



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
GABINETE DO MINISTRO
ASSESSORIA ESPECIAL DE ASSUNTOS PARLAMENTARES E FEDERATIVOS

OFÍCIO Nº 15/2025/ASPAR-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **LUCIANO BIVAR**
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 4499, de 2024, de autoria da Comissão de Fiscalização Financeira e Controle - CFFC.

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 487 (9203270), de 19 de dezembro de 2024, o qual encaminha o Requerimento de Informação - RIC nº 4499/2024, de autoria da Comissão de Fiscalização Financeira e Controle - CFFC, que solicita informações com interveniência da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil e INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária, a respeito dos termos do contrato de concessão, firmado em setembro de 2019, para a ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto de Vitória – Eurico de Aguiar Salles (SBVT), no estado do Espírito Santo.

A este respeito, encaminho o Ofício nº SEDE-OFI-2024/05572 (9242942), da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO, juntamente com o Ofício nº 607/2024/GAB-ANAC (9284796), da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, contendo as informações anteriormente encaminhadas ao Deputado Gilson Daniel (PODEMOS/ES).

Por fim, este Ministério de Portos e Aeroportos encontra-se à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos:

Ofício nº SEDE-OFI-2024 (9242942)

Ofício nº 607/2024 (9284796)

Atenciosamente,

SILVIO COSTA FILHO

Ministro de Estado de Portos e Aeroportos



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Serafim Costa Filho**, **Ministro de Estado de Portos e Aeroportos**, em 20/01/2025, às 14:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0),
informando o código verificador **9275918** e o código CRC **CE83D910**.



Referência: Processo nº 50020.008694/2024-49



SEI nº 9275918

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:

OFÍCIO Nº SEDE-OFI-2024/05572

Brasília, 29 de agosto de 2024.

Ao Senhor
Marco Delgado
Chefe da Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos
Ministério de Portos e Aeroportos - MPOR
Esplanada dos Ministérios, Bloco "R"
Distrito Federal, Brasília -DF
CEP: 70297-400
Telefone(s) : (61) 2029-7023/7022
E-mail : aspar@mpor.gov.br

Assunto: Requerimento de Informação - RIC n.º 2173 - Deputado Gilson Daniel
Ref.: Ofício n.º 327/2024/ASPAR-MPOR
Anexo: Citados no texto.

Prezado Senhor,

Em atenção ao Requerimento Parlamentar referenciado, apresentamos abaixo as informações afetas à Infraero de que dispomos, prestadas pelas áreas internas responsáveis com os correlatos esclarecimentos, sendo:

a) contratos firmados pela Infraero para a concessão dos espaços da área do aeroporto e do entorno, conforme MEMORANDO Nº SEDE-MEM-2024/04568 (Anexo 1), que se divide em 2 grupos: i) Contratos Resilidos e ii) Termos de Sub-Rogação, disponíveis no link abaixo até a data de 30/09/2024:

https://infraerogovbr-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/i9655373_infraero_gov_br/Eqkn5ccVo_ZKjvP0-Ryccf8BIcC5szpzwI66E58oaQJYg

b) licenciamentos ambientais e alvarás, consoante MEMORANDO Nº SEDE-MEM-2024/04231 (Anexo 2), com documentação anexa: i) - Anuência de Uso e Ocupação do solo (SEDE-CAP-2024/21255-A); ii) Licença de Instalação nº 126/2017 (SEDE-CAP-2024/21257-A); iii) LO Nº 48-2018 (SEDE-CAP-2024/21261-A) e iv) Transferência de Titularidade Aeroporto de Vitória (SBVT-OFI-2019/00475);

c) relatório de ouvidoria, conforme MEMORANDO Nº SEDE-MEM-2024/04719 (Anexo 3) e SEDE-CAI-2024/22766.

Classif. documental	002.110
NUP	99927.102389/2024-28

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>



NUP: 99927.102389/2024-28.
Assinado com senha por TIAGO CHAGAS FAIERSTEIN - 29/08/2024 às 14:55:27.
Documento Nº: 3042383-7060 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3042383-7060>



SEDEOFI202405572A

SIGA

2. Esclarecemos que as demais informações solicitadas, em nosso entendimento, são de responsabilidade da ANAC e da Concessionária do Aeroporto de Vitória/ES.

3. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicional julgado necessário.

Atenciosamente,

TIAGO CHAGAS FAIERSTEIN
DIRETOR COMERCIAL

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>



NUP: 99927.102389/2024-28.
Assinado com senha por TIAGO CHAGAS FAIERSTEIN - 29/08/2024 às 14:55:27.
Documento Nº: 3042383-7060 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3042383-7060>



SEDOFI202405572A

OFÍCIO Nº SBVT-OFI-2019/00475

Vitória, 19 de setembro de 2019.

Companhia Espírito Santense de Saneamento - CESAN
Av Governador Bley, 186 - Ed. Banco Mineiro da Procução 3º andar - CEP 29010-150 - Vitória
- ES

Assunto: Transferência de Titularidade - Assunção do Aeroporto de Vitória - Eurico de Aguiar Salles pela Concessionária AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A.

Prezado(a) Senhor(a),

Conforme prevê a 5ª rodada de concessões de aeroportos, conduzida pelo Governo Federal, em 15/03/2019 foi realizado pela Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) o leilão dos Blocos Aeroportuários do Nordeste, Sudeste e Centro-Oeste, do qual o Aeroporto de Vitória fez parte.

Assim, tendo em vista esse processo, informo que a partir de Fevereiro de 2020 a Concessionária AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A., CNPJ 33.402.939/0001-31, será a nova operadora do Aeroporto de Vitória.

Nesse contexto, considerando que a INFRAERO não mais responderá pelo Aeroporto, as ações a partir da data mencionada serão de responsabilidade integral da Concessionária, inclusive aquelas relacionadas aos contratos para fornecimento de água e tratamento de efluentes, motivo pelo qual comunicamos a necessária transferência da titularidade.

Categoria	Hidrômetro	Nº Matrícula	Objeto
Poder Público	G14AA30754	251585-7	Água e Esgoto
Poder Público	G17AU01386	251586-5	Água e Esgoto
Poder Público	A17S601486	503247-4	Água e Esgoto
Poder Público	K13FA00008	686775-8	Água e Esgoto

Finalizando, renovamos os nossos votos de estima e consideração e colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, por meio do telefone (27) 3235- 6315 ou pelo e-mail vtmn@infraero.gov.br, aos cuidados de Kleyser Cuzzuol Machado.

Classif. documental	004.000
---------------------	---------

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : AVENIDA ROZA HELENA SCHORLING ALBUQUERQUE, s/nº AEROPORTO
CEP:29075685 VITÓRIA-ES-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>



Assinado com senha por ENRICO ANDRE SANTOS CASTRO - 19/09/2019 às 11:04:50.
Documento Nº: 693669-5047 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=693669-5047>



Atenciosamente,

ENRICO ANDRE SANTOS CASTRO
SUPERINTENDENTE II
SUPERINTENDÊNCIA DO AEROPORTO DE VITÓRIA

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : AVENIDA ROZA HELENA SCHORLING ALBUQUERQUE, s/nº AEROPORTO
CEP:29075685 VITÓRIA-ES-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>

2



Assinado com senha por ENRICO ANDRE SANTOS CASTRO - 19/09/2019 às 11:04:50.
Documento Nº: 693669-5047 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=693669-5047>



SBVTOFI201900475A

SIGA 

MEMORANDO Nº SEDE-MEM-2024/04719

Brasília, 26 de agosto de 2024.

Senhor (a) CLAITON RESENDE FARIA
DIRETORIA COMERCIALAssunto: Requerimento de Informação - RIC nº 2173, de 2024 (Preliminar).
Ref.: MEMORANDO CIRCULAR Nº SEDE-MEC-2024/00172

Em atenção ao documento da referência, encaminhamos o Relatório anexo.

Atenciosamente,

THALYTA SOUSA BEZERRA
GERENTE I
GERÊNCIA DE OUVIDORIA

Classif. documental	001.000
NUP	99927.100364/2024-90

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP: 71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>NUP: 99927.100364/2024-90.
Assinado com senha por THALYTA SOUSA BEZERRA - 27/08/2024 às 14:36:42.
Documento Nº: 3041315-4908 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3041315-4908>

SEDEMEM202404719A

MEMORANDO Nº SEDE-MEM-2024/04231

Brasília, 26 de julho de 2024.

Senhor (a) CLAITON RESENDE FARIA
DIRETORIA COMERCIAL

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 2173, de 2024 (Preliminar).
Ref.: MEMORANDO CIRCULAR Nº SEDE-MEC-2024/00172

Em atenção ao Memorando Circular nº SEDE-MEC-2024/00172, onde é solicitado cópia dos licenciamentos ambientais referentes ao aeroporto de Vitória, bem como alvarás de autorização de obras, temos a seguinte informação.

Inicialmente cabe comentar que o licenciamento ambiental operacional e de obras é de inteira responsabilidade da nova operadora do aeroporto de vitória (Zurich Airport). Nessa linha, também são de responsabilidade da operadora os passivos existentes e conhecidos na época da concessão como, por exemplo, as condicionantes do licenciamento ambiental operacional e de obras. Tais obrigações estão previstas no contrato de concessão.

Sobre as cópias solicitadas, considerando que a Zurich Airport assumiu o aeroporto em janeiro de 2020, dispomos da seguinte documentação que segue anexa.

- Anuência de Uso e Ocupação do solo ([SEDE-CAP-2024/21255-A](#));
- Licença de Instalação nº 126/2017 ([SEDE-CAP-2024/21257-A](#));
- LO Nº 48-2018 ([SEDE-CAP-2024/21261-A](#)) e
- Transferência de Titularidade Aeroporto de Vitória ([SBVT-OFI-2019/00475](#)).

Atenciosamente,

LUIS EDUARDO PARIS
SUPERINTENDENTE I
SUPERINTENDÊNCIA DE MEIO AMBIENTE

Classif. documental	001.000
---------------------	---------

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>



Assinado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:58:57.
Documento Nº: 3027482-4908 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027482-4908>



MEMORANDO Nº SEDE-MEM-2024/04568

Brasília, 16 de agosto de 2024.

DIRETORIA COMERCIAL

Assunto: Requerimento de Informação - RIC nº 2173, de 2024 (Preliminar)

Ref.: MEMORANDO CIRCULAR Nº SEDE-MEC-2024/00172 e SEDE-CAP-2024/23253

Em atendimento ao memorando supramencionado, o qual solicita o envio dos contratos comerciais e respectivos termos de sub-rogação, do Aeroporto de Vitória - Eurico de Aguiar Salles, vigentes à época da transição de gestão ao novo operador, informamos que apesar da dependência ter feito o repasse de todos os *contratos de serviços e comerciais*, como mostra o ofício nº SBVT-OFI-2019/00472, esta DCCA reuniu os documentos que foram possíveis localizar, que seguem relacionados na planilha em anexo SEDE-CAP-2024/23253.

2. Quanto aos Termos de Sub-rogação não restituídos à Infraero, sugerimos orientar o solicitante a direcionar a demanda para a atual operadora do Aeroporto, que sendo a responsável pela elaboração de tais documentos, possivelmente poderá disponibilizá-los.

ELLEN SABRINA SIMOES
SUPERINTENDENTE I
SUPERINTENDÊNCIA COMERCIAL EM AEROPORTOS

Classif. documental	001.000
NUP	99927.096568/2024-19

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>



NUP: 99927.096568/2024-19.
Assinado com senha por ELLEN SABRINA SIMOES - 19/08/2024 às 14:29:24.
Documento Nº: 3029059-4908 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3029059-4908>



SIGA

MEMORANDO CIRCULAR Nº SEDE-MEC-2024/00172

Brasília, 15 de julho de 2024.

SUPERINTENDÊNCIA COMERCIAL EM AEROPORTOS - DCCA; SUPERINTENDÊNCIA
DE MEIO AMBIENTE - DOMA e GERÊNCIA DE OUVIDORIA - PROUAssunto: Requerimento de Informação - RIC nº 2173, de 2024 (Preliminar).
Ref.: SEDE-CAP-2024/20044

Prezados,

De ordem do Sr. DC e em atenção ao documento da referência (SEDE-CAP-2024/20044), datado em 11 de julho de 2024, no qual o Deputado Federal Gilson Daniel requer informações a respeito dos termos do contrato de concessão, firmado em setembro de 2019, para a ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto de Vitória - Eurico de Aguiar Salles (SBVT), solicitamos a avaliação e encaminhamento das informações abaixo, se for o caso, ou justificativa fundamentada para o não atendimento, devendo ser enviadas as conclusões e resposta a esta Assessoria da Diretoria Comercial **até o dia 26 de agosto de 2024** para consolidação e retorno ao Ministério Supervisor, conforme segue:

Superintendência Comercial em Aeroportos - DCCA:

" Todos os contratos, termos aditivos, plano de outorga, e demais documentos da concessão, inclusive cópia de todos os contratos firmados pela Infraero para a concessão dos espaços da área do aeroporto e do entorno pertencente a área";

Superintendência de Meio Ambiente - DOMA:

" Cópia de todos os licenciamentos ambientais referentes à esta concessão, bem como todos os alvarás de autorização de obras da época da concessão";

Gerência de Ouvidoria - PROU:

Classif. documental	001.000
---------------------	---------

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>



Assinado com senha por CLAITON RESENDE FARIA - 15/07/2024 às 15:21:52.
Documento Nº: 3022324-4908 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3022324-4908>



SEDEMEC202400172A

" Relatório da ouvidoria e de setores congêneres de reclamações dos serviços fornecidos pelo aeroporto.

CLAITON RESENDE FARIA
ASSESSOR I
DIRETORIA COMERCIAL

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero
Endereço : SHIS, SETOR DE CONCESSIONÁRIAS E LOCADORAS, LT 5 AEROPORTO
CEP:71608050 BRASÍLIA-DF-BRASIL
<http://www.infraero.gov.br>

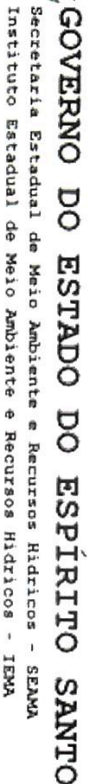
2



Assinado com senha por CLAITON RESENDE FARIA - 15/07/2024 às 15:21:52.
Documento Nº: 3022324-4908 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3022324-4908>



SEDEMEC202400172A



LICENÇA DE OPERAÇÃO
(RENOVAÇÃO) LO - GSIM / CPO / Nº 48 / 2018 / CLASSE IV

O INSTITUTO DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS, no uso das atribuições que lhes são conferidas no Inciso IV do Artigo 5º da Lei Complementar nº 248 de 02 de julho de 2002, e fundamentada no Decreto Estadual nº 4.039-R de 07 de dezembro de 2016, expede a presente **LICENÇA DE OPERAÇÃO**, requerida através do Processo nº **22055177** que autoriza a:

EMPRESA / NOME: EMPRESA BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO
CNPJ / CFE: 00.352.294/0023-26

ENDEREÇO DA ATIVIDADE: AVENIDA FERNANDO FERRARI - 3.800 - AEROPORTO
MUNICÍPIO: VITÓRIA/ES

[illegible]

Esta LO é válida pelo período de 2190 dias, a contar da data da assinatura, observadas as CONDICIONANTES no verso discriminadas, bem como seus anexos, que, embora não transcritos, são partes integrantes da mesma.

Espírito Santo, TERÇA-FEIRA, 27 de MARÇO de 2018

00E010.0000m0n0u0.3

Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

Jader Mutzig Bruna

LEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Porto Velho - Jardim América - CABIAC/AMES - CEP - 39.140-130

Fone/Fax: (27) 3636 2500 - 3636 2555 - www.iema.es.gov.br



► Director-Presidente
IEMA



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>

Resposta: B EDI-737102024,055 7ilsinfraerie(88203022)

SE550220.04869/2/2024-39 pdf.g102



SEDECAP202421261A

SIGA 

Integra a presente LICENÇA DE OPERAÇÃO, 01 (um) anexo contendo 27 (vinte e sete) Condicionantes que deverão ser cumpridas nos prazos estabelecidos por este Órgão.



SEDECAP202421261A

SIGA



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA

Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

ANEXO

LICENÇA DE OPERAÇÃO Nº: 48/2018

PROCESSO: 22055177

EMPRESA/NOME: EMPRESA BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO

CNPJ/CPF: 00.352.294/0023-26

ATIVIDADE: OPERAÇÃO DO NOVO AEROPORTO DE VITÓRIA - EURICO DE AGUIAR SALLES, LOCALIZADO PELAS COORDENADAS UTM 366084 E / 7758657 N (WGS84).

LOCAL DA ATIVIDADE: AVENIDA FERNANDO FERRARI - 3.800 - AEROPORTO

MUNICÍPIO: VITÓRIA/ES

CONDICIONANTES:

1. ESTA LICENÇA REFERE-SE À **OPERAÇÃO DO NOVO AEROPORTO DE VITÓRIA - FASE II**, LOCALIZADO NAS COORDENADAS UTM 366.350 / 7.759.000 COM ÁREA CORRESPONDENTE A 465,00 HECTARES CONFORME A PLANTA QUE ACOMPANHA ESTA LICENÇA (APÊNDICE A) INDICANDO A SITUAÇÃO PATRIMONIAL DO AEROPORTO APROVADA PELA PORTARIA ANAC Nº 231 DE 09/02/2011. ESTA LICENÇA SUBSTITUI E INVALIDA A LO-GCA/SL Nº. 246/2014/CLASSE IV POR MOTIVO DE UNIFICAÇÃO E RENOVAÇÃO.
2. ESTÃO CONTEMPLADAS POR ESTA LICENÇA AS OPERAÇÕES AEROVIÁRIAS NAS PISTAS DE POUSO E DECOLAGEM DE AERONAVES 02-20 (2.058M DE COMPRIMENTO) E 06-24 (1.750M DE COMPRIMENTO), AMBAS COM 45M DE LARGURA; NOVA TORRE DE CONTROLE/GRUPAMENTO DE NAVEGAÇÃO AÉREA; NOVO EDIFÍCIO DO CORPO DE BOMBEIROS; NOVO TERMINAL DE PASSAGEIROS - TPS COM ÁREA DE ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS; NOVA CENTRAL DE ARMAZENAMENTO INTERNO DE RESÍDUOS - CARE, CENTRO DE UTILIDADES DO AEROPORTO - CUTE DEMAIS ESTRUTURAS DE APOIO E SERVIÇOS ASSOCIADOS AO FUNCIONAMENTO DO AEROPORTO.
3. APRESENTAR DECLARAÇÃO DA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA QUANTO AO CUMPRIMENTO DOS ITENS 3.5 E 3.6 DO TERMO DE ANUÊNCIA DE LICENCIAMENTO AMBIENTAL Nº 002/2018. **PRAZO: 30 (TRINTA) DIAS APÓS A MANIFESTAÇÃO DA SEMMAM.**
4. **RESÍDUOS SÓLIDOS.** EXECUTAR O PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS - PGRS. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DE GESTÃO AMBIENTAL - DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO, COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESENTA E CINCO) DIAS.**
5. **FLORA.** DAR CONTINUIDADE AS AÇÕES DE MONITORAMENTO DA FAUNA RESGATADA/RECONDUZIDA, NAS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO EXISTENTES NO SÍTIO AEROPORTUÁRIO, MATA PALUDOSA E RESTINGA DE CAMBURI. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESENTA E CINCO) DIAS.**
6. **FAUNA.** EXECUTAR O **PLANO DE MANEJO DE FAUNA** QUANTO ÀS AÇÕES DE **MONITORAMENTO** REALIZADAS NAS ÁREA DE SEGURANÇA AEROPORTUÁRIA - ASA, INTERIOR DO SÍTIO AEROPORTUÁRIO - ISA E CERCA PATRIMONIAL OBSERVANDO AS SEGUINTES ORIENTAÇÕES TÉCNICAS À EMPRESA CONTRATADA PARA EXECUÇÃO DO MANEJO DE FAUNA:
A. OS TÓPICOS DE INTRODUÇÃO, OBJETIVOS E METODOLOGIA PODERÃO SER DISPENSADOS PARA OS PRÓXIMOS RELATÓRIOS, A NÃO SER QUE HAJA ALTERAÇÃO NO PLANO DE MANEJO;
B. FOCAR, OBJETIVAMENTE, NO TÓPICO DE **RESULTADOS E DISCUSSÃO**;
C. PRIORIZAR O USO DE TABELAS, PLANILHAS E/OU GRÁFICOS PARA REPRESENTAR OS RESULTADOS AO LONGO DOS ANOS ESTUDADOS;

IEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Jardim América - CARIACICA/ES - CEP - 29.140-500

Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 - www.iema.es.gov.br

1/5



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.

Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em

<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>



SEDECAP202421261A



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

D. INFORMAR AS DATAS DAS VISTÓRIAS NA **CERCA PATRIMONIAL**, APRESENTANDO FOTOS DOS LOCAIS ONDE FOREM CONSTATADAS DANIFICAÇÕES, BEM COMO APRESENTAR COMPROVAÇÃO DE QUE A INFRA-ESTRUTURA FOI COMUNICADA PARA REALIZAÇÃO DOS REPAROS, SEMPRE QUE AVALIADO SER NECESSÁRIO;

E. QUANTO AO TÓPICO **DIAGNÓSTICO DE FAUNA** DA ÁREA OPERACIONAL E PERIMETRAL DO SÍTIO AEROPORTUÁRIO, ELABORAR DE FORMA COMPARATIVA (PLANILHA, TABELAS E/OU GRÁFICOS) MOSTRANDO OS DADOS DE MONITORAMENTO DOS PERÍODOS ANTECESSORES, EVIDENCIANDO ASSIM A EVOLUÇÃO AO LONGO DOS ANOS ESTUDADOS OS GRUPOS DE FAUNA (AVIFAUNA, MASTOFAUNA, HERPETOFAUNA) SEPARADAMENTE, DE FORMA A TORNAR MAIS OBJETIVO E DIDÁTICO;

F. MANTER AS ATIVIDADES RELACIONADAS AO **MANEJO DE FAUNA DOMÉSTICA (CÃES E GATOS)**;

G. MANTER AS AÇÕES EXECUTADAS A TÍTULO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL VOLTADAS AOS FUNCIONÁRIOS E COMUNIDADE EM GERAL;

H. MANTER TODAS AS TÉCNICAS QUE VEM SENDO UTILIZADAS PARA REALIZAÇÃO DO MANEJO DA FAUNA CAPTURADA, APRESENTANDO ANÁLISES QUANTO À EFICIÊNCIA DAS MESMAS;

I. APRESENTAR, SEMPRE QUE POSSÍVEL, PROPOSIÇÃO DE MEDIDAS ALTERNATIVAS PARA REDUZIR O NÚMERO DE ACIDENTES OU MORTANDADE DE ANIMAIS;

J. MANTER APRESENTAÇÃO DOS NÚMEROS RELATIVOS ÀS COLISÕES ENTRE AVES E AERONAVES;

K. SEMPRE OBSERVAR AS DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS ESTABELECIDOS NA RESOLUÇÃO CONAMA Nº 466/2015 E LEI Nº 12.725, DE 16 DE OUTUBRO DE 2012 QUE DISPÕEM SOBRE O CONTROLE DA FAUNA NAS IMEDIAÇÕES DE AERÓDROMOS;

L. MANTER PERMANENTEMENTE VÁLIDA A AUTORIZAÇÃO DE MANEJO DE FAUNA (AMF) PARA ATIVIDADE DE MONITORAMENTO, POR MEIO DO PROCESSO 72769920;

M. EM CASO DE RECEBIMENTO DE NOTIFICAÇÕES ASSOCIADAS À AMF, APRESENTAR CÓPIA DAS MESMAS AO PROCESSO DE LICENCIAMENTO 22055177, PARA CIÊNCIA;

N. EM CASO DE OCORRÊNCIA DE INCIDENTES NÃO PREVISTOS E QUE ACARRETEM EM IMPACTOS NÃO CONTEMPLADOS PELO PLANO DE MANEJO, O IEMA DEVERÁ SER COMUNICADO IMEDIATAMENTE POR MEIO DO E-MAIL OBRASPUBLICAS@IEMA.ES.GOV.BR, E POSTERIORMENTE, EM PRAZO DE ATÉ 30 (TRINTA) DIAS, DEVERÁ SER APRESENTADO RELATÓRIO FORMAL EVIDENCIANDO OS FATOS E AÇÕES ADOTADAS, CONSIDERANDO AS ORIENTAÇÕES RECEBIDAS PELO ÓRGÃO AMBIENTAL MEDIANTE O CONTATO INICIAL NO E-MAIL CITADO.

APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.

7. **DRENAGEM.** REALIZAR A MANUTENÇÃO ROTINEIRA DOS DISPOSITIVOS DE DRENAGEM IMPLANTADOS, COM A RETIRADA DE VEGETAÇÃO, LIMPEZA DA CANALETAS, CALHAS, CANAIS, BUEIROS/GALERIAS, MANTENDO-OS PRÓXIMO DAS CONDIÇÕES EM QUE FORAM CONSTRUÍDOS DE FORMA A EVITAR O REPRESAMENTO E DE ÁGUAS FAVORECENDO SEU O ESCOAMENTO EVITANDO TRANSTORNO ÀS COMUNIDADES E VIAS DO ENTORNO. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DE GESTÃO AMBIENTAL - DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO, COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.
8. **EFLUENTES.** REALIZAR TRIMESTRALMENTE MONITORAMENTO DOS EFLUENTES DE ENTRADA E DE SAÍDA DO SISTEMA SEPARADOR DE HIDROCARBONETOS (SISTEMAS SEPARADORES DE ÁGUA E ÓLEO - SSAO) INSTALADO, PARA VERIFICAR A EFICIÊNCIA DOS MESMOS, CONTEMPLANDO OS SEGUINTE PARÂMETROS: ÓLEOS MINERAIS, SURFACTANTES, DBO, DQO, FENÓIS, SÓLIDOS SEDIMENTÁVEIS, SÓLIDOS DISSOLVIDOS E PH. OS ENSAIOS DEVERÃO SER REALIZADOS POR LABORATÓRIOS ACREDITADOS PELO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL-INMETRO, CONFORME ABNT NBR ISO/IEC 17025 OU POR OUTRO





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

ORGANISMO SIGNATÁRIO DO MESMO ACORDO DE COOPERAÇÃO MÚTUA DO QUAL O INMETRO FAÇA PARTE. CASO ALGUM DOS MONITORAMENTOS A SEREM EXECUTADOS SE MOSTRE ACIMA DO PERMITIDO PELAS LEGISLAÇÕES APLICÁVEIS, DEVERÁ SER APRESENTADA JUSTIFICATIVA E REALIZADA ADEQUAÇÃO A FIM DE SANAR A IRREGULARIDADE VERIFICADA, COM APRESENTAÇÃO AO IEMA DE RELATÓRIO DESCRITIVO DAS AÇÕES REALIZADAS. O RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DEVERÁ VIR ASSINADO E ACOMPANHADO DA ART DO RESPONSÁVEL TÉCNICO E DO RELATÓRIO FOTOGRÁFICO COMPROBATORIO DA COLETA. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO CONTENDO OS MONITORAMENTOS TRIMESTRAIS: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.**

9. **PAVIMENTAÇÃO.** REALIZAR A MANUTENÇÃO ROTINEIRA DAS PISTAS DE POUSO E DECOLAGEM, TAXI-WAYS E PÁTIO DE AERONAVES MANTENDO-OS EM CONDIÇÕES DE SEGURANÇA PARA AS OPERAÇÕES AEROVIÁRIAS. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DE GESTÃO AMBIENTAL - DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO, COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.**
10. **SINALIZAÇÃO.** REALIZAR A MANUTENÇÃO ROTINEIRA DA SINALIZAÇÃO DAS PISTAS DE POUSO E DECOLAGEM, TAXI-WAYS E PÁTIO DE AERONAVES MANTENDO-OS EM CONDIÇÕES DE SEGURANÇA PARA AS OPERAÇÕES AEROVIÁRIAS. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DE GESTÃO AMBIENTAL - DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO, COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.**
11. **REÚSO DE ÁGUAS PLUVIAIS.** MANTER EM OPERAÇÃO, SEMPRE QUE HOUVER CONDIÇÕES CLIMÁTICAS FAVORÁVEIS, O PLANO DE REÚSO DE ÁGUAS DE FORMA EFICIENTE E SEGURA TAL COMO PROPOSTO NO PROJETO APRESENTADO. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DE GESTÃO AMBIENTAL - DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO, COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.**
12. **EMISSIONES ATMOSFÉRICAS E RUÍDOS.** IMPLANTAR, DURANTE A EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES, MEDIDAS DE CONTROLE AMBIENTAL EFICAZ QUANTO À EMISSÃO DE GASES E RUÍDOS DE EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS E VEÍCULOS, BEM COMO PARA GERAÇÃO DE MATERIAL PARTICULADO, GARANTINDO A EFICIÊNCIA NECESSÁRIA SEM OCASIONAR TRANSTORNO AO BEM ESTAR E À SAÚDE DA POPULAÇÃO DO ENTORNO. APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DE GESTÃO AMBIENTAL - DESCRITIVO E FOTOGRÁFICO, COMPROVANDO AS AÇÕES EXECUTADAS. **PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DO PRIMEIRO RELATÓRIO: 365 (TREZENTOS E SESSENTA E CINCO) DIAS.**
13. **RUÍDO AERONÁUTICO.** APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO DA COMISSÃO LOCAL DE GERENCIAMENTO DE RUÍDO AERONÁUTICO (CLGRA) QUANTO ÀS SUAS COMPETÊNCIAS PERANTE SEUS PRINCIPAIS OBJETIVOS, QUAIS SEJAM:
I. ESTUDAR E PROPOR MEDIDAS PARA MITIGAR O IMPACTO DO RUÍDO AERONÁUTICO NO ENTORNO DE SEU AERÓDROMO;
II. SER UM CANAL DE RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A RUÍDO AERONÁUTICO DECORRENTES DAS OPERAÇÕES DO AERÓDROMO, VISANDO O TRATAMENTO ADEQUADO DESSAS QUESTÕES;
III. PROPORCIONAR AO OPERADOR AEROPORTUÁRIO, COMUNIDADES DO ENTORNO, AUTORIDADES LOCAIS, USUÁRIOS DO AEROPORTO E OUTRAS PARTES INTERESSADAS A TROCA DE INFORMAÇÕES SOBRE QUESTÕES RELACIONADAS AO RUÍDO AERONÁUTICO;
IV. PROMOVER A DIVULGAÇÃO DAS QUESTÕES RELACIONADAS AO RUÍDO AERONÁUTICO."
14. **EDUCAÇÃO AMBIENTAL.** APRESENTAR **DIAGNÓSTICO DE PERCEPÇÃO AMBIENTAL** PARA

IEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Jardim América - CARIACICA/ES - CEP - 29.140-500
Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 - www.iema.es.gov.br

3/5



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>



SEDECAP202421261A



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

USUÁRIOS E TRABALHADORES DO AEROPORTO DE VITÓRIA, COM BASE NA INSTRUÇÃO NORMATIVA IEMA/GEA Nº 003/2009 E RESOLUÇÃO CONSEMA Nº 001/2016. **PRAZO: 180 (CENTO E OITENTA) DIAS.**

15. **EDUCAÇÃO AMBIENTAL.** APRESENTAR PROPOSTA DE **PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (PEA)**, PARA EXECUÇÃO CONFORME OS RESULTADOS OBTIDOS NO DIAGNÓSTICO DE PERCEPÇÃO AMBIENTAL E SEGUINDO AS DIRETRIZES DO PROGRAMA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (PEEA). **PRAZO: 90 (NOVENTA) DIAS APÓS APROVAÇÃO DO DIAGNÓSTICO DE PERCEPÇÃO.**
16. **COMUNICAÇÃO SOCIAL.** EXECUTAR, APÓS APROVAÇÃO DE PROPOSTA PELO IEMA, **PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (PCS) REVISADO**, SEGUINDO AS PREMISSAS DA IN IEMA N.º 003/2009. O PLANO DEVERÁ ATENDER, MINIMAMENTE, AS SEGUINTE DIRETRIZES:
A) CONTEMPLAR A TRANSPARÊNCIA DAS INFORMAÇÕES, COM A DIVULGAÇÃO DAS AÇÕES, DAS MEDIDAS MITIGADORAS E COMPENSATÓRIAS, BEM COMO DE RESULTADOS DE ESTUDOS REALIZADOS PARA O ATENDIMENTO DAS CONDICIONANTES AMBIENTAIS DAS LICENÇAS EM VIGOR, POR MEIO DE INFORMATIVOS OU BOLETINS IMPRESSOS, CARTILHAS, PÁGINAS DA INTERNET, VÍDEOS EXPLICATIVOS, DENTRE OUTROS MEIOS DE DIVULGAÇÃO E COMUNICAÇÃO;
B) A EMPRESA DEVERÁ MANTER REGISTRO DE TODAS AS **RECLAMAÇÕES** RECEBIDAS DA POPULAÇÃO, RELACIONADAS A QUESTÕES AMBIENTAIS (RUÍDO, VIBRAÇÃO, EMISSÕES ATMOSFÉRICAS, LANÇAMENTO DE EFLUENTES, DISPOSIÇÃO DE RESÍDUOS, ODOR, FAUNA, FLORA, ETC.), SEJA POR TELEFONE, E-MAIL, SITE, OU PRESENCIAL (NA EMPRESA OU EM REUNIÕES). TAMBÉM DEVEM SER REGISTRADAS A DATA E HORA DA RECLAMAÇÃO, LOCALIZAÇÃO, E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS;
C) ESTABELECIMENTO DE CANAIS PARA RECEBIMENTO DE DÚVIDAS, CRÍTICAS E SUGESTÕES, GARANTINDO-SE A AVALIAÇÃO E RESPOSTA A TODAS AS DEMANDAS APRESENTADAS. EXEMPLO: CONSULTA PÚBLICA PRESENCIAL OU PELA INTERNET E/OU POR FORMULÁRIOS OU OUTROS MEIOS DISPONÍVEIS;
D) O PCS DEVERÁ TER COMO PÚBLICO-ALVO OS MORADORES DE BAIROS DO ENTORNO DO SÍTIO AEROPORTUÁRIO.
PRAZO PARA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA: 60 (SESSENTA) DIAS, A CONTAR DA DATA DE RECEBIMENTO DA LICENÇA DE OPERAÇÃO.
17. **RISCO AMBIENTAL.** APRESENTAR **ESTUDO DE AVALIAÇÃO PRELIMINAR - EAP**, SEMPRE QUE EXISTIREM SITUAÇÕES QUE INCIDAM EM SUSPEITA(S) OU ACONTECIMENTO(S) QUE DE FATO ATRIBUAM RISCOS DE CONTAMINAÇÃO DO SOLO E/OU ÁGUA SUBTERRÂNEA. AS ETAPAS DEVERÃO SEGUIR AS ORIENTAÇÕES TÉCNICAS DO "MANUAL DA CETESB DE GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS", EDIÇÃO ATUALIZADA, DENTRE OUTROS INDICADOS PELO IEMA. **PRAZOS:** **IMEDIATO** PARA ENVIAR AO IEMA UM RELATÓRIO FOTOGRÁFICO E DESCRITIVO DO OCORRIDO, ATRAVÉS DO E-MAIL AREASCONTAMINADAS@IEMA.ES.GOV.BR, QUANDO DA OCORRÊNCIA QUE GEROU RISCO DE CONTAMINAÇÃO DO SOLO E/OU ÁGUA SUBTERRÂNEA, SEJA POR QUALQUER OCORRÊNCIA. **05 (CINCO) DIAS** PARA PROTOCOLIZAR O RELATÓRIO FOTOGRÁFICO E DESCRITIVO, DATADO E ASSINADO PELO RESPONSÁVEL TÉCNICO, REFERENCIANDO O NÚMERO DA CONDICIONANTE E DO PROCESSO, PARA CIÊNCIA. **30 (TRINTA) DIAS** PARA APRESENTAR ESTUDO DE AVALIAÇÃO PRELIMINAR - EAP DATADO E ASSINADO PELO RESPONSÁVEL TÉCNICO, REFERENCIANDO O NÚMERO DA CONDICIONANTE E DO PROCESSO, PARA ANÁLISE.
18. **CONTROLE AMBIENTAL.** TODAS AS EMPRESAS INSTALADAS DENTRO DO SÍTIO AEROPORTUÁRIO DEVERÃO ESTAR DEVIDAMENTE LICENCIADAS PELO ÓRGÃO AMBIENTAL COMPETENTE E TAIS LICENÇAS DEVEM POSSUIR PASTA PRÓPRIA PARA APRESENTAÇÃO QUANDO SOLICITADO EM VISTÓRIAS. APRESENTAR CÓPIA DA LICENÇA AMBIENTAL DE CADA EMPRESA. **PRAZO 30 (TRINTA) DIAS.**
19. **ALTERAÇÃO DE PROJETO/PROGRAMA.** QUAISQUER ALTERAÇÕES/ADEQUAÇÕES NECESSÁRIAS

IEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Jardim América - CARIACICA/ES - CEP - 29.140-500
Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 - www.iema.es.gov.br

4/5



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>



SEDECAP20241261A



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

NOS PROJETOS/PROGRAMAS EXECUTADOS DEVERÃO SER INFORMADAS AO IEMA, ANTES DA INTERVENÇÃO/EXECUÇÃO, PARA ANÁLISE E MANIFESTAÇÃO. **PRAZO: ANTES DA INTERVENÇÃO.**

20. ESTA LICENÇA SE REFERE APENAS AOS ASPECTOS AMBIENTAIS DA ATIVIDADE EM QUESTÃO E, CONFORME DISPOSTO NO ART. 18, DO DECRETO ESTADUAL Nº 4039-R DE 07 DE DEZEMBRO DE 2016, NÃO EXIME O SEU TITULAR DA APRESENTAÇÃO, AOS ÓRGÃOS COMPETENTES, DE OUTROS DOCUMENTOS LEGALMENTE EXIGÍVEIS. TAMBÉM NÃO INIBE OU RESTRINGE DE QUALQUER FORMA A AÇÃO DOS DEMAIS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES FISCALIZADORAS NEM DESOBRIGA A EMPRESA DA OBTENÇÃO DE AUTORIZAÇÕES, ANUÊNCIAS, LAUDOS, CERTIDÕES, CERTIFICADOS OU OUTROS DOCUMENTOS PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO VIGENTE, SENDO DE SUA RESPONSABILIDADE A ADOÇÃO DE QUALQUER PROVIDÊNCIA NESSE SENTIDO.
21. APRESENTAR FOLHA ORIGINAL DE PUBLICAÇÃO, TORNANDO PÚBLICO À OBTENÇÃO DA LICENÇA DE OPERAÇÃO, EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, NO LOCAL DE ABRANGÊNCIA DA ATIVIDADE LICENCIADA E AINDA NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO. **PRAZO 30 (TRINTA) DIAS.**
22. APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA DA LICENÇA EXPEDIDA PELO ÓRGÃO AMBIENTAL SEMPRE QUE A ATIVIDADE FOR VISTORIADA.
23. **REQUERER RENOVAÇÃO DESTA 120 (CENTO E VINTE) DIAS ANTES DO SEU VENCIMENTO.**
24. TODA DOCUMENTAÇÃO A SER APRESENTADA PARA ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS FEITAS PELO IEMA DEVERÁ MENCIONAR EXPLICITAMENTE O NÚMERO DA CONDICIONANTE, DO OFÍCIO, DA NOTIFICAÇÃO E/OU QUALQUER INSTRUMENTO A QUE SE REFERE.
25. O NÃO CUMPRIMENTO DAS CONDICIONANTES, ACIMA, PENALIZARÁ A EMPRESA COM A IMPOSIÇÃO DAS PENALIDADES DE MULTA E/OU INTERDIÇÃO/EMBARGO DAS ATIVIDADES/OBRA, CONFORME PREVISTO NOS INCISOS II, III E IV DO ARTIGO 8º DA LEI ESTADUAL 7058/2002, E AINDA DETERMINARÁ A SUSPENSÃO OU CASSAÇÃO DA LICENÇA, CONFORME PREVISTO NO ARTIGO 17 DA MESMA LEI.
26. **A CONSTRUÇÃO, REFORMA, AMPLIAÇÃO, INSTALAÇÃO OU FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTOS, OBRAS OU SERVIÇOS POTENCIALMENTE POLUIDORES, CONTRARIANDO AS NORMAS LEGAIS E REGULAMENTARES PERTINENTES, CONSTITUI CRIME CONTRA O MEIO AMBIENTE, SUJEITO À PENA DE DETENÇÃO DE UM A SEIS MESES, NOS TERMOS DO ART. 60 DA LEI 9.605/98.**
27. A CONTAGEM DO PRAZO DESTA LICENÇA E DAS CONDICIONANTES ACIMA SE INICIA A PARTIR DA ASSINATURA DA MESMA.

ASSINADA EM ____/____/____.

ESPÍRITO SANTO, **TERÇA-FEIRA, 27 DE MARÇO DE 2018**

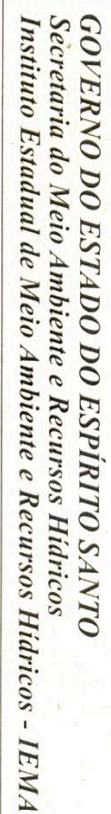

Jader Mutzig Bruna
Diretor Presidente
IEMA

IEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Jardim América - CARIACICA/ES - CEP - 29.140-500
Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 - www.iema.es.gov.br

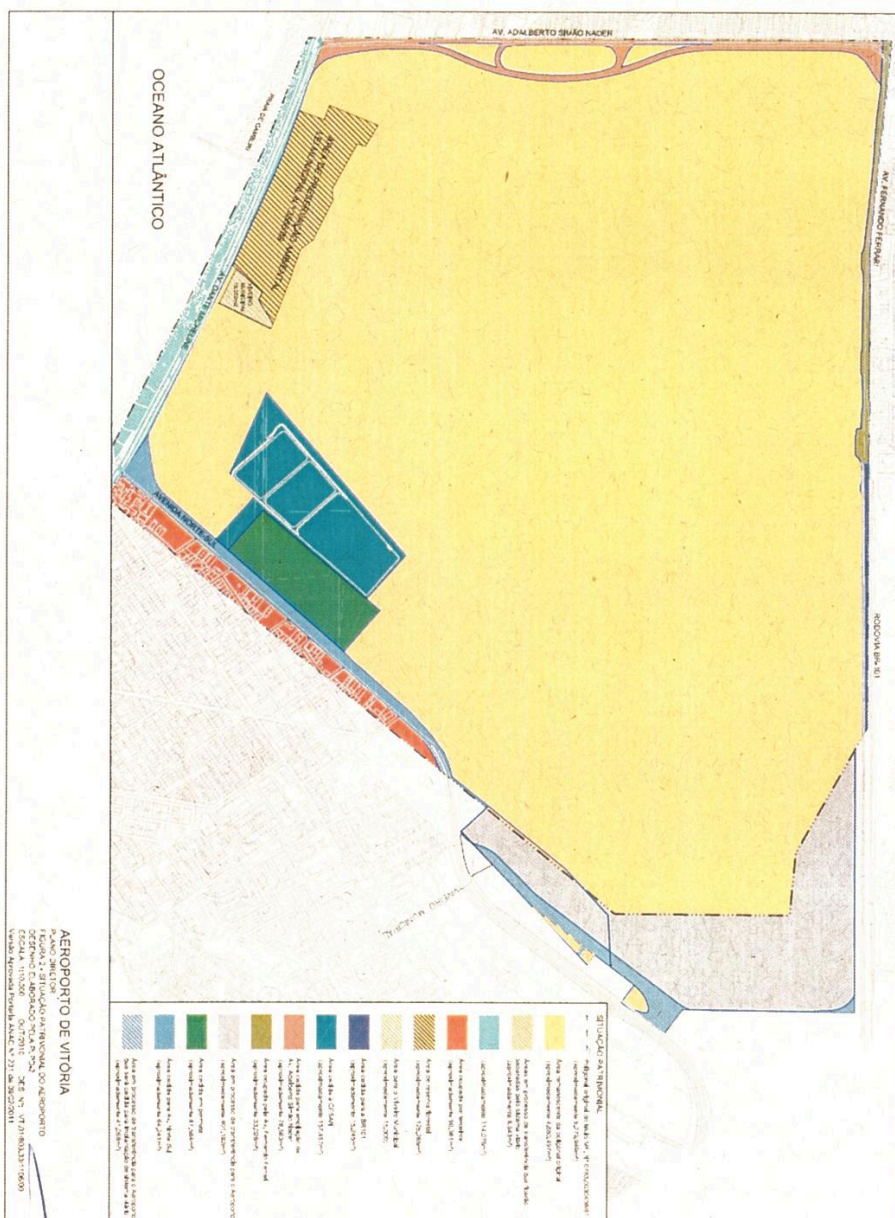
5/5



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>



APÊNDICE A



IEMA - BR 292 KM 0, S/N.º PORTO VELHO, JARDIM AMÉRICA - CARIACICAES CEP: 29.140-130
 Tel.: (27) 3636-2515 www.iema.es.gov.br

AEROPORTO DE VITÓRIA
PLANO 30000709

FIGURA 2: SITUAÇÃO PATRIARCAL DO AEROPORTO
DE SETIM NO LABORADO PELA P. 202
ESCALA 1:10.000 OUT/2016 DES N° UT 01/80.033-116600
Versão Aprovada Pôrto ANAC Nº 73 de 28/02/2011

Jader Mutzig Bruna

Director Presidente

IEIMA

Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>



SEDECAP202421261A





OF/Nº 0967/18/IEMA/GSIM/CPO

Cariacica, 12 de abril de 2018.

REF. PROCESSO: 22055177

Assunto: Retificação de condicionantes.

Em atenção ao processo de licenciamento n.º 22055177, em nome da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO, e considerando que houve equívoco deste IEMA quanto à condicionante n.º 05 da LICENÇA DE OPERAÇÃO (RENOVAÇÃO) LO - GSIM/CPO Nº 48/2018/CLASSE IV, informamos a necessidade de alteração dessa condicionante além da exclusão da condicionante 14 da LICENÇA DE INSTALAÇÃO (RENOVAÇÃO) LI - GSIM/CPO Nº 126/2017/CLASSE IV, devido migração desta para a LO. Assim,

FICA RETIFICADO O TEXTO DA CONDICIONANTE N.º 05 DA LICENÇA DE OPERAÇÃO (RENOVAÇÃO) LO - GSIM/CPO Nº 48/2018/CLASSE IV, CONFORME SEGUE:

Onde se lê:

FLORA. Dar continuidade as ações de monitoramento da fauna resgatada/reconduzida, nas Unidades de Conservação existentes no Sítio Aeroportuário, Mata Paludosa e Restinga de Camburi. Apresentar, anualmente, Relatório Descritivo e Fotográfico comprovando as ações executadas. Prazo para apresentação do primeiro relatório: 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

Leia-se:

FLORA. Dar continuidade à execução das medidas mitigadoras voltadas ao Meio Biótico - FLORA, realizando as seguintes ações:

- a) dar continuidade nos serviços de manutenção das mudas produzidas do viveiro, garantindo estoque suficiente para recuperação de áreas degradadas na própria área do aeroporto;



SEDECAP202421261A



b) caso seja necessário supressão de vegetação incluindo as famílias de orquídeas e bromélias deverá a INFRAERO dar continuidade ao programa de salvamento;

c) dar continuidade nos serviços de manutenção/enriquecimento vegetal da REMRC, sendo prestados os devidos esclarecimentos à SEMMAM de Vitória, órgão gestor na unidade de conservação.

Apresentar, anualmente, comprovação por meio de relatórios fotográficos/descritivos.

E ainda,

FICA EXCLUÍDA A CONDICIONANTE N.º 14 DA LICENÇA DE INSTALAÇÃO (RENOVAÇÃO) LI - GSIM/CPO N.º 126/2017/CLASSE IV, devido migração para a LO.

ESTE OFÍCIO É PARTE INTEGRANTE DA LICENÇA DE OPERAÇÃO (RENOVAÇÃO) GSIM-CPO N.º 48/2018/CLASSE IV.

Atenciosamente,

Diretoria Presidente

Jader Mutzig Bruna



Diretor Presidente
IEMA

EMPRESA BRASILEIRA DE INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO
Avenida Fernando Ferrari, 3800 - Aeroporto
Vitória/ES
29075-920

IEMA - BR 262 KM 0, S/N.º PORTO VELHO, JARDIM AMÉRICA - CARIACICA/ES CEP: 29.140-130
Tel.: (27) 3636-2515 www.ima.es.gov.br



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:49:47.
Documento Nº: 3027516-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027516-9046>





GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

LICENÇA DE INSTALAÇÃO (RENOVAÇÃO) LI - GSIM / CPO / Nº 126 / 2017 / CLASSE IV

O INSTITUTO DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS, no uso das atribuições que lhes são conferidas no Inciso IV do Artigo 5º da Lei Complementar nº 248 de 02 de julho de 2002, e fundamentada no Decreto Estadual nº 4.039-R de 07 de dezembro de 2016, expede a presente LICENÇA DE INSTALAÇÃO, requerida através do Processo nº 22055177 que autoriza a:

EMPRESA / NOME: EMPRESA BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO
CNPJ / CPF: 00.352.294/0023-26

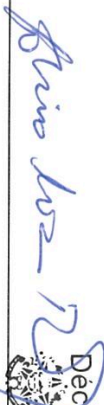
ENDEREÇO DA ATIVIDADE: AVENIDA FERNANDO FERRARI - 3.800 - AEROPORTO
MUNICÍPIO: VITÓRIAS

A EXERCER À ATIVIDADE: AMPLIAÇÃO DO AEROPORTO DE VITÓRIA LOCALIZADO PELAS COORDENADAS UTM 366084 E / 7758657 N (WGS84). XXXXXXXX
XX
XX
XX
XX

Esta LI é válida pelo período de 1460 dias, a contar da data da assinatura, observadas as CONDICIONANTES no verso discriminadas, bem como seus anexos, que, embora não transcritos, são partes integrantes da mesma.

Espírito Santo, TERÇA-FEIRA, 5 de DEZEMBRO de 2017

00B0C0G0.00o0m0n0t0.2


Décio Nora Ribeiro
Diretor Técnico
IEMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA



SEDECAP2022421257A

SIGA



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:46:07.
Documento Nº: 3027510-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027510-9046>

Integra a presente LICENÇA DE INSTALAÇÃO, 01 (um) anexo contendo 31 (trinta e um) Condicionantes que deverão ser cumpridas nos prazos estabelecidos por este Órgão.



SEDECAP202421257A

SIGA

INFRAPRO - SRVT
Nº 5086
DATA 12/12/17
HORA 15:21
Assinatura: Rogéria Cavalcanti
P.S.A
95.206-99



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:46:07.
Documento Nº: 3027510-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027510-9046>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

ANEXO

LICENÇA DE INSTALAÇÃO Nº: 126/2017

PROCESSO: 22055177

EMPRESA/NOME: EMPRESA BRASILEIRA DE INFRA-ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA - INFRAERO

CNPJ/CPF: 00.352.294/0023-26

ATIVIDADE: AMPLIAÇÃO DO AEROPORTO DE VITÓRIA LOCALIZADO PELAS COORDENADAS UTM 366084 E / 7758657 N (WGS84).

LOCAL DA ATIVIDADE: AVENIDA FERNANDO FERRARI - 3.800 - AEROPORTO

MUNICÍPIO: VITÓRIA/ES

CONDICIONANTES:

1. ESTA LICENÇA REFERE-SE ÀS **OBRAS DE AMPLIAÇÃO DO AEROPORTO DE VITÓRIA - FASE II**, LOCALIZADA NAS COORDENADAS UTM 366.350 / 7.759.000, INCLUINDO PRINCIPALMENTE A IMPLANTAÇÃO DE UMA NOVA PISTA DE POUSO E DECOLAGEM DE AERONAVES NA DIREÇÃO NORTE/SUL COM 2.500 METROS E 45 M DE LARGURA; NOVAS INSTALAÇÕES DO CORPO DE BOMBEIROS; NOVO TERMINAL DE PASSAGEIROS COM ÁREA DE ESTACIONAMENTO DE VEÍCULOS; E DEMAIS ESTRUTURAS DE APOIO E SERVIÇOS ASSOCIADOS AO FUNCIONAMENTO DO AEROPORTO. ESTÁ CONTEMPLADA TAMBÉM POR ESTA LICENÇA A USINA DE DOSAGEM DE CONCRETO COMO UNIDADE DE APOIO PARA SUPRIMENTO EXCLUSIVO ÀS OBRAS DE AMPLIAÇÃO DO AEROPORTO. ESTA LICENÇA SUBSTITUI E INVALIDA A LICENÇA DE INSTALAÇÃO GCA/SL Nº 257/2011/CLASSE IV.
2. APRESENTAR ATUALIZAÇÃO DO PROTOCOLO 1.337/2016 (OFÍCIO Nº 49/SBVT(VTME)/2016) QUANTO AO CRONOGRAMA DAS OBRAS DA NOVA ESTRUTURA AEROPORTUÁRIA. **PRAZO 30 (TRINTA) DIAS.**
3. APRESENTAR EM MEIO DIGITAL (ARQUIVOS EM FORMATO KML OU KMZ E SHAPEFILE OU DWG), ATUALIZAÇÃO DA PLANTA DO SÍTIO AEROPORTUÁRIO APRESENTADA PELO PROTOCOLO Nº 2976/12, CONTENDO A LOCALIZAÇÃO DE TODAS AS EDIFICAÇÕES E OS ACESSOS AO SÍTIO AEROPORTUÁRIOS PREVISTOS. **PRAZO 30 (TRINTA) DIAS.**
4. QUAISQUER ALTERAÇÕES/ADEQUAÇÕES NECESSÁRIAS NOS PROJETOS APRESENTADOS DEVERÃO SER INFORMADAS AO IEMA, ANTES DA INTERVENÇÃO/EXECUÇÃO, PARA ANÁLISE E MANIFESTAÇÃO.
5. DAR CONTINUIDADE NA EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL VOLTADO PRINCIPALMENTE PARA AS COMUNIDADES DOS BAIRROS VIZINHOS (BAIRRO REPÚBLICA, MATA DA PRAIA, MORADA DE CAMBURI, BELA VISTA, MARIA ORTIZ, GOIABEIRAS, BAIRRO DE FÁTIMA E JARDIM CAMBURI), PRESTANDO OS DEVIDOS ESCLARECIMENTOS QUANTO À SUA INSTALAÇÃO E OPERAÇÃO, VISANDO INFORMÁ-LAS SOBRE OS IMPACTOS GERADOS E AS MEDIDAS MITIGADORAS E OS PROGRAMAS AMBIENTAIS A SEREM IMPLEMENTADAS, ALÉM DAS MEDIDAS A SEREM TOMADAS EM CASO DE EMERGÊNCIA. **APRESENTAR, SEMESTRALMENTE, RELATÓRIO COMPROBATÓRIO.**
6. DAR CONTINUIDADE NA EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL APRESENTADO SOB PROTOCOLO Nº. 3.660/06 E REVISADO PELO PROTOCOLO Nº. 2.505/07 ADOTANDO COMO PÚBLICO-ALVO APENAS OS FUNCIONÁRIOS DA OBRA, ORIENTANDO OS TRABALHADORES DA EMPRESA CONTRATADA PARA REALIZAÇÃO DAS OBRAS QUANTO ÀS NORMAS AMBIENTAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E QUANTO ÀS CONDICIONANTES DESTA LICENÇA AMBIENTAL. **APRESENTAR, ANUALMENTE, RELATÓRIO COMPROBATÓRIO.**
7. PRIORIZAR, TANTO QUANTO POSSÍVEL, A CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS E MÃO-DE-OBRA LOCAL. **APRESENTAR DADOS/DOCUMENTOS E/OU REGISTROS COMPROBATÓRIOS JUNTO AO**

IEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Jardim América - CARIACICA/ES - CEP - 29.140-500
Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 - www.iema.es.gov.br

1/4



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:46:07.
Documento Nº: 3027510-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027510-9046>



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA

Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL.

