**ANEXO E**

**PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA**

**AEROPORTO INTERNAIONAL DE CABO FRIO**

Sumário

1. [Introdução 2](#_TOC_250013)
2. [Definições 2](#_TOC_250012)
3. [Complexo Aeroportuário 6](#_TOC_250011)
4. [Atividades Acessórias 7](#_TOC_250010)
5. [Elementos Aeroportuários Obrigatórios 7](#_TOC_250009)
6. [Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros 10](#_TOC_250008)
7. [Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) 16](#_TOC_250006)

[APÊNDICE A 28](#_TOC_250002)

[APÊNDICE B 36](#_TOC_250001)

[APÊNDICE C 38](#_TOC_250000)

## Introdução

* 1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) detalha e especifica o (i) objeto da Concessão Emergencial, (ii) delimita o Complexo Aeroportuário, (iii) detalha as atividades acessórias da Concessão, (vi) prevê as especificações mínimas requeridas para os terminais de passageiros, (vi) as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura, (vii) estabelece o nível de serviço por meio dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, (viii) delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço, (ix) prevê a metodologia de definição do Fator Q e (x) estabelece os planos para a continuidade do funcionamento adequado do Aeroporto em situações específicas.

## Definições

* 1. Para os fins do presente PEA, e sem prejuízo de outras definições aqui estabelecidas, as expressões seguintes são assim definidas:
     1. ACI: Avaliação das Condições das Instalações, um dos relatórios componentes do PGI;
     2. Atividades Acessórias: são as atividades econômicas realizadas no Complexo Aeroportuário que poderão gerar Receitas Não Tarifárias para a Concessionária;
     3. Data de Eficácia do Contrato de Concessão: Data de início efetivo da exploração da Concessão pela Concessionária, correspondente à data da Ordem de Serviço.
     4. Demanda Prevista: demanda projetada pela Concessionária no PGI;
     5. Especificações mínimas do Terminal de Passageiros: diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros;
     6. Fator Q: fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no Contrato;
     7. Gatilho de Investimento: corresponde ao momento no tempo indicado no PGI em que a Demanda Prevista ensejará a obrigação de a Concessionária iniciar os investimentos com vistas à manutenção do nível de serviço estabelecido, conforme os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento;
     8. Hora Pico: a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil;
     9. IFR: Instrument Flight Rules (Regras de Voo por Instrumentos);
     10. IQS: Indicadores de Qualidade de Serviço descritos neste PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária;
     11. Ordem de Serviço: é a ordem emitida pelo Poder Concedente para o início efetivo da exploração da Concessão pela Concessionária, observado o disposto no Edital e neste Contrato.
     12. Parâmetros Mínimos de Dimensionamento: indicadores do nível de serviço que deve ser observado na execução do Contrato e que nortearão o planejamento da Concessionária para o desenvolvimento da infraestrutura;
     13. PNAE: Passageiro com Necessidades de Assistência Especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro;
     14. PGI: Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;
     15. PMI: Programa de Melhorias da Infraestrutura, um dos relatórios componentes do PGI;
     16. Plano de Contingências para Situações Excepcionais: plano que detalhará as ações e os responsáveis pelas atividades que visam a minimizar os impactos sobre os Usuários do Aeroporto na ocorrência de situações que afetem seu bom funcionamento;
     17. Plano de Evento Especial: plano que contemplará as atividades voltadas a eventos programados que causem impacto significativo nas operações do Aeroporto e exijam ações específicas para o atendimento da demanda prevista;
     18. Plano de Qualidade de Serviço: plano que detalhará as atividades da Concessionária com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA;
     19. RMA: Resumo de Movimentação Aeroportuária;
     20. Revisão Antecipada do PGI: revisão do PGI realizada pela Concessionária, em decorrência da demanda real de Hora Pico, em determinado ano, superar em mais de 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista no PGI para a Hora Pico do mesmo ano;
     21. Revisão do PGI: revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados da primeira apresentação do PGI, da última Revisão do PGI ou da última Revisão Antecipada do PGI;
     22. Revisão Voluntária do PGI: revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto pela Revisão do PGI; e
     23. Sítio Aeroportuário: área de terras no Município de Cabo Frio na qual está instalado o Aeroporto localizado na Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n Praia Sudoeste, Cabo Frio - RJ, 28900-000, bem como eventuais áreas contíguas que venham a ser incorporadas em eventual expansão do Aeroporto;
  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.

