



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**

**CONCORRÊNCIA PÚBLICA INTERNACIONAL Nº 0011/2024**

**CONCESSÃO PATROCINADA PARA EXPLORAÇÃO, MANUTENÇÃO E  
EXPANSÃO DOS AEROPORTOS DE PASSO FUNDO E DE SANTO ÂNGELO**

**ANEXO 2 – PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)**

## Sumário

ANEXO 2 – PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA) .....	1
1. Introdução .....	3
2. Definições .....	3
3. Objeto da Concessão .....	4
4. Complexo Aeroportuário .....	6
5. Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária .....	7
6. Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros .....	9
7. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária .....	13
8. Plano de Gestão da Infraestrutura .....	16
9. Da Qualidade de Serviço .....	20
APÊNDICE A .....	21
APÊNDICE B .....	23
APÊNDICE C .....	34
APÊNDICE D .....	40
APÊNDICE E .....	46

## 1. Introdução

- 1.1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA):
  - 1.1.1. detalha e especifica o objeto da concessão;
  - 1.1.2. delimita os Complexos Aeroportuários;
  - 1.1.3. estabelece especificações mínimas requeridas para a infraestrutura aeroportuária;
  - 1.1.4. estabelece investimentos iniciais para melhoria e adequação da infraestrutura dos aeroportos;
  - 1.1.5. estabelece o nível de serviço para os Terminais de Passageiros;
  - 1.1.6. define as obrigações relativas aos Planos de Gestão da Infraestrutura (PGI);
  - 1.1.7. delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS);
  - 1.1.8. estabelece os planos para a continuidade do funcionamento adequado dos aeroportos 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. **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI;
  - 2.1.3. **Especificações mínimas da Infraestrutura Aeroportuária:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento das infraestruturas aeroportuárias;
  - 2.1.4. **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil;
  - 2.1.5. **IFR:** *Instrument Flight Rules* (Regras de Voo por Instrumentos);
  - 2.1.6. **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;
  - 2.1.7. **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI;

- 2.1.8 **Revisão Antecipada do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária em decorrência da variação da demanda efetiva em relação à Demanda Prevista, nos termos do item 8.4 deste PEA;
- 2.1.9 **Revisão Ordinária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados de qualquer dos seguintes eventos: primeira apresentação do PGI ou última Revisão, Ordinária ou Antecipada, do PGI;
- 2.1.10 **Revisão Voluntária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto para a Revisão, Ordinária ou Antecipada, 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 dos Complexos Aeroportuários 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 às infraestruturas aeroportuárias;
- 3.1.2 A exploração eficiente dos Complexos Aeroportuários, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento dos Complexos Aeroportuários;
- 3.1.3 A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados nos Complexos Aeroportuários, conforme a legislação e regulamentação em vigor;
- 3.1.4 A execução das melhorias no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar e adequar a infraestrutura aeroportuária dos Complexos Aeroportuários e a qualidade dos serviços prestados aos Usuários;
- 3.1.5 O pleno atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária e ao nível de serviço previsto neste PEA durante toda a Fase II de realização do objeto da Concessão, mediante a realização de investimentos e/ou ações de gestão operacional e obtenção dos recursos necessários; e
- 3.1.6 O provimento de capacidade adequada para o atendimento dos Usuários durante toda a Fase II de realização do objeto da Concessão, em especial nas infraestruturas, sistemas e instalações de terminais de passageiros, pátios de aeronaves, sistema de pistas de pouso e decolagem, sistema de pistas de rolamento, 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 dos Aeroportos, sendo atribuição exclusiva do Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA), inclusive, para os serviços 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 relocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária, inclusive a construção de novas instalações com características construtivas similares às instalações desativadas, com toda a infraestrutura necessária e suficiente para que os equipamentos estejam aptos a operar.

3.4. A Concessionária poderá, observado o que dispõe o Contrato de Concessão, bem como após anuência prévia do DECEA do Comando da Aeronáutica, por sua conta e risco, prestar direta ou indiretamente os serviços destinados a apoiar e a garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo dos Aeroportos, bem como realizar os investimentos e benfeitorias relacionadas à prestação desses serviços, ressalvado que sob nenhuma hipótese fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

3.4.1. Independente da forma de prestação dos serviços de que trata o item 3.4, a Concessionária manter pelo período de 02 (dois) anos, contados da Data de Eficácia, as atuais operadoras das Estações Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA) dos Aeroportos, conforme Contratos de Concessão Remunerada de Uso nº 031/2019 e nº 025/2015.

3.5. A Concessionária será responsável por manter e prover os serviços e a infraestrutura, bem como todo o quanto necessário, conforme a regulamentação vigente, sendo responsável por todos os custos relacionados ao Sistema de Combate a Incêndio - SCI, em razão da operação dos Aeroportos de Passo Fundo e de Santo Ângelo.

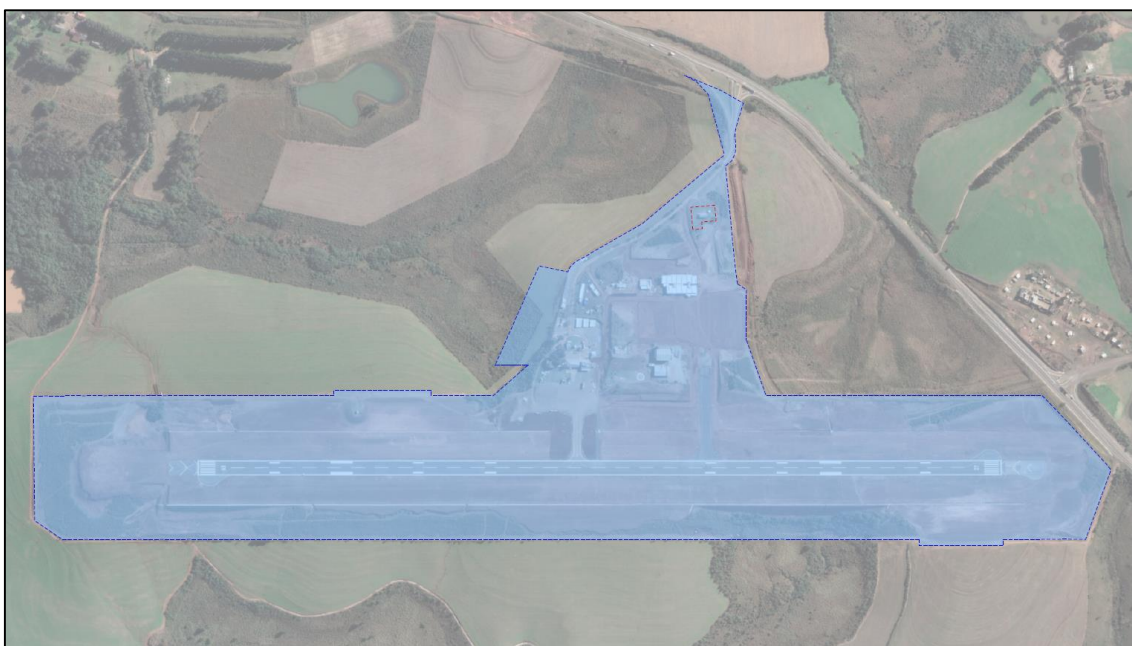
3.5.1. Especificamente para o Aeroporto de Santo Ângelo, a Concessionária deverá prover a infraestrutura do SCI e os serviços necessários para, no mínimo, categoria CAT I, conforme classificação do RBAC 153, desde o início da Concessão.

#### 4. Complexo Aeroportuário

4.1. A situação jurídica dos Complexos Aeroportuários objeto do presente Contrato é a seguinte:

4.1.1. A exploração aeroportuária objeto da presente concessão recai sobre a área civil do Aeroporto de Passo Fundo - Lauro Korts que constitui universalidade, nos termos do art. 38 da Lei Federal nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, medindo 835.177,00 m<sup>2</sup>, conforme exposto no Apêndice E, bem como nos termos da Figura a seguir:

**Figura 4-1: Limite Patrimonial - Implantação Final**



Fonte: Google Earth, Consórcio GCA.