8. EXECUTAR O PROGRAMA DE MOBILIZAÇÃO E DESMOBILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA. **APRESENTAR DADOS/DOCUMENTOS E/OU REGISTROS COMPROBATÓRIOS JUNTO AO PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL.**
9. IMPLANTAR MEDIDAS DE CONTROLES AMBIENTAIS EFICAZES QUANTO À GERAÇÃO DE POEIRA, EMISSÕES DE GASES E RUÍDOS POR EQUIPAMENTOS, MÁQUINAS E VEÍCULOS, BEM COMO PARA GERAÇÃO DE MATERIAL PARTICULADO, GARANTINDO A EFICIÊNCIA NECESSÁRIA, SEM OCASIONAR TRANSTORNO AO BEM ESTAR E À SAÚDE DA POPULAÇÃO DO ENTORNO. **APRESENTAR, SEMESTRALMENTE, COMPROVAÇÃO POR MEIO DE RELATÓRIOS FOTOGRÁFICOS/DESCRIPTIVOS COM DADOS DAS AÇÕES ROTINEIRAS OU EXTRAORDINÁRIAS.**
10. A USINA DE ASFALTO É LICENCIADA PELA LICENÇA DE OPERAÇÃO Nº 225/2016 EM NOME DE CONSÓRCIO JOTA ELE / EXXA / BASALTO, VINCULADA AO PROCESSO 73373770.
11. DAR CONTINUIDADE NA EXECUÇÃO DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS - PGRS APRESENTADO AO IEMA POR MEIO DO PROTOCOLO Nº. 7722/05, DEVENDO SER ARQUIVADOS NO CANTEIRO DE OBRAS OS COMPROVANTES DE DESTINAÇÃO DOS RESÍDUOS, PARA APRESENTAÇÃO A ESTE IEMA OU ÀS EQUIPES DE FISCALIZAÇÃO QUANDO SOLICITADO.
12. PARA UTILIZAÇÃO DE JAZIDAS COMERCIAIS (AREIA, BRITA E SAIBRO) DEVE SER APRESENTADA CÓPIA DA RESPECTIVA LICENÇA AMBIENTAL VÁLIDA. **PRAZO: ANTES DA UTILIZAÇÃO.**
13. DAR CONTINUIDADE À EXECUÇÃO DAS MEDIDAS MITIGADORAS VOLTADAS AO **MEIO BIÓTICO - FAUNA** ATRAVÉS DA EXECUÇÃO DO PLANO DE MANEJO PARA RESGATE DA FAUNA EM CONFORMIDADE COM A AUTORIZAÇÃO DE MANEJO DE FAUNA - AMF Nº 021/2017, DEVENDO OS RELATÓRIOS SEREM APRESENTADOS SOMENTE JUNTO AO PROCESSO 71433899.
14. DAR CONTINUIDADE À EXECUÇÃO DAS MEDIDAS MITIGADORAS VOLTADAS AO **MEIO BIÓTICO - FLORA**, REALIZANDO AS SEGUINTE AÇÕES: A) DAR CONTINUIDADE NOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DAS MUDAS PRODUZIDAS DO VIVEIRO, GARANTINDO ESTOQUE SUFICIENTE PARA RECUPERAÇÃO DE ÁREAS DEGRADADAS NA PRÓPRIA ÁREA DO AEROPORTO; B) CASO SEJA NECESSÁRIO SUPRESSÃO DE VEGETAÇÃO INCLUINDO AS FAMÍLIAS DE ORQUÍDEAS E BROMÉLIAS DEVERÁ A INFRAERO DAR CONTINUIDADE AO PROGRAMA DE SALVAMENTO; C) DAR CONTINUIDADE NOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO/ENRIQUECIMENTO VEGETAL DA REMRC, SENDO PRESTADOS OS DEVIDOS ESCLARECIMENTOS À SEMMAM DE VITÓRIA, ÓRGÃO GESTOR NA UNIDADE DE CONSERVAÇÃO. **APRESENTAR, ANUALMENTE, COMPROVAÇÃO POR MEIO DE RELATÓRIOS FOTOGRÁFICOS/DESCRIPTIVOS.**
15. AVALIAR JUNTO A SEMMAM DE VITÓRIA E AOS GESTORES DAS UNIDADES DE CONSERVAÇÃO EXISTENTES NO SÍTIO AEROPORTUÁRIO A NECESSIDADE DE APRESENTAÇÃO DE PLANO DE TRABALHO PARA REALIZAÇÃO DE MONITORAMENTO DA FAUNA RECONDUZIDA / RESGATADA. CASO SEJA JULGADA NECESSÁRIA A REALIZAÇÃO DO PLANO, ESTE DEVERÁ SER ANALISADO / ACOMPANHADO PELOS GESTORES DAS UNIDADES.
16. APRESENTAR PROJETO FINAL APROVADO PELA PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA - PMV QUANTO AO SISTEMA DE DRENAGEM DO AEROPORTO E AOS PONTOS DE LANÇAMENTO. **PRAZO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS.**
17. APRESENTAR RELATÓRIO FOTOGRÁFICO/DESCRIPTIVO E/OU DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA SOBRE A EXECUÇÃO DOS PROJETOS/IMPLANTAÇÃO DE ESTRUTURAS APRESENTADOS PELO PROTOCOLO Nº 13.645/17 REFERENTE AO RELATÓRIO SOBRE POTENCIAL PRODUÇÃO DE EFLUENTES E MONITORAMENTO DAS ÁGUAS DRENADAS. **PRAZO: AO FINAL DAS OBRAS.**
18. APRESENTAR DECLARAÇÃO DA SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA

IEMA - Rodovia BR 262 - Km 0 - Jardim América - CARIACICA/ES - CEP - 29.140-500

Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 - www.iema.es.gov.br

2/4



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:46:07.
Documento Nº: 3027510-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027510-9046>



SEDECAP202421257A



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

QUANTO AO CUMPRIMENTO DAS SOLICITAÇÕES, PROGRAMAS, PROJETOS, TERMOS DE COMPROMISSO E/OU COOPERAÇÃO, ACORDOS E/OU QUAISQUER OUTROS INSTRUMENTOS LEGAIS FIRMADOS JUNTO AQUELA SECRETARIA DURANTE A VIGÊNCIA DA LICENÇA DE INSTALAÇÃO.

PRAZO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS.

19. MANTER SEMPRE VEDADO, DE FORMA A IMPEDIR EVENTUAIS CONTAMINAÇÕES O POÇO DE CAPTAÇÃO DE ÁGUA SUBTERRÂNEA.
20. REALIZAR, SEMPRE QUE NECESSÁRIO, A MANUTENÇÃO NOS TANQUES DE DECANTAÇÃO DO EFLUENTE INDUSTRIAL DA UDC E MANTER O REUSO DESSE EFLUENTE NA UMECTAÇÃO DAS VIAS DE ACESSO E DEMAIS ÁREAS VISANDO EVITAR A EMISSÃO DE MATERIAL PARTICULADO (POEIRA).
21. MANTER E OPERAR OS EQUIPAMENTOS DO SISTEMA DE CONTROLE DE MATERIAL PARTICULADO (FILTROS DE MANGAS OU OUTROS) DOS SILOS DE CIMENTO NAS MELHORES CONDIÇÕES DEVENDO SER REALIZADA MANUTENÇÃO PERIÓDICA DE TODOS OS ELEMENTOS DESSES SISTEMAS, DE MODO A EVITAR EMISSÕES VISÍVEIS DE MATERIAL PARTICULADO. CASO CONTRÁRIO, OS SISTEMAS DEVERÃO SOFRER MELHORIAS, CORREÇÕES E/OU SUBSTITUIÇÃO A FIM DE GARANTIR QUALIDADE AMBIENTAL. AS MELHORIAS DEVERÃO SER IMPLANTADAS IMEDIATAMENTE APÓS A CONSTATAÇÃO DE INEFICIÊNCIA DO SISTEMA IMPLANTADO. O IEMA DEVERÁ SER INFORMADO SOBRE A ADEQUAÇÃO NO PRAZO MÁXIMO DE 15 (QUINZE) APÓS A SUA CONCLUSÃO, DEVENDO AINDA SER APRESENTADO RELATÓRIO FOTOGRÁFICO E DESCRITIVO DAS ADEQUAÇÕES REALIZADAS.
22. O FUNCIONAMENTO DA USINA DE DOSAGEM DE CONCRETO NÃO PODERÁ CAUSAR PREJUÍZO À SAÚDE E/OU INCÔMODO AO BEM ESTAR DOS FUNCIONÁRIOS E/OU DA COMUNIDADE DO ENTORNO E/OU AO MEIO AMBIENTE. CASO SEJA VERIFICADA A NECESSIDADE, DURANTE TODO O PERÍODO DE VIGÊNCIA DESTA LICENÇA, O IEMA PODERÁ SOLICITAR A REALIZAÇÃO DE NOVAS ADEQUAÇÕES E MELHORIAS QUE NÃO CONSTAM DESTA LICENÇA.
23. NO CASO DE PARALISAÇÃO DAS ATIVIDADES DA USINA DE DOSAGEM DE CONCRETO SEJA POR DETERMINAÇÃO DA INFRAERO E/OU RESCISÃO CONTRATUAL, OU POR ENTREGA POR PARTE DA EMPRESA RESPONSÁVEL POR SEU FUNCIONAMENTO, APRESENTAR RELATÓRIO DE DESMOBILIZAÇÃO E/OU DE DESCARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE, ACOMPANHADO DO LEVANTAMENTO DE PASSIVOS AMBIENTAL. **PRAZO: DE 15 (QUINZE) DIAS APÓS A PARALISAÇÃO.**
24. NO CASO DE OCORRÊNCIA DE ACIDENTES OU EMERGÊNCIAS AMBIENTAIS, O IEMA DEVERÁ SER IMEDIATAMENTE COMUNICADO (ATRAVÉS DE CONTATO TELEFÔNICO OU NO E-MAIL: OBRASPUBLICAS@IEMA.ES.GOV.BR, NO MOMENTO DA OCORRÊNCIA), DEVENDO SER TAMBÉM ENCAMINHADO OFÍCIO DEVIDAMENTE ASSINADO PELO RESPONSÁVEL PELO EMPREENDIMENTO CONTENDO AS CAUSAS DO ACIDENTE, A DESCRIÇÃO DO FATO E AS AÇÕES QUE FORAM ADOTADAS PARA MITIGAR ESSES IMPACTOS. **PRAZO: 15 (QUINZE) DIAS APÓS O ACIDENTE.**
25. ESTA LICENÇA SE REFERE APENAS AOS ASPECTOS AMBIENTAIS DA ATIVIDADE EM QUESTÃO E, CONFORME DISPOSTO NO ART. 18, DO DECRETO ESTADUAL Nº 4039-R DE 07 DE DEZEMBRO DE 2016, NÃO EXIME O SEU TITULAR DA APRESENTAÇÃO, AOS ÓRGÃOS COMPETENTES, DE OUTROS DOCUMENTOS LEGALMENTE EXIGÍVEIS. TAMBÉM NÃO INIBE OU RESTRINGE DE QUALQUER FORMA A AÇÃO DOS DEMAIS ÓRGÃOS E INSTITUIÇÕES FISCALIZADORAS NEM DESOBRIGA A EMPRESA DA OBTENÇÃO DE AUTORIZAÇÕES, ANUÊNCIAS, LAUDOS, CERTIDÕES, CERTIFICADOS OU OUTROS DOCUMENTOS PREVISTOS NA LEGISLAÇÃO VIGENTE, SENDO DE SUA RESPONSABILIDADE A ADOÇÃO DE QUALQUER PROVIDÊNCIA NESSE SENTIDO.
26. APRESENTAR FOLHA ORIGINAL DE PUBLICAÇÃO, TORNANDO PÚBLICO À OBTENÇÃO DA LICENÇA DE INSTALAÇÃO, EM JORNAL DE GRANDE CIRCULAÇÃO, NO LOCAL DE ABRANGÊNCIA DA ATIVIDADE LICENCIADA E AINDA NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO. **PRAZO 30 (TRINTA) DIAS.**
27. APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA DA LICENÇA EXPEDIDA PELO ÓRGÃO AMBIENTAL SEMPRE QUE A

IEMA – Rodovia BR 262 – Km 0 – Jardim América – CARIACICA/ES – CEP – 29.140-500
Fone Fax (27) 3636-2500 - 3636-2555 – www.iema.es.gov.br

3/4



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:46:07.
Documento Nº: 3027510-9046 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027510-9046>



SEDECAP202421257A



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Secretaria Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA
Instituto Estadual de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - IEMA

ATIVIDADE FOR VISTORIADA;

28. OBTER LICENÇA DE OPERAÇÃO ANTES DO INÍCIO DAS ATIVIDADES, OU SOLICITAR RENOVAÇÃO DESTA LICENÇA, ATÉ 120 (CENTO E VINTE) DIAS ANTES DO SEU VENCIMENTO;
29. O NÃO CUMPRIMENTO DAS CONDICIONANTES ACIMA PENALIZARÁ A EMPRESA COM A IMPOSIÇÃO DAS PENALIDADES DE MULTA E/OU INTERDIÇÃO/EMBARGO DAS ATIVIDADES/OBRA, CONFORME PREVISTO NOS INCISOS II, III E IV DO ARTIGO 8º DA LEI ESTADUAL 7058/2002, E AINDA DETERMINARÁ A SUSPENSÃO OU CASSAÇÃO DA LICENÇA, CONFORME PREVISTO NO ARTIGO 17 DA MESMA LEI;
30. **A CONSTRUÇÃO, REFORMA, AMPLIAÇÃO, INSTALAÇÃO OU FUNCIONAMENTO DE ESTABELECIMENTOS, OBRAS OU SERVIÇOS POTENCIALMENTE POLUIDORES, CONTRARIANDO AS NORMAS LEGAIS E REGULAMENTARES PERTINENTES, CONSTITUI CRIME CONTRA O MEIO AMBIENTE, SUJEITO À PENA DE DETENÇÃO DE UM A SEIS MESES, NOS TERMOS DO ART. 60 DA LEI 9.605/98.**
31. A CONTAGEM DO PRAZO DESTA LICENÇA E DAS CONDICIONANTES ACIMA SE INICIA A PARTIR DA ASSINATURA DA MESMA.

ASSINADA EM 07 / 12 / 2017.

ESPÍRITO SANTO, **TERÇA-FEIRA, 5 DE DEZEMBRO DE 2017**

fls 10
Décio Nora Ribeiro
Diretor Técnico
IEMA





Prefeitura Municipal de Vitória
Secretaria Municipal de Desenvolvimento da Cidade

OFÍCIO SEDEC/GAB – 796/17

Vitória, 29 de agosto de 2017.

Ao Superintendente do Aeroporto de Vitória
Ilmo. Sr. Afrânio Souza Mar

Assunto: Carta de Anuência Municipal – “Novo Terminal de Passageiros do Aeroporto de Vitória”

Prezado Senhor,

Informamos que de acordo com o Anexo 2 da Lei 6.705/06 – PDU, Zoneamento Urbanístico, a área em questão está situada em Zona de Equipamento Especial 1 - ZEE 1, que teve o Plano Específico para ordenação das formas de uso e ocupação regulamentado em 2014 pelo Decreto Municipal nº 16.069.

O Novo Terminal de Passageiros do Aeroporto de Vitória encontra-se implantado na área definida no referido decreto como Área Aeroportuária, caracterizada pelo funcionamento do Complexo Aeroportuário e atividades complementares, onde, segundo o Anexo 2.1 do decreto, são permitidas as atividades não residenciais enquadradas nos Grupos G1, G2 e G3 e tolerados os empreendimentos especiais dos Grupos G1, G2 e G3.

Segundo o Anexo 8 do PDU a atividade exercida está classificada no Grupo G3, tendo em vista sua equivalência com o detalhamento “Prestação de serviços complementares da atividade de transportes aéreos”. Considerando a área do empreendimento, superior a 5.000m², tem-se que o mesmo está sujeito a apresentação e aprovação de Estudo de Impacto de vizinhança – EIV, que se encontra em análise no Município através do processo administrativo nº 2068.049/2011.

Por fim, diante do exposto, conclui-se que a localização do empreendimento é compatível com as determinações de uso e ocupação do solo previstas na Lei do PDU e sua regulamentação para área em questão, sendo que a aprovação do empreendimento na municipalidade está sujeita à aprovação dos estudos supracitados e ao atendimento dos índices de controle urbanísticos definidos no Anexo 2.1 do Decreto Municipal nº 16.069/2014.

Atenciosamente,

LENISE MENEZES LOUREIRO

Secretária Municipal de Desenvolvimento da Cidade



Lucas da Silva Roberto
Profissional de Serviços
Aeroporários
Mat.: 16.128.31

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DA CIDADE

Rua Vitorino Nunes da Motta, 220
CIAC – Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão
Enseada do Suá – Vitória – ES – Cep: 29.050-480
FAX: 3135-1135 – Informações: 3135-1087



Autenticado com senha por LUIS EDUARDO PARIS - 26/07/2024 às 11:40:48.
Documento Nº: 3027499-460 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3027499-460>



SEDECAP202421255A

RECLAMAÇÕES DE OUVIDORIA

Aeroporto de Vitória-ES

2019

Em pesquisa realizada no banco de dados do Sistema de Ouvidoria, de janeiro a dezembro de 2019 foram registradas **74 reclamações** referentes aos serviços prestados no Aeroporto de Vitória-ES.

As principais reclamações versaram sobre itens de **Conforto (29)** aos passageiros, como serviço de achados e perdidos, assentos, ausência de telefones públicos, mais opções de lojas e atendimento de forma geral.

As reclamações referentes ao serviço de inspeção nos pórticos de Raios X (18) foi o principal assunto referente a **Segurança (20)**.

Com relação a **Manutenção (15)**, a climatização foi o assunto mais abordado, com 08 registros.

As demandas referentes a **Sinalização (07)** versaram sobre a insuficiência, disposição das placas indicativas e chamadas de som no aeroporto.

As reclamações sobre **limpeza (02)** referem-se à conservação dos banheiros.

A reclamação sobre o barulho de aeronaves decolando de madrugada foi o objeto da reclamação de **Ruído (01)**.

Quadro das Reclamações Por Assunto agrupadas por mês – 2019

Categorias	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total Geral
CONFORTO	4	1	5	0	4	0	1	5	0	3	6	0	29
SEGURANÇA	1	2	3	0	2	3	3	1	0	0	3	2	20
MANUTENÇÃO	4	0	1	2	2	2	0	1	0	3	0	0	15
SINALIZAÇÃO	3	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7
LIMPEZA	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
RUÍDO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Total Geral	13	4	9	5	10	5	4	7	0	6	9	2	74

Fonte: Sistema PROUVI

Em 26.08.2024



NUP: 99927.100908/2024-13.
 Autenticado com senha por PAULO SERGIO MAGALHAES DUTRA - 27/08/2024 às 14:30:30.
 Documento Nº: 3041954-2426 - consulta à autenticidade em
<https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=3041954-2426>



SEDECAI202422766

Plano de Qualidade de Serviço 2021_2022

Aeroporto Internacional de Vitória - SBVT



Aeroporto de
Vitória VIX

Zurich Airport Brasil

Aeroportos do Sudeste do Brasil S.A

Aeroporto Internacional de Vitória – SBVT
VIX – Eurico de Aguiar Salles

Sumário

1 Objetivo Geral e Objetivos Específicos	7
1.1 Objetivo do Plano de Qualidade de Serviço	7
1.2 Objetivos Específicos do Plano de Qualidade de Serviço	7
1.3 O Aeroporto de Vitória	7
1.4 Correlação do PQS com o Contrato de Concessão.....	8
2 O Atendimento ao Passageiro	9
2.1 O Time de Agentes de Atendimento do Aeroporto de Vitória.....	9
2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos.....	9
2.1.2 Capacitação e Treinamento.....	10
2.1.3 Cronograma de Capacitação	11
2.1.4 Cursos Regulatórios.....	12
2.1.5 Do atendimento ao passageiro com necessidades especiais.....	12
2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros.....	13
2.2.1 Ouvidoria.....	13
2.2.2 Dados da Ouvidoria.....	13
2.2.3 Medidas adotadas e plano de ação para registros recorrentes	13
2.2.4 Achados e Perdidos	14
2.2.5 Objetos devolvidos	14
2.3 Outros canais de comunicação	16
2.3.1 Resumo das informações gerais dos canais de comunicação	16
2.3.2 Serviços de Informação Website	17
3 Padrões Mínimos de Serviços	17
3.1 Indicadores de Qualidade ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	17
3.1.1 Introdução	18
3.1.2 Resultados, Análise e Oportunidades de Melhoria	18
3.1.3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros	31
3.1.4 Melhorias realizadas após o mapeamento de processos.....	33
4 Interação com as Empresas Aéreas e apresentação dos Resultados.....	36
4.1 Apresentação dos Indicadores de Qualidade as Empresas Aéreas	36
5 Fatos, atividades e serviços prestados por outros.....	37
6 Percepções e ações sobre os resultados	39
7 Níveis de Serviço e Acordo Operacional.....	39
7.1 Indicadores	41

Índice de Figuras

Figura 1 - Matriz de Prioridades	323
Figura 2 Melhorias balcão checkin	334
Figuras 3 - melhorias saguão check-in	334
Figura 4 - Melhorias saguão check-in	345
Figuras 5 - Melhorias balcões embarque	345
Figura 6 - Melhorias canal de inspeção	356
Figura 7 - Melhorias desembarque	356
Figura 8 – Evidências da reunião de consulta às companhias aéreas	49
Figura 9 – Material apresentado na reunião de consulta às companhias aéreas	50

Índice dos Gráficos

Gráfico 1 Achados e Perdidos VIX 2020	156
Gráfico 2 Achados e Perdidos 2021	156
Gráfico 3 - Item_1 Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	19
Gráfico 4 - Item_2 Organização do processo de inspeção de segurança	19
Gráfico 5 - Item_3 Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	19
Gráfico 6 - Item_4 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	19
Gráfico 7 - Item_5 Disponibilidade de informações de voos	201
Gráfico 8 - Item_6 Distância de caminhada no terminal	201
Gráfico 9 - Item_7 Restaurante e Alimentação	201
Gráfico 10 - Item_7_1 Qualidade de restaurantes/ Instalações para alimentação .	212
Gráfico 11 - Item_7_2 Variedade de restaurantes/ Instalações para alimentação .	212
Gráfico 12 - Item_8 Estabelecimentos Comerciais	212
Gráfico 13 - Item_8_1 Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	223
Gráfico 14 - Item_8_2 Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	223
Gráfico 15 - Item_9 Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	223
Gráfico 16 - Item_10 Limpeza do banheiros	234
Gráfico 17 - Item_11 Disponibilidade dos banheiros	234
Gráfico 18 - Item_12 Qualidade da rede sem fio e outras conexões de Internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	234
Gráfico 19 - Item_13 Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	245
Gráfico 20 - Item_14 Conforto nas áreas de embarque	245
Gráfico 21 - Item_15 Conforto térmico	245

Gráfico 22 - Item_16 Conforto acústico	256
Gráfico 23 - Item_17 Limpeza geral do Aeroporto	256
Gráfico 24 - Item_18 Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)	256
Gráfico 25 - Item_19 Disponibilidade de vagas de estacionamento.....	27
Gráfico 26 - Item_20 Qualidade das Instalações do estacionamento	27
Gráfico 27 - Item_21 Relação preço-qualidade dos estacionamentos	27
Gráfico 28 - Item_22 Relação preço-qualidade dos restaurantes	28
Gráfico 29 - Item_23 Relação preço-qualidade das lojas	28
Gráfico 30 - Item_24 Tempo de espera de check-in no aeroporto	28
Gráfico 31 - Item_25 Eficiência do processo de check-in no aeroporto	29
Gráfico 32 - Item_26 Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in.....	29
Gráfico 33 - Item_27 Satisfação geral	29
Gráfico 34 - Item_28 Atendimento das expectativas.....	29
Gráfico 34 - Item_29 Comparação com um aeroporto ideal	29

Índice de Tabelas

Tabela 1 Contrato de Concessão x PQS.....	8
Tabela 2 Responsabilidade e Requisitos Mínimos Agente de Aeroporto.....	9
Tabela 3 Treinamento Agentes de Atendimento.....	11
Tabela 4 Treinamento Regulatórios	12
Tabela 5 Registros da Ouvidoria	13
Tabela 6 Contato Canais de Comunicação	166
Tabela 7 Resumo das Informações dos Canais de Comunicação.....	16
Tabela 8 Relatório de Qualidade de Serviços VIX Ciclo 2020_2021	300
Tabela 9 Indicadores de Nível de Serviço	411
Tabela 10 Plano de ação PQS 2021_2022	423

Índice Anexos

Anexo 1 – Lista de presença - Apresentação do PQS às Cias Aéreas	445
Anexo 2 – Termo de Consulta PQS Companhias aéreas	456
Anexo 3 – Termo de Concordância das Companhias Aéreas.....	47

1 Objetivo Geral e Objetivos Específicos

1.1 Objetivo do Plano de Qualidade de Serviço

O Plano de Qualidade de Serviço – PQS tem por objetivo apresentar ações, métodos e planos de melhoria da Qualidade de Serviços prestados no Aeroporto de Vitória aos passageiros e usuários, além de apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço.

1.2 Objetivos Específicos do Plano de Qualidade de Serviço

Serão apresentados neste Plano de Qualidade de Serviço, especificamente:

- As responsabilidades, procedimentos e qualificação da equipe dedicada ao atendimento dos passageiros e usuários, bem como o programa de capacitação;
- Metodologia utilizada para compreender as necessidades dos passageiros e usuários;
- Protocolo de assistência aos passageiros;
- O site e informações relevantes disponibilizados aos passageiros e usuários;
- Os padrões de serviços;
- Relatório de Qualidade de Serviço, com indicadores de qualidade de serviço aferidos, previsto contratualmente para o cálculo de bônus ou decréscimo tarifário.
- Planos de Ação.

1.3 O Aeroporto de Vitória

Com vocação para negócios e grande potencial para o turismo, o Aeroporto de Vitória tem 46 anos. Em março de 2018 foi entregue aos capixabas um novo terminal aeroportuário onde a área para recebimento de passageiros passou de 6,2 mil para 29,5 mil metros quadrados, aumentando a sua capacidade em 154%. Outra alteração significativa foi a construção de uma nova pista de pouso e decolagens com mais de 2 km de comprimento.

O Aeroporto de Vitória/Eurico de Aguiar Salles foi concedido à leilão para a iniciativa privada em 15 de março de 2019 e quem assumiu foi a Concessionária Aeroportos do Sudeste do Brasil S/A, pertencente ao Grupo Zurich, por um período de 30 anos. Desde o dia 03 de janeiro de 2020 a gestão passou a ser desta concessionária.

No ano de 2020, como parte da estratégia de negócios do grupo Zurich no Brasil, foi realizada a fusão das Concessionárias ASeB e Floripa Airport, responsável pela administração do Aeroporto Internacional de Florianópolis, sendo assim criada a Zurich Airport Brasil.

1.4 Correlação do PQS com o Contrato de Concessão

Tabela 1 Contrato de Concessão x PQS

Anexo 2 do Contrato de Concessão	Plano de Qualidade de Serviço - PQS
27.1 Definição de responsabilidade, procedimentos e requisitos mínimos de qualificação para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários	2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos
27.2 Programa de capacitação e treinamento para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários	2.1.2 Capacitação e Treinamento 2.1.3 Cronograma de Capacitação 2.1.4 Cursos Regulatórios
27.3 Sistematização das necessidades dos usuários	3.1.3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros
27.4 Protocolos de assistência ao passageiro	2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros
27.5 Serviços de Informação	2.3 Serviços de Informação
27.6 Sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos usuários	2.3 Serviços de Informação
27.7 Padrões mínimos de serviços	3 Padrões Mínimos de Serviços
27.8 Relatório de Qualidade de Serviço	3.1.2 Resultados da Pesquisa de Satisfação e Relatório de Qualidade de Serviço
27.9 Plano de Ação	7 Plano de Ação – Tabela 10
33.1 Relatório de Consulta às Companhias Aéreas	4 Interação com as Empresas Aéreas e Apresentação dos Resultados

2 O Atendimento ao Passageiro

2.1 O Time de Agentes de Atendimento do Aeroporto de Vitória

O Aeroporto de Vitória conta com um time constituído por um analista de Customer Service e cinco Agentes de Atendimento aos Passageiros, com função essencial de atuar na experiência positiva dos passageiros, entendendo suas necessidades, prestando informações e atuando em atividades e projetos que impactem na experiência.

2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos

Tabela 2 Responsabilidade e Requisitos Mínimos Agente de Aeroporto

Função	Agente de Aeroporto
Perfil/Requisitos mínimos	Superior Completo (Desejável Idioma Inglês e Espanhol)
Responsabilidades	Atendimento presencial, por telefone, Achados e Perdidos, assistindo a todos os passageiros e usuários que ingressarem no ambiente Aeroportuário, ajudando-os com informações e atentando-se ao monitoramento da Infraestrutura do Terminal de Passageiros. São responsáveis ainda pelo monitoramento dos Contratos de prestação de serviços de limpeza, com o objetivo de garantir a eficiência e eficácia operacionais e os níveis de qualidade de serviços estabelecidos com base no planejamento estratégico da empresa e nas diretrizes do órgão regulador. Faz parte do escopo de trabalho do Agente de Aeroporto o atendimento ao passageiro com necessidades especiais.
Procedimentos	Conforme Manual de Operações do TPS (POP - Procedimentos Operacionais Padrão)

2.1.2 Capacitação e Treinamento

O foco na excelência no atendimento faz com que a Concessionária esteja constantemente desenvolvendo treinamentos para seu Time de linha de frente. Neste sentido, foi implementado o PEX, Programa de Excelência, que é um instrumento poderoso que fortalece a cultura de alta performance, garante a qualidade e padronização de práticas organizacionais, para obtenção dos melhores resultados. Os agentes de atendimento receberam treinamentos com temas diversos, como:

1. Mentalidades chave para o sucesso
2. POP – Procedimento Operacional Padrão
3. Visita de Campo

Os treinamentos foram elaborados com base nas melhores práticas de mercado, incluindo as práticas de hospitalidade, habilidades de comunicação, técnicas de observação e atendimento a clientes com diferentes atitudes comportamentais. Eles têm o objetivo de desenvolver habilidades, gerar uma cultura de proatividade, e principalmente criar uma unicidade nos padrões de atendimentos nos aeroportos administrados pela Zurich Airport Brasil. Ainda dentro das práticas do PEX, visando garantir o atendimento de excelência aos nossos passageiros e usuários, foi criada uma rotina de diálogos presenciais, conduzidos pelo líder de TPS, em que são tratados assuntos relacionados à operação aeroportuária, fluxo de passageiros, eventos na cidade que impactem diretamente as operações do aeroporto e etc. Essa preocupação com a comunicação gerou resultados positivos de interação de agentes e passageiros e comunidade aeroportuária, garantindo o bom andamento dos serviços prestados. O ciclo do PEX se completa com a verificação diária realizada através da visita de campo, guiada por um formulário desenvolvido pelo time de Qualidade, Inovação e Excelência, que aguça o agente a observar o ambiente e o comportamento das pessoas em cada etapa do caminho dos passageiros, identificando oportunidades de atendimento e melhorias nos processos que impactem a experiência dos passageiros. Assim, todo conhecimento adquirido nos treinamentos é convertido em ações que são aplicadas na rotina dos agentes.

2.1.3 Cronograma de Capacitação

Tabela 3 Treinamento Agentes de Atendimento

Tema	Objetivo	Data	Programação	Carga Horária	Status
Mentalidades chave para o sucesso	Buscando inserir o agente de aeroporto na realidade de operações aeroportuárias e premissas da concessionária, o treinamento de ambientação foi elaborado.	Março /2021	Evento Único	60 minutos	Realizado
POP – Procedimento Operacional Padrão	Preparar agentes de atendimento para o atendimento próximo aos passageiros, nos principais pontos de contato e geradores de estresse aos passageiros como, sala de embarque e desembarque.	Março /2021	Evento Único	60 minutos	Realizado
Visita de Campo	O treinamento visa uma visita as instalações do Aeroporto, para que o agente conheça e entenda os pontos de contato do passageiro.	Março /2021	Evento Único	60 minutos	Realizado

2.1.4 Cursos Regulatórios

Treinamentos que visam capacitar os colaboradores do Aeroporto de Vitória incluindo os Agentes de Aeroporto do Time de Customer Service, ao exercício de atividades regidas por regulamentações específicas e obrigatórias concernentes à segurança operacional a aviação civil e que ocorrem regularmente (todos os meses), visa ao estrito cumprimento do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo) do Aeroporto de Vitória.

Tabela 4 Treinamento Regulatórios

Treinamento	Carga horaria	Datas
CONSCIENTIZAÇÃO AVSEC (FORMAÇÃO)	3 h	Anexo 1 - Das datas para Treinamentos AVSEC e SGSO para Colaboradores Vitória Airport
CONSCIENTIZAÇÃO AVSEC (ATUALIZAÇÃO)	2 h	
FAMILIARIZAÇÃO SGSO (FORMAÇÃO)	4 h	
FAMILIARIZAÇÃO SGSO (ATUALIZAÇÃO)	1h	

2.1.5 Do atendimento ao passageiro com necessidades especiais

Em observância ao Art.39 da Resolução 208/2013, a Concessionária mantém, em período integral de suas operações, colaboradores atuando por escala de trabalho e que são responsáveis pela acessibilidade, podendo ser consultados presencialmente para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. Os colaboradores responsáveis pelo atendimento ao passageiro com necessidades especiais, ligados ao operador aeroportuário, são os Agentes de Aeroporto do Time de Customer Service, num total de cinco agentes.

2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros

2.2.1 Ouvidoria

A Concessionária Aeroportos do Sudeste do Brasil S/A disponibiliza um canal de Ouvidoria para receber e tratar as necessidades dos passageiros e usuários, para o registro de sugestões, elogios, reclamações e informações de passageiros e usuários. Há links no site que levam ao formulário de registro. O fluxo interno do processo foi criado pelo time de TI da Concessionária, que desenvolveu uma ferramenta utilizando a plataforma Microsoft Power Apps.

2.2.2 Dados da Ouvidoria

As demandas são acompanhadas por meio da plataforma desenvolvida e a tabela abaixo aponta o número de registros recebidos, por tipo.

Tabela 5 Registros da Ouvidoria

2021							
Tipo de Registro	mar	abr	mai	jun	jul	ago	Total Geral
Dúvida	16	15	10	13	16	20	90
Elogio	0	2	0	0	1	2	5
Reclamação	4	2	21	7	4	8	46
Sugestão	0	0	0	2	0	1	3
Total Geral	20	19	31	22	21	31	144

2.2.3 Medidas adotadas e plano de ação para registros recorrentes

A partir do entendimento que a Ouvidoria é um canal poderoso de comunicação com os passageiros, usuários e demais stakeholders e apoiado na legislação vigente, criou-se planos de ação para as oportunidades de melhorias apontadas recorrentemente (verificar tabela 10, página 43).

2.2.4 Achados e Perdidos

As atividades de Achados e Perdidos contemplam os serviços de recepção, manuseio, guarda, identificação dos objetos perdidos e achados, assim como a sua entrega ao passageiro ou usuário. Os agentes de atendimento atuam também neste sentido e apoiam passageiros visando encontrar objetos esquecidos, perdidos etc., em que as agentes realizam a coleta, protocolo e direcionamento do objeto para a guarda no local reservado para os objetos. Todos os objetos encontrados no Terminal de Passageiros do Aeroporto são direcionados, após o preenchimento do formulário de identificação, para inclusão no sistema de registro e um analista acompanha todo o processo, visando garantir a eficiência do serviço.

Percebe-se que os objetos perdidos, extraviados ou esquecidos no terminal de passageiros são em sua maioria são livros, óculos, casacos e relógios. Os objetos são guardados por 90 dias e aqueles que são considerados de valor, como dinheiro e demais itens, são entregues à Justiça e os protocolos de entrega são arquivados.

2.2.5 Objetos devolvidos

Nos gráficos abaixo, apresentam-se o volume de objetos devolvidos, cabe ressaltar que as devoluções são feitas sempre que o passageiro ou usuário entra em contato com o canal de achados e perdidos e relata perda, extravio ou mesmo esquecimento do objeto ou pertence pessoal.

Gráfico 1 Achados e Perdidos VIX 2020

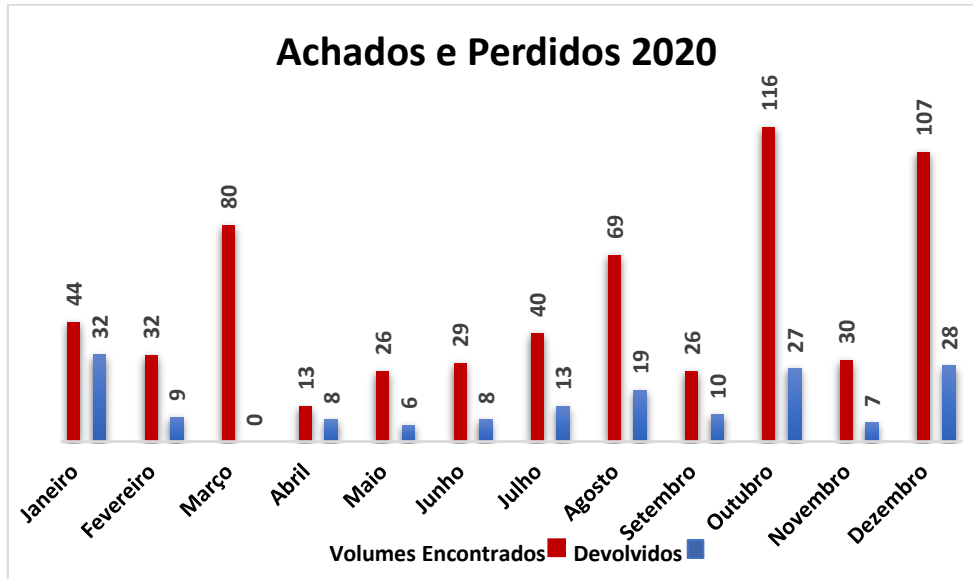
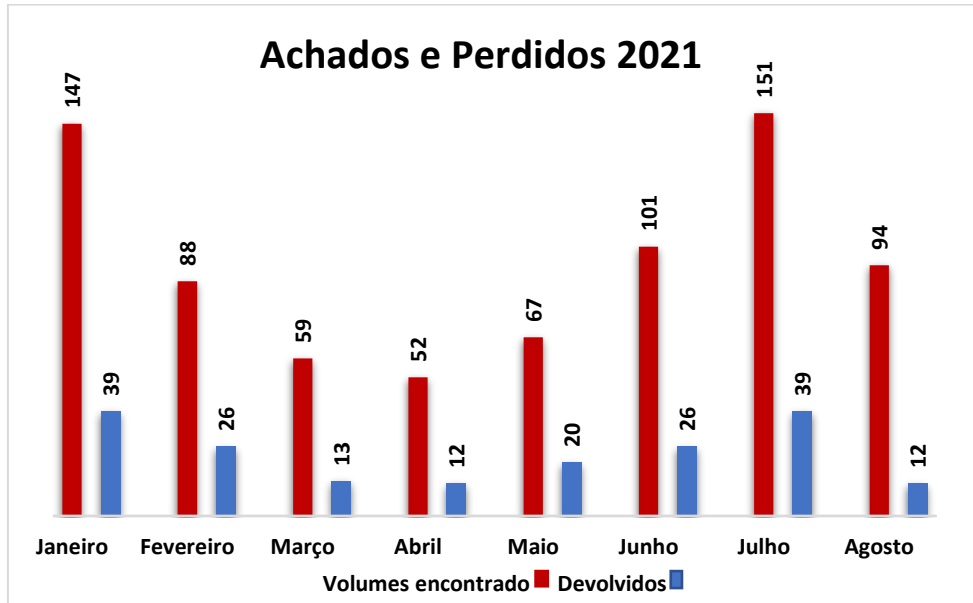


Gráfico 2 Achados e Perdidos 2021



2.3 Outros canais de comunicação

2.3.1 Resumo das informações gerais dos canais de comunicação

Tabela 6 Contato Canais de Comunicação

Canal de Comunicação	Horário e forma de funcionamento	Localização	Meios de Contato
Ouvidoria	Todos os dias da semana 24 horas	Site: https://vix.aseb-airport.com/pt-br/ menu inferior: Ouvidoria	Preenchimento e envio de formulário
Balcão de informações	Todos os dias da semana 24 horas	Piso inferior, ao lado da escada rolante	Presencial e telefone URA

Tabela 7 Resumo das Informações dos Canais de Comunicação

Canal de Comunicação	Meios de Comunicação	Tipo de Registro	Tempo máximo de Resposta ao usuário
Ouvidoria	Site: https://vix.aseb-airport.com/pt-br/	Sugestões Reclamações Elogios Informações	20 dias
Balcão de Informações	Telefone URA ou presencial	Dúvidas e Informações	Imediato
Achados e Perdidos	Presencial	Restituição	Imediato

2.3.2 Serviços de Informação Website

O Aeroporto de Vitória conta com website (<https://vix.aseb-airport.com/pt-br/>), utilizando-se dos melhores e mais atuais práticas de comunicação do mercado e por meio deste canal a concessionária disponibiliza as informações de voos, telefones de Cessionários, empresas Aéreas, Autoridades Aeroportuárias e demais informações relevantes, bem como o relatório de Indicadores de Qualidade de Serviços relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros. Este ambiente digital presta papel fundamental na oferta de informações atualizadas do Aeroporto, como novos serviços prestados, eventos, notícias, e nesse último ano afetado pela pandemia do COVID-19, principalmente sobre as regras sanitárias vigentes.

O site é uma ferramenta importante para estabelecer conexão entre o Aeroporto Internacional de Vitória, passageiros e usuários e demais stakeholders, contribuindo para proporcionar a melhor experiência aos seus passageiros e ser uma fonte confiável de informações.

3 Padrões Mínimos de Serviços

Os padrões mínimos de serviços são determinados pela Agência Nacional da Aviação Civil ANAC, previstos em Legislação e Plano de Exploração Aeroportuária e são constituídos por Indicadores de Qualidade de Serviços ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, que ocorre periodicamente.

Cabe ressaltar que, mensalmente é disponibilizado no site do Aeroporto de Vitória o Relatório de Qualidade de Serviço, na aba Estatística, o relatório em que constam resultados mensais de todos os indicadores e o resultado acumulado do período.

3.1 Indicadores de Qualidade ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

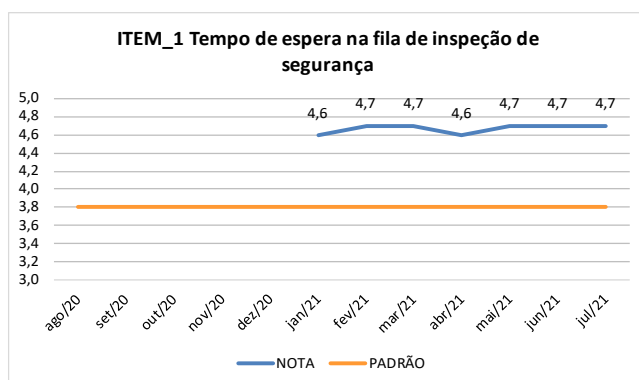
3.1.1 Introdução

A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, cuja regulamentação integra a Resolução N° 372/2015 da ANAC, objetivava sua data de início no Aeroporto Internacional de Vitória em agosto de 2020. Contudo, devido a pandemia causada pelo COVID-19 as pesquisas ficaram suspensas, e iniciaram efetivamente em janeiro de 2021.

3.1.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação e Relatório de Qualidade de Serviços

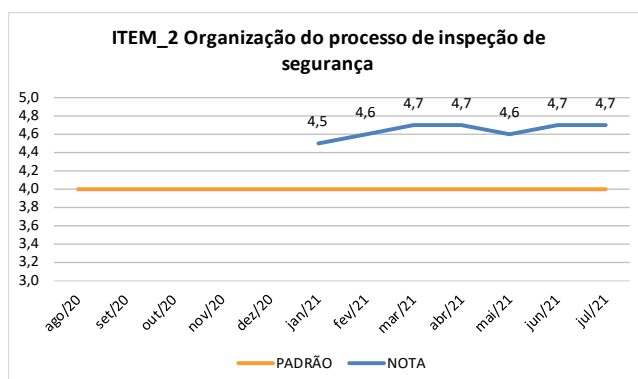
A seguir serão apresentados os resultados das pesquisas realizadas de janeiro de 2021 até julho de 2021. Os dados são apresentados, por meio de gráficos com indicação de padrão exigidos para o indicador e os resultados reais reportados para à ANAC mensalmente. Para o Aeroporto Internacional de Vitória, a ANAC indicou a quantidade de 75 pesquisas por mês, seguindo as indicações da Resolução n° 372, §2°, de 15 de dezembro de 2015.

Gráfico 3 - Item_1 Tempo de espera na fila de inspeção de segurança



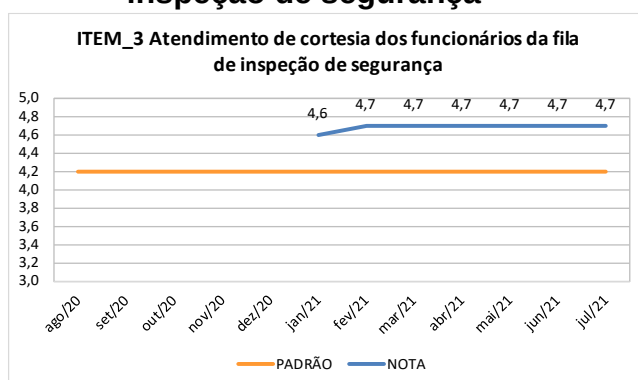
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança						4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,7	4,7

Gráfico 4 - Item_2 Organização do processo de inspeção de segurança



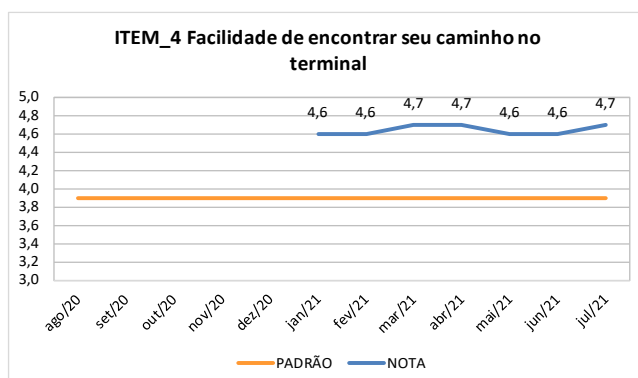
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_2	Organização do processo de inspeção de segurança						4,5	4,6	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6

Gráfico 5 - Item_3 Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança



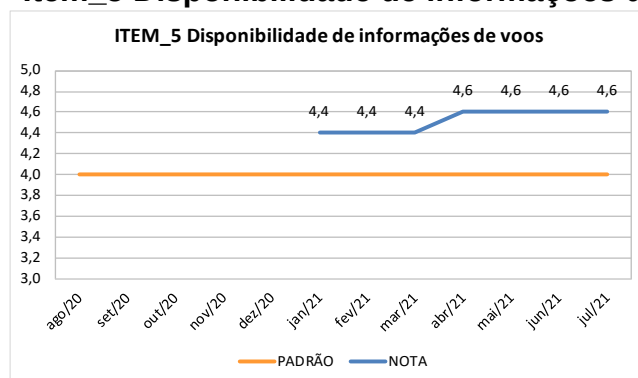
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_3	Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança						4,6	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7

Gráfico 6 - Item_4 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal



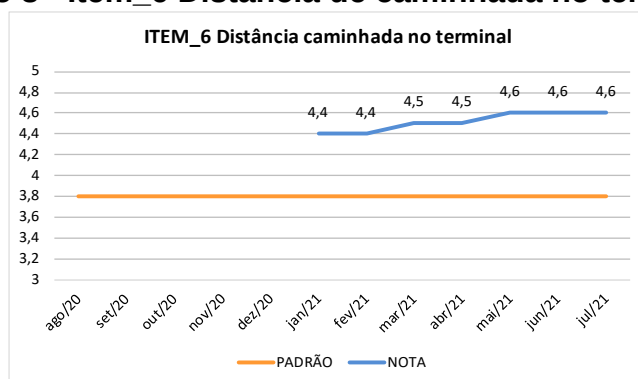
ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,6
--------	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Gráfico 7 - Item_5 Disponibilidade de informações de voos



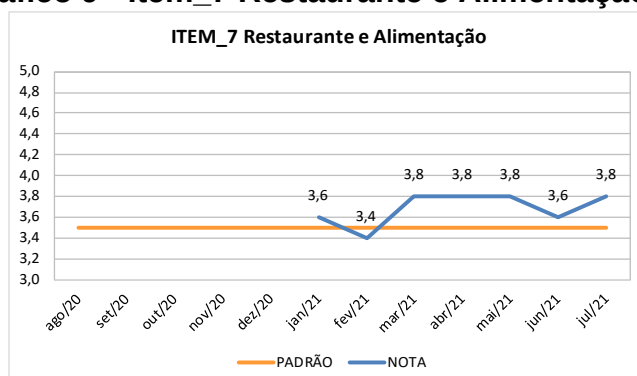
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 5	Disponibilidade de informações de voos						4,4	4,4	4,4	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5

Gráfico 8 - Item 6 Distância de caminhada no terminal



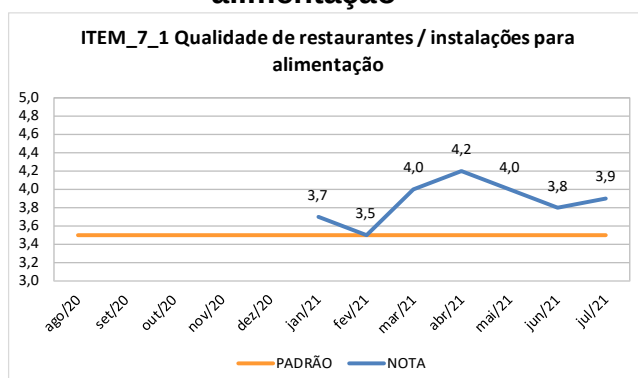
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 6	Distância caminhada no terminal						4,4	4,4	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,5

Gráfico 9 - Item_7 Restaurante e Alimentação



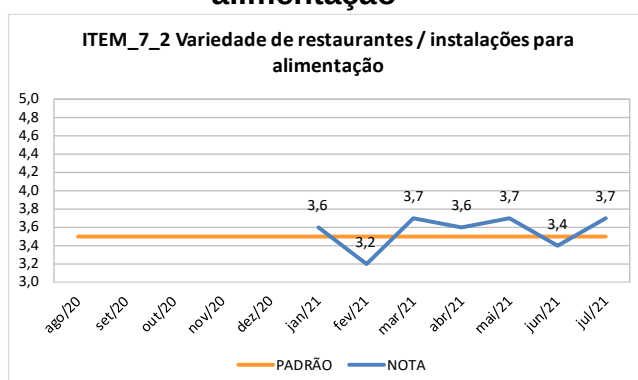
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média	Média
ITEM 7	Restaurante e Alimentação						3,6	3,4	3,8	3,8	3,8	3,6	3,8	3,7	3,7

Gráfico 10 - Item_7_1 Qualidade de restaurantes/ Instalações para alimentação



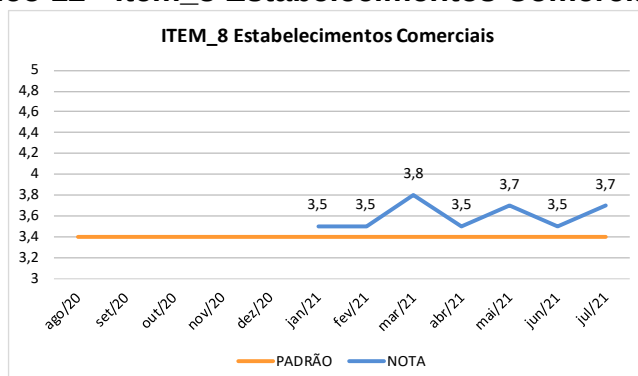
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação						3,7	3,5	4,0	4,2	4,0	3,8	3,9	3,9

Gráfico 11 - Item_7_2 Variedade de restaurantes/ Instalações para alimentação



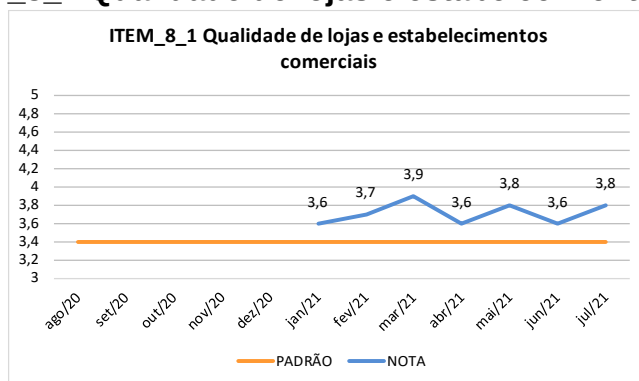
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_7_2	Variedade de restaurantes / instalações para alimentação						3,6	3,2	3,7	3,6	3,7	3,4	3,7	3,6

Gráfico 12 - Item_8 Estabelecimentos Comerciais



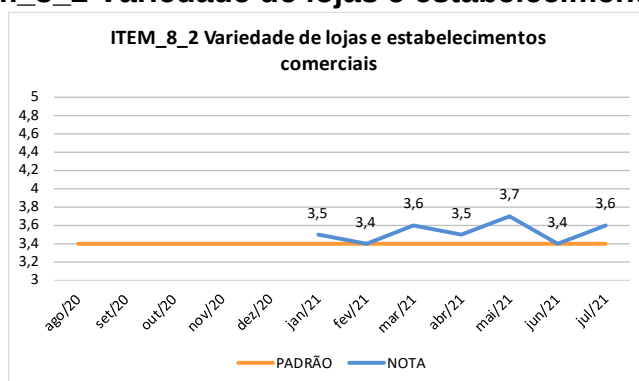
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_8	Estabelecimentos Comerciais						3,5	3,5	3,8	3,5	3,7	3,5	3,7	3,6

Gráfico 13 - Item_8_1 Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais



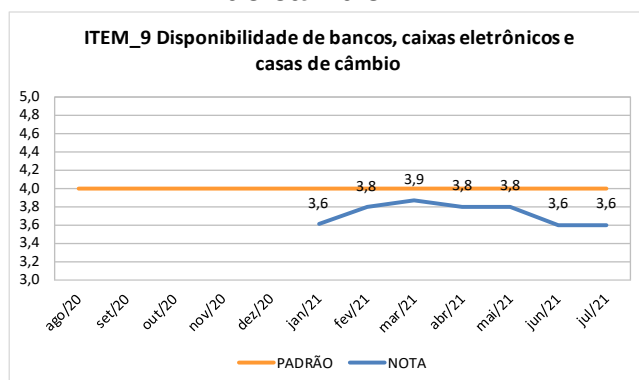
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_8_1	Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais						3,6	3,7	3,9	3,6	3,8	3,6	3,8	3,7

Gráfico 14 - Item_8_2 Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais



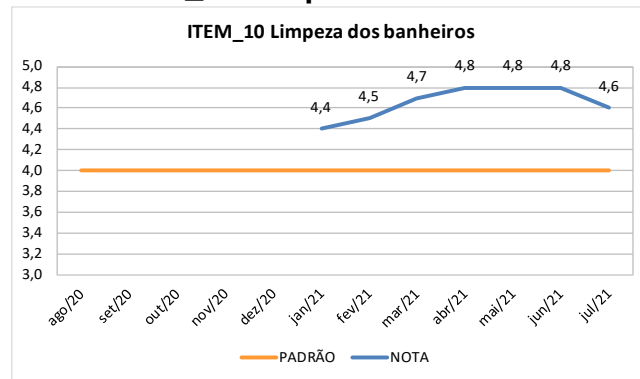
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_8_2	Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais						3,5	3,4	3,6	3,5	3,7	3,4	3,6	3,5

Gráfico 15 - Item_9 Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio



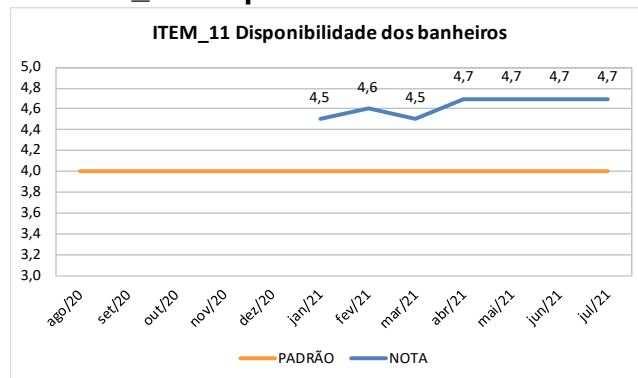
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio						3,6	3,8	3,9	3,8	3,8	3,6	3,6	3,7

Gráfico 16 - Item_10 Limpeza do banheiros



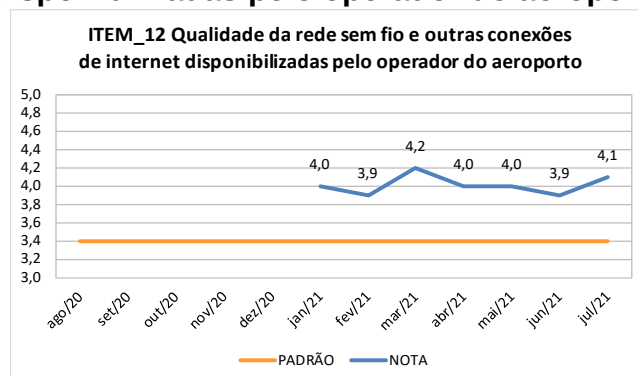
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_10	Limpeza dos banheiros						4,4	4,5	4,7	4,8	4,8	4,8	4,6	4,6

Gráfico 17 - Item_11 Disponibilidade dos banheiros



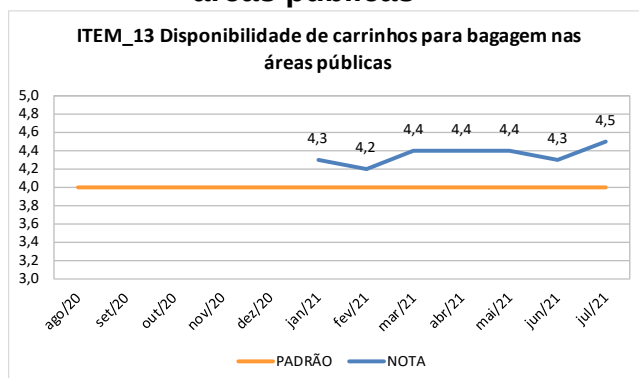
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_11	Disponibilidade dos banheiros						4,5	4,6	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6

Gráfico 18 - Item_12 Qualidade da rede sem fio e outras conexões de Internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto



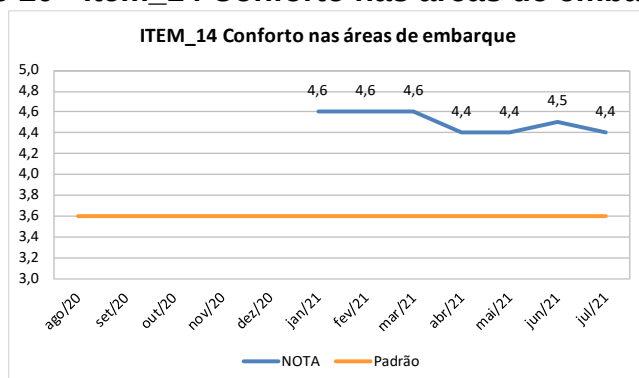
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto						4,0	3,9	4,2	4,0	4,0	3,9	4,1	4,0

Gráfico 19 - Item_13 Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas



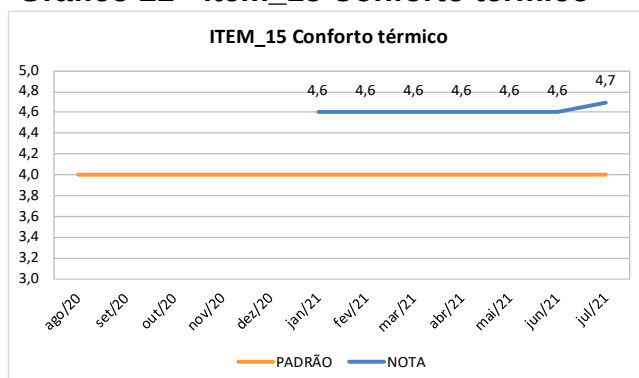
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas						4,3	4,2	4,4	4,4	4,4	4,3	4,5	4,4

