



**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO
PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

(Texto compilado até a Decisão nº 591, de 28 de dezembro de 2022)

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

Sumário

1. Introdução	3
2. Definições	3
3. Objeto da Concessão	4
4. Complexo Aeroportuário	6
5. Atividades Acessórias	7
6. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros	7
7. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária.....	9
8. Plano de Gestão da Infraestrutura	11
9. Plano de Eventos Especiais (PEE).....	14
10. Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE)	16
11. Plano de Qualidade de Serviço	17

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

1. Introdução

- 1.1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) detalha e especifica o objeto da concessão, delimita o Complexo Aeroportuário, detalha as atividades acessórias da concessão, prevê as especificações mínimas requeridas para os terminais de passageiros, investimentos iniciais para melhoria da infraestrutura, as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura, estabelece o nível de serviço por meio dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço, prevê a metodologia de definição do Fator Q e estabelece os planos para a continuidade do funcionamento adequado do aeroporto em situações específicas.

2. Definições

- 2.1. Para os fins do presente PEA, e sem prejuízo de outras definições aqui estabelecidas, as expressões seguintes são assim definidas:
- 2.1.1 **ACI:** Avaliação das Condições das Instalações, um dos relatórios componentes do PGI;
 - 2.1.2 **Atividades Acessórias:** são as atividades econômicas realizadas no Complexo Aeroportuário que poderão gerar Receitas Não Tarifárias para a Concessionária;
 - 2.1.3 **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI;
 - 2.1.4 **Especificações mínimas do Terminal de Passageiros:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros;
 - 2.1.5 **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil;
 - 2.1.6 **IFR:** *Instrument Flight Rules* (Regras de Voo por Instrumentos);
 - 2.1.7 **Parâmetros Mínimos de Dimensionamento:** indicadores do nível de serviço que deve ser observado na execução do contrato e que nortearão o planejamento da Concessionária para o desenvolvimento da infraestrutura, conforme Apêndice B.
 - 2.1.8 **PNAE:** Passageiro com necessidades de assistência especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro;
 - 2.1.9 **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

- 2.1.10 **Plano de Contingências para Situações Excepcionais:** plano que detalhará as ações e os responsáveis pelas atividades que visam minimizar os impactos sobre os usuários do Aeroporto na ocorrência de situações que afetam seu bom funcionamento;
 - 2.1.11 **Plano de Evento Especial:** plano que contemplará as atividades voltadas a eventos programados que cause impacto significativo nas operações do Aeroporto e exijam ações específicas para o atendimento da demanda prevista;
 - 2.1.12 **Plano de Qualidade de Serviço:** plano que detalhará as atividades da Concessionária com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA;
 - 2.1.13 **RMA:** Resumo de Movimentação Aeroportuária;
 - 2.1.14 **Revisão Antecipada do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária em decorrência da demanda real em Hora Pico em determinado ano superar em mais de 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista no PGI para a Hora Pico do mesmo ano;
 - 2.1.15 **Revisão do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados da primeira apresentação do PGI, da última Revisão do PGI ou da última Revisão Antecipada do PGI;
 - 2.1.16 **Revisão Voluntária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto pela Revisão do PGI.
- 2.2. Sem prejuízo das definições acima, e salvo se do contexto resultar claramente sentido diferente, os termos escritos neste PEA com a inicial em maiúscula e nele não definidos terão o significado fixado no capítulo Definições do Contrato.

3. Objeto da Concessão

- 3.1. Constitui objeto da Concessão do Complexo Aeroportuário a execução das seguintes atividades, que devem ser cumpridas pela Concessionária durante todo o prazo da Concessão, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato:
 - 3.1.1 A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no Anexo 4 – Tarifas, bem como todos os demais serviços relacionados à infraestrutura aeroportuária;
 - 3.1.2 A exploração eficiente do Complexo Aeroportuário, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento do Complexo Aeroportuário;
 - 3.1.3 A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados no Complexo Aeroportuário, conforme a legislação e regulamentação em vigor;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 3.1.4 A execução das melhorias da infraestrutura no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar o Complexo Aeroportuário e adequar a qualidade dos serviços;
 - 3.1.5 O pleno atendimento ao nível de serviço previsto neste PEA durante todo o prazo da Concessão, mediante a realização dos investimentos e obtenção dos recursos necessários; e
 - 3.1.6 A adequação das demais instalações necessárias para o atendimento dos Usuários na hipótese de ampliação do Complexo Aeroportuário, em especial pátio de aeronaves, estacionamento de veículos, vias de acesso, dentre outras.
- 3.2. Não se inclui no objeto da Concessão a prestação dos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo do Aeroporto, sendo atribuição exclusiva do Poder Público, inclusive quando prestados por meio da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA), a aquisição, instalação, operação e manutenção dos equipamentos relacionados aos seguintes serviços e facilidades:
- 3.2.1 Serviços de Informação Aeronáutica (AIS);
 - 3.2.2 Gerenciamento de Tráfego Aéreo (ATM);
 - 3.2.3 Meteorologia (MET);
 - 3.2.4 Facilidades de Comunicações e Auxílios em Área Terminal de Tráfego Aéreo (COM);
 - 3.2.5 Busca e Salvamento (SAR); e
 - 3.2.6 Outros Serviços Auxiliares de Proteção ao Voo, exceto os auxílios visuais (PAPI, VASIS, ALS, balizamento de pista de pouso e de taxi, luzes de eixo de pista de pouso e de eixo de pista de taxi, luzes de zona de toque, barras de parada, farol de aeródromo e biruta), que são de responsabilidade da Concessionária.
- 3.3. A Concessionária será responsável pelos custos decorrentes da eventual realocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária ou exigência contratual, inclusive a construção de novas instalações com características construtivas similares às instalações desativadas, com toda a infraestrutura necessária e suficiente para que os equipamentos de responsabilidade do Poder Público estejam aptos a operar.
- 3.4. A Concessionária poderá, após anuência prévia do órgão competente, realizar investimentos e benfeitorias relacionadas aos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo do Aeroporto, ressalvado que sob nenhuma hipótese fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

4. Complexo Aeroportuário

4.1. A situação jurídica do Complexo Aeroportuário é a seguinte:

4.1.1 A exploração aeroportuária objeto da presente Concessão recai sobre a área civil do Aeroporto Internacional Hercílio Luz/Florianópolis – SBFL, composta pelas áreas descritas a seguir, que constituem universalidades, nos termos do art. 38 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986:

4.1.1.1 Área de propriedade da União, de posse da Infraero, correspondente à Área Civil 1, identificada na planta anexa à Portaria Conjunta SE/MT-COMAER/MD nº 02, de 28 de novembro de 2016;

4.1.1.2 Área de propriedade da União, de posse da Infraero, correspondente à Área Civil 2, identificada na planta anexa à Portaria Conjunta SE/MT-COMAER/MD nº 02, de 28 de novembro de 2016;

4.1.1.3 Área de propriedade da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, denominada Área Civil 3, contida no imóvel objeto da matrícula nº 17.190 do 2º Ofício de Registro de Imóveis de Florianópolis/SC, de posse da Infraero, objeto do Termo de Cessão Provisória de Uso (Contrato 015/2014), celebrado entre a UFSC e o Estado de Santa Catarina, em 10 de fevereiro de 2014 e identificada na planta anexa à Portaria Conjunta SE/MT-COMAER/MD nº 02, de 28 de novembro de 2016; e

4.1.1.4 Área de propriedade da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, denominada Área Civil 4, contida no imóvel objeto da matrícula nº 17.190 do 2º Ofício de Registro de Imóveis de Florianópolis/SC, de posse da Infraero, objeto do Termo de Cessão Provisória de Uso (Contrato 015/2014), celebrado entre a UFSC e o Estado de Santa Catarina, em 10 de fevereiro de 2014 e identificada na planta anexa à Portaria Conjunta SE/MT-COMAER/MD nº 02, de 28 de novembro de 2016.

4.1.2 As áreas e instalações destinadas exclusivamente às atividades militares situadas no sítio aeroportuário não são integrantes do objeto da Concessão.