4.1.2. A exploração aeroportuária objeto da presente concessão recai sobre a área civil do Aeroporto de Santo Ângelo – Sepé Tiaraju que constitui universalidade, nos termos do art. 38 da Lei Federal nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, medindo 885.338,00 m<sup>2</sup>, conforme demonstra a Figura a seguir:

**Figura 4-2: Limite Patrimonial - Implantação Final**



Fonte: Google Earth, Consórcio GCA.

4.2. Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no Contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas atualmente de posse do Aeroporto, representada no Apêndice E deste PEA.

4.3. Para fins do disposto no item anterior, no caso de divergência de dimensões entre as áreas delimitadas no documento “Limite Patrimonial - Implantação Final”, constante do Apêndice E deste PEA, em relação as áreas aeroportuárias objeto de registros cartoriais, considera-se como objeto da Concessão aquela atualmente de posse do Aeroporto representada na referida planta.

4.4. A Concessionária deverá buscar os meios jurídicos para a continuidade da defesa da posse de áreas aeroportuárias, nos casos de ações judiciais já ajuizadas com tal objeto.

4.5. Durante todo o prazo da concessão, caberá à Concessionária tomar todas as medidas, administrativas e/ou judiciais, para aquisição das áreas necessárias à ampliação dos sítios aeroportuários civil e readequações para atendimento às normas de segurança operacional.

4.6. Caberá à Concessionária transferir para a União Federal a propriedade de todas as áreas adquiridas para a expansão dos Sítios Aeroportuários, durante a vigência do Contrato de Concessão, sendo que, após concretizada a aquisição, terá até 180 (cento e oitenta) dias para finalizar os processos de transferência de titularidade, compreendidos todos os encaminhamentos referentes aos serviços cartoriais para o devido registro formal do imóvel, bem como arcar com as correspondentes despesas.

## **5. Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária**



- 5.1. Construção de novos terminais de passageiros e ampliações e reformas nos terminais de passageiros existentes deverão incorporar as melhores práticas nacionais e internacionais em projetos de edificações similares.
  - 5.1.1. A concepção arquitetônica e padrões construtivos, operacionais e de manutenção destas intervenções deverão respeitar as particularidades socioeconômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, incorporando princípios da sustentabilidade, eficiência energética e minimização dos impactos ambientais, bem como garantir operação ininterrupta, manutenção simplificada e econômica e alta durabilidade.
- 5.2. Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico.
- 5.3. Os terminais de passageiros deverão ser dotados dos equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, sistema de climatização, sistema de sonorização e mobiliários ergonômicos, incorporando as melhores práticas nacionais e internacionais em edificações similares.
- 5.4. Nos terminais de passageiros, as circulações internas nos componentes operacionais e entre eles deverão ser capazes de atender adequadamente aos Usuários, além de proporcionar visão desobstruída e percursos desimpedidos e simplificados.
  - 5.4.1. Os corredores, conectores, portas e demais ligações devem dispor de espaços suficientes para comportar, de maneira desimpedida, os diferentes sentidos de fluxo e situações como deslocamentos de pessoas com e sem carrinhos de bagagens, com e sem bagagens de mão, PNAE, entre outros.
  - 5.4.2. A avaliação do adequado dimensionamento das áreas de circulação se dá com base na sua largura efetiva e da demanda dos Usuários na Hora Pico.
  - 5.4.3. As áreas comerciais, mobiliários e equipamentos não devem impactar significativamente a mobilidade dos Usuários nas áreas de espera.
- 5.5. O planejamento e a operação dos terminais de passageiros deverão considerar a distância que os passageiros percorrerão nos fluxos operacionais existentes, como embarque, desembarque e conexão.
  - 5.5.1. No caso de haver grandes distâncias a serem percorridas nos terminais pelos passageiros nos componentes operacionais dos fluxos de embarque, desembarque e conexão, deverão ser disponibilizadas alternativas para auxiliar o deslocamento de pessoas, como esteiras rolantes, veículos motorizados, opções de trajetos mais curtos aos PNAE e a outros Usuários com dificuldades de locomoção, facilidades e fluxos simplificados aos passageiros em conexão, entre outros.
- 5.6. Os terminais de passageiros deverão possuir sistemas, instalações e equipamentos para circulação vertical, como escadas fixas, escadas rolantes e elevadores, que permitam o atendimento adequado ao fluxo de Usuários.



5.7. Nas salas de embarque de terminais de passageiros, deverá ser provido espaço adequado e suficiente para formação de filas pré-embarque, próximo aos portões de embarque, de forma que a identificação das filas seja simplificada e que não haja confluência entre filas, entre filas e áreas de circulação e entre filas e elementos estruturais, mobiliário ou áreas comerciais adjacentes.

5.8. Nos componentes operacionais de terminais de passageiros em que haja formação de filas para atendimento, deverão ser delimitados espaços adequados entre as áreas destinadas à formação de filas e os postos de atendimento, considerando o comportamento dos Usuários e as dimensões das bagagens e/ou dos carrinhos de bagagens.

5.9. Os terminais de passageiros deverão dispor de sinalização clara, objetiva e em quantidade suficiente para orientar adequadamente os Usuários em suas necessidades (*wayfinding*).

5.10. As vias internas ao sítio aeroportuário de acesso aos terminais de passageiros, aos estacionamentos de veículos e às demais infraestruturas deverão dispor de iluminação adequada e sinalização horizontal e vertical clara, objetiva e suficiente para orientar os Usuários em suas necessidades.

5.11. Os estacionamentos de veículos deverão dispor de demarcação adequada das vagas e sinalização clara, objetiva e suficiente para orientar os Usuários em suas necessidades.

5.12. O dimensionamento dos meios-fios para embarque e para desembarque de Usuários deverá considerar o tempo de utilização dos componentes e os diferentes modos de transporte utilizados para acessar os terminais de passageiros, prevendo espaços e condições para o atendimento adequado aos Usuários.

5.13. A integração do sistema de acesso aos terminais de passageiros com os diversos modos de transporte urbano deverá ser objeto de estudo quando da elaboração dos anteprojetos e do PGI, os quais deverão, durante toda a Concessão, no que couber aos aeroportos, prever os espaços e infraestrutura para que essa integração ocorra de forma eficiente e simplificada ao Usuário.

5.14. A Concessionária deverá dispor no interior do Complexo Aeroportuário, em área de fácil acesso aos Usuários, de vagas para veículos de aplicativo, táxis, ônibus, transportes coletivos, e demais meios de transporte urbano.

5.15. 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 e de outras entidades ou referências técnicas de reconhecimento internacional no tema.

5.16. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 5.1. a 5.14.

## **6 Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros**

6.1. O atendimento ao nível de serviço dos terminais de passageiros dar-se-á pela disponibilização de capacidade de processamento de passageiros igual ou superior à demanda de passageiros na Hora Pico de cada um dos componentes operacionais que compõem o terminal de passageiros e pelo processamento de passageiros em posições próximas (pontes de embarque) em percentual igual ou superior ao mínimo estabelecido neste PEA.

6.1.1 O nível de serviço adequado deve ser garantido a todos os Usuários, por meio da disponibilização de áreas, equipamentos e sistemas associados em todos os componentes operacionais, inclusive em parte deles, aplicando-se à parte o mesmo requisito estabelecido para o todo;

6.1.2 A avaliação de nível de serviço considerará eventual indisponibilidade de área, equipamento, sistema ou instalação necessários ao adequado atendimento aos Usuários dos aeroportos, conforme requerido nas Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária.

6.1.3 A avaliação do nível de serviço observará a aplicabilidade dos parâmetros ao porte dos aeroportos, conforme estabelecido no Apêndice A.

6.2. A Hora Pico corresponde à 30ª hora rodada mais movimentada no ano civil.

6.2.1 Entende-se por 30ª hora rodada mais movimentada a hora que apresenta a 30ª maior razão entre a demanda e capacidade de processamento de passageiros.

6.3. A capacidade de processamento de passageiros dos componentes operacionais que compõem os terminais de passageiros é calculada de acordo com os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, conforme disposto na Tabela 1 e nos itens 6.4 a 6.8.