Gráfico 20 - Item_14 Conforto nas áreas de embarque



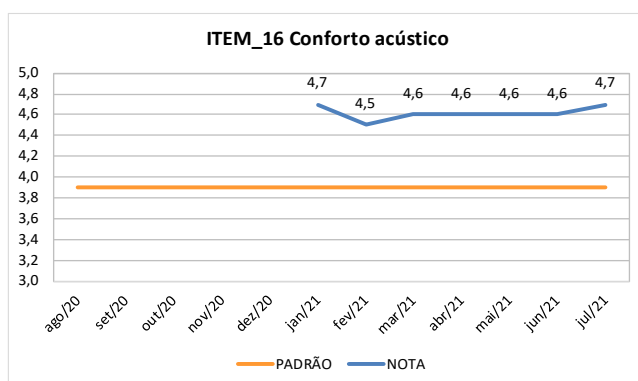
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque						4,6	4,6	4,6	4,4	4,4	4,5	4,4	4,5

Gráfico 21 - Item_15 Conforto térmico



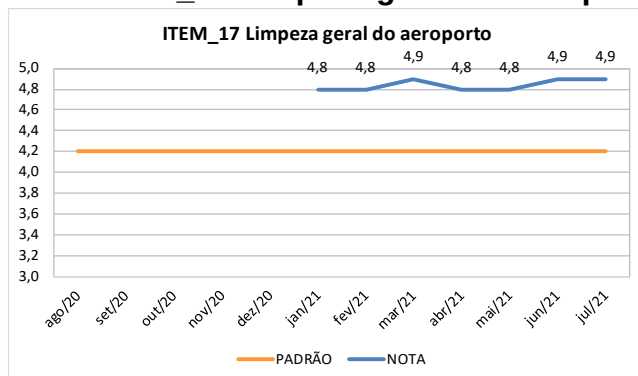
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_15	Conforto térmico						4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,6

Gráfico 22 - Item_16 Conforto acústico



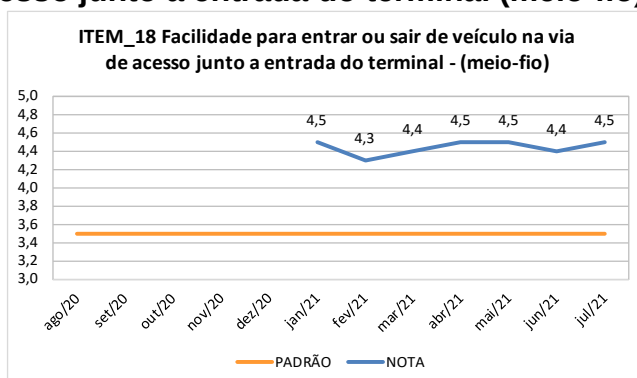
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_16	Conforto acústico						4,7	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,7	4,6

Gráfico 23 - Item_17 Limpeza geral do Aeroporto



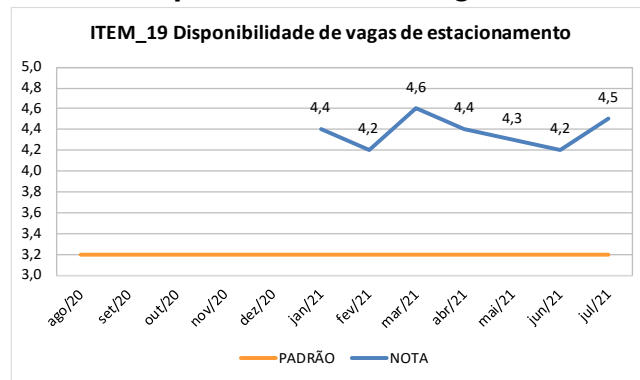
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto						4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8

Gráfico 24 - Item_18 Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)



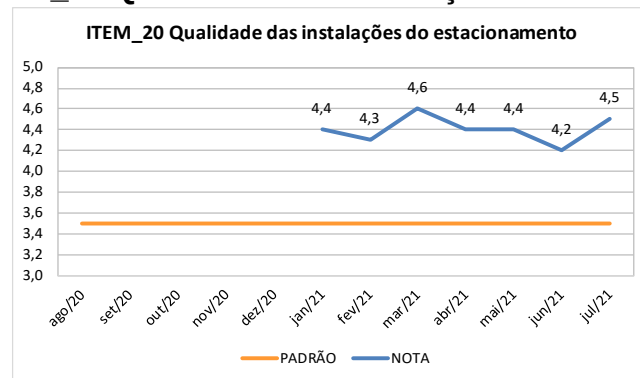
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (meio-fio)						4,5	4,3	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5	4,4

Gráfico 25 - Item_19 Disponibilidade de vagas de estacionamento



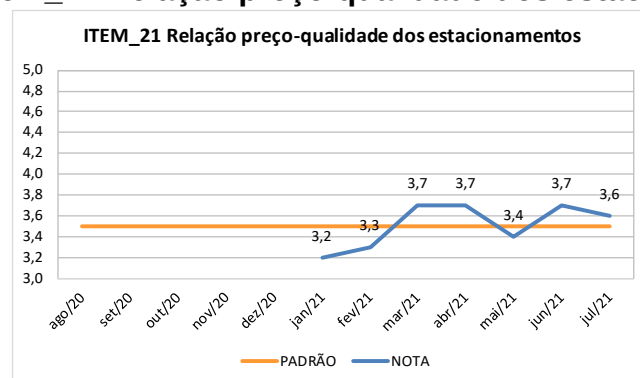
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 19	Disponibilidade de vagas de estacionamento						4,4	4,2	4,6	4,4	4,3	4,2	4,5	4,4

Gráfico 26 - Item_20 Qualidade das Instalações do estacionamento



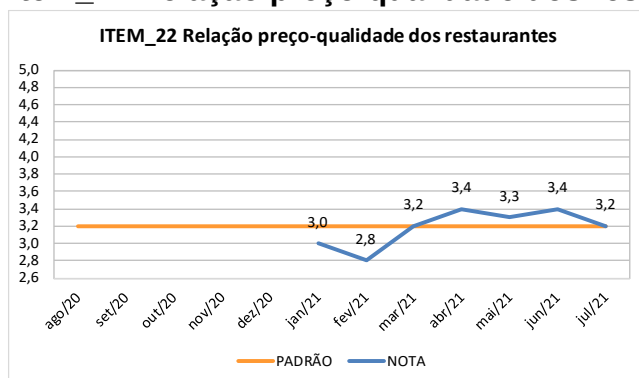
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 20	Qualidade das instalações do estacionamento						4,4	4,3	4,6	4,4	4,4	4,2	4,5	4,4

Gráfico 27 - Item_21 Relação preço-qualidade dos estacionamentos



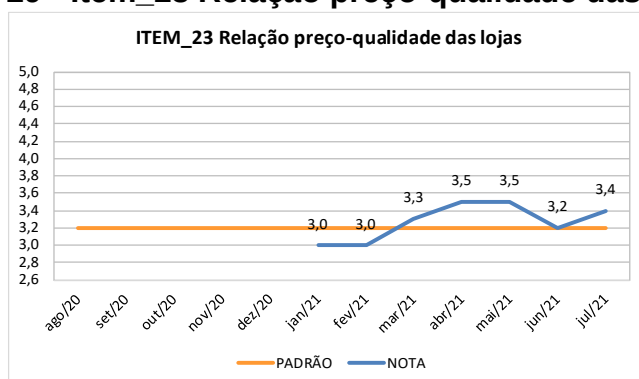
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos						3,2	3,3	3,7	3,7	3,4	3,7	3,6	3,5

Gráfico 28 - Item_22 Relação preço-qualidade dos restaurantes



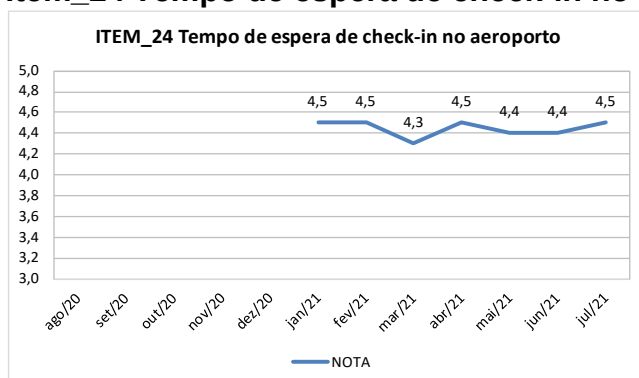
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 22	Relação preço-qualidade dos restaurantes						3,0	2,8	3,2	3,4	3,3	3,4	3,2	3,2

Gráfico 29 - Item_23 Relação preço-qualidade das lojas



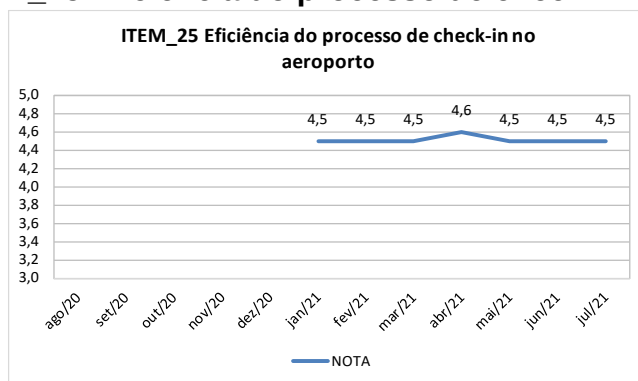
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 23	Relação preço-qualidade das lojas						3,0	3,0	3,3	3,5	3,5	3,2	3,4	3,2

Gráfico 30 - Item_24 Tempo de espera de check-in no aeroporto



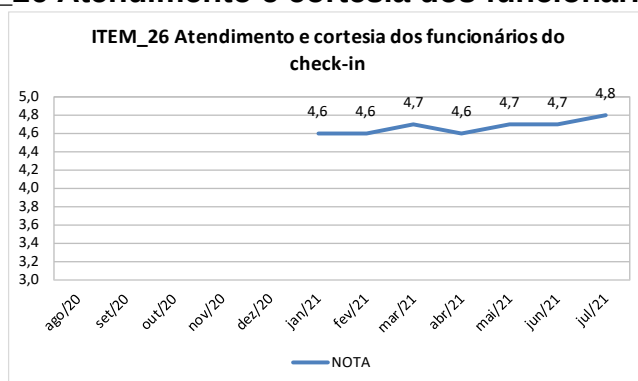
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM 24	Tempo de espera de check-in no aeroporto						4,5	4,5	4,3	4,5	4,4	4,4	4,5	4,4

Gráfico 31 - Item_25 Eficiência do processo de check-in no aeroporto



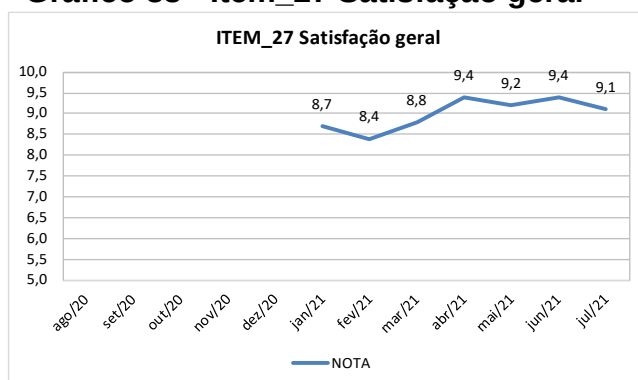
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto						4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5

Gráfico 32 - Item_26 Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in



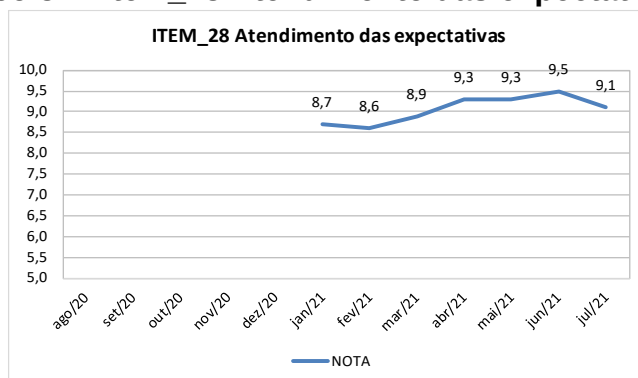
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in						4,6	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7	4,8	4,7

Gráfico 33 - Item_27 Satisfação geral



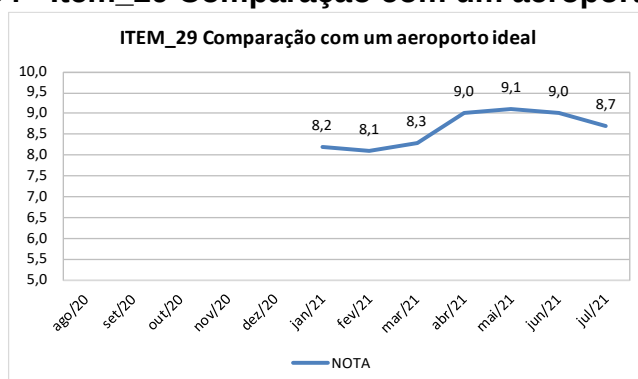
ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_27	Satisfação geral						8,7	8,4	8,8	9,4	9,2	9,4	9,1	9,0

Gráfico 34 - Item_28 Atendimento das expectativas



ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_28	Atendimento das expectativas						8,7	8,6	8,9	9,3	9,3	9,5	9,1	9,0

Gráfico 34 - Item_29 Comparação com um aeroporto ideal



ITEM	INDICADOR	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	Média
ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal						8,2	8,1	8,3	9,0	9,1	9,0	8,7	8,6

Tabela 8 Relatório de Qualidade de Serviços VIX Ciclo 2020_2021

Zurich Airport
Brasil

Indicadores de Qualidade de Serviço - Ciclo 2020 - 2021

Aeroporto de Vitória - ES

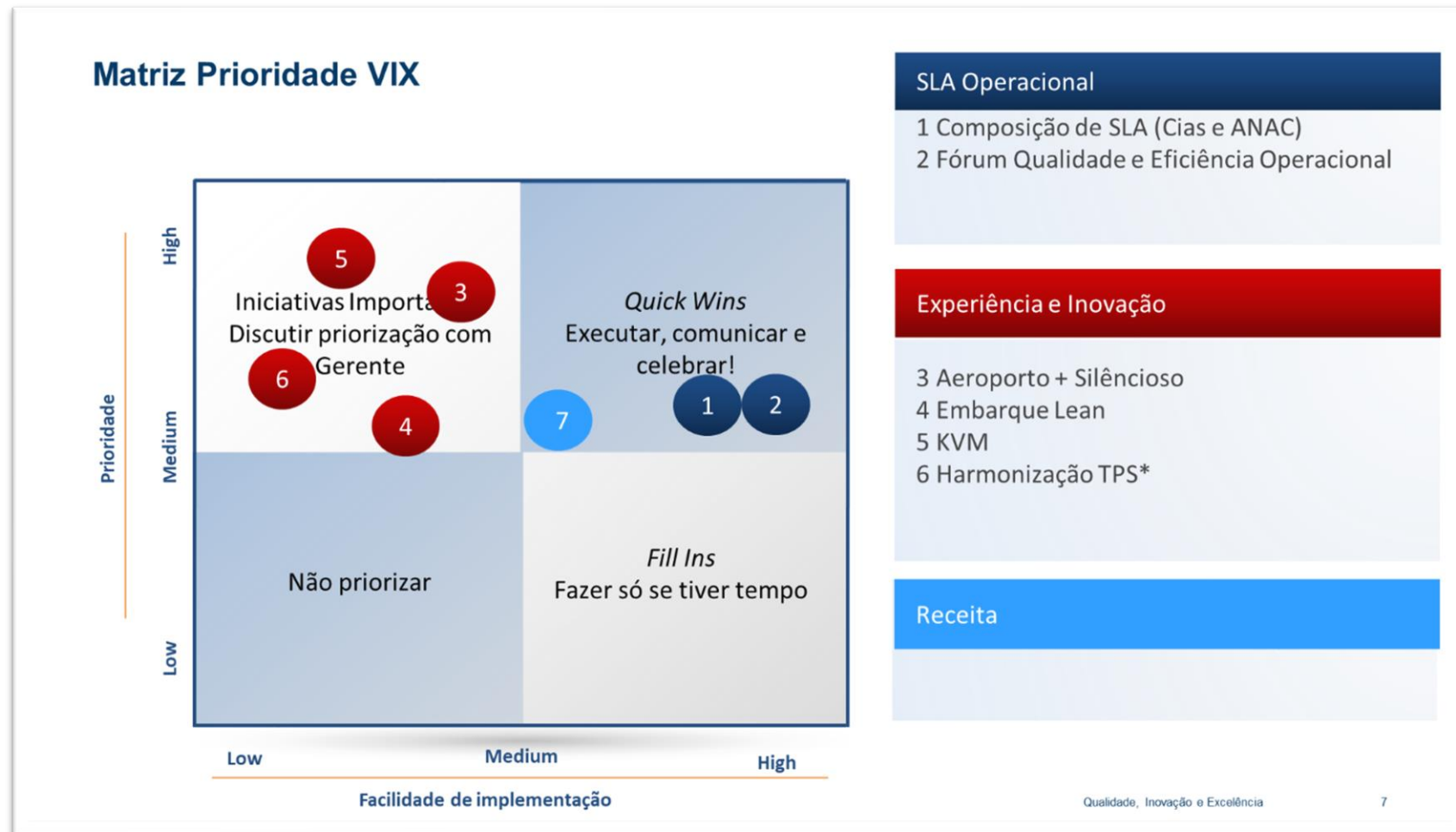
Item	Categoria	Indicador	PADRÃO MÍNIMO	Janeiro/ 21	Fevereiro/ 21	Março/21	Abril/21	Maior/21	Junho/21	Julho/21	Média 2021
ITEM_1	Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	3,80	4,64	4,67	4,67	4,65	4,67	4,71	4,68	4,67
ITEM_2		Organização do processo de inspeção de segurança	4,00	4,54	4,60	4,71	4,67	4,64	4,67	4,69	4,65
ITEM_3		Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,63	4,69	4,73	4,72	4,74	4,73	4,68	4,70
ITEM_4	Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	3,90	4,60	4,64	4,66	4,68	4,62	4,58	4,70	4,64
ITEM_5		Disponibilidade de informações de voos	4,00	4,41	4,40	4,40	4,57	4,55	4,57	4,59	4,50
ITEM_6		Distância caminhada no terminal	3,80	4,41	4,41	4,46	4,49	4,59	4,61	4,64	4,52
ITEM_7	Conveniência	Restaurante e Alimentação	3,50	3,65	3,39	3,82	3,84	3,82	3,60	3,79	3,70
ITEM_7_1		Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	3,72	3,55	3,99	4,16	3,95	3,78	3,9	3,86
ITEM_7_2		Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	3,58	3,23	3,66	3,57	3,69	3,44	3,68	3,55
ITEM_8		Estabelecimentos Comerciais	3,40	3,55	3,53	3,78	3,55	3,73	3,51	3,67	3,62
ITEM_8_1		Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,63	3,70	3,94	3,62	3,79	3,63	3,79	3,73
ITEM_8_2		Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,47	3,36	3,61	3,49	3,68	3,40	3,56	3,51
ITEM_9		Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,40	3,61	3,79	3,87	3,75	3,83	3,58	3,57	3,71
ITEM_10		Limpeza dos banheiros	4,00	4,44	4,51	4,67	4,77	4,77	4,78	4,64	4,65
ITEM_11		Disponibilidade dos banheiros	4,00	4,52	4,56	4,55	4,72	4,66	4,68	4,69	4,62
ITEM_12	Serviços Básico	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	3,40	4,05	3,94	4,21	4,04	3,96	3,94	4,13	4,04
ITEM_13		Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,00	4,33	4,20	4,38	4,45	4,36	4,34	4,45	4,36
ITEM_14	Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	3,60	4,62	4,56	4,62	4,43	4,44	4,46	4,45	4,51
ITEM_15		Conforto térmico	4,00	4,60	4,56	4,59	4,57	4,58	4,64	4,68	4,60
ITEM_16		Conforto acústico	3,90	4,65	4,53	4,60	4,60	4,56	4,61	4,68	4,60
ITEM_17		Limpeza geral do aeroporto	4,20	4,82	4,76	4,87	4,83	4,78	4,86	4,86	4,82
ITEM_18	Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (meio-terreno)	3,50	4,47	4,29	4,45	4,50	4,47	4,42	4,51	4,44
ITEM_19		Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,20	4,39	4,24	4,58	4,44	4,27	4,24	4,46	4,37
ITEM_20		Qualidade das instalações do estacionamento	3,50	4,35	4,33	4,62	4,45	4,44	4,24	4,45	4,41
ITEM_21	Valor	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,50	3,23	3,26	3,65	3,73	3,44	3,73	3,61	3,52
ITEM_22		Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,20	2,99	2,83	3,23	3,43	3,33	3,37	3,23	3,20
ITEM_23		Relação preço-qualidade das lojas	3,20	3,00	2,96	3,29	3,46	3,52	3,21	3,39	3,26
ITEM_24	Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto		4,45	4,46	4,33	4,53	4,43	4,41	4,45	4,44
ITEM_25		Eficiência do processo de check-in no aeroporto		4,53	4,51	4,48	4,56	4,53	4,48	4,55	4,52
ITEM_26		Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in		4,61	4,60	4,73	4,64	4,70	4,68	4,77	4,68
ITEM_27	Satisfação	Satisfação geral		8,70	8,42	8,78	9,43	9,24	9,41	9,15	9,02
ITEM_28		Atendimento das expectativas		8,66	8,59	8,85	9,27	9,27	9,53	9,14	9,05
ITEM_29		Comparação com um aeroporto ideal		8,23	8,09	8,33	9,05	9,08	9,04	8,74	8,65

3.1.3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros

Buscando entender os principais pontos de contato da jornada do passageiro, realizou-se uma visita guiada, para o mapeamento dos *touch points*, a visita ocorreu em dezembro de 2020 e foi conduzida pelo Time de Qualidade, Inovação e Excelência.

Como técnica de coleta de dados utilizou-se um *check-list* que mapeou os *touch points*: Estacionamento; Meio-fio; Check-in; Canal de Inspeção de Segurança; Embarque e Desembarque. Outra técnica usada foi o *shadowing* ou observação de fatos, comportamentos e cenários. Como resultado do mapeamento das necessidades básicas do passageiro no terminal, elaborou-se uma matriz de prioridades de iniciativas e implementação de projetos e que, é demonstrada na figura abaixo:

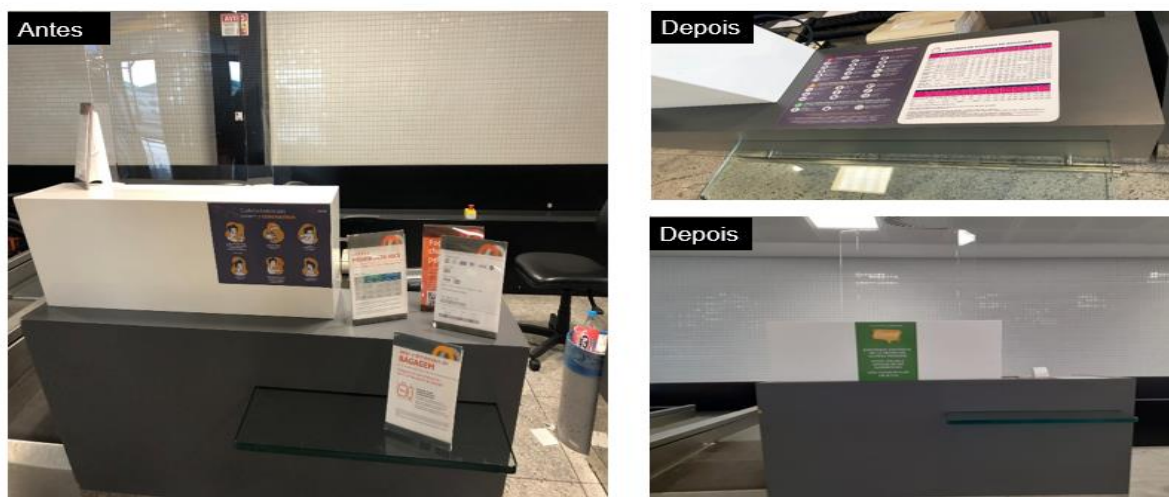
Figura 1 - Matriz de Prioridades



3.1.4 Melhorias realizadas após o mapeamento de processos

Figura 2 Melhorias balcão checkin

Check-in



Figuras 3 - melhorias saguão check-in

Check-in

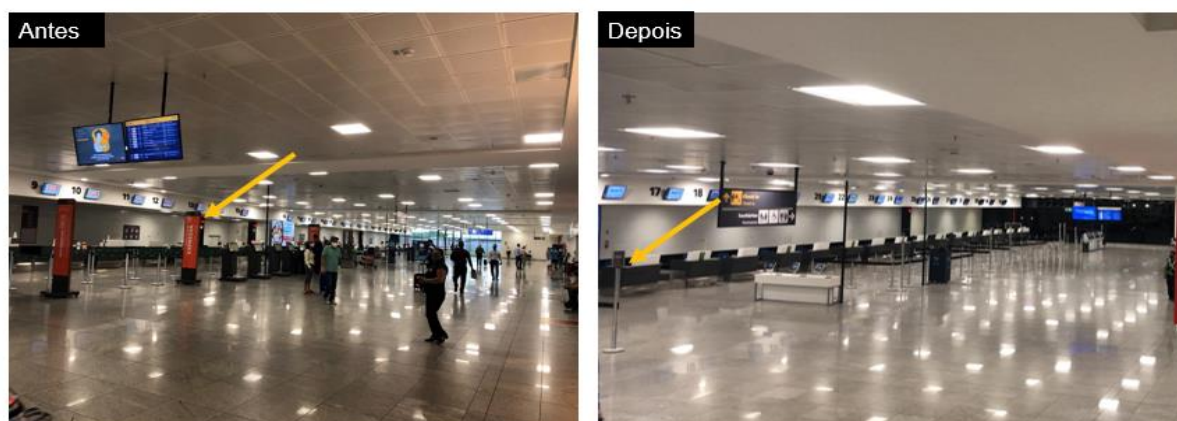
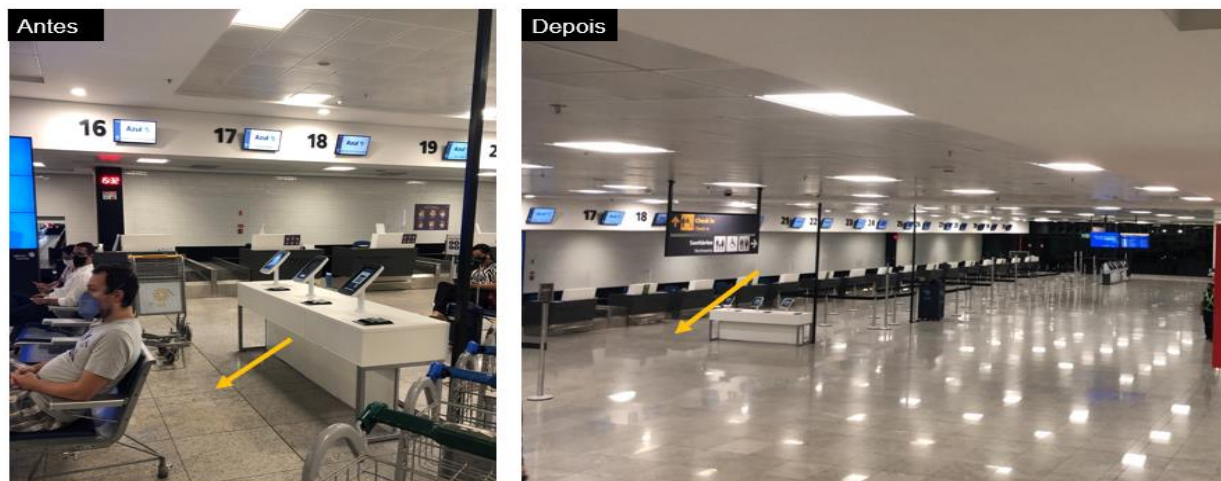


Figura 4 - Melhorias saguão check-in

Check-in



Figuras 5 - Melhorias balcões embarque

Embarque



Figura 6 - Melhorias canal de inspeção
Inspeção de Segurança

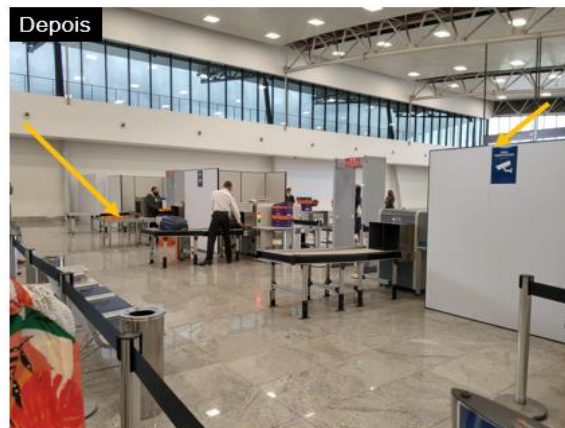
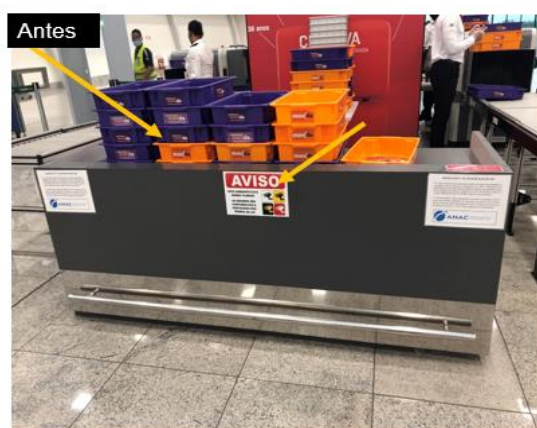
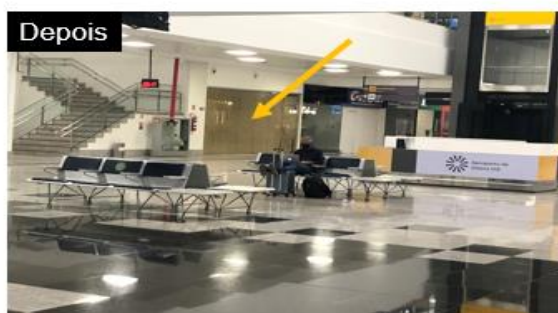
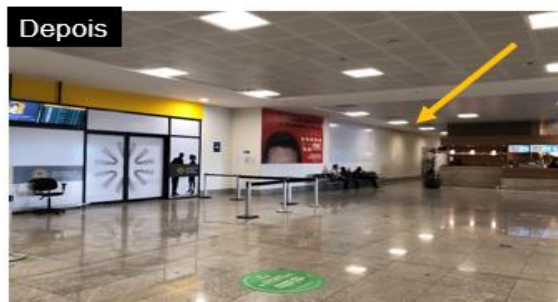
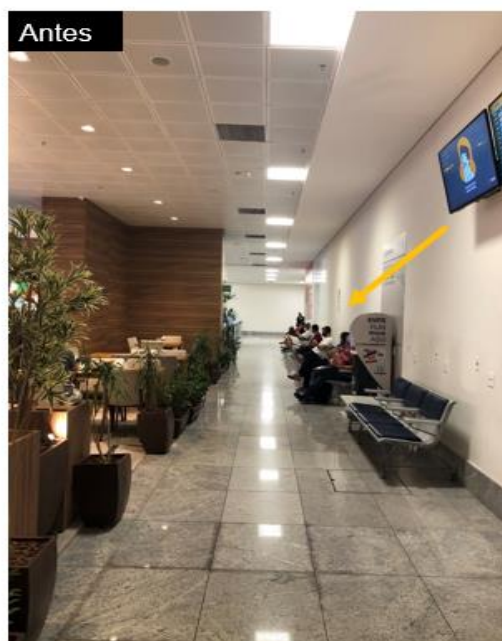


Figura 7 - Melhorias desembarque

Desembarque



4 Interação com as Empresas Aéreas e apresentação dos Resultados

A elaboração do Plano de Qualidade de Serviço requer interação com as empresas Aéreas operantes no Aeroporto, por meio de termos de consulta. Assim como determina apresentar mensalmente aos representantes delas os resultados dos indicadores de Qualidade. Conforme exigência da legislação, consta nos Anexos desse documento as evidências de elaboração deste Plano de Qualidade de Serviço junto às Empresas Aéreas. E de mais um esforço em conjunto nasceu o Acordo de Nível de Serviço, firmado entre as partes, visando garantir a qualidade e segurança das operações aeroportuárias, a melhor experiência dos passageiros, bem como permitir a gestão da performance por meio dos indicadores compartilhados. Como desdobramento do acordo operacional, foi criado o programa Vitória Airport Eficiência e Qualidade Operacional que mede indicadores, apresenta periodicamente os resultados, gera um ranking e ao final de um ciclo de 12 meses premia a empresa aérea mais eficiente de acordo com os parâmetros definidos. Para acompanhamento do programa foi desenvolvido um dashboard com dados operacionais atualizados em tempo real e dados das pesquisas de satisfação atualizados a partir da consolidação dos resultados. O Acordo de Nível de serviço, o Vitória Airport Eficiência e Qualidade Operacional, bem como o dashboard estarão detalhados nos arquivos anexos a este documento.

Os indicadores constantes no anexo 3 foram apresentados em reunião datada de 22/06/2021 e, na oportunidade, o encontro foi virtual e conduzido pelo gestor Matheus Quadros. Como os arquivos e discussões da referida reunião na época não podem mais ser recuperados, foi pedido o de acordo dos gestores, tal como fora feito na reunião virtual. Outrossim, informamos que o fórum Qualidade e Eficiência Operacional segue ocorrendo regularmente, desde a referida data. As evidências que tratam sobre o encontro estão nos anexos 3 e nas figuras 8 e 9.

4.1 Apresentação dos Indicadores de Qualidade as Empresas Aéreas

De modo a garantir um acompanhamento regular e participação das partes interessadas nos processos que guardam relação direta com a qualidade de serviço prestado aos passageiros, principalmente entre a Concessionária e as Empresas Aéreas, além dos demais órgãos que participam da comunidade aeroportuária são

realizadas reuniões regularmente, elas ocorrem quinzenalmente às terças-feiras às 14 h. e o Fórum de Eficiência Operacional acontece na última terça-feira de cada mês.

Nas reuniões são tratados temas importantes para a operação do dia a dia e experiência do cliente, relativos à qualidade de atendimento prestado no aeroporto, bem como as demandas mútuas para a resolução de problemas.

Identificada a oportunidade, uma vez por mês são apresentados os resultados de pesquisa, pontualidade de voo, tempo de fila de check-in e restituição de bagagem, compilados pela área de Qualidade e Planejamento e que compõem o programa Vitória Airport Eficiência Operacional. Trata-se de um acompanhamento de indicadores que impactam diretamente na experiência dos passageiros e eficiência operacional do Aeroporto, que são medidos pelo Vitória Airport e apresentados aos gerentes das Empresas Aéreas, para que lacunas de processos, tempos e serviços possam ser melhorados, gerando maior percepção de qualidade ao passageiro e eficiência operacional para a comunidade aeroportuária.

5 Fatos, atividades e serviços prestados por outros

O Corona Vírus Disease (COVID-19) originário da China, com primeiro caso relatado em 08 de dezembro de 2019, segundo a Organização Mundial de Saúde, avançou rapidamente as fronteiras continentais, infectando pessoas em todo o mundo. Este fenômeno mobilizou esforços mundiais, no sentido de manter sob controle a situação da pandemia, em que fronteiras internacionais foram fechadas, prioritariamente deu-se continuidade aos serviços de saúde e de necessidades básicas e, em caráter vertiginoso, foram disseminadas medidas de isolamento social como enfrentamento à pandemia. Em 26 de fevereiro de 2020, o Brasil registrou seu primeiro caso de COVID-19, em São Paulo, no mês de março ocorreu a primeira morte e nos meses subsequentes observou-se o alastramento da doença pelo país. O Ministério da Saúde e os governos estaduais estabeleceram um isolamento social, as empresas, visando a continuidade de suas atividades econômicas e segurança dos trabalhadores, aderiram ao modelo de trabalho remoto e viagens de negócios e turismo foram descontinuadas vertiginosamente, com impactos econômicos negativos na indústria da aviação, voos foram cancelados a partir do mês de março de 2020, uma política de reembolso foi desenhada pelas empresas aéreas e a ANVISA iniciou uma série de implicações aos atores da indústria e viajantes.

Visando manter o transporte aéreo e a conectividade de fronteiras nacionais a ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil desenhou a malha básica, que garantiria que estados e municípios fossem atendidos por meio do transporte aéreo comercial, isso resultou em uma malha mínima.

Aeroportos iniciaram então, iniciativas de contenção de despesas operacionais, que implicaram, entre outros, em redução de infraestrutura de serviços aos passageiros. Neste sentido, foram apoiados por diretrizes que permearam suspensões

temporárias de medição de nível de serviços, que podem ser citadas sendo estes os ofícios nº 2/2020/SRA-ANAC e nº 38/2020/SRA-ANAC com diretrizes acerca da suspensão, pelo prazo de dois meses, das obrigações referentes à qualidade de serviço nos aeroportos em virtude da pandemia da COVID-19; ofício nº 57/2020/SRA-ANAC com diretrizes acerca da prorrogação dos prazos da suspensão de todas as obrigações relacionadas aos IQS, até 31 de maio de 2020; ofício nº 66/2020/SRA-ANAC com diretrizes acerca da prorrogação, até 30 de setembro de 2020, dos prazos da suspensão de todas as obrigações relacionadas aos IQS e ainda o ofício nº 125/2020/SRA-ANAC, com suspensão, até 31 de dezembro de 2020, das obrigações relativas à aferição dos IQS.

Essas diretrizes representaram nada menos do que o cenário da aviação comercial naquele momento, com escassez de voos, serviços restritos aos passageiros, estabelecimentos comerciais fechados sendo por decretos municipais, ou por empresas sem recursos humanos e econômicos para manutenção de seus negócios.

O aeroporto de Vitória, assim como os demais aeroportos sob administração da Zurich Airport Brasil, vivenciou as experiências negativas da pandemia e aderiu as diretrizes contextualizadas acima, principalmente aquelas ligadas as medidas sanitárias de enfrentamento ao vírus e as ligadas a suspensão de pesquisas de satisfação diretas, realizadas *in loco*, tendo ainda aplicado diretrizes específicas de decretos municipais que, interferiram significativamente nas operações aeroportuárias, como a Portaria 068-1 de 19/04/2020, sobre fechamento de estabelecimentos comerciais, órgão públicos, agências bancárias em função da necessidade de não aglomeração em ambientes públicos.

Com o início das aferições de indicadores de qualidade de serviços em Janeiro/21 e acompanhamento de nível de serviços em Aeroportos, percebeu-se os impactos da percepção do passageiro, principalmente nos aspectos do plano de exploração aeroportuária ligados aos indicadores aferidos por pesquisas diretas.

Embora todos os esforços fossem tomados, os indicadores ligados às opções dos estabelecimentos comerciais e custo-benefício foram impactados negativamente, seja pela disponibilidade do serviço, devido ao fechamento de lojas, bares e lanchonetes, impactados por decretos ou ainda, pela situação econômico-financeira do fornecedor cessionário. No período crítico da pandemia, havia 12 estabelecimentos comerciais com funcionamento parcial, que atendiam conforme demanda de voos e com quadro reduzido de colaboradores, impactados inclusive pela restrição do transporte coletivo para locomoção dos funcionários. Em muitos momentos, ficamos com a realidade de um serviço deficitário na comercialização de alimentos, inclusive com restaurantes servindo refeições rápidas como cafés, sanduíches, assados, cachorros-quentes e sem muitas opções de escolha, dado o difícil cenário imposto economicamente pela pandemia, os cessionários definitivamente não conseguiam suprir o atendimento em todos os horários que tinham voos, tendo que escolher períodos que se mostravam mais favoráveis mas que não alcançavam toda a demanda de passageiros, como nos horários do início ou final do dia.

Com a previsão de aumento de voos e fluxo de passageiros, a área comercial da Zurich Airport não mediu esforços e trabalhou na captação de cessionários para oferecer novas opções aos passageiros.

6 Percepções e ações sobre os resultados

Com o início da concessão do Aeroporto de Vitória, foram realizadas melhorias visando inovar processos, reorganizar espaços e oferecer uma melhor experiência ao passageiro de acordo com as suas necessidades. Essas melhorias, apontaram para um avanço no nível de serviços e que, pode ser evidenciado por meio do resultado da PSP em que, partindo de uma nota média de 8,70 em janeiro/2021, para 9,10 em julho/2021. O resultado expressivo deve-se aos esforços conjuntos de melhorias físicas na jornada do passageiro; treinamentos sobre atendimento e o programa de excelência PEX, implementado em março de 2021.

Ainda assim, é importante ressaltar que continuamos a demandar esforços para implementar melhorias em nossa estrutura com o projeto NEW VIX, onde espaços estão sendo ressignificados com obras arquitetônicas e paisagísticas, além de introdução de novos processos otimizando a sala de embarque e saguão de check-in, aliando conforto, modernidade e excelência em nossas instalações.

7 Níveis de Serviço e Acordo Operacional

Com o objetivo de melhorar cada vez mais a operação e qualidade dos serviços prestados aos passageiros e usuários do Aeroporto de Vitória, foi criado o programa Zurich Qualidade e Operacional. Acreditando-se que, medindo e acompanhando indicadores que impactam a experiência dos passageiros, podemos atuar assertivamente e crescer como parceiros de negócios. Alguns norteadores foram fundamentais para o desenho dos indicadores que compõem o programa e formato de acompanhamento de dados, sendo:

- Garantir a melhor experiência para passageiros e usuários do Aeroporto;
- Promover a melhoria contínua de processos e serviços;
- Maximizar recursos, utilizando-os da maneira mais eficiente possível;

- Estabelecer uma cultura de tomada de decisão baseada em fatos e dados que, assegurem a melhor solução para passageiros e usuários;
- Estimular discussões colegiadas periódicas entre administrador Aeroportuário e Empresas Aéreas
- Atender os requisitos contratuais de Exploração Aeroportuária indicados pela Agência de Aviação Civil.

A seguir são apresentados os indicadores que compõem o programa, com informações sobre os níveis de serviços desejados, definições e amostragem, para acompanhamento da qualidade e eficiência de serviços prestados no atual terminal de passageiros do Aeroporto.

7.1 Indicadores

Tabela 9 Indicadores de Nível de Serviço

Indicador	Padrão de Qualidade / Padrão de Eficiência		Definição	Base de amostragem
Cordialidade dos funcionários do aeroporto	Atingir	(%) Qualidade	Resultado mensal de notas para o Indicador Cordialidade, conforme modelo de Pesquisa de Satisfação ANAC. Há uma pergunta específica para Cordialidade por Empresa aérea	Conforme Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015 e Portaria Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017 e PORTARIA Nº 449/SRA, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2019.
	Nota 5 100% Nota 4,4 90% Nota 3,8 80% Nota menor que 3,8 0%			
Tempo de Espera em Fila de Check-in Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	Atingir	(%) Produtividade	Tempo em que o passageiro espera na fila de check-in para seu atendimento, desde o momento em que o passageiro para na fila até o momento em que ele é chamado pelo agente de check-in para seu atendimento no balcão. Compreendendo as filas: despacho de bagagem ou <i>bag drop</i> ; atendimento regular ou <i>fila para passageiros que não efetuaram previamente o check-in e fila de atendimento aos passageiros com alguma necessidade de atendimento especial (PNAE)</i> .	90% com base no número de passageiros embarcados
	75% pax atendidos 100% 65% pax atendidos 90% 55% pax atendidos 80% <55% pax atendidos 70%			
Tempo de Espera em Fila de Check-in Percentual de passageiros aguardando até 10 minutos	Atingir	(%) Produtividade		
	90% pax atendidos 100% 80% pax atendidos 90% 70% pax atendidos 80% <70% pax atendidos 70%			
Avisos sonoros	Nota 5 100% Nota 4,8 90% Nota 4,6 80% Nota menor que 4,6 0%		Resultado mensal de notas para o Indicador Avisos sonoros/conforto acústico, conforme modelo de Pesquisa de Satisfação ANAC	Conforme Resolução vigente
OTP D0 (On time performance)	Percentual atingido pela Empresa Aérea, excluindo-se voos com atrasos não gerenciáveis, sendo: AF, AT, AM e meteorologia		Total mensal de voos regulares domésticos pontuais, com exceção dos voos que sofreram atrasos devido a meteorologia e infraestrutura, em razão ao total de voos domésticos regulares.	Todos os voos

Restituição de primeira bagagem em até 8 minutos	Atingir	(%) Produtividade	Tempo em que o passageiro aguarda para sua bagagem ser disponibilizada na esteira de restituição. Contato o tempo desde o calço da aeronave até o momento em que a bagagem é disponibilizada na esteira.	Todos os voos, excluindo aqueles estacionados no pátio secundário.
	80% restituídas 100% 75% restituídas 90% 70% restituídas 80% <70% restituídas 70%			
Restituição de última bagagem em até 15 minutos	Atingir	(%) Produtividade		
	100% restituídas 100% 95% restituídas 90% 90% restituídas 80% <80% restituídas 70%			
TAT (Turn Around Time)	Percentual atingido pela Empresa Aérea.		Total mensal de voos regulares domésticos que saíram com atraso, e que, realizaram 30 minutos ou menos de solo em razão ao total de voos regulares domésticos que saíram com atraso.	Todos os voos

Tabela 10 Plano de ação PQS 2021_2022

O quê?	Onde?	Por quê?	Como?	Quem?	Quando?	Status
Reorganização de ambientes check-in, embarque e desembarque, canal de inspeção de segurança e redesenho de filas de embarque (escritório de transição)	Sala de embarque; check-in; desembarque	Melhorar a experiência do passageiro	Mapeando a jornada do passageiro, por meio de diagnóstico guiado que revelou oportunidades de melhoria de processos, reorganização de ambientes, sinalização etc.	Qualidade, Inovação e Excelência	Fevereiro/2021	Concluído
Algo a mais comunidade aeroportuária	Virtualmente	Foco no atendimento cordial e empatia	Treinamento	Neuza Wagner e Caroline Bessa	Iniciou em julho/2021	Em progresso
PEX	Ações em todo aeroporto, com maior foco no caminho do passageiro.	Manutenção do olhar focado na jornada do passageiro e cuidado em tempo real	Metodologia e Plataforma PEX	Giovani Montibeller e Karin Gassner com seus times operacionais	Março/2021	Concluído
Sinalização	Check-in, embarque e canal de inspeção	Tornar a sinalética mais padronizada, clara e com menor poluição visual.	Alterando os avisos visuais para sinalética padrão em vários pontos do terminal.	Áreas de Customer Service, Qualidade, Inovação e Excelência e manutenção	Fevereiro/2021	Concluído
Aeroporto Silencioso	Embarque	Implementação de conceito, instalação de software de disparo de chamadas gravadas, divisão de áreas de sonorização.	Implementação de conceito operacional e uso de tecnologia	Qualidade, Inovação e Excelência e manutenção	Fevereiro/2021	Concluído
Customer 2.0	Com Time de Customer Service	Fortalecer a cultura de <i>customer centric</i>	Por meio de construção de mentalidade de Time – Team Building, incremento de elementos que apoiem a experiência do passageiro e redesenho de balcão de informações.	Áreas de Qualidade, Inovação e Excelência, Operações, Engenharia e Recursos Humanos	Outubro de 2021 a Março 2022	Planejado
Reposição da Bandeira do Brasil junto às Bandeiras da empresa.	Área Externa do Terminal	Bandeira estava danificada em função do tempo de exposição às intempéries.	Retirada bandeira antiga e colocada uma nova.	Equipe de Manutenção	Imediato	Concluído
Climatização (ar-condicionado)	Sala de embarque	Queixa de passageiros em horário de pico.	Monitoramento da temperatura durante a visita de campo.	Time de Customer Service	Imediato	Concluído
Atendimento Telefônico	Balcão de Informações	Queixas de passageiros que não conseguiram contato com o Time do Aeroporto	Treinamento do Time através do Programa Customer 2.0; Contratação de serviço exclusivo para informações via atendimento telefônico.	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência.	2º trimestre 2022	Não Iniciado

Anexo 1 – Lista de presença - Apresentação do PQS às Cias Aéreas

Anexo 1

Resumo da Reunião					
Número Total de Participantes	10				
Título da Reunião	PEX - Zurich				
Hora de início da reunião	19/08/2021 13:48				
Hora de Término da Reunião	19/08/2021 14:35				
Id da Reunião	d1e6a841-3281-4606-a1c0-cfcbd821efc6				
Nome Completo	Horário de Entrada	Horário de Saída	Duração	Email (userPrincipalName)	Função
Caroline C de Souza Bessa dos Santos	19/08/2021 13:48	19/08/2021 14:35	47m 27s	caroline.bessa@zurichairportbrasil.com	Apresentador
Clemerson Donadello	19/08/2021 13:55	19/08/2021 14:35	39m 50s	clemerson.donadello@voeazul.com.br	Apresentador
Ana Batimanza	19/08/2021 13:57	19/08/2021 14:35	38m 6s	ana.batimanza@voeita.com.br	Apresentador
EDICARLOS DA SILVA	19/08/2021 14:00	19/08/2021 14:35	34m 53s	silva.edicarlos@voeazul.com.br	Apresentador
Katiucia Marques (Convidado)	19/08/2021 14:00	19/08/2021 14:35	34m 40s		Apresentador
Félix LATAM (Convidado)	19/08/2021 14:03	19/08/2021 14:15	12m 11s		Apresentador
Lucas Bittencourt (LATAM)	19/08/2021 14:08	19/08/2021 14:35	27m 7s		Apresentador
Ricardo Mello da Motta Lima	19/08/2021 14:11	19/08/2021 14:35	24m 6s	ricardo.lima@voeazul.com.br	Apresentador
Felix (Coordenador LATAM)	19/08/2021 14:16	19/08/2021 14:35	18m 29s		Apresentador
Felipe Kerchiner Dos Anjos	19/08/2021 14:20	19/08/2021 14:35	15m 21s	FKANJOS@voegol.com.br	Apresentador

Anexo 2 – Termo de Consulta PQS Companhias aéreas Zurich Airport Brasil

Florianópolis/SC, 28 de setembro de 2021.

Ofício CAIF nº 109/2021

Aos gestores das Empresas Áreas Azul, Gol e Latam

Sr Ricardo Mello da Motta Lima

Srª Kenia Carneiro

Sr Alex Santos

AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A., devidamente qualificada no Contrato de Concessão de Aeroporto nº 003/ANAC/2019-Sudeste, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, vem, respeitosamente, perante V. Sas., apresentar:

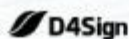
- Plano de Qualidade de Serviço (PQS 2021_2022) - item 15. do Anexo 2 do Contrato - Plano de Exploração Aeroportuária (PEA)

Fica estabelecido o prazo de 07 dias corridos para o recebimento da manifestação quanto à presente Consulta, contados da data de recebimento deste, a ser protocolada pelo meio físico no escritório da Concessionária junto ao Aeroporto durante o horário comercial.

Atenciosamente,

Aeroportos do Sudeste do Brasil S.A

Fábio Marques da Silva - COO



2 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 29 de setembro de 2021,
13:59:09



Termo de consulta cias aéreas PQS 2021 2022 VIX pdf
Código do documento 146a9f38-c6f4-4c1b-be5e-a44d70ef77e8



Assinaturas



FABIO MARQUES DA SILVA
fabio.marques@zurichairportbrasil.com
Assinou

Eventos do documento

28 Sep 2021, 08:54:27

Documento número 146a9f38-c6f4-4c1b-be5e-a44d70ef77e8 **criado** por GEORGI AMIN NETO (Conta 03ab9ec9-d203-43fa-9e55-41cf466bde3f). Email :georgi.neto@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2021-09-28T08:54:27-03:00

28 Sep 2021, 08:54:45

Lista de assinatura **iniciada** por GEORGI AMIN NETO (Conta 03ab9ec9-d203-43fa-9e55-41cf466bde3f). Email: georgi.neto@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2021-09-28T08:54:45-03:00

28 Sep 2021, 23:29:17

FABIO MARQUES DA SILVA **Assinou** (Conta 3a943e41-2ab3-42aa-9205-a77a5bac495c) - Email: fabio.marques@zurichairportbrasil.com - IP: 177.79.116.163 (ip-177-79-116-163.user.vivozap.com.br porta: 1786) - Documento de identificação informado: 038.169.246-97 - DATE_ATOM: 2021-09-28T23:29:17-03:00

Hash do documento original

(SHA256): 2ad53f416fbbd13d75794fb4fcd5ad67d5e7e08062ad16678289cc2c02b232
(SHA512): 1201bd9779f262bc2d3c9310bae0c4d04674a3c0bdce9d84c18622f865fa2c5a69247ef8fa2d077a4a797f471345aef0de30d5bd9c57a9d206ce93b1ba9143e

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Anexo 3 – Termo de Concordância

**Zurich Airport
Brasil**

Vitória/ES, 22 de dezembro de 2021.

Ofício ASEB nº 178/2021

Aos gestores das Empresas Áreas Gol, Latam e Azul

Sra Kenia Carneiro

Sra Viviane Brusqui

Sra Ricardo Mello da Motta Lima

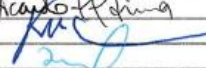
Prezado senhor,

A AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A ("ASEB" ou "Concessionária"), inscrita no CNPJ sob o nº 33.402.939/0001-31, devidamente qualificada no Contrato de Concessão nº 003/ANAC/2019 – Sudeste ("Contrato"), neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, vem, respeitosamente, perante V.Sa., apresentar:

- 1ª consulta sobre os indicadores para monitoramento de nível de serviço ao passageiro/cliente, conforme anexo I deste termo.

Os indicadores constantes no anexo I foram apresentados em reunião datada de 22/06/2021 e, na oportunidade, o encontro foi virtual e conduzido pelo gestor Matheus Quadros. Sabendo-se que os arquivos e discussões da referida reunião não podem mais ser respagados, pedimos o de acordo, tal como fora feito na reunião virtual. Outrossim, informamos que o fórum Qualidade e Eficiência Operacional segue ocorrendo regularmente, desde a referida data.

Tabela 1 – De acordo com os indicadores de qualidade e desempenho operacionais

Gestor	Assinatura
RICARDO MELLO DA MOTTA LIMA	
Kenia Carneiro	
Viviane Brusqui	

Atenciosamente,



2 páginas - Dados e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 22 de dezembro de 2021,
17:11:20



20211222 termo de Consulta qualidade e eficiencia operacional pdf

Código do documento d94b1d6f-a6c4-431b-8443-55a31201e7c8



Assinaturas



FABIO MARQUES DA SILVA
fabio.marques@zurichairportbrasil.com
Assinou

Eventos do documento

22 Dec 2021, 16:50:53

Documento d94b1d6f-a6c4-431b-8443-55a31201e7c8 **criado** por FERNANDA THIMOTEO BALLERINI (74650b9f-85fa-4be3-add8-c80a059b9cc7). Email:fernanda.ballerini@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2021-12-22T16:50:53-03:00

22 Dec 2021, 16:51:06

Assinaturas **iniciadas** por FERNANDA THIMOTEO BALLERINI (74650b9f-85fa-4be3-add8-c80a059b9cc7). Email:fernanda.ballerini@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2021-12-22T16:51:06-03:00

22 Dec 2021, 17:10:00

FABIO MARQUES DA SILVA **Assinou** (3a943e41-2ab3-42aa-9205-a77a5bac495c) - Email:fabio.marques@zurichairportbrasil.com - IP: 177.25.254.228 (ip-177-25-254-228.user.vivozap.com.br porta: 14788) - Geolocalização: -27.6737848 -48.5450662 - Documento de identificação informado: 038.169.246-97 - DATE_ATOM: 2021-12-22T17:10:00-03:00

Hash do documento original

(SHA256):d26ad76e8e1b6de6c0915e20835c0763e2f6682027c4480b6997e36a08299806
(SHA512):652b3ac972d3280c291028c857cd4984c11951e33ff0442f13346a1c9cc620c42c561e63f295d99e7e35caa838ed21bb2453086ec6103fb298aca8b1b5ecd3fa

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Figura 8 – Evidências da reunião de consulta às companhias aéreas

Reunião realizada em 22/06/2021

-----Compromisso original-----

De: Matheus Quadros <matheus.quadros@zurichairportbrasil.com>

Enviada em: segunda-feira, 21 de junho de 2021 11:48

Para: Matheus Quadros; Neuza Wagner; Diego Jose Correias Garcia; Ricardo Bresolin; Renan Servare Barcelos; Adriano Teixeira de Souza; Pablo Roberto Cunha dos Santos Labonde; Ricardo Mello da Motta Lima; Kenia Carneiro; Viviane Dias Pavuna Brusqui (LATAM)

Assunto: Kickoff Fórum de Qualidade e Eficiência Operacional

Quando: terça-feira, 22 de junho de 2021 16:00-16:30 (UTC-03:00) Brasília.

Onde:

Reunião do Microsoft Teams

Participe no seu computador ou aplicativo móvel
[Clique aqui para entrar na reunião](#)

Ingressar com um dispositivo de videoconferência
zurichairportbrasil@m.webex.com
 ID da videoconferência: 116 319 631 6
[Alternar instruções de discagem de VTC](#)

APRENDA A UTILIZAR O TEAMS: Utilize o link Help acima para apreender a utilizar os recursos do TEAMS.

[Saiba mais](#) | [Ajuda](#) | [Opções de reunião](#)

Reunião realizada em 22/06/2021

Figura 9 – Material apresentado na reunião de consulta às companhias aéreas

Reunião realizada em 22/06/2021



Como Apresentaremos

INDICADOR	PKL	Q4.1	Q4.2	Q4.3	Q4.4
Confiabilidade	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
OT	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
Confiabilidade	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
Tempo de espera	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
Atendimento ao passageiro	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9
Ativa Internet	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9

Comunidade com interesses em comum #ecossistema



Organização, padronização e acompanhamento de indicadores buscando otimizar a operação, garantir a utilização eficiente de recursos e a primar pela entrega de serviços com qualidade ao CLIENTE.

