

ÍNDICE

CLAUS.	ASSUNTO	PÁG.
I	- FINALIDADE	02
II	- DO FUNDAMENTO LEGAL	02
III	- DAS DEFINIÇÕES	02
IV	- DO USO DO AEROPORTO	03
V	- DO HORÁRIO E CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO	04
VI	- DA PROMOÇÃO, PUBLICIDADE E ILUMINAÇÃO	06
VII	- DO ATENDIMENTO E TREINAMENTO	08
VIII	- DA CARGA, DESCARGA E CIRCULAÇÃO DE MERCADORIAS	08
IX	- DA LIMPEZA	10
X	- DA VIGILÂNCIA E PROTEÇÃO	11
XI	- DA CONSERVAÇÃO E REFORMA DAS UNIDADES	13
XII	- DO USO DO AR CONDICIONADO	15
XIII	- DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	16

CLÁUSULA I DA FINALIDADE

Art. 1º O presente Manual tem por finalidade estabelecer para a Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária - INFRAERO, doravante denominada INFRAERO, as normas gerais que regerão as atividades comerciais, em todas as suas dependências, cuja obediência e cumprimento estarão obrigados todos os CONCESSIONÁRIOS de áreas existentes no Aeroporto, bem como todos quantos ali exerçam qualquer tipo de atividade ou que no mesmo se encontrem, seja com que finalidade for, enquanto ali permanecerem.

CLÁUSULA II DO FUNDAMENTO LEGAL

Art. 2º O presente Manual tem como fundamentação legal a seguinte legislação:

I - Lei nº 5.862/72, de 12 de dezembro de 1972 - Autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa Pública denominada Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária, e dá outras providências;

II - Lei nº 7.565/86, de 19 de dezembro de 1986 - Dispõe sobre o Código Brasileiro de Aeronáutica;

III - Regulamento de Licitações e Contratos da Infraero - RLCI, instituído pela Portaria Normativa nº 935/MD, de 26 de junho de 2009, e revisado pela Portaria Normativa nº 357/MD, de 05 de março de 2010 - Que define e disciplina as licitações e contratações de obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, locações, concessão de uso de áreas, instalações e equipamentos aeroportuários, permissão e alienações de bens e outros atos da Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - Infraero.

III - Resolução nº 113/2009 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, de 22 de setembro de 2009 - que dispõe sobre os critérios de alocação de áreas aeroportuárias;

IV - Resolução nº 116/2009 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, de 20 de outubro de 2009 - que dispõe sobre os serviços auxiliares de transporte aéreo.

CLÁUSULA III DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins deste Manual, considera-se:

I - Aeroporto - todo o terreno, as edificações presentes e futuras instalações que venham constituí-lo e quaisquer áreas internas ou externas, compreendidas nos limites patrimoniais estabelecidos pelo Ministério da Defesa (poligonal externa, zoneamento civil/militar, escrituras, decretos, contratos ou convênios);

II - concessionário - pessoa física ou jurídica que tiver sob contrato de concessão de uso de área um estabelecimento comercial nas dependências do Aeroporto;

III - passageiro - toda pessoa que estiver embarcando, desembarcando, em trânsito ou em vôos de conexão nacionais ou internacionais.

IV - usuário - qualquer pessoa física ou jurídica que se utilizar, em caráter transitório ou permanente, de qualquer área, dependência ou serviço do Aeroporto;

V - ramo de negócio - é a natureza da principal atividade do CONCESSIONÁRIO, conforme estabelecido nos respectivos contratos de concessão;

VI - Contrato de Concessão de Uso de Área - é o contrato individual de cada empreendimento firmado entre a INFRAERO e o CONCESSIONÁRIO;

VII - dependências de circulação para usuários e passageiros - saguões, salas de embarque/desembarque, corredores, escadas rolantes, elevadores, escadas fixas, banheiros, e áreas externas de acesso aos terminais;

VIII - corredores de serviços - áreas destinadas ao suprimento de mercadorias ou serviços para as lojas, assim como de materiais e serviços aos setores de operações do Aeroporto;

IX - áreas de serviço - locais destinados a carga e descarga de mercadorias, armazenamento de lixo, elevadores de cargas, subestações, galerias de manutenção, centrais de controle, áreas internas destinadas a equipamentos, medidores e compartimentos, áreas destinadas aos prestadores de serviços para o Aeroporto, reservatórios d'água;

X - dependências da administração do Aeroporto - áreas utilizadas pela Administração do Aeroporto;

XI - denominação ou título do estabelecimento - é o nome comercial pelo qual se identifica o estabelecimento do CONCESSIONÁRIO, conforme os respectivos contratos de concessão de uso de área.

