

*Manual Básico para*

*Implantação de Quiosques e  
Área para Exposição e  
Promoção de Produtos e  
Serviços nos*

*Terminais de Passageiros (TPS) da*  
**INFRAERO**

*Requisitos*  
**Arquitetônicos e**  
**Mercadológicos**

Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária – INFRAERO  
Diretoria Comercial – DC  
Superintendência de Relações Comerciais - DCRC  
Gerencia de Planejamento e Acompanhamento de Projetos – RCAP  
Gerencia de Desenvolvimento Mercadológico - RCDM

---

---

**Manual Básico para Implantação de Quiosques e Área para  
Exposição e Promoção de Produtos e Serviços nos Terminais  
de Passageiros (TPS) da INFRAERO**

---

**Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária – INFRAERO**  
**Diretoria Comercial – DC**  
**Superintendência de Relações Comerciais - DCRC**  
Gerência de Planejamento e Acompanhamento de Projetos – RCAP  
Gerência de Desenvolvimento Mercadológico – RCDM

26 de AGOSTO de 2008

---

**SUMÁRIO**

<b>1. CONCEITO E TIPOLOGIAS.....</b>	<b>2</b>
1.1. Implantação de quiosque.....	2
1.1.1. Quiosque-ilha.....	2
1.1.2. Quiosque-loja.....	3
1.1.3. Quiosque-estande.....	4
1.2. Exposição e Promoção de produtos e serviços – Ações promocionais.....	5
1.3. Feira.....	6
<b>2. REQUISITOS DE PROJETOS.....</b>	<b>7</b>
2.1. Características Físicas e Dimensões.....	7
2.1.1. Quiosque-ilha.....	8
2.1.2. Quiosque-loja.....	10
2.1.3. Quiosque-estande.....	12
2.1.4. Exposição e Promoção – Ações promocionais.....	13
2.1.5. Recomendações gerais.....	13
2.2. Localização.....	18
2.2.1. Mix de atividades (adequação do espaço).....	18
2.2.2. Local e fluxos (operacional e de passageiros).....	18
2.3. Acessibilidade.....	23
<b>3. ORIENTAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DE PROCEDIMENTOS.....</b>	<b>24</b>
3.1. Manutenção.....	24
3.2. Atendimento.....	26
<b>4. GLOSSÁRIO.....</b>	<b>27</b>



## **1. CONCEITO E TIPOLOGIAS**

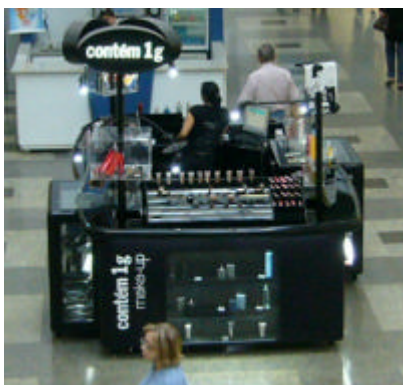
Como parte da estratégia de padronização das melhores práticas comerciais nos Terminais de Passageiros (TPS) dos aeroportos da Rede Infraero e a fim de garantir qualidades estética e funcional, serão apresentados neste trabalho os parâmetros de procedimentos e requisitos básicos de projeto, os quais devem ser observados na implantação de quiosques e na concessão de área para exposição e promoção de produtos e serviços, conhecidas como ações promocionais.

Com o objetivo de facilitar e padronizar a definição das nomenclaturas das concessões de uso de áreas comerciais soltas (fora de lojas), estas foram classificadas a partir de modelos usualmente adotados nos terminais, o que envolve conceitos mercadológicos e arquitetônicos conforme segue abaixo.