Qualidade e Eficiência Operacional - Escalonamento

Contribuição		Escalonamento Operacional		Escalonamento Operacional - Escalonamento		Ativa Internet	
Tempo	OT	Tempo	OT	Tempo	OT	Tempo	OT
1	100%	75%	100%	75%	100%	75%	100%
1,1	95%	70%	95%	70%	95%	70%	95%
1,2	90%	65%	90%	65%	90%	65%	90%
1,3	85%	60%	85%	60%	85%	60%	85%
1,4	80%	55%	80%	55%	80%	55%	80%
1,5	75%	50%	75%	50%	75%	50%	75%
1,6	70%	45%	70%	45%	70%	45%	70%
1,7	65%	40%	65%	40%	65%	40%	65%
1,8	60%	35%	60%	35%	60%	35%	60%
1,9	55%	30%	55%	30%	55%	30%	55%
2	50%	25%	50%	25%	50%	25%	50%

Periodicidade



Somos Gratos! Thank you!

Contato: Diego Garcia, Ricardo Bressan, Fabiano Marques

Endereço: Rua dos Sapateiros, 100 - Centro - Curitiba/PR

Plano de Qualidade de Serviço 2022

Aeroporto Internacional de Vitória - SBVT



Zurich Airport Brasil

Aeroportos do Sudeste do Brasil S.A

**Aeroporto Internacional de Vitória – SBVT
VIX – Eurico de Aguiar Salles**

Sumário

1 Objetivo Geral e Objetivos Específicos	7
1.1 Objetivo do Plano de Qualidade de Serviço	7
1.2 Objetivos Específicos do Plano de Qualidade de Serviço	7
1.3 O Aeroporto Internacional de Vitória	7
1.4 Correlação do PQS com o Contrato de Concessão	8
2 O Atendimento ao Passageiro	9
2.1 O Time de Agentes de Atendimento do Aeroporto de Vitória	9
2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos	9
2.1.2 Capacitação e Treinamento	10
2.1.3 Cronograma de Capacitação	11
2.1.4 Cursos Regulatórios	12
2.1.5 Do atendimento ao passageiro com necessidades especiais.....	12
2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros	13
2.2.1 Ouvidoria	13
2.2.2 Dados da Ouvidoria	13
2.2.3 Medidas adotadas e plano de ação para registros recorrentes	13
2.2.4 Achados e Perdidos	14
2.2.5 Objetos devolvidos.....	14
2.3 Outros canais de comunicação	16
2.3.1 Resumo das informações gerais dos canais de comunicação	16
2.3.2 Serviços de Informação Website.....	16
3 Padrões Mínimos de Serviços	17
3.1 Indicadores de Qualidade ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	17
3.1.1 Introdução.....	17
3.1.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação e Relatório de Qualidade de Serviços	18
3.1.3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros	36
3.1.4 Melhorias realizadas após o mapeamento de processos	38
4 Interação com as Empresas Aéreas e apresentação dos Resultados.....	40
4.1 Apresentação dos Indicadores de Qualidade as Empresas Aéreas	40
5 Fatos, atividades e serviços prestados por outros	41
6 Percepções e ações sobre os resultados.....	42
7 Níveis de Serviço e Acordo Operacional.....	43
7.1 Indicadores	44
Anexo 1 – Listas de presença - Apresentação do PQS às Cias Aéreas.....	47
Anexo 2 – Termo de Consulta PQS Companhias aéreas	48
Anexo 3 – Lista de presença da reunião de consulta às companhias aéreas	50

Índice de Figuras

Figura 1 – Matriz de Prioridades	37
Figura 2 - Material apresentado na reunião de consulta às companhias aéreas	51

Índice dos Gráficos

Gráfico 1 – Achados e Perdidos VIX 2021	15
Gráfico 2 - Achados e Perdidos 2022	15
Gráfico 3 – Item_1 Tempo de espera na fila de inspeção de segurança.....	18
Gráfico 4 - Item_1 Organização do processo de inspeção de segurança.....	19
Gráfico 5 – Item_3 Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança.....	19
Gráfico 6 - Item_4 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal.....	20
Gráfico 7 - Item_5 Disponibilidade de informações de voos.....	20
Gráfico 8 - Item_6 Distância de caminhada no terminal	21
Gráfico 9 - Item_7 Restaurante e Alimentação.....	21
Gráfico 10 - Item_7_1 Qualidade de restaurantes/ Instalações para alimentação.....	22
Gráfico 11 - Item_7_2 Variedade de restaurantes/ Instalações para alimentação.....	22
Gráfico 12 - Item_8 Estabelecimentos Comerciais.....	23
Gráfico 13 - Item_8_1 Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais.....	23
Gráfico 14 - Item_8_2 Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais.....	24
Gráfico 15 - Item_9 Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio.....	24
Gráfico 16 - Item_10 Limpeza do banheiros	25
Gráfico 17 - Item_11 Disponibilidade dos banheiros	25
Gráfico 18 - Item_12 Qualidade da rede sem fio e outras conexões de Internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto.....	26
Gráfico 19 - Item_13 Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	26
Gráfico 20 - Item_14 Conforto nas áreas de embarque	27
Gráfico 21 - Item_15 Conforto térmico	27
Gráfico 22 - Item_16 Conforto acústico.....	28
Gráfico 23 - Item_17 Limpeza geral do Aeroporto.....	28
Gráfico 24 - Item_18 Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)	29
Gráfico 25 - Item_19 Disponibilidade de vagas de estacionamento	29
Gráfico 26 - Item_20 Qualidade das Instalações do estacionamento.....	30
Gráfico 27 - Item_21 Relação preço-qualidade dos estacionamentos.....	30
Gráfico 28 - Item_22 Relação preço-qualidade dos restaurantes.....	31
Gráfico 29 - Item_23 Relação preço-qualidade das lojas	31
Gráfico 30 - Item_24 Tempo de espera de check-in no aeroporto.....	32
Gráfico 31 - Item_25 Eficiência do processo de check-in no aeroporto	32

Gráfico 32 - Item_26 Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	33
Gráfico 33 - Item_27 Satisfação geral	33
Gráfico 34 - Item_28 Atendimento das expectativas	34
Gráfico 34 - Item_29 Comparação com um aeroporto ideal	34

Índice de Tabelas

Tabela 1 Contrato de Concessão x PQS	8
Tabela 2 Responsabilidade e Requisitos Mínimos Agente de Aeroporto	9
Tabela 3 Treinamento Agentes de Atendimento	11
Tabela 4 Treinamento Regulatórios	12
Tabela 5 Registros da Ouvidoria	13
Tabela 6 Contato Canais de Comunicação	16
Tabela 7 Resumo das Informações dos Canais de Comunicação	16
Tabela 8 Relatório de Qualidade de Serviços VIX Ciclo 2021_2022	35
Tabela 9 Indicadores de Nível de Serviço	44
Tabela 10 Plano de Ação PQS 2021_2022	46

1 Objetivo Geral e Objetivos Específicos

1.1 Objetivo do Plano de Qualidade de Serviço

O Plano de Qualidade de Serviço – PQS tem por objetivo apresentar ações, métodos e planos de melhoria da Qualidade de Serviços prestados no Aeroporto de Vitória aos passageiros e usuários, além de apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço.

1.2 Objetivos Específicos do Plano de Qualidade de Serviço

Serão apresentados neste Plano de Qualidade de Serviço, especificamente:

- As responsabilidades, procedimentos e qualificação da equipe dedicada ao atendimento dos passageiros e usuários, bem como o programa de capacitação;
- Metodologia utilizada para compreender as necessidades dos passageiros e usuários;
- Protocolo de assistência aos passageiros;
- O site e informações relevantes disponibilizados aos passageiros e usuários;
- Os padrões de serviços;
- Relatório de Qualidade de Serviço, com indicadores de qualidade de serviço aferidos, previsto contratualmente para o cálculo de bônus ou decréscimo tarifário.
- Planos de Ação.

1.3 O Aeroporto Internacional de Vitória

Com vocação para negócios e grande potencial para o turismo, o Aeroporto Internacional de Vitória tem 46 anos. Em março de 2018 foi entregue aos capixabas um novo terminal aeroportuário onde a área para recebimento de passageiros passou de 6,2 mil para 29,5 mil metros quadrados, aumentando a sua capacidade em 154%. Outra alteração significativa foi a construção de uma nova pista de pouso e decolagens com mais de 2 km de comprimento.

O Aeroporto Internacional de Vitória/Eurico de Aguiar Salles foi concedido à leilão para a iniciativa privada em 15 de março de 2019 e quem assumiu foi a Concessionária Aeroportos do Sudeste do Brasil S/A, pertencente ao Grupo Zurich, por um período de 30 anos. Desde o dia 03 de janeiro de 2020 a gestão passou a ser desta concessionária.

No ano de 2020, como parte da estratégia de negócios do grupo Zurich no Brasil, foi realizada a fusão das Concessionárias ASeB e Floripa Airport, responsável pela administração do Aeroporto Internacional de Florianópolis, sendo assim criada a Zurich Airport Brasil.

1.4 Correlação do PQS com o Contrato de Concessão

Tabela 1 Contrato de Concessão x PQS

Anexo 2 do Contrato de Concessão	Plano de Qualidade de Serviço - PQS
27.1 Definição de responsabilidade, procedimentos e requisitos mínimos de qualificação para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários	2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos
27.2 Programa de capacitação e treinamento para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários	2.1.2 Capacitação e Treinamento 2.1.3 Cronograma de Capacitação 2.1.4 Cursos Regulatórios
27.3 Sistematização das necessidades dos usuários	3.1.3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros
27.4 Protocolos de assistência ao passageiro	2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros
27.5 Serviços de Informação	2.3 Serviços de Informação
27.6 Sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos usuários	2.3 Serviços de Informação
27.7 Padrões mínimos de serviços	3 Padrões Mínimos de Serviços
27.8 Relatório de Qualidade de Serviço	3.1.2 Resultados da Pesquisa de Satisfação e Relatório de Qualidade de Serviço
27.9 Plano de Ação	7 Plano de Ação – Tabela 10
33.1 Relatório de Consulta às Companhias Aéreas	4 Interação com as Empresas Aéreas e Apresentação dos Resultados

2 O Atendimento ao Passageiro

2.1 O Time de Agentes de Atendimento do Aeroporto de Vitória

O Aeroporto Internacional de Vitória conta com um time constituído por um analista de Customer Service e seis Agentes de Atendimento aos Passageiros, com função essencial de atuar na experiência positiva dos passageiros, entendendo suas necessidades, prestando informações e atuando em atividades e projetos que impactem na experiência.

2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos

Tabela 2 Responsabilidade e Requisitos Mínimos Agente de Aeroporto

Função	Agente de Aeroporto
Perfil/Requisitos mínimos	Superior Completo (Desejável Idioma Inglês e Espanhol)
Responsabilidades	Atendimento presencial, por telefone, Achados e Perdidos, assistindo a todos os passageiros e usuários que ingressarem no ambiente Aeroportuário, ajudando-os com informações e atentando-se ao monitoramento da Infraestrutura do Terminal de Passageiros. São responsáveis ainda pelo monitoramento dos Contratos de prestação de serviços de limpeza, com o objetivo de garantir a eficiência e eficácia operacionais e os níveis de qualidade de serviços estabelecidos com base no planejamento estratégico da empresa e nas diretrizes do órgão regulador. Faz parte do escopo de trabalho do Agente de Aeroporto o atendimento ao passageiro com necessidades especiais.
Procedimentos	Conforme Manual de Operações do TPS (POP - Procedimentos Operacionais Padrão)

2.1.2 Capacitação e Treinamento

O foco na excelência no atendimento faz com que a Concessionária esteja constantemente desenvolvendo treinamentos para seu Time de linha de frente. Neste sentido, foi implementado o PEX, Programa de Excelência, que é um instrumento poderoso que fortalece a cultura de alta performance, garante a qualidade e padronização de práticas organizacionais, para obtenção dos melhores resultados. Os agentes de atendimento receberam treinamentos com temas diversos, como:

1. Mentalidades chave para o sucesso
2. POP – Procedimento Operacional Padrão
3. Visita de Campo
4. Customer 2.0

Os treinamentos foram elaborados com base nas melhores práticas de mercado, incluindo as práticas de hospitalidade, habilidades de comunicação, técnicas de observação e atendimento a clientes com diferentes atitudes comportamentais. Eles têm o objetivo de desenvolver habilidades, gerar uma cultura de proatividade, e principalmente criar uma unicidade nos padrões de atendimentos nos aeroportos administrados pela Zurich Airport Brasil. Ainda dentro das práticas do PEX, visando garantir o atendimento de excelência aos nossos passageiros e usuários, foi criada uma rotina de diálogos presenciais, conduzidos pelo líder de TPS, em que são tratados assuntos relacionados à operação aeroportuária, fluxo de passageiros, eventos na cidade que impactem diretamente as operações do aeroporto e etc. Essa preocupação com a comunicação gerou resultados positivos de interação de agentes e passageiros e comunidade aeroportuária, garantindo o bom andamento dos serviços prestados. O ciclo do PEX se completa com a verificação diária realizada através da visita de campo, guiada por um formulário desenvolvido pelo time de Qualidade, Inovação e Excelência, que aguça o agente a observar o ambiente e o comportamento das pessoas em cada etapa do caminho dos passageiros, identificando oportunidades de atendimento e melhorias nos processos que impactem a experiência dos passageiros. Assim, todo conhecimento adquirido nos treinamentos é convertido em ações que são aplicadas na rotina dos agentes. Como parte da estratégia de fortalecer a identidade no atendimento, no ano de 2022 foi elaborado e implementado o projeto Customer 2.0 para o time de agentes de Customer Service. Foi realizado ainda, um encontro de Team Building, conduzido por profissionais da equipe de Gente e Gestão. Neste importante projeto são colocadas em prática iniciativas para que a jornada do passageiro seja uma experiência positiva e que como prestadores de serviço este fator seja compreendido como uma necessidade básica. Os treinamentos e workshops realizados com o time de Customer Service trazem os fatores chaves para prestar um atendimento de excelência, como a empatia, a efetividade dos processos para que estes sejam simples e eficientes e que a comunicação seja realizada de forma positiva, clara, respeitosa e educada. Este projeto tem sequência no ano de 2022 trazendo os treinamentos de Conceitos Operacionais e de como os nossos facilitadores podem exercer influência positiva na jornada do passageiro. Estão programados treinamentos de Gestão de Emoções e de Encantamento utilizando o método Disney, além de treinamentos de acessibilidade como Libras e Atendimento a Passageiros Cadeirantes.

2.1.3 Cronograma de Capacitação

Tabela 3 Treinamento Agentes de Atendimento

Tema	Objetivo	Data	Programação	Carga Horária	Status
Mentalidades chave para o sucesso	Buscando inserir o agente de aeroporto na realidade de operações aeroportuárias e premissas da concessionária, o treinamento de ambientação foi elaborado.	Fevereiro/2022	Evento Único	60 minutos	Realizado
POP – Procedimento Operacional Padrão	Preparar agentes de atendimento para o atendimento próximo aos passageiros, nos principais pontos de contato e geradores de estresse aos passageiros como, sala de embarque e desembarque.	Fevereiro/2022	Evento Único	60 minutos	Realizado
Visita de Campo	O treinamento visa uma visita as instalações do Aeroporto, para que o agente conheça e entenda os pontos de contato do passageiro.	Fevereiro/2022	Evento Único	60 minutos	Realizado
Workshop Customer 2.0	Fortalecer a identidade Zurich nos atendimentos aos passageiros pelo time de Customer Service, além de compartilhar fatores chaves que colaboram para o atendimento de excelência.	Fevereiro/2022	Evento Único	240 minutos horas	Realizado

2.1.4 Cursos Regulatórios

Treinamentos que visam capacitar os colaboradores do Aeroporto Internacional de Vitória incluindo os Agentes de Aeroporto do Time de Customer Service, ao exercício de atividades regidas por regulamentações específicas e obrigatórias concernentes à segurança operacional a aviação civil e que ocorrem regularmente (todos os meses), visa ao estrito cumprimento do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo) do Aeroporto de Vitória.

Ademais, o time de Customer Service foi treinado para atender adequadamente os passageiros com necessidades especiais.

Tabela 4 Treinamento Regulatórios

Treinamento	Carga horaria	Datas
CONSCIENTIZAÇÃO AVSEC (FORMAÇÃO)	3 h	Anexo 1 - Das datas para Treinamentos AVSEC e SGSO para Colaboradores Vitória Airport
CONSCIENTIZAÇÃO AVSEC (ATUALIZAÇÃO)	2 h	
FAMILIARIZAÇÃO SGSO (FORMAÇÃO)	4 h	
FAMILIARIZAÇÃO SGSO (ATUALIZAÇÃO)	1h	
ATENDIMENTO A PASSAGEIROS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (CONDUÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CADEIRANTES)	1h	29 e 30 de junho/2022
LIBRAS	20h	Junho e Julho/2022

2.1.5 Do atendimento ao passageiro com necessidades especiais

Em observância ao Art.39 da Resolução 208/2013, a Concessionária mantém, em período integral de suas operações, colaboradores atuando por escala de trabalho e que são responsáveis pela acessibilidade, podendo ser consultados presencialmente para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. Os colaboradores responsáveis pelo atendimento ao passageiro com necessidades especiais, ligados ao operador aeroportuário, são os Agentes de Aeroporto do Time de Customer Service, num total de seis agentes.

2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros

2.2.1 Ouvidoria

O Aeroporto Internacional de Vitória disponibiliza um canal de Ouvidoria para receber e tratar as necessidades dos passageiros e usuários, para o registro de sugestões, elogios, reclamações e informações de passageiros e usuários. Há link no site que leva ao formulário de registro. O fluxo interno do processo foi criado pelo time de TI da Concessionária, que desenvolveu uma ferramenta utilizando a plataforma Microsoft Power Apps.

2.2.2 Dados da Ouvidoria

As demandas são acompanhadas por meio da plataforma desenvolvida e a tabela abaixo aponta o número de registros recebidos, por tipo.

Tabela 5 Registros da Ouvidoria

Tipo de Registro	2021				2021 Total	2022					2022 Total
	Set	Out	Nov	Dez		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	
Dúvida	19	12	20	23	74	28	15	31	10	8	92
Elogio	4	0	1	1	6	0	0	0	0	0	0
Reclamação	9	4	15	14	42	4	6	6	6	5	27
Sugestão	1	0	0	1	2	1	0	1	1	1	4

2.2.3 Medidas adotadas e plano de ação para registros recorrentes

A partir do entendimento que a Ouvidoria é um canal poderoso de comunicação com os passageiros, usuários e demais stakeholders e apoiado na legislação vigente, criou-se planos de ação para as oportunidades de melhorias apontadas recorrentemente (verificar tabela 10, página 43).

2.2.4 Achados e Perdidos

As atividades de Achados e Perdidos contemplam os serviços de recepção, manuseio, guarda, identificação dos objetos perdidos e achados, assim como a sua entrega ao passageiro ou usuário. Os agentes de atendimento atuam também neste sentido e apoiam passageiros visando encontrar objetos esquecidos, perdidos etc., em que as agentes realizam a coleta, protocolo e direcionamento do objeto para a guarda no local reservado para os objetos. Todos os objetos encontrados no Terminal de Passageiros do Aeroporto são direcionados, após o preenchimento do formulário de identificação, para inclusão no sistema de registro e um analista acompanha todo o processo, visando garantir a eficiência do serviço.

Percebe-se que os objetos perdidos, extraviados ou esquecidos no terminal de passageiros são em sua maioria são livros, óculos, casacos e relógios. Os objetos são guardados por 90 dias e aqueles que são considerados de valor, como dinheiro e demais itens, são entregues à Justiça e os protocolos de entrega são arquivados.

2.2.5 Objetos devolvidos

Nos gráficos abaixo, apresentam-se o volume de objetos devolvidos, cabe ressaltar que as devoluções são feitas sempre que o passageiro ou usuário entra em contato com o canal de achados e perdidos e relata perda, extravio ou mesmo esquecimento do objeto ou pertence pessoal.

Gráfico 1 – Achados e Perdidos VIX 2021

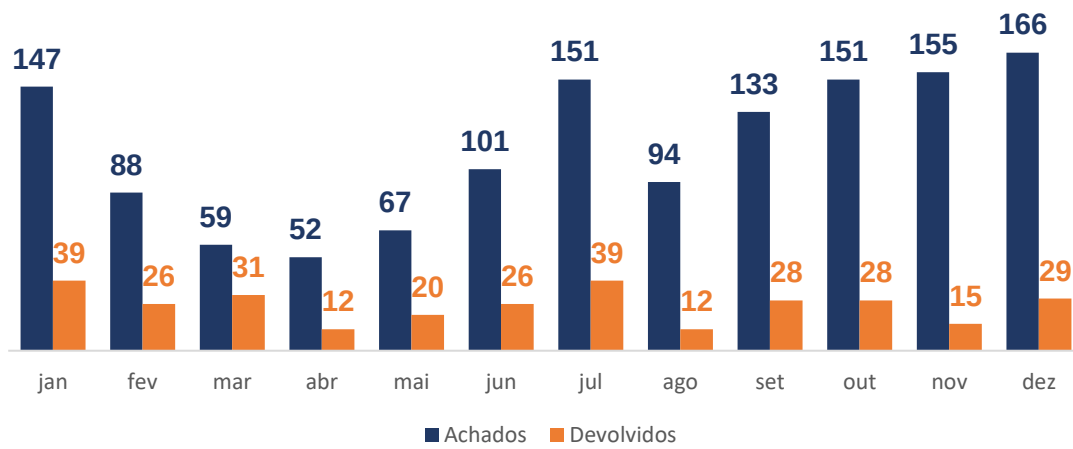
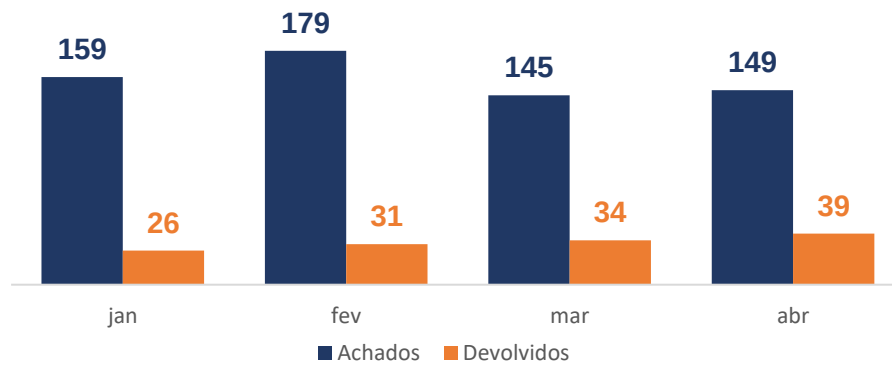


Gráfico 2 Achados e Perdidos 2022



2.3 Outros canais de comunicação

2.3.1 Resumo das informações gerais dos canais de comunicação

Tabela 6 Contato Canais de Comunicação

Canal de Comunicação	Horário de funcionamento	Localização	Meios de Contato
Ouvidoria	Todos os dias da semana 24 horas	Site do Aeroporto Internacional de Vitória Menu inferior: Ouvidoria	Preenchimento e envio de formulário
Balcão de informações	Todos os dias da semana 24 horas	Piso inferior, ao lado da escada rolante	Presencial e telefone URA

Tabela 7 Resumo das Informações dos Canais de Comunicação

Canal de Comunicação	Meios de Comunicação	Tipo de Registro	Tempo máximo de resposta ao usuário
Ouvidoria	Site do Aeroporto Internacional de Vitória Menu inferior: Ouvidoria	Sugestões Reclamações Elogios Informações	20 dias
Balcão de Informações	Telefone URA ou presencial	Dúvidas e Informações	Imediato
Achados e Perdidos	Presencial	Restituição	Imediato

2.3.2 Serviços de Informação Website

O Aeroporto Internacional de Vitória conta com website e utiliza das melhores e mais atuais práticas de comunicação do mercado e por meio deste canal a concessionária disponibiliza as informações de voos, telefones de Cessionários,

empresas Aéreas, Autoridades Aeroportuárias e demais informações relevantes, bem como o relatório de Indicadores de Qualidade de Serviços relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros. Este ambiente digital presta papel fundamental na oferta de informações atualizadas do Aeroporto, como novos serviços prestados, eventos, notícias, e nos últimos anos afetados pela pandemia do COVID-19, principalmente sobre as regras sanitárias vigentes.

O site é uma ferramenta importante para estabelecer conexão entre o Aeroporto Internacional de Vitória, passageiros e usuários e demais stakeholders, contribuindo para proporcionar a melhor experiência aos passageiros e ser uma fonte confiável de informações.

Em abril de 2022 o site do Aeroporto Internacional de Vitória passou por uma reformulação, trazendo um visual mais moderno, alinhado com as tendências e com foco nas necessidades dos passageiros e usuários. No novo layout, padronizado com referência na marca do Grupo Zurich Airport Brasil, as informações são ofertadas de maneira mais clara e intuitiva.

3 Padrões Mínimos de Serviços

Os padrões mínimos de serviços são determinados pela Agência Nacional da Aviação Civil ANAC, previstos em Legislação e Plano de Exploração Aeroportuária e são constituídos por Indicadores de Qualidade de Serviços ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, que ocorre periodicamente.

Cabe ressaltar que, mensalmente é disponibilizado no site do Aeroporto de Vitória o Relatório de Qualidade de Serviço, na aba Estatística, o relatório em que constam resultados mensais de todos os indicadores e o resultado acumulado do período.

3.1 Indicadores de Qualidade ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

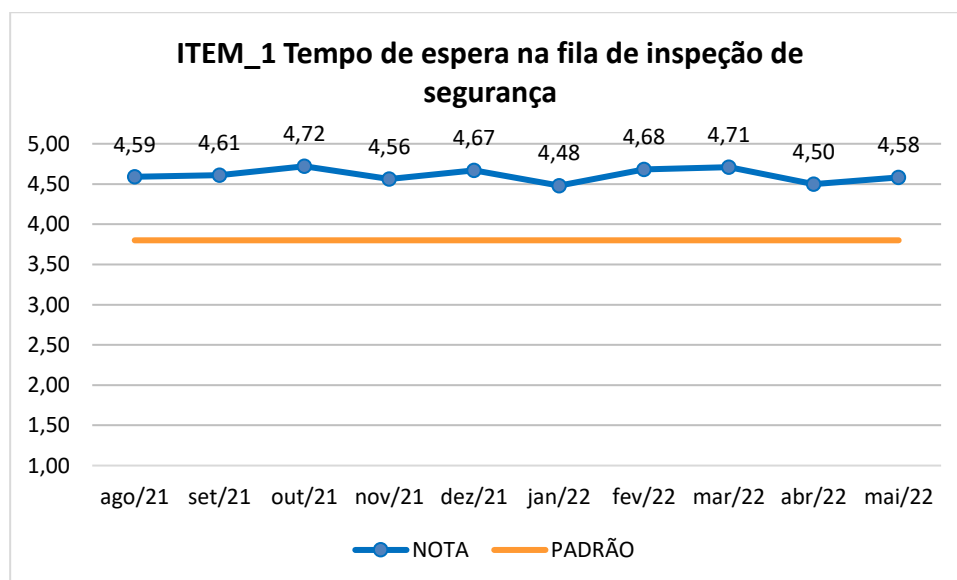
3.1.1 Introdução

A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, cuja regulamentação integra a Resolução N° 372/2015 da ANAC, objetivava sua data de início no Aeroporto Internacional de Vitória em agosto de 2020. Contudo, devido a pandemia causada pelo COVID-19 as pesquisas ficaram suspensas, e iniciaram efetivamente em janeiro de 2021.

3.1.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação e Relatório de Qualidade de Serviços

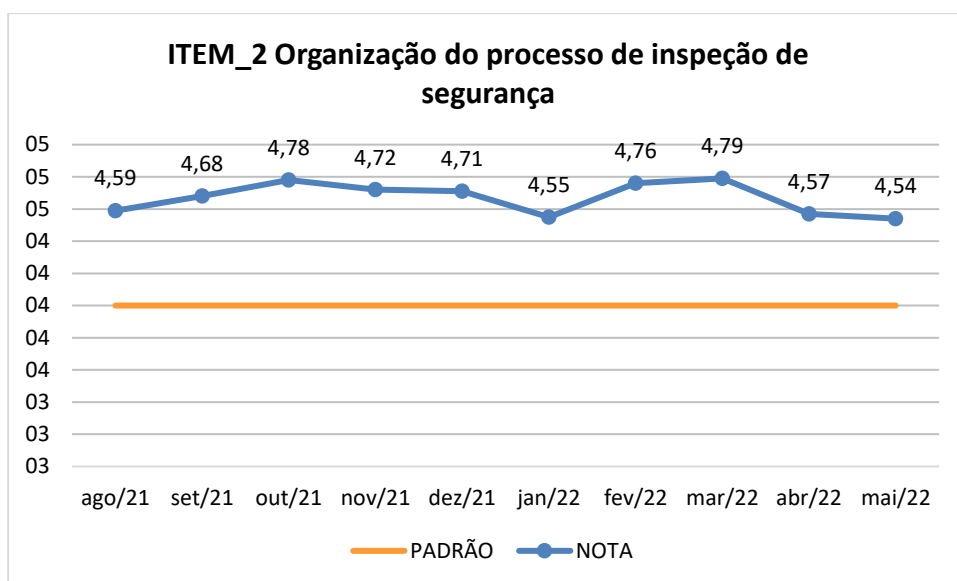
A seguir serão apresentados os resultados das pesquisas realizadas de agosto de 2021 a maio de 2022. Os dados são apresentados, por meio de gráficos com indicação de padrão exigidos para o indicador e os resultados reais reportados para à ANAC mensalmente. Para o Aeroporto Internacional de Vitória, a ANAC indicou a quantidade de 75 pesquisas por mês, seguindo as indicações da Resolução nº 372, §2º, de 15 de dezembro de 2015.

Gráfico 3 – Item_1 Tempo de espera na fila de inspeção de segurança



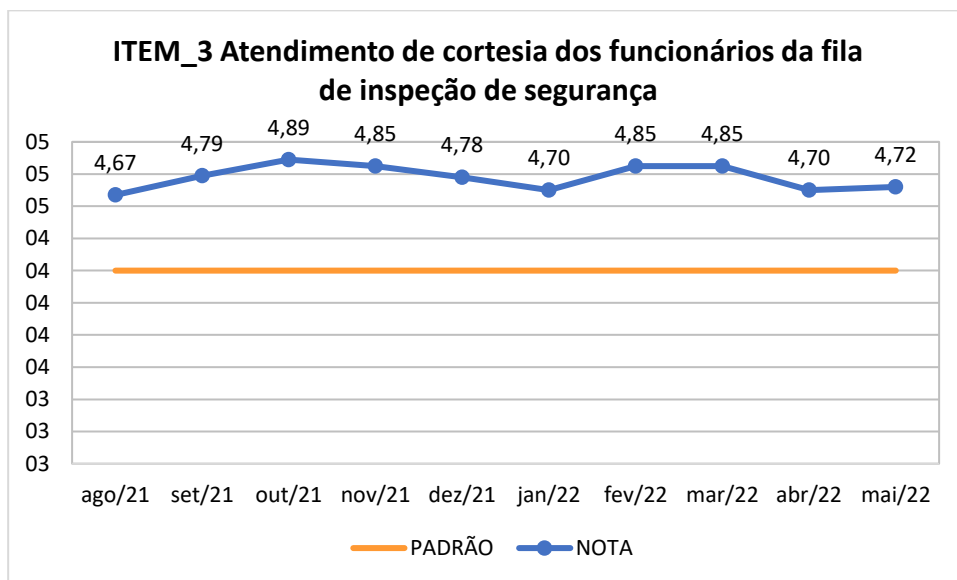
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,59	4,61	4,72	4,56	4,67	4,48	4,68	4,71	4,50	4,58	4,6

Gráfico 4 - Item_1 Organização do processo de inspeção de segurança



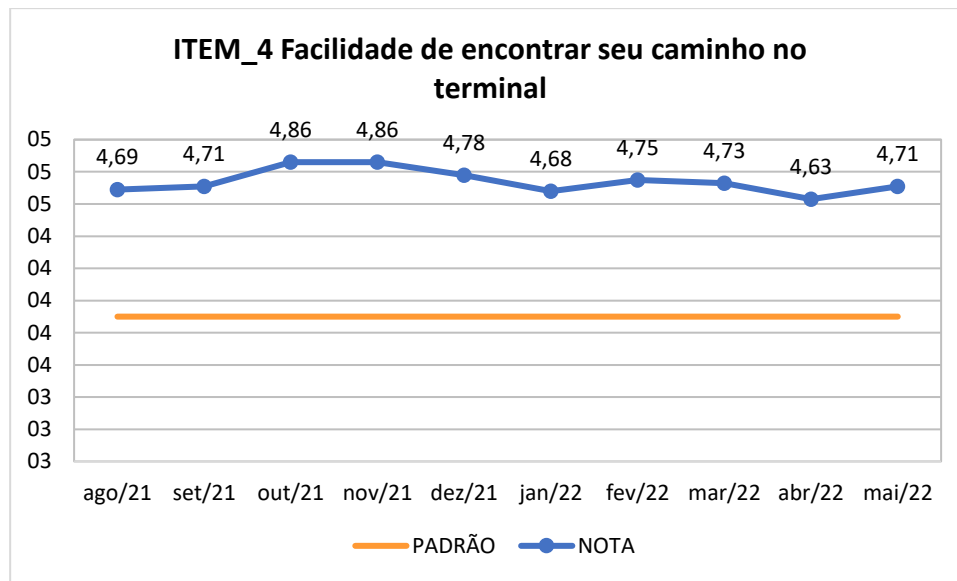
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,59	4,68	4,78	4,72	4,71	4,55	4,76	4,79	4,57	4,54	4,67

Gráfico 5 – Item_3 Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança



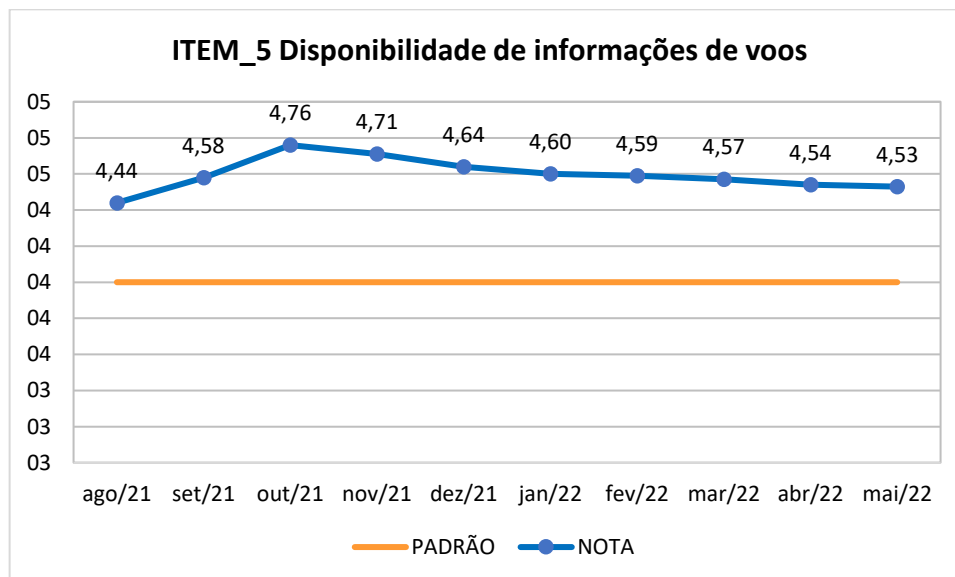
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_3	Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,67	4,79	4,89	4,85	4,78	4,70	4,85	4,85	4,70	4,72	4,78

Gráfico 6 - Item_4 Facilidade de encontrar seu caminho no terminal



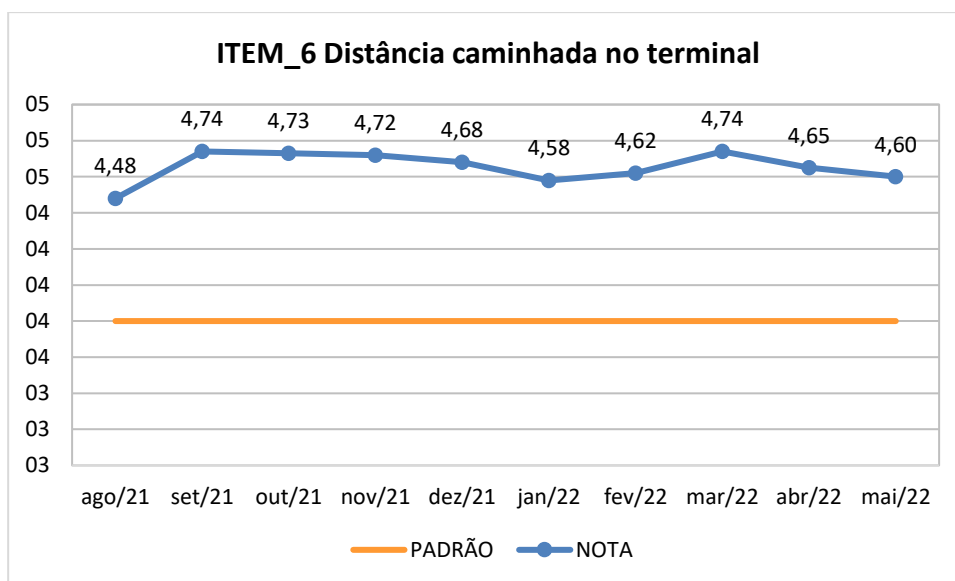
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,69	4,71	4,86	4,86	4,78	4,68	4,75	4,73	4,63	4,71	4,74

Gráfico 7 - Item_5 Disponibilidade de informações de voos



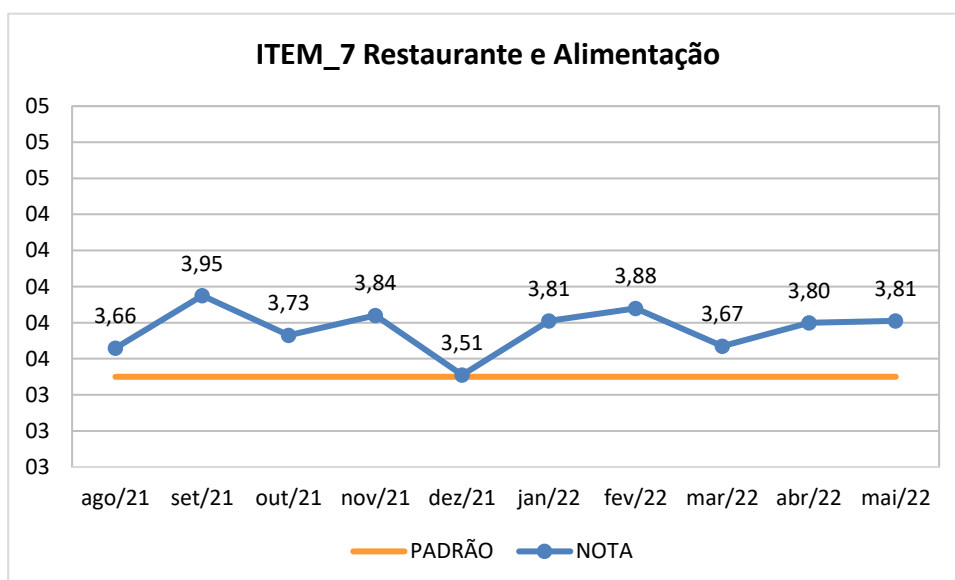
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,44	4,58	4,76	4,71	4,64	4,60	4,59	4,57	4,54	4,53	4,60

Gráfico 8 - Item_6 Distância de caminhada no terminal



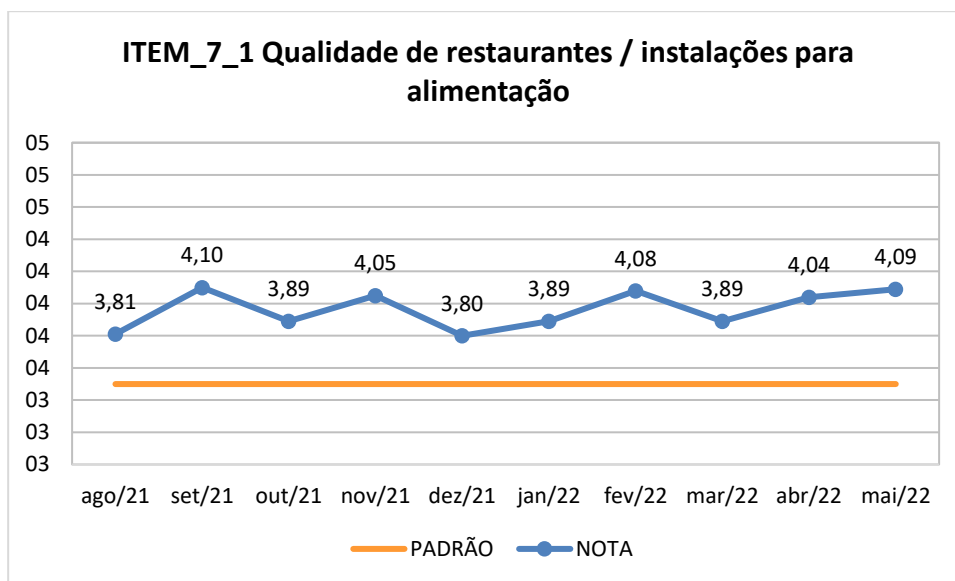
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,48	4,74	4,73	4,72	4,68	4,58	4,62	4,74	4,65	4,60	4,65

Gráfico 9 - Item_7 Restaurante e Alimentação



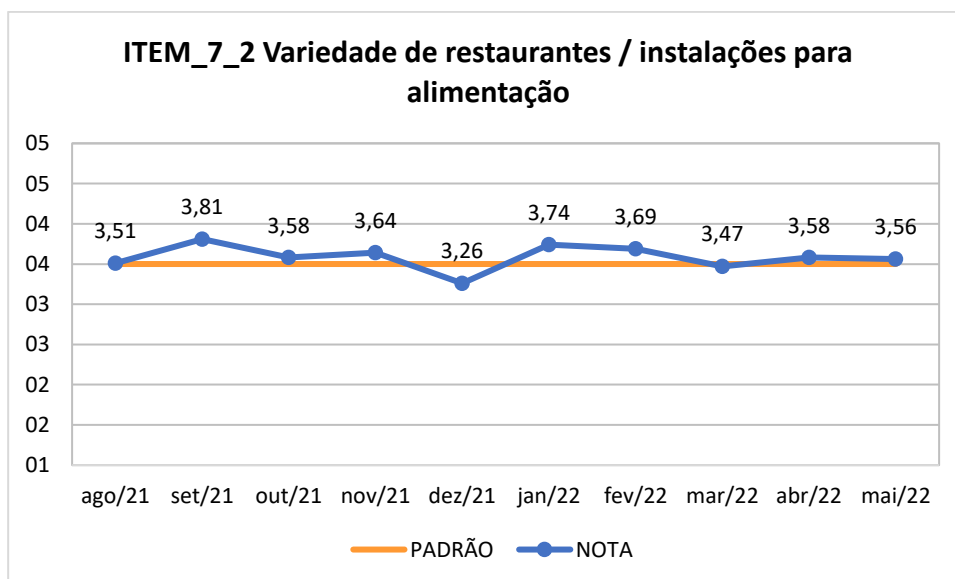
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_7	Restaurante e Alimentação	3,66	3,95	3,73	3,84	3,51	3,81	3,88	3,67	3,80	3,81	3,76

Gráfico 10 - Item_7_1 Qualidade de restaurantes/ Instalações para alimentação



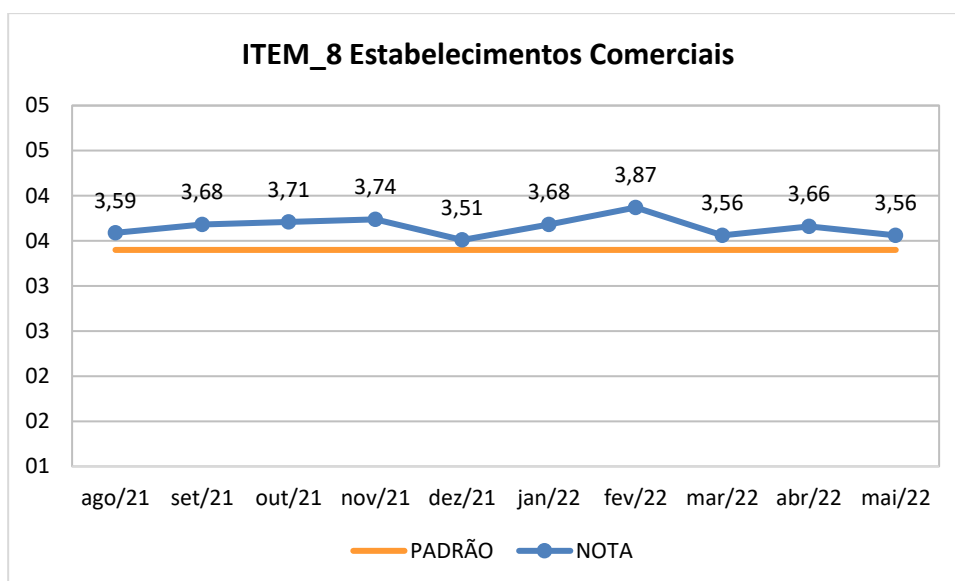
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,81	4,10	3,89	4,05	3,80	3,89	4,08	3,89	4,04	4,09	3,96

Gráfico 11 - Item_7_2 Variedade de restaurantes/ Instalações para alimentação



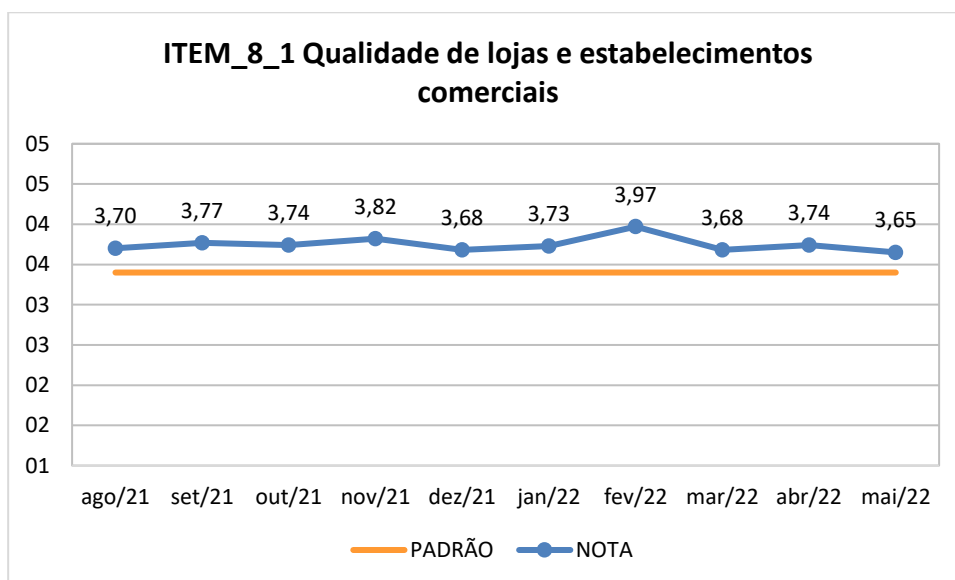
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,51	3,81	3,58	3,64	3,26	3,74	3,69	3,47	3,58	3,56	3,58

Gráfico 12 - Item_8 Estabelecimentos Comerciais



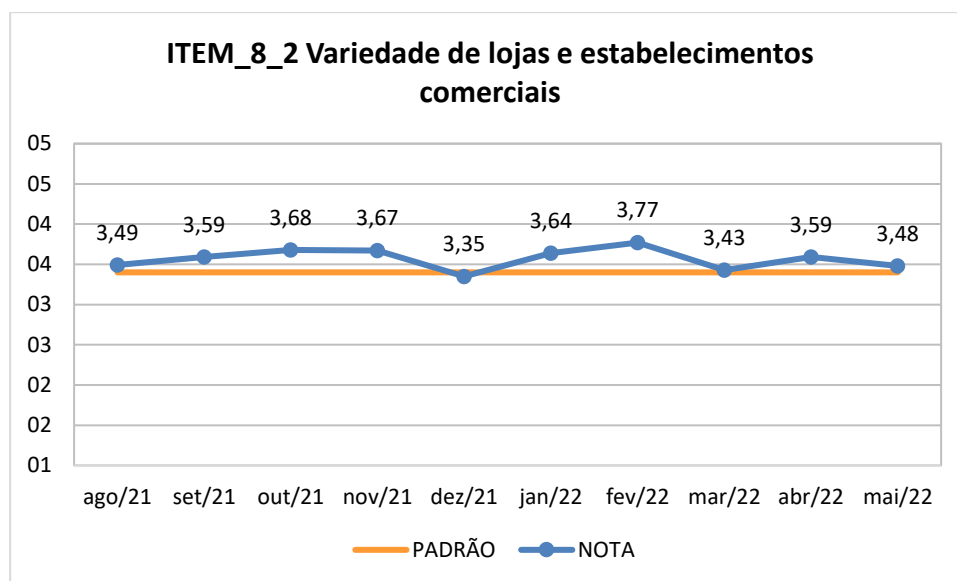
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_8	Estabelecimentos Comerciais	3,59	3,68	3,71	3,74	3,51	3,68	3,87	3,56	3,66	3,56	3,66

Gráfico 13 - Item_8_1 Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais



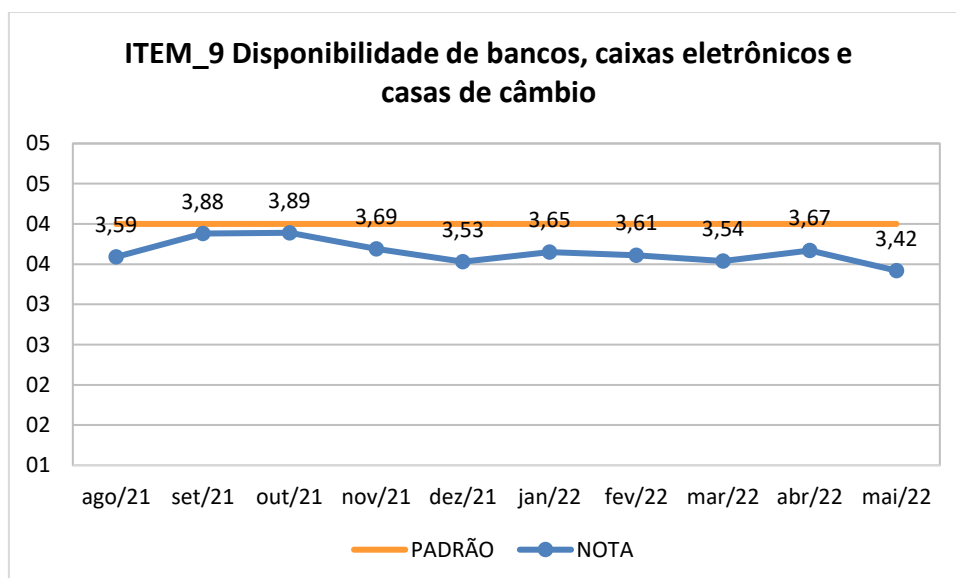
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_8_1	Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,70	3,77	3,74	3,82	3,68	3,73	3,97	3,68	3,74	3,65	3,75

Gráfico 14 - Item_8_2 Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais



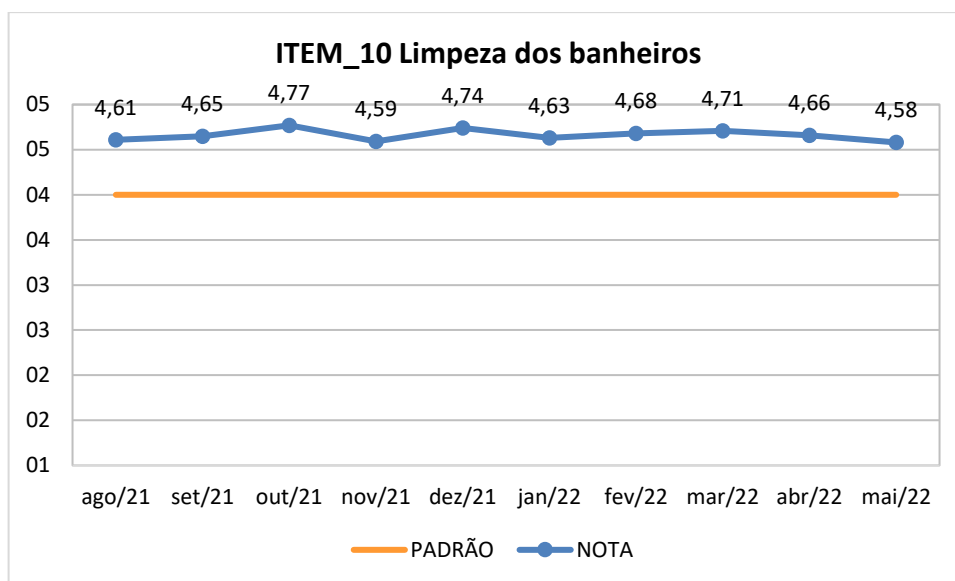
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_8_2	Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,49	3,59	3,68	3,67	3,35	3,64	3,77	3,43	3,59	3,48	3,57

Gráfico 15 - Item_9 Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio



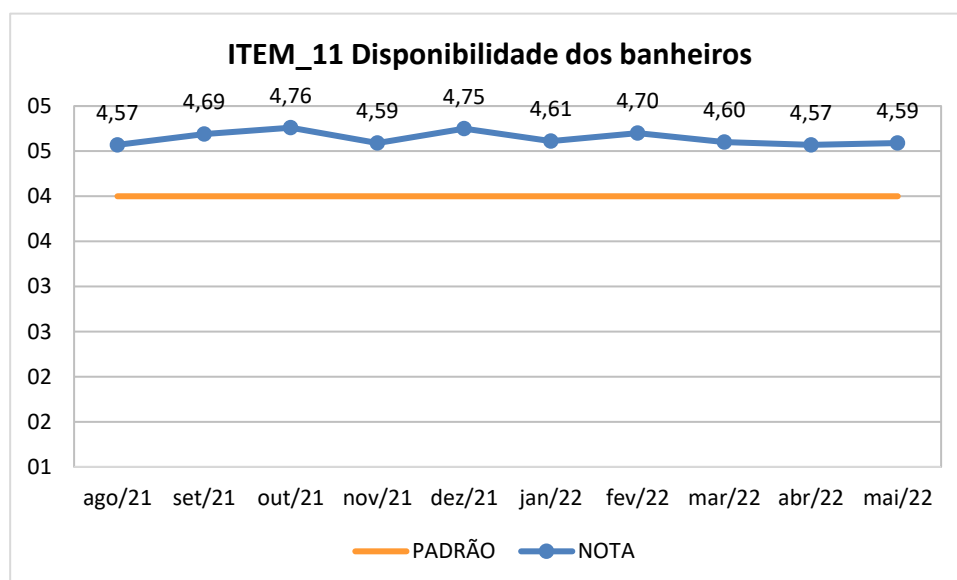
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,59	3,88	3,89	3,69	3,53	3,65	3,61	3,54	3,67	3,42	3,64

Gráfico 16 - Item_10 Limpeza dos banheiros



ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_10	Limpeza dos banheiros	4,61	4,65	4,77	4,59	4,74	4,63	4,68	4,71	4,66	4,58	4,66

Gráfico 17 - Item_11 Disponibilidade dos banheiros



ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_11	Disponibilidade dos banheiros	4,57	4,69	4,76	4,59	4,75	4,61	4,70	4,60	4,57	4,59	4,64

Gráfico 18 - Item_12 Qualidade da rede sem fio e outras conexões de Internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto

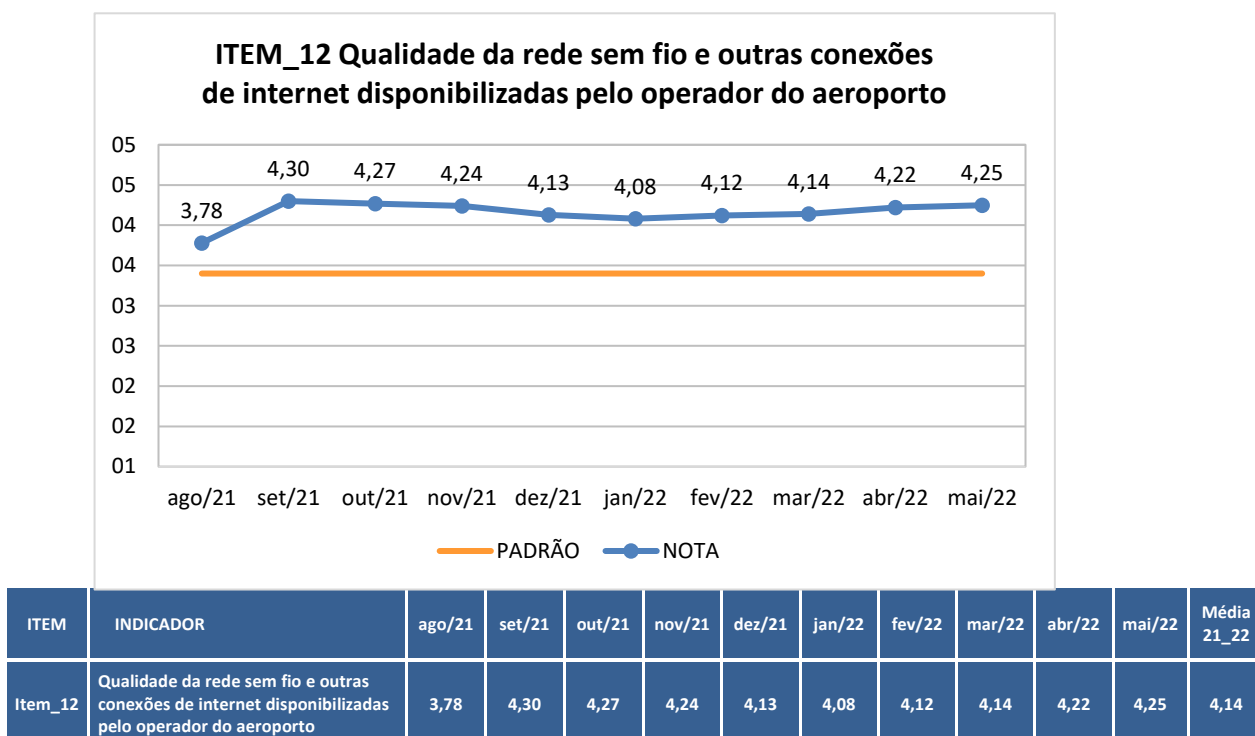


Gráfico 19 - Item_13 Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas

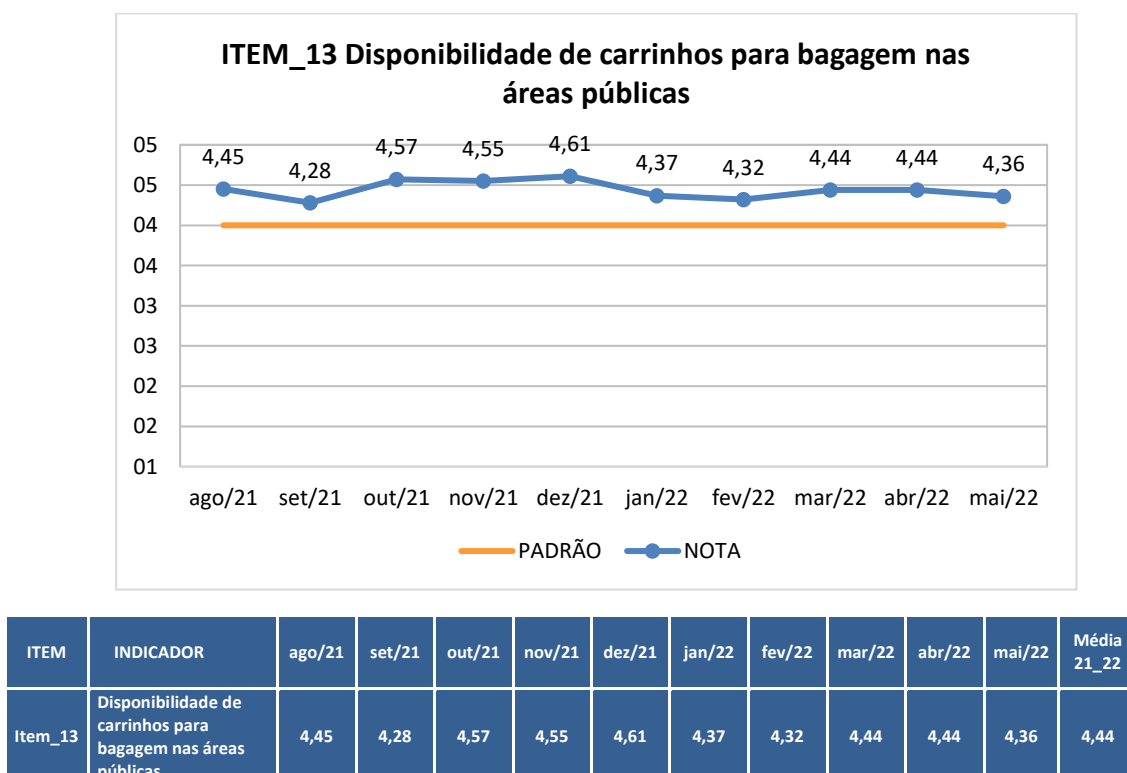
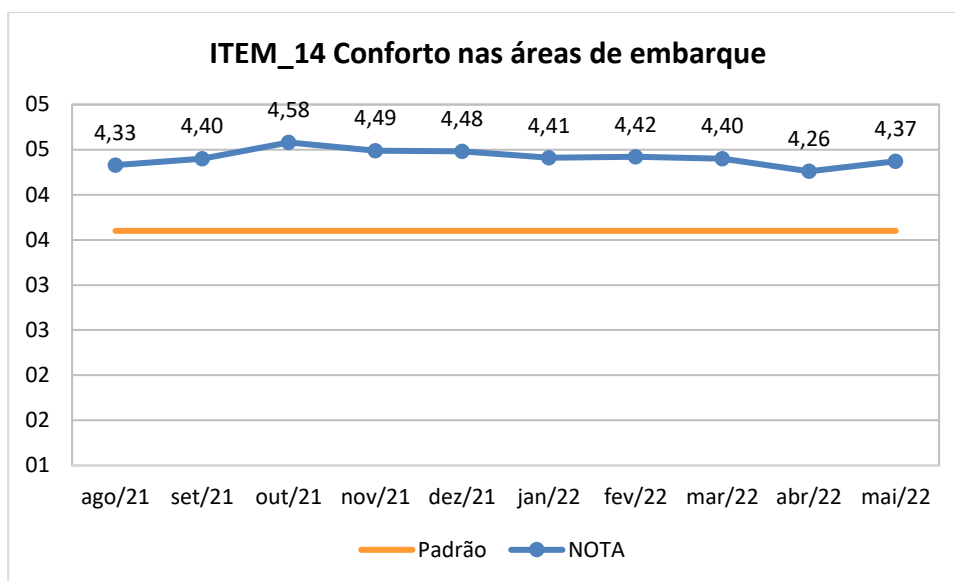
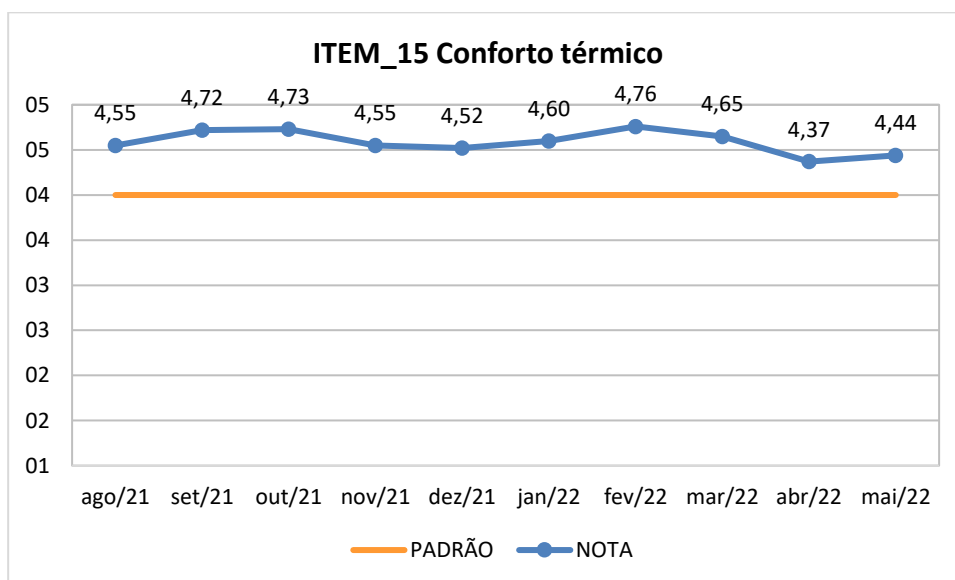


Gráfico 20 - Item_14 Conforto nas áreas de embarque



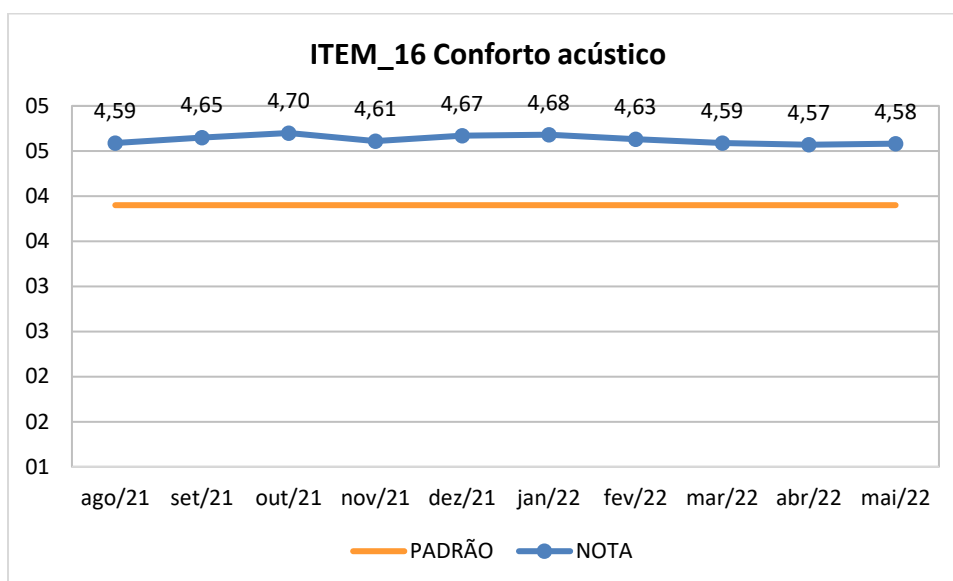
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_14	Conforto nas áreas de embarque	4,33	4,40	4,58	4,49	4,48	4,41	4,42	4,40	4,26	4,37	4,41

Gráfico 21 - Item_15 Conforto térmico



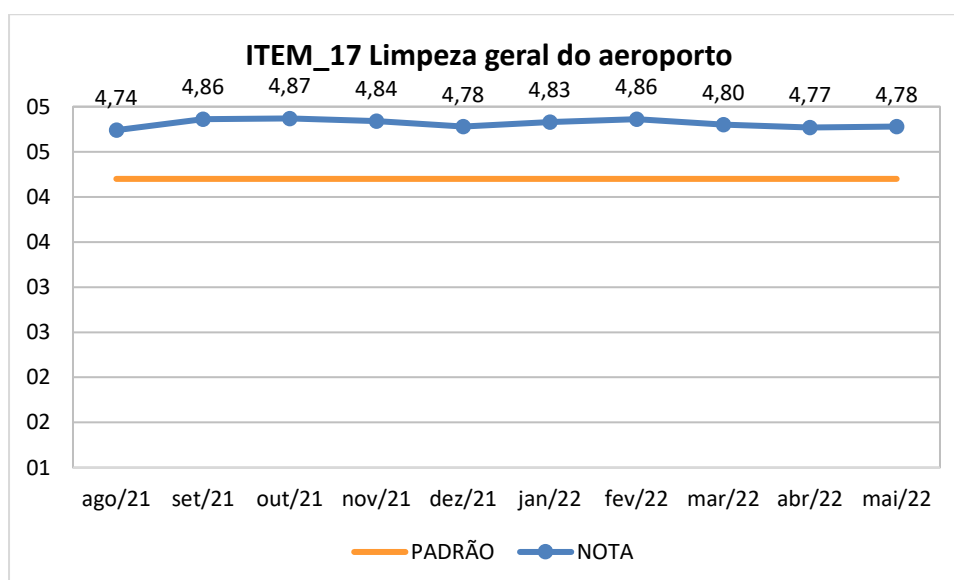
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_15	Conforto térmico	4,55	4,72	4,73	4,55	4,52	4,60	4,76	4,65	4,37	4,44	4,59

Gráfico 22 - Item_16 Conforto acústico



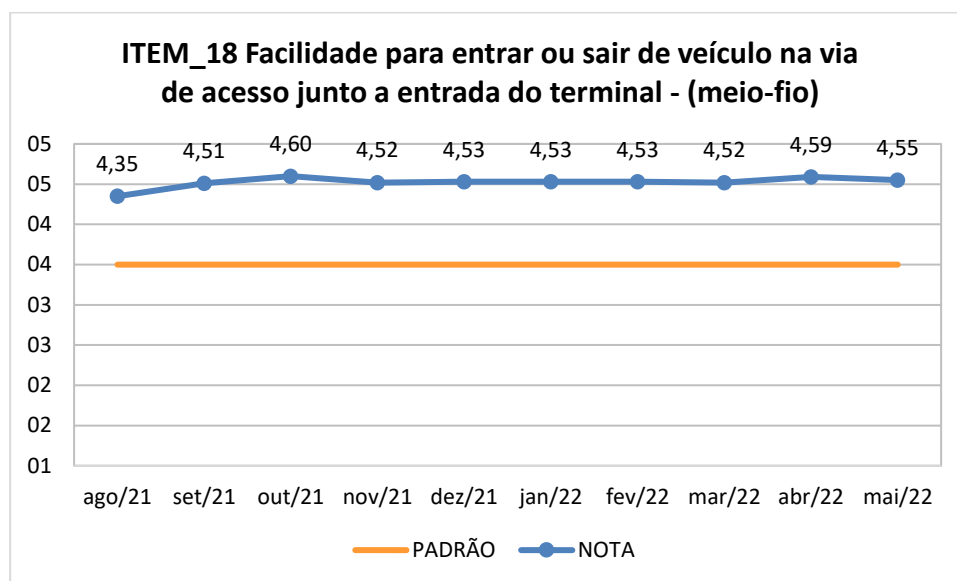
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_16	Conforto acústico	4,59	4,65	4,70	4,61	4,67	4,68	4,63	4,59	4,57	4,58	4,63

Gráfico 23 - Item_17 Limpeza geral do Aeroporto



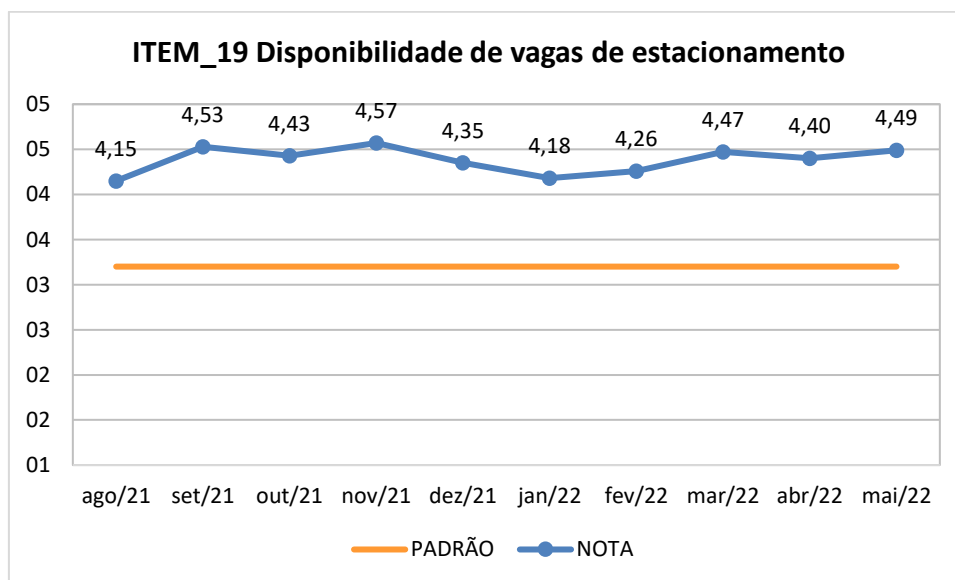
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_17	Limpeza geral do aeroporto	4,74	4,86	4,87	4,84	4,78	4,83	4,86	4,80	4,77	4,78	4,81

Gráfico 24 - Item_18 Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)



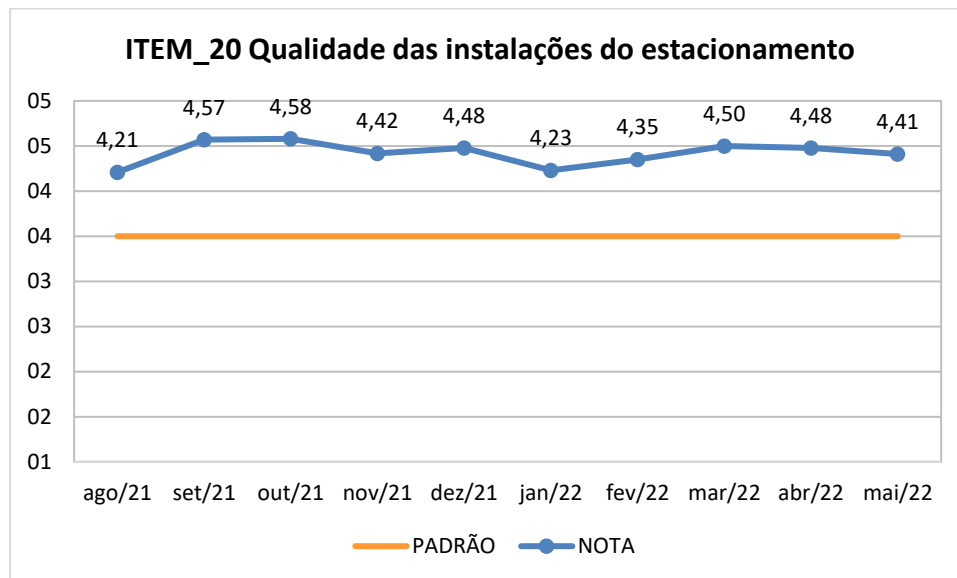
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (meio-fio)	4,35	4,51	4,60	4,52	4,53	4,53	4,53	4,52	4,59	4,55	4,52

Gráfico 25 - Item_19 Disponibilidade de vagas de estacionamento



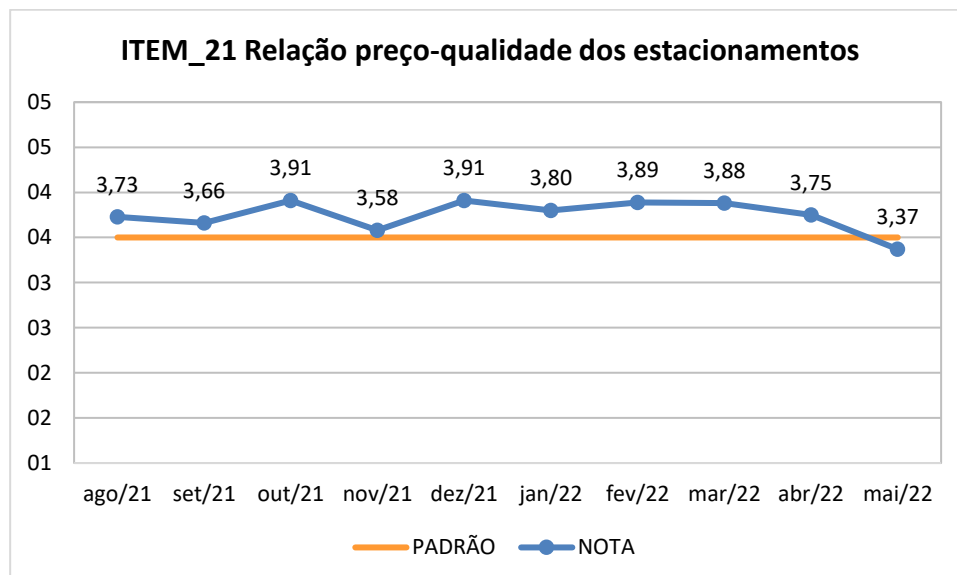
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,15	4,53	4,43	4,57	4,35	4,18	4,26	4,47	4,40	4,49	4,37

Gráfico 26 - Item_20 Qualidade das Instalações do estacionamento



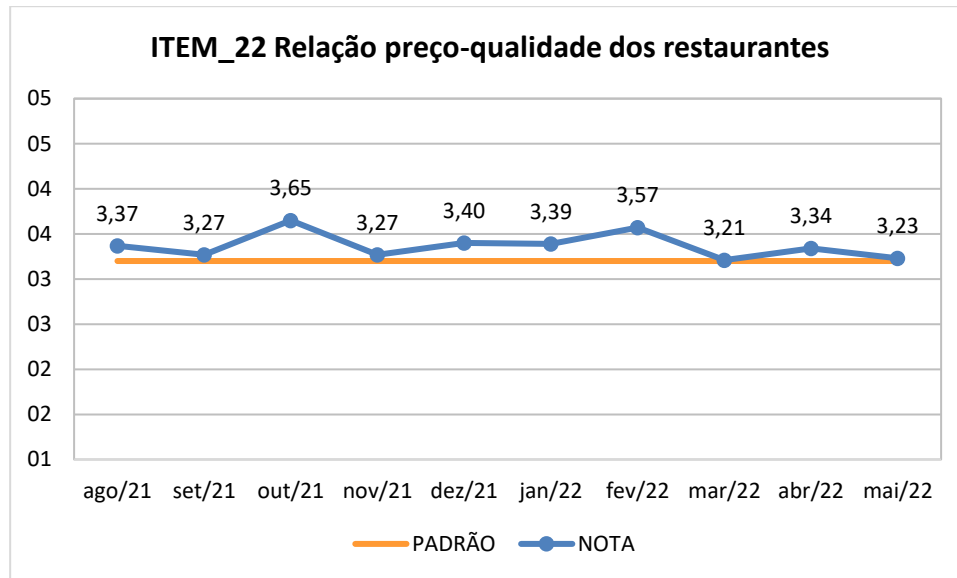
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,21	4,57	4,58	4,42	4,48	4,23	4,35	4,50	4,48	4,41	4,42

Gráfico 27 - Item_21 Relação preço-qualidade dos estacionamentos



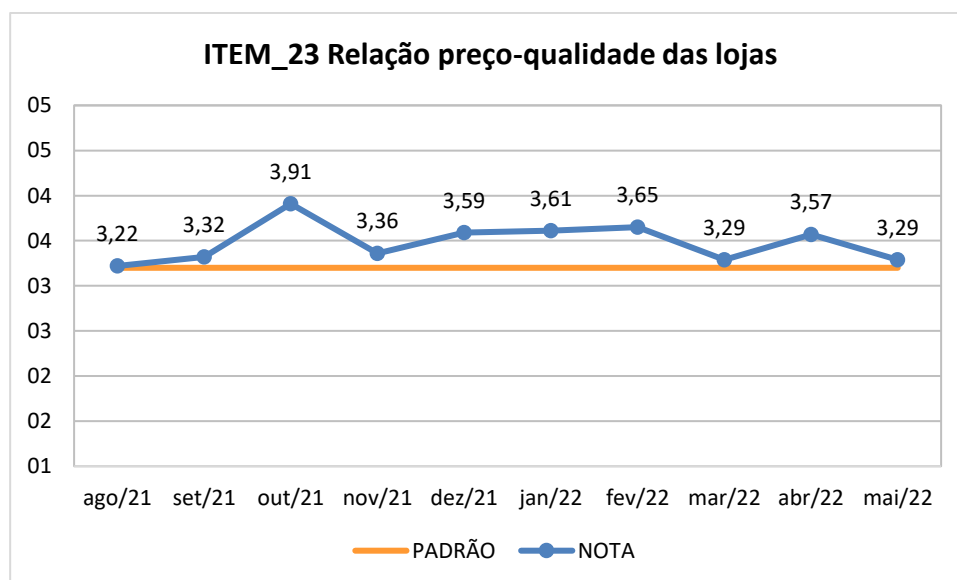
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,73	3,66	3,91	3,58	3,91	3,80	3,89	3,88	3,75	3,37	3,76

Gráfico 28 - Item_22 Relação preço-qualidade dos restaurantes



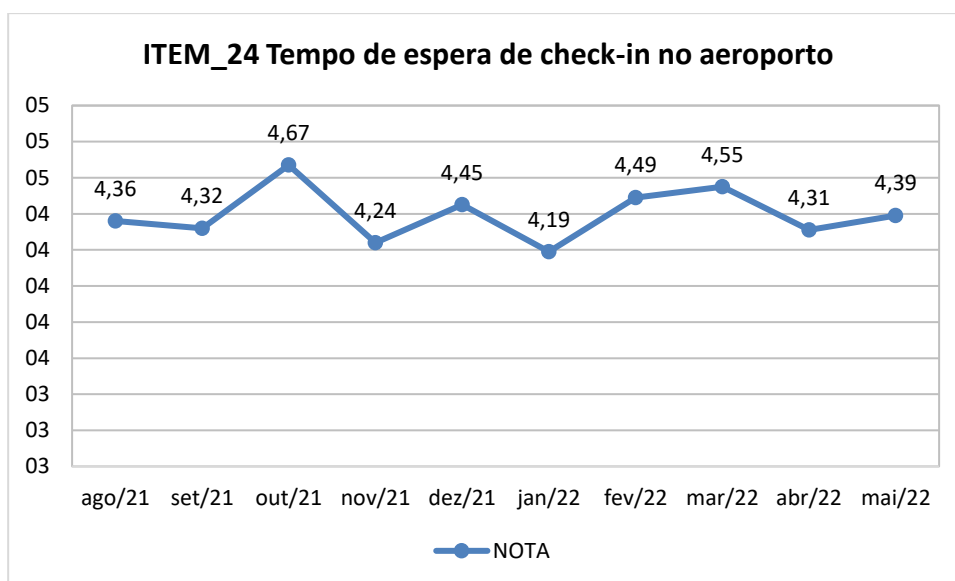
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,37	3,27	3,65	3,27	3,40	3,39	3,57	3,21	3,34	3,23	3,37

Gráfico 29 - Item_23 Relação preço-qualidade das lojas



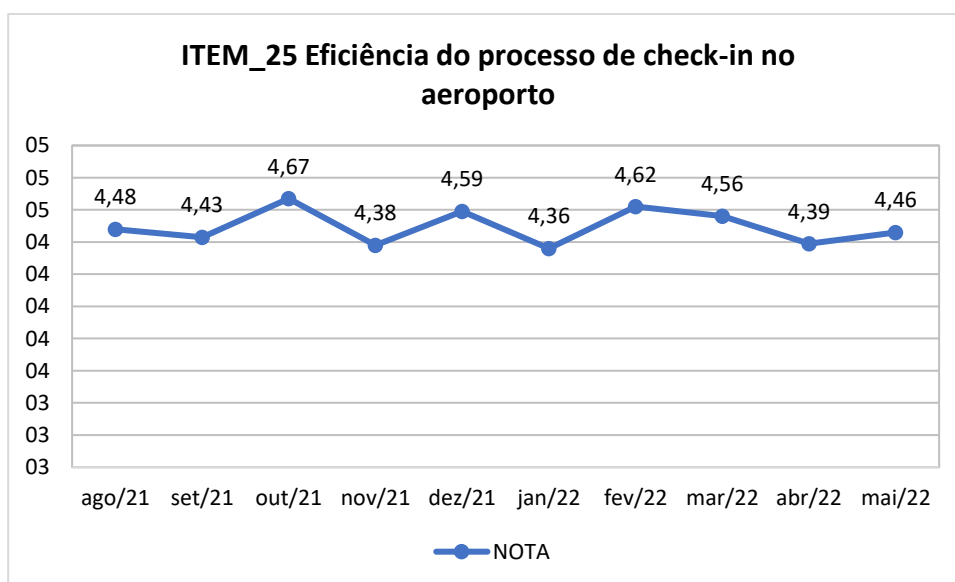
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_23	Relação preço-qualidade das lojas	3,22	3,32	3,91	3,36	3,59	3,61	3,65	3,29	3,57	3,29	3,48

Gráfico 30 - Item_24 Tempo de espera de check-in no aeroporto



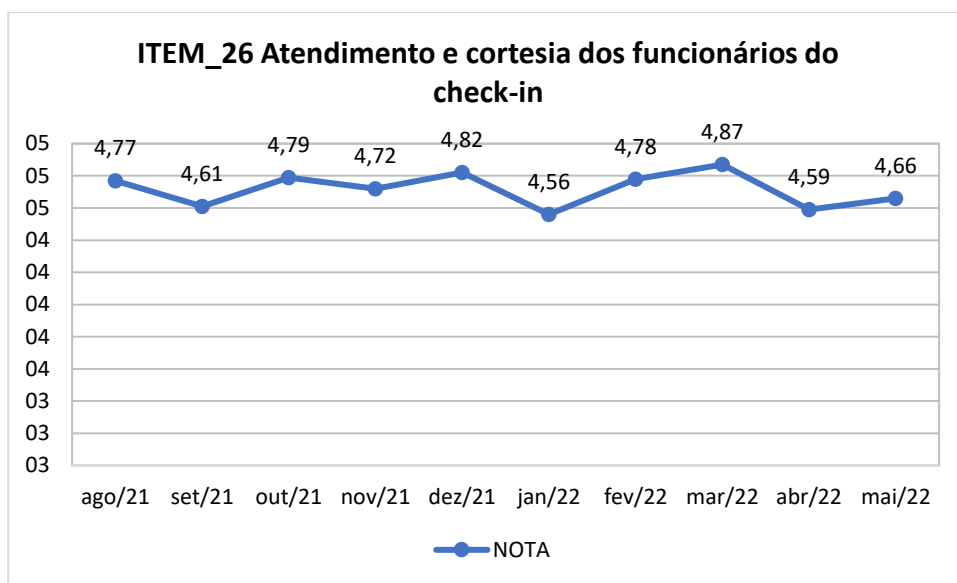
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,36	4,32	4,67	4,24	4,45	4,19	4,49	4,55	4,31	4,39	4,40

Gráfico 31 - Item_25 Eficiência do processo de check-in no aeroporto



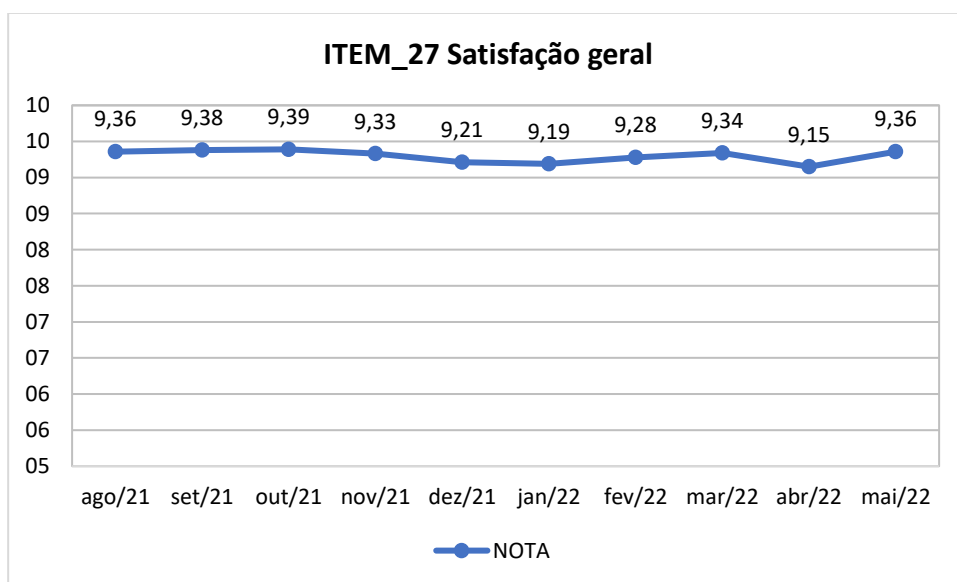
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,48	4,43	4,67	4,38	4,59	4,36	4,62	4,56	4,39	4,46	4,49

Gráfico 32 - Item_26 Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in



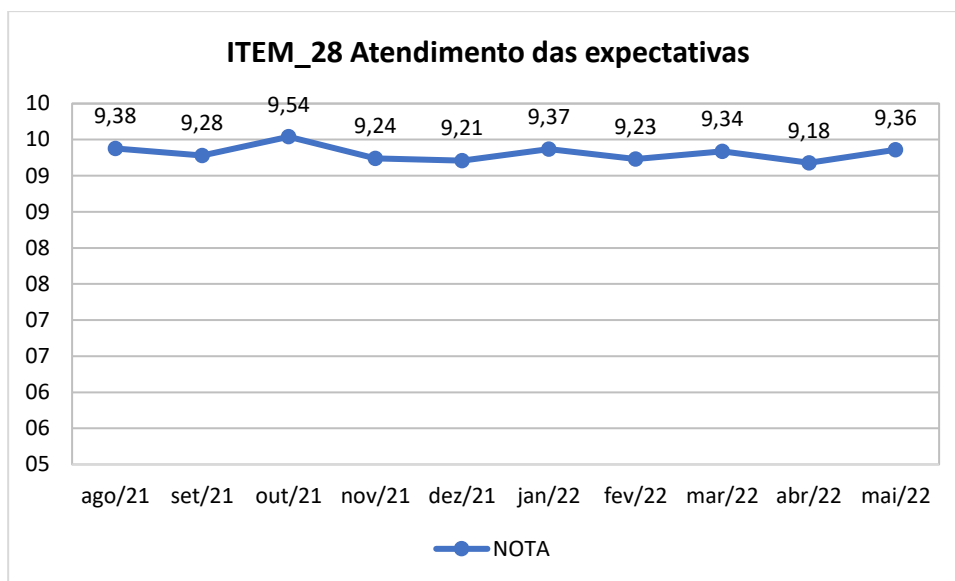
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,77	4,61	4,79	4,72	4,82	4,56	4,78	4,87	4,59	4,66	4,71

Gráfico 33 - Item_27 Satisfação geral



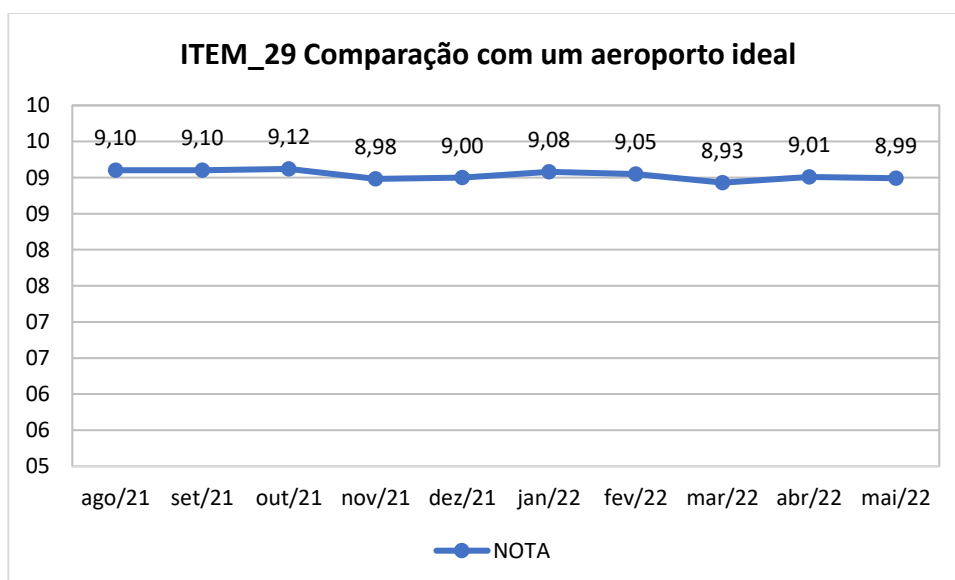
ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_27	Satisfação geral	9,36	9,38	9,39	9,33	9,21	9,19	9,28	9,34	9,15	9,36	9,30

Gráfico 34 - Item_28 Atendimento das expectativas



ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_28	Atendimento das expectativas	9,38	9,28	9,54	9,24	9,21	9,37	9,23	9,34	9,18	9,36	9,31

Gráfico 34 - Item_29 Comparação com um aeroporto ideal



ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	Média 21_22
Item_29	Comparação com um aeroporto ideal	9,10	9,10	9,12	8,98	9,00	9,08	9,05	8,93	9,01	8,99	9,04

Tabela 8 Relatório de Qualidade de Serviços VIX Ciclo 2021_2022

Zurich Airport Brasil		Zurich Airport Brasil Aeroporto Eurico de Aguiar Sales – VIX Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS's														
Categoria	ITEM	INDICADOR	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	Média 21_22	PADRÃO
Inspeção de Segurança	ITEM_1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,59	4,61	4,72	4,56	4,67	4,48	4,68	4,71	4,50	4,58	-	-	4,61	3,80
	ITEM_2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,59	4,68	4,78	4,72	4,71	4,55	4,76	4,79	4,57	4,54	-	-	4,67	4,00
	ITEM_3	Atendimento de cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,67	4,79	4,89	4,85	4,78	4,70	4,85	4,85	4,70	4,72	-	-	4,78	4,20
Mobilidade	ITEM_4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,69	4,71	4,86	4,86	4,78	4,68	4,75	4,73	4,63	4,71	-	-	4,74	3,90
	ITEM_5	Disponibilidade de informações de voos	4,44	4,58	4,76	4,71	4,64	4,60	4,59	4,57	4,54	4,53	-	-	4,60	4,00
	ITEM_6	Distância caminhada no terminal	4,48	4,74	4,73	4,72	4,68	4,58	4,62	4,74	4,65	4,60	-	-	4,65	3,80
Conveniência	ITEM_7	Restaurante e Alimentação	3,66	3,95	3,73	3,84	3,51	3,81	3,88	3,67	3,80	3,81	-	-	3,76	3,45
	ITEM_7_1	Qualidade de restaurantes / instalações para alimentação	3,81	4,10	3,89	4,05	3,80	3,89	4,08	3,89	4,04	4,09	-	-	3,96	3,50
	ITEM_7_2	Variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,51	3,81	3,58	3,64	3,26	3,74	3,69	3,47	3,58	3,56	-	-	3,58	3,40
	ITEM_8	Estabelecimentos Comerciais	3,59	3,68	3,71	3,74	3,51	3,68	3,87	3,56	3,66	3,56	-	-	3,66	3,40
	ITEM_8_1	Qualidade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,70	3,77	3,74	3,82	3,68	3,73	3,97	3,68	3,74	3,65	-	-	3,75	3,40
	ITEM_8_2	Variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,49	3,59	3,68	3,67	3,35	3,64	3,77	3,43	3,59	3,48	-	-	3,57	3,40
	ITEM_9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,59	3,88	3,89	3,69	3,53	3,65	3,61	3,54	3,67	3,42	-	-	3,64	3,40
Serviços Básicos	ITEM_10	Limpeza dos banheiros	4,61	4,65	4,77	4,59	4,74	4,63	4,68	4,71	4,66	4,58	-	-	4,66	4,00
	ITEM_11	Disponibilidade dos banheiros	4,57	4,69	4,76	4,59	4,75	4,61	4,70	4,60	4,57	4,59	-	-	4,64	4,00
	ITEM_12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador	3,78	4,30	4,27	4,24	4,13	4,08	4,12	4,14	4,22	4,25	-	-	4,14	3,40
	ITEM_13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,45	4,28	4,57	4,55	4,61	4,37	4,32	4,44	4,44	4,36	-	-	4,44	4,00
Ambiente	ITEM_14	Conforto nas áreas de embarque	4,33	4,40	4,58	4,49	4,48	4,41	4,42	4,40	4,26	4,37	-	-	4,41	3,60
	ITEM_15	Conforto térmico	4,55	4,72	4,73	4,55	4,52	4,60	4,76	4,65	4,37	4,44	-	-	4,59	4,00
	ITEM_16	Conforto acústico	4,59	4,65	4,70	4,61	4,67	4,68	4,63	4,59	4,57	4,58	-	-	4,63	3,90
	ITEM_17	Limpeza geral do aeroporto	4,74	4,86	4,87	4,84	4,78	4,83	4,86	4,80	4,77	4,78	-	-	4,81	4,20
Acesso	ITEM_18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal - (	4,35	4,51	4,60	4,52	4,53	4,53	4,53	4,52	4,59	4,55	-	-	4,52	3,50
	ITEM_19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,15	4,53	4,43	4,57	4,35	4,18	4,26	4,47	4,40	4,49	-	-	4,37	3,20
	ITEM_20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,21	4,57	4,58	4,42	4,48	4,23	4,35	4,50	4,48	4,41	-	-	4,42	3,50
Valor	ITEM_21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,73	3,66	3,91	3,58	3,91	3,80	3,89	3,88	3,75	3,37	-	-	3,76	3,50
	ITEM_22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,37	3,27	3,65	3,27	3,40	3,39	3,57	3,21	3,34	3,23	-	-	3,37	3,20
	ITEM_23	Relação preço-qualidade das lojas	3,22	3,32	3,91	3,36	3,59	3,61	3,65	3,29	3,57	3,29	-	-	3,48	3,20
Check-in	ITEM_24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,36	4,32	4,67	4,24	4,45	4,19	4,49	4,55	4,31	4,39	-	-	4,40	
	ITEM_25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,48	4,43	4,67	4,38	4,59	4,36	4,62	4,56	4,39	4,46	-	-	4,49	
	ITEM_26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,77	4,61	4,79	4,72	4,82	4,56	4,78	4,87	4,59	4,66	-	-	4,71	
Satisfação	ITEM_27	Satisfação geral	9,36	9,38	9,39	9,33	9,21	9,19	9,28	9,34	9,15	9,36	-	-	9,30	
	ITEM_28	Atendimento das expectativas	9,38	9,28	9,54	9,24	9,21	9,37	9,23	9,34	9,18	9,36	-	-	9,31	
	ITEM_29	Comparação com um aeroporto ideal	9,10	9,10	9,12	8,98	9,00	9,08	9,05	8,93	9,01	8,99	-	-	9,04	

3.1.3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros

O projeto Customer 2.0 promoveu *workshops* e encontros onde os agentes de aeroporto do Time de Customer Service colaboraram com as suas percepções sobre as necessidades dos passageiros e usuários do Aeroporto Internacional de Vitória. A partir das contribuições dos agentes, foi criada uma matriz de prioridades das necessidades dos passageiros, as quais serão colocadas em prática de acordo com a sua relevância e facilidade de implementação (*figura 1 em anexo*).

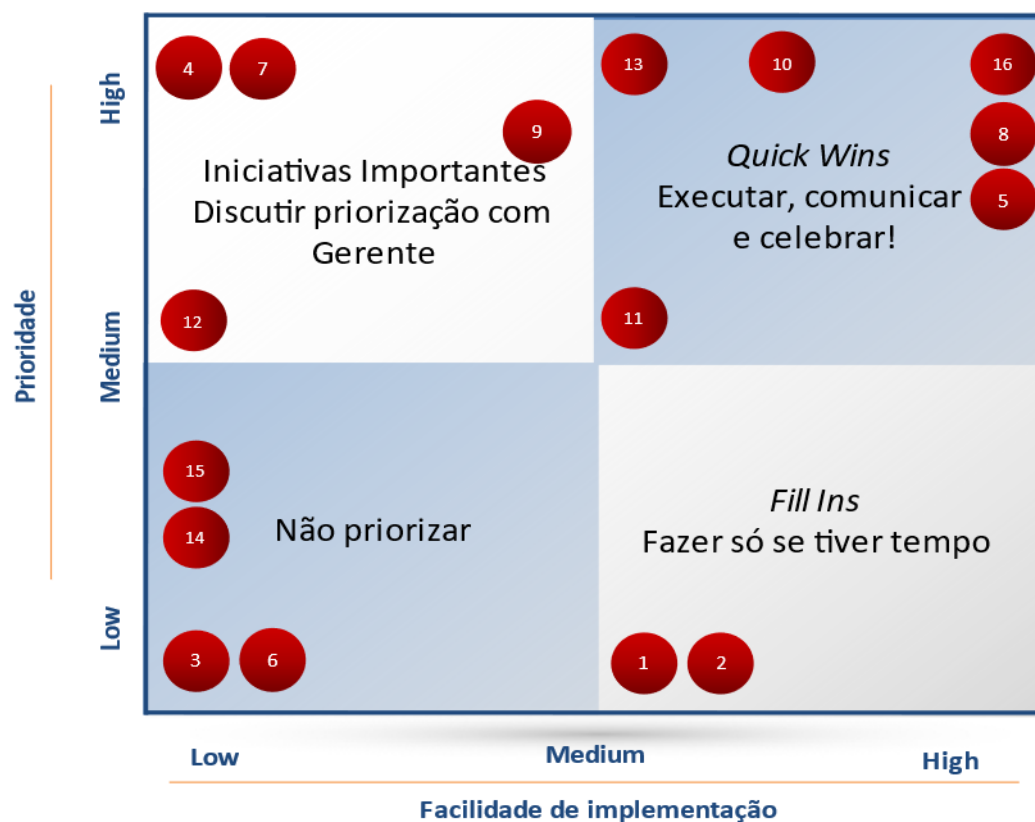
Outro projeto que colabora para entendermos as necessidades dos passageiros é a Monitoria PEX. Neste, agentes de aeroportos e supervisores de turno trazem, através de suas percepções e coletas realizadas nas visitas de campo e *shadowing*, ideias e oportunidades de melhorias que possam tornar a jornada do passageiro mais facilitada, confortável e intuitiva no Aeroporto Internacional de Vitória.

Além destes projetos, são levadas em considerações as percepções do passageiro observadas através do NPS, pesquisa realizada aos passageiros que acessam o wi-fi do Aeroporto.

No ano de 2022 o Aeroporto Internacional de Vitória passou a contar com dois grandes grupos de trabalho que tratam de acessibilidade e de melhorias no meio-fio. Nestes grupos, colaboradores destacados e com expertise nas áreas demandantes realizam diagnósticos através de mapeamentos das necessidades dos passageiros e usuários. Através destes mapeamentos, as tarefas são distribuídas e colocadas em prática de acordo com a relevância e facilidade de implementação.

Figura 1 – Matriz de Prioridades

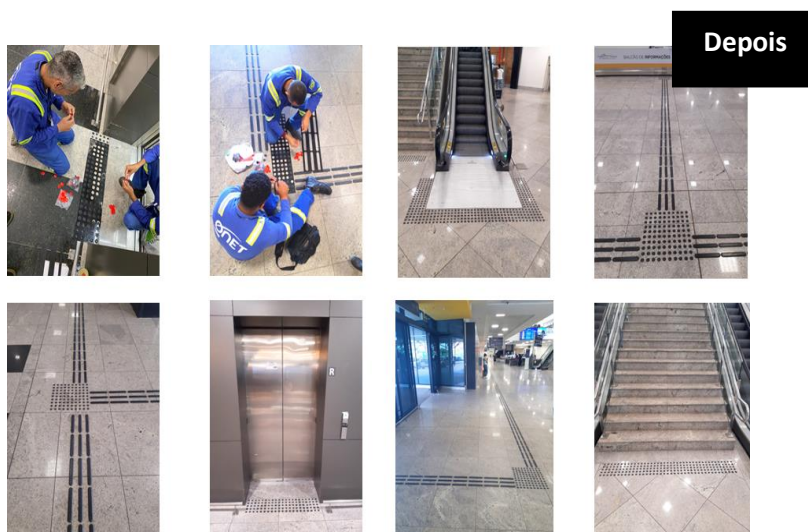
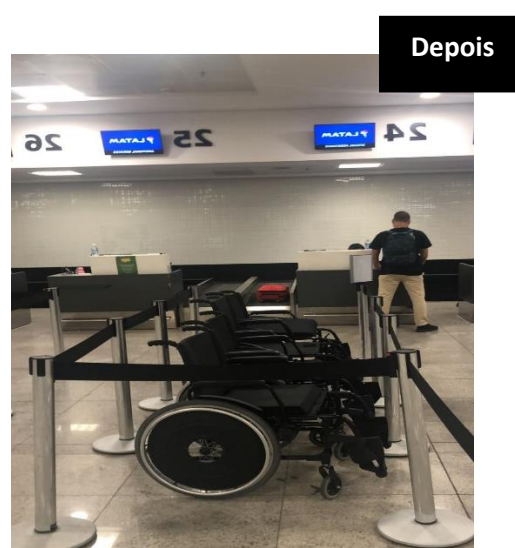
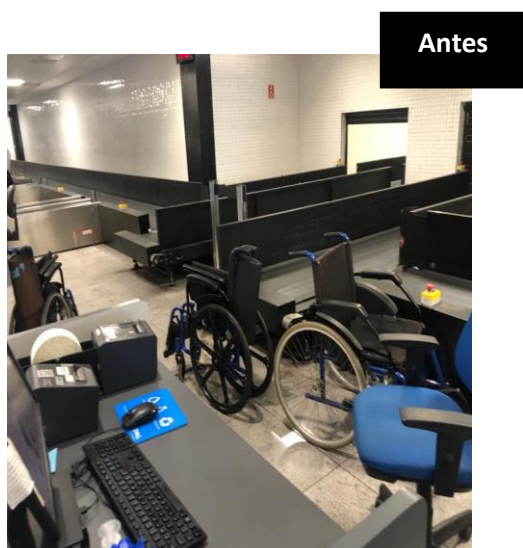
Customer 2.0 – Matriz Prioridades VIX

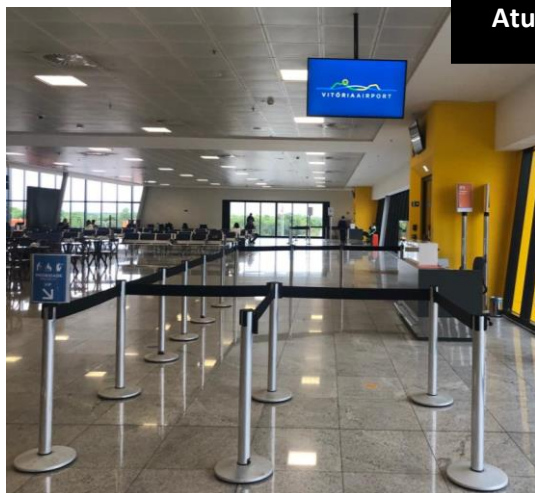


Necessidades dos Passageiros

1. Área de embarque/desembarque para Uber
2. Lounge de entretenimento
3. Duty free
4. Melhorias no balcão de informação
5. Ambiente "instagramável"
6. Serviços de bem estar e estética
7. Espaço kids
8. Bancadas de trabalho altas com tomada
9. Assentos para chamadas de vídeo e ligações
10. Assentos para prioridades no check -in
11. Treinamento de prioridades para canal de inspeção
12. Linhas de ônibus adaptado para os principais terminais (Ibes, Laranjeiras e Itacibá)
13. Aviso de voos por app
14. Local com dicas de turismo
15. Espaço co-working no saguão
16. Poltronas confortáveis no embarque

3.1.4 Melhorias realizadas após o mapeamento de processos





Atual



Atual

4 Interação com as Empresas Aéreas e apresentação dos Resultados

A elaboração do Plano de Qualidade de Serviço requer interação com as empresas Aéreas operantes no Aeroporto, por meio de termos de consulta. Assim, como determina apresentar mensalmente aos representantes das empresas Aéreas os resultados dos indicadores de Qualidade. Neste sentido, consta nos Anexos desse documento as evidências de elaboração deste Plano de Qualidade de Serviço junto às empresas Aéreas. E de mais um esforço em conjunto nasceu o Acordo de Nível de Serviço, firmado entre as partes, visando garantir a qualidade e segurança das operações aeroportuárias, a melhor experiência dos passageiros, bem como permitir a gestão da performance por meio dos indicadores compartilhados. Como desdobramento do acordo operacional, foi criado o programa Qualidade e Eficiência Operacional que mede indicadores, apresenta periodicamente os resultados, gera um ranking e ao final de um ciclo de 12 meses, premia a empresa Aérea com mais qualidade e eficiência, de acordo com os parâmetros definidos. Para acompanhamento do programa foi desenvolvido um *dashboard* com dados operacionais atualizados em tempo real e dados das pesquisas de satisfação atualizados a partir da consolidação dos resultados. O Acordo de Nível de serviço, bem como o *dashboard* estarão detalhados nos arquivos anexos a este documento.

Para o ano de 2022, o indicador Avisos Sonoros passou a representar 50% do peso dos cálculos dos indicadores, pois de acordo com o resultado de pesquisas.

Os indicadores constantes no anexo 3 foram apresentados em reunião datada de 01 de junho de 2022 e, na oportunidade, o encontro foi realizado no modo híbrido.

Outrossim, informamos que o fórum Qualidade e Eficiência Operacional segue ocorrendo regularmente. As evidências que tratam sobre o encontro estão nos anexos 3 e nas figuras 8 e 9.

4.1 Apresentação dos Indicadores de Qualidade as Empresas Aéreas

De modo a garantir um acompanhamento regular e participação das partes interessadas nos processos que guardam relação direta com a qualidade de serviço prestado aos passageiros, principalmente entre a Concessionária e as Empresas Aéreas, além dos demais órgãos que participam da comunidade aeroportuária são realizadas reuniões regularmente, elas ocorrem quinzenalmente às quartas-feiras às 16h e o Fórum de Eficiência Operacional acontece na última terça-feira de cada mês.

Nas reuniões são tratados temas importantes para a operação do dia a dia e experiência do cliente, relativos à qualidade de atendimento prestado no aeroporto, bem como as demandas mútuas para a resolução de problemas.

Identificada a oportunidade, uma vez por mês são apresentados os resultados de pesquisa, pontualidade de voo, tempo de fila de check-in e restituição de bagagem,

compilados pela área de Qualidade e Planejamento e que compõem o programa Vitória Airport Eficiência Operacional. Trata-se de um acompanhamento de indicadores que impactam diretamente na experiência dos passageiros e eficiência operacional do Aeroporto, que são medidos pelo Aeroporto Internacional de Vitória e apresentados aos gerentes das Empresas Aéreas, para que lacunas de processos, tempos e serviços possam ser melhorados, gerando maior percepção de qualidade ao passageiro e eficiência operacional para a comunidade aeroportuária.

5 Fatos, atividades e serviços prestados por outros

Faz-se necessários reforçar que a crise instalada pelo Corona Vírus Disease (COVID-19) influenciou de forma agressiva as operações nos aeroportos brasileiros.

Como histórico, tem-se que visando manter o transporte aéreo e a conectividade de fronteiras nacionais a ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil desenhou a malha básica, que garantiria que estados e municípios fossem atendidos por meio do transporte aéreo comercial, isso resultou em uma malha mínima.

O Aeroporto Internacional de Vitória, assim como os demais aeroportos sob administração da Zurich Airport Brasil, vivenciou as experiências negativas da pandemia e aderiu as diretrizes ANVISA, principalmente aquelas ligadas as medidas sanitárias de enfrentamento ao vírus e as ligadas a suspensão de pesquisas de satisfação diretas, realizadas *in loco*, tendo ainda aplicado diretrizes específicas de decretos municipais que, interferiram significativamente nas operações aeroportuárias, como a Portaria 068-1 de 19/04/2020, sobre fechamento de estabelecimentos comerciais, órgão públicos, agências bancárias em função da necessidade de não aglomeração em ambientes públicos.

Com o início das aferições de indicadores de qualidade de serviços em janeiro de 2021 e acompanhamento de nível de serviços em Aeroportos, percebeu-se os impactos da percepção do passageiro, principalmente nos aspectos do plano de exploração aeroportuária ligados aos indicadores aferidos por pesquisas diretas.

Embora todos os esforços fossem tomados, os indicadores ligados às opções dos estabelecimentos comerciais e custo-benefício foram impactados negativamente, seja pela disponibilidade do serviço, devido ao fechamento de lojas, bares e lanchonetes, impactados por decretos ou ainda, pela situação econômico-financeira do fornecedor cessionário. No período crítico da pandemia, havia 12 estabelecimentos comerciais com funcionamento parcial, que atendiam conforme demanda de voos e com quadro reduzido de colaboradores, impactados inclusive pela restrição do transporte coletivo para locomoção dos funcionários.

Já em 2022, com a previsão de aumento de voos e fluxo de passageiros, a área comercial da Zurich Airport não mediu esforços e trabalhou na captação de cessionários para oferecer novas opções aos passageiros, evoluindo a taxa de ocupação de 33,6%

em janeiro de 2019 para 85,4% em junho de 2022. Atualmente, o Aeroporto Internacional de Vitória conta com 6 estabelecimentos que servem refeições funcionando 24 horas por dia, de 20 opções existentes ou que estão por inaugurar. Na gestão Zurich Airport Brasil, foram inaugurados 20 estabelecimentos comerciais em diferentes categorias e nos próximos meses mais 7 lojas serão abertas, ofertando um mix com diferentes opções para alcance de todo o público e o impacto foi percebido na satisfação dos passageiros e, principalmente, nos IQSs que envolvem fatores comerciais na PSP.

Outro ponto relevante e de impacto nos serviços prestados no Aeroporto de Vitória está relacionado ao poder público e a falta de fiscalização no meio-fio. Ocorre que em Vitória o meio-fio é considerado uma via, em que o poder público tem poder de ação. Contudo, não existem rondas, fiscalização eletrônica ou qualquer movimento que possa organizar o fluxo nesta área de extrema relevância para a jornada no passageiro. Isso acarreta transtornos, como pessoas estacionando no meio-fio, serviços de transporte estacionando em filas duplas e até discussões entre usuários.

6 Percepções e ações sobre os resultados

Desde o início da concessão, inúmeras melhorias foram implementadas no Aeroporto Internacional de Vitória, sejam aquelas ligadas ao contrato de Concessão ou aquelas de iniciativa da Zurich Airport Brasil. Entre os quais pode-se destacar os treinamentos da equipe; criação da nova marca; instalação de tomadas na sala de embarque; climatização das pontes de embarque; conceito de aeroporto silencioso e incremento de novos estabelecimentos comerciais.

Essas melhorias elencadas, impactaram na satisfação do passageiro e, conseqüentemente, nas notas atribuídas às pesquisas de satisfação. Neste sentido, percebe-se que os fatores de maior impacto para a satisfação estão relacionados aos serviços básicos, mobilidade e inspeção de segurança, enquanto os indicadores ligados à valor, instigando o passageiro a avaliar custos dos estabelecimentos comerciais, são aqueles com menor satisfação indicada. Por este motivo, optou-se por um mix comercial variado em que figuram hoje no Aeroporto de Vitória, marcas como Subway de uma rede norte-americana de restaurantes *fast food*, com especialidade em vendas de sanduíches e saladas á preços acessíveis. Ainda neste sentido, buscando transformar o mix comercial no mais variado possível, outras marcas consideradas acessíveis serão abertas ainda em 2022.

Um fato muito relevante a ser considerado sobre os resultados é a satisfação do passageiro relacionada a limpeza geral do aeroporto, coma melhor média entre os indicadores. Isso indica o cuidado Zurich com o que é necessidade básica para seus passageiros, segurança e limpeza de suas instalações.

Por fim, é relevante mencionar que todos os indicadores na média acumulada agosto de 2021 até maio de 2022 já apresentam resultado acima do padrão indicado no PEA, sendo o indicado satisfação geral um dos destaques com média 9,30.

7 Níveis de Serviço e Acordo Operacional

Com o objetivo de melhorar cada vez mais a operação e qualidade dos serviços prestados aos passageiros e usuários do Aeroporto de Vitória, foi criado o programa Zurich Qualidade e Operacional. Acreditando-se que, medindo e acompanhando indicadores que impactam a experiência dos passageiros, podemos atuar assertivamente e crescer como parceiros de negócios. Alguns norteadores foram fundamentais para o desenho dos indicadores que compõem o programa e formato de acompanhamento de dados, sendo:

- Garantir a melhor experiência para passageiros e usuários do Aeroporto;
- Promover a melhoria contínua de processos e serviços;
- Maximizar recursos, utilizando-os da maneira mais eficiente possível;
- Estabelecer uma cultura de tomada de decisão baseada em fatos e dados que, assegurem a melhor solução para passageiros e usuários;
- Estimular discussões colegiadas periódicas entre administrador Aeroportuário e Empresas Aéreas
- Atender os requisitos contratuais de Exploração Aeroportuária indicados pela Agência de Aviação Civil.