**Tabela 1 – Parâmetros Mínimos de Dimensionamento**

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
Saguão de embarque: espaço mínimo por ocupante; relação visitante- acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min)	m <sup>2</sup> /ocup. v.a./pax min	2,3	2,3
		1,0	1,0
		20	20
Saguão de desembarque: espaço mínimo por ocupante, relação visitante- acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min)	m <sup>2</sup> /ocup. v.a./pax min	1,7	1,7
		1,0	1,0
		15	25
Check-in e despacho de bagagens: espaço mínimo por passageiro (m <sup>2</sup> /pax) e tempo máximo de ocupação no componente (min) na área destinada à formação de filas	m <sup>2</sup> /pax min	1,3	1,8
		20	30
	m <sup>2</sup> /pax	1,0	1,0



Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
Inspeção de segurança: espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	min	10	15
Emigração: espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	$m^2/pax$ min	-	1,0
		-	10
Imigração: espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	$m^2/pax$ min	-	1,0
		-	10
Aduana: espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	$m^2/ocup$ min	-	1,7
		-	10
Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque): espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos	$m^2/pax$ min %	2,3	2,3
		40	60
		70	70
Sala de embarque de atendimento em posições remotas: espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ), tempo médio de ocupação no componente (min)	$m^2/pax$ min	2,3	2,3
		40	60
Sala de desembarque: espaço mínimo por passageiro ( $m^2/pax$ ); tempo médio de ocupação no componente (min)	$m^2/pax$ min	1,7	1,7
		20	45
Dimensionamento de esteira de restituição de bagagens: taxa de recirculação mínima (%); espaçamento mínimo entre passageiros ( $m/pax$ ); tempo de permanência (min)	%	30%	30%
		0,9	0,9
		20	45
Área de circulação (aplica-se a áreas de circulação dentro da sala de embarque, conectores e corredores entre componentes com fluxo obrigatório pelos passageiros): PMM (Passageiros por Metro por Minuto)	$pax/(m.min)$	25	25

#### 6.4. Cálculo da capacidade de processamento em termos de espaço mínimo:

6.4.1 O cálculo da capacidade de processamento de passageiros na Hora Pico, em termos de espaço mínimo por passageiro (ou ocupante), dos componentes operacionais de saguão de embarque, saguão de desembarque, check-in e despacho de bagagens, inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas e sala de desembarque, é dado pela seguinte equação:

$$CHp_i = \frac{Ad_i}{Emp_i * Tq} * 60$$

Onde:

CHp<sub>i</sub>: capacidade na Hora Pico do componente "i" (pax/hora);

Ad<sub>i</sub>: área disponível no componente "i" (m<sup>2</sup>);

Emp<sub>i</sub>: espaço mínimo por passageiro no componente "i" (m<sup>2</sup>/pax);

Toi: tempo médio de ocupação no componente "i" (min).

6.4.2 A área disponível no componente (Ad<sub>i</sub>) considera apenas as áreas líquidas estritamente operacionais, efetivamente utilizadas pelos Usuários para espera e/ou formação de filas, a depender do componente operacional analisado.

6.4.2.1 Não se incluem nas áreas disponíveis desses componentes (Ad<sub>i</sub>) as áreas de circulação horizontal e vertical, espaços ocupados por equipamentos, sistemas, elementos decorativos ou carrinhos de bagagem, áreas de banheiros, componentes estruturais e instalações prediais, espaços inacessíveis pelos passageiros, áreas ocupadas por concessões comerciais e áreas de controle de bilhetes para embarque.

#### 6.5. Cálculo da capacidade de processamento em termos de tempo máximo de ocupação:

6.5.1 O cálculo da capacidade de processamento de passageiros na Hora Pico, em termos de tempo máximo de ocupação, dos componentes operacionais de check-in e despacho de bagagens, inspeção de segurança, emigração, imigração e aduana, é dado pela seguinte equação:

$$CHp_i = N * \frac{60}{T_{sec}} * (60 + To_i)$$

Onde:

CHp<sub>i</sub>: capacidade na Hora Pico do componente "i" (pax/hora);

N: número de equipamentos e sistemas associados ao componente;

Toi: tempo de máxima ocupação no componente "i" (minutos);

Tsec: tempo médio de processamento por passageiro (segundos).

6.5.2 A Concessionária deverá apresentar relatório de desempenho dos equipamentos e sistemas associados aos componentes operacionais de processamento, de forma a aferir o tempo médio de processamento por passageiro (Tsec) em cada componente operacional.

6.5.3 Para aferição do tempo médio de processamento por passageiro (Tsec), o Poder Concedente poderá exigir a contratação de empresa especializada independente, a ser contratada e remunerada pela Concessionária, cabendo ao Poder Concedente o direito de veto na indicação realizada pela Concessionária.

6.6. O Poder Concedente poderá exigir a instalação de sistema de monitoramento de tempo de permanência ou processamento de passageiros, nos componentes operacionais elencados na tabela 1 deste capítulo, não sendo passível de reequilíbrio econômico-financeiro.

#### **6.7. Processamento de passageiros em posições próximas (pontes de embarque)**

6.7.1 A partir do início da Fase II de execução do Contrato de Concessão, observando-se os termos do Apêndice A, o percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque), no período de um ano civil, não deverá ser inferior a:

6.7.1.1 Enquanto os aeroportos estiverem enquadrados na Faixa 2: 70% (setenta por cento) da movimentação total de passageiros processados em terminais de passageiros.

6.7.1.2 Enquanto os aeroportos estiverem enquadrados na Faixa 3, e com movimentação internacional igual ou inferior a 50 mil passageiros no período de um ano civil: 70% (setenta por cento) da movimentação total de passageiros processados em terminais de passageiros.

6.7.1.3 Enquanto os aeroportos estiverem enquadrados na Faixa 3, e com movimentação internacional superior a 50 mil passageiros no período de um ano civil:

6.7.1.3.1 70% (setenta por cento) da movimentação de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros.

6.7.1.3.2 85% (oitenta e cinco por cento) da movimentação de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros.

#### **6.8. Atualização e revisão de parâmetros mínimos de dimensionamento**

6.8.1 A cada revisão do PGI, a relação visitante-acompanhante por passageiro nos componentes operacionais de saguão de embarque e saguão de desembarque e os tempos médios de ocupação dos componentes operacionais de saguão de embarque, saguão de desembarque, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas e sala de desembarque poderão ser atualizados por meio de pesquisa e observação dos Usuários dos aeroportos nos horários de pico.

6.8.2 Os demais parâmetros utilizados no cálculo da capacidade de processamento de passageiros poderão ser revisados durante o processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.

### **7. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária**

7.1. Durante a Fase I-B do Contrato, com prazo máximo de duração de 72 (setenta e dois) meses a partir da Data de Eficácia, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura e recomposição do nível de serviço, a fim de disponibilizar os

sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme prazos e regras dispostas a seguir.

7.2. Os investimentos previstos na tabela a seguir, que compõem a Cláusula 4.22 do Contrato, vinculados ao Aporte, são obrigatórios e devem ser realizados e estar plenamente operacionais no prazo máximo de 36 (trinta e seis meses) contados da Data de Eficácia:

<b>Aeroporto</b>	<b>MARCO FÍSICO DA ENTREGA – PARCELA</b>
Santo Ângelo	Terminal de Passageiros (TPS)
Santo Ângelo	Pistas de Táxi C (PTR C)
Santo Ângelo	Pátio de Aeronaves 2 (PPA 2)
Passo Fundo	Pistas de Táxi D (PTR D)
Passo Fundo	Pátio de Aeronaves (PPA 2)

7.2.1 As obras previstas na tabela acima deverão ser realizadas para ampliar a capacidade de processamento de passageiros e bagagens nos aeroportos, incluindo área de movimento de aeronaves, terminal de passageiros, estacionamento de veículos, vias terrestres associadas, e outras infraestruturas de apoio, de modo a prover área e equipamentos adequados para processar, independente de eventual demanda realizada a menor pela Concessionária, o mínimo de:

7.2.1.1 169 (cento e sessenta e nove) passageiros domésticos em hora pico durante o embarque para o Aeroporto de Santo Ângelo;

7.2.1.2 169 (cento e sessenta e nove) passageiros domésticos em hora pico durante o desembarque para o Aeroporto de Santo Ângelo;

7.2.1.3 159 (cento e cinquenta e nove) passageiros domésticos em hora pico durante o embarque para o Aeroporto de Passo Fundo; e

7.2.1.4 159 (cento e cinquenta e nove) passageiros domésticos em hora pico durante o desembarque para o Aeroporto de Passo Fundo.