CLÁUSULA IV

DO USO DO AEROPORTO

Art. 4º O ingresso, a permanência e a circulação nas dependências do Aeroporto estão sujeitas à fiscalização e disciplina estabelecidas pela INFRAERO.

Art. 5º É expressamente proibido nas dependências comuns e/ou lojas do(s) Terminal(ais) de Passageiros, salvo com autorização prévia, por escrito, da INFRAERO:

I - a entrada e permanência de cães ou outros animais soltos, respeitado o disposto no Parágrafo. 164 do Código Penal;

II - o trânsito de bicicletas, motocicletas, motonetas ou qualquer outro veículo, salvo com destino a eventos promocionais, através dos locais previamente determinados para isso, observado o limite da capacidade de sustentação de carga do piso ou laje;

III - o uso de patins, skates e similares;

IV - a prática de jogos ou quaisquer outras atividades prejudiciais ou inconvenientes ao conforto, tranquilidade e segurança dos passageiros e usuários do Aeroporto;

V - a permanência de qualquer pessoa, a critério da INFRAERO, que se comporte de maneira inconveniente ou desrespeitosa;

VI - vender ou servir bebidas alcoólicas e cigarros a menores de 18 (dezoito) anos, conforme Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069, de 13.07.90);

VII - a venda de bebidas em garrafas de vidro na praça de alimentação ou fora da área concedida;

VIII - o ingresso e permanência de vendedores ambulantes no exercício de suas funções;

IX - o exercício de atividades fora da área concedida, bem como atividades não englobadas pelo objeto contratual;

X - a venda de armas de fogo de qualquer espécie;

XI - a venda de produtos inflamáveis ou perigosos.

Art. 6º No interesse do Aeroporto e de seus CONCESSIONÁRIOS, compete à INFRAERO, entre outras atribuições inerentes à sua função, o seguinte:

I - proibir o uso de quaisquer veículos ou processos de locomoção julgados impróprios ou perigosos;

II - dissolver, pelos meios mais adequados, quaisquer aglomerações ou reuniões que impeçam, dificultem ou causem transtornos ao normal funcionamento do Aeroporto;

III - tomar as medidas que no seu entender sejam recomendáveis ou próprias a manter e/ou restabelecer a ordem e a tranquilidade no Aeroporto;

IV - proibir a permanência de menores desacompanhados ou grupos que presuma turbulentos ou inconvenientes, a critério da INFRAERO;

V - impedir, a seu critério, quaisquer manifestações públicas nas dependências do Aeroporto, sejam elas de que natureza forem;

VI - fazer cumprir o presente Manual, as disposições legais, as posturas municipais, estaduais e do Distrito Federal, e quaisquer normas aplicáveis ao funcionamento do Aeroporto;

VII - usar dos meios postos ao seu alcance, inclusive requisitar força policial, para fazer respeitar este Manual e cumprir suas determinações.

CLÁUSULA V

DO HORÁRIO E CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DO AEROPORTO

Art. 7º O Aeroporto e as lojas comerciais dele integrantes, permanecerão obrigatoriamente abertos para o público nos horários estabelecidos pela INFRAERO, podendo as atividades serem encerradas até sessenta minutos após o pouso ou decolagem do último vôo de chegada ou de partida, salvo acordo expresso entre o CONCESSIONÁRIO e a INFRAERO.

Art. 8º Poderá a INFRAERO dilatar, modificar ou reduzir os horários estabelecidos para funcionamento das lojas comerciais.

Art. 9º Por ocasião de eventos especiais que venham a requerer um horário de funcionamento diverso do aqui estabelecido, tais como promoções, datas comemorativas, período de festas natalinas, entre outras, a INFRAERO, por meio de circular dirigida a todos os lojistas do Aeroporto, com antecedência de até 24 horas do início da programação, se encarregará de estabelecer o período e o novo horário de funcionamento.

