



ANEXO II

Programa de Exploração Aeroportuário – PEA

Necessidades e Investimentos previstos nas Fases 1 e 2

Sumário

Sumário.....	2
1. Introdução.....	3
2. Definições.....	3
3. Objeto da concessão	4
4. Complexo Aeroportuário	6
5. Atividades Acessórias	7
6. Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária	8
7. Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros	10
8. Indicadores de Desempenho.....	12
9. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária.....	22
10. Plano de Gestão da Infraestrutura.....	23

1. Introdução

O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) detalha e especifica o objeto da concessão; delimita o Complexo Aeroportuário; estabelece especificações mínimas requeridas para a infraestrutura aeroportuária; estabelece investimentos iniciais para melhoria e adequação da infraestrutura, estabelece o nível de serviço para os Terminais de Passageiros; define as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) e delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS).

2. Definições

2.1. Para os fins do presente PEA, e sem prejuízo de outras definições aqui estabelecidas, as expressões seguintes são assim definidas:

2.1.1. ACI: Avaliação das Condições das Instalações, um dos relatórios componentes do PGI.

2.1.2. Atividades Acessórias: são as atividades econômicas realizadas no Complexo Aeroportuário que poderão gerar Receitas Não Tarifárias para a Concessionária.

2.1.3. Complexo Aeroportuário: a área da Concessão, caracterizada pelo sítio aeroportuário descrito neste PEA, incluindo faixas de domínio, edificações e terrenos, bem como pelas áreas ocupadas com instalações operacionais, administrativas e para exploração econômica relacionadas à Concessão; inclui a situação jurídica do Complexo Aeroportuário.

2.1.4. Demanda Prevista: demanda projetada pela Concessionária no PGI.

2.1.5. Elementos Aeroportuários Obrigatórios: consiste nas instalações, sistemas, equipamentos e componentes listados neste PEA, a serem implantados para a regular prestação dos serviços.

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

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

2.1.8. 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 do PGI, conforme Apêndice B.

- 2.1.9. 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, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.
- 2.1.10. PGI: Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;
- 2.1.11. PMI: Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI.
- 2.1.12. Plano de Qualidade de Serviço: plano que detalhará as atividades da Concessionária com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA;
- 2.1.13. Revisão Antecipada do PGI: revisão do PGI realizada pela Concessionária em decorrência da demanda real em Hora Pico em determinado ano superar em mais de 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista no PGI para a Hora Pico do mesmo ano;
- 2.1.14. Revisão do PGI: revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados da primeira apresentação do PGI, da última Revisão do PGI ou da última Revisão Antecipada do PGI;
- 2.1.15. 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.

3. Objeto da concessão

- 3.1. Constitui objeto da Concessão dos Complexo Aeroportuário a execução das seguintes atividades, que devem ser cumpridas pela Concessionária durante todo o prazo da Concessão, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato:
 - 3.1.1. A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no caderno de modelagem econômica do EVTEA;

- 3.1.2. A exploração eficiente do Complexo Aeroportuário, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento dos Complexo Aeroportuário;
 - 3.1.3. A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados nos Complexo Aeroportuário, 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 Complexo Aeroportuário e a qualidade dos serviços prestados aos Usuários;
 - 3.1.5. O pleno atendimento ao nível de serviço previsto neste PEA durante todo o prazo da Concessão, mediante a realização dos investimentos e obtenção dos recursos necessários;
 - 3.1.6. O provimento de capacidade adequada para o atendimento dos Usuários, 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 Poder Público, inclusive quando prestados por meio da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA), a aquisição, instalação, operação e manutenção dos equipamentos relacionados aos seguintes serviços e facilidades:
- 3.2.1. Serviços de Informação Aeronáutica (AIS);
 - 3.2.2. Gerenciamento de Tráfego Aéreo (ATM);
 - 3.2.3. Meteorologia (MET);
 - 3.2.4. Facilidades de Comunicações e Auxílios em Área Terminal de Tráfego Aéreo (COM);
 - 3.2.5. Busca e Salvamento (SAR); e
 - 3.2.6. Outros Serviços Auxiliares de Proteção ao Voo, exceto os auxílios visuais (PAPI, VASIS, ALS, balizamento de pista de pouso e de taxi, luzes de eixo de pista de pouso e de eixo de pista de taxi, luzes de zona de toque, barras de parada, farol de aeródromo e biruta), que são de responsabilidade da Concessionária.

3.3. A Concessionária será responsável pelos custos decorrentes da eventual realocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária ou exigência contratual, inclusive a construção de novas instalações com características construtivas similares às instalações desativadas, com toda a infraestrutura necessária e suficiente para que os equipamentos de responsabilidade do Poder Público estejam aptos a operar.