A seguir são apresentados os indicadores que compõem o programa, com informações sobre os níveis de serviços desejados, definições e amostragem, para acompanhamento da qualidade e eficiência de serviços prestados no atual terminal de passageiros do Aeroporto.

7.1 Indicadores

Tabela 9 Indicadores de Nível de Serviço

Indicador	Padrão de Qualidade / Padrão de Eficiência		Definição	Base de amostragem
Cordialidade dos funcionários do aeroporto	Atingir	(%) Qualidade	Resultado mensal de notas para o Indicador Cordialidade, conforme modelo de Pesquisa de Satisfação ANAC. Há uma pergunta específica para Cordialidade por Empresa aérea	Conforme Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015 e Portaria Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017 e PORTARIA Nº 449/SRA, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2019.
	Nota 5 100% Nota 4,4 90% Nota 3,8 80% Nota menor que 3,8 0%			
Tempo de Espera em Fila de Check-in Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	Atingir	(%) Produtividade	Tempo em que o passageiro espera na fila de check-in para seu atendimento, desde o momento em que o passageiro para na fila até o momento em que ele é chamado pelo agente de check-in para seu atendimento no balcão. Compreendendo as filas: despacho de bagagem ou <i>bag drop</i> ; atendimento regular ou <i>fila para passageiros que não efetuaram previamente o check-in e fila de atendimento aos passageiros com alguma necessidade de atendimento especial (PNAE)</i> .	90% com base no número de passageiros embarcados
	75% pax atendidos 100% 65% pax atendidos 90% 55% pax atendidos 80% <55% pax atendidos 70%			
Tempo de Espera em Fila de Check-in Percentual de passageiros aguardando até 10 minutos	Atingir	(%) Produtividade		
	90% pax atendidos 100% 80% pax atendidos 90% 70% pax atendidos 80% <70% pax atendidos 70%			
Avisos sonoros	Nota 5 100% Nota 4,8 90% Nota 4,6 80% Nota menor que 4,6 0%		Resultado mensal de notas para o Indicador Avisos sonoros/conforto acústico, conforme modelo de Pesquisa de Satisfação ANAC. Este indicador representa atualmente 50% do peso de cálculo da Qualidade e Eficiência Operacional.	Conforme Resolução vigente

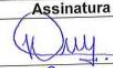
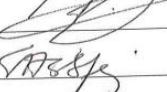
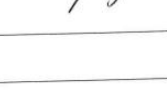
OTP D0 (<i>On time performance</i>)	Percentual atingido pela Empresa Aérea, excluindo-se voos com atrasos não gerenciáveis, sendo: AF, AT, AM e meteorologia		Total mensal de voos regulares domésticos pontuais, com exceção dos voos que sofreram atrasos devido a meteorologia e infraestrutura, em razão ao total de voos domésticos regulares.	Todos os voos
Restituição de primeira bagagem em até 8 minutos	Atingir	(%) Produtividade	Tempo em que o passageiro aguarda para sua bagagem ser disponibilizada na esteira de restituição. Contato o tempo desde o calço da aeronave até o momento em que a bagagem é disponibilizada na esteira.	Todos os voos, excluindo aqueles estacionados no pátio secundário.
	80% restituídas 100% 75% restituídas 90% 70% restituídas 80% <70% restituídas 70%			
Restituição de última bagagem em até 15 minutos	Atingir	(%) Produtividade		
	100% restituídas 100% 95% restituídas 90% 90% restituídas 80% <80% restituídas 70%			
TAT (Turn Around Time)	Percentual atingido pela Empresa Aérea.		Total mensal de voos regulares domésticos que saíram com atraso, e que, realizaram 30 minutos ou menos de solo em razão ao total de voos regulares domésticos que saíram com atraso.	Todos os voos

Plano de ação PQS 2021_2022

Tabela 10 Plano de Ação PQS 2021_2022

O quê?	Onde?	Por quê?	Como?	Quem?	Quando?	Status
Longarinas energizadas	Sala de embarque	Melhorar a experiência do passageiro	Instaladas tomadas nos assentos existentes.	Manutenção	Maio/2022	Concluído
Embarque por telas	Sala de embarque	Padronizar o momento do embarque através de chamadas por telas, customizadas de acordo com o padrão da companhia aérea	Instalação de telas e software	Qualidade, Inovação e Excelência e manutenção	Maio/2022	Em andamento
Customer 2.0	Com Time de Customer Service	Fortalecer a cultura de <i>customer centric</i>	Por meio de construção de mentalidade de Time – Team Building, incremento de elementos que apoiem a experiência do passageiro e redesenho de balcão de informações.	Áreas de Qualidade, Inovação e Excelência, Operações, Engenharia e Recursos Humanos	Outubro de 2021 a Agosto 2022	Em andamento
Organização das cadeiras de rodas	Check-in	Facilitar a jornada do passageiro	Criado bolsões para acomodar as cadeiras de rodas em frente aos check-ins das companhias aéreas	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência.	Maio/2022	Concluído
Climatização pontes de embarque	Ponte de embarque	Melhorar a experiência do passageiro	Instalados equipamentos de ar condicionado nas pontes de embarque	Área de Manutenção e Engenharia	Março/2022	Concluído
Treinamento de Atendimento a Cadeirantes	Com Time de Customer Service	Oferecer atendimento adequado aos passageiros com necessidades especiais	Treinamento teórico, prático e comportamental, incluindo prática em campo.	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência e SESMT	Junho/2022	Planejado
Treinamento LIBRAS	Com Time de Customer Service	Oferecer atendimento adequado aos passageiros com necessidades especiais	Treinamento teórico, prático e comportamental, incluindo prática em campo.	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência.	Julho/2022	Planejado
Acessibilidade	Todo o aeroporto	Garantir que a jornada do passageiro com necessidades especiais seja facilitada, proporcionando inclusão a todos os públicos.	Diversas ações, incluindo reformas, adaptações e novas práticas de acessibilidade.	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência, Operações, Manutenção.	Maio/2022 a Julho/2022	Em andamento
Melhorias no meio-fio	Meio-fio e estacionamento	Garantir que o fluxo de chegadas e saídas dos passageiros seja eficaz nesta área, melhorando a condição de embarque e desembarque dos passageiros.	Criado grupo de trabalho no qual os times decidem ações a serem tomadas, como aumento de vagas para prioridade, desenho de vagas exclusiva para UBER entre outros	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência, Operações, Manutenção, Security e Comercial	Maio/2022 a Outubro/2022	Em andamento

Anexo 1 – Listas de presença - Apresentação do PQS às Cias Aéreas

DATA: 22/06/2022				
TEMA: Apresentação Plano de Qualidade de Serviços 2022 Aeroporto Internacional de Vitória				
LOCAL: AEROPORTO INTERNACIONAL DE VITÓRIA				
Condutor: Renan Servare - Coordenador de Aeroporto e Caroline Bessa - Qualidade, Inovação e Excelência				
	Nome	Empresa	E-mail	Assinatura
1	Wagner Oscar Fernandes	Datam	wagner.fernandes@latam.com	
2	INGRID THECANY N. R. DE OLIVEIRA	GOL	itramos@voegol.com.br	
3	Wallace Mai Binda	AZUL	WALLACE.BINDA@VQEAZUL.COM.BR	
4	Renan Servare Bessas	ZURICH	RENAN.BESSAS@ZURICHAIRPORTBRASIL.COM	
5	EDUARDO MORAES GOTTAFILHO	FAP	EDUARDO.GOTTA@ZURICHAIRPORTBRASIL.COM	
6	Luanna Viana de Jesus C. Viana	ZAB	luanna.viana@zurichairportbrasil.com	
7				
8				
9				
10				

1. Resumo						
Participantes Atendidos		1				
Hora de início	22/06/2022 16:00					
Hora de término	22/06/2022 16:29					
Duração da reunião	40m					
Tempo médio de participação	29m					
2. Participantes						
Nome	Primeiro ingresso	Última saída	Duração	Email	ID do participante (UPN)	Função
Caroline Carlos de Souza Bessa dos Santos	22/06/2022 16:00	22/06/2022 16:29	29m	caroline.bessa@zurichairportbrasil.com	caroline.bessa@zurichairportbrasil.com	Apresentador
3. Atividades em reunião						
Nome	Hora de ingressar	Hora de Saída	Duração	Email	Função	
Caroline Carlos de Souza Bessa dos Santos	22/06/2022 16:00	22/06/2022 16:29	29m	caroline.bessa@zurichairportbrasil.com	Apresentador	

Anexo 2 – Termo de Consulta PQS Companhias aéreas

**Zurich Airport
Brasil**

Ofício ASEB nº 154/2022

Vitória/ES, 23 de junho de 2022

Aos
Gestores das Cia. Aéreas Gol, Latam e Azul

Assunto: Plano de Qualidade de Serviço – PQS 2022

Prezados Senhores,

AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A (“ASeB” ou “Concessionária”), já devidamente qualificada no Contrato de Concessão nº 003/ANAC/2019, neste ato devidamente representada na forma do seu Estatuto Social, vem, respeitosamente perante a V. Sas., apresentar o **Plano de Qualidade de Serviço (PQS 2022)**, conforme item 11 do Anexo 2 do Contrato de Concessão – Plano de Exploração Aeroportuária (PEA).

Considerando a apresentação do PQS 2022, requer a manifestação, via ofício, acerca do objeto desta consulta no prazo de 07 (sete) dias corridos. Por fim, aproveitamos o ensejo para renovar nossos votos de estima e consideração, bem como para nos colocar à disposição para os demais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A.
Fabio Marques – COO
Assinado digitalmente



2 páginas - Dados e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 27 de junho de 2022, 08:57:55



20220623 OF ASEB 154 2022 - PQS pdf

Código do documento 1c0a091e-8099-4e15-ab04-777514507575



Assinaturas



FABIO MARQUES DA SILVA
fabio.marques@zurichairportbrasil.com
Assinou

Eventos do documento

23 Jun 2022, 12:01:19

Documento 1c0a091e-8099-4e15-ab04-777514507575 **criado** por FERNANDA THIMOTEO BALLERINI (74650b9f-85fa-4be3-add8-c80a059b9cc7). Email:fernanda.ballerini@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2022-06-23T12:01:19-03:00

23 Jun 2022, 12:01:32

Assinaturas **iniciadas** por FERNANDA THIMOTEO BALLERINI (74650b9f-85fa-4be3-add8-c80a059b9cc7). Email:fernanda.ballerini@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2022-06-23T12:01:32-03:00

24 Jun 2022, 20:01:39

FABIO MARQUES DA SILVA **Assinou** (3a943e41-2ab3-42aa-9205-a77a5bac495c) - Email:fabio.marques@zurichairportbrasil.com - IP: 191.251.57.104 (191.251.57.104.dynamic.adsl.gvt.net.br porta: 17022) - Geolocalização: -27.5763104 -48.5419163 - Documento de identificação informado: 038.169.246-97 - DATE_ATOM: 2022-06-24T20:01:39-03:00

Hash do documento original

(SHA256):04575191562ed3ab337e80fb2e82aeb488311a7d5b5bbb441c393c9c63d7cc8d
(SHA512):25dfe724b54ea80969a389ca1aeeb114e3dc4387d1f92be3ae40efea6c73e45b77a938a4b794a6f33577393a94818d96c80e0ffb8a635216db587fc9ac6e07eb

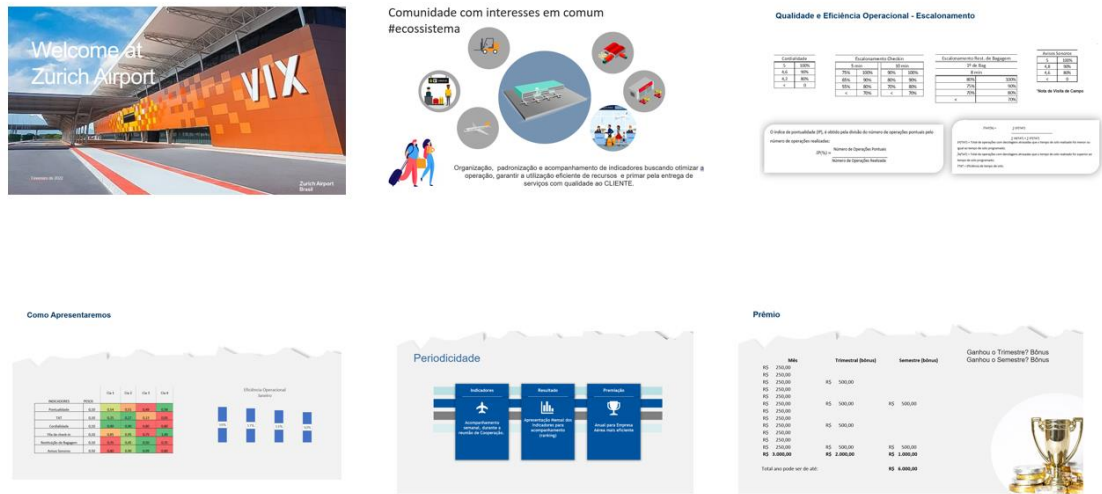
Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Anexo 3 – Lista de presença da reunião de consulta às companhias aéreas

DATA: 01/06/2022				
TEMA: Apresentação do Acordo Operacional "Qualidade e Eficiência Operacional Vitória Airport"				
LOCAL: VITÓRIA AIRPORT				
Condutor: Renan Servare - Coordenador de Operações				
	Nome	Empresa	E-mail	Assinatura
1	Renan Barcelos	Zurich Airport Brasil	renan.barcelos@zurichairportbrasil.com	
2	Luciana Serafim	Zurich Airport Brasil	luciana.vieira@zurichairportbrasil.com	
3	Eduardo Cotta	Zurich Airport Brasil	eduardo.cotta@zurichairportbrasil.com	
4	Fernando Castro	Zurich Airport Brasil	fernando.castro@zurichairportbrasil.com	
5	Higor Fernandes	Latam	higor.fernandes01@latam.com	
6	Thiago Wozniak	Azul	thiago.wozniak@voeazul.com.br	
7	Ingrid Oliveira	Gol	liramos@voegol.com.br	
8				
9				
10				

Figura 2 - Material apresentado na reunião de consulta às companhias aéreas



Plano de Qualidade de Serviço 2023

AEROPORTO INTERNACIONAL DE VITÓRIA



Zurich Airport Brasil

Aeroportos do Sudeste do Brasil S.A – ASeB

**Aeroporto Internacional de Vitória –
Eurico de Aguiar Salles
SBVT/VIX**

Índice

1 Objetivo Geral e Objetivos Específicos.....	7
1.1 Objetivo do Plano de Qualidade de Serviço	7
1.2 Objetivos Específicos do Plano de Qualidade de Serviço.....	7
1.3 O Aeroporto Internacional de Vitória.....	7
1.4 Correlação do PQS com o Contrato de Concessão.....	8
2 O Atendimento ao Passageiro.....	8
2.1 O Time de Agentes de Atendimento do Aeroporto de Vitória	8
2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos.....	9
2.1.2 Capacitação e Treinamento.....	9
2.1.3 Cronograma de Capacitação.....	11
2.1.4 Cursos Regulatórios	12
2.1.5 Do atendimento ao passageiro com necessidades especiais	12
2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros	13
2.2.1 Ouvidoria.....	13
2.2.2 Dados da Ouvidoria.....	13
2.2.3 Achados e Perdidos	15
2.2.4 Objetos devolvidos	16
2.3 Outros canais de comunicação	17
2.3.1 Resumo das informações gerais dos canais de comunicação.....	17
2.3.2 Serviços de Informação Website	18
2.3.3 Redes Sociais	18
3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros.....	19
3.1 Caminho do cliente	19
3.2 Outras metodologias	21
4 Padrões Mínimos de Serviços.....	21
4.1 Indicadores de Qualidade de Serviço ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros ...	22
4.1.1 Introdução	22
4.1.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Passageiros e Relatório de Qualidade de Serviços	22
5 Interação com as Empresas Aéreas e apresentação dos Resultados	38
5.1 Apresentação dos Indicadores de Qualidade as Empresas Aéreas	38
6 Níveis de Serviço e Acordo Operacional	39
7 Fatos, atividades e serviços prestados por outros	39
8 Percepções e ações sobre os resultados	40
9 Plano de ação PQS 2023.....	44

Índice de Figuras

Figura 1 – Caminho do Passageiro	20
Figura 2 – Layout de meio-fio antes da revitalização.....	42
Figura 3 – Layout de meio-fio após revitalização.....	42

Índice dos Gráficos

Gráfico 1 – Número de Registros de Ouvidoria por tipo	13
Gráfico 2 – Achados e Perdidos 2022	16
Gráfico 3 – Achados e Perdidos 2023	17
Gráfico 4 – IQS 1 - Tempo de espera na fila de inspeção de segurança.....	22
Gráfico 5 – IQS 2 - Organização do processo de inspeção de segurança.....	23
Gráfico 6 – IQS 3 - Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança.....	23
Gráfico 7 – IQS 4 - Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	24
Gráfico 8 – IQS 5 - Disponibilidade de informações de voos	24
Gráfico 9 – IQS 6 - Distância caminhada no terminal	25
Gráfico 10 – IQS 7 - Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação.....	25
Gráfico 11 – IQS 8 - Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais.....	26
Gráfico 12 – IQS 9 - Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio.....	26
Gráfico 13 – IQS 10 - Limpeza dos banheiros.....	27
Gráfico 14 – IQS 11 - Disponibilidade dos banheiros	27
Gráfico 15 – IQS 12 - Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto.....	28
Gráfico 16 – IQS 13 - Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas.....	28
Gráfico 17 – IQS 14 - Conforto nas áreas de embarque.....	29
Gráfico 18 – IQS 15 - Conforto térmico	29
Gráfico 19 – IQS 16 - Conforto acústico	30
Gráfico 20 – IQS 17 - Limpeza geral do aeroporto	30
Gráfico 21 – IQS 18 - Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)	31
Gráfico 22 – IQS 19 - Disponibilidade de vagas de estacionamento	31
Gráfico 23 – IQS 20 - Qualidade das instalações do estacionamento	32
Gráfico 24 – IQS 21 - Relação preço-qualidade dos estacionamentos.....	32
Gráfico 25 – IQS 22 - Relação preço-qualidade dos restaurantes.....	33
Gráfico 26 – IQS 23 - Relação preço-qualidade das lojas	33
Gráfico 27 – IQS 24 - Tempo de espera de check-in no aeroporto.....	34
Gráfico 28 – IQS 25 - Eficiência do processo de check-in no aeroporto	34
Gráfico 29 – IQS 26 - Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in.....	35
Gráfico 30 – IQS 27 - Satisfação geral	35
Gráfico 31 – IQS 28 - Atendimento das expectativas	36

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Gráfico 32 – IQS 29 - Comparação com um aeroporto ideal	36
---	----

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Contrato de Concessão x PQS	8
Tabela 2 – Responsabilidade e Requisitos Mínimos Agente de Aeroporto	9
Tabela 3 – Treinamento Agentes de Atendimento	11
Tabela 4 – Treinamento Regulatórios	12
Tabela 5 – Registros da Ouvidoria	13
Tabela 6 – Registro de Ouvidorias na ANAC e Plano de Ação	14
Tabela 7 – Contato Canais de Comunicação	17
Tabela 8 – Resumo das Informações dos Canais de Comunicação	17
Tabela 9 – Relatório de Qualidade de Serviços (RQS) VIX Ciclo 2022-2023	37
Tabela 11 – Plano de Ação PQS 2023	44

Anexos

Anexos 1 – Das datas para Treinamentos AVSEC e SGSO para Colaboradores Vitória Airport	45
Anexos 2 – Treinamentos regulatórios - Plataforma ZAB Academy	46
Anexos 3 – Certificados de Conclusão do Treinamento de Libras	47
Anexos 4 – Qualidade e Eficiência Operacional	48
Anexos 5 – Acordo de Nível de Serviço	49
Anexos 6 – Apresentação do PQS às Cias Aéreas	50
Anexos 7 - Envio de Consulta de Novo SLA às Empresas Aéreas	51
Anexos 8 – Termo de Consulta do PQS - Cias Aéreas	52

1 Objetivo Geral e Objetivos Específicos

1.1 Objetivo do Plano de Qualidade de Serviço

O Plano de Qualidade de Serviço – PQS tem por objetivo apresentar ações, métodos e planos de melhoria da Qualidade de Serviços prestados no Aeroporto Internacional de Vitória aos passageiros e usuários, além de apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço.

1.2 Objetivos Específicos do Plano de Qualidade de Serviço

Serão apresentados neste Plano de Qualidade de Serviço, especificamente:

- As responsabilidades, procedimentos e qualificação da equipe dedicada ao atendimento dos passageiros e usuários, bem como o programa de capacitação;
- Metodologia utilizada para compreender as necessidades dos passageiros e usuários;
- Protocolo de assistência aos passageiros;
- O site e informações relevantes disponibilizados aos passageiros e usuários;
- Os padrões de serviços;
- Relatório de Qualidade de Serviço, com indicadores de qualidade de serviço aferidos, previsto contratualmente para o cálculo de bônus ou decréscimo tarifário.
- Planos de Ação.

1.3 O Aeroporto Internacional de Vitória

Com vocação para negócios e grande potencial para o turismo, o Aeroporto Internacional de Vitória tem 46 anos. Em março de 2018 foi entregue aos capixabas um novo terminal aeroportuário onde a área para recebimento de passageiros passou de 6,2 mil para 29,5 mil metros quadrados, aumentando a sua capacidade em 154%. Outra alteração significativa foi a construção de uma nova pista de pouso e decolagens com mais de 2 km de comprimento.

O Aeroporto Internacional de Vitória/Eurico de Aguiar Salles foi concedido à leilão para a iniciativa privada em 15 de março de 2019 e quem assumiu foi a Concessionária

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Aeroportos do Sudeste do Brasil S/A, pertencente ao Grupo Zurich Airport, por um período de 30 anos. Desde o dia 03 de janeiro de 2020 a gestão passou a ser desta concessionária.

No ano de 2020, como parte da estratégia de negócios do grupo Zurich Airport no Brasil, foi realizada a fusão das Concessionárias Aeroportos do Sudeste do Brasil S/A (ASeB) e Concessionária do Aeroporto Internacional de Florianópolis S/A (CAIF), criando assim a Zurich Airport Brasil, que agora responde pela operação dos aeroportos de Florianópolis, Vitória e Macaé.

1.4 Correlação do PQS com o Contrato de Concessão

Tabela 1 – Contrato de Concessão x PQS

Anexo 2 do Contrato de Concessão	Plano de Qualidade de Serviço - PQS
27.1 Definição de responsabilidade, procedimentos e requisitos mínimos de qualificação para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários	2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos
27.2 Programa de capacitação e treinamento para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários	2.1.2 Capacitação e Treinamento 2.1.3 Cronograma de Capacitação 2.1.4 Cursos Regulatórios
27.3 Sistematização das necessidades dos usuários	3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros
27.4 Protocolos de assistência ao passageiro	2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros
27.5 Serviços de Informação	2.3 Outros canais de comunicação
27.6 Sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos usuários	2.3.2 Serviços de Informação Website
27.7 Padrões mínimos de serviços	4 Padrões Mínimos de Serviços
27.8 Relatório de Qualidade de Serviço	4 Padrões Mínimos de Serviços

2 O Atendimento ao Passageiro

2.1 O Time de Agentes de Atendimento do Aeroporto de Vitória

O Aeroporto Internacional de Vitória conta com um time constituído por um Supervisor de Customer Service e seis Agentes de Atendimento aos Passageiros, com função essencial de atuar na experiência positiva dos passageiros, entendendo suas

necessidades, prestando informações e atuando em atividades e projetos que impactem na experiência.

2.1.1 Definição de Responsabilidade e Requisitos Mínimos

Tabela 2 – Responsabilidade e Requisitos Mínimos Agente de Aeroporto

Função	Agente de Aeroporto
Perfil/Requisitos mínimos	Superior Completo (Desejável Idioma Inglês e Espanhol)
Responsabilidade	Atendimento presencial, por telefone e demais canais de comunicação como: Achados e Perdidos, assistindo a todos os passageiros e usuários que ingressarem no ambiente Aeroportuário, ajudando-os com informações e atentando-se ao monitoramento da Infraestrutura do Terminal de Passageiros. São responsáveis ainda pelo monitoramento dos Contratos de prestação de serviços de limpeza, com o objetivo de garantir a eficiência e eficácia operacionais e os níveis de qualidade de serviços estabelecidos com base no planejamento estratégico da empresa e nas diretrizes do órgão regulador. Faz parte do escopo de trabalho do Agente de Aeroporto o atendimento ao passageiro com necessidades especiais.
Procedimentos	Conforme Manual de Operações do terminal de passageiros (POP – Procedimento Operacional Padrão)

2.1.2 Capacitação e Treinamento

O foco na excelência no atendimento faz com que o Vitória Airport esteja constantemente desenvolvendo treinamentos para seu Time de linha de frente. Neste sentido, foi implementado o PEX, Programa de Excelência, que é um instrumento poderoso que fortalece a cultura de alta performance, garante a qualidade e padronização de práticas organizacionais, para obtenção dos melhores resultados. Os agentes de atendimento receberam treinamentos com temas diversos, como:

- a) Mentalidades chave para o Sucesso e Excelência;
- b) POP – Procedimento Operacional Padrão;
- c) Visita de Campo;
- d) Customer 2.0;

Os treinamentos foram elaborados com base nas melhores práticas de mercado, incluindo as práticas de hospitalidade, habilidades de comunicação, técnicas de observação e atendimento a clientes com diferentes atitudes comportamentais. Eles têm o objetivo de

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

desenvolver habilidades, gerar uma cultura de proatividade, e principalmente criar unicidade nos padrões de atendimento nos aeroportos administrados pela Zurich Airport Brasil. Ainda dentro das práticas do PEX – Programa de Excelência da Zurich e, visando garantir o atendimento de excelência aos passageiros e usuários, foi criada uma rotina de diálogos presenciais, conduzidos pelo analista de terminal de passageiros, em que são tratados assuntos relacionados à operação aeroportuária, fluxo de passageiros, eventos na cidade que impactem diretamente as operações no aeroporto etc. Essa preocupação com a comunicação, gerou resultados positivos de interação de agentes e passageiros e comunidade aeroportuária, garantindo o bom andamento dos serviços prestados.

O ciclo do PEX se completa com a verificação diária realizada através da visita de campo, guiada por um formulário desenvolvido pelo time de Qualidade, Inovação e Excelência, que aguça o agente a observar o ambiente e o comportamento das pessoas em cada etapa do caminho do passageiro, identificando oportunidades de atendimento e melhorias nos processos que impactem a experiência dos passageiros. Assim, todo conhecimento adquirido nos treinamentos é convertido em ações que são aplicadas na rotina dos agentes. Como parte da estratégia de fortalecer a identidade no atendimento, no ano de 2022 foi elaborado e implementado o projeto Customer 2.0 para o time de agentes de aeroporto. Neste importante projeto são colocadas em prática iniciativas para que a jornada do passageiro seja uma experiência positiva e que, como prestadores de serviço, este fator seja compreendido como uma necessidade básica. Os treinamentos e workshops realizados com o time de Customer Service trazem os fatores chaves para prestar um atendimento de excelência, como a empatia, a efetividade dos processos para que estes sejam simples e eficientes e que a comunicação seja realizada de forma positiva, clara, respeitosa e educada. O projeto segue em andamento, trazendo os treinamentos de Conceitos Operacionais, de como os facilitadores podem exercer influência positiva na jornada do passageiro, além de treinamentos de acessibilidade como Libras e Atendimento a Passageiros Cadeirantes.

2.1.3 Cronograma de Capacitação

Tabela 3 – Treinamento Agentes de Atendimento

Tema	Objetivo	Data	Programação	Carga Horária	Status
Mentalidades chave para o sucesso	Buscando inserir o agente de aeroporto na realidade de operações aeroportuárias e premissas da concessionária, o treinamento de ambientação foi elaborado.	26/05/2021 27/05/2021	Evento Único	60 minutos	Realizado
POP – Procedimento Operacional Padrão – Agente de Customer	Preparar agentes de aeroporto para o atendimento próximo aos passageiros, nos principais pontos de contato e geradores de estresse aos passageiros como, sala de embarque e desembarque.	08/06/2021	Evento Único	60 minutos	Realizado
Visita de Campo	O treinamento visa uma visita as instalações do Aeroporto, para que o agente conheça e entenda os pontos de contato do passageiro.	08/06/2021	Evento Único	60 minutos	Realizado
Customer 2.0 – Workshop Skills	Apresentar os fatores chave para o atendimento, como empatia, processo e comunicação, desenho do propósito de atender e mapeamento das necessidades de cada perfil de passageiro.	17/02/2022	Evento Único	240 minutos	Realizado
Workshop de Acessibilidade	Apresentar os conceitos de atendimento para passageiros PNAE, o uso dos recursos para acessibilidade disponíveis no aeroporto e aqueles em implementação.	17/10/2022	17/10/2022 a 21/10/2022	60 minutos	Realizado
Treinamento de Conceitos Operacionais - Embarque	Apresentar os conceitos operacionais desenhados para a área de embarque.	19/10/2022	Evento Único	120 minutos	Realizado
Treinamento – Novos POPs	Apresentar os procedimentos referentes ao atendimento de passageiros neurodivergentes, uso dos espaços Sala Multissensorial e Banheiro Pet.	09/02/2023	Evento Único	60 minutos	Realizado
Treinamento de Conceitos Operacionais – Check-in e Desembarque	Apresentar os conceitos operacionais desenhados para a área de check-in e desembarque.	16/06/2023	Evento Único	60 minutos	Realizado
Treinamento POP Contingência	Preparar os agentes de aeroporto para as situações de contingência, com foco na atuação em campo no acolhimento dos passageiros.	26/07/2023 27/07/2023	Evento Único	120 minutos	Realizado

2.1.4 Cursos Regulatórios

Treinamentos que visam capacitar os colaboradores do Vitória Airport, incluindo os Agentes de Aeroporto do Time de Customer Service, ao exercício de atividades regidas por regulamentações específicas e obrigatórias concernentes à segurança operacional da aviação civil e que ocorrem regularmente (todos os meses). Visa ao estrito cumprimento do PSOA (Programa de Segurança do Operador Aéreo) do Vitória Airport. Ademais, o time de Customer Service foi treinado para atender adequadamente os passageiros com necessidades especiais.

Tabela 4 – Treinamento Regulatórios

Treinamento	Carga horária	Datas
CONSCIENTIZAÇÃO AVSEC (FORMAÇÃO)	3h	Anexo 1 – Das datas para Treinamentos AVSEC e SGSO para Colaboradores Vitória Airport Anexo 2 – Treinamentos regulatórios por meio da ZAB Academy
CONSCIENTIZAÇÃO AVSEC (ATUALIZAÇÃO)	2h	
FAMILIARIZAÇÃO SGSO (FORMAÇÃO)	4h	
FAMILIARIZAÇÃO SGSO (ATUALIZAÇÃO)	1h	
ATENDIMENTO A PSASAGEIROS COM NECESSIDADES ESPECIAIS (CONDUÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CADEIRANTES)	1h	29 e 30 de junho de 2022
LIBRAS	20h	Junho e Julho de 2022

A partir de 31 de julho de 2023 os treinamentos de Conscientização AVSEC e Familiarização SGSO foram inseridos na plataforma ZAB Academy, uma plataforma digital de treinamentos com objetivo de desenvolver pessoas, promover a educação continuada e transformar conhecimento em resultados. Os treinamentos na ZAB Academy estão disponíveis a todos os colaboradores da empresa.

2.1.5 Do atendimento ao passageiro com necessidades especiais

Em observância ao Art.39 da Resolução 280/2013, a Concessionária mantém, em período integral de suas operações, colaboradores atuando por escala de trabalho e que são responsáveis pela acessibilidade, podendo ser consultados presencialmente para solução de eventuais ocorrências relacionadas ao atendimento ao PNAE. Os colaboradores responsáveis pelo atendimento ao passageiro com necessidades especiais, ligados ao

operador aeroportuário, são os Agentes de Aeroporto do Time de Customer Service, num total de seis agentes.

2.2 Serviços aos usuários e assistência aos passageiros

2.2.1 Ouvidoria

O Vitória Airport disponibiliza um canal de Ouvidoria para receber e tratar as necessidades dos passageiros e usuários, para o registro de sugestões, elogios, reclamações e informações. Há um link localizado no rodapé do site do aeroporto direcionando ao formulário de registro. O fluxo de interno do processo foi criado pelo time de TI da concessionária, que desenvolveu uma ferramenta utilizando a plataforma do Microsoft Power Apps, onde é possível acessar, responder e gerenciar todos os registros.

2.2.2 Dados da Ouvidoria

As demandas são acompanhadas por meio da plataforma desenvolvida e o gráfico abaixo apontam o número de registros recebidos, por tipo. Abaixo estão os registros de 01 de agosto de 2022 a 31 de julho de 2023. Nesse período houve um total de 226 registros, divididos da seguinte forma:

Gráfico 1 – Número de Registros de Ouvidoria por tipo

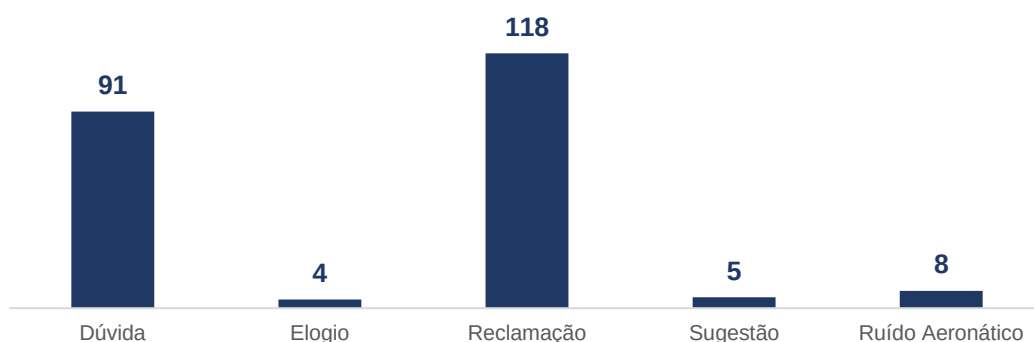


Tabela 5 – Registros da Ouvidoria

Tipo de Registro	2022					2022 Total	2023							2023 Total	Total Geral
	Ago	Set	Out	Nov	Dez		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul		
Dúvida	7	3	1	5	11	27	8	9	9	5	10	14	9	64	91
Elogio	1	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	1	2	4
Reclamação	4	7	9	11	12	43	2	5	11	12	7	11	27	75	118
Ruído Aeronáutico	0	0	1	0	0	1	0	2	0	1	0	0	1	4	5
Sugestão	2	2	0	1	0	5	0	0	0	0	1	2	0	3	8

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Observou-se um aumento nos registros de Ouvidoria relacionados ao estacionamento do aeroporto. O aumento ocorreu após mudança de estratégia de negócio da Concessionária, onde o serviço de estacionamento, antes gerenciado por empresa terceirizada, passou a ser gerenciado pela própria Concessionária a partir de 15 de dezembro de 2022. Com isso as ocorrências, antes tratadas pela empresa terceirizada, passaram a ser geridas internamente.

Houve no período de 01/08/2022 a 31/07/2023 o registro de 05 (cinco) Ouvidorias através do Fale com a ANAC.

Tabela 6 – Registro de Ouvidorias na ANAC e Plano de Ação

Aeroporto	Data	Questão	Plano de Ação/Fato
SBVT	25/01/2023	Falta de assentos na sala de desembarque do aeroporto Eurico Sales, Goiabeiras em Vitória-E.S, deixando muitas pessoas de pé aguardando a chegada dos voos, dentre essas, idosos, gestantes, pessoas com necessidades especiais e outras com crianças no colo. Já foi feita essa reclamação diretamente ao aeroporto mas não foi tomada nenhuma medida para resolver o problema. O pior disso tudo é que é cobrada uma taxa alta do estacionamento e não há uma contrapartida no serviço oferecido.	Há assentos disponíveis na área do desembarque e atendem, principalmente, aos passageiros com necessidades especiais. Os assentos são identificados como assentos prioritários, atendendo a todos os passageiros e visitantes que se enquadram como PNAE. A quantidade de assentos atende aos parâmetros mínimos estabelecidos pela ANAC.
SBVT	31/01/2023	Usuário solicita notificação de aeroporto de vitória que encontra-se sem wifi gerando prejuízo de contatos e quebrando direito do usuário. Usuário sugere balcão de atendimento em área de embarque. Não atendem o telefone do aeroporto	Não há recorrência de indisponibilidade de Wi-Fi no terminal. Em fevereiro de 2023 a Concessionária alterou o modelo de Wi-Fi e lançou o WOW-Fi, passando de 3 horas gratuitas para acesso por tempo ilimitado.
SBVT	15/03/2023	Aeroporto de Vitória (Vix) Eurico Gaspar de Miranda, não possui canal de atendimento ao consumidor. Tenho dúvidas relacionado funcionamento do aeroporto e do estacionamento que podem impedir a viagem, porém não consigo me comunicar com nenhum representante da concessionária.	A Concessionária disponibiliza equipe própria de atendimento no aeroporto em regime 24/7. Demandas adicionais podem ser direcionadas a Ouvidoria, que está disponível no site do aeroporto e são respondidas pela área de Qualidade no prazo de 20 dias, com exceção daqueles que envolvem Segurança.
SBVT	30/05/2023	Parece de dizer que a revista adicional é aleatória. Ela é baseada na minha aparência. Até a própria funcionária que teve de passar pelo contrangimento de revistar meus pertences admitiu totalmente vexada que não é aleatório. Aeroporto de Vitória (30 de maio de 2023). Foi somente a vez mais recente. Isso é nojento????????	A Concessionária atende a legislação AVSEC relacionada aos procedimentos de inspeção aleatória. Como oportunidade de melhoria, a Concessionária conduzirá um Workshop para comunicação assertiva da equipe de APACs.

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

SBVT	02/06/2023	Ao realizar uma viagem entre Vitória/ES e Belo Horizonte/MG deixei meu carro no estacionamento do aeroporto de Vitória e no retorno encontrei meu veículo batido, danificado. Imediatamente comuniquei aos responsáveis pelo aeroporto e estacionamento, estes me orientaram a entrar no site da ouvidoria do aeroporto e relatar o ocorrido, enviando três orçamentos para reparo do veículo. Isso ocorreu, conforme relato abaixo no dia 24/05/2023 e até hoje os responsáveis pelo aeroporto não se posicionaram ou me deram um retorno. Segue relato feito ao aeroporto: Hoje dia 24/05/2023 ao retornar de viagem encontrei meu veículo, um Lancer Prata, placa PPW9F47 com o para-choque dianteiro avariado, provavelmente causado por alguma batida no mesmo. Imediatamente comuniquei ao atendente do estacionamento, que me indicou a supervisora Ana Maria. Fomos ao local em que o veículo se encontrava estacionado e mostrei as avarias. Fui orientado a entrar nesse site e relatar o ocorrido, anexando fotos, ticket de viagem e três orçamentos. Anteriormente entrei no formulário da ouvidoria e enviei o mesmo relato, porém o mesmo não tem onde anexar a documentação. O orçamento mais barato que encontrei foi de R\$520,00. Quanto ao meu retorno eu cheguei hoje, no voo 4094, proveniente de confins, às 15:35 aproximadamente. O veículo foi deixado no estacionamento dia 23/05/2023 às 04:15 da manhã, aproximadamente. Espero orientações de como proceder para efetuar o reparo do veículo. Este relato foi acompanhado de todos os documentos solicitados e fotos. Até hoje o aeroporto nem imagens da colisão me mostrou, na verdade desde o dia que encontrei o carro e falei pessoalmente, eles não entraram em contato mais.	A Concessionária identificou o ocorrido através do protocolo de ouvidoria nº VIX20234826, recebeu os documentos enviados pelo passageiro e está em tratativa junto ao passageiro.
------	------------	--	--

Em janeiro de 2023 o canal de Ouvidoria passou a classificar as manifestações relacionadas ao Ruído Aeronáutico, conforme estabelecido no RBAC 161 – EMD 03 e apresentado na Comissão de Gerenciamento de Ruído Aeronáutico – CGRA.

2.2.3 Achados e Perdidos

As atividades de Achados e Perdidos contemplam os serviços de recepção, manuseio, guarda, identificação dos objetos perdidos e achados, assim como a sua entrega ao passageiro ou usuário. Os agentes de atendimento atuam também neste sentido e apoiam passageiros visando encontrar objetos esquecidos, perdidos etc., em que as agentes realizam a coleta, protocolo e direcionamento do objeto para a guarda no local reservado para os objetos.

Todos os objetos encontrados no Terminal de Passageiros do Aeroporto são direcionados, após o preenchimento do formulário de identificação, para inclusão no sistema de registro e um analista acompanha todo o processo, visando garantir a eficiência do serviço.

Pode ser percebido que os objetos perdidos, extraviados ou esquecidos no terminal de passageiros são em sua maioria objetos pequenos, normalmente guardados em bolsos e carteiras, como cartões bancários e documentos de identificação. Normalmente os itens esquecidos não são objetos de valor. Os objetos são guardados por 90 dias e aqueles que são considerados de valor, como dinheiro etc. são entregues à Justiça e os protocolos de entrega são arquivados.

2.2.4 Objetos devolvidos

Nos gráficos abaixo, apresentam-se o volume de objetos devolvidos, cabe ressaltar que as devoluções são feitas sempre que o passageiro ou usuário entra em contato com o canal de achados e perdidos e relata perda, extravio ou mesmo esquecimento do objeto ou pertence pessoal.

Gráfico 2 – Achados e Perdidos 2022

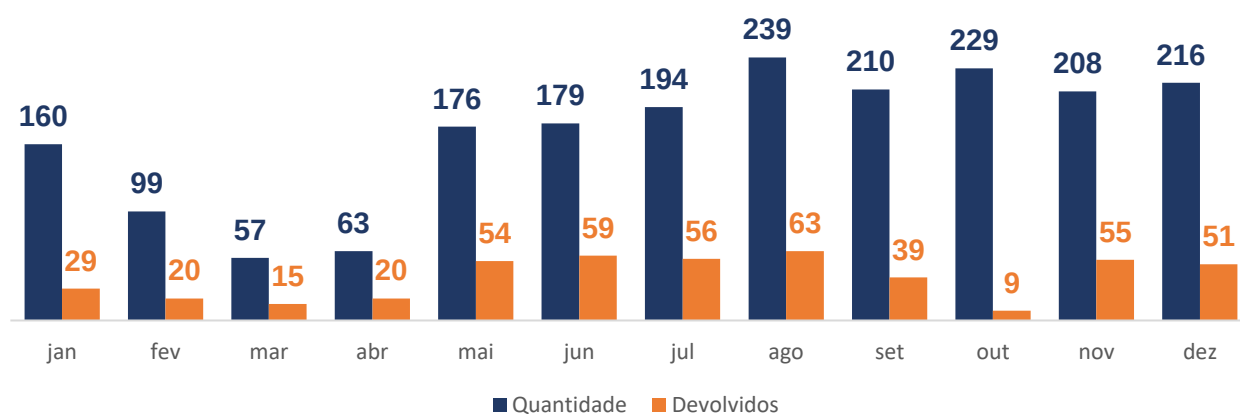
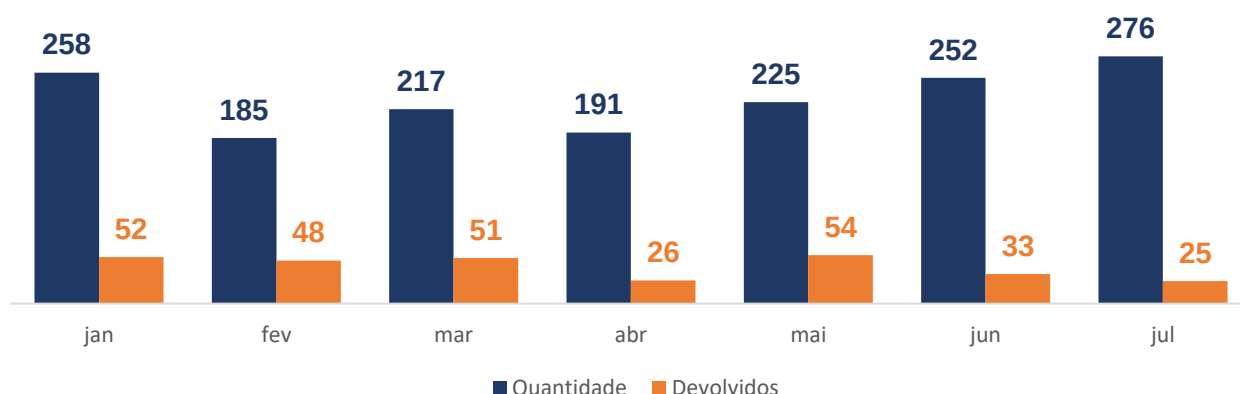


Gráfico 3 – Achados e Perdidos 2023



2.3 Outros canais de comunicação

2.3.1 Resumo das informações gerais dos canais de comunicação

Tabela 7 – Contato Canais de Comunicação

Canal de Comunicação	Horário e forma de funcionamento	Localização	Meios de Contato
Ouvidoria	Todos os dias da semana 24 horas	Site do aeroporto, no rodapé da página	Preenchimento e envio de formulário
Balcão de informações	Todos os dias da semana 24 horas	No terminal, em frente à entrada principal da sala de embarque e em frente ao check-in	Presencial Telefone URA

Tabela 8 – Resumo das Informações dos Canais de Comunicação

Canal de Comunicação	Meios de Comunicação	Tipo de registro	Tempo máximo de resposta ao usuário
Ouvidoria	Site	Sugestões Reclamações Elogios Informações	20 dias
Balcão de informações	Telefone URA ou Presencial	Dúvidas e Informações	Imediato
Achados e perdidos	Presencial	Restituição	Imediato

2.3.2 Serviços de Informação Website

O Vitória Airport conta com *website* utilizando-se das melhores e mais atuais práticas de comunicação do mercado e, por meio deste canal, a concessionária disponibiliza as informações de voos, telefones de Cessionários, Empresas Aéreas e Autoridades Aeroportuárias e demais informações relevantes aos passageiros, bem como o relatório de Indicadores de Qualidade de Serviços relacionados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros. Este ambiente digital presta papel fundamental na oferta de informações atualizadas do Aeroporto, como novos serviços prestados, eventos e notícias.

O site é uma ferramenta importante para estabelecer conexão entre o Aeroporto Internacional de Vitória, passageiros, usuários e demais *stakeholders*, contribuindo para proporcionar a melhor experiência aos seus passageiros e ser uma fonte confiável de informações. Em abril de 2022 o site do Vitória Airport passou por uma revisão de layout, padronizando-o com os sites de todos os aeroportos da Zurich Airport Brasil. O novo site apresenta um visual mais moderno e alinhado à marca, melhor responsividade em dispositivos móveis e um painel de voos redesenhado. Uma importante melhoria é nas informações disponíveis, como os serviços do aeroporto e informações do Novo Guia do Passageiro. Todas as informações passaram a ter acesso rápido com informações na página inicial, refletindo também na queda de registro de dúvidas no sistema de Ouvidoria.

Para a concessionária, é primordial que o site seja acessível para todos os passageiros que buscam informações antes, durante e após a sua viagem. Dessa forma, foram realizadas adequações ao site do aeroporto para torná-lo mais acessível. Essas adequações incluem recursos de ajuste de contraste e tamanho de fonte para passageiros com baixa visão e integração da ferramenta V-Libras para auxiliar os passageiros que se comunicam através da Língua Brasileira de Sinais.

2.3.3 Redes Sociais

O Vitória Airport conta com um Time de profissionais de comunicação, preocupados com a interação e respostas ágeis e com a interação de passageiros e usuários por meio das mídias digitais. Contando com uma área de comunicação e agência externa dedicada aos canais digitais, passageiros e usuários podem tirar dúvidas por meio do perfil oficial da concessionária no Instagram® (@vitoriaairport) que contam com mais de 13.700 seguidores. Por meio destes canais são registrados elogios e as percepções sobre o terminal e

instalações do Aeroporto. O propósito dos canais é de atuarem como fonte de informação e dividir com passageiros e usuários as melhorias e projetos implementados no aeroporto, eventos, serviços, parcerias e outras interações com passageiros e usuários do aeroporto.

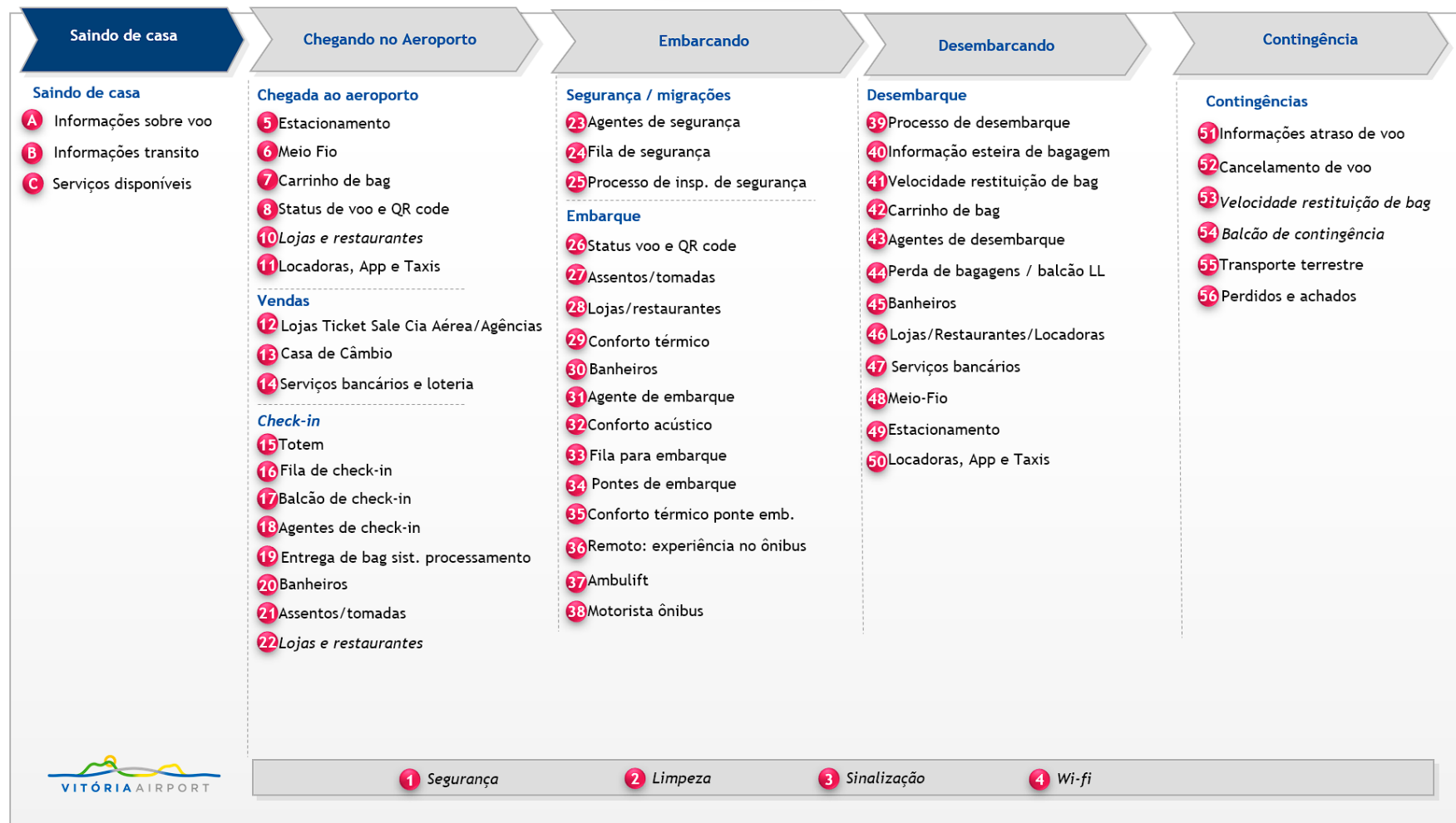
3 Metodologias utilizadas para entender as necessidades e demandas dos passageiros

3.1 Caminho do cliente

Buscando entender as necessidades e principais pontos de contato dos passageiros com os serviços, sejam aqueles prestados pelo Vitória Airport, Empresas Aéreas e demais importantes stakeholders, mapeou-se o caminho do cliente, projetando pontos de contato relevante e geradores de experiências para os passageiros. O mapeamento deste caminho permite que o Time de Customer Service volte suas ações e busque por melhorias de processos, para aquilo que realmente importe e impacte a experiência do cliente, garantido ações mais assertivas.

A metodologia, amplamente utilizada, é encontrada na literatura de administração de serviços, em que indica colocar-se no lugar do cliente entendendo os principais pontos de contato ou hora da verdade, partindo-se assim da relevância de entender para depois atuar no que de fato é importante para o cliente. Leva-se em conta os pontos de contato dos indicadores de qualidade de serviços e o entendimento de que a experiência do cliente se inicia já ao sair de casa para o aeroporto e que fatos como cancelamentos de voos devem ser previstos, pois podem ter impacto negativo na prestação de serviços ao passageiro.

Figura 1 – Caminho do Passageiro



3.2 Outras metodologias

As necessidades e demandas dos passageiros são entendidas, além dos resultados de pesquisa, através das Visitas de Campo do Programa de Excelência – PEX. Diariamente, as equipes operacionais que atuam no terminal de passageiros, como Agentes de Aeroporto e Supervisores, realizam as visitas de campo utilizando um formulário guiado, que visa observar o ambiente e o comportamento das pessoas em cada etapa do caminho do passageiro. Através das visitas de campo é possível identificar melhorias nos processos que impactem a experiência dos passageiros. Os resultados da visita de campo são exibidos em um dashboard de acompanhamento.

Outra metodologia utilizada é a pesquisa Net Promoter Score (NPS). Ao conectar ao serviço de Wi-Fi do aeroporto o passageiro tem a oportunidade de atribuir uma nota ao aeroporto, sinalizando o principal motivo de sua satisfação ou insatisfação com os serviços prestados pelo aeroporto. Além disso, dá-se a oportunidade de complementar a resposta através de um campo de comentário livre, analisado de forma recorrente pela concessionária.

Por fim, os resultados das visitas de campo do PEX e NPS dão origem a um fórum chamado *VoC – Voice of Customer*, que é conduzido pela área de Qualidade, Inovação e Excelência. Neste fórum onde são apresentados os resultados das pesquisas, comentários dos passageiros e definidos os planos de ação com foco na satisfação dos passageiros. Os fóruns do VoC acontecem em recorrência bimestral e em conjunto com os Gerentes de Aeroporto, Coordenadores de Operações e Supervisores de Customer Service dos aeroportos.

4 Padrões Mínimos de Serviços

Os padrões mínimos de serviços são determinados pela Agência Nacional da Aviação Civil ANAC, previstos em Legislação e Plano de Exploração Aeroportuária e são constituídos por Indicadores de Qualidade de Serviços ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, que ocorre periodicamente.

Mensalmente é disponibilizado no site do Vitória Airport o Relatório de Qualidade de Serviço, na página Estatísticas e Documentos. No relatório constam resultados mensais de todos os indicadores e o resultado acumulado do período.

4.1 Indicadores de Qualidade de Serviço ligados à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

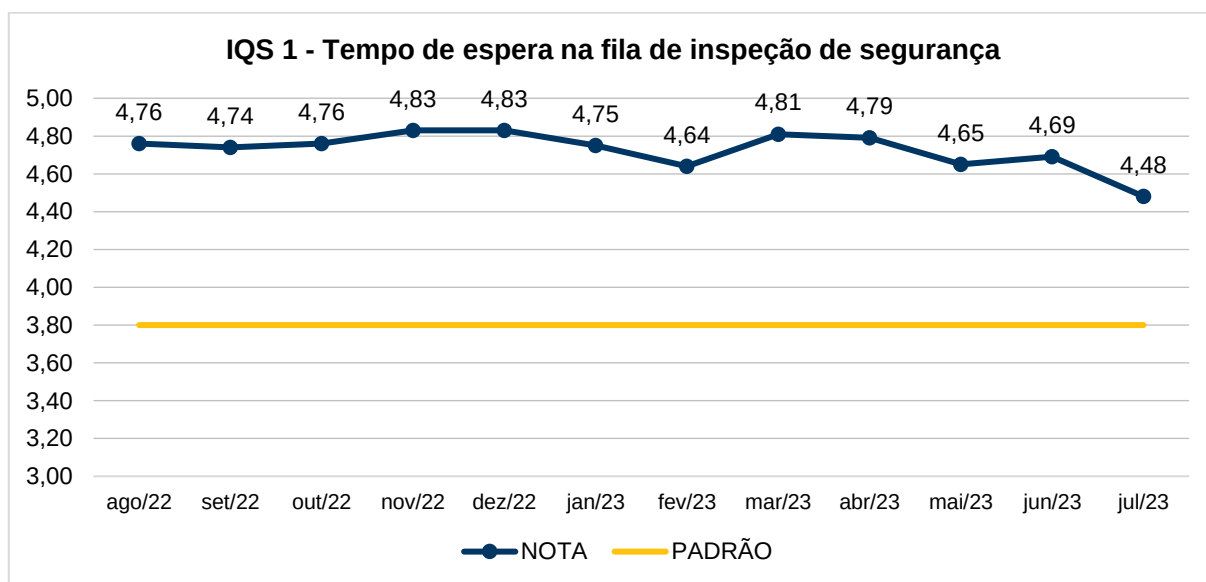
4.1.1 Introdução

A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros, cuja regulamentação integra a Resolução N° 372/2015 da ANAC, objetivava sua data de início no Aeroporto Internacional de Vitória em agosto de 2020. Contudo, devido a pandemia causada pela COVID-19 as pesquisas ficaram suspensas, e iniciaram efetivamente em janeiro de 2021. A Pesquisa de Satisfação dos Passageiros manteve-se de forma ininterrupta nos ciclos seguintes.

