

Manual de  
**COMUNICAÇÃO VISUAL  
E SINALIZAÇÃO DE ÁREAS  
PÚBLICAS DE TERMINAIS  
DE PASSAGEIROS  
AEROPORTUÁRIOS**



**MANUAL DE COMUNICAÇÃO VISUAL E SINALIZAÇÃO DE ÁREAS PÚBLICAS  
DE TERMINAIS DE PASSAGEIROS AEROPORTUÁRIOS**

SUPERINTENDÊNCIA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA – SIA

1ª edição - Dezembro / 2023

**SUPERINTENDENTE DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA**

Giovano Palma

**GERENTE DE AVSEC E FACILITAÇÃO - GSEF**

Tarik Pereira de Souza

**GERENTE TÉCNICO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA E FACILITAÇÃO  
DO TRANSPORTE AÉREO - GTCF**

Werllen Lauton Andrade

**COORDENADORA DE FACILITAÇÃO - CFAL**

Diana Helena Ferreira

**EQUIPE**

Dorieldo Luiz dos Prazeres (CFAL)

Fernanda Caixeta Valim (CFAL)

Marcos Vinicius Castellani (CFAL)

**PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

Assessoria de Comunicação Social (ASCOM)

**DÚVIDAS, SUGESTÕES E CRÍTICAS PODEM SER ENVIADAS PARA O E-MAIL**

[facilitacao.sia@anac.gov.br](mailto:facilitacao.sia@anac.gov.br)

# SUMÁRIO

<b>ABREVIATURAS E SIGLAS</b>	<b>4</b>
<b>SOBRE O MANUAL</b>	<b>5</b>
OBJETIVO	5
ESTRUTURA	5
<b>COMUNICAÇÃO VISUAL</b>	<b>7</b>
<b>PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO DA SINALIZAÇÃO</b>	<b>8</b>
A) INFORMAÇÕES OPERACIONAIS	8
B) INFORMAÇÕES ESSENCIAIS	9
C) INFORMAÇÕES DAS COMPANHIAS AÉREAS	10
<b>BOAS PRÁTICAS IDENTIFICADAS</b>	<b>11</b>
A) PLANEJAMENTO	11
B) MEIOS PARA SINALIZAÇÃO	12
C) ASPECTOS TÉCNICOS	17
D) PONTOS DE DESTAQUE	19
D) ASPECTOS GERAIS	23
E) ESTACIONAMENTOS E EDIFÍCIOS GARAGEM	25
F) MEIO FIO E SAGUÃO	25
G) EMIGRAÇÃO E IMIGRAÇÃO	28
H) RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM	29
<b>DOCUMENTOS COMPLEMENTARES</b>	<b>30</b>
A) ACRP REPORT 52	30
B) FAA AC 150/5360-12F	31
C) NBR 9050/2020	31
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>33</b>

## ABREVIATURAS E SIGLAS

- ANAC** – Agência Nacional de Aviação Civil
- SIA** – Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária
- GSEF** – Gerência de AVSEC e Facilitação
- GTCF** – Gerência Técnica de Segurança Cibernética e Facilitação do Transporte Aéreo
- CFAL** – Coordenação de Facilitação
- ACRP** – *Airport Cooperative Research Program*
- NBR** – Norma Brasileira
- ACI** – *Airports Council International*
- ICAO** – *International Civil Aviation Organization*
- OACI** – Organização da Aviação Civil Internacional
- FAA AC** – *Federal Aviation Administration Advice Circular*
- PCD** – Pessoas com deficiência
- ABNT** – Associação Brasileira de Normas Técnicas
- UFSM** – Universidade Federal de Santa Maria
- SIV** – Sistema Informativo de Voo

## **SOBRE O MANUAL**

A elaboração deste Manual de Comunicação Visual e Sinalização de Áreas Públicas de Terminais de Passageiros Aeroportuários é uma iniciativa da Superintendência de Infraestrutura Aeroportuária – SIA, com a colaboração de servidores de outras áreas da Anac. Trata-se de um documento de referência para projeto e consulta sobre boas práticas, podendo ser utilizado especialmente por operadores de aeródromos, de todos os portes.

Esse Manual apresenta boas práticas identificadas nas visitas realizadas aos aeroportos brasileiros, bem como em consulta a referências bibliográficas sobre o tema. O presente documento não tem o propósito de ser exaustivo e não tem caráter normativo.

O Manual não detalha as características físicas das placas, como dimensões, cor, formato, entre outras. Ele também não trata de situações especiais como a sinalização de segurança contra incêndio e pânico, e sinalização para pessoas com deficiência, temas de suma importância que possuem normativos específicos, os quais devem ser consultados.

Cabe destacar que o recurso da sinalização não substitui a importância de um bom projeto arquitetônico, onde a edificação por si seja fluida na indicação do caminho a ser percorrido por seus usuários.

Este manual foi elaborado com a colaboração dos operadores dos aeródromos de SBBR, SBGR, SBFL, SBKP e SBGL, que cederam as imagens para composição deste documento. As imagens aqui apresentadas não podem ser utilizadas para finalidades diversas a este documento.

## **OBJETIVO**

Este Manual tem como objetivo orientar e ser referência para os aeroportos no desenvolvimento dos elementos da comunicação visual, reunindo informações das lições aprendidas e de boas práticas adquiridas de estudos e das visitas realizadas a terminais de passageiros de aeroportos brasileiros.

## **ESTRUTURA**

O Manual apresenta aspectos técnicos da comunicação visual sendo apresentada inicialmente a distinção adotada para os termos sinalização, comunicação visual e programação visual. Também é apresentado o melhor entendimento para o termo usado nos documentos no idioma inglês, *wayfinding*.

No tópico “Proposta de classificação da sinalização” é sugerida uma organização das informações por tipos, e são dadas orientações sobre hierarquização das informações.