4. Complexo Aeroportuário

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

4.1.1. O Aeroporto Internacional de Parnaíba / Prefeito Doutor João Silva Filho (SBPB) possui área total de 2.044.884,50 m², referente às três áreas mencionadas:

- A área patrimonial referente ao Tombo PI.020-000, foi legalizada mediante o Termo de Entrega da SPU/PI (COMAR para União) pelo Processo MP nº 04911.000126/2008-28: 833.972,09 m².
- A área patrimonial referente ao Tombo PI.007-000 foi regularizada mediante o Termo de Entrega da SPU/PI (COMAR para União) pelo Processo MP nº 04911.002194/2007-41: 50.317,33 m².
- A área patrimonial referente ao Tombo PI005-00: 1.160.595,08 m².

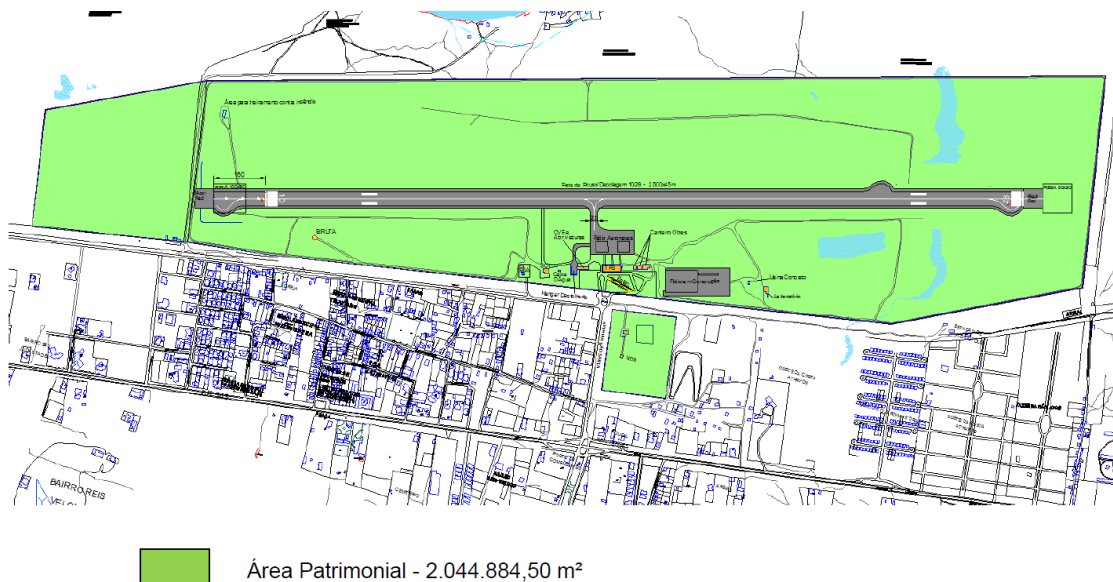


Figura 1. Limites e áreas patrimoniais do sítio

As informações apresentadas neste item foram extraídas do Plano Diretor do Aeroporto, onde consta que a área patrimonial de 2.044.884,50 foi validada na análise contida na Nota Técnica N^o 32/2015/GTCO/GENG/SIA, de 22 de maio de 2015.

5. Atividades Acessórias

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

- 5.1.1. Manuseio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), catering, comissaria, limpeza e abastecimento;
- 5.1.2. Varejo e alimentação: *duty free*, bancos, correios, lotéricas, restaurantes e bares, máquinas automáticas de vendas, entre outras lojas comerciais (*souvenir*, vestuário, livraria, joalheria etc.);
- 5.1.3. Locação de áreas para escritórios, áreas para armazenagem de cargas, zona de processamento de exportação, hotéis e centros de convenção;
- 5.1.4. Outros serviços ao passageiro: locação de automóveis, estacionamento, cinema, salas de reunião e hotel de trânsito;
- 5.1.5. Outros: carregadores, transporte aeroporto-hotel, *city tour*, serviços de consultoria em aeroportos, telefonia e acesso à Internet.

- 5.2. A Concessionária deverá observar as normas vigentes que exijam, restrinjam ou condicionem a exploração de determinadas atividades.
- 5.3. A Concessionária deverá solicitar autorização prévia da ANAC para explorar atividade diversa daquelas descritas acima.
- 5.4. Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o Usuário: sanitários, fraldários, carrinhos de bagagem, acesso e auxílio a deficientes, ambulatório médico, e outros previstos pela regulamentação vigente.

6. Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária

- 6.1. As ampliações e reformas no terminal de passageiros existente deverão incorporar as melhores práticas nacionais e internacionais em projetos de edificações similares.
 - 6.1.1. 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.
- 6.2. O terminal de passageiros deverá oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico.
- 6.3. O terminal de passageiros deverá ser dotado 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.
- 6.4. No terminal 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.
 - 6.4.1. 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.

