

## **ANEXO I - PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)**

## Sumário

1. Introdução.....	2
2. Definições.....	2
4. Complexo Aeroportuário.....	6
5. Atividades Acessórias .....	7
6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios.....	8
7. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros .....	10
8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária .....	12
9. Plano de Gestão da Infraestrutura .....	14
10. Plano de Eventos Especiais (PEE) .....	18
11. Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE).....	20
12. Plano de Qualidade de Serviço (PQS).....	22
APÊNDICE A .....	26
APÊNDICE B .....	27

### 1. Introdução

1.1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) detalha e especifica o (i) objeto da Concessão, (ii) delimita o Complexo Aeroportuário, (iii) detalha as atividades acessórias da Concessão, (vi) prevê as especificações mínimas requeridas para os terminais de passageiros, (v) os investimentos iniciais para melhoria da infraestrutura, (vi) as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura, (vii) estabelece o nível de serviço por meio dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, (viii) delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço, (ix) prevê a metodologia de definição do Fator Q e (x) estabelece os planos para a continuidade do funcionamento adequado do Heliporto 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 Data de Eficácia do Contrato de Concessão: Data de início efetivo da exploração da Concessão pela Concessionária, correspondente à data da Ordem de Serviço.

2.1.4 Demanda Prevista: demanda projetada pela Concessionária no PGI;

2.1.5 Especificações mínimas do Terminal de Passageiros: diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros;

2.1.6 Fator Q: fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no Contrato;

2.1.7 Gatilho de Investimento: corresponde ao momento no tempo indicado no PGI em que a Demanda Prevista ensejará a obrigação de a Concessionária iniciar os investimentos com vistas à manutenção do nível de serviço estabelecido, conforme os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento;

2.1.8 Hora Pico: a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil;

2.1.9 IFR: Instrument Flight Rules (Regras de Voo por Instrumentos);

2.1.10 IQS: Indicadores de Qualidade de Serviço descritos neste PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária;

2.1.11 Ordem de Serviço: é a ordem emitida pelo Poder Concedente para o início efetivo da exploração da Concessão pela Concessionária, observado o disposto no Edital e neste Contrato.

2.1.12 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;

2.1.13 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;

2.1.14 PGI: Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;

2.1.15 PMI: Programa de Melhorias da Infraestrutura, um dos relatórios componentes do PGI;

2.1.16 Plano de Contingências para Situações Excepcionais: plano que detalhará as ações e os responsáveis pelas atividades que visam a minimizar os impactos sobre os Usuários do Heliporto na ocorrência de situações que afetam seu bom funcionamento;

2.1.17 Plano de Evento Especial: plano que contemplará as atividades voltadas a eventos programados que cause impacto significativo nas operações do Heliporto e exijam ações específicas para o atendimento da demanda prevista;

2.1.18 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;

2.1.19 RMA: Resumo de Movimentação Aeroportuária;

2.1.20 Revisão Antecipada do PGI: revisão do PGI realizada pela Concessionária, em decorrência da demanda real de 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;

2.1.21 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;

2.1.22 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; e

2.1.23 Sítio Aeroportuário: área de terras no Município de Campos dos Goytacazes na qual está instalado o Heliporto localizado na Estrada Campos-Farol de São Tomé, objeto da matrícula de nº 12.547, arquivada no Cartório do 13º Ofício de Campos dos Goytacazes, bem como eventuais áreas contíguas que venham a ser incorporadas em eventual expansão do Heliporto;

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 do Contrato de Concessão a Concessão dos serviços públicos para a administração das atividades aeroportuárias, operação, manutenção, segurança da aviação civil, segurança operacional e exploração comercial no Heliporto localizado na Estrada Campos-Farol de São Tomé, situado no município de Campos dos Goytacazes, durante todo o prazo estabelecido para a Concessão, sem prejuízo das demais obrigações previstas abaixo:

3.1.1 A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no Anexo V - Tarifas Aeroportuárias, 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;

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, terminal de passageiros, vias de acesso, dentre outras.

3.2. 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 Heliporto, ressalvado que, sob este aspecto, fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

#### **4. Complexo Aeroportuário**

4.1. A área patrimonial do Heliporto Farol de São Tomé é de 18,62 ha.

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

4.2.1 O Poder Concedente é delegatário do Heliporto, objeto do Contrato de Concessão, com obrigações de exploração do Complexo Aeroportuário, conforme os termos do Convênio de Delegação, no qual figuram como partes, de um lado a União, como delegante, e, de outro, o Poder Concedente, como delegatário;

4.2.2 De acordo com o Convênio de Delegação, ao Poder Concedente é facultado repassar integral ou parcialmente a terceiros, as obrigações assumidas em decorrência da delegação da exploração do Heliporto;