Em seguida, no tópico das “Boas práticas identificadas”, foram listadas as recomendações para os aeroportos, independente do seu porte e dimensões do terminal de passageiros.

Nos “Documentos complementares” foram destacadas informações de alguns dos documentos consultados, porém não é exaustivo. É recomendado que o leitor retorne ao documento de referência, onde orientações técnicas mais específicas estão disponíveis – a exemplo do *ACRP Report 52* e a Norma Brasileira NBR 9050/2020.

E por fim, estão as “Considerações finais” do Manual e a “Bibliografia” consultada para elaboração deste documento.

## COMUNICAÇÃO VISUAL

A Comunicação Visual em uma edificação pode ser entendida como a forma de se identificar a trajetória do passageiro até o destino desejado. Trajetória aqui colocada, é o caminho a ser seguido, onde existirão pontos de decisão e a incerteza do tempo de deslocamento até o local desejado.

A sinalização do caminho normalmente é feita por recursos gráficos como placas, que devem ser relacionadas entre si, como elos de uma corrente o que compõe a comunicação visual.

Para falar sobre o tema, este Manual utilizou os seguintes termos e respectivos entendimentos:

- Placas: sinalização individualizada; peças indicativas;
- Comunicação visual: sequência de placas orientando o caminho, com linguagem ou tema em comum.
- Programação visual: linguagem gráfica das placas e de todos os elementos da comunicação visual; identidade, reflexo da cultura local;

A sinalização é composta de vários elementos conjugados para transmissão da informação de forma clara. Esses elementos podem ser o material físico de elaboração da placa, iluminação, tecnologia (sinalização dinâmica), cores, formas, relevos, sons, entre outros, conforme a necessidade.

É recomendado que a comunicação visual seja organizada em categorias e de forma hierárquica para direcionar efetivamente o passageiro e que não o sobrecarregue de informações.

Além das sinalizações sobre os ambientes do terminal de passageiros de uma forma geral, outros grupos de sinais são necessários. Quando se trata de segurança da edificação, devem ser seguidas as normas do Corpo de Bombeiros; quanto a acessibilidade para deficientes, devem ser seguidas a NBR e normas próprias sobre o tema; entre outras. Todas elas são importantes e necessárias, mas não podem competir entre si, e nem transmitir insegurança ou provocar dúvidas ao passageiro.

A padronização e uniformidade dos sinais são essenciais para facilitar o deslocamento dos passageiros nos terminais, entre terminais e muitas vezes entre aeroportos. E o uso de diferentes cores para grupos afins de informação, é amplamente utilizado na programação visual.



## PROPOSTA DE CLASSIFICAÇÃO DA SINALIZAÇÃO

Para se propor uma classificação da sinalização em um aeroporto, estudos específicos devem ser feitos, considerando seu porte, a região onde se encontra, entre outros aspectos, sendo que o ponto em comum em todos os aeroportos é sua finalidade primária de embarque e desembarque.

Existem vários critérios para se organizar informações por tipo e por hierarquia, não se restringindo a uma única forma de abordagem.

Dessa forma, este Manual apresenta uma proposta de classificação da informação, considerando a função principal do terminal ser a infraestrutura para facilitar o transporte aéreo de passageiros, devendo ser pensada de acordo com a jornada do passageiro.

Quanto aos tipos de informações, podem ser considerados os grupos:

- Operacionais
- Comerciais
- Essenciais
- Companhias Aéreas
- Órgãos Públicos
- Outras Informações

E quanto a hierarquia, considera-se que as informações operacionais, as essenciais e as de companhias aéreas são as mais importantes para o passageiro.



Para os demais grupos de informações, a prioridade deve ser avaliada de acordo com o ambiente em que a comunicação visual está sendo estudada. O fluxo mais provável ou esperado do passageiro deve ser considerado e os serviços associados devem estar sinalizados.

### A) INFORMAÇÕES OPERACIONAIS

As Informações operacionais podem ser subdivididas em fluxo operacional de embarque, fluxo operacional de desembarque e fluxo operacional de conexão, tanto para passageiros domésticos quanto para passageiros internacionais:



## FLUXO OPERACIONAL DE EMBARQUE

- Identificar o Terminal de Passageiros;
- Estacionamento;
- Meio fio;
- Saguão;
- *Check in* e despacho de bagagem;
- Canal de inspeção;
- Canal de emigração (aeroportos internacionais);
- Sala de embarque;
- Portão de embarque;

## FLUXO OPERACIONAL DE DESEMBARQUE

- Canal de imigração (aeroportos internacionais);
- Sala de desembarque e restituição de bagagem (bagagem fora de padrão);
- Alfandega (aeroportos internacionais);
- Saída da sala de desembarque / área restrita;
- Saguão de desembarque;
- Meio fio;
- Estacionamento;

## FLUXO OPERACIONAL DE CONEXÃO

- A depender do layout e do tipo de operação no terminal.

## B) INFORMAÇÕES ESSENCIAIS

Informações essenciais referem-se aos serviços essenciais e comuns tanto para as áreas domésticas quanto internacionais, embarque e desembarque.

- Sanitários;
- Fraldários
- Escadas;
- Elevadores;
- Sistema Informativo de Voo – SIV
- Serviço Médico

## **C) INFORMAÇÕES DAS COMPANHIAS AÉREAS**

Ambientes e serviços das companhias aéreas usualmente mais procurados pelos passageiros.

### **ÁREA PÚBLICA**

- Entrada de acesso ao terminal de passageiros;
- Atendimento comercial das companhias aéreas;

### **ÁREA RESTRITA**

- Sala de embarque - balcão de informações;
- Sala de desembarque - balcão de informações;

## BOAS PRÁTICAS IDENTIFICADAS

Esse material foi elaborado a partir de referências bibliográficas consultadas e a partir das visitas técnicas realizadas em 5 aeroportos brasileiros no ano de 2022, para registros quanto a percepção da comunicação visual. Os aeroportos que participaram desse estudo foram: Aeroporto de Brasília; Aeroporto do Galeão; Aeroporto de Campinas; Aeroporto de Guarulhos; e Aeroporto de Florianópolis.