### **1.1. IMPLANTAÇÃO DE QUIOSQUE**

O quiosque poderá ser empregado para venda ou promoção de produtos ou serviços. Por ser implantado de maneira solta no terminal, geralmente no meio do saguão, nas salas de embarque ou em áreas externas como os meios-fios de embarque e desembarque, foram definidos três tipos distintos, a saber:

**1.1.1. QUIOSQUE-ILHA:** tipo de concessão com uso de mobiliário, em modelo de balcão ou similar, com atendimento interno, sem fechamentos lateral e superior, podendo apresentar elementos aéreos de identificação visual. Tipo usualmente empregado nos Saguões de Embarque e Desembarque e nas Salas de Embarque e Desembarque, onde também poderá ser encostado em uma parede.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-ILHA**



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-ILHA**

**1.1.2. QUIOSQUE-LOJA:** modelo de concessão com emprego de mobiliário, estilo balcão ou similar, com atendimento interno, podendo apresentar fechamentos lateral e superior. De modo exclusivo, é instalado junto de paredes-cegas ou vedações.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-LOJA**  
(uso de fechamentos lateral e superior)



**EXEMPLOS DE QUIOSQUE-LOJA**  
(uso de fechamentos lateral e superior)

**1.1.3. QUIOSQUE-ESTANDE:** concessão com uso de mobiliário tipo balcão e vitrines para exposição de produtos, sem fechamento lateral, com atendimento externo, podendo apresentar elementos aéreos de identificação visual ou fechamento superior. Este modelo geralmente é empregado em feiras.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-ESTANDE**



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-ESTANDE**

## **1.2. EXPOSIÇÃO E PROMOÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS – AÇÕES PROMOCIONAIS**

Padrão de concessão próprio para atendimento ao cliente, com foco comercial na exposição e promoção de determinado produto ou serviço, sendo permitida também a comercialização.

Pode apresentar tipologia física de quiosque-ilha, quiosque-estande ou elementos soltos, com ou sem mobiliário tipo balcão para atendimento.



**EXEMPLO DE AÇÃO PROMOCIONAL**  
(uso de elementos soltos e balcão para atendimento)



**EXEMPLO DE AÇÃO PROMOCIONAL**  
(uso de produto solto)

### **1.3. FEIRA**

Tipo de concessão eventual, em espaço único e reservado para vários expositores de produtos e serviços. Pode apresentar tipologia única, padronizada ou variada de quiosque-estande ou quiosque-ilha.



**EXEMPLO DE FEIRA  
(uso de quiosque-estande padronizado)**



## 2. REQUISITOS DE PROJETOS

### 2.1. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS E DIMENSÕES

#### 2.1.1. QUIOSQUE-ILHA

a) a área de ocupação varia de acordo com a categoria do aeroporto e localização dentro do TPS, conforme quadro abaixo, não podendo ultrapassar os limites da área determinada no *Mix Comercial*, específica de cada aeroporto.

CATEGORIA DO AEROPORTO	DIMENSÃO (m <sup>2</sup> ) em ÁREA PÚBLICA (saguão)		DIMENSÃO (m <sup>2</sup> ) em ÁREA RESTRITA (sala de embarque)	
	ALIMENTAÇÃO	VAREJO	ALIMENTAÇÃO	VAREJO
Pequeno Porte	Menor que 10	Menor que 5	Menor que 7,5	Menor que 5
Médio Porte	Até 15	Até 10	Até 10	Até 7,5
Grande Porte e Especiais	No máximo 20	No máximo 15	No máximo 15	No máximo 10

b) altura máxima permitida do balcão é de 1,20 m (um metro e vinte centímetros). Essa metragem preserva a visibilidade do ambiente circundante e o sentido de localização e orientação do passageiro no TPS. Neste caso, é necessário prever rebaixo especial para atendimento ao consumidor com deficiência ou com mobilidade reduzida.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE COM ALTURA ADEQUADA  
E SEM PREJUÍZO À SINALIZAÇÃO DO TERMINAL**



**EXEMPLO DE QUIOSQUE COM ALTURA ADEQUADA,  
GARANTINDO VISIBILIDADE PARA AS LOJAS DO FUNDO**

c) não serão permitidos fechamentos lateral e superior, exceto fechamento lateral em vidro incolor, transparente e sem adesivagem, com altura máxima de 2,50 m (dois metros e cinquenta centímetros).