1. **Objeto da Concessão**
   1. Constitui objeto do Contrato de Concessão a Concessão dos serviços públicos para a administração das atividades aeroportuárias, operação, manutenção, segurança da aviação civil, segurança operacional e exploração comercial no Aeroporto localizado na Estrada Velha do Arraial do Cabo, s/n Praia Sudoeste, Cabo Frio - RJ, 28900-000, situado no município de Cabo Frio, durante todo o prazo estabelecido para a Concessão, sem prejuízo das demais obrigações previstas abaixo:
      1. A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no Anexo V - Tarifas Aeroportuárias, bem como todos os demais serviços relacionados à infraestrutura aeroportuária;
      2. A exploração eficiente do Complexo Aeroportuário, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento do Complexo Aeroportuário;
      3. A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados no Complexo Aeroportuário, conforme a legislação e regulamentação em vigor;
      4. A execução das melhorias da infraestrutura no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar o Complexo Aeroportuário e adequar a qualidade dos serviços;
      5. O pleno atendimento ao nível de serviço previsto neste PEA durante todo o prazo da Concessão, mediante a realização dos investimentos e obtenção dos recursos necessários; e
      6. A adequação das demais instalações necessárias para o atendimento dos Usuários na hipótese de ampliação do Complexo Aeroportuário, em especial os ajustes de não- conformidades, o sistema terminal de passageiros e o estacionamento público de veículos, dentre outras.
   2. A Concessionária poderá, após anuência prévia do órgão competente, realizar investimentos e benfeitorias relacionadas aos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo do Aeroporto, ressalvado que, sob este aspecto, fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

## Complexo Aeroportuário

* 1. A área patrimonial do Aeroporto Internacional de Cabo Frio é de 173,15 ha, conforme Plano Diretor do Aeroporto, aprovado pela Portaria nº 2.644/SIA, de 28 de agosto de 2019, da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac).
  2. A situação jurídica do Complexo Aeroportuário é a seguinte:
     1. O Poder Concedente é delegatário do Aeroporto, objeto do Contrato de Concessão, com obrigações de exploração do Complexo Aeroportuário, conforme os termos do Convênio de Delegação, no qual figuram como partes, de um lado a União, como delegante, e, de outro, o Poder Concedente, como delegatário;
     2. De acordo com o Convênio de Delegação, ao Poder Concedente é facultado repassar, integral ou parcialmente a terceiros, as obrigações assumidas em decorrência da delegação da exploração do Aeroporto;
     3. O Poder Concedente optou por atribuir à iniciativa privada a exploração do Aeroporto, objeto deste Contrato, o que inclui a administração das atividades aeroportuárias, operação, manutenção, segurança da aviação civil, segurança operacional e exploração comercial do Aeroporto;
     4. O Ministério de Portos e Aeroportos anuiu com a presente Concessão, nos termos do artigo 3º, § 1º e § 2º, do Decreto Federal nº 7.624, de 22 de novembro de 2012, conforme consignado na Portaria nº 044/2023;
     5. O Município de Cabo Frio autorizou a presente Concessão através do Convênio de Delegação n° 25/2014, sendo que que as condições de exploração pela iniciativa privada da infraestrutura aeroportuária estão dispostas no Decreto Federal nº 7.624/11; e
     6. Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no presente contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas do Complexo Aeroportuário.