Nessas visitas foram observados desde o:

- acesso ao terminal de passageiros;
- acesso ao estacionamento;
- acesso ao meio fio;
- desembarque e conexão;
- a facilidade de deslocamento dentro do terminal de passageiros para embarque;

Foram identificados aspectos positivos e aspectos que necessitam de melhorias na comunicação visual, além de dificuldades e necessidades dos passageiros. Como resultado dessa abordagem perceptiva, em conjunto com as informações da pesquisa bibliográfica, foram destacados abaixo sugestões de boas práticas para sinalização e comunicação visual / *wayfinding* (termo usado nas referências em inglês):

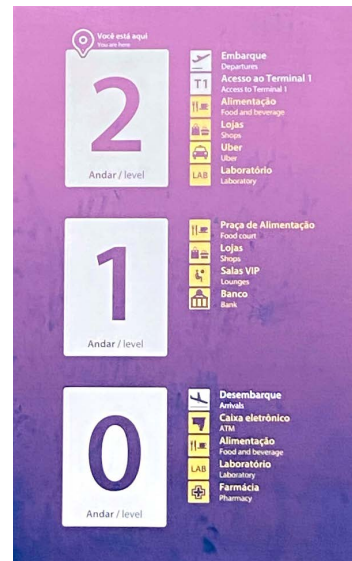
### A) PLANEJAMENTO

- Elaborar, sempre que possível, um estudo de programação visual do aeroporto e terminal de passageiro. Para a elaboração do estudo, recomenda-se definir e seguir etapas, tais como:
  - mapear, de forma geral, os deslocamentos de cada grupo de usuários (passageiros embarcando, passageiros desembarcando, acompanhantes, etc);
  - definir critérios para a seleção de pontos a serem sinalizados (especialmente os pontos de decisão);
  - compatibilizar a localização, os textos e as mensagens a serem utilizados nas placas; entre outras ações.
- Definir grupos de informações e estudar hierarquias por ambiente no terminal.

- Propor características e/ou elementos que diferenciam os grupos de informações nas placas.



Aeroporto de Guarulhos

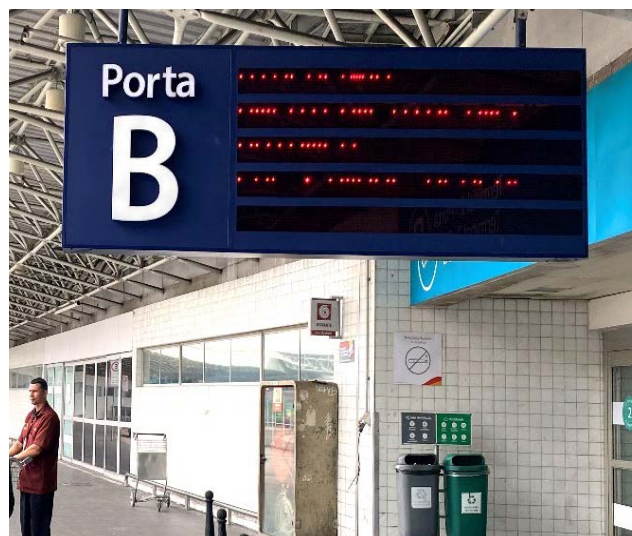


Aeroporto do Galeão

- A quantidade de placas usadas deve ser a menor possível, desde que suficiente para a orientação e direcionamento dos passageiros.

## B) MEIOS PARA SINALIZAÇÃO

- Usar meio digital para comunicação com os passageiros, considerando a facilidade na atualização de informações e a vantagem de ser iluminada e dinâmica.



Aeroporto do Galeão

- Utilizar recursos gráficos, como mapas e plantas esquemáticas do terminal, identificando a localização do passageiro, possíveis rotas desejadas, locais de interesse, entre outras informações.

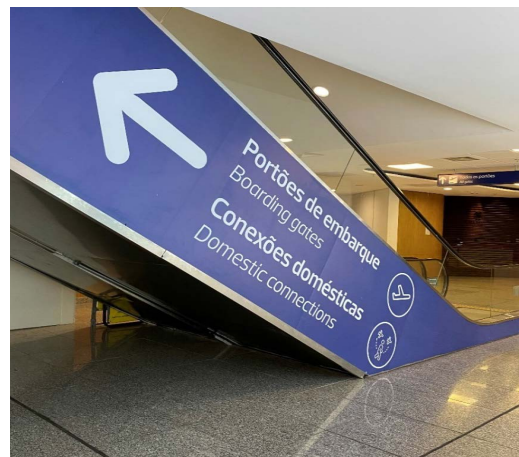


Aeroporto de Guarulhos

- Utilizar faixas contínuas adesivadas no chão, nos pontos críticos de decisão, conduzindo o passageiro à área desejada.