- 6.4.2. 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.
- 6.4.3. As áreas comerciais, mobiliários e equipamentos não devem impactar significativamente a mobilidade dos Usuários nas áreas de espera.
- 6.5. O planejamento e a operação do terminal de passageiros deverão considerar a distância que os passageiros percorrerão nos fluxos operacionais existentes, como embarque, desembarque e conexão.
 - 6.5.1. No caso de haver grandes distâncias a serem percorridas no terminal 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.
- 6.6. O terminal de passageiros deverá possuir sistemas, instalações e equipamentos para circulação vertical, como escadas fixas, escadas rolantes e/ou elevadores, que permitam o atendimento adequado ao fluxo de Usuários.
- 6.7. Nas salas de embarque do terminal 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.
- 6.8. Nos componentes operacionais do terminal 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.
- 6.9. O terminal de passageiros deverá dispor de sinalização clara, objetiva e em quantidade suficiente para orientar adequadamente os Usuários em suas necessidades (*wayfinding*).
- 6.10. As vias internas ao sítio aeroportuário de acesso ao terminal 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.

- 6.11. Os estacionamentos de veículos deverão dispor de demarcação adequada das vagas e sinalização clara, objetiva e suficiente para orientar os Usuários em suas necessidades.
- 6.12. 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.
- 6.13. 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.
- 6.14. Cabe a concessionária manter os veículos que fazem parte do SESCINC (CCI e CRS) em boas condições e em número suficiente, de acordo com a RBAC 153.
- 6.15. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 6.1. a 6.14.

7. Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros

- 7.1. 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.
 - 7.1.1. 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;
 - 7.1.2. A avaliação de nível de serviço considerará eventual indisponibilidade de área, equipamento, sistema ou instalação necessários ao adequado atendimento aos Usuários do aeroporto, conforme requerido nas Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária.
- 7.2. A Hora Pico corresponde à 30^a hora rodada mais movimentada no ano civil.

7.2.1. 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.

7.3. 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.

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 ² /ocup.	2,3	2,3
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	20	20
Saguão de desembarque: espaço mínimo por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min)	m ² /ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25
Check-in e despacho de bagagens: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação no componente (min) na área destinada à formação de filas	m ² /pax	1,3	1,8
	min	20	30
Inspeção de segurança: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m ² /pax	1,0	1,0
	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	-	1,0
	min	-	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	-	1,7
	min	-	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	2,3	2,3
	min	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), percentual mínimo de assentos oferecidos	m ² /pax	2,3	2,3
	min	40	60
	%	70	70
Sala de desembarque: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax); tempo médio de ocupação no componente (min)	m ² /pax	1,7	1,7
	min	20	45

7.4. Cálculo da capacidade de processamento em termos de espaço mínimo:

7.4.1. 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:

$$CHp_i = \frac{Ad_i}{Emp_i \times To_i} \times 60$$

Onde:

CHp_i : capacidade na Hora Pico do componente “i” (pax/hora);

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

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

To_i : tempo médio de ocupação no componente “i” (min).

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

7.4.2.1. Não incluem nas áreas disponíveis desses componentes (Ad_i) 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.

8. Indicadores de Desempenho

O pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO mensal devida à CONCESSIONÁRIA estará atrelado à NOTA DO QID atribuída ao desempenho da CONCESSIONÁRIA na execução dos serviços durante o mês correspondente.

A avaliação de desempenho da CONCESSIONÁRIA será mensurada mediante a utilização do QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID).

A partir dos indicadores constantes do QUADRO DE INDICADORES DE DESEMPENHO (QID), detalhados a seguir, o VERIFICADOR INDEPENDENTE atribuirá uma nota à

CONCESSIONÁRIA – NOTA DO QID. Essa nota deverá ser igual ou superior a 5,0 para que a CONTRAPRESTAÇÃO seja repassada à CONCESSIONÁRIA.

8.1. AFERIÇÃO DOS INDICADORES E DA NOTA FINAL

8.1.1. Até o 5º dia do mês subsequente ao vencido será emitido relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE do qual constará a NOTA DO QID. Caso não seja emitido o relatório pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, no prazo acima estabelecido, a NOTA DO QID será emitida pela CONCESSIONÁRIA até o 10º dia do mês subsequente ao vencido.

8.1.2. Nos cálculos da NOTA DO QID, serão expurgados os eventos:

8.1.2.1. Cujas responsabilidades, direta ou indireta, não sejam atribuídas à CONCESSIONÁRIA, podendo estes eventos ser de natureza interna ou externa ao AEROPORTO;

8.1.2.2. Relativos ao cumprimento das programações especiais.

8.1.3. Em caso de divergência entre a NOTA DO QID atribuída pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou pela CONCESSIONÁRIA prevalecerá sempre à primeira.