7.2.2 A obra do Pátio de Aeronaves 2 (PPA 2), do Aeroporto de Santo Ângelo, deverá Disponibilizar pátio de aeronaves para acomodar, de forma simultânea e independente, no mínimo 3 (três) posições código “C”.

7.2.3 A obra do Pátio de Aeronaves (PPA 2), do Aeroporto de Passo Fundo, deverá Disponibilizar pátio de aeronaves para acomodar, de forma simultânea e independente, no mínimo 5 (cinco) posições código “C” e 2 (duas) posições código “A”.

- 7.2.4 A obra de Pistas de Táxi C (PTR C) do aeroporto de Santo Ângelo deverá atender aos requisitos regulamentares de projeto para, no mínimo: código de referência de aeronaves “C”.
- 7.2.5 A obra de Pistas de Táxi D (PTR D) do aeroporto de Passo Fundo deverá atender aos requisitos regulamentares de projeto para, no mínimo: código de referência de aeronave “A”.
- 7.3. A concessionária deverá realizar investimentos de ampliação e adequação dos estacionamentos de veículos dos aeroportos, como segue:
- 7.3.1 Para o Aeroporto de Santo Ângelo o mínimo de 91 vagas até o 36º mês da Concessão; e
- 7.3.2 Para o Aeroporto de Passo Fundo o mínimo de 219 até o 72º mês da Concessão.
- 7.4. Respeitados os prazos e parâmetros mínimos descritos nos itens anteriores, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura e recomposição do nível de serviço, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, durante a Fase I-B do Contrato, conforme abaixo:
- 7.4.1 Ampliar a capacidade de processamento de passageiros e bagagens nos aeroportos, incluindo área de movimento de aeronaves, terminal de passageiros, estacionamento de veículos, vias terrestres associadas, e outras infraestruturas de apoio, de modo a prover área e equipamentos adequados para processar nos aeroportos, pelo menos nos parâmetros previstos nos itens 7.2.1.1 a 7.2.1.4.
- 7.4.2 Os investimentos regradados pelo item 7.4 deverão estar plenamente operacionais ao final da Fase I-B.
- 7.5. Os investimentos em suprimento de energia elétrica para atendimento de todas as obras e estruturas provenientes dos investimentos descritos neste item 7 devem ser realizados e estar plenamente operacionais no prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses contados da Data de Eficácia.
- 7.6. A Concessionária deverá disponibilizar áreas e acesso às empresas de fornecimento e/ou revenda de combustíveis de aviação, a fim de que haja, de forma direta ou mediante parceria com empresas de abastecimento, o fornecimento de combustíveis de aviação nos Aeroportos, observado o regramento específico do setor, em até 12 (doze) meses contados da Data de Eficácia.
- 7.7. A Concessionária deverá disponibilizar áreas para construção de hangares, buscando, se necessário, investimentos de empresas interessadas na construção de hangares nas áreas dos Aeroportos, em até 36 (trinta e seis) meses contados da Data de Eficácia.
- 7.8. A Concessionária deverá realizar todas as adequações necessárias para que os aeroportos se adequem aos requisitos regulamentares de projeto: código de referência de



operação "3C"; pista de aproximação de não-precisão, tanto para operações diurnas quanto noturnas, até o 36º mês da Concessão.

7.9. Caberá à Concessionária a realização de obras em conformidade com o disposto em todo o Regulamento Brasileiro da Aviação Civil vigente, bem como suas Instruções Suplementares, e deverá, ainda, atender as exigências da ANAC para a infraestrutura aeroportuária, de modo a garantir a operação segura das aeronaves.

7.9.1 A Concessionária deverá emitir, junto aos órgãos reguladores, Certificado Operacional que comprove a referida operação sem restrições.

7.10. A Concessionária deverá disponibilizar os recursos físicos para realização da inspeção de segurança em até 100% (cem por cento) da bagagem despachada, da carga e da mala postal embarcadas em aeronaves partindo dos aeroportos.

7.10.1 A disponibilização dos recursos e equipamentos ao longo do período da concessão deverá ocorrer conforme exigências regulamentares da ANAC, não sendo passível de reequilíbrio econômico-financeiro.

7.10.2 A exigência do item anterior pode ser atendida considerando a disponibilidade dos recursos do operador aeroportuário e eventuais recursos disponibilizados pelas empresas aéreas nos aeroportos.

7.11. As obras e investimentos para expansão dos Aeroportos, deverão ser realizadas pela Concessionária, preferencialmente, sempre que tecnicamente possível, sem a paralisação das operações aeroportuárias, durante janelas operacionais, de modo que não impacte o funcionamento dos Aeroportos.

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

8.1. O objetivo do PGI é assegurar ao Poder Concedente, a AGERGS e demais partes interessadas nos Complexos Aeroportuários que a Concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes para o atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária, ao nível de serviço estabelecido e às demais regras contratuais relativas à garantia da qualidade de serviço, conforme as demandas efetiva e prevista para o período da concessão.

8.2. A Concessionária deverá apresentar ao Poder Concedente e à AGERGS o primeiro Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) para o Aeroportos, considerando todo o período da concessão, em até 12 (doze) meses a partir da data de eficácia do Contrato.

8.3. A Concessionária deverá apresentar a Revisão Ordinária do PGI a cada 5 (cinco) anos, contados a partir da data para apresentação do primeiro PGI.

8.4. A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que:

8.4.1 a demanda efetiva de passageiros na Hora Pico variar mais que 30% (trinta por cento) em relação à Demanda Prevista no PGI vigente para o mesmo período;

- 8.4.2 a movimentação efetiva de aeronaves mensurada anualmente exceder em 10% (dez por cento) a Demanda Prevista no PGI vigente para o mesmo período.
- 8.5. A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI, no todo ou em partes, sempre que julgar oportuno.
- 8.6. Ao apresentar o PGI, a Concessionária poderá, por meio de relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.5 do Contrato, demonstrar que o mesmo foi apresentado aos Usuários interessados dos aeroportos.
- 8.7. O PGI deverá estar condizente a todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis às atividades desenvolvidas pela Concessionária.
- 8.8. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos ou programas existentes para os aeroportos.
- 8.9. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI) e Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI).
- 8.10. **Avaliação das Condições das Instalações:**
- 8.10.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), incluindo registro fotográfico, contemplando as instalações e sistemas de grande porte dos aeroportos.
- 8.10.2 As instalações avaliadas devem ser classificadas conforme disposto na Tabela 2.

**Tabela 2 – Avaliação das Condições das Instalações**

<b>Condição</b>	<b>Descrição</b>
Bom	Boas condições operacionais; poucas ou nenhuma deficiência ou não conformidade; padrões de desempenho excedidos ou atendidos.
Razoável	Pequenas deficiências ou não conformidades; a maioria dos padrões de desempenho atendidos; algumas melhorias ou ações corretivas devem ser consideradas identificadas e consideradas, em médio/longo prazo.
Ruim	Significativas deficiências ou não conformidades, falha no cumprimento dos padrões de desempenho; melhorias ou ações corretivas devem ser realizadas no curto prazo.

- 8.10.3 Deverão ser inspecionadas minimamente as instalações listadas na Tabela 3.

**Tabela 3 – Instalações a serem avaliadas**

<b>Instalações</b>	<b>Requisito</b>
Terminais de Passageiros	Inspeccionar os componentes operacionais dos terminais de passageiros, avaliando as condições da edificação, dos equipamentos e sistemas instalados, sob a ótica de processamento de passageiros.
Acesso viário	Inspeccionar as vias de acesso aos terminais de passageiros e estacionamento de veículos, avaliando a condição do pavimento, da iluminação e da sinalização horizontal e vertical.
Estacionamento de veículos	Inspeccionar os estacionamentos de veículos, avaliando as condições da edificação, do pavimento, da sinalização para Usuários e das instalações de circulação vertical, se existentes.
Terminais de Cargas	Inspeccionar os terminais de cargas existentes, avaliando a condição da edificação, dos equipamentos e sistemas instalados.
Pátios de aeronaves	Inspeccionar os pátios de aeronaves, avaliando a condição do pavimento e das infraestruturas instaladas (iluminação, abastecimento, energia, dentre outras).
Pistas de pouso e decolagem e pistas de táxi	Inspeccionar as pistas de pouso e decolagem e pistas de táxi, avaliando a condição do pavimento, das sinalizações horizontais e verticais e dos auxílios existentes.