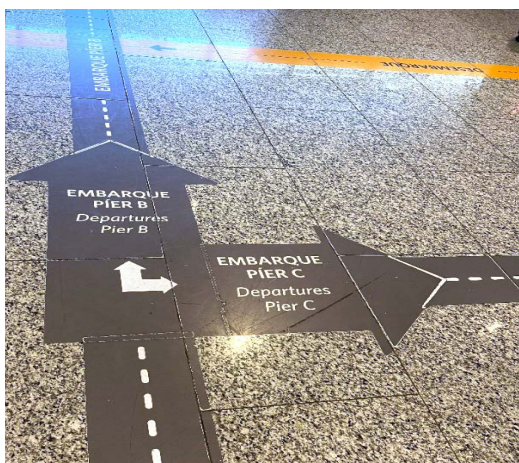


Aeroporto do Galeão

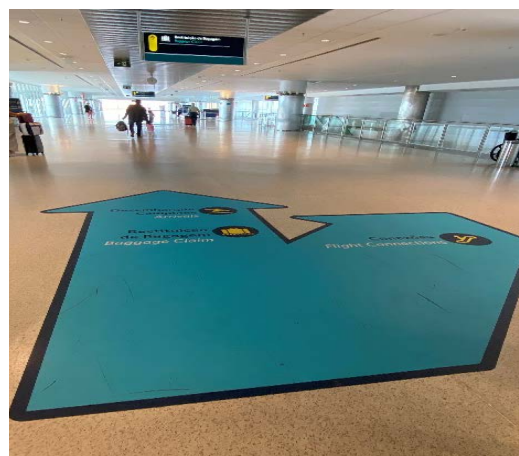


Aeroporto do Galeão

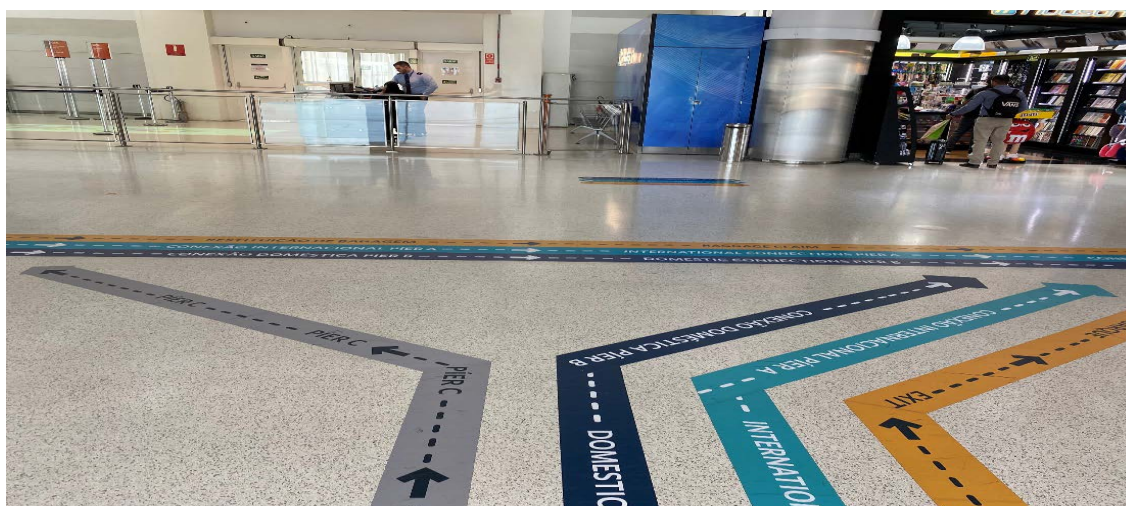




Aeroporto de Campinas



Aeroporto de Campinas



Aeroporto de Campinas

- Utilizar pictogramas associados aos textos de forma a facilitar a captação da informação. Ou onde couber, usar apenas os símbolos.



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto de Brasília



Aeroporto do Galeão



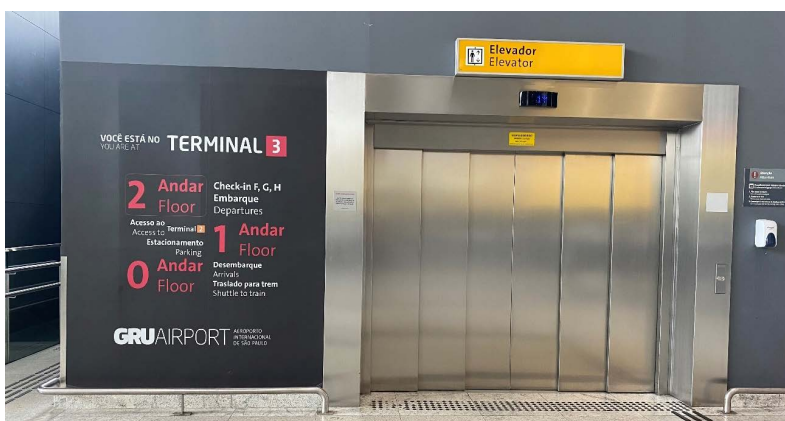
Aeroporto de Campinas



Aeroporto de Guarulhos

- Dispor de pronto atendimento para passageiros, seja por meio de atendentes, ou telefones em totens.

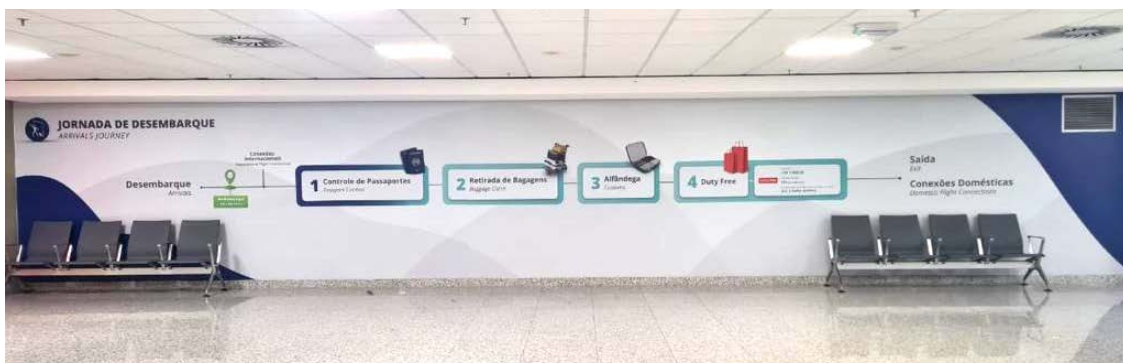
- Dispor de placa informativa nos elevadores públicos, indicando os principais serviços por pavimento.