Art. 10 A INFRAERO estabelecerá horários para:

I - entrada, saída e circulação de mercadorias;

II - coleta e transporte de lixo e materiais inservíveis;

III - limpeza das lojas comerciais e das áreas comuns;

IV - execução de serviços de conservação ou reparos;

V - iluminação do Aeroporto;

VI - outras atividades a critério da INFRAERO.

Art. 11 A identificação das pessoas autorizadas a ingressar nas dependências internas do Aeroporto, fora do horário público, será feita pela INFRAERO, conforme critérios estabelecidos na CLÁUSULA VIII deste Manual.

Art. 12 Fora dos horários previstos, a entrada nas dependências internas do Aeroporto somente será permitida pela INFRAERO ou, em caso de emergência, pelo responsável pela segurança do Aeroporto, fazendo-se registro circunstanciado do fato, com identificação completa das pessoas que ali ingressarem.

Parágrafo único. As dependências internas do Aeroporto são classificadas em:

- a) áreas controladas - dependências de âmbito e decisão exclusivo da INFRAERO;
- b) áreas restritas - dependências da SRF (Secretaria da Receita Federal) e da DPF (Delegacia de Polícia Federal) coordenadas pela INFRAERO;
- c) áreas públicas - coordenadas e supervisionadas pela INFRAERO.

Art. 13 Nos horários em que funcionem apenas alguns setores do Aeroporto, ficará a critério da INFRAERO estabelecer, se necessário, medidas para isolar e fechar as demais dependências, objetivando a segurança e a economia.

Art. 14 É obrigatória a permanência de vitrines iluminadas nos horários e setores em que o Aeroporto permanecer aberto ao público.

Art. 15 Ao conceder autorização para qualquer CONCESSIONÁRIO funcionar em horário excepcional, bem como ao fixar os horários normais de funcionamento, a INFRAERO não se solidariza com os interessados, nem se responsabiliza pela eventual inobservância de horários limitados pelas autoridades competentes, sejam eles aplicáveis ao comércio em geral, sejam restritos a determinado tipo de atividade.

Art. 16 Os CONCESSIONÁRIOS que não cumprirem o horário de funcionamento estarão sujeitos, independentemente de qualquer interpelação, às penalidades previstas no Instrumento Contratual firmado com a INFRAERO.

Art. 17 No horário em que o Aeroporto estiver aberto ao público, será expressamente proibida a colocação ou permanência, nas áreas comuns, de mercadorias, pacotes, embrulhos, volumes, papéis, detritos, lixo ou qualquer tipo de objetos, que eventualmente possa sujar ou obstruir a passagem.

CLÁUSULA VI

DA PROMOÇÃO, PUBLICIDADE E ILUMINAÇÃO

Art. 18 Dentro dos objetivos do Aeroporto, poderá a INFRAERO destinar quaisquer de suas dependências, especialmente as áreas comuns e de circulação, para fins promocionais ou para comercialização de produtos ou serviços julgados adequados, desde que não prejudiquem o funcionamento operacional e comercial do Aeroporto.

Art. 19 A promoção de parágrafos ou empresas não vinculadas ao Aeroporto só será admitida com prévia autorização, por escrito, da INFRAERO que se entende dada, sempre, provisoriamente e, como tal, passível de revogação automática.

Art. 20 A distribuição de material promocional ou publicidade de quaisquer parágrafos ou serviços, nas dependências do Aeroporto, só será admitida com prévia autorização, por escrito, da

INFRAERO, que se entende dada, sempre, provisoriamente e, como tal, passível de revogação automática.

Art. 21 Qualquer tipo de promoção ou pesquisa, mesmo quando praticada no interesse de CONCESSIONÁRIOS do Aeroporto, só será admitida quando previamente autorizada, por escrito, pela INFRAERO.

Art. 22 A afixação ou exibição de letreiros, cartazes e avisos, quaisquer que sejam o meio e o local empregados, dependerá sempre de autorização escrita da INFRAERO, precedida de requerimento fundamentado de seus objetivos, localização, natureza e duração.

Parágrafo único. É proibida a exibição de cartazes e *displays*:

- a) de confecção amadorística;
- b) de captação de empregados;
- c) de promoção de lojas não pertencentes ao Aeroporto, mesmo que filiais ou subsidiárias de CONCESSIONÁRIO;
- d) de cunho político.