4.2.3 O Poder Concedente optou por atribuir à iniciativa privada a exploração do Heliporto, objeto deste Contrato, o que inclui a administração das atividades aeroportuárias, operação, manutenção, segurança da aviação civil, segurança operacional e exploração comercial do Heliporto;

4.2.4 A Secretaria de Aviação Civil – SAC anuiu com a presente Concessão, nos termos do artigo 3º, § 1º e § 2º, do Decreto Federal nº 7.624, de 22 de novembro de 2012, conforme consignado na Portaria SAC-PR [•];

4.2.5 O Município de Campos dos Goytacazes autorizou a presente Concessão através do Convênio de Delegação nº 03/2020 que, por sua vez, foi autorizado pela Lei Municipal nº 8.961/2019, sendo que as condições de exploração pela iniciativa privada da infraestrutura aeroportuária estão

dispostas no Decreto Federal nº 7.624/11; e

4.2.6 Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no presente contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas do Complexo Aeroportuário.

## **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 helicópteros e abastecimento de helicópteros, veículos operacionais e equipamentos de rampa;

5.1.2 Varejo e alimentação: 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, salas de reunião e hotel de trânsito; e

5.1.5 Outros: carregadores, transporte Heliporto-hotel, city tour, serviços de consultoria em Heliporto, telefonia, acesso à internet, publicidade e propaganda, e locação de áreas.

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

5.3. Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o Usuário: água potável, sanitários, transporte gratuito do helicóptero ao terminal (caso necessário), equipamentos,

acesso e auxílio à PNAE, ambulatório médico e outros previstos pela regulamentação vigente.

## **6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios**

6.1. Ao longo do período da Concessão, deverão ser disponibilizadas, no mínimo, as instalações, sistemas e equipamentos abaixo descritos, com base nas normas técnicas vigentes, neste PEA, no Plano de Qualidade de Serviço e nas demais disposições do Edital, no Contrato de Concessão e seus Anexos:

### **6.1.1 Sistema de Pistas:**

6.1.1.1 Pavimento do Heliponto;

6.1.1.2 Pavimento de Pista de Rolamento;

6.1.1.3 Pavimento dos Acostamentos;

6.1.1.4 Sinalização Horizontal;

6.1.1.5 Sinalização Vertical; e

6.1.1.6 Sinalização Luminosa.

### **6.1.2 Sistema Viário:**

6.1.2.1 Vias Internas (Lado Terra);

6.1.2.2 Vias de serviço (Lado Ar);

6.1.2.3 Sinalização Horizontal de Vias; e

6.1.2.4 Sinalização Vertical de Vias.

### **6.1.3 Sistema Terminal de Passageiros:**

6.1.3.1 Telemática;

6.1.3.2 Sistema de compartilhamento de equipamentos de terminal;

6.1.3.3 Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio;

6.1.3.4 Sistema de Sonorização;



6.1.3.5 Sistema Informativo de Voo;

6.1.3.6 Sistema de Data e Hora; e

6.1.3.7 Sistema de Inspeção de Passageiros e Bagagens de Mão.

6.1.4 Pátios de Aeronaves de asa rotativa de Aviação Comercial e Offshore.

6.1.5 Sistema de Aviação Geral (podendo compartilhar instalações com a aviação offshore):

6.1.5.1 Pátio de Estacionamento de Aeronaves de asa rotativa da Aviação Geral; e

6.1.5.2 Estacionamento de Veículos de serviço.

6.1.6 Sistemas de Apoio:

6.1.6.1 Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio – SESCINC, considerando a edificação e disponibilização do(s) respectivo(s) Carro(s) Contra incêndio de Aeródromo (CCI), com Categoria Contra incêndio Existente (CAT) igual ou superior a 3 (três); e

6.1.6.2 Infraestrutura básica para lotes destinados ao Parque de Abastecimento de Aeronaves (PAA) e para o abastecimento dos equipamentos de rampa.

6.1.7 Sistema Industrial de Apoio:

6.1.7.1 Infraestrutura básica para lotes destinados às empresas prestadoras de Serviços Aeroportuários.

6.1.8 Sistema Administrativo e de Manutenção:

6.1.8.1 Instalações de Manutenção Aeroportuária (do Operador e/ou empresas subcontratadas); e

6.1.8.2 Áreas para Administração, que poderão estar integradas ao Terminal de Passageiros.