4.1.2 Resultados das Pesquisas de Satisfação dos Passageiros e Relatório de Qualidade de Serviços

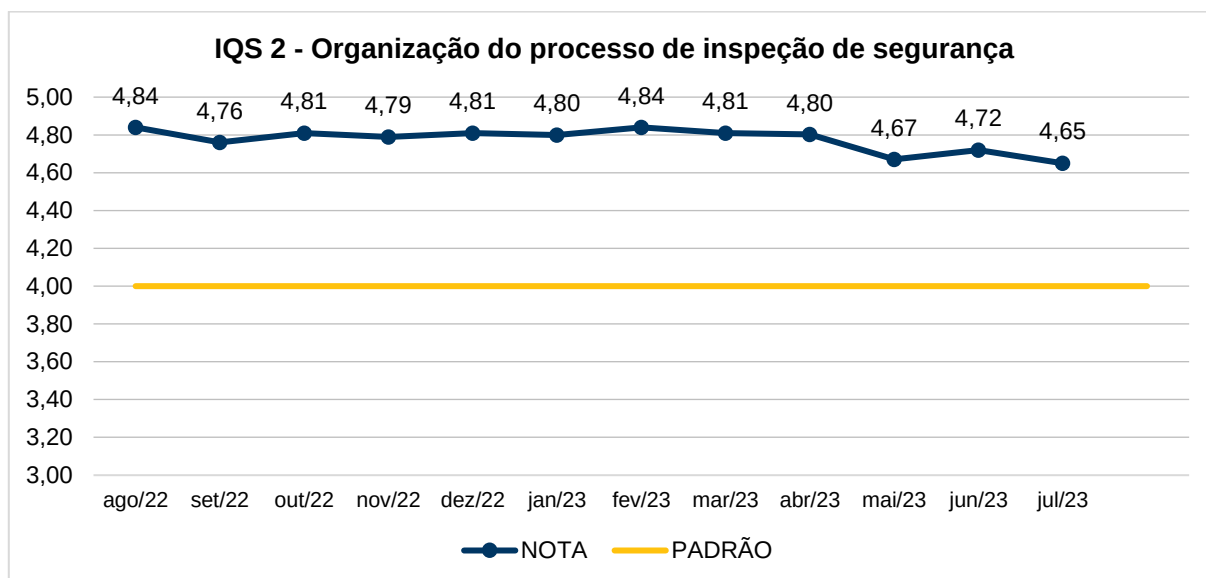
A seguir serão apresentados os resultados das pesquisas realizadas de agosto de 2022 a julho de 2023. Os dados são apresentados, por meio de gráficos com indicação de padrão exigidos para o indicador e os resultados reais reportados para à ANAC mensalmente.

Gráfico 4 – IQS 1 - Tempo de espera na fila de inspeção de segurança



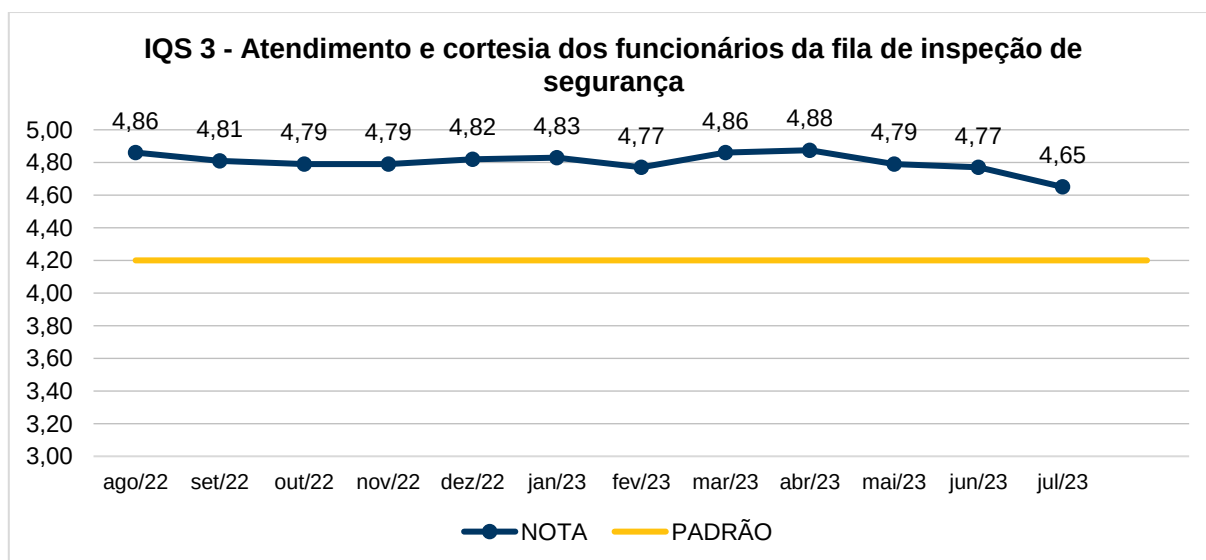
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,76	4,74	4,76	4,83	4,83	4,75	4,64	4,81	4,79	4,65	4,69	4,48	4,73

Gráfico 5 – IQS 2 - Organização do processo de inspeção de segurança



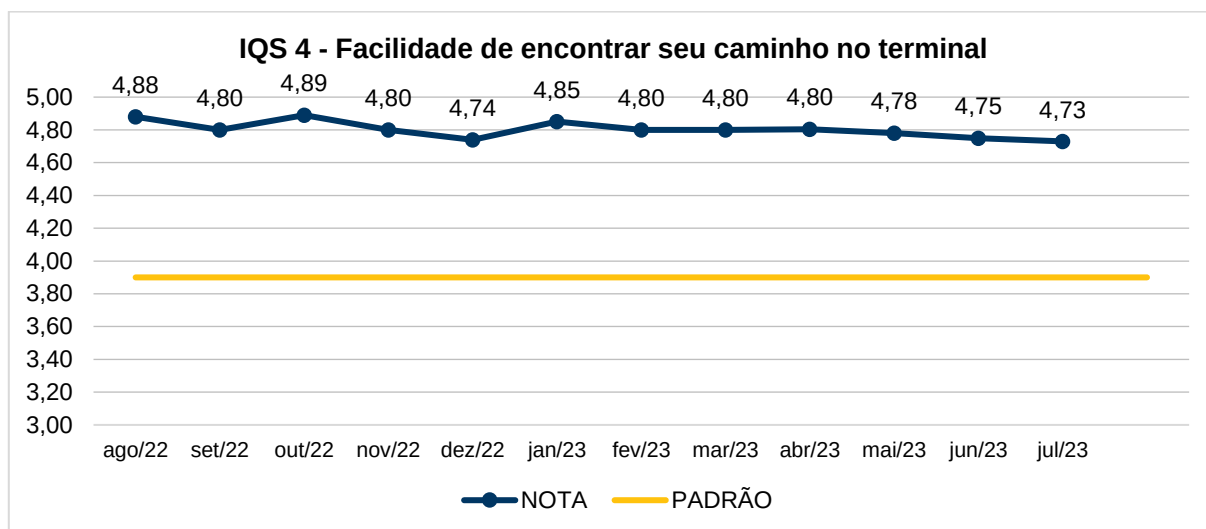
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,84	4,76	4,81	4,79	4,81	4,80	4,84	4,81	4,80	4,67	4,72	4,65	4,77

Gráfico 6 – IQS 3 - Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança



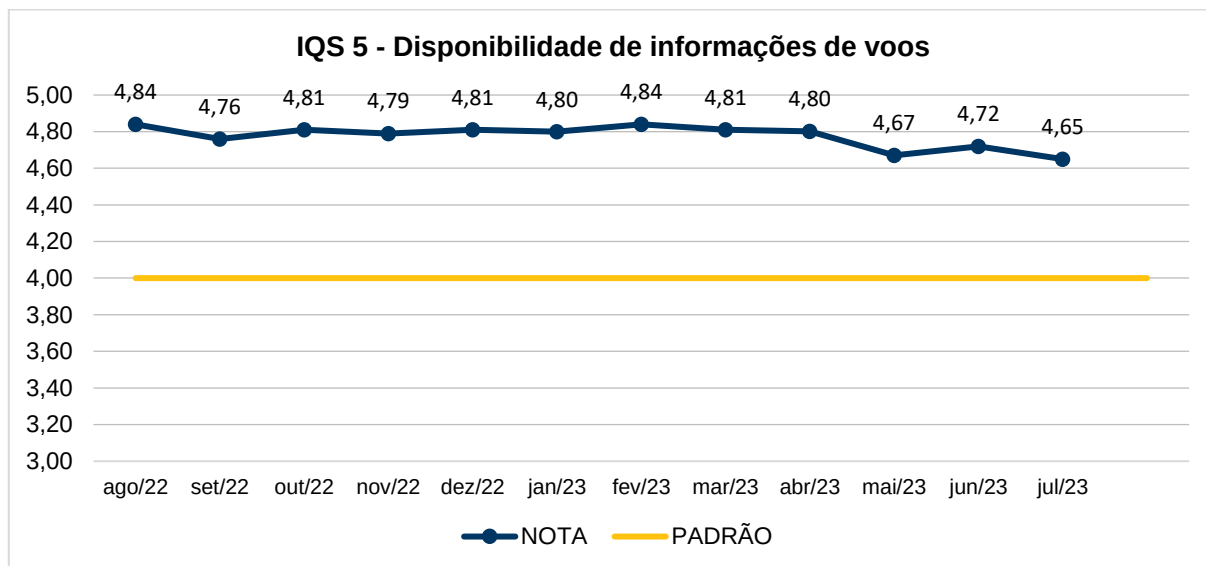
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,86	4,81	4,79	4,79	4,82	4,83	4,77	4,86	4,88	4,79	4,77	4,65	4,80

Gráfico 7 – IQS 4 - Facilidade de encontrar seu caminho no terminal



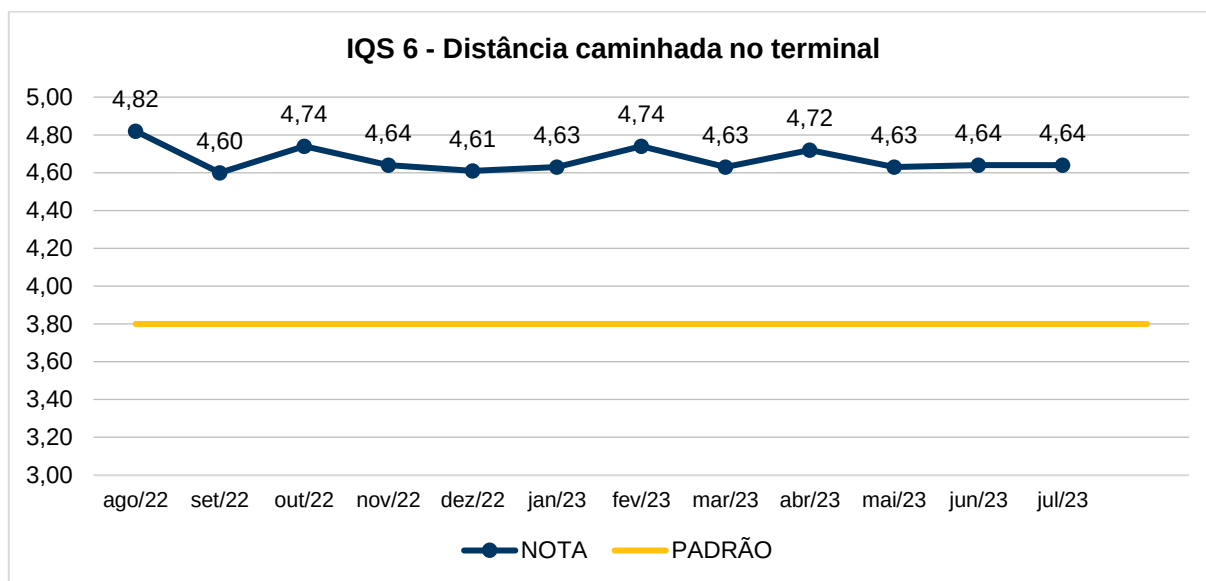
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,88	4,80	4,89	4,80	4,74	4,85	4,80	4,80	4,80	4,78	4,75	4,73	4,80

Gráfico 8 – IQS 5 - Disponibilidade de informações de voos



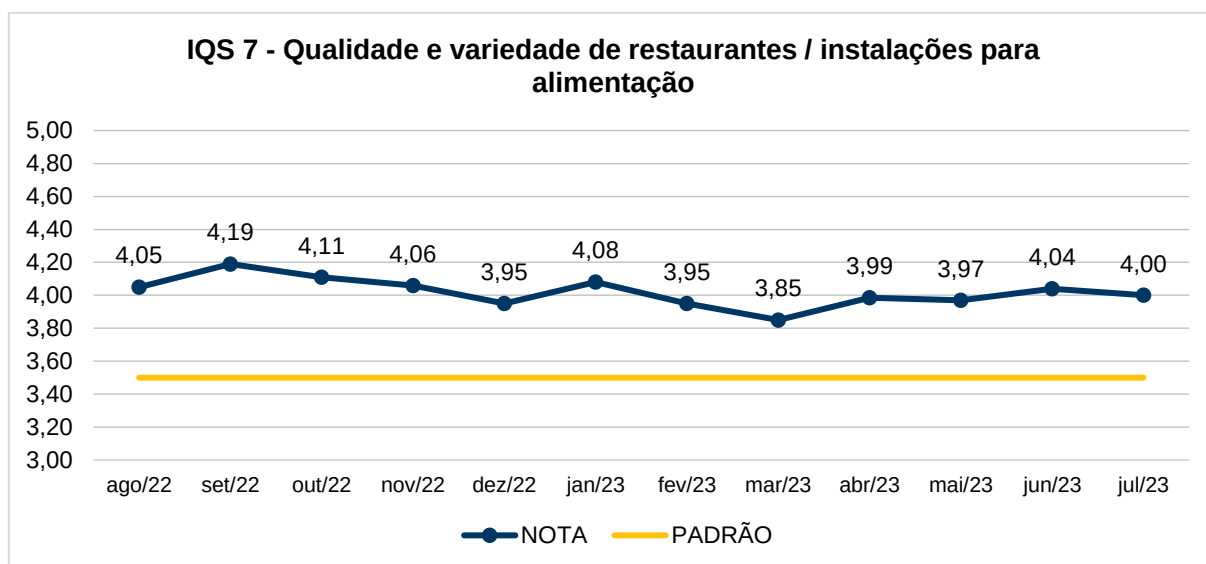
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
5	Disponibilidade de informações de voos	4,70	4,67	4,80	4,72	4,61	4,72	4,61	4,67	4,67	4,63	4,63	4,67	4,67

Gráfico 9 – IQS 6 - Distância caminhada no terminal



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
6	Distância caminhada no terminal	4,82	4,60	4,74	4,64	4,61	4,63	4,74	4,63	4,72	4,63	4,64	4,64	4,67

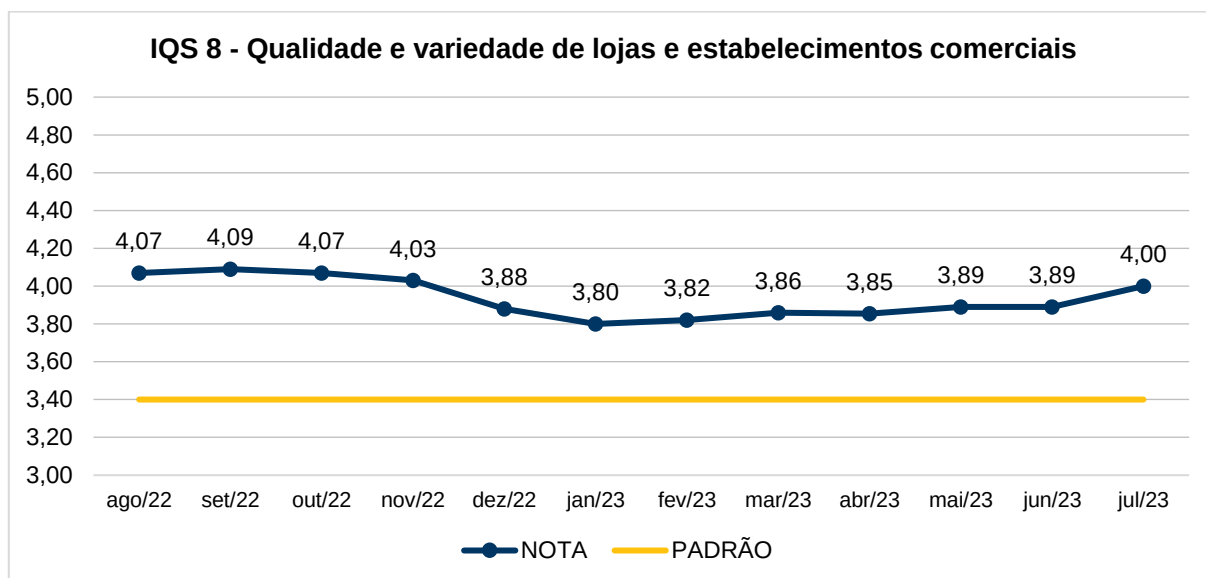
Gráfico 10 – IQS 7 - Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
7	Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação	4,05	4,19	4,11	4,06	3,95	4,08	3,95	3,85	3,99	3,97	4,04	4,00	4,02

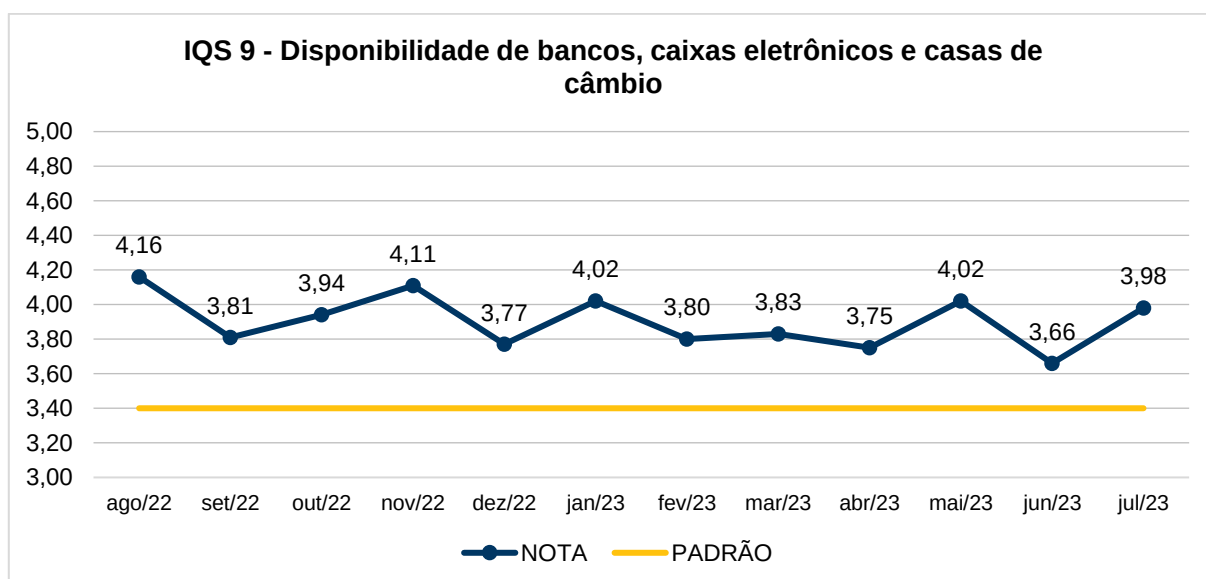
Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Gráfico 11 – IQS 8 - Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais



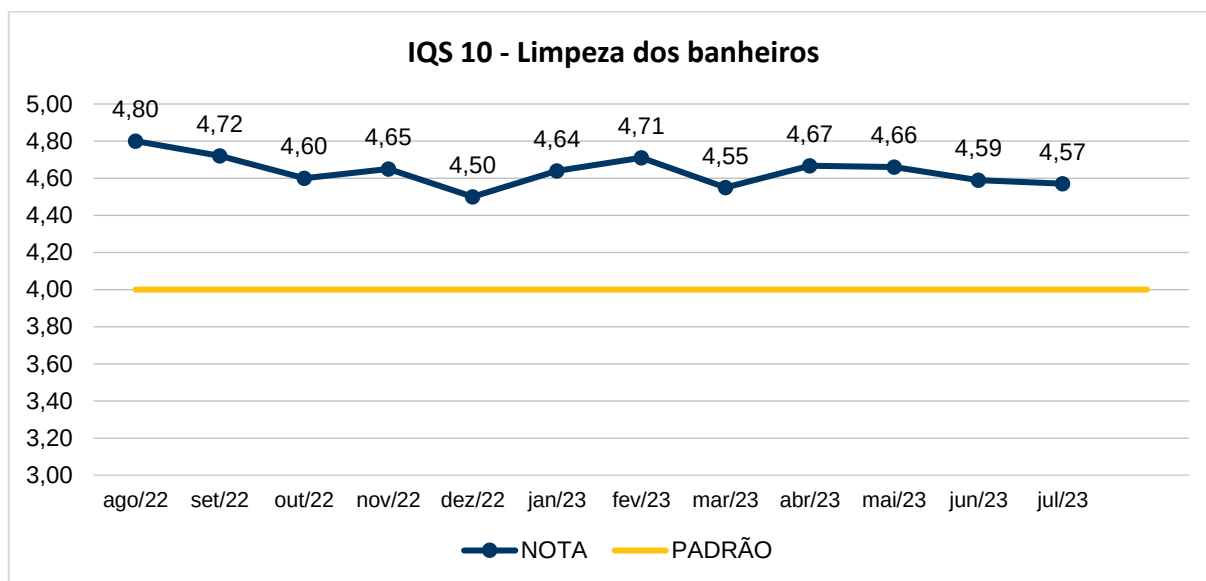
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
8	Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	4,07	4,09	4,07	4,03	3,88	3,80	3,82	3,86	3,85	3,89	3,89	4,00	3,94

Gráfico 12 – IQS 9 - Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio



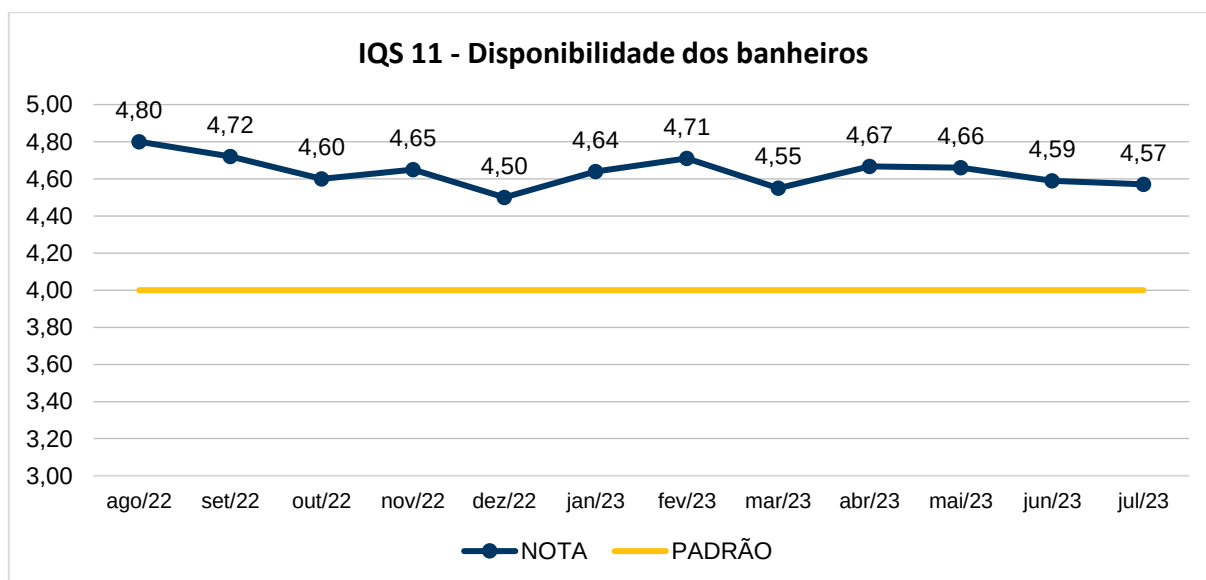
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	4,16	3,81	3,94	4,11	3,77	4,02	3,80	3,83	3,75	4,02	3,66	3,98	3,91

Gráfico 13 – IQS 10 - Limpeza dos banheiros



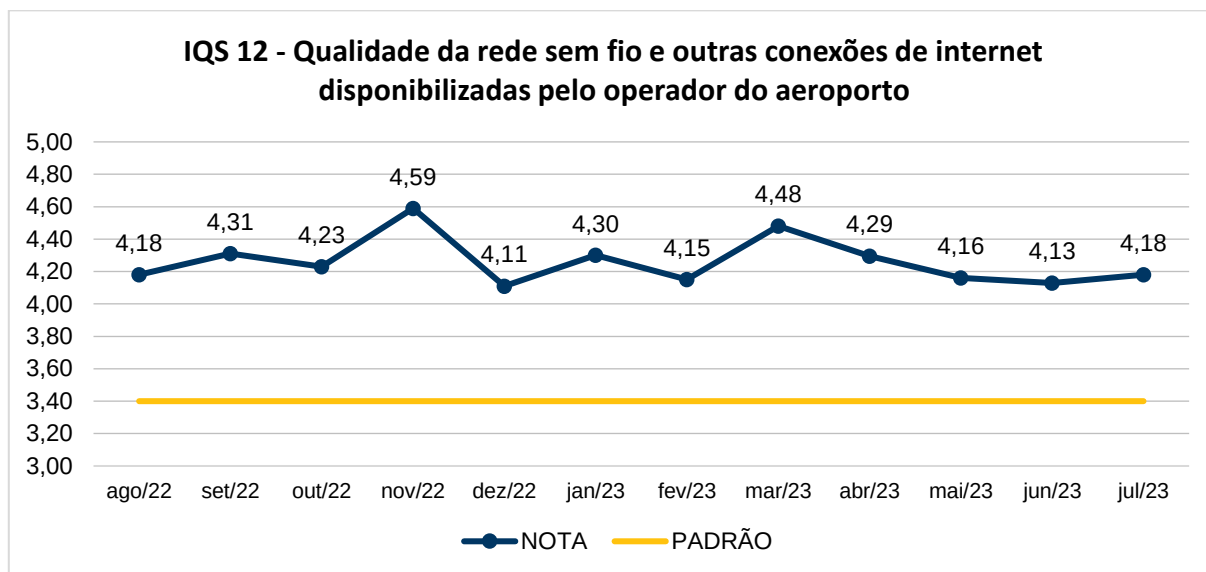
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
10	Limpeza dos banheiros	4,77	4,75	4,76	4,70	4,66	4,72	4,62	4,65	4,53	4,85	4,72	4,47	4,68

Gráfico 14 – IQS 11 - Disponibilidade dos banheiros



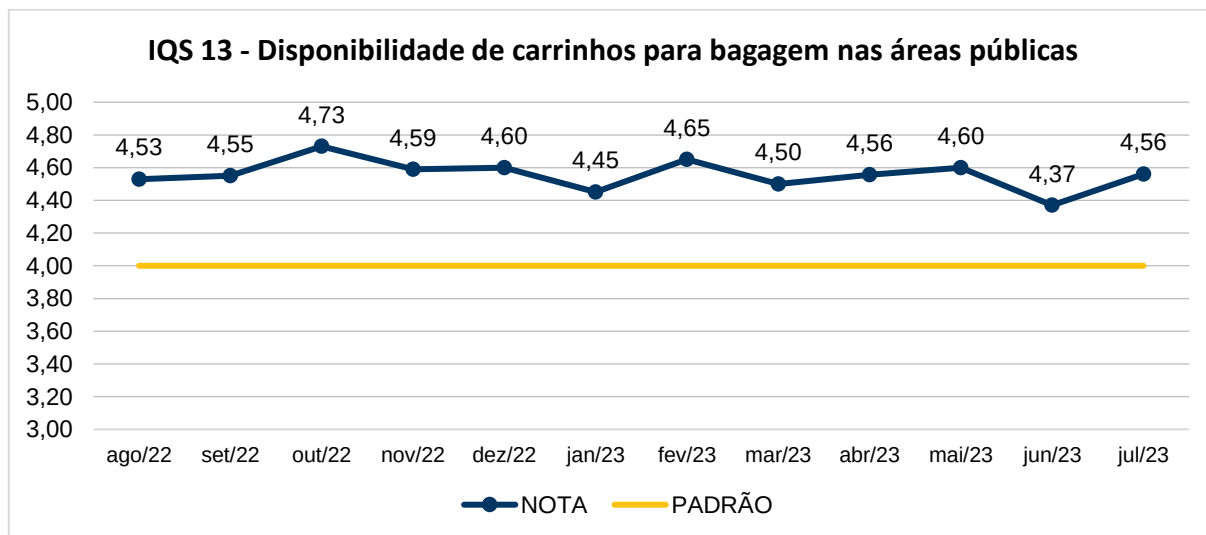
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
11	Disponibilidade dos banheiros	4,80	4,72	4,60	4,65	4,50	4,64	4,71	4,55	4,67	4,66	4,59	4,57	4,64

Gráfico 15 – IQS 12 - Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	4,18	4,31	4,23	4,59	4,11	4,30	4,15	4,48	4,29	4,16	4,13	4,18	4,26

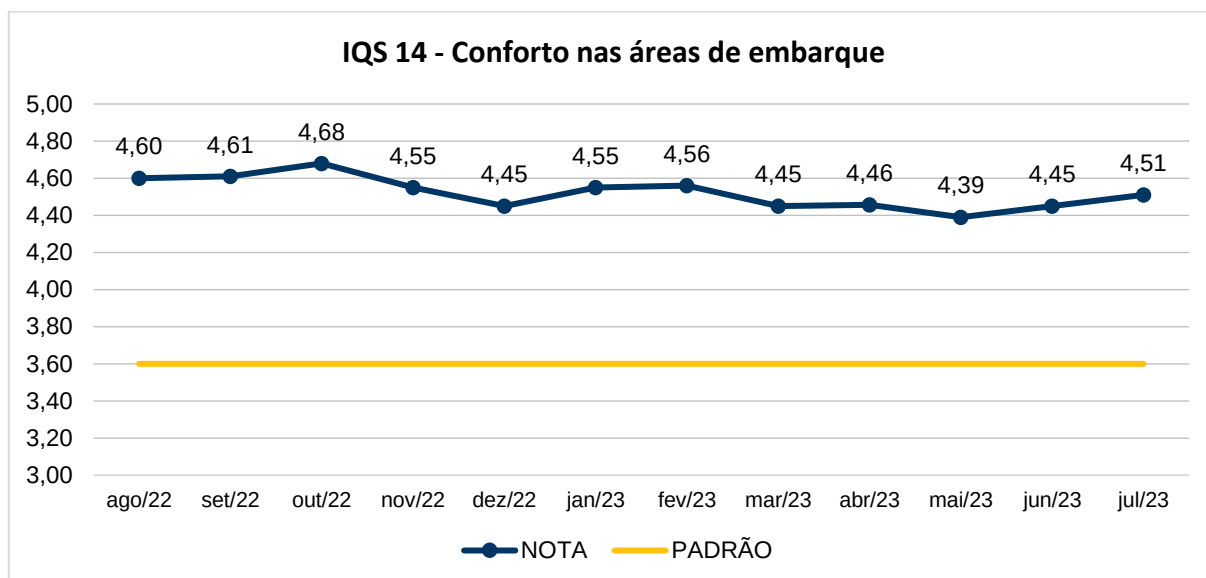
Gráfico 16 – IQS 13 - Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,53	4,55	4,73	4,59	4,60	4,45	4,65	4,50	4,56	4,60	4,37	4,56	4,56

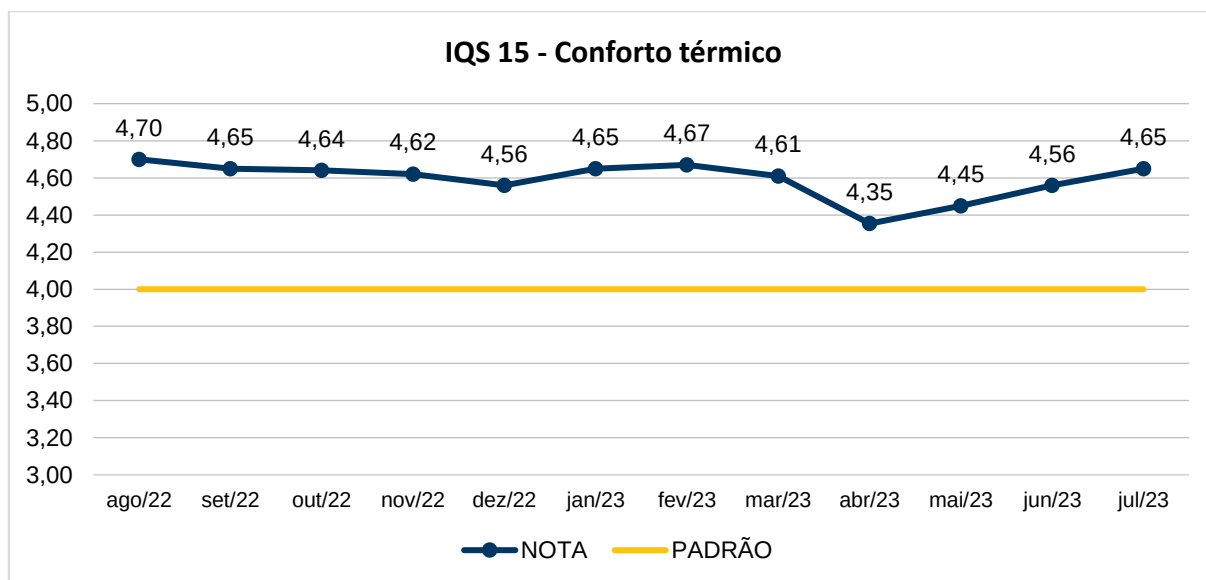
Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Gráfico 17 – IQS 14 - Conforto nas áreas de embarque



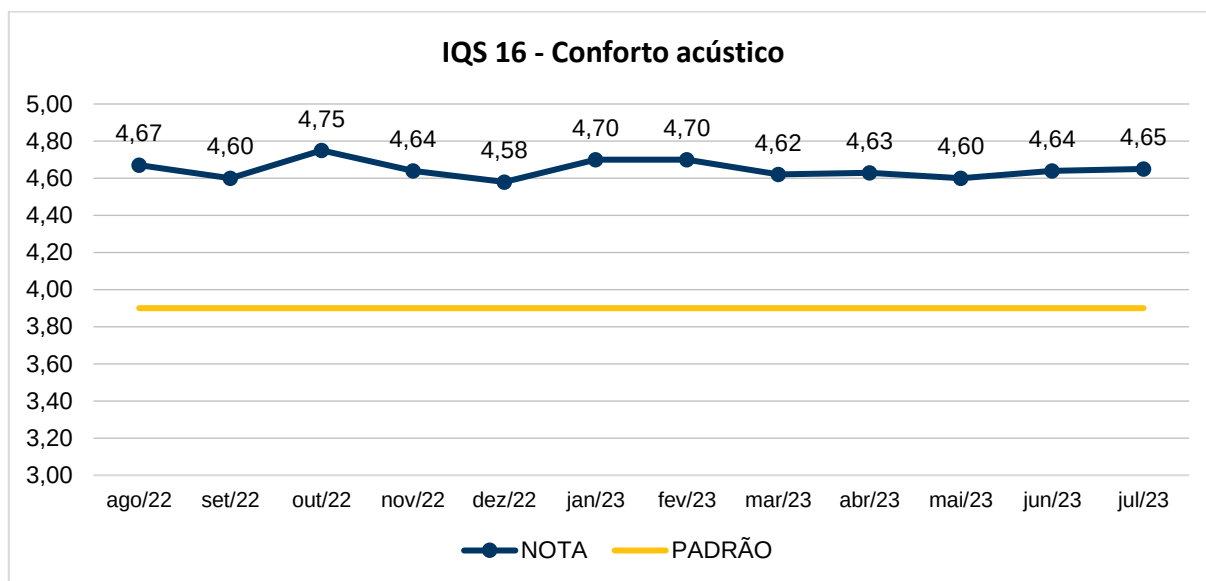
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
14	Conforto nas áreas de embarque	4,60	4,61	4,68	4,55	4,45	4,55	4,56	4,45	4,46	4,39	4,45	4,51	4,52

Gráfico 18 – IQS 15 - Conforto térmico



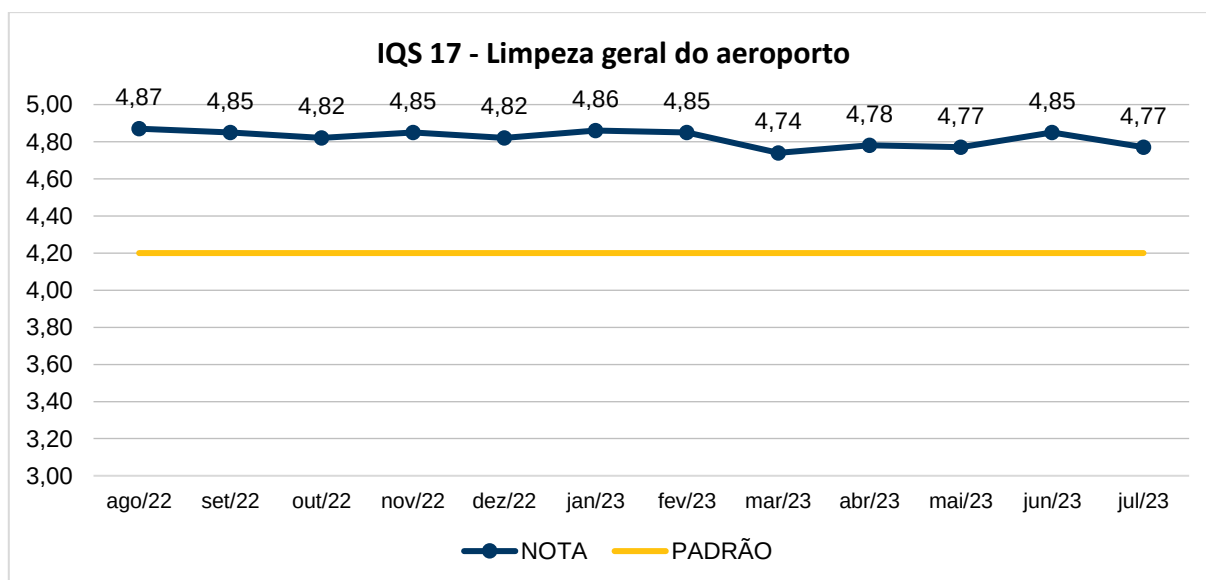
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
15	Conforto térmico	4,70	4,65	4,64	4,62	4,56	4,65	4,67	4,61	4,35	4,45	4,56	4,65	4,59

Gráfico 19 – IQS 16 - Conforto acústico



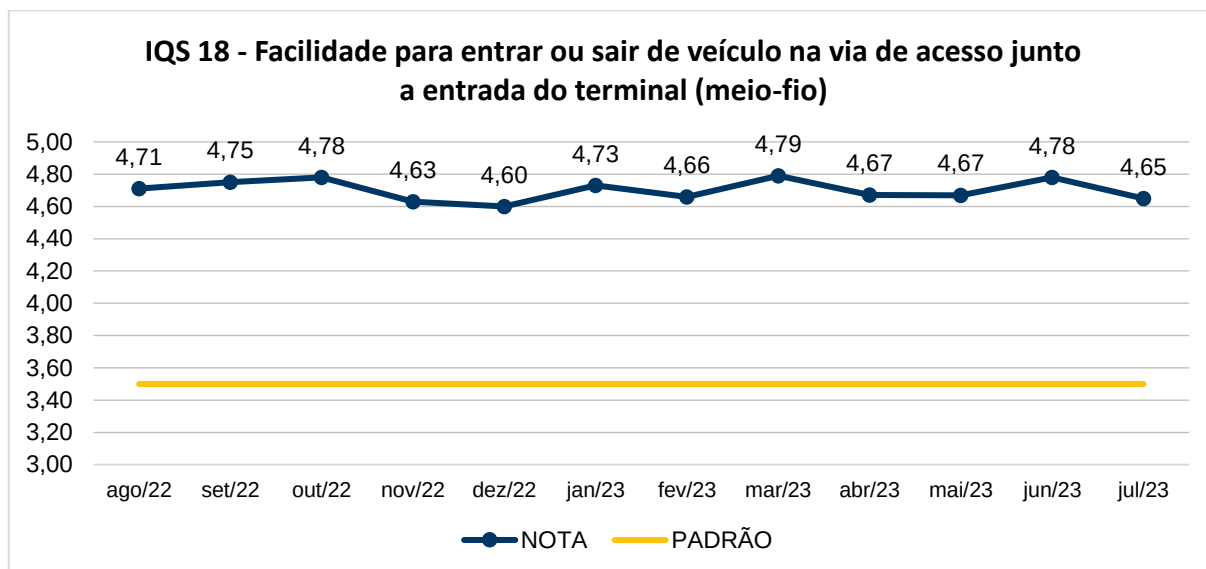
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
16	Conforto acústico	4,67	4,60	4,75	4,64	4,58	4,70	4,70	4,62	4,63	4,60	4,64	4,65	4,65

Gráfico 20 – IQS 17 - Limpeza geral do aeroporto



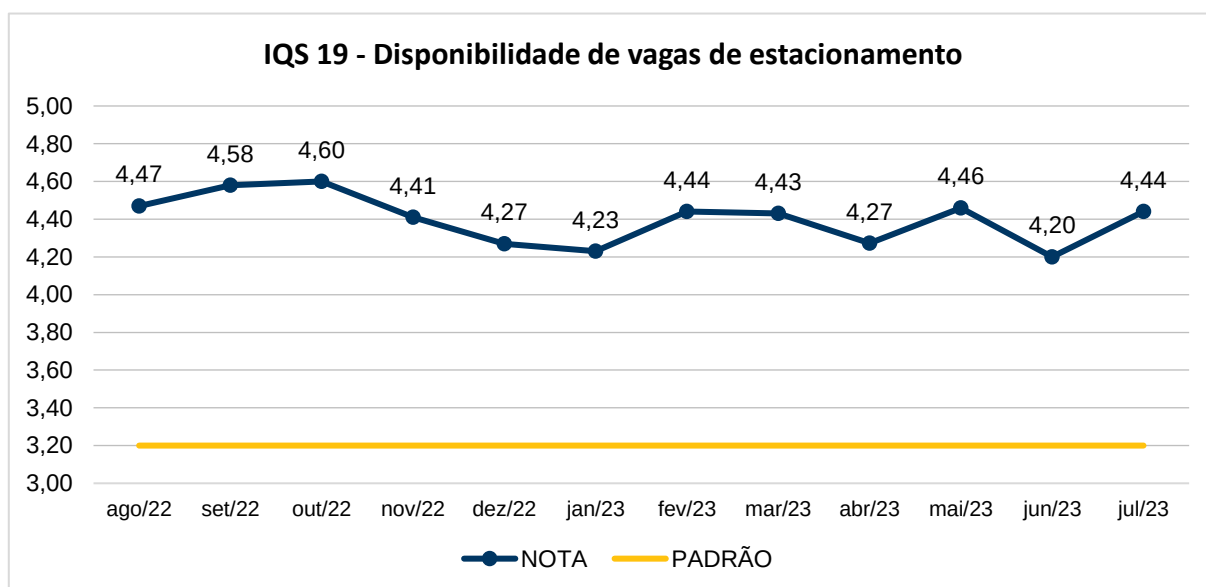
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
17	Limpeza geral do aeroporto	4,87	4,85	4,82	4,85	4,82	4,86	4,85	4,74	4,78	4,77	4,85	4,77	4,82

Gráfico 21 – IQS 18 - Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)



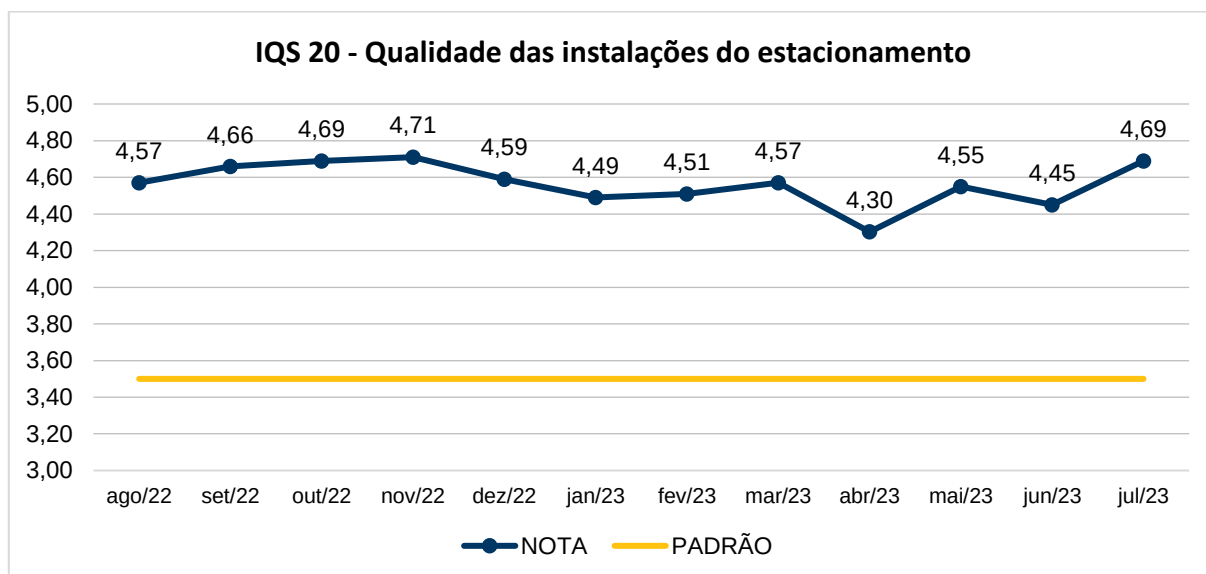
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)	4,71	4,75	4,78	4,63	4,60	4,73	4,66	4,79	4,67	4,67	4,78	4,65	4,70

Gráfico 22 – IQS 19 - Disponibilidade de vagas de estacionamento



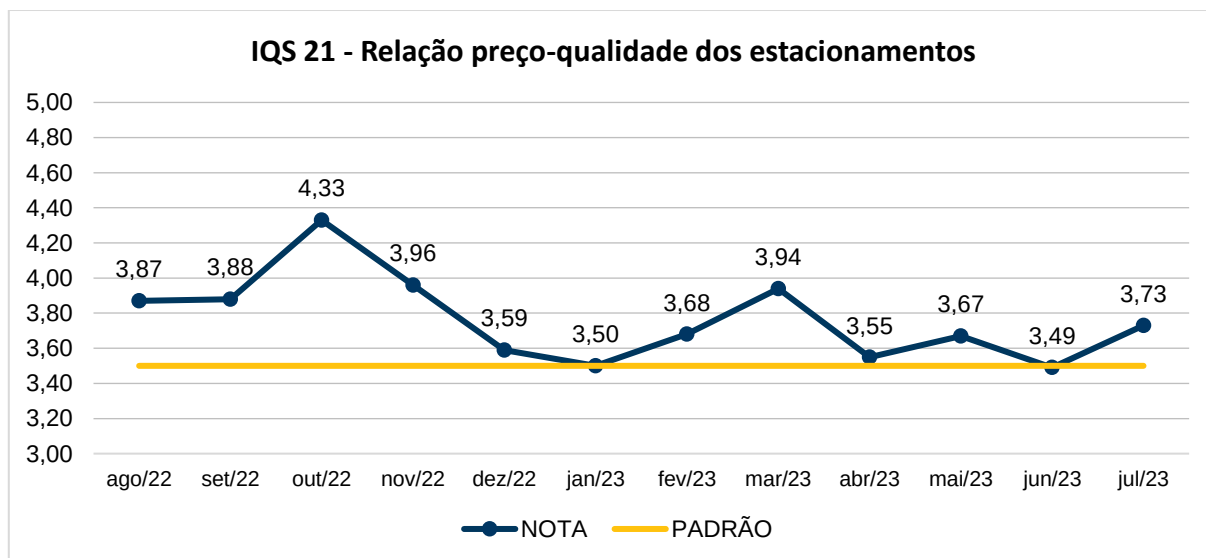
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,47	4,58	4,60	4,41	4,27	4,23	4,44	4,43	4,27	4,46	4,20	4,44	4,40

Gráfico 23 – IQS 20 - Qualidade das instalações do estacionamento



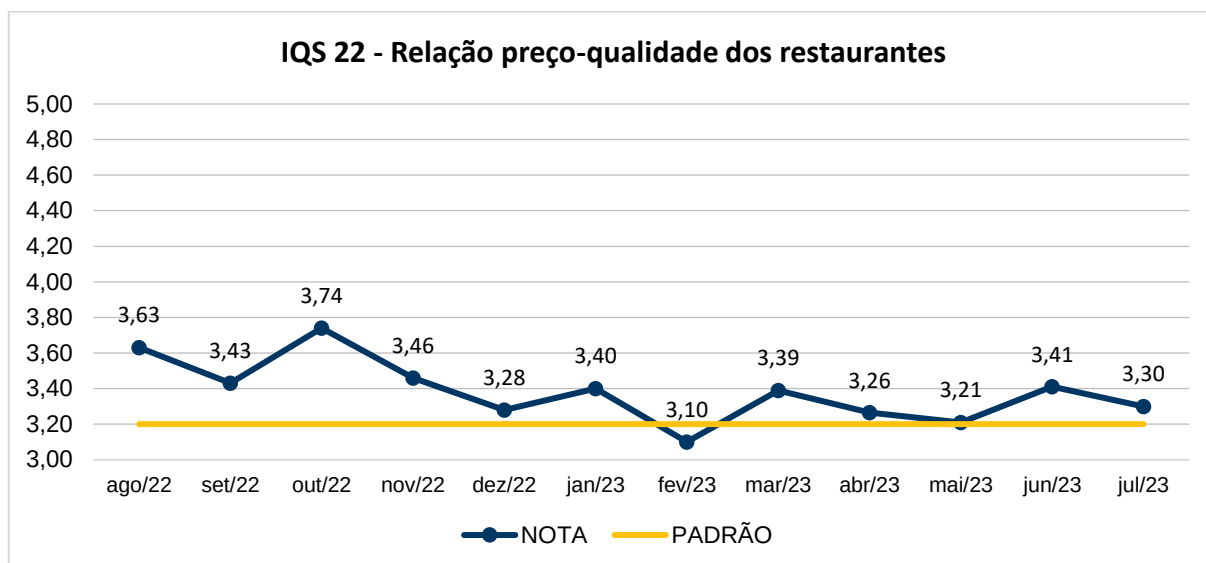
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,57	4,66	4,69	4,71	4,59	4,49	4,51	4,57	4,30	4,55	4,45	4,69	4,57

Gráfico 24 – IQS 21 - Relação preço-qualidade dos estacionamentos



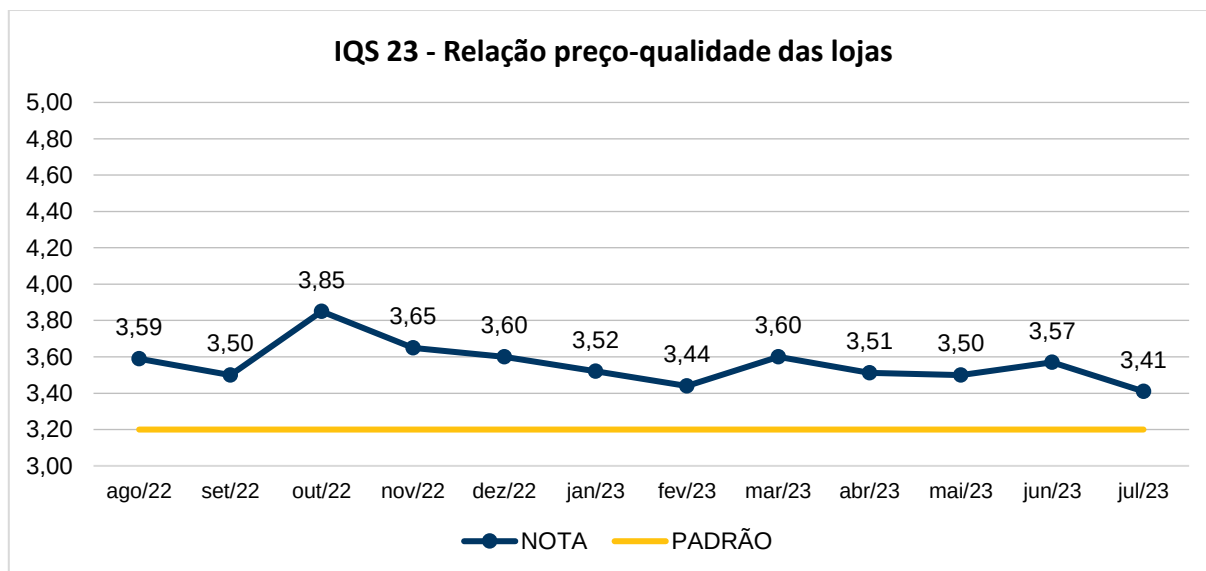
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,87	3,88	4,33	3,96	3,59	3,50	3,68	3,94	3,55	3,67	3,49	3,73	3,77

Gráfico 25 – IQS 22 - Relação preço-qualidade dos restaurantes



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,63	3,43	3,74	3,46	3,28	3,40	3,10	3,39	3,26	3,21	3,41	3,30	3,38

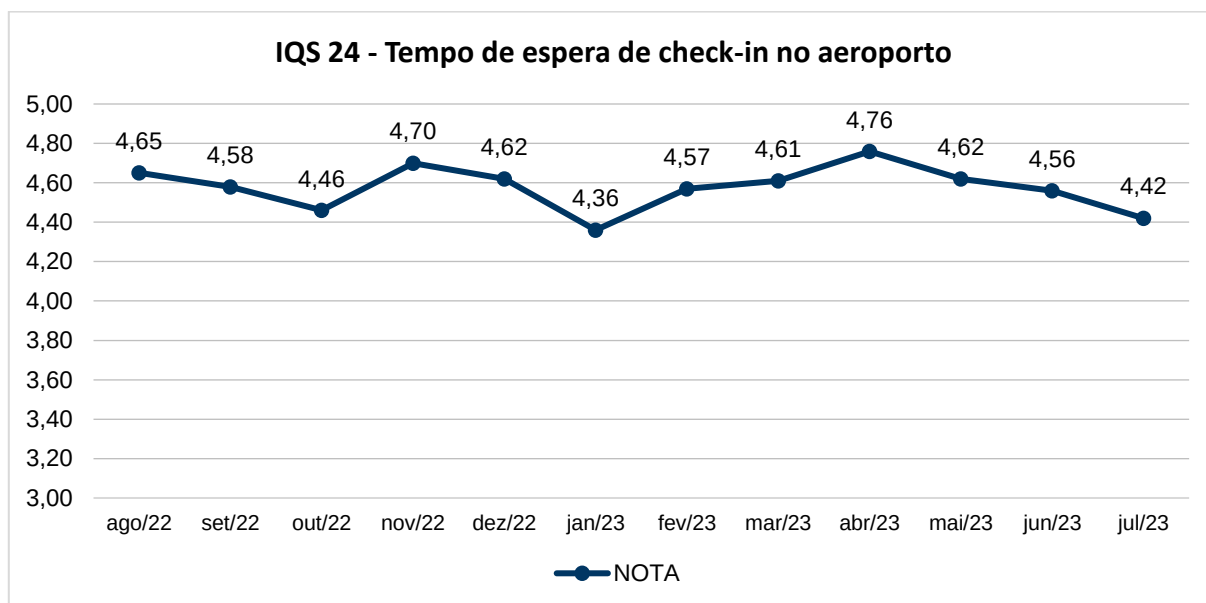
Gráfico 26 – IQS 23 - Relação preço-qualidade das lojas



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
23	Relação preço-qualidade das lojas	3,59	3,50	3,85	3,65	3,60	3,52	3,44	3,60	3,51	3,50	3,57	3,41	3,56

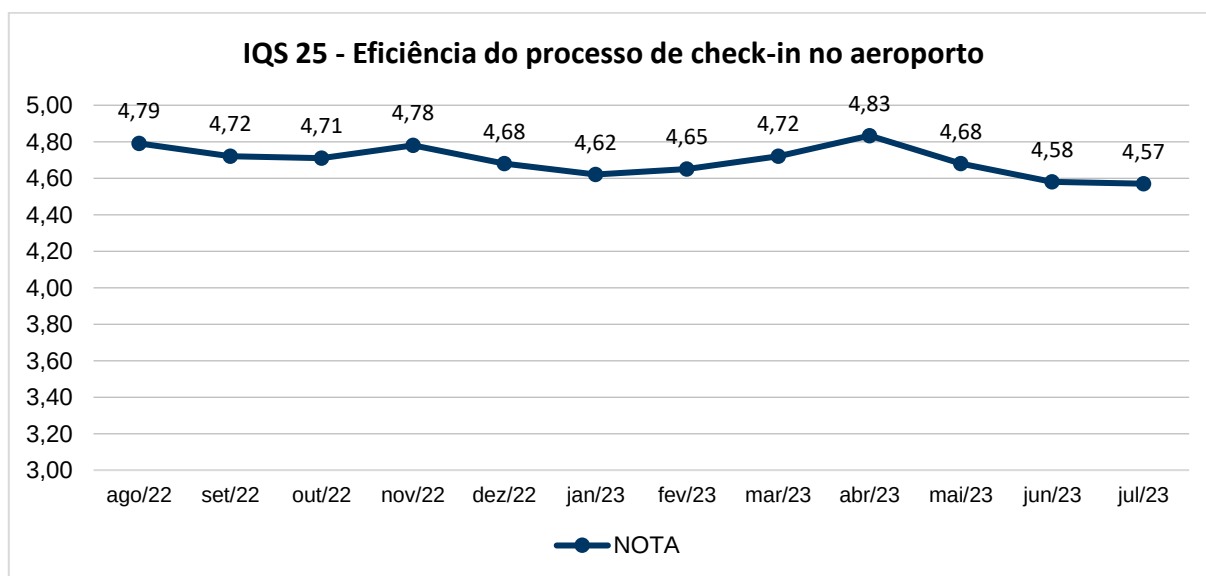
Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Gráfico 27 – IQS 24 - Tempo de espera de check-in no aeroporto



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,65	4,58	4,46	4,70	4,62	4,36	4,57	4,61	4,76	4,62	4,56	4,42	4,57