**EXEMPLO DE EXCEÇÃO DE QUIOSQUE-ILHA  
(uso de fechamento lateral em vidro incolor, transparente e sem adesivagem)**



**EXEMPLO DE EXCESSÃO DE QUIOSQUE-ILHA**  
(uso de fechamento lateral em vidro incolor, transparente e sem adesivagem)

d) A ocupação máxima do letreiro, a identificação visual e os demais elementos aéreos (vitrines, mostruário etc), em projeção (área efetivamente ocupada), deve corresponder a 20% (vinte por cento) da área máxima de ocupação da concessão, limitada a 3 m (três metros) lineares, em planta baixa.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE COM USO ADEQUADO DE LETREIRO  
EM APENAS UMA FACE.**



**EXEMPLO DE QUIOSQUE COM USO INADEQUADO DE LETREIRO E VITRINES, CONFIGURANDO-SE BARREIRA VISUAL PARA O AMBIENTE**

e) A altura máxima de coroamento da identificação visual e dos demais elementos aéreos é de 2,50 m (dois metros e cinquenta centímetros), desde que não interfira no STVV (Sistema de TV e Vigilância), o que deve ser verificado com a área de Segurança do aeroporto.

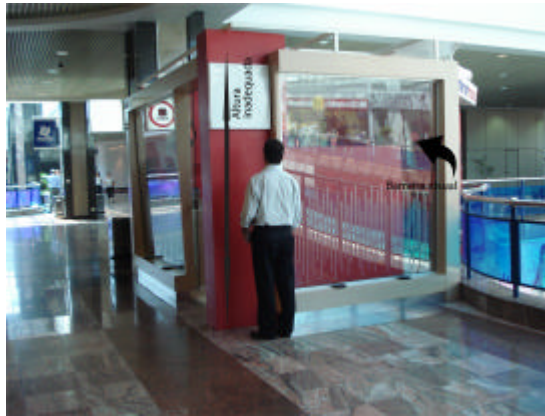
### 2.1.2. QUIOSQUE-LOJA

a) a área de ocupação varia de acordo com a categoria do aeroporto, conforme quadro abaixo, não podendo ultrapassar os limites da área determinada no *Mix Comercial*.

CATEGORIA DO AEROPORTO	DIMENSÃO (m <sup>2</sup> ) em ÁREA PÚBLICA (saguão)		DIMENSÃO (m <sup>2</sup> ) em ÁREA RESTRITA (salas de embarque)	
	ALIMENTAÇÃO	VAREJO	ALIMENTAÇÃO	VAREJO
Pequeno Porte	Menor que 10	Menor que 5	Menor que 7,5	Menor que 5
Médio Porte	Até 15	Até 10	Até 10	Até 7,5
Grande Porte e Especiais	No máximo 20	No máximo 15	No máximo 15	No máximo 10

b) altura máxima permitida do balcão é de 1,20 m (um metro e vinte centímetros).

c) poderá apresentar fechamento lateral e superior. Os fechamentos laterais se limitam a 2 (duas) faces e restringi-se àquelas que fazem limite com paredes, vedações ou pilar do TPS. A altura máxima admitida será de 2,50 m (dois metros e cinquenta centímetros).



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-LOJA IMPLANTADO INADEQUADAMENTE**  
(a localização no meio do ambiente configurou barreira visual)



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-LOJA IMPLANTADO INADEQUADAMENTE**  
(a localização no meio do ambiente configurou barreira visual)

d) A ocupação máxima do letreiro, da identificação visual e dos demais elementos aéreos (vitrines, mostruário etc), em projeção (área efetivamente ocupada), deve corresponder a 20% (vinte por cento) da área máxima de ocupação da concessão, limitada a 3 m (três metros) lineares, em planta baixa.

e) A altura máxima de coroamento da identificação visual e demais elementos aéreos é de 2,50 m (dois metros e cinquenta centímetros), desde que não interfira no STVV (Sistema de TV e Vigilância), o que deve ser verificado com a área de Segurança do aeroporto.