Aeroporto de Guarulhos



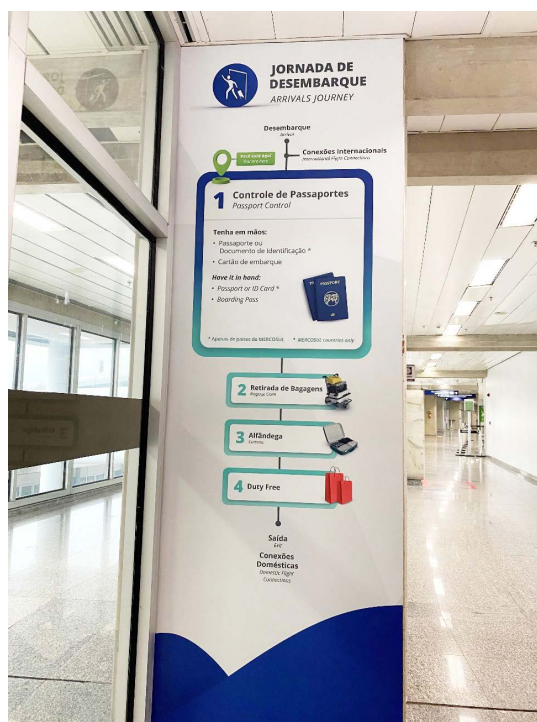
- Utilizar de esquemas gráficos complementares às placas instruindo os passageiros sobre a seqüência de etapas para o embarque e/ou para o desembarque.



Aeroporto do Galeão



Aeroporto do Galeão



Aeroporto do Galeão

## C) ASPECTOS TÉCNICOS

- Atentar para o tamanho das letras nas placas, e sua proporção, de forma a ser legível para o passageiro.



Aeroporto de Brasília

- Utilizar de recursos que destaquem o texto nas placas, seja com contraste, com iluminação interna e letras brancas, forma digital, ou outros.
- Atentar para a paleta de cores e o contraste para especificação de placas, de modo que a informação seja visível e legível.



Aeroporto de Brasília





Aeroporto de Campinas



Aeroporto do Galeão



Aeroporto de Florianópolis

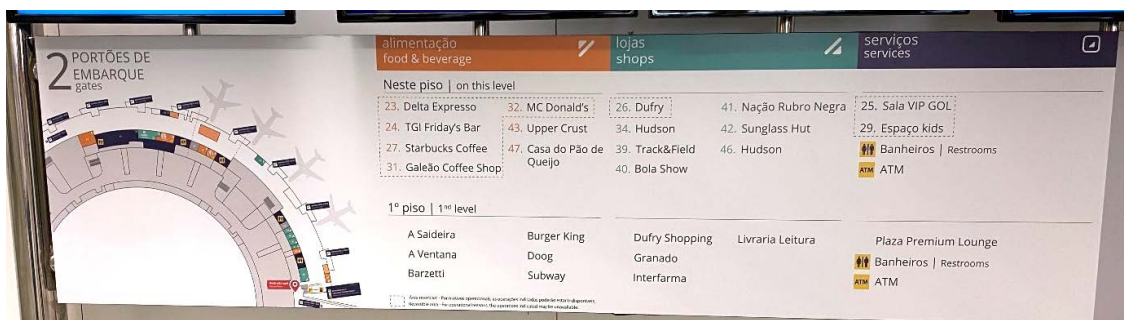


Aeroporto de Guarulhos



Aeroporto de Guarulhos

- Atentar para a forma e diagramação do conjunto de sinais, textos e pictogramas de forma apropriada.
- Associar símbolos a cores, texto e formas geométricas, para facilitar a comunicação para grupos de pessoas como os daltônicos.



Aeroporto do Galeão.



Aeroporto do Galeão.

## D) PONTOS DE DESTAQUE

- Identificar cada ponto de interesse no edifício.



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto do Galeão



- Orientar o usuário no percurso desde a entrada do edifício ou na área do aeroporto até os locais de destino.
- Identificar equipamentos de segurança, saídas de emergência entre outros.
- Avaliar a real necessidade das informações em cada local, de modo a não saturar o ambiente e confundir os usuários.
- Nomear e sinalizar os terminais.



Aeroporto de Guarulhos



Aeroporto de Guarulhos

- Nomear e sinalizar os ambientes/serviços para embarque, desembarque e conexão.



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto de Brasília



Aeroporto de Brasília



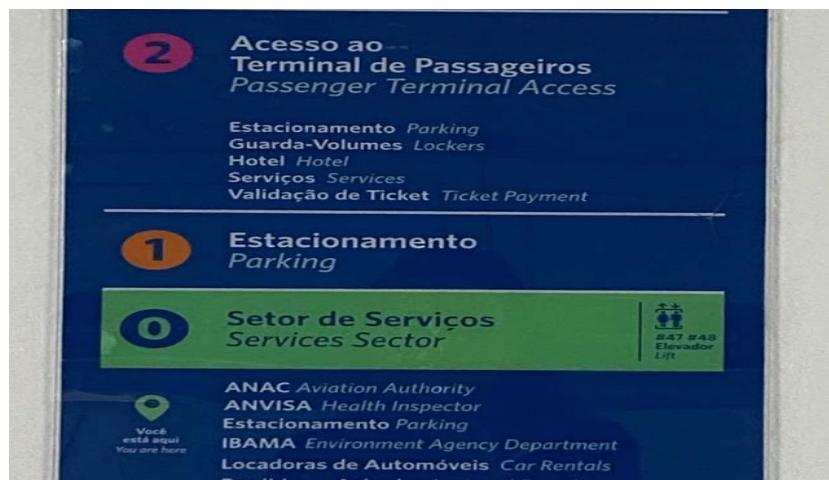
Aeroporto do Galeão

- Informar nas placas o tempo estimado de deslocamento até o destino.