4.1.3 As áreas civis utilizadas pelo Comando da Aeronáutica COMAER para a prestação dos serviços de navegação aérea são classificadas como especiais, não podendo ser utilizadas pela Concessionária.

4.1.3.1 Caso haja interesse da Concessionária na utilização das áreas especiais, a mesma realocará, às suas expensas, as instalações e equipamentos em operação para outras áreas do sítio aeroportuário, desde que haja anuência prévia do COMAER, cabendo a este definir as especificações para a realocação.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

4.1.3.2 Efetivadas as realocações necessárias, as novas áreas destinadas aos serviços de navegação aérea serão automaticamente classificadas como especiais, ficando disponíveis para utilização da Concessionária aquelas que perderem tal destinação.

4.1.4 Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no presente contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas descritas no item 4.1.1.

5. Atividades Acessórias

5.1. A Concessionária poderá obter Receitas Não Tarifárias em razão da exploração das seguintes atividades econômicas acessórias, nos termos do Contrato, diretamente ou mediante contratação de terceiros:

5.1.1 Manuseio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), *catering*, comissaria, limpeza, manutenção de aeronaves e abastecimento de aeronaves, veículos operacionais e equipamentos de rampa;

5.1.2 Varejo e alimentação: *duty free*, bancos, correios, lotéricas, restaurantes e bares, máquinas automáticas de vendas, entre outras lojas comerciais (*souvenir*, vestuário, livraria, joalheria etc.);

5.1.3 Áreas para escritórios, áreas para armazenagem de cargas, zona de processamento de exportação, hotéis e centros de convenção;

5.1.4 Outros serviços ao passageiro: locação de automóveis, estacionamento, cinema, salas de reunião e hotel de trânsito;

5.1.5 Outros: carregadores, transporte aeroporto-hotel, *city tour*, serviços de consultoria em aeroportos, telefonia, acesso à Internet, publicidade e propaganda, locação de áreas para escritórios.

5.2. A Concessionária deverá observar as normas vigentes que exijam, restrinjam ou condicionem a exploração de determinadas atividades.

5.3. A Concessionária deverá solicitar autorização prévia da ANAC para explorar atividade diversa daquelas descritas acima.

5.4. Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o Usuário: água potável, sanitários; fraldários; carrinhos de bagagem; transporte gratuito entre terminais não adjacentes (lado terra); equipamentos, acesso e auxílio a PNAE; ambulatório médico e outros previstos pela regulamentação vigente.

6. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 6.1. Novos terminais de passageiros ou ampliações dos terminais de passageiros existentes (exceto aqueles dedicados exclusivamente à Aviação Geral) deverão estar organizados em dois ou mais níveis operacionais, em que ocorra o processamento dos embarques e dos desembarques em pavimentos distintos, cada qual com sua respectiva via de acesso terrestre e meio-fio para veículos no lado terra.
 - 6.1.1 Configurações de terminal de passageiros distintas do especificado no item 6.1 poderão ser aceitas, exceto no caso estabelecido no item 7.1.1, desde que assegurado, nestas instalações, pelo menos o nível de serviço estabelecido neste PEA e observado o procedimento estabelecido no item 2.30 do Contrato. Neste caso, as empresas aéreas consultadas podem ser aquelas que operam ou operarão no respectivo terminal.
 - 6.1.2 Todos os terminais de passageiros, se dotados de pontes de embarque, deverão estar organizados em, pelo menos, 2 (dois) níveis operacionais.
- 6.2. A concepção arquitetônica e padrões construtivos de novos terminais de passageiros ou ampliações dos terminais de passageiros existentes deverão incorporar as melhores práticas internacionais em edificações similares, respeitando as particularidades socioeconômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, fazendo extensivo aproveitamento da iluminação natural, sendo também pautada pelos princípios da sustentabilidade.
- 6.3. Deverão ser diretrizes dos projetos a eficiência energética da edificação; a minimização dos impactos ambientais; o conforto ambiental; bem como operação ininterrupta, manutenção simplificada e econômica e alta durabilidade.
- 6.4. A solução arquitetônica deverá proporcionar visão desobstruída e fluxos desimpedidos a seus ocupantes.
- 6.5. O dimensionamento do projeto deve considerar fluxos compatíveis com a demanda, ao longo do período da Concessão.
- 6.6. O deslocamento de pessoas para acessar o terminal, bem como entre seus componentes, deve ser simplificado e sinalizado.
 - 6.6.1 O planejamento deverá considerar a distância a ser percorrida, prevendo espaços suficientes para diferentes sentidos de fluxo e situações como, por exemplo, deslocamentos com e sem carrinho de bagagem, deslocamentos com e sem bagagem de mão, PNAE, crianças, grupos, entre outras;
 - 6.6.2 No caso de haver grandes distâncias a serem percorridas nos terminais de passageiros, entre os processamentos operacionais nos fluxos de embarque ou desembarque, deverão ser apresentadas alternativas para auxiliar o deslocamento de pessoas.
- 6.7. Os terminais de passageiros devem possuir os equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, sistema de climatização,

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

incorporando as melhores práticas internacionais em edificações similares, respeitando as necessidades de deslocamento e acesso dos passageiros.

- 6.8. Os requisitos, especificações e procedimentos não detalhados neste Contrato deverão seguir a regulamentação específica do setor e, subsidiariamente, as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.
- 6.9. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 6.1 a 6.8.

7. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

- 7.1. Para a **Fase I-B** do Contrato, com prazo máximo de duração de 26 (vinte e seis) meses a partir da Data de Eficácia do Contrato, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo:

- 7.1.1 Construir novo terminal de passageiros, organizado em dois ou mais níveis operacionais, e vias terrestres associadas, ao sul da pista 14/32, com área e equipamentos equivalentes aos adequados para processar, simultaneamente, pelo menos:

- 7.1.1.1 1.330 (hum mil trezentos e trinta) passageiros domésticos em hora pico durante o embarque;

- 7.1.1.2 1.290 (hum mil duzentos e noventa) passageiros domésticos em hora pico durante o desembarque;

- 7.1.1.3 370 (trezentos e setenta) passageiros internacionais em hora pico durante o embarque;

- 7.1.1.4 310 (trezentos e dez) passageiros internacionais na hora pico durante o desembarque;

- 7.1.1.5 10 (dez) pontes de embarque e respectivas posições de pátio, com área equivalente à adequada para atender, de forma simultânea e independente, a 9 (nove) aeronaves Código “C”, e 1 (uma) aeronave Código “E”.

- 7.1.2 Construir novo pátio de aeronaves, ao sul da pista 14/32, com área equivalente à adequada para atender a, pelo menos, de forma simultânea e independente, 15 (quinze) aeronaves Código “C” e 1 (uma) aeronave Código “E”, entre posições atendidas pelas pontes de embarque referidas no item anterior e posições remotas.

- 7.1.2.1 Não serão contabilizadas entre as posições de pátio do item 7.1.2 posições de pátio localizadas ao norte da pista 14/32.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 7.1.3 Construir estacionamento de veículos e respectivas vias de acesso, adjacente ao novo terminal de passageiros, de modo que o Aeroporto disponibilize, ao final da Fase I-B, pelo menos 2.530 (duas mil quinhentas e trinta) vagas dedicadas exclusivamente a visitantes e passageiros.
- 7.1.3.1 Não serão contabilizadas entre as vagas previstas no item 7.1.3. aquelas que venham a ser destinadas de forma conjunta, por meio de qualquer forma de contrato, acordo ou ajuste firmado pela Concessionária ou pelo explorador do estacionamento, ao atendimento de usuários específicos (aluguel ou tratamento de veículos, táxi ou empresas de transporte, funcionários que trabalham nas instalações aeroportuárias, entre outros), ainda que tais vagas não sejam discriminadas.
- 7.2. Os investimentos mencionados no item 7.1 devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos, estando plenamente operacionais ao final da Fase I-B.
- 7.3. Além dos investimentos descritos anteriormente, a Concessionária deverá realizar, até o final da Fase I-B, os seguintes investimentos em infraestrutura:
- 7.3.1 Adequação dos acostamentos da pista de pouso e decolagem 14/32, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para a letra de código “E”;
- 7.3.2 Adequação da faixa de pista e respectiva faixa preparada da pista de pouso e decolagem 14/32, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para o número de código 4 em pista de aproximação de precisão;
- 7.3.3 Adequação da faixa de pista e respectiva faixa preparada da pista de pouso e decolagem 03/21, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para a aeronave crítica em operação;
- 7.3.4 Implantação de Áreas de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 240m x 150m (comprimento x largura) nas cabeceiras das pistas de pouso e decolagem 14/32;
- 7.3.5 Implantação de Áreas de Segurança de Fim de Pista (RESA) nas cabeceiras da pista de pouso e decolagem 03/21, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para a aeronave crítica em operação,
- 7.3.6 Adequação das pistas de táxi, seus acostamentos e faixas de pista de táxi, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para a aeronave crítica em operação;
- 7.3.7 Ampliação da pista de pouso e decolagem 14/32 para um comprimento de, pelo menos, 2400 metros, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para aeronave crítica Código “E” em pista de aproximação de precisão;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