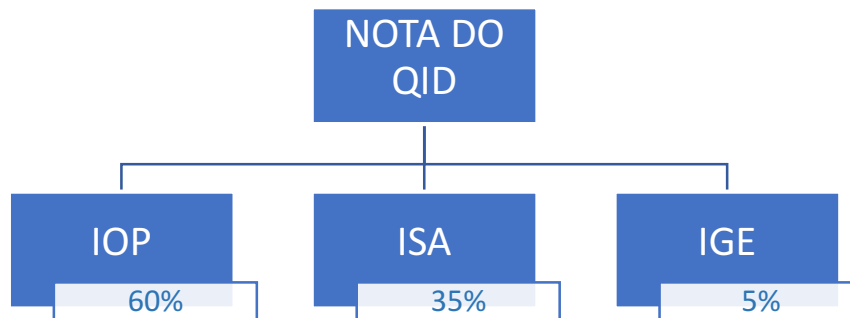
8.1.4. A periodicidade de aferição dos indicadores varia, podendo ser mensal, semestral ou anual. O cálculo da NOTA DO QID considera a nota obtida na última aferição de cada indicador.

8.1.4.1. Exemplo: Supondo que um indicador “x” seja medido anualmente. A nota obtida para o indicador “x” será utilizada para os próximos 12 (doze) meses posteriores à aferição para cálculo da NOTA DO QID.

8.1.5. A nota de cada indicador de desempenho variará de 0 (nota mínima) a 1 (nota máxima), subdividido em três faixas (ruim/regular/bom) ou duas faixas (atende/não atende). Cada indicador terá um peso na estrutura do QID. Seu peso equivale ao fator de ponderação do respectivo indicador.

8.1.6. A NOTA DO QID é subdividida em 03 (três) grupos de indicadores: operacionais, serviço e gestão.

8.1.7. Para cálculo da nota do QID, esses grupos de indicadores têm pesos distintos, conforme figura abaixo.



8.1.7.1. A nota final do QID (NOTA DO QID) será calculada conforme fórmula ponderada abaixo:

$$QID = [(IPO + ISA + IGE) \times 10]$$

8.1.8. A NOTA DO QID será arredondada para mais até a primeira casa decimal, sendo que de 0 a 4 é arredondado para baixo e de 5 a 9 para cima.

8.1.9. A NOTA DO QID final poderá sofrer influência das notificações das entidades aeronáuticas. A magnitude dessa influência dependerá da severidade da notificação, conforme item 7 deste Anexo.

8.1.10. Na hipótese em que a NOTA DO QID não for apresentada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, se alguma das partes dela discordar poderá submeter sua divergência ao COMITÊ TÉCNICO.

8.2. INDICADORES OPERACIONAIS (IOP)

8.2.1. O grupo de indicadores operacionais será composto de três indicadores:

- i. Indicador de Parâmetros Gerais (IPG);
- ii. Indicador de Tempo de Fila da Inspeção de Segurança, acesso às áreas limpas (ITS);
- iii. Indicador de Tempo de Devolução de Bagagem (ITB).

8.2.2. Os indicadores operacionais serão calculados mensalmente, segundo a fórmula ponderada detalhada a seguir:

$$IOP = 0,35 IPG + 0,125 ITS + 0,125 ITB$$

Indicador de Parâmetros Gerais (IPG)					
Perspectiva:	Operacional	Forma de Medição:	Registro de ocorrências não atendidas	Entra em vigor:	Início da Exploração comercial
Objetivo:	Qualidade do Serviço	Unidade de Medida:	Ocorrências	Polaridade	Menor – Melhor
Descrição:					
<p>Este indicador é auferido pelo registro de notificações não atendidas, a partir de parâmetros previstos como:</p> <p>Manutenção Predial/Infra:</p> <p>a) Bom Funcionamento dos banheiros e berçário(s)</p> <p>b) Disponibilidade de elevadores,</p> <p>c) Funcionamento de todas as lâmpadas</p> <p>d) Limpeza</p> <p>e) Local adequado para estadia das aeronaves</p> <p>f) Climatização das salas: embarque/desembarque/saguão</p> <p>g) Disponibilidade/conservação dos assentos no saguão/sala de embarque,</p> <p>h) Disponibilidade das câmeras de segurança/serviço contra incêndio especializado</p> <p>i) Funcionamento do sistema de esteira para despacho de bagagens.</p> <p>j) Disponibilidade do sistema de inspeção de passageiros e bagagens de mão.</p> <p>k) Disponibilidade do Estacionamento para os usuários.</p> <p>Serviços:</p> <p>l) Disponibilidade de carrinhos a disposição dos passageiros para transporte de bagagens</p> <p>m) Disponibilidade de locais para prestação de informação</p> <p>n) Espaço para registro de reclamações</p> <p>o) Disponibilidade de bebedouros</p> <p>Sinalização:</p> <p>p) Sinalização vertical no terminal de passageiros</p> <p>q) Sistema de comunicação sonora aos passageiros</p> <p>r) Sistema informativo de voos.</p>					
Coleta de Dados/Periodicidade de Aferição:	Coleta Diária Aferição Mensal	Fonte dos Dados:	Verificador Independente	Órgão Fiscalizador:	Verificador Independente
Área Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Bom, regular e ruim		
Nota/Conceito QID:	Ruim: IPG = 0 para PG > 3 Regular: IPG = 0,5 para PG=2 Bom: IPG = 1 para PG < 2				
Forma de Cálculo:					
PG = número de ocorrências não atendidas no prazo no mês de referência; O prazo para atendimento das ocorrências será de 24 horas.					