Aeroporto do Galeão

- Instalar placa informativa listando os serviços de cada pavimento no terminal.



Aeroporto de Campinas



Aeroporto de Guarulhos



- Identificar com placas a fachada dos sanitários, usando cores e/ou pictogramas, para facilitar sua identificação.



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto de Guarulhos

### VOCÊ SABIA?

O Google fez o mapeamento do terminal de passageiros de Florianópolis para o projeto "Street Airport", semelhante ao "Street View", mas mostrando a circulação dentro do terminal. As informações ficarão disponíveis para acesso público, sendo mais uma forma de o passageiro se orientar.

## D) ASPECTOS GERAIS

- Observar a correta localização e disposição da informação no edifício.
- Utilizar nas placas os idiomas português e inglês, e se necessário o espanhol.
- Atentar para não sobrepor placas, respeitando a distância de visualização.
- Prever redundância de informações nos pontos de decisão, com sinalização vertical, horizontal, nos formatos de placas, adesivos no chão, adesivos nas paredes, totens etc.
- Atentar para passageiros analfabetos, daltônicos, estrangeiros, entre outros, e dispor de sinalização com características adequadas.

- Padronizar e/ou estabelecer regras para as fachadas das lojas de forma a não concorrer visualmente com a sinalização do aeroporto.
- Atentar para os possíveis obstáculos para a leitura e posicionamento das placas, como o mobiliário, monitores e sistemas diversos, equipamentos de ar-condicionado, publicidade, entre outros.

### VOCÊ SABIA?

Alguns aeroportos utilizam o conceito de sinalização amigável, com diagramação mais informal das placas, desenhos e cores indicando o destino, de forma complementar às placas.



Aeroporto do Galeão



Aeroporto do Galeão

## E) ESTACIONAMENTOS E EDIFÍCIOS GARAGEM

- Identificar pavimentos de forma diferenciada – por cores, nomes, desenhos etc.
- Identificar vagas – por números e letras.



Aeroporto de Guarulhos



Aeroporto de Guarulhos



Aeroporto de Campinas

## F) MEIO FIO E SAGUÃO

- Segregar as paradas de veículos – particulares, táxis, aplicativos, órgãos públicos, ônibus de turismo, ônibus público, vans, etc.



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto de Guarulhos



- Prever bolsão de estacionamento exclusivo para ônibus, de forma que não precisem acessar o meio fio.

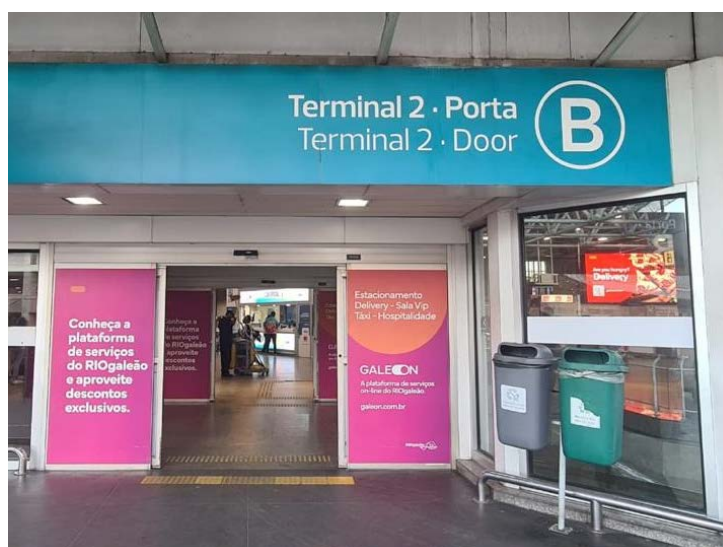


Aeroporto de Guarulhos

- Identificar as entradas do terminal.

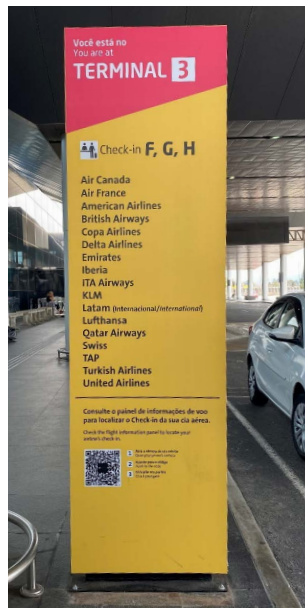


Aeroporto de Guarulhos

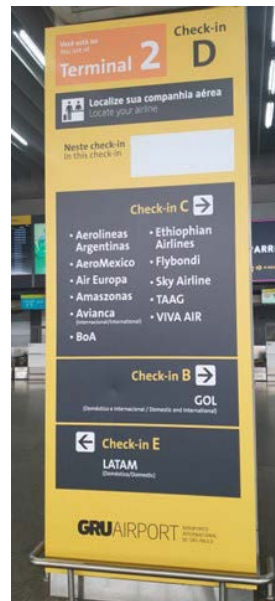


Aeroporto do Galeão

- Informar as companhias aéreas disponíveis por entrada do terminal.