6.1.9 Sistema de Empresas Aéreas;

6.1.9.1 Infraestrutura básica para lotes destinados às empresas aéreas para atividades de manutenção.

#### 6.1.10 Sistema de Infraestrutura Básica:

6.1.10.1 Fonte principal e secundária de energia elétrica para sistema de pistas, pátios e terminais que permitam a operação das principais funcionalidades do Heliporto em casos de falta energia;

6.1.10.2 Manutenção e expansão do sistema de captação, tratamento, reserva e distribuição de água;

6.1.10.3 Manutenção e expansão de sistema de tratamento de efluentes;

6.1.10.4 Manutenção e expansão de sistema de energia elétrica;

6.1.10.5 Manutenção e expansão de sistema de coleta e disposição final de resíduos sólidos; e

6.1.10.6 Manutenção e expansão de sistema de telecomunicações.

#### 6.1.11 Sistema Comercial Externo:

6.1.11.1 Infraestrutura básica para lotes destinados ao setor comercial.

#### 6.1.12 Sistema de Atendimento aos Usuários.

#### 6.1.13 Infraestrutura de Suporte às Atividades de Órgãos e Entidades Públicas.

6.1.13.1 A Concessionária deverá disponibilizar aos órgãos e entidades públicas que possuem a competência legal de prestar serviços no Heliporto, a infraestrutura necessária (áreas, mobiliário e equipamentos) para a adequada realização de suas atividades; e

6.1.13.2 A Concessionária deverá consultar os órgãos e entidades públicas e observar o disposto em seus instrumentos normativos na elaboração de projetos e execução de obras.

6.2. Quando aplicável, a ANAC avaliará a existência dos sistemas durante o processo de aprovação do projeto básico.

## **7. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros**

7.1. A Concessionária deverá observar as diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento de quaisquer novos terminais de

passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como para ampliações ou adequações do terminal existente.

7.2. Ampliações e melhorias de terminal de passageiros devem atender à demanda por transporte aéreo observada.

7.3. A concepção arquitetônica e padrões construtivos de ampliações do terminal de passageiros existente, deverá incorporar as melhores práticas nacionais 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.

7.4. Deverão ser diretrizes dos projetos a eficiência energética da edificação; a minimização dos impactos ambientais; o conforto ambiental; bem como operação contínua, manutenção simplificada e econômica, e alta durabilidade.

7.5. A solução arquitetônica deverá proporcionar visão desobstruída e fluxos desimpedidos a seus ocupantes.

7.6. O dimensionamento do projeto deve considerar fluxos compatíveis com a demanda observada, ao longo do período da Concessão.

7.7. O deslocamento de pessoas para acessar o terminal, bem como entre seus componentes, deve ser simplificado e sinalizado.

7.8. O terminal de passageiros deve possuir os equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, incorporando as melhores práticas nacionais em edificações similares, respeitando as necessidades de deslocamento e acesso dos passageiros.

7.9. Os requisitos, especificações e procedimentos não detalhados neste documento deverão seguir a regulamentação específica do setor e, subsidiariamente, as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

7.10. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 7.1 a 7.8.

## **8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária**

8.1. O Heliporto está atualmente cadastrado na ANAC como Aeródromo Privado (registrado), não tendo direito a auferir quaisquer receitas tarifárias.

8.1.1. Para que seja viabilizada a exploração econômica por parte da futura Concessionária, faz-se necessária a alteração cadastral, com a consequente homologação do Heliporto como Aeródromo Público.

8.2. Neste contexto, a Concessionária, sob supervisão do Poder Concedente, terá o prazo de até 12 (doze) meses, contados da emissão do Termo de Aceitação Provisória e de Permissão de Uso de Ativos, denominado Período de Transição, conforme descrito no Contrato, para realizar os investimentos e medidas necessárias para efetivar a transferência dos serviços de transporte aéreo e para a consecução da homologação do Heliporto como Aeródromo Público junto à ANAC.

8.3. Neste Período de Transição a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para corrigir as necessidades prementes de capacidade, assim como as não conformidades, de modo a possibilitar a prestação de serviços adequados e seguros aos Usuários, conforme descrito abaixo:

8.3.1. Aquisição:

8.3.1.1. De Carro de Combate a Incêndio para manter a Categoria necessária (CAT 3); e

8.3.1.2. De três Equipamentos de Inspeção de Embarque (Raios X) para o Terminal de Passageiros Offshore, a ser instalado provisoriamente no atual terminal de passageiros.

#### 8.3.2. Adequações no Heliponto, Sistema de Pistas de Táxi e Pátio de Helicópteros:

8.3.2.1. Ajustes das posições de estacionamento de aeronaves no pátio de manobras;

8.3.2.2. Revitalização/Complementação da sinalização horizontal e vertical; e

8.3.2.3. Disponibilizar área localizada no pátio associado ao hangar, de forma a permitir o estacionamento de aeronaves de asa móvel que deverão ser movimentadas para a referida área por trator (reboque), a fim de não configurar não conformidade de segurança operacional.