8.10.4 No primeiro PGI e na última Revisão Ordinária do PGI a ser apresentado pela Concessionária, o ACI deverá, além dos itens elencados na Tabela 3, conter avaliação sobre as instalações elencadas na Tabela 4.

**Tabela 4 – Instalações a serem avaliadas – Primeiro e último PGI**

<b>Instalações</b>	<b>Requisito</b>
Sistemas dos edifícios	Inspeccionar os sistemas dos edifícios dos Complexos Aeroportuários, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos.
Equipamentos	Inspeccionar os equipamentos necessários para a operação dos Complexos Aeroportuários (por exemplo, veículos, equipamentos de manutenção, equipamentos necessários para a operação, etc.), avaliando a condição de cada um deles.
Utilidades	Inspeccionar as utilidades relevantes dos Complexos Aeroportuários, incluindo galerias de águas pluviais, sistema de esgotamento sanitário, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de água, tecnologia, automação e telecomunicações.

#### **8.11. Programa de Melhorias da Infraestrutura:**

8.11.1 No Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI), a Concessionária deverá avaliar a capacidade atual da infraestrutura aeroportuária, apresentar a previsão de demanda e os investimentos, padrões operacionais ou melhorias programadas para assegurar que a infraestrutura será capaz de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido, as especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.

8.11.2 O PMI deverá apresentar previsão de demanda de aeronaves, veículos e de passageiros em termos anuais e de Hora Pico para os 20 (vinte) anos seguintes, mesmo que extrapole o prazo do Contrato de Concessão.

8.11.2.1 Deverão ser apresentadas as variáveis e premissas consideradas na previsão de demanda.

8.11.2.2 A cada Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI, a previsão de demanda deverá ser atualizada e detalhada.

8.11.3 O PMI deverá identificar os momentos em que as demandas de aeronaves, veículos e passageiros ensejarão obrigação de a Concessionária iniciar investimentos, revisar procedimentos operacionais ou realizar melhorias com vistas à manutenção do nível de serviço estabelecido e do atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária, constituindo estes eventos os Gatilhos de Investimento.

8.11.3.1 Para cada Gatilho de Investimento, deverá ser apresentado o tempo necessário para a realização da intervenção com objetivo de ampliação da capacidade, recomposição do nível de serviço ou atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária.

8.11.3.2 Para o terminal de passageiro, os Gatilhos de Investimento deverão ser avaliados para cada componente operacional, no momento em que a demanda de passageiros na Hora Pico atingir 85% da capacidade do componente, nos termos do item 1.1.30 do Contrato de Concessão.

8.11.4 O PMI deverá apresentar a descrição das intervenções previstas de acordo com o nível de detalhamento requerido para o entendimento de cada período de investimentos, demonstrando o atendimento aos requisitos contratuais.

8.11.4.1 Para os 5 (cinco) anos subsequentes à data de entrega do PGI, o PMI deverá contemplar desenhos técnicos necessários para o entendimento das intervenções nos aeroportos, em especial no sistema de pistas, nos pátios de aeronaves e em todos os componentes operacionais dos terminais de passageiros, bem como as estimativas de custo e de cronograma de realização das obras.

8.11.4.2 Para o período posterior ao elencado no item 8.11.4.1, o PMI deverá apresentar cenários previstos de expansão e adequação da infraestrutura contendo descrição conceitual, cronograma e custos estimados, de forma a detalhar o uso e a ocupação do sítio aeroportuário.

8.11.5 Mediante necessidade específica, com a finalidade de verificar a capacidade aeroportuária a ser provida nos próximos 5 (cinco) anos, o Poder Concedente poderá solicitar, na Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI, a realização de simulação computacional dos sistemas de pistas, pátios e terminais de passageiros, por meio de software dedicado e modelo em tempo acelerado com abordagem sistêmica, sequencial e de natureza estocástica.

8.11.6 O PMI deve estar de acordo com o Plano Diretor dos aeroportos, com as normas e regulamentos da ANAC e do Comando da Aeronáutica, bem como considerar a articulação com os poderes públicos municipais e estaduais e com entidades da sociedade da área de influência dos aeroportos.

8.12. O Poder Concedente utilizará o PGI para fins de monitoramento dos investimentos previstos na Concessão.

8.13.1.1 A apresentação do PGI não exime a Concessionária da verificação do atendimento aos requisitos deste PEA, com base na demanda efetivamente realizada nos aeroportos.

8.13.1.2 Eventuais necessidades de adequação da infraestrutura para atendimento aos requisitos do PEA, ainda que não previstas no PGI, são de responsabilidade exclusiva da Concessionária, não cabendo qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

## **9. Da Qualidade de Serviço**

9.1. Para fins de monitoramento da Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar as regras aplicáveis aos aeroportos de acordo com a movimentação anual de passageiros.

9.2. Os aspectos referentes a Qualidade de Serviço compreenderão as informações referentes:

9.2.1 ao Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço;

9.2.2 à aferição dos IQS;

9.2.3 ao Plano de Ação.

9.3. A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, o Poder Concedente e a AGERGS poderão modificar os componentes a serem pesquisados, o sistema de medição e os valores de referência, bem como para os demais parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos nos Apêndices A, B, C e D deste PEA.

**APÊNDICE A**

**Tabela 1 de aplicabilidade de requisitos do PEA**

Item	Descrição	Faixa 1A Aeroportos sem movimentação comercial de passageiros	Faixa 1 Movimentação anual menor ou igual a 1 milhão de passageiros	Faixa 2 Movimentação anual entre 1 milhão de passageiros e 5 milhões de passageiros	Faixa 3 Movimentação anual igual ou superior a 5 milhões de passageiros
1	Introdução	De observância obrigatória			
2	Definições	De observância obrigatória			
3	Objeto da Concessão	De observância obrigatória			
4	Complexo Aeroportuário	De observância obrigatória			
5	Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária	Não se aplica	De observância obrigatória		
6	Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros	Não se aplica	6.1 a 6.5 e 6.8	6.1 a 6.8	
7	Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária	Conforme aplicável			
8	Plano de Gestão da Infraestrutura	Conforme aplicável	De observância obrigatória		
9	Da Qualidade de Serviço	Apêndice D		Apêndice C	Apêndice B

**Enquadramento dos aeroportos nas Faixas 1, 2 e 3 e regra de transição entre Faixas**

1. O Enquadramento inicial dos aeroportos na Fase I é a Faixa 1.
2. Após o término da Fase I, o reenquadramento dos aeroportos em nova faixa será efetivado após a incidência por 2 (dois) anos consecutivos em que a movimentação anual de passageiros em voos comerciais for compatível com a nova Faixa.
  - 2.1. Considera-se a movimentação anual aquela realizada entre janeiro e dezembro do respectivo ano.
  - 2.2. Para fins de reenquadramento, considera-se a movimentação anual de passageiros em voos comerciais a partir do ano em que se encerra a Fase I, incluindo o mesmo.



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

3. Efetivado o reenquadramento dos aeroportos em nova faixa, a Concessionária terá o prazo de 22 (vinte e dois) meses, a contar do dia 1º de janeiro a partir do evento indicado no item 2, para realizar as adequações necessárias ao pleno atendimento dos requisitos contratuais exigidos para esta faixa.



### **Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 5 mi/pax**

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

#### **Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço**

1. A Concessionária deverá dispor de Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando ao Poder Concedente, à AGERGS ou à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC, quando aplicáveis.

1.1 O acesso ao Sistema deverá ser amplo e simplificado, permitindo o registro tempestivo das demandas dos usuários dos aeroportos.

1.2 A Concessionária deverá divulgar a existência do Sistema aos Usuários, prestando informações completas acerca dos canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade.

2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:

2.1 Identificador único e sequencial;

2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;

2.3 Dados de contato do manifestante; e

2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento.