Indicador de Acesso a Área de Embarque (ITS)

Perspectiva:	Operacional	Forma de Medição:	Registro por amostragem diariamente do tempo gasto por alguns usuários desde a chegada da fila até a sala de espera para embarque	Entra em vigor:	Início da Exploração comercial
Objetivo:	Qualidade do Serviço	Unidade de Medida:	Tempo	Polaridade	Menor – Melhor
Descrição:					
<p>Este índice tem como objetivo monitorar o tempo gasto no acesso a áreas de embarque do aeroporto através da cronometragem serão apurados, diariamente, por amostragem, durante a decolagem dos voos, o tempo que alguns usuários levam desde a chegada à fila até a sala de embarque.</p> <p>Serão adotadas nos dias amostras de 15 (quinze) usuários, por período de apuração, sendo calculada a relação entre o número de usuários que gastou tempo superior a 05 (cinco) minutos e o número total da amostragem.</p> <p>Mensalmente será calculada a média aritmética de todas as relações obtidas diariamente.</p>					
Coleta de Dados/Periodicidade de Aferição:	Coleta Diária Aferição Mensal	Fonte dos Dados:	Verificador Independente	Órgão Fiscalizador:	Poder Concedente
Área Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Bom, regular e ruim		
Nota/Conceito QID:	Ruim: ITS = 0 para TS > 2 Regular: ITS = (2-TS) / 2 para 0 < TS < 2 Bom: ITS = 1 para TS = 0				
Forma de Cálculo:					
$TS = \frac{\sum TE}{Du}$ <p>Onde: TS – média mensal do acesso área de embarque. TE – número de usuários que gastou tempo superior a 5 min para ter acesso a sala de embarque. Du - número de dias úteis do mês.</p>					

Indicador de Tempo de Devolução de Bagagens (ITB)					
Perspectiva:	Operacional	Forma de Medição:	Registro por amostragem diariamente do tempo gasto para devolução da bagagem. Ou seja, tempo desde a chegada dos passageiros na sala de desembarque até retirada da bagagem da esteira	Entra em vigor:	Início da Exploração comercial
Objetivo:	Qualidade do Serviço	Unidade de Medida:	Tempo	Polaridade:	Menor-Melhor
Descrição:					
<p>Este índice tem como objetivo monitorar o tempo de espera do passageiro da entrada na sala de desembarque até acesso a suas bagagens. Através da cronometragem serão apurados, diariamente, por amostragem, durante o pouso dos voos.</p> <p>Serão adotadas nos dias amostras de 15 (quinze) usuários, por período de apuração, sendo calculada a relação entre o número de usuários que gastou tempo superior a 10 (dez) minutos e o número total da amostragem.</p> <p>Mensalmente será calculada a média aritmética de todas as relações obtidas diariamente.</p>					
Coleta de Dados/Periodicidade de Aferição:	Coleta Diária Aferição Mensal	Fonte dos Dados:	Concessionária	Órgão Fiscalizador:	Poder Concedente
Área Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Bom, regular e ruim		
Nota/Conceito QID:	Ruim: ITB = 0 para TB > 2 Regular: ITB = (2-TB) / 2 para 2 ≤ TB ≤ 0 Bom: ITB = 1 para TB = 0				
Forma de Cálculo: $TB = \frac{\sum TE}{Du}$ Onde: TB – média mensal do acesso à bagagem na sala de desembarque. TE – número de usuários que gastou tempo superior a 10 minutos para ter acesso à bagagem na sala de desembarque. Du - número de dias úteis do mês.					

8.3. INDICADORES SATISFAÇÃO (ISA)

8.3.1. O grupo de indicadores de satisfação de será composto de dois indicadores, a fim de avaliar a satisfação de dois públicos específicos:

- i. Indicador de Satisfação do Usuário (ISU);
- ii. Indicador de Atendimento Empresa Aérea (IAE).