#### 8.3.3 Vias de Serviço:

8.3.3.1 Implantação de Via de Serviço no entorno da Área Patrimonial (interno); e

8.3.3.2 Implantação de Via de Serviço do Lado Ar (Pátio de Aeronaves).

#### 8.3.4 Cerca Patrimonial:

8.3.4.1 Revitalização e Ajustes na Cerca Patrimonial.

#### 8.3.5. Licenças Diversas:

8.3.5.1. Regularização de Licenças, Revitalização e Reforma (Obras Civas) da Estação de Tratamento de Esgoto – ETE.

8.4. Os investimentos mencionados no item 8.3 deste PEA devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato de Concessão e seus Anexos, estando plenamente operacionais ao final da ampliação da infraestrutura.

8.5. Além dos investimentos descritos acima, que deverão ser realizados durante o Período de Transição, a Concessionária também deverá realizar, até o final do 36º mês da Concessão, os seguintes investimentos em infraestrutura, de modo a atender às exigências das Autoridades Aeronáuticas:

8.5.1 Remoção da Antena de NDB desativada;

8.5.2 Construção de Novo Terminal de Passageiros com, pelo menos, 2.200m<sup>2</sup>;

8.5.3 Implantação de área de Equipamento de Rampa, com, pelo menos, 200m<sup>2</sup>;

8.5.4 Elaboração e Aprovação de Plano de Zoneamento de Ruído – PZR na ANAC;

8.5.5 Construção e implantação de Nova Edificação para o SESCINC, com, pelo menos, 500m<sup>2</sup>; e

8.5.6 Implantação de Via de Serviço exclusiva para o SESCINC.

8.6. Além das implantações descritas acima, a Concessionária deverá prever no PGI outros investimentos em infraestrutura, a fim de atender a evolução da demanda por transporte aéreo previsto para o Heliporto ao longo do Prazo de Concessão.

## **9. Plano de Gestão da Infraestrutura**

9.1. O objetivo do PGI é proporcionar a melhoria contínua das instalações e sistemas do Heliporto, 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.

9.2. Em até 180 (cento e oitenta dias) dias a contar da Data de Eficácia do Contrato de Concessão e, a cada 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar ao Concedente o Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) para todo o período da Concessão.

9.3. O PGI deve assegurar ao Concedente e demais partes interessadas no Complexo Aeroportuário

que a Concessionária possui 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.

9.4. O PGI deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

9.5. 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.

9.6. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do Heliporto 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.

9.7. Ao apresentar o PGI, a Concessionária deverá, por meio de relatório de consulta, demonstrar que o mesmo foi apresentado às empresas aéreas que operam voos regulares no Heliporto.

9.8. A ANAC e o Poder Concedente utilizarão o PGI para fins de monitoramento da Concessão. A ausência de qualquer manifestação da ANAC e/ou do Poder Concedente 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.

9.9. O PGI deverá identificar os principais componentes da infraestrutura aeroportuária, incluindo:

9.9.1 Heliponto;

9.9.2 Sistema de pistas de táxi;

9.9.3 Pátio de helicópteros;

9.9.4 Terminais de passageiros;

9.9.5 SESCINC;

9.9.6 Estacionamento de veículos de serviço;

9.9.7 Vias de acesso e circulação interna; e

9.9.8 Demais instalações para funcionamento do Heliporto.

9.10. O PGI deverá descrever as ações de gestão da infraestrutura, baseadas em avaliações programadas das condições das instalações, rotinas de auto inspeção, manutenção preventiva e coordenada, expansão e modernização da infraestrutura.

9.11. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios:

9.11.1 Avaliação das Condições das Instalações (ACI),

9.11.2 Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI), e

9.11.3 Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA).

9.12. Avaliação das Condições das Instalações (ACI):

9.12.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), contemplando as instalações e sistemas implantados no Heliporto; e

9.12.2 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.



### 9.13. Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI):

9.13.1 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 permanecerão capazes de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.

9.13.2 O relatório deverá conter uma descrição detalhada do desempenho da Concessionária em relação ao nível de serviço estabelecido, bem como avaliar a capacidade do Heliporto, incluindo todos os componentes operacionais, tais como sistemas de pistas, pátio de aeronaves e terminais. Tal avaliação deverá incluir documentação completa das premissas e previsão de desempenho em relação ao nível de serviço estabelecido.

9.13.2.1 O primeiro relatório do PMI, a ser apresentado 90 (noventa) dias após a eficácia do Contrato, poderá conter o modelo de simulação simplificado que permita a avaliação prévia da infraestrutura existente.

9.13.3 A previsão de demanda deverá ser detalhada, apresentando os níveis de tráfego em termos anuais e de Hora-Pico para os 30 (trinta) anos seguintes, mesmo que extrapole o prazo do Contrato de Concessão, e considerando eventuais restrições de capacidade.