Aeroporto de Guarulhos



Aeroporto de Guarulhos

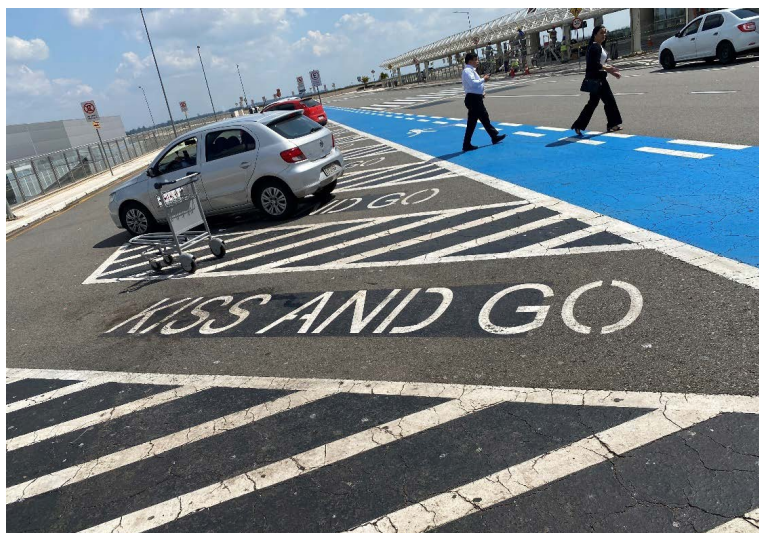
- O uso de totens imantados pode ser uma boa alternativa para informações temporárias e de companhias aéreas.



Aeroporto do Galeão.

### VOCÊ SABIA?

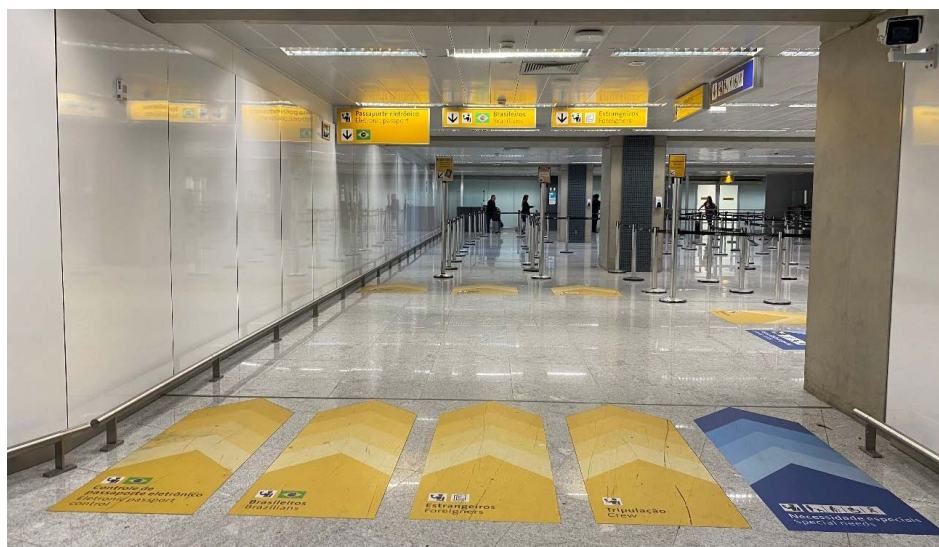
Alguns aeroportos adotam o conceito da faixa de parada rápida de veículos, fora do meio fio, denominada “*kiss and go*”, que agiliza a chegada do passageiro no terminal?



Aeroporto de Campinas.

## G) EMIGRAÇÃO E IMIGRAÇÃO

- Organizar o acesso em grupos por afinidades e prioridades. Um exemplo dessa segregação é a realizada no Aeroporto de Guarulhos (imagem abaixo), que faz a separação nas seguintes categorias: passaporte eletrônico brasileiro, brasileiros com passaporte comum, tripulação, necessidades especiais, e estrangeiros.

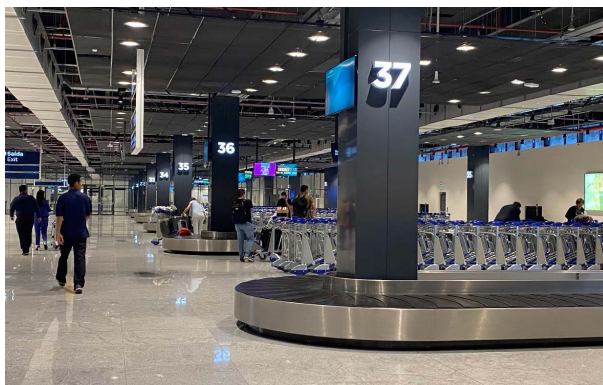


Aeroporto de Guarulhos

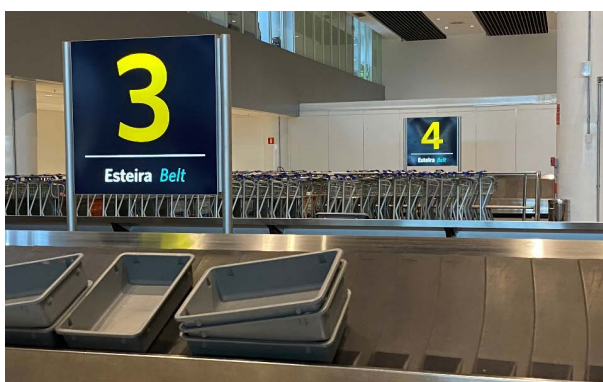


## H) RESTITUIÇÃO DE BAGAGEM

- Numerar as esteiras de bagagem.



Aeroporto de Florianópolis



Aeroporto de Campinas

- Pode ser útil dispor de esquema gráfico para auxiliar na localização da esteira de bagagem.



Aeroporto de Guarulhos

- Atentar para eventual dificuldade dos passageiros em entender a nomenclatura utilizada nos aeroportos, muitas vezes não conseguindo associar área de restituição de bagagem com saída.



## DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Para a elaboração do Manual foram consultadas referências bibliográficas nacionais e internacionais, conforme consta na Bibliografia ao final. Alguns desses documentos são muito ricos em detalhes e orientações, que agregam nas informações de boas práticas propostas neste Manual.