- 7.3.8 Implantação de pista de táxi paralela ao sul com ligação direta às cabeceiras da pista de pouso e decolagem 14/32, de acordo com os requisitos regulamentares de projeto para aeronave crítica Código “E”.
- 7.4. A Concessionária deverá disponibilizar sistema automatizado de gerenciamento e inspeção de segurança da bagagem, capaz de inspecionar 100% (cem por cento) das bagagens despachadas embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto;
- 7.5. A Concessionária deverá disponibilizar sistema de inspeção de segurança da carga capaz de inspecionar até 100% (cem por cento) da carga embarcada em aeronaves partindo do aeroporto com destino internacional;
- 7.6. Os sistemas previstos nos itens 7.4 e 7.5 deverão estar plenamente operacionais quando uma das seguintes situações ocorrer primeiro:
- 7.6.1 Mediante exigência regulamentar da ANAC, não sendo passível de reequilíbrio econômico-financeiro;
- 7.6.2 Após realização de obras e investimentos nos terminais correspondentes que afetem o fluxo de bagagens ou cargas nas suas instalações, ou;
- 7.6.3 Ao final da Fase I-B prevista no contrato.
- 7.7. A Concessionária deverá disponibilizar sistema de inspeção de segurança da carga capaz de inspecionar até 100% (cem por cento) da carga embarcada em aeronaves partindo do aeroporto com destino doméstico, conforme exigência regulamentar superveniente da ANAC, não sendo passível de reequilíbrio econômico-financeiro;
- 7.8. As exigências dos itens 7.4, 7.5 e 7.7 podem ser atendidas considerando a disponibilidade dos sistemas do operador aeroportuário e das empresas aéreas.

8. Plano de Gestão da Infraestrutura

- 8.1. Em até 180 (cento e oitenta dias) dias a contar da Data de Eficácia do Contrato e, a cada 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar à ANAC o Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) para todo o período da Concessão.
- 8.2. O PGI deve assegurar à ANAC e demais partes interessadas no Complexo Aeroportuário que a Concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes para atendimento do nível de serviço e demais regras contratuais relativas à garantia da qualidade de serviço, conforme a demanda efetiva e prevista para o período compreendido no PGI.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 8.3. Ao apresentar o PGI, a Concessionária deverá, por meio de relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.3 do Contrato, demonstrar que o mesmo foi apresentado às empresas aéreas que operam voos regulares no Aeroporto.
- 8.3.1 A ANAC poderá solicitar informações, esclarecimentos e documentos adicionais.
- 8.4. O PGI deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.
- 8.5. O PGI vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.
- 8.6. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do Aeroporto para desenvolver o PGI. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos ou programas existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 8.7. O objetivo do PGI é proporcionar a melhoria contínua das instalações e sistemas do aeroporto, avaliando suas condições e planejando sua manutenção e modernização. O PGI deverá identificar e priorizar os projetos necessários à melhoria da infraestrutura, considerando os níveis de demanda projetados.
- 8.8. A ANAC utilizará o PGI para fins de monitoramento da Concessão. A ausência de qualquer manifestação da ANAC não significará a anuência em relação ao planejamento assumido pela Concessionária. Caso o planejamento da Concessionária implique no descumprimento de qualquer obrigação contratual, a Concessionária estará sujeita às penalidades previstas no Contrato e deverá implementar as medidas necessárias para o atendimento do nível de serviço estabelecido, sem direito a qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
- 8.9. O PGI deverá identificar os principais componentes da infraestrutura aeroportuária, incluindo:
- 8.9.1 Sistema de pistas;
- 8.9.2 Pátio de aeronaves;
- 8.9.3 Vias de serviço;
- 8.9.4 Terminais de passageiros;
- 8.9.5 Terminais de cargas;
- 8.9.6 Estacionamento de veículos;
- 8.9.7 Vias de acesso e circulação interna;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 8.9.8 Demais instalações para funcionamento do Aeroporto.
- 8.10. O PGI deverá descrever as ações de gestão da infraestrutura, baseadas em avaliações programadas das condições das instalações, rotinas de autoinspeção, manutenção preventiva e coordenada, expansão e modernização da infraestrutura.
- 8.11. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI), Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI) e Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA).
- 8.11.1 Avaliação das Condições das Instalações;
- 8.11.1.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), contemplando as instalações e sistemas de grande porte, considerando ao menos as apresentadas no Apêndice A deste PEA.
- 8.11.1.2 Com base na avaliação do impacto das operações devido às condições das instalações, a Concessionária deverá indicar as melhorias e manutenções que devem ser realizadas imediatamente, devido a questões de segurança, bem como melhorias e manutenções programadas. A Concessionária deverá identificar em que período ou frequência cada melhoria ou manutenção será realizada.
- 8.11.2 Programa de Melhorias da Infraestrutura;
- 8.11.2.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório contendo a avaliação da capacidade atual, a previsão de demanda e os investimentos necessários para assegurar que as instalações serão capazes de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.
- 8.11.2.2 O relatório deverá avaliar a capacidade do Aeroporto, incluindo todos os componentes operacionais, tais como sistemas de pistas, pátio de aeronaves e terminais.
- 8.11.2.3 A previsão de demanda deverá ser detalhada, apresentando os níveis de tráfego em termos anuais e de Hora-Pico para os 20 (vinte) anos seguintes, mesmo que extrapole o prazo do Contrato de Concessão, e considerando eventuais restrições de capacidade.
- 8.11.2.4 Sempre que a análise demonstrar excesso de demanda em relação à capacidade por infraestrutura do Aeroporto no período subsequente de 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar uma previsão de investimentos necessários, de forma que a demanda excedente à capacidade seja atendida de forma balanceada e seja respeitado o nível de serviço estabelecido neste PEA.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

8.11.2.5 O programa de melhorias da infraestrutura deverá fornecer uma breve descrição das intervenções previstas para os prazos de 5 (cinco) e 10 (dez) anos, com os devidos desenhos necessários para o seu entendimento, indicando as estimativas de custo para cada uma das suas ações, incluindo os componentes do lado ar e lado terra.

8.11.2.6 Ainda, deverá identificar os níveis de tráfego que determinarão o início de implantação de cada um dos investimentos previstos nos itens anteriores, constituindo estes indicadores os Gatilhos de Investimento, com a indicação do prazo para sua conclusão.

8.11.2.7 A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que a demanda real mensurada durante o período de 1 (um) ano exceder a Demanda Prevista pelo PGI anterior para o mesmo período. Para este fim, será considerada a demanda real de passageiros na Hora-Pico, quando exceder em 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista.

8.11.2.8 A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI, independentemente do critério estabelecido anteriormente, sempre que julgar oportuno.

8.11.3 Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA).

8.11.3.1 A Concessionária deverá apresentar à ANAC um resumo da movimentação do aeroporto, detalhando o tráfego de passageiros, aeronaves e carga, incluindo a quantidade de passageiros atendidos em pontes de embarque e posições remotas por tipo de tráfego.