Art. 23 A INFRAERO poderá vetar, no todo ou na parte que entender incompatível com os padrões do Aeroporto, qualquer campanha promocional, liquidação de produtos ou venda especial que os CONCESSIONÁRIOS do Aeroporto desejem promover.

Art. 24 Qualquer liquidação de produtos, campanha promocional ou prestação de serviços em caráter excepcional, deverá ser precedida de prévia autorização por escrito da INFRAERO, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.”

Art. 25 O CONCESSIONÁRIO que desejar promover ou patrocinar qualquer evento ou campanha, capaz de interferir no funcionamento normal do Aeroporto, deverá solicitar à INFRAERO a necessária e prévia autorização por escrito, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único. Dentre os elementos indispensáveis à instrução da solicitação de que trata o Art. 25 desse Manual, sem prejuízo de outros que venham a ser exigidos pela INFRAERO, são indispensáveis:

- a) prazo de duração, início e término do evento ou campanha;
- b) meios promocionais empregados e finalidades;
- c) indicação dos responsáveis pela execução do evento ou campanha;
- d) indicação da utilização de pontos de energia elétrica e respectivas cargas, bem como de recursos de outros sistemas da INFRAERO instalados no Aeroporto.
- e) todos os demais dados julgados necessários ou úteis ao exame da solicitação.

Art. 26 Estão também sujeitos à prévia aprovação por escrito da INFRAERO, os métodos das campanhas promocionais e a eventual decoração especial dos saguões para as mesmas.

Parágrafo único. Os métodos, equipamentos e materiais usados não poderão interferir no desempenho dos sistemas instalados no Aeroporto, tais como, detecção e combate a incêndio, sonorização, ar condicionado, TV vigilância, iluminação e outros.

Art. 27 Os CONCESSIONÁRIOS deverão participar de todas as promoções de vendas especiais feitas pela Administração do Aeroporto. Não poderão fazer campanhas isoladas, salvo com prévia autorização da INFRAERO.

Art. 28 No exame das solicitações dos interessados, não está a INFRAERO submetida a quaisquer condicionantes que não sejam do interesse do Aeroporto e da manutenção de seu padrão de instalações e operação.

Art. 29 Não será permitido o emprego de métodos ruidosos de divulgação que possam causar transtornos a operacionalidade do Aeroporto, salvo iniciativas especiais previamente combinadas com a INFRAERO.

Art. 30 O uso de equipamento de som, mesmo nas lojas que se dediquem à divulgação ou comercialização, deverá ser feito de forma a não ser audível nos demais estabelecimentos comerciais, nem nas áreas de circulação e demais partes comuns do Aeroporto.

Art. 31 Os CONCESSIONÁRIOS deverão expor os produtos dentro da melhor técnica e no horário anterior a abertura do turno matutino ou no horário de menor movimento do Aeroporto.

Art. 32 As vitrines deverão permitir a exposição dos produtos comercializados e a maior transparência possível para o interior da loja.

Art. 33 Quaisquer vitrines e letreiros existentes nas fachadas e/ou entrada das lojas, deverão permanecer iluminados enquanto o Aeroporto estiver aberto ao público, podendo ser desligados a noite, nos períodos de menor movimento ou nos períodos em que não hajam vôos previstos.

Parágrafo único. Os CONCESSIONÁRIOS que não cumprirem o determinado nos Artigos 27, 33 e 34 deste Manual estarão sujeitos a penalidades e multas previstas no Instrumento Contratual firmado com a INFRAERO, independentemente de qualquer interpelação. Os valores globais da multa serão apurados durante o mês de sua ocorrência e levados a débito do CONCESSIONÁRIO no mês subsequente.

Art. 34 O interior das lojas de uso comercial, quando em funcionamento, deverá permanecer adequadamente iluminado e, quando de seu encerramento, deverá ser, obrigatoriamente, desligada pelo CONCESSIONÁRIO a chave geral dos circuitos dispensáveis.

Art. 35 Salvo autorização expressa da INFRAERO, é proibido o emprego de luzes intermitentes ou de grande intensidade, capazes de causar incômodo ou ofuscação ao público consumidor ou aos que trabalham nas demais lojas.

Art. 36 Uma vez fechado o Aeroporto, em seu interior serão mantidas acesas apenas as luzes necessárias à execução da limpeza e, quando finda esta, somente aquelas essenciais à vigilância.

