



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

ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO

PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

**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	Inspecionar 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	Inspecionar 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	Inspecionar 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)	Inspecionar 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	Inspecionar 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

Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS

1. Os IQS incluem os seguintes aspectos:
 - Serviços diretos;
 - Disponibilidade de equipamentos;
 - Instalações do lado ar;
 - Pesquisa de satisfação dos passageiros.
2. Para fins de cálculo do fator Q serão considerados 17 (dezesete) indicadores. Até 16 (dezesesseis) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais um número limitado será elegível para bonificação por superação de metas de desempenho, e 1 (um) indicador será considerado apenas para fins de bonificação.
3. 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.
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 empresas aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto.
5. A Tabela 1 apresenta todos os IQS, que deverão constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspectos	Indicadores
Serviços Diretos	1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q)
	2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE
	3. Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)
Disponibilidade de Equipamentos	4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)
	5. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)
	6. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)
	7. Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE (Q)
Instalações Lado Ar	8. Ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”) Q
	9. Pontes de Embarque (Q)
	10. Fonte de energia elétrica auxiliar
	11. Posições de pátio (Q)

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

Aspectos	Indicadores
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	12. Atendimento em Pontes de Embarque (Q)
	13. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)
	14. Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)
	15. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)
	16. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	17. Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)
	18. Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)
	19. Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)
	20. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação
	21. Custo benefício das lojas e praças de alimentação
	22. Satisfação geral em relação ao aeroporto
	23. Conforto térmico e acústico (Q)
	24. Percepção de segurança no aeroporto
	25. Opções de estacionamento e custo benefício
	26. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque
	27. Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros
	28. Organização da fila de inspeção de segurança
	29. Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários
	30. Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet

6. A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o Fator Q, com suas respectivas métricas, padrões e metas.

Tabela 2 – Padrão dos Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Serviços Diretos			2,00%		-
Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos	10,0%	1,00%	-	-
	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos	5,0%	1,00%	-	-
Disponibilidade de equipamentos			1,10%		0,80%
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,0%	0,30%	100,0%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99,0%	0,35%	100,0%	0,20%

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

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99,0%	0,35%	100,0%	0,20%
Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE		99,0%	0,10%	100,0%	0,10%
Ar pré-condicionado		99,0%	-	100,0%	0,10%
Instalações do Lado Ar			1,40%		0,20%
Pontes de embarque	Percentual do tempo de disponibilidade do componente	99,0%	0,65%	100,0%	0,20%
Fonte de energia elétrica auxiliar		99,0%	-	-	-
Posições de Pátio		99,0%	0,25%	-	-
Atendimento em Pontes de Embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	65,0%	0,50%	-	-
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	95,0%		-	-
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			3,00%		1,00%
Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,40%	4,2	0,20%
Limpeza e disponibilidade de banheiros		3,8	0,40%	4,1	0,20%
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas		3,6	0,40%	3,9	0,20%
Limpeza geral do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Cordialidade dos funcionários do aeroporto		3,8	0,40%-	-	-
Disponibilidade de carrinhos de bagagem		3,8	0,30%	-	-
Disponibilidade de vagas de estacionamento		3,6	0,30%	-	-
Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação		3,2	-	-	-
Custo benefício das lojas e praças de alimentação		3,2	-	-	-
Satisfação geral em relação ao aeroporto		3,6	-	-	-

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

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Conforto térmico e acústico		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Percepção de segurança no aeroporto		3,8	-	-	-
Opções de estacionamento e custo benefício		3,2	-	-	-
Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque		3,8	-	-	-
Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros		3,4	-	-	-
Organização da fila de inspeção de segurança		3,8	-	-	-
Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários		3,2	-	-	-
Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet		3,2	-	-	-
Total			7,50%		2,00%

7. Para fins de comparação entre os valores dos IQS de Serviços Diretos, Disponibilidade de equipamentos e Instalações do lado ar com seus respectivos Padrões e Metas, definidos nos Contratos de Concessão, será utilizada uma casa decimal.
8. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% do montante máximo de Receita Tarifária que a Concessionária tem direito a cobrar naquele ano. Este montante máximo inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço

9. A porcentagem de redução tarifária é aumentada quando houver falha persistente do serviço em cada medição. Quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 meses dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na tabela acima deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o ano de avaliação.

Serviços diretos

10. A medição dos tempos de espera nas filas de inspeção de segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção, de modo amostral, por meio de contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança.

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

11. Para o indicador Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves.
12. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
13. Deverão ser contabilizados os seguintes eventos graves que ocorrerem dentro do sítio aeroportuário, envolvendo os Usuários do Aeroporto:
 - I - furtos;
 - II - roubos; e
 - III - lesões corporais e outros crimes que atentem contra a vida
 - IV – Outros que vierem a ser especificados em Resolução da ANAC.

Disponibilidade de Equipamentos e Instalações

14. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas empresas aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a pane ou manutenção não planejada.
15. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:
 - Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos);
 - Tempo exigido para o equipamento afetado voltar a operar;
 - O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.
16. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.
17. O sistema de registro poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.
18. A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho IQS. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às Empresas Aéreas usuárias do Aeroporto anualmente como parte do PQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a:
 - Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;

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

- Inspeções estabelecidas por lei;
- Paralisações por motivos de segurança, assim entendidas as ações e recursos utilizados para proteger a integridade física ou patrimonial de terceiros, de risco real ou iminente;
- Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento - desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;
- Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como empresas aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);
- Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

19. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas no terminal de passageiros, 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.
20. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação de passageiros ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme determinação do Poder Concedente, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Em terminais onde a proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais.
21. A programação de entrevistas acordada anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e/ou origens e dos períodos matutino, vespertino e noturno, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas em determinadas áreas do terminal de passageiros, com grupos específicos de passageiros, bem como por destino, origem ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.
22. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:
 - Muito bom – 5 pontos;
 - Bom – 4 pontos;

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

- Satisfatório – 3 pontos;
- Ruim – 2 pontos;
- Péssimo – 1 ponto;
- Não utilizou / não sabe – descartar a resposta.

23. A pontuação geral será a média dos pontos auferidos para respostas válidas.

24. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da ANAC.