9. Plano de Eventos Especiais (PEE)

9.1. O Plano de Evento Especial (PEE) deverá ser elaborado sempre que se julgar que a realização de um determinado evento possa gerar impactos sobre os Usuários do Aeroporto, que demandem um planejamento especial por parte da Concessionária.

9.2. A Concessionária deverá comunicar à ANAC, pelo menos 180 (cento e oitenta) dias antes da ocorrência do evento, a necessidade de desenvolvimento do PEE, apresentando-o em até 60 (sessenta) dias antes do evento.

9.2.1 Caso a Concessionária não tenha identificado a necessidade do PEE, a ANAC poderá solicitar à Concessionária a elaboração de PEE para evento específico, com antecedência mínima necessária para o adequado planejamento do atendimento ao evento.

9.3. O PEE deverá definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a operação do Aeroporto durante um evento especial.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 9.4. Na elaboração do PEE, a Concessionária deverá identificar e consultar as partes interessadas relevantes e órgãos envolvidos na organização do evento, com vistas a garantir uma adequada coordenação do planejamento do evento, minimizando possíveis impactos para os usuários do Aeroporto, conforme as disposições do Capítulo XV - Regras de Consulta do Contrato de Concessão.
- 9.4.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com a versão final do PEE apresentada à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.3 do Contrato.
- 9.5. O PEE deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.
- 9.6. O PEE vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas.
- 9.7. A Concessionária deverá assegurar que o PEE é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 9.8. A ANAC poderá exigir no PEE, dentre outros, os seguintes tópicos:
- 9.8.1 relatório de previsão de demanda para o evento e potenciais impactos nas operações usuais do Aeroporto;
- 9.8.2 avaliação atualizada da capacidade do aeroporto, inclusive para o atendimento de demandas específicas previstas para o evento;
- 9.8.3 gerenciamento dos processos: descrição das ações referentes à recepção do público específico, cerimonial, cargas especiais, autoridades, segurança, etc.;
- 9.8.4 gerenciamento de infraestrutura: ações referentes ao fluxo de passageiros e cargas diferenciadas, interface com a mobilidade urbana, *check-in* remoto, sala de comando e controle, plano de estacionamento de aeronaves, etc.;
- 9.8.5 recursos humanos e treinamentos: incremento do efetivo de funcionários dedicados ao evento, descrição dos treinamentos específicos a serem realizados, realização de exercícios simulados replicando as condições de atendimento por tipo de público para cada evento;
- 9.8.6 comunicação social: informações sobre o plano de comunicação do aeroporto para o evento, alocação de voluntários, distribuição de guias e informações necessárias aos passageiros;
- 9.8.7 outras informações que a ANAC julgar relevantes para o evento em questão.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

- 9.9. Para cada item do PEE, a Concessionária deverá apresentar:
- 9.9.1 a descrição dos procedimentos que a Concessionária adotará de modo a minimizar o impacto sobre os passageiros, empresas aéreas e outros usuários do Aeroporto, acompanhados de elementos que permitam o monitoramento e fiscalização por parte da ANAC;
 - 9.9.2 a identificação dos responsáveis por cada ação; e
 - 9.9.3 o cronograma de implementação das medidas.

10. Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE)

- 10.1. A Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE) em até 1 (um) ano após a Data de Eficácia do Contrato.
- 10.2. O PCSE deve ser elaborado em consulta às partes interessadas relevantes, conforme as disposições do Capítulo XV - Regras de Consulta do Contrato de Concessão.
- 10.2.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com a versão final do PCSE apresentada à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.3 do Contrato.
- 10.3. O PCSE deverá apresentar as ações a serem executadas pelos diversos agentes que atuam no Aeroporto (empresas aéreas, empresas prestadoras de serviços auxiliares ao transporte aéreo, autoridades públicas, entre outros) para as ocorrências que provocam interrupção temporária da adequada prestação de serviço no Aeroporto.
- 10.3.1 Não se incluem no PCSE os planos previstos em regulamentação específica de segurança operacional e de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.
- 10.4. O PCSE deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para minimizar o impacto sobre os Usuários do Aeroporto na ocorrência de situações que fogem de sua governabilidade, mas que afetam seu bom funcionamento.
- 10.5. A atualização do PCSE é de responsabilidade da Concessionária e pode ser feita a qualquer tempo, ou a pedido da própria ANAC, e posteriormente deverá ser enviado a ANAC.
- 10.5.1 A cada acionamento do PCSE a Concessionária deverá avaliar a eficácia do plano e propor ajustes, caso necessário.
- 10.6. O PCSE deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS - HERCÍLIO LUZ

- 10.7. Para cada ocorrência prevista no PCSE a Concessionária deverá apresentar:
- 10.7.1 a descrição dos programas de ação que a Concessionária adotará em caso de significativa interrupção de modo a minimizar o impacto sobre os passageiros e mantê-los informados sobre o *status* de seus planos de viagem, acompanhadas de elementos que permitam o monitoramento e fiscalização por parte da ANAC;
 - 10.7.2 a identificação dos responsáveis por cada ação; e
 - 10.7.3 gatilhos para execução de cada ação prevista.
- 10.8. Os procedimentos definidos no PCSE vincularão a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas.