8.3.2. Os indicadores de satisfação serão calculados mensalmente, segundo a fórmula ponderada detalhada a seguir:

$$ISA = 0,25 ISU + 0,10 IAE$$

Indicador de Satisfação do Usuário (ISU)					
Perspectiva:	Satisfação	Forma de Medição:	Pesquisa de Satisfação com os usuários do sistema.	Entra em vigor:	Início do segundo ano de Exploração Comercial.
Objetivo:	Qualidade do Serviço	Unidade de Medida:	Nota Final na Pesquisa	Polaridade	Maior-Melhor
Descrição:					
Este indicador será obtido através de pesquisas de coleta de opinião dos usuários, a serem realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.					
O objetivo da pesquisa é monitorar a satisfação dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, em especial quanto: à confiabilidade, conforto, segurança pública, segurança operacional, qualidade do atendimento e das informações prestadas.					
A pesquisa será feita semestralmente, sendo o primeiro levantamento feito no 12º mês após o início da EXPLORAÇÃO COMERCIAL. Essa pesquisa deverá ser realizada conforme metodologia proposta pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada pela CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE.					
Coleta de Dados/Periodicidade de Aferição:	Coleta Semestral Aferição Semestral	Fonte dos Dados:	Instituição de Pesquisa	Órgão Fiscalizador:	Verificador Independente
Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Bom, regular e ruim		
Nota/Conceito QID:	Fase I Ruim: ISU = 0 para NS < 6,5 Regular: ISU = 1 - (7,5-NS) para 6,5 < NS < 7,5 Bom: ISU = 1 para NS > 7,5				
Forma de Cálculo:					
NS = NP NS = índice de aprovação NP = índice de aprovação dos passageiros					

Indicador de Atendimento a Empresa Aérea (IAE)					
Perspectiva:	Satisfação	Forma de Medição:	Questionário com avaliação das empresas aérea.	Entra em vigor:	Início do segundo ano de Exploração Comercial.
Objetivo:	Qualidade do Serviço	Unidade de Medida:	Nota Final no Questionário	Polaridade	Maior-Melhor
Descrição:					
<p>Este indicador será obtido através de questionários de coleta de opinião de cada uma das empresas aéreas que atuarem no aeroporto. Esse questionário deverá ser aplicado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.</p> <p>O objetivo do questionário é monitorar a satisfação das empresas aéreas quanto à qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, em especial quanto: à confiabilidade, conforto, segurança operacional, qualidade do atendimento e das informações prestadas.</p> <p>O questionário será feito semestralmente, sendo o primeiro levantamento feito no 12º mês após o início da EXPLORAÇÃO COMERCIAL. Esse questionário deverá ser realizado conforme metodologia proposta pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e aprovada pela CONCESSIONÁRIA e pelo PODER CONCEDENTE.</p>					
Coleta de Dados/Periodicidade de Aferição:	Coleta Semestral Aferição Semestral	Fonte dos Dados:	Instituição de Pesquisa	Órgão Fiscalizador:	Verificador Independente
Área Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Bom, regular e ruim		
Nota/Conceito QID:	Fase I Ruim: IAE = 0 para NS < 6,5 Regular: IAE = 1 - (7,5-NS) para 6,5 < NS < 7,5 Bom: IAE = 1 para NS > 7,5				
Forma de Cálculo:					
NS = NA NS = índice de aprovação NA = índice de aprovação das empresas aéreas (média na nota dos questionários)					

8.4. INDICADORES DE GESTÃO (IGE)

8.4.1. O grupo de indicadores de gestão será composto de dois indicadores:

- i. Indicador de Prestação de Informação (IPI);
- ii. Indicador Financeiro (IFI).

8.4.2. Os indicadores de gestão serão calculados mensalmente, segundo a fórmula ponderada detalhada a seguir:

$$IGE = 0,025 IPI + 0,025 IFI$$

Indicador Financeiro (IFI)					
Perspectiva:	Gestão	Forma de Medição:	Entrega de Documentos	Entra em vigor:	Início da Exploração comercial
Objetivo:	Transparência da informação	Unidade de Medida:	-	Polaridade:	Não aplica
Descrição:					
<p>Projeção Financeira: A CONCESSIONÁRIA deve apresentar, até 90 (noventa) dias após o encerramento de cada semestre civil, informações atualizadas das projeções financeiras da concessão, considerando os resultados reais obtidos desde o início da concessão até o semestre anterior e os resultados projetados até o fim do prazo da concessão, utilizando os mesmos modelos e critérios aplicados para a elaboração das projeções financeiras contidas no plano de negócios da rodovia.</p> <p>Demonstração Financeira: A CONCESSIONÁRIA deve apresentar, até 31 de agosto de cada ano, um relatório auditado de sua situação contábil, incluindo, entre outros itens, o balanço e a demonstração de resultado correspondente ao semestre encerrado em 30 de junho do mesmo ano.</p> <p>A CONCESSIONÁRIA deve apresentar, até 30 de abril de cada ano, as demonstrações financeiras relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro do ano anterior, incluindo, entre outros, o Relatório da Administração, o Balanço Anual, a Demonstração de Resultados, os Quadros de Origem e Aplicação de Fundos, as Notas Explicativas, com destaque para as Transações com Partes Relacionadas, o Parecer dos Auditores Externos e do Conselho Fiscal.</p>					
Periodicidade/Coleta de Dados:	Semestral	Fonte dos Dados:	Concessionária	Órgão Fiscalizador:	Poder Concedente
Área Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Atende e Não atende		
Nota/Conceito QID:	Atende = 1 Não Atende = 0				