## Atividades Acessórias

* 1. A Concessionária poderá obter Receitas Não Tarifárias em razão da exploração das seguintes atividades econômicas acessórias, nos termos do Contrato, diretamente ou mediante contratação de terceiros:
     1. Manuseio/apoio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), catering, comissaria, limpeza, manutenção de aeronaves e abastecimento de aeronaves, veículos operacionais e equipamentos de rampa;
     2. Varejo e alimentação: bancos, correios, lotéricas, restaurantes e bares, máquinas automáticas de vendas, entre outras lojas comerciais (souvenir, vestuário, livraria, joalheria etc.);
     3. Áreas para escritórios, áreas para armazenagem de cargas, zona de processamento de exportação, hotéis e centros de convenção;
     4. Outros serviços ao passageiro: locação de automóveis, estacionamento, salas de reunião e hotel de trânsito; e
     5. Outros: carregadores, transporte Aeroporto-hotel, city tour, serviços de consultoria em Aeroporto, telefonia, acesso à internet, publicidade e propaganda, e locação de áreas.
  2. A Concessionária deverá observar as normas vigentes que exijam, restrinjam ou condicionem a exploração de determinadas atividades.
  3. Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o Usuário: água potável, sanitários, transporte gratuito de aeronaves ao terminal (caso necessário), equipamentos, acesso e auxílio à PNAE, ambulatório médico e outros previstos pela regulamentação vigente.

## Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros

* 1. A Concessionária deverá observar as diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento de quaisquer novos terminais de passageiros, que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como para ampliações ou adequações dos terminais existentes.
  2. Ampliações e melhorias de terminal de passageiros devem atender à demanda por transporte aéreo observada.
  3. A concepção arquitetônica e padrões construtivos de ampliações do terminal de passageiros existente, deverá incorporar as melhores práticas nacionais em edificações similares, respeitando as particularidades socioeconômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, fazendo extensivo aproveitamento da iluminação natural, sendo também pautada pelos princípios da sustentabilidade.
  4. Deverão ser diretrizes dos projetos a eficiência energética da edificação; a minimização dos impactos ambientais; o conforto ambiental; bem como operação contínua, manutenção simplificada e econômica, e alta durabilidade.
  5. A solução arquitetônica deverá proporcionar visão desobstruída e fluxos desimpedidos a seus ocupantes.
  6. O dimensionamento do projeto deve considerar fluxos compatíveis com a demanda observada, ao longo do período da Concessão.
  7. O deslocamento de pessoas para acessar o terminal, bem como entre seus componentes, deve ser simplificado e sinalizado.
  8. O terminal de passageiros deve possuir os equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, incorporando as melhores práticas nacionais em edificações similares, respeitando as necessidades de deslocamento e acesso dos passageiros.
  9. Os requisitos, especificações e procedimentos não detalhados neste documento deverão seguir a regulamentação específica do setor e, subsidiariamente, as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.
  10. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens

## PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA) - CONCESSÃO EMERGENCIAL

* 1. Considerações sobre a Concessão Emergencial
  2. Este Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) disciplina a operação, administração e exploração comercial do Aeroporto Internacional de Cabo Frio durante a vigência da concessão emergencial. Seu objetivo é garantir a continuidade dos serviços aeroportuários essenciais, assegurando a regularidade, eficiência e segurança da operação.
  3. Em razão da natureza emergencial desta concessão, com validade máxima de 12 meses ou até a efetivação da concessão definitiva, não serão exigidas as adequações estruturais originalmente previstas no PEA para o aeroporto. Todas as obrigações relacionadas a investimentos, melhorias e requalificações da infraestrutura aeroportuária serão incluídas no processo de licitação da concessão definitiva, permitindo um planejamento adequado para a viabilidade econômica e operacional de longo prazo.
  4. Assim, a concessionária emergencial não terá a obrigação de realizar reformas, ampliações ou reestruturações no aeroporto, devendo apenas manter a operação funcional e segura, conforme as regulamentações vigentes.

## Diretrizes Operacionais Durante a Concessão Emergencial

* 1. Durante o período da concessão emergencial, a concessionária deverá garantir a manutenção e operação adequadas da infraestrutura aeroportuária existente, cumprindo as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), pelo Departamento de Controle do Espaço Aéreo (DECEA) e pela Secretaria de Aviação Civil (SAC).
  2. As principais responsabilidades da concessionária incluem:

Garantir a operação segura do aeroporto, sem interrupções nos serviços essenciais;

* Preservar o nível adequado de atendimento aos usuários e operadores aéreos;
* Executar manutenção corretiva e preventiva mínima da infraestrutura aeroportuária, sem necessidade de investimentos adicionais;
* Assegurar o cumprimento das normas regulatórias vigentes aplicáveis à administração aeroportuária;
* Garantir a disponibilidade dos serviços essenciais, como segurança operacional, vigilância patrimonial, controle de acesso, limpeza e conservação;
* Monitorar a operação, adotando medidas preventivas para assegurar a continuidade dos serviços.