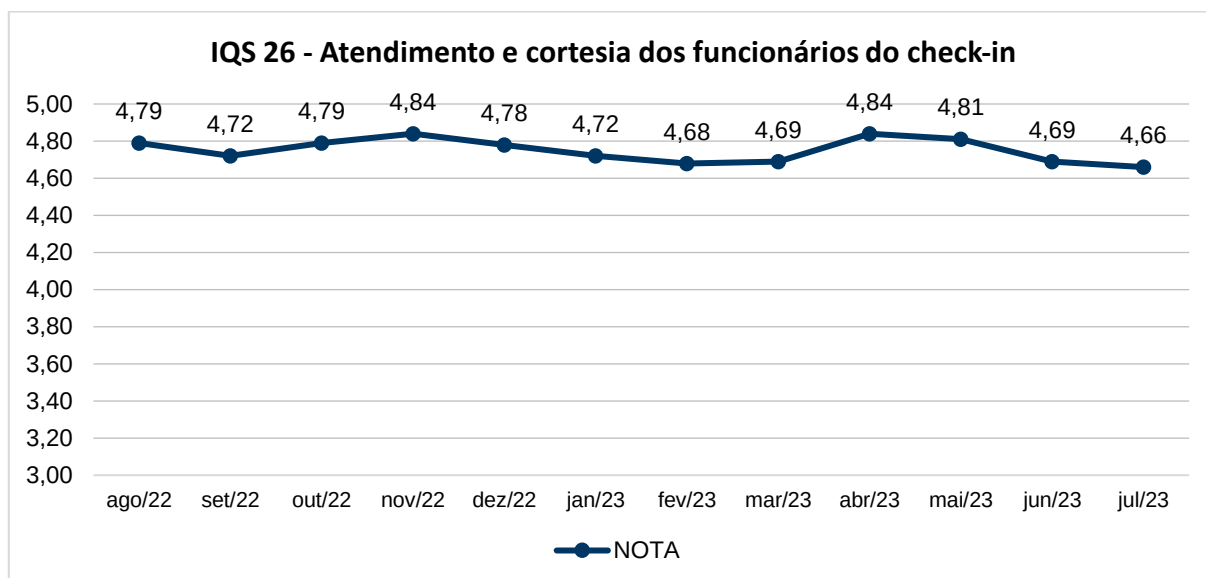
Gráfico 28 – IQS 25 - Eficiência do processo de check-in no aeroporto



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,79	4,72	4,71	4,78	4,68	4,62	4,65	4,72	4,83	4,68	4,58	4,57	4,69

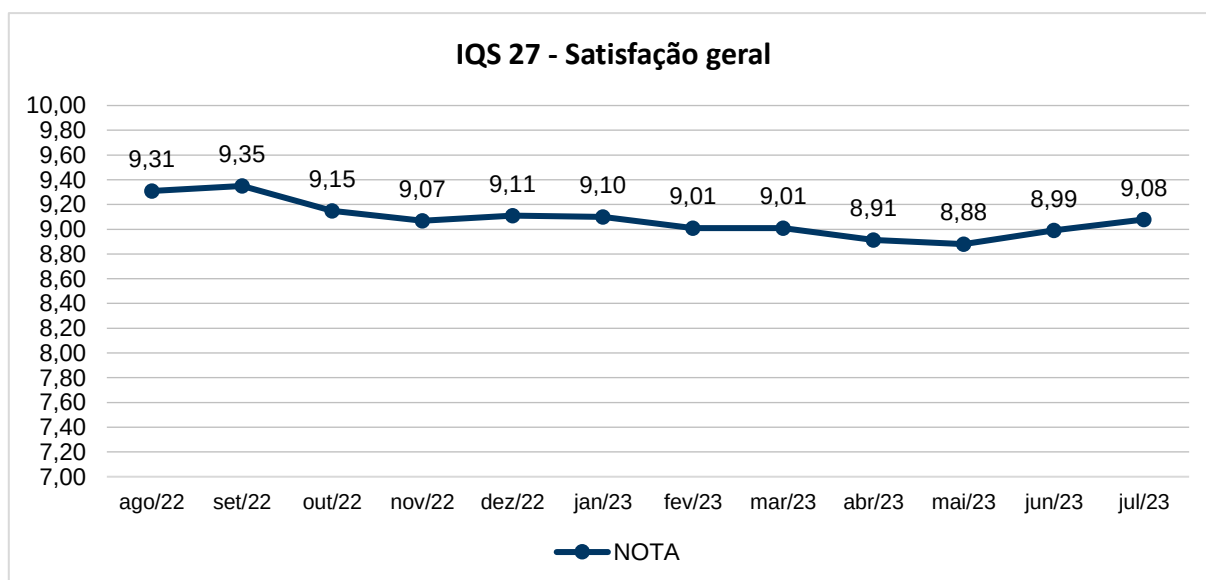
Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Gráfico 29 – IQS 26 - Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in



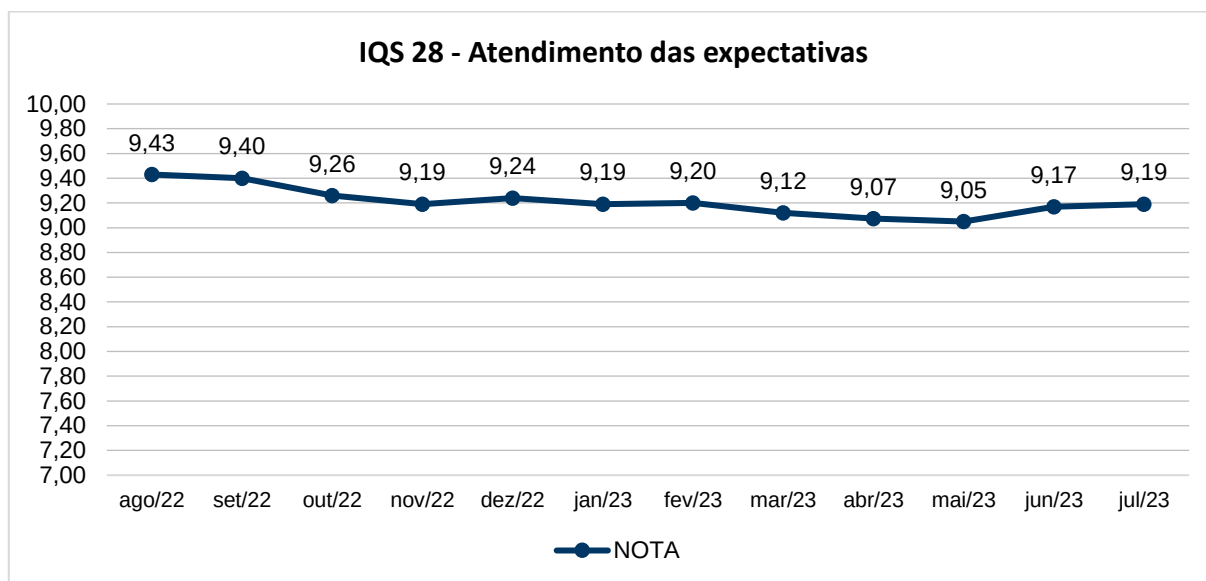
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,79	4,72	4,79	4,84	4,78	4,72	4,68	4,69	4,84	4,81	4,69	4,66	4,75

Gráfico 30 – IQS 27 - Satisfação geral



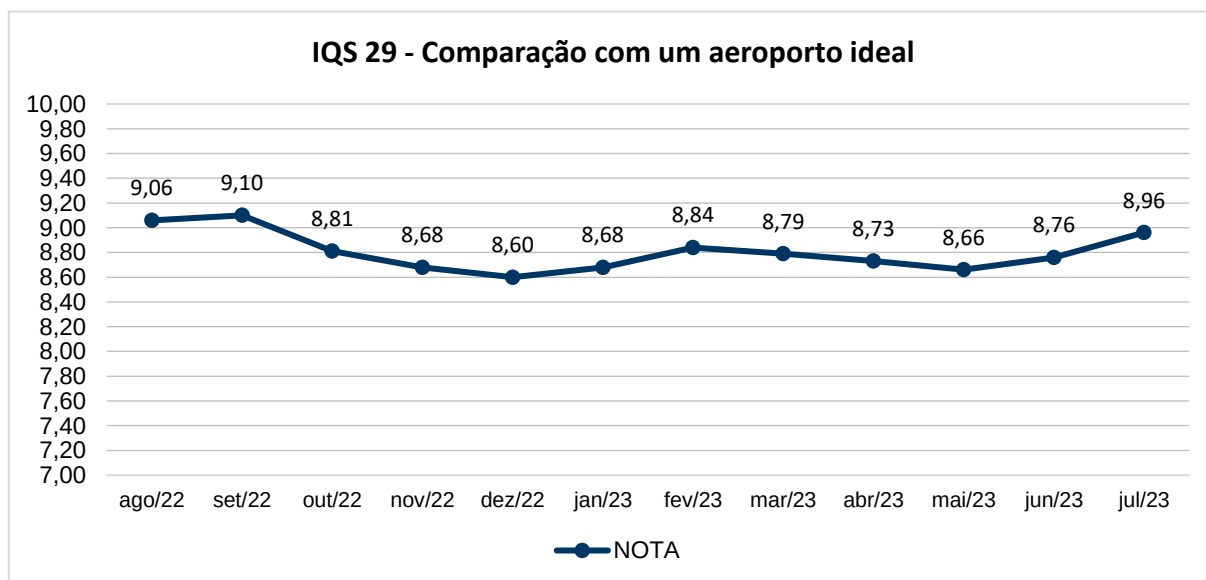
Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
27	Satisfação geral	9,31	9,35	9,15	9,07	9,11	9,10	9,01	9,01	8,91	8,88	8,99	9,08	9,08

Gráfico 31 – IQS 28 - Atendimento das expectativas



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
28	Atendimento das expectativas	9,43	9,40	9,26	9,19	9,24	9,19	9,20	9,12	9,07	9,05	9,17	9,19	9,21

Gráfico 32 – IQS 29 - Comparação com um aeroporto ideal



Item	Descrição	2022					2023							Acumulado 2022/2023
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
29	Comparação com um aeroporto ideal	9,06	9,10	8,81	8,68	8,60	8,68	8,84	8,79	8,73	8,66	8,76	8,96	8,81

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Tabela 9 – Relatório de Qualidade de Serviços (RQS) VIX Ciclo 2022-2023

Categoria	Item	Indicador	Ciclo 2021/2022	Ciclo 2022/2023	Crescimento ou Redução
Inspeção de Segurança	1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	4,61	4,73	0,12
	2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,66	4,77	0,11
	3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,76	4,80	0,04
Mobilidade	4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	4,74	4,80	0,06
	5	Disponibilidade de informações de voos	4,57	4,67	0,10
	6	Distância caminhada no terminal	4,65	4,67	0,02
Conveniência	7	Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,76	4,02	0,26
	8	Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,65	3,94	0,29
	9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,62	3,91	0,29
Serviços Básicos	10	Limpeza dos banheiros	4,64	4,68	0,04
	11	Disponibilidade dos banheiros	4,63	4,64	0,01
	12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	4,10	4,26	0,16
	13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,43	4,56	0,13
Ambiente	14	Conforto nas áreas de embarque	4,40	4,52	0,12
	15	Conforto térmico	4,57	4,59	0,02
	16	Conforto acústico	4,61	4,65	0,04
	17	Limpeza geral do aeroporto	4,81	4,82	0,01
Acesso	18	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio)	4,53	4,70	0,17
	19	Disponibilidade de vagas de estacionamento	4,35	4,40	0,05
	20	Qualidade das instalações do estacionamento	4,41	4,57	0,16
Valor	21	Relação preço-qualidade dos estacionamentos	3,76	3,77	0,01
	22	Relação preço-qualidade dos restaurantes	3,37	3,38	0,01
	23	Relação preço-qualidade das lojas	3,47	3,56	0,09
Check-in	24	Tempo de espera de check-in no aeroporto	4,40	4,57	0,17
	25	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	4,49	4,69	0,20
	26	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	4,70	4,75	0,05
Satisfação	27	Satisfação geral	9,30	9,08	-0,22
	28	Atendimento das expectativas	9,32	9,21	-0,11
	29	Comparação com um aeroporto ideal	9,03	8,81	-0,22

5 Interação com as Empresas Aéreas e apresentação dos Resultados

A elaboração do Plano de Qualidade de Serviço requer interação com as empresas Aéreas operantes no Aeroporto, por meio de termos de consulta. Assim, como determina apresentar mensalmente aos representantes das Empresas Aéreas os resultados dos indicadores de Qualidade. Neste sentido, consta nos Anexos desse documento as evidências de elaboração deste Plano de Qualidade de Serviço junto às empresas Aéreas. E de mais um esforço em conjunto nasceu o Acordo de Nível de Serviço, firmado entre as partes, visando garantir a qualidade e segurança das operações aeroportuárias, a melhor experiência dos passageiros, bem como permitir a gestão da performance por meio dos indicadores compartilhados.

Como desdobramento do acordo operacional, foi criado o programa Qualidade e Eficiência Operacional que mede indicadores, apresenta periodicamente os resultados, gera um ranking e ao final de um ciclo de 12 meses, premia a Empresa Aérea com maior nível de Excelência, de acordo com os parâmetros definidos. Para acompanhamento do programa foi desenvolvido um dashboard com dados operacionais atualizados em tempo real e dados das pesquisas de satisfação atualizados a partir da consolidação dos resultados. O Acordo de Nível de serviço, bem como o dashboard estarão detalhados nos arquivos anexos a este documento.

5.1 Apresentação dos Indicadores de Qualidade as Empresas Aéreas

De modo a garantir um acompanhamento regular e participação das partes interessadas nos processos que guardam relação direta com a qualidade de serviço prestado aos passageiros, principalmente entre a Concessionária e as Empresas Aéreas, além dos demais órgãos que participam da comunidade aeroportuária, são realizadas reuniões regulares, de forma quinzenal às quartas-feiras às 16h, e o Fórum de Eficiência Operacional acontece na última terça-feira de cada mês. Nas reuniões são tratados temas importantes para a operação do dia a dia e experiência do cliente, relativos à qualidade de atendimento prestado no aeroporto, bem como as demandas mútuas para a resolução de problemas.

Identificada a oportunidade, uma vez por mês são apresentados os resultados de pesquisas e indicadores que compõe o programa Vitória Airport Qualidade e Eficiência Operacional. Trata-se de um acompanhamento de indicadores que impactam diretamente na experiência dos passageiros e eficiência operacional do Aeroporto, que são medidos pelo

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Aeroporto Internacional de Vitória e apresentados aos gerentes das Empresas Aéreas, para que lacunas de processos, tempos e serviços possam ser melhorados, gerando maior percepção de qualidade ao passageiro e eficiência operacional para a comunidade aeroportuária.

6 Níveis de Serviço e Acordo Operacional

Com o objetivo de melhorar cada vez mais a operação e qualidade dos serviços prestados aos passageiros e usuários do Aeroporto de Internacional de Vitória, foi criado o programa Vitória Airport Qualidade e Operacional. Acreditando-se que, medindo e acompanhando indicadores que impactam a experiência dos passageiros, pode-se atuar assertivamente e o crescer como parceiros de negócios.

Alguns norteadores foram fundamentais para o desenho dos indicadores que compõem o programa e formato de acompanhamento de dados, sendo:

- Garantir a melhor experiência para passageiros e usuários do Aeroporto;
- Promover a melhoria contínua de processos e serviços;
- Maximizar recursos, utilizando-os da maneira mais eficiente possível;
- Estabelecer uma cultura de tomada de decisão baseada em fatos e dados que, assegurem a melhor solução para passageiros e usuários;
- Estimular discussões colegiadas periódicas entre administrador Aeroportuário e Empresas Aéreas
- Atender os requisitos contratuais de Exploração Aeroportuária indicados pela Agência Nacional de Aviação Civil.

Os acordos de nível de serviço, bem como os detalhes do Vitória Airport Qualidade e Eficiência Operacional estão descritos nos documentos anexos a este Plano de Qualidade de Serviços.

7 Fatos, atividades e serviços prestados por outros

A pandemia ocasionada pelo Corona Vírus Disease (COVID-19) trouxe significativo impacto para a economia mundial e, em especial, para o setor aéreo, afetando ainda economicamente os aeroportos nos anos de 2022 e 2023 (quando decretado o fim da pandemia pela OMS em 05 de maio de 2023). Embora a exigência de máscaras em locais públicos tenha sido flexibilizada, nos aeroportos viu-se um movimento, diversas vezes

contrário, seguindo as determinações da ANVISA. O uso de máscaras deixou de ser exigido em agosto de 2022, mas passou a ser novamente exigido em dezembro do mesmo ano. O passageiro que chegou ao aeroporto encontrou, por diversas vezes, um ambiente com regras distintas de outros locais públicos e de estrutura similar ao aeroporto, como *shopping centers*, hospitais, bares, restaurantes e demais espaços de serviços públicos.

Enquanto os Indicadores de Qualidade de Serviços se mantiveram, no fechamento do Ciclo 2022-2023, acima do padrão definido e tiveram crescimento em relação ao Ciclo 2021-2022, para os indicadores subjetivos, onde não há padrão definido pela ANAC, viu-se o movimento de redução. Tal movimento foi impulsionado primariamente pelo IQS 28 – Atendimento das expectativas. Considera-se que os padrões de qualidade foram atingidos pelo aeroporto, atendendo às expectativas do passageiro. Os passageiros, no entanto, encontram no Aeroporto Internacional de Vitória uma entrega de serviço consistente, ou seja, o passageiro que transita pelo Vitória Airport sabe exatamente o que irá encontrar. A redução da nota no IQS entre os ciclos não representa a entrega de um serviço inferior, mas a entrega de qualidade constante por parte da Concessionária, especialmente notado pelos passageiros frequentes ou aqueles que transitam por outros aeroportos, possuindo um parâmetro de comparação.

8 Percepções e ações sobre os resultados

Desde o início da concessão, inúmeras melhorias foram implementadas no Aeroporto Internacional de Vitória, sejam aquelas ligadas ao contrato de Concessão ou aquelas de iniciativa da Zurich Airport Brasil. Entre os quais pode-se destacar: os treinamentos do time; criação da nova marca; instalação de tomadas na sala de embarque; climatização das pontes de embarque; conceito de aeroporto silencioso; incremento de novos estabelecimentos comerciais; inauguração de espaços e iniciativas voltadas à acessibilidade. Estas melhorias elencadas, impactaram na satisfação do passageiro e, conseqüentemente, nas notas atribuídas às pesquisas de satisfação.

Ao comparar o resultado da Pesquisa de Satisfação de Passageiros (PSP) do ciclo 2022-2023 com o ciclo anterior, 2021-2022, observa-se evolução em todos os indicadores, que se mantiveram, no acumulado, acima do valor padrão estabelecido no contrato de concessão. A evolução reafirma o compromisso da concessionária com a excelência em prestação de serviços, implementando treinamentos, fóruns de discussão, grupos de trabalho, dentre outras ações evidenciadas neste documento.

Entre os indicadores que mais evoluíram no novo ciclo, destacam-se os IQS 7 e 8, que envolvem a qualidade e variedade dos estabelecimentos comerciais e de alimentação. Durante o novo ciclo o Aeroporto Internacional de Vitória passou a contar com um mix comercial mais robusto e que inclui grandes marcas já consagradas no âmbito nacional e internacional, como Living Heineken, Forneria Ouro Preto e a primeira loja Dufry do Espírito Santo, inaugurada no mês de julho de 2023. A concessionária segue o plano de expandir e aprimorar o seu mix comercial e novos estabelecimentos serão inaugurados ao longo de 2023.

No fim de 2022 a concessionária implementou no Aeroporto Internacional de Vitória o status de voo por WhatsApp ©, um recurso previamente testado em outro aeroporto do grupo e que traz as informações de confirmação de voo, portão de embarque, chamada para início do embarque e última chamada para a palma da mão do passageiro. Isso traz ainda mais tranquilidade ao passageiro que aguarda o voo e pode aproveitar tranquilamente os serviços e espaços que o aeroporto oferece. A implementação do status de voo por WhatsApp © refletiu positivamente no IQS 5 - Disponibilidade de informações de voos.

No IQS 18 - Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto a entrada do terminal (meio-fio), viu-se evolução na nota, sendo esta impulsionada pela reorganização das vagas de meio-fio, nova pintura e obras de reposicionamento das vagas adaptadas para passageiros cadeirantes, permitindo maior área para embarque e desembarque dos passageiros em local antes ocupado pelo serviço de táxi. As alterações foram resultado do GT Meio-fio, um grupo de trabalho focado em melhorias na área. Nas Figuras 2 e 3 é possível ver o comparativo do layout anterior e atual do meio-fio.

Figura 2 – Layout de meio-fio antes da revitalização

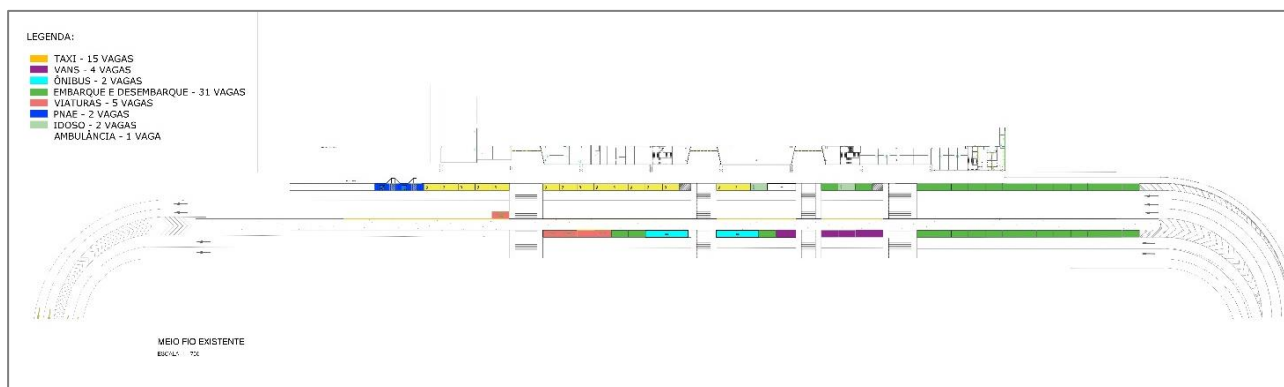
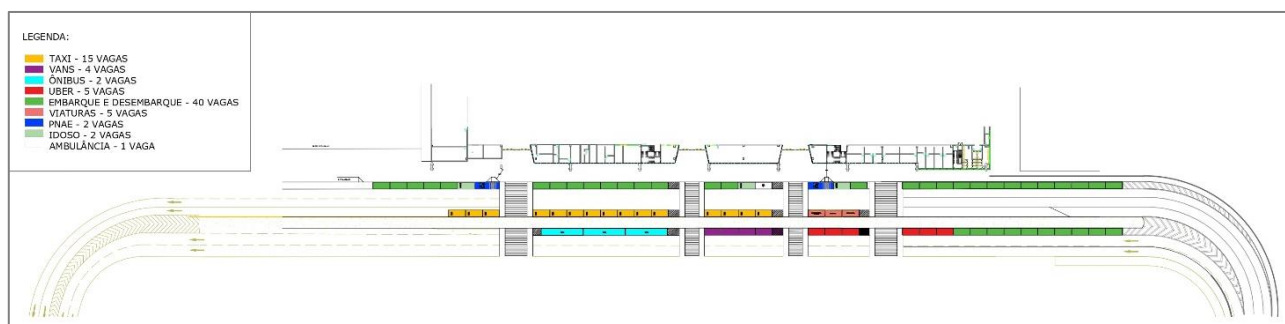


Figura 3 – Layout de meio-fio após revitalização



Em fevereiro de 2023 o Aeroporto Internacional de Vitória implementou o WOW-Fi. A conexão de internet sem fio do aeroporto, antes restrita a 3 horas de uso gratuito, passou a ser oferecida de forma ilimitada aos passageiros, que podem aproveitar uma conexão veloz para suas atividades de lazer ou trabalho. A iniciativa mantém o aeroporto no mesmo patamar de melhores aeroportos do mundo e impactou positivamente no IQS 12 - Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto.

Alinhando-se às melhores práticas de ESG estabelecidas pela ONU, a Concessionária criou um Grupo de Trabalho Multidisciplinar voltado à inclusão e acessibilidade. O grupo, composto por colaboradores das áreas de Qualidade, Inovação e Excelência, Engenharia e Infraestrutura, Comunicação e Operações de Aeroportos, junto à stakeholders externos, incluindo Associações, Empresas Aéreas e Universidades, fomentou um conjunto de ideias e ações, que envolveram treinamento e capacitação das equipes de atendimento ao passageiro internas e externas, criação de espaços adequados e atenção ao bem-estar. Em fevereiro de 2023 a concessionária lançou oficialmente o programa Aeroporto para Todos.

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

O Aeroporto para Todos é um programa composto por quatro macro áreas de atuação: gestão, comunicação, inovação e espaços físicos. Sua identidade visual, inspirada pelo símbolo da ONU, reflete o compromisso da concessionária com a acessibilidade universal. Entre as iniciativas do programa, destacam-se aquelas até então inéditas em aeroportos do Brasil, como a criação de uma Sala Multissensorial para acolhimento das crianças e adolescentes neurodivergentes durante a jornada de embarque e adoção do cordão para identificação dos passageiros com Transtorno do Espectro Autista, fornecido diretamente pela concessionária; a criação de um sanitário exclusivo para Pets, um espaço confortável e higiênico que pode ser usado para alívio do animal de suporte emocional ou cão-guia; parceria no desenvolvimento e aquisição de cão-guia robô para suporte e ao passageiro cego ou com baixa visão.

Plano de Qualidade de Serviço - PQS

9 Plano de ação PQS 2023

Tabela 10 – Plano de Ação PQS 2023

O quê?	Onde?	Por quê?	Como?	Quem?	Quando?	Status
Embarque por telas	Sala de embarque	Padronizar o momento do embarque através de chamadas por telas, customizadas de acordo com o padrão da companhia aérea	Instalação de telas e software	Qualidade, Inovação e Excelência e manutenção	Maio/2022	Concluído
Monitor PEX	Ações em todo aeroporto, com maior foco no caminho do passageiro.	Executar ações de melhoria para uma melhor experiência do passageiro	Selecionando profissionais para desenvolver o olhar voltado para a qualidade e percepção do ambiente	Monitores Selecionados Semestralmente	Iniciado em maio de 2022	Concluído
Treinamento de Atendimento a Cadeirantes	Com Time de Customer Service	Oferecer atendimento adequado aos passageiros com necessidades especiais	Treinamento teórico, prático e comportamental, incluindo prática em campo.	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência e SESMT	Junho de 2022	Concluído
Treinamento LIBRAS	Com Time de Customer Service	Oferecer atendimento adequado aos passageiros com necessidades especiais	Treinamento teórico, prático e comportamental, incluindo prática em campo.	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência.	Julho de 2022	Concluído
Acessibilidade	Ações em todo aeroporto, com maior foco no caminho do passageiro.	Garantir que a jornada do passageiro com necessidades especiais seja facilitada, proporcionando inclusão a todos os públicos.	Criação do Grupo de Trabalho (GT) de Acessibilidade e diversas ações, incluindo reformas, adaptações, treinamento e novas práticas de acessibilidade.	Áreas de Qualidade, Inovação e Excelência, Operações/Customer	Iniciado em 19/04/2022	Concluído
Melhorias no meio-fio	Meio-fio e estacionamento	Garantir que o fluxo de chegadas e saídas dos passageiros seja eficaz nesta área, melhorando a condição de embarque e desembarque dos passageiros.	Criação do Grupo de Trabalho (GT) de Meio-fio/Estacionamento	Coordenação de Qualidade, Inovação e Excelência, Operações, Manutenção, Security e Comercial	Maio de 2022 a Outubro de 2022	Concluído
Conexão sem fio (Wi-Fi)	Em todo o terminal	Aumentar a satisfação do passageiro com a internet disponibilizada pelo aeroporto	Aumentando o tempo de utilização gratuito de 3h para ilimitado	Neuza Wagner e TI	Fevereiro de 2023	Concluído

ANEXOS

Anexos 1 – Das datas para Treinamentos AVSEC e SGSO para Colaboradores Vitória Airport

Zurich Airport
Brasil

CALENDÁRIO DE TREINAMENTOS DE CREDENCIAMENTO

Florianópolis, Vitória e Macaé

2023

JANEIRO		
Data	Horário	Curso
03/jan	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
03/jan	14h às 17h	Familiarização em SGSO
17/jan	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
17/jan	14h às 17h	Familiarização em SGSO
18/jan	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
19/jan	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
31/jan	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
31/jan	14h às 17h	Familiarização em SGSO

FEVEREIRO		
Data	Horário	Curso
14/fev	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
14/fev	14h às 17h	Familiarização em SGSO
15/fev	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
16/fev	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
28/fev	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
28/fev	14h às 17h	Familiarização em SGSO

MARÇO		
Data	Horário	Curso
14/mar	9:30h às 12h	Consentização com AVSEC
14/mar	14h às 17h	Familiarização em SGSO
15/mar	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
16/mar	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
28/mar	9:30h às 12h	Consentização com AVSEC
28/mar	14h às 17h	Familiarização em SGSO

ABRIL		
Data	Horário	Curso
11/abr	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
11/abr	14h às 17h	Familiarização em SGSO
12/abr	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
13/abr	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
25/abr	9:30h às 12h	Consscientização com AVSEC
25/abr	14h às 17h	Familiarização em SGSO

MAIO		
Data	Horário	Curso
09/mai	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
09/mai	14h às 17h	Familiarização em SGSO
10/mai	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
11/mai	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
23/mai	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
23/mai	14h às 17h	Familiarização em SGSO

JUNHO		
Data	Horário	Curso
06/jun	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
06/jun	14h às 17h	Familiarização em SGSO
20/jun	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
20/jun	14h às 17h	Familiarização em SGSO
21/jun	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
22/jun	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras

JULHO		
Data	Horário	Curso
04/jul	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
04/jul	14h às 17h	Familiarização em SGSO
05/jul	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
06/jul	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
18/jul	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
18/jul	14h às 17h	Familiarização em SGSO

AGOSTO		
Data	Horário	Curso
01/ago	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
01/ago	14h às 17h	Familiarização em SGSO
02/ago	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
03/ago	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
15/ago	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
15/ago	14h às 17h	Familiarização em SGSO
29/ago	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
29/ago	14h às 17h	Familiarização em SGSO

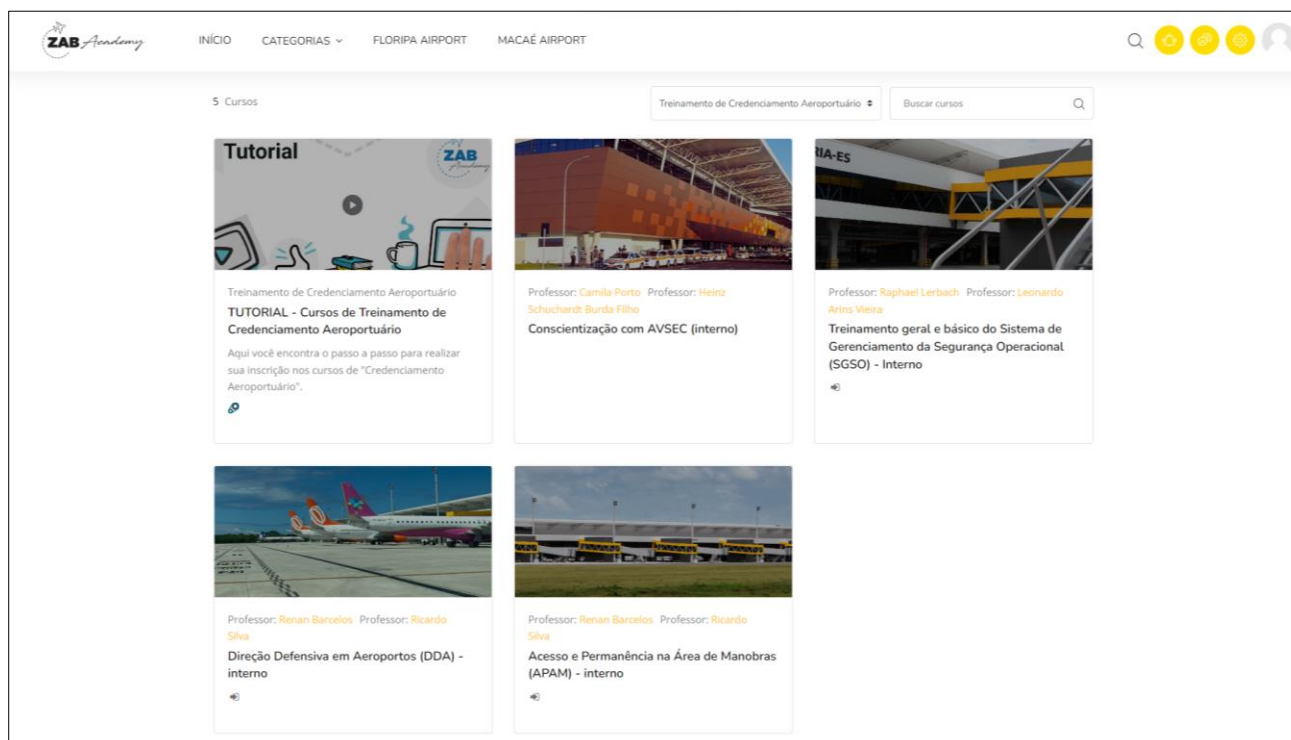
SETEMBRO		
Data	Horário	Curso
12/set	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
12/set	14h às 17h	Familiarização em SGSO
13/set	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
14/set	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
26/set	09h às 16h	Conscientização com AVSEC
26/set	09h às 16h	Familiarização em SGSO

OUTUBRO		
Data	Horário	Curso
10/out	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
10/out	14h às 17h	Familiarização em SGSO
24/out	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
24/out	14h às 17h	Familiarização em SGSO
25/out	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
26/out	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras

NOVEMBRO		
Data	Horário	Curso
07/nov	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
07/nov	14h às 17h	Familiarização em SGSO
08/nov	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
09/nov	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
21/nov	9:30h às 12h	Conscientização com AVSEC
21/nov	14h às 17h	Familiarização em SGSO

DEZEMBRO		
Data	Horário	Curso
05/dez	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
05/dez	14h às 17h	Familiarização em SGSO
06/dez	09h às 16h	Direção Defensiva em Aeroportos
07/dez	09h às 16h	Acesso e Permanência na Área de Manobras
19/dez	9:30h às 12h	Consientização com AVSEC
19/dez	14h às 17h	Familiarização em SGSO

Anexos 2 – Treinamentos regulatórios - Plataforma ZAB Academy



01. Curso de Conscientização com Avsec (Vitória) - Arquivo

Modo de pré-visualização

Conscientização com AVSEC - AViaton
SECurity (Vitória)

Conscientização com AVSEC - AVi...

Conscientização com AVSEC - AViaton SECurity (Vitória)

0% COMPLETADO

- ☐ Objetivo
- ☐ IRA - Informação Restrita AVSEC
- ☐ Fundamentação Regulatória
- ☐ Objetivo AVSEC
- ☐ Principais Atos de Interferência Ilícita no mundo
- ☐ Principais Atos de Interferência Ilícita no Brasil

SAIR DO CURSO

Índice

Página 1 de 21

Objetivo

<< < > >>

Anexos 3 – Certificados de Conclusão do Treinamento de Libras



Anexos 4 – Qualidade e Eficiência Operacional

Qualidade e Eficiência Operacional - Escalonamento

Cordialidade	
5	100%
4,6	90%
4,2	80%
<	0

Escalonamento Checkin			
5 min		10 min	
75%	100%	90%	100%
65%	90%	80%	90%
55%	80%	70%	80%
<	70%	<	70%

Escalonamento Rest. de Bagagem	
1º de Bag	
8 min	
80%	100%
75%	90%
70%	80%
<	70%

Avisos Sonoros	
5	100%
4,8	90%
4,6	80%
<	0

O índice de pontualidade (IP), é obtido pela divisão do número de operações pontuais pelo número de operações realizadas:

$$IP(\%) = \frac{\text{Número de Operações Pontuais}}{\text{Número de Operações Realizada}}$$

Índice de Operação de Ponte de Embarque (IOPE), é obtido através da divisão do número de operações onde a cia aérea operou a ponte de embarque pelo número total de operações realizadas pela cia aérea

$$IOPE (\%) = \frac{\text{Número de operações realizadas pela cia aérea}}{\text{Número de operações totais}}$$

$$ITAT(N) = \frac{\sum EF(TAT)}{\sum IN(TAT) + \sum EF(TAT)}$$

$EF(TAT)$ = Total de operações com decolagens atrasadas que o tempo de solo realizado foi menor ou igual ao tempo de solo programado;
 $IN(TAT)$ = Total de operações com decolagens atrasadas que o tempo de solo realizado foi superior ao tempo de solo programado;
 $ITAT$ = Eficiência de tempo de solo.

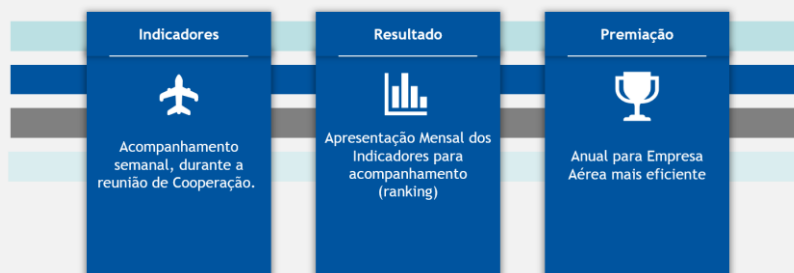
Como Apresentaremos

INDICADORES	PESOS	Cia 1	Cia 2	Cia 3	Cia 4
Pontualidade	0,10	0,54	0,51	0,49	0,58
TAT	0,10	0,25	0,27	0,13	0,05
Cordialidade	0,10	0,90	0,90	0,80	0,80
Fila de check-in	0,10	0,85	0,95	0,75	1,00
Restituição de Bagagem	0,10	0,35	0,45	0,50	0,35
Avisos Sonoros	0,40	0,80	0,90	0,99	0,80
Operação dos Fingers	0,10	0,70	0,85	0,90	0,75

Eficiência Operacional Janeiro



Periodicidade



Anexos 5 – Acordo de Nível de Serviço

Indicador	Padrão de Qualidade / Padrão de Eficiência		Definição	Base de amostragem
Cordialidade dos funcionários do aeroporto	Atingir	(%) Qualidade	Resultado mensal de notas para o Indicador Cordialidade, conforme modelo de Pesquisa de Satisfação ANAC. Há uma pergunta específica para Cordialidade por Empresa aérea	Conforme Resolução nº 372, de 15 de dezembro de 2015 e Portaria Nº 3.965/SRA, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2017 e Conforme Portaria vigente
	Nota 5	100%		
	Nota 4,4	90%		
	Nota 3,8	80%		
Tempo de Espera em Fila de Check-in Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	Atingir	(%) Produtividade	Tempo em que o passageiro espera na fila de check-in para seu atendimento, desde o momento em que o passageiro para na fila até o momento em que ele é chamado pelo agente de check-in para seu atendimento no balcão. Compreendendo as filas: despacho de bagagem ou bag drop; atendimento regular ou fila para passageiros que não efetuaram previamente o check-in e fila de atendimento aos passageiros com alguma necessidade de atendimento especial (PNAE).	90% com base no número de passageiros embarcados
	75% pax atendidos	100%		
	65% pax atendidos	90%		
	55% pax atendidos	80%		
Tempo de Espera em Fila de Check-in Percentual de passageiros aguardando até 10 minutos	< 55% pax atendidos	70%		
	Atingir	(%) Produtividade		
	90% pax atendidos	100%		
	80% pax atendidos	90%		
Avisos sonoros	70% pax atendidos	80%	Resultado mensal de notas para o Indicador Avisos sonoros/conforto acústico, conforme modelo de Pesquisa de Satisfação ANAC. Este indicador representa atualmente 50% do peso de cálculo da Qualidade e Eficiência Operacional.	Conforme Resolução vigente
	< 70% pax atendidos	70%		
	Atingir	(%) Qualidade		
	Nota 5	100%		
OTP D0 (On time performance)	Nota 4,8	90%	Total mensal de voos regulares domésticos pontuais, com exceção dos voos que sofreram atrasos devido a meteorologia e infraestrutura, em razão ao total de voos domésticos regulares.	Todos os voos
	Nota 4,6	80%		
	Nota < 4,6	0%		
	Percentual atingido pela Empresa Aérea, excluindo-se voos com atrasos não gerenciáveis, sendo: AF, AT, AM e meteorologia			
Restituição de primeira bagagem em até 8 minutos	Atingir	(%) Produtividade	Tempo em que o passageiro aguarda para sua bagagem ser disponibilizada na esteira de restituição. Contando o tempo desde o calço da aeronave até o momento em que a bagagem é disponibilizada na esteira.	Todos os voos, excluindo aqueles estacionados no pátio secundário.
	80% restituídas	100%		
	75% restituídas	90%		
	70% restituídas	80%		
Restituição de última bagagem em até 15 minutos	< 70% restituídas	70%		
	Atingir	(%) Produtividade		
	100% restituídas	100%		
	95% restituídas	90%		
TAT (Turn Around Time)	90% restituídas	80%	Total mensal de voos regulares domésticos que saíram com atraso, e que, realizaram 30 minutos ou menos de solo em razão ao total de voos regulares domésticos que saíram com atraso.	Todos os voos
	< 80% restituídas	70%		
	Percentual atingido pela Empresa Aérea.			



Resultados 2022/2023

Pesquisa de Satisfação do Passageiro

Categoria	Item	Indicador de Qualidade de Serviço	Padrão	Ciclo 2022/2023
Inspeção de Segurança	1	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	3,80	4,73
	2	Organização do processo de inspeção de segurança	4,00	4,77
	3	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	4,20	4,80
Mobilidade	4	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	3,90	4,80
	5	Disponibilidade de informações de voos	4,00	4,67
	6	Distância caminhada no terminal	3,80	4,67
Conveniência	7	Qualidade e variedade de restaurantes / instalações para alimentação	3,50	4,02
	8	Qualidade e variedade de lojas e estabelecimentos comerciais	3,40	3,94
	9	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	3,40	3,91
Serviços Básicos	10	Limpeza dos banheiros	4,00	4,68
	11	Disponibilidade dos banheiros	4,00	4,64
	12	Qualidade da rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador do aeroporto	3,40	4,26
	13	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,00	4,56

Destaques:

- 100% dos indicadores acima do padrão definido pela ANAC;
- Indicadores de nível de serviço com resultados superiores ao Ciclo 2021/2022

Anexos 7 - Envio de Consulta de Novo SLA às Empresas Aéreas

De: Neuza Wagner <neuza.wagner@zurichairportbrasil.com>

Enviada em: segunda-feira, 21 de agosto de 2023 08:42

Para: Kenia Carneiro <kcarneiro@voegol.com.br>; Higor Oscar Fernandes (LATAM) <higor.fernandes01@latam.com>; Luis Fernando Garcia dos Santos <luis.garcia@voeazul.com.br>

Cc: Bruno Rodrigues Marques Valle <bruno.valle@zurichairportbrasil.com>; Renan Servare Barcelos <renan.barcelos@zurichairportbrasil.com>;

Luciana Dias Serafim Campos Vieira <luciana.vieira@zurichairportbrasil.com>; Rui Cassio Camisao <rui.camisao@zurichairportbrasil.com>; Fernando

Augusto De Castro <fernando.castro@zurichairportbrasil.com>

Assunto: Indicadores de Qualidade ANAC VIX

Prioridade: Alta

Prezados gestores, bom dia

Gostaria de dividir com vocês a informação de que finalizamos um ciclo de indicadores ANAC para VIX, com todos os indicadores de satisfação do passageiro acima do padrão estabelecido pela ANAC.

São indicadores que tratam da satisfação do passageiro e são monitorados pela ANAC mensalmente, por meio das pesquisas de satisfação e auditorias de empresa independente.

Muitas ações foram realizadas em 2022/2023, entre elas: Wo-Fi (Wi 24h); Diversificação das ofertas comerciais; Conforto térmico e acústico e gerenciamento do estacionamento; Aeroporto para Todos.

Para o novo ciclo, temos em nosso plano de Qualidade:

- Treinamentos de Libras (Aeroporto para Todos)
- Manutenção do Embarque Silencioso (Novas telas)
- Advanced Security Check (Informação de fila no canal de inspeção de segurança)

Gostaria de deixar essa canal aberto para suas dúvidas e sugestões para o Plano de Qualidade.

Grande abraço,

Neuza Wagner

Coordenadora de Qualidade, Inovação e Excelência
Floripa | Macaé | Vitória

+55 48 33314282

+55 48 998280060

#somosGreatPlacetToWork

**Zurich Airport
Brasil**



Plano de Qualidade de Serviço - PQS

Anexos 8 – Termo de Consulta do PQS - Cias Aéreas

**Zurich Airport
Brasil**

Vitória/ES, 14 de agosto de 2023

Ofício ASeB nº 284/2023

Aos
GESTORES DAS EMPRESAS AÉREAS AZUL, GOL E LATAM
Sr. Luis Fernando Garcia
Sra. Kenia Carneiro
Sra. Bruna Araujo Pereira

Assunto: Manifestação quanto ao Plano de Qualidade de Serviço (PQS) - 2023

Prezados Senhores,

A AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A ("ASeB" ou "Concessionária"), devidamente qualificada no Contrato de Concessão de Aeroporto nº 003/ANAC/2019, neste ato representada na forma do seu Estatuto Social, vem, respeitosamente, perante V. Sas., apresentar:

- PQS – Plano de Qualidade de Serviços 2023 e seu respectivo plano de ações, apresentado na oportunidade da reunião quinzenal das Cias Aéreas e Vitória Airport, ocorrida em 16 de agosto de 2023.

Fica estabelecido o prazo de 03 dias corridos para o recebimento da manifestação quanto à presente Consulta, contados da data de recebimento deste, a ser protocolada pelo meio físico no escritório da Concessionária junto ao Aeroporto durante o horário comercial.

Ressaltamos que os 29 indicadores apresentados, no referido plano, estão acima do padrão estabelecido em Contrato de Concessão e, são resultado da PSP – Pesquisa de Satisfação de Passageiros, além de serem auditados trimestralmente por empresa de auditoria independente.

Atenciosamente,

AEROPORTOS DO SUDESTE DO BRASIL S.A.
Fabio Marques - COO

Zurich Airport Brasil

Page 1 / 1

D4Sign df280b69-9b8a-4f5b-b9ab-b1816e123c8e - Para confirmar as assinaturas acesse <https://secure.d4sign.com.br/verificar>
Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/01, Art. 10º, §2.

2 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 14 de August de 2023, 15:55:23

ntp.br

20230814 OF ASEB 284 2023 - Consulta PQS 2023 - Cias Aéreas
pdf
Código do documento df280b69-9b8a-4f5b-b9ab-b1816e123c8e



Assinaturas


FABIO MARQUES DA SILVA
fabio.marques@zurichairportbrasil.com
Assinou



Eventos do documento

14 Aug 2023, 12:05:20
Documento df280b69-9b8a-4f5b-b9ab-b1816e123c8e **criado** por FERNANDA THIMOTEO BALLERINI (74650b9f-85fa-4be3-add8-c80a059b9cc7). Email:fernanda.ballerini@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2023-08-14T12:05:20-03:00

14 Aug 2023, 12:05:39
Assinaturas **iniciadas** por FERNANDA THIMOTEO BALLERINI (74650b9f-85fa-4be3-add8-c80a059b9cc7). Email: fernanda.ballerini@zurichairportbrasil.com. - DATE_ATOM: 2023-08-14T12:05:39-03:00

14 Aug 2023, 12:30:10
FABIO MARQUES DA SILVA **Assinou** (3a943e41-2ab3-42aa-9205-a77a5bac495c) - Email: fabio.marques@zurichairportbrasil.com - IP: 177.174.254.166 (177-174-254-166.user.vivozap.com.br porta: 4490) - Geolocalização: -27.6744923 -48.5456374 - Documento de identificação informado: 038.169.246-97 - DATE_ATOM: 2023-08-14T12:30:10-03:00

Hash do documento original
(SHA256):bbf053b7cda075bc8b14db6694a7a9efae4cb0499deaaf5f8aac7307586bbba4
(SHA512):77796a8588f9c8e027b06ada9ec5afcc48ea0ba32c766a72cd003b6e67718cf8514def72a5d8628c0c528c9f94cc08d5ec3fc8ba380169263a2e3d1a4707

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign



MINISTÉRIO DE PORTOS E AEROPORTOS
GABINETE DO MINISTRO
ASSESSORIA ESPECIAL DE ASSUNTOS PARLAMENTARES E FEDERATIVOS

OFÍCIO Nº 451/2024/ASPAR-MPOR

Brasília, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **LUCIANO BIVAR**
Primeiro-Secretário da Câmara dos Deputados

Assunto: **Requerimento de Informação - RIC nº 2173/2024, de autoria do Deputado Gilson Daniel (PODEMOS/ES).**

Senhor Primeiro-Secretário,

Reporto-me ao Ofício 1ªSec/RI/E/nº 219 (8728870), de 12 de agosto de 2024, o qual encaminha o Requerimento de Informação - RIC nº 2173/2024, de autoria do Deputado Gilson Daniel (PODEMOS/ES), que requer informações "a respeito dos termos do contrato de concessão, firmado em setembro de 2019, para a ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto de Vitória – Eurico de Aguiar Salles (SBVT), no Estado do Espírito Santo".

A este respeito, encaminho o Ofício nº SEDE-OFI-2024/05572 (8820302), da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO, e o Ofício nº 607/2024/GAB-ANAC (8828540), da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, acompanhados de seus respectivos documentos anexos, contendo as informações solicitadas.

Por fim, este Ministério de Portos e Aeroportos encontra-se à disposição para esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos:

Ofício nº SEDE-OFI-2024/05572 (8820302)

Ofício nº 607/2024 (8828540) e respectivo Anexo (8833643)

Atenciosamente,

SILVIO COSTA FILHO
Ministro de Estado de Portos e Aeroportos



Documento assinado eletronicamente por **Silvio Serafim Costa Filho, Ministro de Estado de Portos e Aeroportos**, em 17/09/2024, às 21:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
[https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0),
informando o código verificador **8833442** e o código CRC **757E0CD8**.



Referência: Processo nº 50020.004517/2024-93



SEI nº 8833442

Esplanada dos Ministérios Bloco R, - Bairro Zona Cívico Administrativ
Brasília/DF, CEP 70044-902
Telefone:



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 7º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor
Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200 - www.gov.br/anac
+55 (61) 3314-4121 gabinete@anac.gov.br

Ofício nº 607/2024/GAB-ANAC

Brasília, na data de assinatura.

Ao Senhor

MARCO ANTONIO FERREIRA DELGADO

Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos

Ministério de Portos e Aeroportos

Esplanada dos Ministérios, Bloco R

Brasília - DF

CEP: 70044-902

Assunto: **Manifestação sobre o Requerimento de Informação - RIC nº 2173, de 2024, de autoria do Deputado Gilson Daniel (PODE/ES).**

Referências: **Ofício nº 327/2024/ASPAR-MPOR, de 11 de julho de 2024;**
Ofício nº 415/2024/ASPAR-MPOR, de 21 de agosto de 2024;
Processo MPor nº 50020.004517/2024-93;
Processo Anac nº 00058.057570/2024-91.

Anexo: **Planos de Qualidade de Serviço - PQS elaborados pela Concessionária do Aeroporto de Vitória - SBVT (SEI nº 10453069).**

Senhor Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos,

1. Cumprimentando-o cordialmente, faço referência ao Ofício nº 327/2024/ASPAR-MPOR, de 11 de julho de 2024, e ao Ofício nº 415/2024/ASPAR-MPOR, de 21 de agosto de 2024, os quais tratam do Requerimento de Informação – RIC nº 2173, de 2024, de autoria do Deputado Gilson Daniel (PODE/ES), o qual "*requer do Ministro de Portos e Aeroportos, Senhor Silvio Costa Filho, informações com interveniência da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil e INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária, a respeito dos termos do contrato de concessão, firmado em setembro de 2019, para a ampliação, manutenção e exploração do Aeroporto de Vitória – Eurico de Aguiar Salles (SBVT), no Estado do Espírito Santo*", nos termos adiante especificados:

- Todos os contratos, termos aditivos, plano de outorga, e demais documentos da

concessão, inclusive cópia de todos os contratos firmados pela Infraero para a concessão dos espaços da área do aeroporto e do entorno pertencente a área;

- Todos os contratos que envolvam a utilização de espaços no Complexo Aeroportuário firmados entre a concessionária e terceiros, prestadores de serviços de transporte aéreo, de serviços auxiliares ao transporte aéreo ou exploradores de outras atividades econômicas,
- Cópia de todos os licenciamentos ambientais referentes à esta concessão, bem como todos os alvarás de autorização de obras da época da concessão;
- Relatório da ouvidoria e de setores congêneres de reclamações dos serviços fornecidos pelo aeroporto.

2. Inicialmente, cumpre informar que os documentos jurídicos da concessão encontram-se disponíveis para consulta no sítio eletrônico da Anac, no Bloco Sudeste.^[1] O contrato assinado e todas as demais alterações também podem ser consultados nos autos do processo nº 00058.021330/2019-91^[2].

3. Quanto aos contratos que envolvam a utilização de espaços no complexo aeroportuário firmados entre a concessionária e terceiros, prestadores de serviços de transporte aéreo, de serviços auxiliares ao transporte aéreo ou exploradores de outras atividades econômicas, cumpre informar que as contratações com terceiros são realizadas diretamente pela Concessionária, em regime de direito privado e sob sua responsabilidade.

4. No que se refere à utilização e cessão de áreas no complexo aeroportuário, as regras estão dispostas no Capítulo XI do Contrato de Concessão do Bloco Sudeste.^[3] No caso de áreas e atividades comerciais, as cláusulas 11.1.2 e 11.1.3, preveem que a remuneração será livremente pactuada entre a Concessionária e a outra parte contratante e que os termos contratuais não poderão comprometer os padrões de segurança e de qualidade do serviço concedido.

5. Para áreas destinadas às atividades de órgãos do Poder Público que operam no aeroporto por disposição legal, o contrato estabelece que a cessão é gratuita, com exceção do rateio das despesas ordinárias, de acordo com a cláusula 11.4.

6. Sublinha-se que, em se tratando de áreas e atividades operacionais, que são aquelas essenciais à prestação dos serviços de transporte aéreo, a Seção II do Capítulo XI dispõe sobre o mecanismo da consulta aos usuários.^[4] Em adição, o Contrato prevê, ainda, o livre acesso para que as empresas aéreas ou terceiros possam atuar na prestação de serviços auxiliares ao transporte aéreo, conforme dispõe a cláusula 11.11^[5].

7. Além disso, importa esclarecer que, em regra, o modelo regulatório firmado pela Agência permite à Concessionária a liberdade de determinar o seu plano de negócios, não sendo necessária a análise prévia ou a anuência desta Agência sobre contratos de exploração comercial que estejam contidos no prazo do contrato de concessão. Nesse modelo, a exploração comercial do aeroporto não só é permitida, como também é esperada, uma vez que a obtenção de receitas comerciais é, em geral, basilar no plano de negócios das concessionárias, complementando as receitas obtidas das atividades aeroportuárias e sendo fonte importante para a realização de melhorias na infraestrutura e na prestação dos serviços aeroportuários.

8. É importante destacar que a exploração comercial do sítio aeroportuário está sujeita ao atendimento da legislação vigente, abrangendo normas e regulamentos da Anac e do Comando da Aeronáutica, responsável pelo controle do espaço aéreo, e às determinações de outras entidades da Administração Pública, como a observância a requisitos de licenciamento ambiental e uso do solo. Desse modo, nos termos do item 3.1.16 do referido contrato, a Concessionária é responsável por providenciar a emissão das licenças ambientais, não competindo a esta Agência a guarda ou análise desses documentos.

9. Nesse contexto, informa-se que a Anac não recebe, de forma sistematizada, os contratos firmados pela Concessionária com terceiros ou as licenças ambientais. Assim, para a obtenção desses documentos, sugere-se a consulta direta à Concessionária ou aos órgãos detentores das competências de licenciamento.

10. Por fim, quanto ao relatório da ouvidoria e de setores congêneres de reclamações dos serviços fornecidos pelo aeroporto, encaminham-se anexas as cópias dos Planos de Qualidade de Serviço (PQS) elaborados pela Concessionária do Aeroporto de Vitória (SBVT).

11. Na expectativa de terem sido prestados os esclarecimentos devidos, esta Agência permanece à disposição para informações adicionais eventualmente necessárias.

Atenciosamente,

TIAGO SOUSA PEREIRA
Diretor-Presidente Substituto

[1] Disponível em <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/concessoes/aeroportos-concedidos/bloco-sudeste>.

[2] O processo pode ser consultado por meio da ferramenta de Pesquisa Pública do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), disponível em: <https://www.gov.br/anac/pt-br/sistemas/protocolo-eletronico-sei/pesquisa-publica-de-processos-e-documentos>.

[3] 11.1 a Concessionária poderá celebrar com terceiros, prestadores de serviços de transporte aéreo, de serviços auxiliares ao transporte aéreo ou exploradores de outras atividades econômicas, contratos que envolvam a utilização de espaços no Complexo Aeroportuário, pelo regime de direito privado, observando-se a regulação vigente.

[4] 11.5. São Áreas e Atividades Operacionais do Complexo Aeroportuário aquelas essenciais à prestação dos serviços de transporte aéreo, tais como despacho de aeronaves, passageiros e bagagens, serviços auxiliares de rampa, carga e descarga de aeronaves, recebimento e despacho de carga e de bens transportados por aeronaves, abastecimento de combustível e lubrificantes, armazenagem e capatazia doméstica e internacional, entre outras atividades próprias de prestadores de serviços de transporte aéreo ou de serviços auxiliares ao transporte aéreo.

(...)

11.7. As propostas de definição e de alteração dos valores e critérios de remuneração, bem como de criação de novas cobranças pela utilização de Áreas e Atividades Operacionais, devem ser precedidas de consulta às partes interessadas relevantes.

[5] 11.11. Fica assegurado o livre acesso para que as Empresas Aéreas ou terceiros possam atuar na prestação de serviços auxiliares ao transporte aéreo, inclusive quando houver prestação direta desses serviços pela Concessionária, sendo vedadas quaisquer práticas discriminatórias, observada a legislação vigente e a regulamentação da ANAC.



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor-Presidente, Substituto**, em 13/09/2024, às 15:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **10548197** e o código CRC **12D9BABF**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 00058.057570/2024-91

SEI nº 10548197