9.13.4 Sempre que a análise demonstrar excesso de demanda em relação à capacidade da infraestrutura do Heliporto 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.

9.13.5 O programa de melhorias da infraestrutura deverá fornecer uma breve descrição das intervenções previstas para os prazos de 10 (dez) e 20 (vinte) 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.

9.13.6 Ainda, deverá identificar os níveis de tráfego que determinarão o início de implantação de cada um dos investimentos previstos nos itens anteriores.

9.13.7 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) ou mais a Demanda Prevista.

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

9.14. Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA).

9.14.1 A Concessionária deverá apresentar à ANAC e ao Poder Concedente, mensalmente, um resumo da movimentação do Heliporto, detalhando o tráfego de passageiros, aeronaves e carga, de acordo com os padrões a serem estabelecidos pela ANAC.

## **10. Plano de Eventos Especiais (PEE)**

10.1. 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 Heliporto, que demandem um planejamento especial por parte da Concessionária.

10.2. A Concessionária deverá comunicar à ANAC e ao Poder Concedente, 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.

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

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

10.4. 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 indesejáveis para os usuários do Heliporto.

10.5. O PEE deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

10.6. 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.

10.7. A Concessionária deverá assegurar que o PEE é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

10.8. A ANAC e/ou o Poder Concedente poderá exigir no PEE, dentre outros, os seguintes tópicos:

10.8.1 Relatório de previsão de demanda para o evento e potenciais impactos nas operações usuais do Heliporto;

10.8.2 Avaliação atualizada da capacidade do Heliporto, inclusive para o atendimento de demandas

específicas previstas para o evento;

10.8.3 Gerenciamento dos processos: descrição das ações referentes à recepção do público específico, cerimonial, cargas especiais, autoridades, segurança etc.;

10.8.4 Gerenciamento de infraestrutura: ações referentes ao fluxo de passageiros e cargas diferenciadas, se for o caso, interface com a mobilidade urbana, check-in remoto, sala de comando e controle, plano de estacionamento de helicópteros etc.;

10.8.5 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;

10.8.6 Comunicação social: informações sobre o plano de comunicação do Heliporto para o evento, alocação de voluntários, distribuição de guias e informações necessárias aos passageiros; e

10.8.7 Outras informações que a ANAC julgar relevantes para o evento em questão.

10.9. Para cada item do PEE, a Concessionária deverá apresentar:

10.9.1 A descrição dos procedimentos que a Concessionária adotará de modo a minimizar o impacto sobre os passageiros, empresas aéreas e outros usuários do Heliporto, acompanhados de elementos que permitam o monitoramento e fiscalização por parte da ANAC;

10.9.2 A identificação dos responsáveis por cada ação; e

10.9.3 O cronograma de implementação das medidas.

## **11. Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE)**

11.1. A Concessionária deverá apresentar ao Poder Concedente um Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE) em até 1 (um) ano após a Data de Eficácia do Contrato.

11.2. O PCSE deverá apresentar as ações a serem executadas pelos diversos agentes que atuam no Heliporto (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 Heliporto.

11.2.1 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.

11.3. O PCSE deve ser elaborado em consulta às partes interessadas relevantes.

11.3.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com a versão final do PCSE apresentada ao Poder Concedente, relatório de consulta.

11.4. O PCSE deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para minimizar o impacto sobre os Usuários do Heliporto na ocorrência de situações que fogem de sua governabilidade, mas que afetam seu bom funcionamento.

11.5. A atualização do PCSE é de responsabilidade da Concessionária e pode ser feita a qualquer tempo, ou a pedido da ANAC e/ou Poder Concedente.

11.5.1 A cada acionamento do PCSE a Concessionária deverá avaliar a eficácia do plano e propor ajustes, caso necessário.

11.6. O PCSE deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

11.7. Para cada ocorrência prevista no PCSE a Concessionária deverá apresentar:

11.7.1 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;

11.7.2 A identificação dos responsáveis por cada ação; e

11.7.3 Gatilhos para execução de cada ação prevista.

11.8. 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.

## **12. Plano de Qualidade de Serviço (PQS)**

12.1. O PQS tem por objetivo detalhar as atividades da Concessionária com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA.

12.2. Ainda, o PQS define as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas.

12.3. Em até 90 (noventa) dias a contar da data de eficácia do Contrato de Concessão e anualmente, a partir de então, a Concessionária deverá apresentar ao Poder Concedente um Plano de Qualidade de Serviço (PQS).

12.4. 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 de Concessão e seus Anexos.

12.5. Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do Heliporto, se for o caso, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado ao Poder Concedente como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas.

12.6. O PQS deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

12.7. 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.

12.8. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do Heliporto para desenvolver o PQS. A Concessionária deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

12.9. A partir do segundo ano, o PQS deve também definir padrões de desempenho, acordados entre as empresas aéreas usuárias do Heliporto e a Concessionária, para os serviços prestados aos passageiros pelos quais as empresas aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares 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 Heliporto.