## Exploração Comercial

* 1. A exploração comercial das áreas aeroportuárias será mantida pela concessionária conforme as condições atuais, sem obrigação de novos investimentos ou requalificação das áreas comerciais existentes. No entanto, a concessionária poderá, caso considere viável, propor melhorias voluntárias, desde que não impactem a operação e sejam aprovadas pelo poder concedente.
  2. As atividades comerciais permitidas incluem:
* Administração das lojas, restaurantes, estacionamentos e publicidade;
* Gestão dos contratos comerciais já existentes no aeroporto;
* Expansão de atividades comerciais, desde que sem exigência de investimentos estruturais.
  1. O modelo de exploração seguirá as diretrizes do contrato emergencial, sem onerar a concessionária com exigências adicionais.

## Planejamento para a Concessão Definitiva

* 1. Todas as adequações estruturais, melhorias e investimentos de grande porte no Aeroporto Internacional de Cabo Frio serão exigidos apenas na futura concessão definitiva. Esse processo será conduzido pelo poder concedente, por meio de uma nova licitação, garantindo que os compromissos assumidos estejam compatíveis com a duração e a viabilidade econômica do contrato definitivo.
  2. O planejamento para essa concessão envolverá:
* Estudos de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental (EVTEA) para definir as necessidades de investimento;
* Exigências de modernização e requalificação do aeroporto adequadas ao novo modelo de gestão;
* Estabelecimento de obrigações contratuais proporcionais ao período da concessão definitiva.
  1. Portanto, a concessionária emergencial não terá responsabilidade sobre investimentos ou reformas estruturais, focando apenas na continuidade das operações.

## Conclusão

* 1. Este PEA estabelece as diretrizes para a exploração do Aeroporto Internacional de Cabo Frio durante a vigência da concessão emergencial, assegurando a continuidade operacional sem a obrigatoriedade de investimentos estruturais.
  2. As adequações e melhorias serão tratadas exclusivamente na concessão definitiva, cujo processo já está em planejamento. Durante o período emergencial, a concessionária deve manter a qualidade dos serviços, garantir a operação segura e respeitar todas as normas regulatórias aplicáveis.
  3. A transição para a nova concessão será conduzida de forma planejada, garantindo que o Aeroporto Internacional de Cabo Frio continue operando de maneira eficiente e segura, sem prejuízos à sua funcionalidade.

# APÊNDICE A

**Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS**

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

Os elementos do IQS são os seguintes:

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

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

Tabela 1 – Indicadores de Qualidade de Serviço

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

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

1. A Concessionária poderá apresentar, para avaliação do Poder Concedente, informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e empresas aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto.
2. Os indicadores que compõem o IQS serão medidos e obtidos através de Pesquisa de Satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado contratada pela Concessionária.
3. Todos os indicadores do IQS serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo ou bonificação por superação de metas de desempenho.
4. O Fator Q resultante será aplicado ao Valor da Outorga Fixa anual devido ao Poder Concedente, conforme fórmula prevista abaixo, e poderá variar de 5% (cinco por cento) de acréscimo, na forma de bônus por superação de metas de desempenho, a 2% (dois por cento) de decréscimo.

**Serviços diretos**

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

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

**Disponibilidade de Equipamentos e Instalações**

Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas empresas aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.

A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

* Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos);
* Tempo exigido para o equipamento afetado voltar a operar; e
* O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.

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

A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações, devido a um ou mais dos seguintes fatores, são excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório ao Poder Concedente e às empresas aéreas usuárias do Aeroporto, anualmente, como parte do PQS. Não serão contabilizados, para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a:

* Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida ao Poder Concedente;
* Inspeções estabelecidas por lei;
* Paralisações por motivos de segurança;
* Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento - desde que o Poder Concedente e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;
* Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como empresas aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo); e
* Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

**Sistema de Pistas**

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

Não ocorrerão reduções tarifárias quando:

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

A Concessionária compilará registro de todos os eventos com potenciais efeitos relevantes sobre as operações do Aeroporto. A Concessionária informará, mensalmente, as empresas aéreas usuárias do Aeroporto sobre eventos do mês anterior, os motivos que levaram a tais eventos e os impactos na capacidade do sistema de pistas.