3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.

4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente ao Poder Concedente, à AGERGS e/ou à ANAC, as informações coletadas por meio do Sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:

4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados; e

4.2 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.

5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço poderá ser auditado pelo Poder Concedente, pela AGERGS ou pela ANAC a qualquer tempo.

#### **Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS**

6. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I.
7. Os padrões e valores inferior e superior dos IQS estão definidos neste Apêndice.
8. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados em um prazo de 5 (cinco) anos, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque, os quais possuem penalidade específica. Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
- 8.1 A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constata no item 10, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.
- 8.2 Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice, desde que tenham padrão estabelecido, à exceção dos indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque.

#### Indicadores de Qualidade de Serviço

9. Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS estão organizados nas seguintes categorias:
- Serviços diretos;
  - Disponibilidade de equipamentos;
  - Instalações Lado Ar; e
  - Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
10. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pelo Poder Concedente e pela AGERGS a qualquer tempo.
11. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente

**Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço**

Aspectos	Categorias	IQS
Serviços Diretos	Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	1. Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos
		2. Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos
	Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	3. Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos



Aspectos	Categorias	IQS
		4. Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos
		5. Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos
		6. Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos
Disponibilidade de Equipamentos	Elevadores, escadas e esteiras rolantes	7. Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes
	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	8. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (embarque)
	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	9. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque)
Instalações Lado Ar	Atendimento em Pontes de Embarque	10. Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque
		11. Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Mobilidade	12. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal
		13. Facilidade de acessar informações de voos
	Serviços Básicos	14. Limpeza de banheiros
		15. Disponibilidade de banheiros
		16. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário
	Ambiente	17. Conforto na área de embarque
		18. Conforto térmico
		19. Conforto acústico
20. Limpeza geral dos aeroportos		

Aspectos	Categorias	IQS
	Acesso	21. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada
	Índices de Satisfação	22. Tempo de espera na fila do check-in
		23. Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário
		24. Relação preço-qualidade da alimentação nos aeroportos

### Serviços diretos

12. A medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos no rolete dos scanners, ou no momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

13. A medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança considerará metodologia específica.

14. A medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita nos componentes operacionais de inspeção dedicados ao atendimento de passageiros com origem nos aeroportos, nos horários de maior movimento, conforme definido pelo Poder Concedente. O Poder Concedente poderá solicitar que a medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança seja realizada nos componentes operacionais de inspeção dedicados ao atendimento de passageiros em conexão nos aeroportos, caso sejam identificado fluxo relevante de passageiros.

15. As medições serão feitas de modo amostral, limitadas a um total de 32 (trinta e duas) medições diárias, conforme horários e regras a serem definidos pelo Poder Concedente.

16. Os resultados dos Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverão ser calculados a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) e até 15 (quinze) minutos, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos

$$R_{F5\%} = \left( \frac{TF5}{TF} \right) \times 100$$

- Percentual de passageiros aguardando até 15 (quinze) minutos

$$R_{F15\%} = \left( \frac{TF15}{TF} \right) \times 100$$

Onde:

RF5% – Percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos; RF15% – Percentual de passageiros aguardando até 15 (quinze) minutos;

TF5 – Número de registros em que os passageiros aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila;  
TF15 – Número de registros em que os passageiros aguardaram até 15 (quinze) minutos na fila;  
TF – Número total de registros de medição de tempo de fila.

17. 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, excluídos os atendimentos realizados em Ponte de Embarque.

18. O resultado do Indicador Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) deverá ser calculado a partir do percentual de atendimentos de embarque e desembarque, com aviso prévio e sem aviso prévio, com tempo inferior aos valores de referência definido na Tabela 2, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 (trinta) minutos

$$R_{EA\%} = \frac{EA30}{TEA_{PNAE}} \times 100$$

- Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos

$$R_{ESA\%} = \frac{ESA35}{TESA_{PNAE}} \times 100$$

- Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 (trinta) minutos

$$R_{DA\%} = \frac{DA30}{TDA_{PNAE}} \times 100$$

- Percentual de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos

$$R_{DSA\%} = \frac{DSA35}{TDSA_{PNAE}} \times 100$$

Onde:

REA% – Percentual de atendimentos de embarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

RESA% – Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

RDA% – Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

RDSA% – Percentual de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

EA30 – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

TEAPNAE – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE com aviso prévio;

ESA35 – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;  
TESAPNAE – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE sem aviso prévio;  
DA30 – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;  
TDAPNAE – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE com aviso prévio;  
DSA35 – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;  
TDSAPNAE – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE sem aviso prévio;

### **Disponibilidade de Equipamentos**

19. Os Indicadores de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.
20. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos:
  - a) Elevadores escadas e esteiras rolantes;
  - b) Sistema de processamento de bagagens (embarque); e
  - c) Sistema de restituição de bagagens (desembarque).
21. Para a categoria de elevadores, esteiras e escadas rolantes serão monitorados os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros no embarque e desembarque.
22. Para a categoria de sistema de processamento de bagagens (embarque), serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo processamento de bagagens desde os balcões de check-in até os carrosséis de triagem no lado ar, excluídas as balanças e esteiras injetoras.
23. Para a categoria de sistema de restituição de bagagens (desembarque), serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo transporte de bagagens desde o lado ar até os passageiros.
24. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados obedecerá a sua disponibilidade nos horários que concentram parcela relevante dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.
25. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.
26. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 33, sem distinção do motivo causador.
27. Serão desconsideradas para o cálculo da disponibilidade, desde que o Poder Concedente e os Usuários tenham sido notificados com a devida antecedência, as paradas de equipamentos:
  - a) Afetados por obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento; e

- b) Sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.
28. Por ocasião do cálculo IQS, a Concessionária poderá submeter ao Poder Concedente pleito de desconsideração de eventos que tenham afetado a disponibilidade de seus equipamentos nos horários de medição, desde que os eventos apresentados estejam devidamente comprovados e que não sejam de responsabilidade da Concessionária.
29. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:
- a) Horário em que as paradas foram registradas;
  - b) Horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; e
  - c) O motivo da paralisação.
30. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada.
31. Os resultados dos Indicadores relativos ao aspecto de Disponibilidade de Equipamentos deverão ser calculados conforme a seguinte fórmula:

$$RD\%(i) = \frac{(1 - ID - IDO)}{Dt - IDO} \times 100$$

Onde:

RD% (i) – Resultado do Indicador (i), expresso em porcentagem, relativo à disponibilidade de equipamentos;

ID (Indisponibilidade) – Somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período de disponibilidade teórica;

IDO – Somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 36 e que ocorrem durante o período de disponibilidade teórica.

Dt (Disponibilidade teórica) – Somatório dos tempos em que a disponibilidade dos equipamentos é monitorada com a finalidade de avaliar o indicador, conforme critério disposto no item 33.

### **Instalações Lado Ar**

32. Os Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque deverão ser medidos em todos os terminais de passageiros dos aeroportos, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.
33. O dos Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque será calculado a partir do número de passageiros processados em pontes de embarque e do número total de passageiros processados nos terminais de passageiros dos aeroportos, excluídos os passageiros processados em terminais que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado, conforme fórmulas abaixo:

- Percentual de passageiros domésticos processados em ponte de embarque

$$RAD\% = \frac{PD}{TD - TED} \times 100$$



- Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque

$$RAI\% = \frac{PI}{TI - TEI} \times 100$$

Onde:

RAD% – Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque;

RAI% – Percentual de passageiros internacionais processados em pontes de embarque;

PD – Número de passageiros domésticos processados em pontes de embarque durante determinado período;

PI – Número de passageiros internacionais processados em pontes de embarque durante determinado período;

TD – Número total de passageiros domésticos processados nos terminais de passageiros durante determinado período;

TED – Número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros durante determinado período que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

TI – Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros durante determinado período;

TEI – Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros durante determinado período que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

### **Pesquisa de Satisfação dos Passageiros**

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

35. A amostra deverá contemplar 1.000 entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando nos aeroportos, escalonada durante cada mês conforme determinação a ser expedida pelo Poder Concedente, a qual considerará a distribuição em função da movimentação anual e sua sazonalidade.

36. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com o Poder Concedente deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. O Poder Concedente terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

37. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos dos aeroportos conforme a seguinte escala:

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

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

38. O Resultado de cada Indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme fórmula abaixo:

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

Onde:

R(i) – Resultado do Indicador “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;

Pi (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante determinado período;

n – Quantidade de respostas válidas para o indicador “i” durante determinado período;

39. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros os seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pelo Poder Concedente:

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

Índices de Satisfação	Tempo de espera na fila do check-in
	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário
	Relação preço-qualidade da alimentação nos aeroportos

40. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 37, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério:

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

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

41. O resultado de cada indicador da Tabela 3 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

#### **Da Preparação para aferição dos IQS**

42. Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.

43. A Concessionária deverá encaminhar ao Poder Concedente, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.

44. Os indicadores referentes aos aspectos Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações do Lado Ar serão aferidos pela Concessionária, e encaminhados ao Poder Concedente e à AGERGS.

45. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, bem como executar a pesquisa nos termos descritos neste Apêndice.

45.1 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.

45.2 O Poder Concedente poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.

45.3 A Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pelo Poder Concedente.

45.4 O Poder Concedente poderá requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.

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

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

#### **Do Plano de Ações da Concessionária**

47. A Concessionária deverá, anualmente, elaborar Plano de Ação que contenha as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários.

47.1 O Plano deverá contemplar medidas e ações que visem mitigar ou corrigir deficiências na prestação do serviço ou ainda oportunidades de melhoria, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos, dentre outras que venham a se mostrar necessárias, e deverá abordar minimamente:

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

47.1.2 descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 5 do PEA;

- 47.1.3 problemas identificados por meio de Sistema utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários, nos termos do item 1 e seguintes;
- 47.1.4 problemas identificados por meio de sistema utilizado pelo Poder Concedente para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.
48. O primeiro Plano de Ação deverá ser encaminhado até o final do mês do segundo Reajuste, sendo os demais encaminhados a cada mês de dezembro a partir de então.
- 48.1 O Plano de Ação deverá ser implementado até o final do mês de julho seguinte à data definida para sua apresentação.
49. Na elaboração do Plano, a Concessionária deverá cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.
50. O Plano de Ação vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos.
51. Na elaboração do Plano de Ação, a Concessionária poderá consultar a comunidade aeroportuária envolvida nas questões a serem tratadas, demonstrando no documento apresentado ao Poder Concedente e à AGERGS como as sugestões e demandas desses Usuários foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV – Das Consultas aos Usuários do Contrato de Concessão.
- 51.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o Plano de Ação apresentado ao Poder Concedente e à AGERGS, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.1 do Contrato.

## **Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 1 mi/pax e inferior a 5 mi/pax**

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

### **Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço**

1. A Concessionária deverá dispor de Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando ao Poder Concedente, à AGERGS e à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC, quando aplicáveis.

1.1 O acesso ao Sistema deverá ser amplo e simplificado, permitindo o registro tempestivo das demandas dos usuários dos aeroportos.

1.2 A Concessionária deverá divulgar a existência do Sistema aos Usuários, prestando informações completas acerca dos canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade.

2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:

2.1 Identificador único e sequencial;

2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;

2.3 Dados de contato do manifestante; e

2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento.

3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.

4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente ao Poder Concedente, à AGERGS e/ou à ANAC, as informações coletadas por meio do Sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:

4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados; e

4.2 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.

5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço poderá ser auditado pelo Poder Concedente, pela AGERGS e pela ANAC a qualquer tempo.

## Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

6. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I.
7. Os padrões dos IQS estão definidos neste Apêndice.
8. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicador de Qualidade de Serviço (IQS) por mais de 3 (três) meses consecutivos ou alternados em um prazo de 12 (doze) meses, configura condição sujeita à aplicação das penalidades contratualmente previstas. Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
  - 8.1 Para efeitos do disposto no item 8, serão considerados os dados coletados no período entre agosto de um ano e julho do ano seguinte.
  - 8.2 Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice.
9. São aplicáveis à Concessionária os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS referentes à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
10. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pelo Poder Concedente, pela AGERGS e pela ANAC a qualquer tempo.
11. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente nos aeroportos.

**Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

Aspecto/Categoria		Indicadores
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Mobilidade	1. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 2. Facilidade de acessar informações de voos
	Serviços Básicos	3. Limpeza de banheiros 4. Disponibilidade de banheiros 5. Disponibilidade de <i>wi-fi</i>
	Ambiente	6. Conforto na área de embarque 7. Conforto térmico 8. Conforto acústico 9. Limpeza geral dos aeroportos
	Acesso	10. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada

Índices de Satisfação	11. Tempo de espera na fila do check-in 12. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 13. Relação preço-qualidade da alimentação nos aeroportos
-----------------------	--

12. A Tabela 2 apresenta os indicadores com seus respectivos valores de referência.

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

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			
Categoria	Indicador	Critério	Padrão
Mobilidade	1. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	4,09
	2. Facilidade de acessar informações de voos		4,15
Serviços Básicos	3. Limpeza de banheiros		4,11
	4. Disponibilidade de banheiros		4,19
	5. Disponibilidade de <i>wi-fi</i> oficial do operador aeroportuário		3,38
Ambiente	6. Conforto na área de embarque		3,6
	7. Conforto térmico		4,15
	8. Conforto acústico		4,01
	9. Limpeza geral dos aeroportos		4,34
Acesso	10. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada		3,72

### **Pesquisa de Satisfação dos Passageiros**

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

14. A amostra deverá contemplar 1.000 (mil) entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando nos aeroportos, escalonada durante cada mês, conforme determinação a ser expedida pelo Poder Concedente, a qual considerará a distribuição em função da movimentação mensal e sua sazonalidade.

15. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com o Poder Concedente deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. O Poder Concedente terá o direito de requisitar

uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

16. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos dos aeroportos conforme a seguinte escala:

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

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

17. O Resultado de cada Indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme fórmula abaixo:

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

Onde:

R(i)– Resultado do Indicador “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;

Pi (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante determinado período;

n – Quantidade de respostas válidas para o indicador “i” durante determinado período.

52. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros os seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pelo Poder Concedente:

**Tabela 4 – Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação**

Índices de Satisfação	Tempo de espera na fila do check-in
	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário
	Relação preço-qualidade da alimentação nos aeroportos

18. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 16, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério:

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

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

19. O resultado de cada indicador da Tabela 3 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.



### **Da Preparação para aferição dos IQS**

20. Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.
21. A Concessionária deverá encaminhar ao Poder Concedente, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.
22. Os indicadores referentes aos aspectos Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações do Lado Ar serão aferidos pela Concessionária, e encaminhados ao Poder Concedente e à AGERGS.
23. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, bem como executar a pesquisa nos termos descritos neste Apêndice.
- 23.1 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.
- 23.2 O Poder Concedente poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.
- 23.3 Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pelo Poder Concedente.
- 23.4 O Poder Concedente poderá requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.
- 23.5 O Poder Concedente poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.
24. A Concessionária também publicará mensalmente, de forma acessível, no sítio eletrônico dos aeroportos, um relatório do desempenho do serviço, identificando o padrão pertinente e o histórico do desempenho mensal para os IQS.
- 24.1 A informação deverá constar de página temática específica para a apresentação dos resultados dos Indicadores, e o caminho para seu acesso deverá ser claramente identificado na página principal dos aeroportos.

## **Do Plano de Ações da Concessionária**

25. A Concessionária deverá, anualmente, elaborar Plano de Ação que contenha as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários.

25.1 O Plano deverá contemplar medidas e ações que visem mitigar ou corrigir deficiências na prestação do serviço ou ainda oportunidades de melhoria, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos, dentre outras que venham a se mostrar necessárias, e deverá abordar minimamente:

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

25.1.2 descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 5 do PEA;

25.1.3 problemas identificados por meio de Sistema utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários, nos termos do item 1 e seguintes;

25.1.4 problemas identificados por meio de sistema utilizado pelo Poder Concedente para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.

26. O primeiro Plano de Ação deverá ser encaminhado até o final do mês do segundo Reajuste, sendo os demais encaminhados a cada mês de dezembro a partir de então.

