 00:50	GRU - 00:50	PBM - 01:05	VVI - 00:50
BRC - 01:20	LIM - 00:55	PUJ - 01:00	

Rotações DOM/INTER/DOM

Base	DOM/INTER	INTER/DOM	INTER/INTER
BEL	1:00	0:50	1:00
BSB	1:40	1:25	0:50
FLN	0:50	0:55	0:55
ARG/FOR/ARG	0:50	0:50	0:50
USA/FOR/USA	1:30	1:30	1:30
GRU	1:20	1:10	0:50
JPA	0:50	0:50	0:50
MAO	1:30	1:30	1:30
MCZ	0:50	0:50	0:50
REC	0:50	0:50	0:50
SSA	1:00	1:00	1:00
GIG	0:50	0:50	0:50
NAT	1:00	0:50	0:50
BPS	1:00	0:45	0:50
CNF	1:00	1:00	0:50

* Para as bases não inseridas na tabela de Tempo de Solo Diferenciado e na tabela rotações DOM/INTER/DOM, valerá o tempo de solo padrão da base.