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

* Falha no fornecimento de energia elétrica no Aeroporto que leve a falha em equipamento de controle de tráfego ou sistemas essenciais;
* Interdição total do sistema de pistas e/ou pista de táxi que conecta a pista de pouso e decolagem;
* Interdição de áreas de manobra de aeronaves;
* Falhas do sistema de iluminação do sistema de pistas e/ou do pátio de aeronaves;
* Falha de outro equipamento essencial como, por exemplo, de serviço de prevenção, salvamento e combate a incêndio (SESCINC);
* Indisponibilidade de instalações devido a atraso de obras, manutenção ou reparos.

**Pesquisa de Satisfação dos Passageiros**

As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas no terminal de passageiros, ou através de entrevistas diretas. O questionário deverá estar disponível em português e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

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

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

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

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

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

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

* Muito bom – 5 pontos;
* Bom – 4 pontos;
* Satisfatório – 3 pontos;
* Ruim – 2 pontos;
* Péssimo – 1 ponto;
* Não utilizou / não sabe – descartar a resposta.

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

Tabela 2 – Exemplos de Perguntas sobre os Indicadores de Qualidade de Serviço.

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores** | **Pergunta** |
| **Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros** | * Qual nota você daria para: a visibilidade, facilidade de compreensão e ajuda das informações e sinalizações de direção? * Qual nota você daria para: clareza e disponibilidade dos painéis de informação de voos? * Qual nota você daria para a clareza e ajuda das outras informações fornecidas no Aeroporto (isto é, sistema sonoro de aviso aos passageiros, balcão de informações etc.)? |
| **Limpeza e disponibilidade de banheiros** | * Qual nota você daria para a limpeza dos banheiros? * Qual nota você daria para a localização e disponibilidade dos banheiros? |
| **Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas.** | * Qual nota você daria para a disponibilidade de assentos no saguão de embarque? * Qual nota você daria para o conforto dos assentos no saguão de embarque e das outras áreas do Aeroporto? |

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

**CÁCULO DO IQS**

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

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

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

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



Onde:

MB: número de respostas “muito bom” BM: número de respostas “bom”

ST: número de respostas “satisfatório” RU: número de respostas “ruim”

PE: número de respostas “péssimo”

**CÁLCULO DO FATOR Q**

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

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

**PENALIDADES**

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

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

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

20 (vinte) dias, o acréscimo na outorga de concessão será reduzido para 50,00% (cinquenta por cento) do acréscimo.

**BONIFICAÇÃO**

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

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

# APÊNDICE B

**Lista de equipamentos e instalações do ativo imobilizado Aeroporto de Cabo Frio – SBCB**

O Aeroporto Internacional de Cabo Frio conta com a seguinte infraestrutura:

1. Via de acesso de veículos terrestres, conectando a área terminal à Av. Adolfo Beranger Júnior;
2. Estacionamento de veículos, em frente ao terminal de passageiros, com guarita de controle de acesso;
3. Prédio comercial junto ao estacionamento (atual restaurante);
4. Prédio administrativo junto ao estacionamento, com mobiliário e equipamentos de escritório;
5. Prédio administrativo junto ao acesso ao meio-fio do terminal de passageiros, com mobiliário e equipamentos de escritório;
6. Terminal de passageiros da aviação comercial/geral/offshore – TEPAX 1, com mobiliário e equipamentos administrativos, de escritórios administrativos e de atendimento a passageiros;
7. Terminal de passageiros exclusivo para voos offshore, com mobiliário e equipamentos administrativo e de atendimento a passageiros;
8. Edificação da EPTA, com mobiliário e equipamentos de escritório (os equipamentos específicos estão listados no Apêndice C, a seguir);
9. Prédio da casa de força – KF, com respectivos equipamentos necessários;
10. 6 (seis) Containers/Administrativos localizados entre o TEPAX 1 e o TECA;
11. Complexo do terminal de carga – TECA, com mobiliário e equipamentos administrativo e de movimentação, armazenamento e capatazia de carga;
12. Instalações/prédio de manutenção aeroportuária, com mobiliário e equipamentos necessários à manutenção;
13. Prédio do SESCINC, com três carros de combate a incêndio, com mobiliário e equipamentos de escritório, de descanso e convívio;
14. Hangar de aeronaves (utilizado pela CHC atualmente);
15. Estrutura/prédio de apoio ao NDB;
16. Prédio administrativo/Polícia Federal, com mobiliário e equipamentos de escritório;
17. Hangares gerais (três conjuntos separados), com mobiliário e equipamentos de escritório, além de equipamento de rampa para atendimento a aeronaves, carga aérea e passageiros;
18. Infraestrutura de apoio ao PAA;
19. 8 (oito) portões de controle de acesso, alguns automatizados, como os Portões 04 e 05, com as respectivas guaritas para os vigias;
20. Edificação de segregação de resíduos sólidos com caçambas para armazenamento;
21. O Aeroporto Internacional de Cabo Frio conta ainda com diversos veículos operacionais.