12.10. O PQS deverá abordar, pelo menos, os seguintes tópicos:

12.10.1 Capacitação e treinamento de pessoal;

12.10.2 Sistematização das necessidades dos usuários;

12.10.3 Protocolos de assistência ao passageiro;

12.10.4 Serviços de informação;

12.10.5 Website do Heliporto; e

12.10.6 Padrões mínimos de serviço.

12.11. O PQS deverá apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço - RQS, com 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das Tarifas. O relatório deve contemplar os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no Apêndice B deste PEA, que incluirá os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q.

12.12. O RQS deve mostrar claramente como o Fator Q foi calculado a partir do desempenho mensal de cada um dos Indicadores de Qualidade de Serviço para fins de reajuste de Tarifas.

12.13. O Fator Q é componente da fórmula de reajuste tarifário prevista no Contrato de Concessão. Sua composição é detalhada no Apêndice B deste PEA.

12.14. Para cada um dos componentes pesquisados, a Concessionária deverá apresentar, periodicamente, um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados anteriores. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

12.15. A Concessionária produzirá periodicamente o Relatório de Qualidade de Serviço contendo o desempenho do período para todos os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no Apêndice B deste PEA. Para cada indicador, o relatório identificará o padrão pertinente, o desempenho mensal do ano corrente, o valor do decréscimo ou bônus acumulado para o ano até o momento.

12.16. A Concessionária enviará mensalmente uma cópia do Relatório de Qualidade de Serviço ao



Poder Concedente e para as empresas aéreas usuárias do Heliporto. Além disso, a Concessionária também publicará mensalmente um relatório resumido do desempenho do serviço para informar passageiros. Esse relatório deve definir o último desempenho mensal para os Indicadores de Qualidade de Serviço que estão sujeitos a incentivos financeiros. A Concessionária deve publicar tal relatório, de forma acessível, no site do Heliporto.

12.17. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar uma empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos itens descritos no Apêndice B deste PEA. O nome e a qualificação da empresa deverão ser submetidos previamente ao Poder Concedente, que terá o direito de veto na contratação, devendo a Concessionária, neste caso, apresentar uma nova empresa.

12.18. O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá ao Poder Concedente.

12.19. A cada processo de Revisão, o Poder Concedente 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 B deste PEA.

12.20. O Poder Concedente poderá inclusive estender a pesquisa de satisfação às empresas aéreas.

12.21. Os padrões e metas dos indicadores de qualidade de serviço incluídos no Fator Q estão definidos no Apêndice B 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 B deste PEA.

## APÊNDICE A

### Avaliação das Instalações

As instalações avaliadas devem ser classificadas de acordo com as seguintes categorias

Tabela 1 - Critérios de Avaliação das Instalações Aeroportuárias

<b>Critério de Classificação</b>	<b>Descrição</b>
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; e
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.

Tabela 2 - Requisitos de Inspeção de Instalações Aeroportuárias e Ações Decorrentes

<b>Instalações</b>	<b>Exemplo de Componentes</b>	<b>Requisitos de Inspeção e Ações Decorrentes</b>
Edifícios	Terminal de Passageiros.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspecionar sob as perspectivas de:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ segurança operacional; e</li><li>▪ segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.</li></ul></li><li>• Identificar e Solucionar com brevidade.</li></ul>
Sistemas dos Edifícios	Sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos.	
Equipamentos	Manutenção.	
Utilidades (serviços públicos)	Galerias de água pluvial, esgotamento sanitário, energia elétrica, tecnologia, automação, telecomunicações etc.	
Pavimento (Lado Ar)	Pista de pouso e decolagem, pistas de táxi, pátios de aeronaves etc.	

## APÊNDICE B

### Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

O **IQS** é composto dos elementos e dos respectivos indicadores descritos abaixo, através dos quais será possível avaliar objetivamente a qualidade da prestação dos serviços para a Concessionária.

Os elementos do IQS são os seguintes:

- Serviços diretos;
- Disponibilidade de equipamentos;
- Sistemas de Pistas; e
- Qualidade e conforto dos serviços.

A Tabela 3 apresenta todos os elementos e indicadores do IQS, que deverão constar no Relatório de Qualidade de Serviço.

Tabela 3 Indicadores de Qualidade de Serviço

Elementos	Indicadores
<b>Serviços Diretos</b>	1. Tempo na fila de inspeção de segurança.
	2. Qualidade no atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE.
	3. Eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.).
<b>Disponibilidade de Equipamentos</b>	4. Sistema de processamento de bagagens (embarque).
	5. Sistema de restituição de bagagens (desembarque).
	6. Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE.
<b>Sistema de Pistas</b>	7. Fluxo de Pistas.
	8. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros.