Sendo assim, foram destacadas abaixo citações desse material, de forma a ilustrar a abordagem dada, e incentivar a leitura de cada documento para maior conhecimento sobre o tema.

### A) ACRP REPORT 52

O documento *Airport Cooperative Research Program - ACRP 52* é uma publicação da *Transportation Research Board 2011 Executive Committee* com o patrocínio da *Federal Aviation Administration – FAA*. Ele apresenta um conceito de *wayfinding*, embora ofereça mais de uma definição para o termo. O sentido básico, no entanto, é o "ato de se identificar a trajetória do passageiro até o destino desejado".

Ele recomenda que as administrações aeroportuárias se empenhem para que a infraestrutura aeroportuária seja dotada de sistemas de sinalização *wayfinding*, de forma a facilitar o deslocamento de passageiros e visitantes no interior dos terminais.

O *wayfinding*, nos aeroportos, consiste em um trajeto autoguiado, que requer planejamento minucioso. O trânsito de passageiros deve ser facilitado, seguro e eficiente em cada aeroporto, e de um aeroporto para outro, apresentando uniformidade de sinais e critérios comuns.

As áreas prioritárias para sinalização, pelo ACRP 52, são:

- vias de acesso;
- estacionamento;
- meio fio e transporte público;
- terminal - incluindo portão de embarque, *check-in*, inspeção de segurança, restituição de bagagem.

No planejamento do *wayfinding* deve-se considerar não somente passageiros frequentes, mas todos os usuários incluindo aqueles que nunca foram a um terminal de aeroporto, pessoas com deficiências, idosos, entre outras situações de pessoas com restrições de mobilidade.

#### **IMPORTANTE:**

O excesso de informação é prejudicial!

Conforme o ACRP 52, é recomendada a organização dos sinais por hierarquia, privilegiando o provável próximo destino do passageiro, como se fossem elos para o trânsito seguro. É conveniente que as informações sejam disponibilizadas na medida em que o passageiro transita de um ambiente para outro, de forma que as informações o vão conduzindo, como elos sequenciais de um processo.

### **VOCÊ SABIA?**

Há relação entre a qualidade da comunicação visual e o nível de serviço percebido pelo passageiro.

O passageiro bem orientado faz o percurso mais tranquilo, o que resulta na valorização do nível de serviço do terminal, na elevação da segurança e em maiores oportunidades para consumo.

O ACRP 52 sugere métodos de avaliação da comunicação visual.

Uma vez os fluxos de deslocamento desenhados, os pontos de decisão devem ser identificados, pois são locais a serem mantidos livres de qualquer interferência visual na sinalização. Se, entre os pontos de decisão, forem necessárias informações ou direcionamento adicional, estas devem ser corretamente dimensionados.

Os sinais da comunicação visual devem ser padronizados com relação à terminologia, estilo de letra, localização e cores.

## **B) FAA AC 150/5360-12F**

O FAA AC 150/5360-12F é o documento da *Federal Aviation Administration* (FAA) sobre comunicação visual em aeroportos. Ele incorporou as recomendações e orientações do ACRP *Report 52* de 2011.

## **C) NBR 9050/2020**

É uma das principais referências bibliográficas brasileiras sobre comunicação visual e sinalização é a Norma Brasileira NBR 9050/2020. Trata de "Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos", apresenta parâmetros antropométricos (medidas e dimensões das diversas partes do corpo humano), bem como critérios para sinalização efetiva.

A sinalização deve ser autoexplicativa, perceptível e legível por todos.

**Quanto à altura da sinalização**, ela deve estar instalada de forma a favorecer a legibilidade e clareza da informação, atendendo às pessoas sentadas, em pé ou caminhando. De acordo com a NBR 9050/2020 a sinalização suspensa deve ser instalada acima de 2,10 m do piso.

**Quanto à diagramação**, são colocados critérios como:

- ser objetiva;
- conter sentenças completas, na ordem: sujeito, verbo e predicado; estar na forma ativa e não passiva;
- estar na forma afirmativa e não negativa;
- enfatizar a sequência das ações; e
- utilizar símbolos de padrão internacional.

**Quanto às dimensões das letras e números**, foi estabelecido que devem ser proporcionais à distância de leitura, obedecendo à relação 1/200, com mínimo de 8 cm de altura.

A Norma ainda recomenda combinar letras maiúsculas e minúsculas (caixas alta e baixa); empregar letras sem serifa, evitar fontes itálicas, decoradas, manuscritas, com sombras, com aparência tridimensional, distorcidas ou na vertical. Para mensagens de advertência, devem ser utilizadas letras em caixa alta.

**Quanto a amplitude da visão**, que trata da capacidade de entendimento da informação das placas pelas pessoas sentadas ou em pé, a norma apresenta esquemas gráficos indicando os ângulos de visão a serem considerados no projeto.

As citações da NBR 9050/2020 mencionadas acima não são exaustivas para o desenvolvimento de projetos de comunicação visual e sinalização para passageiros nos terminais aeroportuários, devendo a Norma Brasileira ser sempre observada na sua íntegra. Os itens destacados são os de observação mínima e necessária.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos que este Manual seja útil para os operadores de aeródromos que desejam melhorar a comunicação visual e a sinalização de suas áreas públicas de terminais de passageiros.

O objetivo deste documento é oferecer orientações e recomendações baseadas em boas práticas observadas em aeroportos brasileiros e em referências bibliográficas sobre o tema. No entanto, este Manual não esgota o assunto e não tem força de norma.

Cada aeródromo deve adaptar as sugestões apresentadas à sua realidade e às suas necessidades específicas, respeitando os normativos vigentes sobre sinalização de segurança contra incêndio e pânico, e sinalização para pessoas com deficiência. Além disso, é importante lembrar que a sinalização é um complemento de um bom projeto arquitetônico, que deve facilitar a circulação e a orientação dos usuários dos terminais de passageiros.