### 2.1.3. QUIOSQUE-ESTANDE

a) a área de ocupação varia de acordo com a categoria do aeroporto, conforme quadro abaixo, não podendo ultrapassar os limites da área determinada no *Mix Comercial* específico do Aeroporto. Dentro da área de projeção poderá ser usada cadeira ou banqueta para o atendente.

CATEGORIA DO AEROPORTO	DIMENSÃO em PROJEÇÃO (m <sup>2</sup> )	OCUPAÇÃO com MOBILIÁRIO (m <sup>2</sup> )
Pequeno e Médio Porte	Menor que 10	Menor que 5
Grande Porte e Especiais	No máximo 15	No máximo 7,5

b) altura máxima do balcão é de 1,20 m (um metro e vinte centímetros).

c) não será permitido fechamento lateral.

d) poderá apresentar elementos aéreos de identificação visual ou fechamento superior com altura máxima de 2,50 m (dois metros e cinquenta centímetros).

e) A ocupação máxima do letreiro e da identificação visual, em projeção (área efetivamente ocupada pelo mobiliário), deve corresponder a 20% (vinte por cento) da área máxima de ocupação da concessão com mobiliário, limitada a 3 m (três metros) lineares, em planta baixa.

f) Elementos aéreos como vitrines e mostruários poderão ocupar no máximo de 50% (cinquenta por cento) da área total da ocupação com mobiliário (quadro acima – item a) do quiosque-estande.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE-ESTANDE COM USO ADEQUADO DE LETREIRO E VITRINES, PRESERVANDO A LEVEZA E A TRANSPARÊNCIA**

g) A altura máxima de coroamento da identificação visual e dos demais elementos aéreos é de 2,50 m (dois metros e cinquenta centímetros), desde que não interfira no STVV (Sistema de TV e Vigilância), o que deve ser verificado com a área de Segurança do aeroporto.



#### 2.1.4. EXPOSIÇÃO E PROMOÇÃO – AÇÃO PROMOCIONAL

a) a área de ocupação varia de acordo com a categoria do aeroporto conforme quadro abaixo, não podendo ultrapassar os limites da área determinada no *Mix Comercial*.

CATEGORIA DO AEROPORTO	DIMENSÃO (m <sup>2</sup> ) em ÁREA PÚBLICA (saguão)	DIMENSÃO (m <sup>2</sup> ) em ÁREA RESTRITA (salas de embarque)
Pequeno Porte	Menor que 15	Menor que 7,5
Médio Porte	Até 20	Até 10
Grande Porte e Especiais	No máximo 25	No máximo 20

b) quando a tipologia física usada for de quiosque-ilha, quiosque-loja ou quiosque-estande, as dimensões deverão obedecer ao descrito nos itens 2.1.1, 2.1.2 e 2.1.3, respectivamente.

c) quando houver emprego de balcão para atendimento ou exposição, o móvel necessariamente deverá ter altura máxima de 1,20 m (um metro e vinte centímetros).

#### 2.1.5. RECOMENDAÇÕES GERAIS

a) Conforme determina o item “a” de cada tipo de quiosque, os produtos expostos não podem ultrapassar os limites do quiosque.



**EXEMPLOS DE QUIOSQUES COM EXPOSIÇÃO INADEQUADA DE PRODUTOS  
(produtos fora do limite estabelecido)**

b) Os quiosques devem ser totalmente apoiados no chão. Não são admitidas brechas entre base e piso, uma vez que essas aberturas são foco para o acúmulo de sujeira e insetos, além de não contribuírem funcional ou esteticamente para a instalação. A alternativa de uso de tablados e tapetes não é recomendada pois desvaloriza a apresentação visual do ponto e configura-se risco de acidente.



**EXEMPLO DE QUIOSQUE COM DESNÍVEL INADEQUADO, OCACIONANDO RISCO DE ACIDENTE.**



**EXEMPLO DE QUIOSQUE COM DESNÍVEL ADEQUADO, (nivelado ao piso do saguão com uso de rampa)**