Elementos	Indicadores
<b>Qualidade e Conforto dos Serviços</b>	9. Limpeza e disponibilidade de banheiros.
	10. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas.
	11. Limpeza geral do Heliporto.
	12. Cordialidade dos funcionários do Heliporto.
	13. Disponibilidade de carrinhos para bagagem.
	14. Disponibilidade de vagas de estacionamento.
	15. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação.
	16. Satisfação geral em relação ao Heliporto.
	17. Conforto térmico e acústico.
	18. Percepção de segurança no Heliporto.
	19. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque.
	20. Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários.
	21. Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet.
	22. Organização da fila de inspeção de segurança.

- a. A Concessionária poderá apresentar para avaliação da ANAC e/ou Poder Concedente 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 Heliporto.
- b. Os indicadores que compõem o IQS serão medidos e obtidos através de Pesquisa de Satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado contratada pela Concessionária.
- c. Todos os indicadores do IQS serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo ou bonificação por superação de metas de desempenho.
- d. O Fator Q resultante será aplicado ao Valor da Outorga Fixa anual devido ao Poder Concedente, conforme fórmula prevista abaixo, e poderá variar de 5% (cinco por cento) de acréscimo a 2% (dois por cento) de decréscimo, na forma de bônus por superação de metas de desempenho.

## **Serviços diretos**

A medição dos tempos de espera nas filas de inspeção de segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção, por meio de contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança. O tempo de espera será contado a partir do momento que o passageiro entrar na fila até o momento em que ele passar pelos pórticos detectores de metal.

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

## **Disponibilidade de Equipamentos e Instalações**

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.

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; e
- O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.

O sistema de registro poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço. 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 Heliporto 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;
- Inspeções estabelecidas por lei;
- Paralisações por motivos de segurança;
- 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); e
- Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Heliporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

### **Sistema de Pistas**

O objetivo do indicador é avaliar a manutenção da capacidade de operação de movimentos do sistema de pistas. A redução dessa capacidade poderá acarretar decréscimo no reajuste por meio do Fator Q, desde que os eventos que afetaram a capacidade sejam decorrentes de atividade sob responsabilidade total ou parcial da Concessionária. O decréscimo máximo do indicador no Fator Q será de 1%, dependendo do nível de responsabilidade da Concessionária e do impacto nas operações.

Não ocorrerão reduções tarifárias quando:

- As operações forem afetadas devido à substituição ou reparo das instalações do Heliporto, deixando-as temporariamente fora de serviço;
- Um relevante investimento programado pela Concessionária no Complexo Aeroportuário ou no seu entorno afetar as operações; ou
- A Concessionária tiver realizado consulta formal sobre o(s) período(s) do evento às empresas aéreas usuárias do Heliporto e estas tiverem se manifestado.

A Concessionária compilará registro de todos os eventos com potenciais efeitos relevantes sobre as operações do sistema de pistas no Heliporto. A Concessionária informará, mensalmente, as empresas aéreas usuárias do Heliporto sobre eventos do mês anterior, os motivos que levaram a tais eventos e os impactos na capacidade do sistema de pistas.

Dentre os eventos com efeitos relevantes passíveis de registro, exemplificam-se os seguintes:

- Falha no fornecimento de energia elétrica no Heliporto que leve a falha no radar ou outro equipamento de controle de tráfego ou sistemas essenciais;
- Interdição total de pistas;
- Interdição de áreas de manobra de aeronaves;
- Falhas do sistema de iluminação de pista;

- Falha de outro equipamento essencial como, por exemplo, de serviço de prevenção, salvamento e combate a incêndio (SESCINC);
- Indisponibilidade de instalações devido a atraso de obras, manutenção ou reparos.

### **Pesquisa de Satisfação Dos Passageiros**

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 entrevistas diretas. O questionário deverá estar disponível em português e qualquer outro grupo linguístico importante para o Heliporto.

Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar, no mínimo, 0,05% da movimentação de passageiros anual ou do extrato de passageiros pesquisado no Heliporto, conforme determinação do da ANAC e Poder Concedente, e com no mínimo 250 entrevistas por ano.

A Concessionária deverá contratar uma empresa especializada em pesquisa de mercado para realizar anualmente as pesquisas de satisfação. A Concessionária deverá disponibilizar um funcionário de sua equipe para acompanhar a realização das pesquisas junto aos passageiros durante todo o período de pesquisas.

As partes deverão chegar a acordo quanto à periodicidade das medições antes do início da operação dos serviços, sob pena a ser decidida unilateralmente pelo Poder Concedente.

A primeira Pesquisa de Satisfação será realizada após decorridos 12 (doze) meses da Data de Eficácia da assinatura do Contrato.