11. Plano de Qualidade de Serviço

- 11.1. Em até 90 (noventa) dias a contar da Data de Eficácia do Contrato a Concessionária deverá apresentar à ANAC o primeiro Plano de Qualidade de Serviço (PQS).
- 11.2. O PQS deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários, cumprindo, ao menos, os parâmetros exigidos por este PEA, pelo Contrato e seus Anexos.
- 11.3. Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar as Empresas Aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar no PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das Empresas Aéreas foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV - Regras de Consulta do Contrato de Concessão.
- 11.3.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o PQS apresentado à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.3 do Contrato.
- 11.4. O PQS deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.
- 11.5. O PQS deverá compreender, minimamente, o seguinte conteúdo:
- 11.5.1 definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos de qualificação para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários;
 - 11.5.2 programa de capacitação e treinamento para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários;
 - 11.5.3 sistematização das necessidades dos usuários;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 11.5.4 protocolos de assistência ao passageiro;
 - 11.5.5 serviços de informação;
 - 11.5.6 sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos usuários;
 - 11.5.7 padrões mínimos de serviços;
 - 11.5.8 Relatório de Qualidade de Serviço;
 - 11.5.9 Plano de Ação.
- 11.6. O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.
- 11.7. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do Aeroporto para desenvolver o PQS. A Concessionária deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 11.8. Excluindo-se o primeiro envio, que deverá observar o disposto no item 11.1, os demais PQS deverão ser encaminhados com 60 (sessenta) dias de antecedência da data prevista para cada reajuste de Tarifas. O relatório deve contemplar os IQS descritos no Apêndice C deste PEA, que incluirá os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q.
- 11.9. O Primeiro Plano de Qualidade Serviço terá vigência a partir da sua apresentação até a data do próximo reajuste de tarifas. Os demais Planos de Qualidade de Serviço terão sua vigência no período compreendido entre os dois reajustes tarifários realizados após a data definida para sua apresentação.
- 11.10. A partir do terceiro PQS a Concessionária deverá apresentar os resultados dos padrões de desempenho, acordados entre as Empresas Aéreas usuárias do Aeroporto e a Concessionária, para os serviços prestados aos passageiros pelos quais as Empresas Aéreas são os principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade do serviço perceptível ao passageiro, entre eles métricas de fila de *check-in* e de restituição de bagagem. Tais acordos devem ser concluídos no primeiro ano e deverão contemplar os níveis de serviço e desempenho estabelecidos para o Aeroporto.
- 11.11. A Concessionária deverá encaminhar juntamente com o terceiro PQS, os protocolos de concordância, elaborados nos termos do item 15.3 do Contrato, referentes aos Acordos de Nível de Serviço entre a Concessionária e Empresas Aéreas atuantes no Aeroporto.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 11.11.1 Considera-se Acordo de Nível de Serviço aquele celebrado entre a Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária e as Empresas Aéreas com o objetivo de proporcionar a melhoria dos serviços prestados, a eficiência das operações e definir os compromissos alocados às partes envolvidas.
- 11.11.2 A cada atualização dos Acordos de Nível de Serviços, o novo protocolo deverá ser encaminhado à ANAC no prazo de 30 dias.
- 11.11.3 Caso as partes não cheguem a um acordo, a Concessionária deverá encaminhar à ANAC, juntamente com o terceiro PQS, e a cada ano, na data de apresentação de um novo PQS, relatório de consulta, elaborado nos termos do item 15.3 do Contrato, que comprove a realização da negociação entre as partes, contendo ainda as divergências encontradas e justificativas para não realização do Acordo.
- 11.12. O Relatório de Qualidade de Serviço – RQS, parte integrante do PQS, deve contemplar os IQS descritos no Apêndice C deste PEA, que incluirá os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q, componente da fórmula de reajuste tarifário prevista no Contrato, detalhado no Apêndice C deste PEA.
- 11.12.1 O RQS deve mostrar como o Fator Q foi calculado a partir do desempenho mensal de cada um dos IQS para fins de reajuste de Tarifas.
- 11.12.2 Para cada um dos componentes pesquisados, a Concessionária deverá apresentar histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados anteriores.
- 11.13. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um Plano de Ação, parte integrante do PQS, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.
- 11.13.1 O plano deverá apresentar, ainda, ações para mitigar e corrigir problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las.
- 11.14. A Concessionária encaminhará mensalmente para a ANAC e para as Empresas Aéreas usuárias do aeroporto o Relatório de Qualidade de Serviço contendo o desempenho do período para todos os IQS descritos no Apêndice C deste PEA. Para cada indicador, o relatório identificará o padrão pertinente, o desempenho mensal do período corrente, o valor do decréscimo ou bônus acumulado para o período até o momento.
- 11.15. A Concessionária também publicará mensalmente um relatório resumido do desempenho do serviço para informar passageiros. Esse relatório deve apresentar o histórico do desempenho mensal para os IQS com destaque aos que estão sujeitos a incentivos financeiros. A Concessionária deve publicar tal relatório, de forma acessível, no sítio eletrônico do Aeroporto.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 11.16. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, realizar a coleta de informações, realizar a pesquisa e realizar o cálculo dos itens descritos no Apêndice C deste PEA.
- 11.16.1 O nome e a qualificação da empresa deverão ser submetidos previamente à ANAC, que terá o direito de veto na contratação, devendo a Concessionária, neste caso, apresentar uma nova empresa.
- 11.16.2 Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto no Apêndice C deste Anexo.
- 11.16.3 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos no Apêndice C.
- 11.16.4 A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 11.16 observará a regulamentação editada pela ANAC. No caso de ausência de metodologia regulamentada, a Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pela ANAC.
- 11.17. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, *software*, regra ou aplicativo por ela especificado para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.
- 11.18. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.
- 11.19. A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar os componentes a serem pesquisados, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA.
- 11.20. Os padrões e metas dos IQS no Fator Q estão definidos no Apêndice C deste PEA. O Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário anual, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos no Apêndice C deste PEA.
- 11.21. Os IQS passarão a ser aferidos a partir do final da Fase I-A.
- 11.21.1 O Fator Q somente incidirá a partir do quarto reajuste, incluindo este.
- 11.21.2 Para o cálculo do Fator Q, serão considerados dados coletados durante os 12 meses compreendidos entre o 17º mês e o 4º mês anteriores ao reajuste, excluídos estes.
- 11.21.3 A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 períodos, consecutivos ou

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

alternados, em um prazo de 5 anos, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.

11.21.4 O período que trata o item 11.21.3 coincide com o definido no item 11.21.2, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no reajuste tarifário.

11.22. Os acréscimos associados ao cumprimento das metas dos componentes onde se aplicam bônus ao Fator Q serão integrais (cem por cento) durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no reajuste tarifário.

11.23. Os decréscimos associados ao não cumprimento dos padrões dos componentes onde se aplicam o Fator Q serão integrais (cem por cento) durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no reajuste tarifário.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

APÊNDICE A

Avaliação das Instalações

1. As instalações avaliadas devem ser classificadas nas seguintes categorias:

- Excelente -** sem deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos;
- Bom -** pequenas deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos ou atendidos;
- Razoável -** pequenas deficiências operacionais, a maioria dos padrões mínimos atendidos, algumas melhorias de instalações ou ações corretivas devem ser consideradas, melhorias de médio/longo prazo devem ser identificadas;
- Ruim -** significativas deficiências operacionais, falha no cumprimento dos padrões mínimos, melhorias das instalações ou ações corretivas devem ser tomadas no curto prazo;
- Crítica -** grandes deficiências operacionais, ações corretivas urgentes devem ser tomadas, e/ou questões de segurança estão presentes. Esta categoria também pode incluir melhorias estabelecidas por nova legislação.

Instalações	Requisito
Edifícios	Inspeccionar todos os edifícios do Complexo Aeroportuário, sob perspectiva da segurança operacional e da segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Sistemas dos edifícios	Inspeccionar todos os Sistemas dos edifícios do Complexo Aeroportuário, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos, sob a perspectiva da segurança operacional e da segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.
Equipamentos	Inspeccionar todos os equipamentos do Complexo Aeroportuário (por exemplo, equipamentos de manutenção), sob a perspectiva da segurança operacional: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Utilidades (serviços públicos)	Inspeccionar as utilidades (serviços públicos) relevantes do Complexo Aeroportuário, incluindo galerias de águas pluviais, sistema de esgotamento sanitário, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de água, tecnologia, automação e telecomunicações.
Pavimento do lado ar	Inspeccionar o pavimento do lado ar do Complexo Aeroportuário, incluindo pistas de pouso e decolagem, pistas de taxi, pátio de aeronaves e vias de serviço.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**
APÊNDICE B
Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – Nível de Serviço Estabelecido

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
1. Saguão de embarque: área necessária por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m ² /ocup.	2,3	2,3
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	20	20
2. Área para formação de filas de check-in e despacho	m ² /pax	1,3	1,8
	min	20	30
3. Área para formação de filas para inspeção de segurança	m ² /pax	1,0	1,0
	min	10	15
4. Área para formação de filas para emigração	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
5. Salas de embarque			
5.1 Máxima ocupação das salas	%	65	65
5.2 Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%	70	70
5.3 Posições próximas (ponte de embarque)			
5.3.1 Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.3.2 Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min	20	20
5.4 Posições remotas (atendimento por ônibus)			
5.4.1 Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.4.2 Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min	20	20
6. Área de formação de filas para imigração	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
7. Sala de desembarque: área necessária por passageiro aguardando bagagem	m ² /pax	1,7	1,7
	min	30	45
8. Área de formação de filas para aduana	m ² /pax	-	1,7
	min	-	10
9. Saguão de desembarque: área necessária por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m ² /ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25
2. O percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque) no período de um ano civil não deverá ser inferior a:			

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- 65% (sessenta e cinco por cento), para voos domésticos;
 - 95% (noventa e cinco por cento), para voos internacionais.
3. Os parâmetros mínimos de dimensionamento consideram apenas as áreas estritamente operacionais para processamento, não incluindo áreas de circulação. A observância dos parâmetros mínimos de dimensionamento, que representam o nível de serviço estabelecido para monitoramento do gatilho de investimento, significa que:

$$\frac{CHp_i}{DHP_i} \geq 1, \text{ sendo que } CHp_i = \frac{Ad_i}{Emp_i \times To_i} \times 60$$

Onde:

CHp_i – capacidade na hora pico do componente “i” (pax/hora);

DHP_i – demanda na hora pico do componente “i” (pax/hora);

Ad_i – área disponível no componente “i” (m²);

Emp_i – espaço mínimo por passageiro no componente “i” (m²/pax);

To_i – tempo de ocupação no componente “i” (minuto).