26.1 O Plano de Ação deverá ser implementado até o final do mês de julho seguinte à data definida para sua apresentação.

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

28. O Plano de Ação vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos.

29. Na elaboração do Plano de Ação, a Concessionária poderá consultar a comunidade aeroportuária envolvida nas questões a serem tratadas, demonstrando no documento apresentado ao Poder Concedente como as sugestões e demandas desses Usuários foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV – Das Consultas aos Usuários do Contrato de Concessão.



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

## APÊNDICE D

### Aeroportos com movimentação anual de passageiros inferior a 1mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

#### Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando ao Poder Concedente, à AGERGS e à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC, quando aplicáveis.

1.1 O acesso ao Sistema deverá ser amplo e simplificado, permitindo o registro tempestivo das demandas dos usuários dos aeroportos.

1.2 A Concessionária deverá divulgar a existência do Sistema aos Usuários, prestando informações completas acerca dos canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade.

2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:

2.1 Identificador único e sequencial;

2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;

2.3 Dados de contato do manifestante; e

2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento.

3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.

4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente ao Poder Concedente, à AGERGS e/ou à ANAC, as informações coletadas por meio do Sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:

4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados; e

4.2 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.

5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço poderá ser auditado pelo Poder Concedente, pela AGERGS e pela ANAC a qualquer tempo.

#### **Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS**

6. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I.

7. Os padrões dos IQS estão definidos neste Apêndice.

8. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicador de Qualidade de Serviço (IQS) por mais de 3 (três) meses consecutivos ou alternados em um prazo de 12 (doze) meses, configura condição sujeita à aplicação das penalidades contratualmente previstas. Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.

8.1. Para efeitos do disposto no item 8, serão considerados os dados coletados no período entre agosto de um ano e julho do ano seguinte.

8.2. Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice.

9. São aplicáveis à Concessionária os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS referentes à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.

10. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pelo Poder Concedente, pela AGERGS e pela ANAC a qualquer tempo.

11. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente nos aeroportos.

**Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço**

Aspecto/Categoria		Indicadores
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Mobilidade	1. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 2. Facilidade de acessar informações de voos
	Serviços Básicos	3. Limpeza de banheiros 4. Disponibilidade de banheiros 5. Disponibilidade de <i>wi-fi</i>
	Ambiente	6. Conforto na área de embarque 7. Conforto térmico 8. Conforto acústico 9. Limpeza geral dos aeroportos
	Acesso	10. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada
	Índices de Satisfação	11. Tempo de espera na fila do check-in 12. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 13. Relação preço-qualidade da alimentação nos aeroportos

12. A Tabela 2 apresenta os indicadores com seus respectivos valores de referência.

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

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			
Categoria	Indicador	Critério	Padrão
Mobilidade	1. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	4,09
	2. Facilidade de acessar informações de voos		4,15
Serviços Básicos	3. Limpeza de banheiros		4,11
	4. Disponibilidade de banheiros		4,19
	5. Disponibilidade de <i>wi-fi</i> oficial do operador aeroportuário		3,38
Ambiente	6. Conforto na área de embarque		3,6
	7. Conforto térmico		4,15
	8. Conforto acústico		4,01
	9. Limpeza geral dos aeroportos		4,34

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			
Categoria	Indicador	Critério	Padrão
Acesso	10. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada		3,72

### Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

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

14. A amostra deverá contemplar 1.000 (mil) entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando nos aeroportos, escalonada durante cada mês, conforme determinação a ser expedida pelo Poder Concedente, a qual considerará a distribuição em função da movimentação mensal e sua sazonalidade.

15. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com o Poder Concedente deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. O Poder Concedente terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

16. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos dos aeroportos conforme a seguinte escala:

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

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

17. O Resultado de cada Indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme fórmula abaixo:

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

Onde:

R(i)– Resultado do Indicador “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;

Pi (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante determinado período;

n – Quantidade de respostas válidas para o indicador “i” durante determinado período.

18. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros os seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pelo Poder Concedente:

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

Índices de Satisfação	Tempo de espera na fila do check-in
	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário
	Relação preço-qualidade da alimentação nos aeroportos

19. As perguntas relacionadas aos Indicadores que compõem os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 16, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério:

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

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

20. O resultado de cada indicador da Tabela 3 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

#### **Da Preparação para aferição dos IQS**

21. Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.

22. A Concessionária deverá encaminhar ao Poder Concedente, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.

23. Os indicadores referentes aos aspectos Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações do Lado Ar serão aferidos pela Concessionária, e encaminhados ao Poder Concedente e à AGERGS.

24. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, bem como executar a pesquisa nos termos descritos neste Apêndice.

24.1. 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.

24.2. O Poder Concedente poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.

24.3. Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pelo Poder Concedente.

24.4. O Poder Concedente poderá requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.

24.5. O Poder Concedente poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.

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

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

#### **Do Plano de Ações da Concessionária**

26. A Concessionária deverá, anualmente, elaborar Plano de Ação que contenha as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários.

26.1. O Plano deverá contemplar medidas e ações que visem mitigar ou corrigir deficiências na prestação do serviço ou ainda oportunidades de melhoria, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos, dentre outras que venham a se mostrar necessárias, e deverá abordar minimamente:

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

26.1.2. descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 5 do PEA;

26.1.3. problemas identificados por meio de Sistema utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários, nos termos do item 1 e seguintes;

26.1.4. problemas identificados por meio de sistema utilizado pelo Poder Concedente para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.

27. O primeiro Plano de Ação deverá ser encaminhado até o final do mês do segundo Reajuste, sendo os demais encaminhados a cada mês de dezembro a partir de então.

27.1. O Plano de Ação deverá ser implementado até o final do mês de julho seguinte à data definida para sua apresentação.

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

29. O Plano de Ação vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos.

30. A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o Plano de Ação apresentado ao Poder Concedente e à AGERGS.





GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

## APÊNDICE E

### Limite Patrimonial - Implantação Final

- 1.1 A área civil do Aeroporto de Passo Fundo - Lauro Korts, objeto da concessão, mede 835.177,00 m<sup>2</sup>, constituindo uma universalidade, conforme determina o art. 38 da Lei Federal n.º 7.565, de 19 de dezembro de 1986.
- 1.2 Parte da área referenciada no item 1.1, acima, que totaliza 707.085,89 m<sup>2</sup>, é composta por áreas de propriedade do Estado, conforme informações a seguir:

Titular da propriedade	Titular da Posse	Documento(s) relacionado(s)	Área (m <sup>2</sup> )
Estado do Rio Grande do Sul	Estado do Rio Grande do Sul	Matrícula n.º 38.615, Registro de Imóveis de Passo Fundo - RS, datada de 13/08/2021	707.085,89
Departamento Aeroviário do Estado do Rio Grande do Sul		Matrícula n.º 38.616, Registro de Imóveis de Passo Fundo - RS, datada de 13/08/2021	

- 1.3 A área 128.091,11 m<sup>2</sup>, não referenciada nas matrículas supracitadas, são passíveis de regularização, de todo modo, compõem o sítio aeroportuário, nos termos do art. 38 da Lei Federal n.º 7.565, de 19 de dezembro de 1986.



GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

### Aeroporto de Passo Fundo





GOVERNO DO ESTADO  
RIO GRANDE DO SUL

1.4 A área civil do Aeroporto de Santo Ângelo – Sepé Tiaraju, objeto da concessão, mede 885.338,00 m<sup>2</sup>, constituindo uma universalidade, conforme determina o art. 38 da Lei Federal n.º 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

1.5 Parte da área referenciada no item 1.1, acima, que totaliza 773.000,00 m<sup>2</sup>, é composta por área de propriedade do Estado, conforme informações a seguir:

Titular da propriedade	Titular da Posse	Documento(s) relacionado(s)	Área (m <sup>2</sup> )
Prefeitura Municipal de Santo Ângelo	Estado do Rio Grande do Sul	Transcrição n.º 39.900, do Registro de Imóveis da Comarca de Santo Ângelo	773.000,00

1.6 A área 112.388,00 m<sup>2</sup>, não referenciada na matrícula supracitada, é passível de regularização, de todo modo, compõe o sítio aeroportuário, nos termos do art. 38 da Lei Federal n.º 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