Em período de eventuais obras no Heliporto não serão realizadas as pesquisas de satisfação, devendo ser realizada após a conclusão dessas obras.

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

- Muito bom – 5 pontos;
- Bom – 4 pontos;
- Satisfatório – 3 pontos;
- Ruim – 2 pontos;
- Péssimo – 1 ponto;

- Não utilizou / não sabe - descartar a resposta.

A Tabela 4 apresenta alguns exemplos de perguntas. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da Poder Concedente e Concessionária.

Tabela 4 – Exemplos de Perguntas sobre os Indicadores de Qualidade de Serviço

<b>Indicadores</b>	<b>Pergunta</b>
<b>Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qual nota você daria para: a visibilidade, facilidade de compreensão e ajuda das informações e sinalizações de direção?</li> <li>• Qual nota você daria para: clareza e disponibilidade dos painéis de informação de voos?</li> <li>• Qual nota você daria para a clareza e ajuda das outras informações fornecidas no Heliporto (isto é, sistema sonoro de aviso aos passageiros, balcão de informações etc.)?</li> </ul>
<b>Limpeza e disponibilidade de banheiros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qual nota você daria para a limpeza dos banheiros?</li> <li>• Qual nota você daria para a localização e disponibilidade dos banheiros?</li> </ul>
<b>Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qual nota você daria para a disponibilidade de assentos no saguão de embarque?</li> <li>• Qual nota você daria para o conforto dos assentos no saguão de embarque e das outras áreas do Heliporto?</li> </ul>

A pontuação do **IQS** será a média dos pontos auferidos para respostas válidas. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da ANAC.

## CÁLCULO DO IQS

Os cálculos do IQS devem constar em um Relatório de Desempenho que será inicialmente elaborado e entregue pela Concessionária ao Poder Concedente. O Modelo de Relatório de Desempenho deverá conter:

- Informações completas sobre os cálculos dos IQS, conforme o detalhamento contido neste Anexo; e
- Histórico detalhado de cada pesquisa realizada no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.



Após o processo de verificação, o IQS apurado será utilizado pelo Poder Concedente para realizar os ajustes necessários ao valor nominal da outorga fixa anual de concessão devida ao Poder Concedente.

As notas de todos os indicadores obtidos junto aos passageiros serão calculadas através da seguinte fórmula:

$$Nota = \frac{\Sigma(MB + BM)}{\Sigma(MB + BM + ST + RU + PE)}$$

Onde:

MB: número de respostas “muito bom”

BM: número de respostas “bom”

ST: número de respostas “satisfatório”

RU: número de respostas “ruim”

PE: número de respostas “péssimo”

## CÁLCULO DO FATOR Q

A pontuação obtida, com a média das notas do **IQS**, resultará no cálculo anual do Fator Q para seu acréscimo ou bônus (decréscimo), conforme quadro abaixo:

IQS	Penalidade	Bônus (decréscimo)
IQS > 4,5	-	-2,00%
4,5 ≥ IQS > 4	-	-1,00%
4 ≥ IQS > 3,5	-	0,00%
3,5 ≥ IQS > 3	1,00%	-
3 ≥ IQS > 2,5	2,00%	-
2,5 ≥ IQS > 2	3,00%	-
2 ≥ IQS > 1,5	4,00%	-
1,5 ≥ IQS	5,00%	-

## PENALIDADES

A partir do resultado do IQS, apresentado no Relatório de Desempenho Anual, a Concessionária estará sujeita a aplicação de penalidades, calculada sobre o valor de outorga de concessão a ser acrescida ao Poder Concedente no primeiro mês subsequente à conclusão do Relatório de

Desempenho.

O resultado obtido pelo IQS será aplicado no valor de outorga variável a ser pago pela Concessionária no período seguinte ao fechamento e aprovação da pesquisa.

Na hipótese de obtenção pela Concessionária de IQS que represente acréscimo na outorga de concessão, deverá a Concessionária apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias um Plano de Ação Corretiva contendo detalhadamente as soluções propostas para adequar os níveis de serviços esperados pelos usuários. Caso o Plano de Ação Corretiva seja aceito pelo Poder Concedente e seja efetivamente implementado pela Concessionária em no máximo 20 (vinte) dias, o acréscimo na outorga de concessão será reduzindo para 50,00% (cinquenta por cento) do acréscimo.

### **BONIFICAÇÃO**

Com a finalidade de manter um alto nível de serviços prestados aos Usuários, poderá a Concessionária ser bonificada com um decréscimo de até 2% (dois por cento) no valor da outorga de concessão devida ao Poder Concedente.

O resultado obtido pelo IQS será aplicado no valor de outorga variável a ser pago pela Concessionária no período seguinte ao fechamento e aprovação da pesquisa.