4. Os tempos de ocupação e a relação visitante-acompanhante por passageiro poderão ser atualizados por meio de pesquisa e observação do comportamento dos usuários do aeroporto nos horários de pico, a cada revisão do PGI.
- 4.1. Os demais parâmetros estabelecidos nesse Apêndice poderão ser atualizados durante o processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.
5. A Concessionária deverá enviar, até o dia 1º de fevereiro de cada ano, relatório com informações referentes ao nível de serviço atingido na Hora-Pico, para cada um dos componentes que constam deste Apêndice, acompanhado da memória de cálculo.
- 5.1. As informações devem se referir ao período compreendido entre o dia 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano anterior ao do envio.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

APÊNDICE C

(Alterado pela Decisão nº 591, de 28 de dezembro de 2022)

Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS e do Cálculo do Fator Q

1. O Fator Q a ser considerado no reajuste da tarifa teto, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos neste Apêndice.
2. O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.
3. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicador de Qualidade de Serviço - IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados em um prazo de 5 (cinco) anos, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao "*Atendimento em pontes de embarque*". Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
 - 3.1. A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constatada no item 3, e em cada novo período subsequente, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.
 - 3.2. Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste Apêndice, desde que tenham padrão estabelecido.
 - 3.3. O período que trata o item 3 coincide com o período considerado para o cálculo do Fator Q, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.
4. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar para avaliação da ANAC informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no aeroporto.

Indicadores de Qualidade de Serviço

5. Os Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS estão organizados nas seguintes categorias:
 - a. Serviços diretos;
 - b. Disponibilidade de equipamentos;
 - c. Instalações do Lado Ar;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

- d. Pesquisa de Satisfação dos Passageiros; e
e. Pesquisa de Acessibilidade.

6. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC.

6.1. A Concessionária deverá manter vídeos das áreas dos componentes operacionais de inspeção de segurança, e respectivos acessos, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.

6.1.1. A obrigação de que trata o item 6.1 poderá ser revista nos casos em que a medição for realizada de forma automatizada.

6.2. A ANAC poderá solicitar previamente, de maneira fundamentada, vídeos das áreas dos componentes operacionais dos terminais de passageiros.

7. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço que deverão se aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q (Q).

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspectos	Categorias	IQS
Serviços Diretos	Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	1. Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)
		2. Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)
Disponibilidade de Equipamentos	Elevadores	3. Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)
	Escadas e esteiras rolantes	4. Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)
	Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	5. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)
Instalações Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque	6. Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)
		7. Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Mobilidade	8. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
		9. Facilidade de acessar informações de voos (Q)
	Serviços Básicos	10. Limpeza de banheiros (Q)

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

		11. Disponibilidade de banheiros (Q)
		12. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)
	Ambiente	13. Conforto na área de embarque (Q)
		14. Conforto térmico (Q)
		15. Conforto acústico
		16. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	Acesso	17. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)
	Índices de Satisfação	18. Tempo de espera na fila do check-in
		19. Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário
		20. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto
Pesquisa de Acessibilidade	Acessibilidade	21. Sinalização e orientação no terminal considerando as necessidades dos PNAE
		22. Adequação do mobiliário, equipamentos e acessórios às necessidades dos PNAE
		23. Qualidade e adequação dos avisos e comunicados às necessidades dos passageiros PNAE
		24. Segurança e conforto da infraestrutura para atendimento à mobilidade dos PNAE
		25. Adequação dos sanitários para atendimentos aos PNAE
		26. Atendimento do funcionário do aeroporto responsável por acessibilidade

*(Q) Indicadores de Qualidade de Serviço que integram o Fator Q.

8. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.

Tabela 2 – Valores de referência para os Indicadores de Qualidade de Serviço

Categoria	IQS	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
Serviços Diretos						-1,00%	-
Tempo de espera nas filas de	Percentual de passageiros domésticos	90,00%	95,00%	-	-	-1,00%	-

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

Categoria	IQS	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
inspeção de segurança	aguardando até 5 minutos (Q)						
	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	90,00%	95,00%	-	-		
Disponibilidade de Equipamentos						-1,00%	0,20%
Elevadores	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,25%	0,05%
Escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,25%	0,05%
Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque (Q)	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,50%	0,10%
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,60%
Atendimento em pontes de embarque	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	61,90%	65,00%	85,80%	-	-1,50%	0,60%
	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	82,50%	95,00%	96,50%	-		
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						-4,00%	1,20%

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

Categoria	IQS	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,88	4,09	4,24	0,02	-0,40%	0,15%
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	3,94	4,15	4,28	0,02	-0,40%	0,15%
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,95	4,11	4,25	0,02	-0,50%	0,15%
	Disponibilidade de banheiros (Q)	3,97	4,19	4,33	0,02	-0,50%	0,15%
	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,11	3,38	3,55	0,04	-0,40%	0,15%
Ambiente	Conforto na área de embarque (Q)	3,99	4,09	4,15	0,02	-0,50%	0,15%
	Conforto térmico (Q)	3,90	4,15	4,29	0,02	-0,40%	0,15%
	Conforto acústico	-	4,01	-	-	-	-
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,15	4,34	-	0,02	-0,50%	-
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,57	3,72	3,90	0,02	-0,40%	0,15%
TOTAL						-7,50%	2,00%

9. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.

10. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme os critérios a seguir.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

10.1. Para os Indicadores da categoria "Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança", relacionado ao aspecto "Serviços Diretos":

Se $R(i) < Vi(i)$:

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times f_n$$

Equação 1

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$:

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vi(i) - Padrão(i)} \right)^2 \times f_n$$

Equação 2

Se $R(i) \geq Padrão(i)$:

$$Q_n(i) = 0$$

Equação 3

Sendo f_n fator correspondente à fração do total de passageiros processados em componentes operacionais de inspeção conforme a natureza "n": doméstico ou internacional.

Se (n) é doméstico:

$$f_n = \frac{TD}{TD + TI}$$

Equação 4

Se (n) é internacional:

$$f_n = \frac{TI}{TD + TI}$$

Equação 5

Onde:

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

TD: número total de passageiros domésticos processados em componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos no período avaliativo do IQS; e

TI: número total de passageiros internacionais processados em componentes operacionais de inspeção de segurança internacional no período avaliativo do IQS.

10.2. Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Disponibilidade de Equipamentos":

Se $R(i) < Vi(i)$:

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Equação 6

Se $V(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i)$:

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i)}{Vi(i) - \text{Padrão}(i)} \right)^2$$

Equação 7

Se $\text{Padrão}(i) \leq R(i) < Vs(i)$:

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i)}{Vs(i) - \text{Padrão}(i)} \right)^2$$

Equação 8

Se $R(i) \geq Vs(i)$:

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

Equação 9

10.3. Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Instalações Lado Ar":

Se $R(i) < Vi(i)$:

$$Q_n(i) = \text{Decréscimo}(i) \times f_n$$

Equação 10

Se $Vi(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i)$:

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vi(i) - Padrão(i)} \right)^2 \times f_n$$

Equação 11

Se Padrão(i) ≤ R(i) < Vs(i):

$$Q_n(i) = Bônus(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vs(i) - Padrão(i)} \right)^2 \times f_n$$

Equação 12

Se R(i) ≥ Vs(i):

$$Q_n(i) = Bônus(i) \times f_n$$

Equação 13

Sendo f_n fator correspondente à fração do total de passageiros processados nos terminais de passageiros do aeroporto que corresponde à natureza “n” (doméstico ou internacional).

Se (n) é doméstico:

$$f_n = \frac{TD - ED}{TD + TI - (ED + EI)}$$

Equação 14

Se (n) é internacional:

$$f_n = \frac{TI - EI}{TD + TI - (ED + EI)}$$

Equação 15

Onde:

TD: número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;

ED: número total de passageiros domésticos expurgados no denominador da Equação 28, equivalendo a soma dos passageiros Xd, Yd, Wd e Zd no período avaliativo do IQS;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

TI: número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS; e

EI: número total de passageiros internacionais expurgados no denominador da Equação 29, equivalendo a soma dos passageiros Xi, Yi, Wi e Zi no período avaliativo do IQS.