Indicador de Prestação de Informação (IPI)					
Perspectiva:	Gestão	Forma de Medição:	Entrega de Documentos	Entra em vigor:	Início da Exploração comercial
Objetivo:	Transparência da informação	Unidade de Medida:	-	Polaridade:	Não aplica.
Descrição:					
A CONCESSIONÁRIA deverá responder qualquer solicitação de informação do PODER CONCEDENTE em um prazo máximo de 10 dias úteis.					
Periodicidade/Coleta de Dados:	Coleta Diária Aferição Mensal	Fonte dos Dados:	Concessionária	Órgão Fiscalizador:	Poder Concedente
Área Responsável pelos índices:	Concessionária	Nota Apurada:	Atende e Não atende		
Nota/Conceito QID:	Atende = 1 Não Atende = 0				

8.5. NOTIFICAÇÕES

8.5.1. A NOTA DO QID poderá sofrer impacto caso a CONCESSIONÁRIA seja autuada ou notificada pela Agência Nacional da Aviação Civil (ANAC), Comando da Aeronáutica (COMAER) ou por autoridades que as venham substituir em suas atribuições.

8.5.2. Os impactos decorrentes das notificações/autuações recebidas pela CONCESSIONÁRIA variarão de acordo com a gravidade da notificação.

8.5.2.1. Na omissão da definição do tipo de infração pela autoridade aeronáutica, a avaliação da notificação/autuação será decidida pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

8.5.3. As notificações/autuações serão divididas três graus de severidade com os seguintes impactos:

i. Notificação da Aeronáutica Leve – Qualquer notificação das entidades aeronáuticas decorrente de atos ou fatos que não comprometam o funcionamento do aeroporto, mas interfiram na qualidade do serviço prestado. Em caso de uma notificação desse tipo, a nota do indicador de parâmetros gerais será “zerada”.

ii. Notificação da Aeronáutica Intermediária – Qualquer notificação das entidades aeronáuticas decorrentes de atos ou fatos que coloquem em risco o funcionamento do aeroporto. Em caso de uma notificação desse tipo, a nota do indicador operacional será “zerada”.

iii. Notificação da Aeronáutica Grave – Qualquer notificação das entidades aeronáuticas que provoque a interdição o aeroporto, qualquer que seja o período. Em caso de uma notificação desse tipo, a NOTA DO QID será “zerada”.

9. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

9.1. Para a Fase 1 das obras, que compreende os Trabalhos Iniciais, com prazo máximo de duração de 13 (treze) meses a partir da data de assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DO AERÓDROMO, a concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo:

9.1.1. Implantação de áreas de segurança de fim de pista (RESA), conforme RBAC 154 vigente, nas cabeceiras das pistas de pouso e decolagem;

- 9.1.2. Readequação da área, ampliação cobertura de embarque e desembarque e retrofit de fachada do TPS (Terminal de Passageiros);
 - 9.1.3. Readequação do estacionamento existente para atendimento de pelo menos 57 vagas;
 - 9.1.4. Implantação de cercamento (zoneamento de segurança) para isolamento de área patrimonial e operacional;
 - 9.1.5. Execução de nova área de oficina;
 - 9.1.6. Novas pistas de serviço interna (lado ar);
 - 9.1.7. Readequação de via de acesso ao Aeroporto com nova rótula;
 - 9.1.8. Novo acesso ao PAA (Parque de Abastecimento de Aeronaves).
- 9.2. Para a Fase 2 das obras, referentes ao processo de modernização e ampliação, com cronograma físico de 14 (quatorze) meses, com prazo máximo de duração de 60 (sessenta) meses a partir da data de assinatura do TERMO DE TRANSFERÊNCIA DO AERÓDROMO, a concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo:
- 9.2.1. Readequação e ampliação da área de TPS (Terminal de Passageiros), de forma a atender a demanda prevista (área total de 6.512 m²);
 - 9.2.2. Implantação de novas pistas de serviço interno (lado ar);
 - 9.2.3. Implantação de nova área de pátio para aeronaves comerciais, bem como de nova taxiway para acesso ao novo pátio de aeronaves, de acordo com a RBAC 154;
 - 9.2.4. Ampliação de Infraestrutura da área do SESCINC, de acordo com as especificações da RBAC 153 vigente;
 - 9.2.5. Recuperação e readequação de pistas da taxiway e do pátio existente para uso de aviação geral.