# APÊNDICE C

## Lista de equipamentos e instalações do ativo imobilizado da EPTA Categoria A existente em SBCB

As EPTA CAT “A” são capacitadas a prestar os seguintes serviços: AFIS ou AFIS-S, de Telecomunicações Aeronáuticas, de Informações Aeronáuticas e de Meteorologia Aeronáutica, em conformidade com as regulamentações do DECEA que normatizam o assunto.

1. Auxílios rádio à navegação aérea (NDB – Non Directional Beacon);
2. Auxílios visuais para a navegação: (controle de balizamento noturno, PAPI unilateral - CAB. 10 e CAB. 28, farol rotativo de aeródromo (L 21), Indicador de direção do vento (biruta iluminada L 26) etc.);
3. Equipamentos de comunicação do ATS (serviços de radiocomunicação em várias frequências);
4. Equipamentos de Auxílios Meteorológicos: Há órgãos meteorológicos no Aeroporto Internacional de Cabo Frio, de Classe 3 e funcionamento H12 com uma Estação meteorológica de Superfície – Cat. 3 (EMS-3). Há dois bancos de coletas de dados meteorológicos em SBCB, o principal, digital, e um auxiliar analógico;
5. KF/Sistema de Energia Secundária – Para suprir a falta de energia primária aos equipamentos pertinentes à EPTA, a energia secundária deverá ter a seguinte configuração básica:
   1. grupo-gerador com unidade de supervisão;
   2. UPS estática, com autonomia mínima do banco de baterias de 15 minutos em plena carga; e
   3. retificadores ligados ao banco de baterias com autonomia mínima de 2 (duas) horas.

EQUIPAMENTOS:

**Console de Operação** para uma posição operacional, com quadro de progressão de voo, escaninho para arquivo de fichas de progressão de voo e painel de comando e/ou operação dos equipamentos necessários à sua operação (transceptores, barômetro, anemômetro, iluminação e sinalização de pista, auxílios visuais luminosos etc.).

**Serviço Móvel Aeronáutico (SMA)**, com dois conjuntos de equipamentos (principal e reserva) para transmissão e recepção na faixa de frequências em VHF-AM, com potência adequada para

atender às comunicações aeroterrestres na área de sua responsabilidade, de acordo com os requisitos operacionais.

**Serviço Fixo Aeronáutico (SFA)**, com Enlace Oral – enlace telefônico que estabeleça comunicação oral entre a EPTA e qualquer outro órgão ATS, podendo ser efetuado por meio de linha dedicada (Rede Telefônica TF-2) ou linha comercial; e Enlace de Dados – enlace que estabeleça comunicação de dados com o serviço de tratamento de mensagens aeronáuticas (AFTN/AMHS).

**Sistema de Gravação de Voz/Dados** – Equipamento de gravação dos dados digitais e orais dos serviços Móvel Aeronáutico e Fixo Aeronáutico, conforme os parâmetros descritos na ICA 63-25 “Preservação e Reprodução de Dados de Revisualizações e Comunicações ATS”.

O próprio prédio onde está instalada a EPTA, móveis de escritório (mesas e cadeiras), utensílios relacionados às tarefas da EPTA etc.