10.4. Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Pesquisa de Satisfação de Passageiros":

Se $R(i) < Vi(i)$:

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Equação 16

Se $Vi(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i)$:

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i)}{Vi(i) - \text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i)} \right)^2$$

Equação 17

Se $\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i) \leq R(i) < Vs(i)$:

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i)}{Vs(i) - \text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i)} \right)^2$$

Equação 18

Se $R(i) \geq Vs(i)$:

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

Equação 19

Onde:

R(i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Q(i): resultado da parcela do Fator Q referente ao Indicador de Qualidade de Serviço (i); Vi(i): valor inferior do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Vs(i): valor superior do Indicador de Qualidade de Serviço (i). Intervalo(i): intervalo do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Decréscimo(i): valor de decréscimo do Indicador de Qualidade de Serviço (i); e Bônus(i): valor de bônus do Indicador de Qualidade de Serviço (i).

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

11. O resultado final do Fator Q, para um determinado período, é dado pelo somatório dos Q(i) de cada indicador elegível para decréscimo e bônus.

$$Fator Q = \sum Q(i)$$

Equação 20

12. O nível máximo de redução para falhas de serviço em um dado período será igual ou inferior a 7,5% do teto tarifário máximo que a Concessionária tem direito a cobrar no período referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço

13. O percentual de decréscimo estabelecido na Tabela 2 é aumentado em 50% quando houver falha persistente do serviço. A falha persistente no serviço é caracterizada quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado em ao menos 6 meses do período de abril a março de um determinado ano.

Invalidação dos resultados dos IQS

14. Caso mais de 5% das medições ou das entrevistas previstas de um IQS, em um determinado mês ou período de aferição, sejam invalidadas ou não sejam realizadas, os resultados do IQS no mês ou período de aferição serão invalidados e será somado, ao resultado anual da parcela do Fator Q referente ao IQS apurado dos meses não invalidados, um decréscimo na parcela do Fator Q referente ao IQS associado aos meses invalidados.

14.1. O decréscimo na parcela do Fator Q referente ao IQS associado aos meses invalidados será equivalente ao produto entre o decréscimo máximo previsto para o IQS e o percentual de meses invalidados no período de 12 meses de aferição do IQS.

14.2. Os meses em que as medições ou as entrevistas dos IQS forem invalidadas serão contabilizados para fins de caracterização de falha persistente.

14.3. As medições ou as entrevistas dos IQS podem ser invalidadas em caso de:

14.3.1. Descumprimento da metodologia de coleta e aferição dos IQS e da Pesquisa de Satisfação de Passageiros prevista neste PEA e na regulamentação expedida pela ANAC;

14.3.2. Não envio das informações de acordo com o modelo e os procedimentos estabelecidos pela ANAC de remessa dos dados;

14.3.3. Envio de dados adulterados ou contraditórios com a regras estabelecidas no PEA e na regulamentação expedida pela ANAC; e

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

14.3.4. Recusa ou omissão da Concessionária à apresentação de documentos, dados, informações, vídeos, áudios, arquivos eletrônicos comprobatórios das medições ou das entrevistas realizadas necessárias à verificação da consistência de todos resultados e procedimentos relativos aos IQS.

Serviços diretos

15. A metodologia de medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será definida pela ANAC, que poderá levar em consideração as peculiaridades do aeroporto, o perfil responsivo da Concessionária, os problemas práticos verificados nas fiscalizações e os resultados efetivos dos serviços prestados aos usuários.

16. A medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será feita nos componentes operacionais de inspeção e nos horários definidos pela ANAC.

17. O número de medições está limitado a um total de 32 (trinta e duas) amostras diárias em cada componente operacional de inspeção, com intervalos entre amostras não inferiores a 15 (quinze) minutos.

18. Os indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança em cada componente operacional deverão ser calculados a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos, conforme as seguintes fórmulas:

$$r_{nd} = \left(\frac{TF5_{nd}}{TF_{nd}} \right) \times 100$$

Equação 21

$$r_{ni} = \left(\frac{TF5_{ni}}{TF_{ni}} \right) \times 100$$

Equação 22

Onde:

rnd: percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 (cinco) minutos no componente de inspeção 'nd' no período avaliativo do IQS;

rni: percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 (cinco) minutos no componente de inspeção 'ni' no período avaliativo do IQS;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

TF5nd: número de registros em que os passageiros domésticos aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' no período avaliativo do IQS;

TF5ni: número de registros em que os passageiros internacionais aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' no período avaliativo do IQS;

TFnd: número total de registros de medição de tempo de fila no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' no período avaliativo do IQS;

TFni: número total de registros de medição de tempo de fila no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' no período avaliativo do IQS;

nd: enésimo componente operacional de inspeção de segurança doméstico; e ni: enésimo componente operacional de inspeção de segurança internacional.

19. Os resultados dos Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança serão calculados com base na ponderação dos resultados apurados e da representatividade, em termos de passageiros inspecionados, de cada componente operacional de inspeção, conforme a seguinte fórmula:

$$R_{nd}(i) = \sum_{nd=1}^{Nd} (r_{nd} \times p_{nd})$$

Equação 23

$$R_{ni}(i) = \sum_{ni=1}^{Ni} (r_{ni} \times p_{ni})$$

Equação 24

Onde:

Nd: número de componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos considerados no IQS;

Ni: número de componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais considerados no IQS;

rnd: percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' no período avaliativo do IQS;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

rni: percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' no período avaliativo do IQS;

pnd: percentual de passageiros domésticos inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' em relação ao total de passageiros inspecionados nos 'Nd' componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos no período avaliativo do IQS;

pni: percentual de passageiros internacionais inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' em relação ao total de passageiros inspecionados nos 'Ni' componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais no período avaliativo do IQS;

Rnd (i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço "Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos" no período avaliativo do IQS; e

Rni (i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço "Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos" no período avaliativo do IQS.

Disponibilidade de Equipamentos

20. Os Indicadores de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.

21. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos:

- a. Elevadores;
- b. Escadas e esteiras rolantes; e
- c. Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque.

22. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados nos IQS, considerando, para tanto, a movimentação de passageiros em cada equipamento e a relevância e essencialidade dos componentes dos sistemas de processamento de bagagens.

22.1. Para os grupos de elevadores, escadas e esteiras rolantes farão parte dos IQS apenas os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros nos processos de embarque, desembarque e conexão, doméstico e internacional.

22.2. Para o grupo de sistema de processamento de bagagens - embarque, serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo processamento de bagagens desde os balcões de check-in até os carrosséis de triagem no lado ar, excluídas as balanças e esteiras injetoras. E, para o grupo de sistema de restituição de bagagens - desembarque, serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo transporte de bagagens desde o lado ar até os passageiros.

23. O monitoramento de cada equipamento ocorrerá nos horários que acumulam percentual relevante dos passageiros.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

24. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.

25. Para os grupos de elevadores, escadas e esteiras rolantes, os resultados dos indicadores de disponibilidade de equipamentos serão calculados a partir do resultado da disponibilidade individual e da relevância de cada equipamento, definida pela movimentação de passageiros em cada equipamento.

26. Para os grupos de sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque, o resultado do indicador de disponibilidade de equipamentos será calculado a partir do resultado da disponibilidade do conjunto dos equipamentos que compõe o sistema.

27. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 23, sem distinção do motivo causador.

28. Serão desconsideradas para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os Usuários tenham sido notificados com a devida antecedência, as paradas de equipamentos:

a. afetados por obras de infraestrutura; e

b. sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.

29. A aferição dos tempos de indisponibilidade dos equipamentos deve possibilitar a geração de relatório que informe os intervalos horários em que cada equipamento ficou indisponível, contendo:

a. horário em que ocorreu a parada do equipamento;

b. horário em que o equipamento voltou a operar; e

c. motivo da paralisação do equipamento.

30. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

31. O resultado de disponibilidade de cada equipamento dos grupos “Elevadores” e “Escadas e esteiras rolantes” será calculado conforme a seguinte fórmula:

$$r_n(i) = \left(1 - \frac{ID_n - ID_{o,n}}{D_{t,n} - ID_{o,n}} \right) \times 100$$

Equação 25

Onde:

$r_n(i)$: resultado da disponibilidade do equipamento ‘n’, do Indicador de Qualidade de Serviço ‘i’, expresso em porcentagem, no período avaliativo do IQS;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

IDn (Indisponibilidade): somatório dos tempos de indisponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', durante o período de disponibilidade teórica do equipamento 'n', no período avaliativo do IQS;

IDo,n: somatório dos tempos de indisponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', que se enquadram nas situações previstas no item XX e que ocorrem durante o período de disponibilidade teórica do equipamento 'n', no período avaliativo do IQS; e

Dt,n (Disponibilidade teórica): somatório dos tempos em que a disponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', é monitorada, no período avaliativo do IQS.

32. Os resultados dos Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos - "Elevadores" e "Escadas e esteiras rolantes" serão calculados da seguinte forma:

$$R(i) = \sum_{n=1}^N (r_n \times p_n)$$

Equação 26

Onde:

N: número de equipamentos monitorados, do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', no período avaliativo do IQS;

rn(i): resultado da disponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', expresso em porcentagem, no período avaliativo do IQS;

pn: percentual de passageiros do fluxo de passageiros do equipamento 'n' em relação ao total de passageiros dos fluxos de passageiros dos 'N' equipamentos monitorados, do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', no período avaliativo do IQS; e

R(i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço 'i'.

33. O resultado dos Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos - "Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque" será calculado da seguinte forma:

$$R_d\% = \left(1 - \frac{ID - ID_o}{D_t - ID_o}\right) \times 100$$

Equação 27

Onde:

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

Rd% (i): resultado do Indicador (i), expresso em porcentagem, relativo a disponibilidade de equipamentos;

ID: somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso;

IDo: somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 28 e que ocorrem durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso; e

Dt: somatório dos tempos em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso, conforme critério disposto no item 23.

Instalações Lado Ar

34. Os Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque deverão ser medidos em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.

35. Os resultados dos Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque serão calculados conforme as seguintes equações:

- Percentual de passageiros domésticos processados em ponte de embarque:

$$R_{AD\%} = \frac{PD}{TD - X_d - Y_d - W_d - Z_d} \times 100$$

Equação 28

- Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque:

$$R_{AI\%} = \frac{PI}{TI - X_i - Y_i - W_i - Z_i} \times 100$$

Equação 29

Onde:

RAD%: percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

RAI%: percentual de passageiros internacionais processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

PD: número de passageiros domésticos processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

PI: número de passageiros internacionais processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

TD: número total de passageiros domésticos processados nos terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;

Xd: número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

Yd: número de passageiros domésticos, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;

Wd: número de passageiros domésticos desembarcados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos com mudança de natureza no aeroporto em que o tempo de permanência na mesma posição de aeronave tenha sido igual ou inferior a 131 minutos, cujos passageiros não foram processados em ponte de embarque;

Zd: número de passageiros domésticos, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, cujos voos de chegada e partida domésticos tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 30 minutos;

TI: número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;

Xi: número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

Yi: número de passageiros internacionais, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;

Wi: número de passageiros internacionais desembarcados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos com mudança de natureza no aeroporto em que o tempo de permanência na mesma posição de aeronave tenha sido igual ou inferior a 131 minutos, cujos passageiros não foram processados em ponte de embarque; e

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

Zi: número de passageiros internacionais, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, cujos voos de chegada e partida internacionais tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 43 minutos.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

36. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

37. A amostra deverá contemplar 1.500 entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando no aeroporto, escalonada durante cada mês conforme determinação a ser expedida pela ANAC, a qual considerará a distribuição em função da movimentação anual e sua sazonalidade.

38. A amostra deverá ser balanceada, considerando passageiros de voos de diferentes destinos, horários, dias da semana.

39. A seleção dos passageiros deve ser aleatória e observar a representatividade dos passageiros do aeroporto, considerando a proporção de passageiros de origem e conexão, gênero, entre outros aspectos significativos.

40. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:

Tabela 3 – Escala de atributos para os IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
5	4	3	2	1	Descartar a resposta

41. O Resultado de cada indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme a seguinte fórmula:

$$R(i) = \frac{\sum_{n=1}^N P_i(x)}{n}$$

Equação 30

Onde:

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

R(i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço “i” referente a “*Pesquisa de Satisfação de Passageiros*”, no período avaliativo do IQS;

Pi(x): pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante o período avaliativo do IQS; e n: quantidade de respostas válidas para o indicador de Qualidade de Serviço durante o período avaliativo do IQS.

42. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros os seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pela ANAC:

Tabela 4 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação

Índices de Satisfação	Tempo de espera na fila do check-in
	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário
	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto

43. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 38, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério.

Tabela 5 – Classificação dos Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação

Satisfeito			Insatisfeito	
Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
5	4	3	2	1

44. O resultado de cada indicador da Tabela 5 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

Pesquisa de Acessibilidade

45. As perguntas da Pesquisa de Acessibilidade, destinada a aferir a satisfação dos passageiros quanto aos aspectos de acessibilidade do aeroporto, deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão aplicados próximo aos portões de embarque, através de entrevista direta ou por meio de ferramentas digitais. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o aeroporto, além de fornecer o suporte necessário para resposta pelos passageiros que necessitam de assistência especial (PNAE), conforme suas necessidades específicas.

46. A amostra deverá ser balanceada, considerando passageiros de voos de diferentes destinos, horários, dias da semana.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

47. A seleção dos passageiros deve ser aleatória e observar a representatividade dos passageiros do aeroporto, considerando a proporção de passageiros de origem e conexão, gênero, entre outros aspectos significativos.

48. A ANAC irá definir o momento de início da Pesquisa de Acessibilidade, a partir de ato específico.

49. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do aeroporto conforme a seguinte escala:

Tabela 6 – Escala de atributos para os IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros Específica

Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
5	4	3	2	1	Descartar a resposta

50. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Acessibilidade será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme a seguinte fórmula:

$$R(i) = \frac{\sum_{n=1}^N P_i(x)}{n}$$

Equação 31

Onde:

R(i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço “i” referente a “*Pesquisa de Acessibilidade*”, no período avaliativo do IQS;

Pi(x): pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante o período avaliativo do IQS; e n: quantidade de respostas válidas para o indicador de Qualidade de Serviço durante o período avaliativo do IQS.

51. Na Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC), os requisitos e a forma de realização da pesquisa poderão ser modificados, inclusive com a incorporação dos resultados ao cálculo do Fator Q.

Da preparação para aferição dos IQS

52. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.

53. Os indicadores referentes aos aspectos Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações do Lado Ar serão aferidos pela Concessionária, e encaminhados à ANAC conforme regulamentação expedida pela Agência.

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO DE FLORIANÓPOLIS -
HERCÍLIO LUZ**

54. A ANAC poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.

55. A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 11.16 do Anexo 2 do presente Contrato observará a regulamentação editada pela ANAC. No caso de ausência de metodologia regulamentada, a Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pela ANAC.

56. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa estabelecida no item 11.16 do Anexo 2 do presente Contrato e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.

57. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.

58. A Concessionária também publicará mensalmente, de forma acessível, no sítio eletrônico do aeroporto, um relatório do desempenho do serviço, identificando o padrão pertinente e o histórico do desempenho mensal para os IQS.

59. A informação deverá constar de página temática específica para a apresentação dos resultados dos Indicadores, e o caminho para seu acesso deverá ser claramente identificado na página principal do aeroporto.

Do Plano de Ação da Concessionária

60. O Plano de Ação previsto no item 11.13 do Anexo 2 do presente Contrato deverá contemplar medidas e ações que visem mitigar ou corrigir deficiências na prestação do serviço ou ainda oportunidades de melhoria, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos, dentre outras que venham a se mostrar necessárias, e deverá abordar minimamente:

60.1. áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, assim entendidas aquelas cujos Indicadores tenham resultados abaixo do padrão;

60.2. descumprimento das Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros, nos termos do item 6 do PEA;

60.3. problemas identificados por meio do sistema de ouvidoria utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários; e

60.4. problemas identificados por meio de sistema utilizado pela ANAC para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.

61. Na elaboração do Plano, a Concessionária deverá cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.