10. Plano de Gestão da Infraestrutura

- 10.1. O objetivo do PGI é assegurar ao Estado do Piauí e demais partes interessadas no Complexo Aeroportuário 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.

- 10.2. A Concessionária deverá apresentar ao Estado do Piauí o primeiro Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI), considerando todo o período da concessão, em até 12 (doze) meses a partir da data de eficácia do Contrato.
- 10.3. O PGI deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária, bem como ser compatível com o Manual de Operações do Aeródromo.
- 10.4. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PGI. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 10.5. O Estado do Piauí utilizará o PGI para fins de monitoramento da concessão. A ausência de qualquer manifestação do Estado do Piauí não significará a anuência em relação ao planejamento assumido pela Concessionária. Caso o planejamento da Concessionária implique no descumprimento de qualquer obrigação contratual, a Concessionária estará sujeita às penalidades previstas no Contrato e deverá implementar as medidas necessárias para o atendimento do nível de serviço estabelecido, sem direito a qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
- 10.6. O PGI deverá identificar os principais componentes da infraestrutura aeroportuária, incluindo:
 - 10.6.1. Sistema de pistas;
 - 10.6.2. Pátio de aeronaves;
 - 10.6.3. Vias de serviço;
 - 10.6.4. Terminal de passageiros;
 - 10.6.5. Estacionamento de veículos;
 - 10.6.6. Vias de acesso e circulação interna;
 - 10.6.7. Demais instalações para funcionamento do aeroporto.

- 10.7. O PGI deverá descrever as ações de gestão da infraestrutura, baseadas em avaliações programadas das condições das instalações, rotinas de autoinspeção, manutenção preventiva e coordenada, expansão e modernização da infraestrutura.
- 10.8. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI), Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI) e Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA), este com atualização mensal.
- 10.9. Avaliação das Condições das Instalações:
- 10.9.1. A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), contemplando todas as instalações e sistemas de grande porte, considerando ao menos as apresentadas no Apêndice A deste PEA.
- 10.9.2. Com base na avaliação das instalações, a Concessionária deverá indicar as melhorias que devem ser realizadas imediatamente, devido a questões de segurança, bem como melhorias futuras, que poderão ser realizadas no curto, médio e longo prazos.
- 10.10. Programa de Melhorias da Infraestrutura:
- 10.10.1. A Concessionária deverá apresentar um relatório contendo a avaliação da capacidade atual, a previsão de demanda e os investimentos necessários para assegurar que as instalações serão capazes de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.
- 10.10.2. O relatório deverá conter uma descrição detalhada do desempenho da Concessionária em relação ao nível de serviço estabelecido. Deverá também avaliar a capacidade do Aeroporto, incluindo todos os componentes operacionais, tais como sistemas de pistas, pátio de aeronaves e terminais.
- 10.10.3. A previsão de demanda deverá ser detalhada, apresentando os níveis de tráfego em termos anuais e de hora-pico para os próximos 20 (vinte) anos, considerando eventuais restrições de capacidade.
- 10.10.4. Sempre que a análise demonstrar excesso de demanda em relação à capacidade do aeroporto no período subsequente de 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar uma previsão de investimentos necessários, de forma que a demanda excedente à capacidade seja atendida

de forma balanceada e seja respeitado o nível de serviço estabelecido neste PEA.

- 10.10.5. O programa de melhorias da infraestrutura deverá fornecer uma breve descrição das intervenções previstas para os prazos de 5 (cinco) e 10 (dez) anos, com os devidos desenhos necessários para o seu entendimento, indicando as estimativas de custo para cada uma das suas ações, incluindo os componentes do lado ar e lado terra, desenvolvimento comercial e gestão ambiental.
 - 10.10.6. Ainda, deverá identificar os níveis de tráfego que determinarão o início de implantação de cada um dos investimentos previstos nos itens anteriores, constituindo estes indicadores os Gatilhos de Investimento, com a indicação do prazo para sua conclusão.
 - 10.10.7. A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que a demanda real mensurada durante o período de 1 (um) ano exceder a Demanda Prevista pelo PGI anterior para o mesmo período. Para este fim, será considerada a demanda real de passageiros na Hora-Pico, quando exceder em 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista.
 - 10.10.8. A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI, independentemente do critério estabelecido anteriormente, sempre que julgar oportuno.
- 10.11. Resumo de Movimentação Aeroportuária:
- 10.11.1. A Concessionária deverá apresentar mensalmente ao Estado do Piauí um resumo da movimentação do aeroporto, detalhando o tráfego de passageiros, aeronaves e carga, de acordo com os padrões a serem estabelecidos pelo Estado do Piauí.