Art. 37 Nas áreas de estacionamento deverá haver iluminação e sinalização adequada a facilitar o seu uso.

CLÁUSULA VII

DO ATENDIMENTO E TREINAMENTO

Art. 38 Os CONCESSIONÁRIOS zelarão para que seus empregados, que lidam diretamente com o público, sejam educados, corteses, mantenham boa apresentação pessoal e estejam sempre uniformizados, a fim de que seja mantida a boa imagem do Aeroporto junto à comunidade que o utiliza.

Art. 39 Os CONCESSIONÁRIOS deverão, periodicamente, proporcionar treinamento aos seus empregados, visando mantê-los atualizados quanto a qualidade nos padrões de atendimento exigidos pelo mercado consumidor.

Art. 40 Sempre que for detectada a insatisfação dos usuários relacionada a atendimento, qualidade e apresentação dos produtos, conforto e higiene das lojas, ficam os CONCESSIONÁRIOS encarregados de corrigir, tão logo sejam notificados, o motivo da insatisfação.

CLÁUSULA VIII

DA CARGA, DESCARGA E CIRCULAÇÃO DE MERCADORIAS

Art. 41 A carga e descarga de mercadorias de qualquer natureza só poderá ser feita através das portarias, rampas, plataformas e demais acessos destinados a essa finalidade, preferencialmente nos horários de menor fluxo de voos, passageiros e usuários. Toda e qualquer movimentação de carga estará sujeita à prévia autorização da INFRAERO.

§ 1º O transporte de mercadorias entre a área de cargas e descargas e as lojas, deverá ser feito preferencialmente pela circulação de serviço ou locais destinados a essa finalidade, em carros apropriados ou com utilização de carregadores, acompanhado da respectiva autorização.

§ 2º Quando o trajeto de mercadorias pressupor o cruzamento de dependências de circulação de passageiros e/ou usuários, a INFRAERO providenciará, a pedido do CONCESSIONÁRIO, o acompanhamento do referido transporte por empregado especializado.

§ 3º O empregado responsável pelo transporte de tais mercadorias deverá estar devidamente uniformizado e asseado devendo dirigir-se ao público com solicitude, respeito e simpatia.

Art. 42 Será de responsabilidade do destinatário ou do proprietário da mercadoria a reparação de todo o dano porventura causado ao Aeroporto e/ou aos passageiros e usuários pela movimentação interna de mercadorias.

Art. 43 Visando à conveniência do Aeroporto, a INFRAERO poderá estabelecer, em dias de grande fluxo de passageiros e usuários, horários especiais de carga e descarga.

Art. 44 A INFRAERO não será responsável por quaisquer danos, perdas ou extravios de mercadorias, tanto nas áreas externas como internas do Aeroporto, devendo os seus proprietários mantê-las seguradas contra todos os riscos.

Art. 45 Não terão ingresso, nem circulação nas dependências de serviço do Aeroporto, quaisquer mercadorias que, pela sua natureza, sejam perigosas ou incômodas aos passageiros e usuários, especialmente aquelas inflamáveis, explosivas, nocivas à saúde, produtoras de emanações desagradáveis ou corrosivas, além de outras que, a juízo da INFRAERO, sejam assim consideradas.

§ 1 Sendo inevitável o ingresso e/ou circulação dessas mercadorias no interior do terminal de passageiros, o CONCESSIONÁRIO fica obrigado a solicitar autorização à INFRAERO, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

§ 2 A INFRAERO, nos casos mencionados acima, estabelecerá horários, locais, métodos e itinerários restritos para as mesmas, observadas sempre a segurança e a conveniência do Aeroporto e dos seus usuários e passageiros.

Art. 46 A movimentação dentro do Aeroporto e a guarda nas lojas, ainda que nos horários previstos, de mercadorias com características especiais, assim entendendo aquelas que exalem odor desagradável, que possam vaziar líquidos de seu interior, ou que, por sua natureza, possam colocar em risco pessoas ou bens, dependerão de prévia e escrita autorização da INFRAERO.

Parágrafo único. As mercadorias mencionadas no Art. 49 deste Manual deverão estar acondicionadas em caixas ou containers metálicos, plásticos ou de outro material resistente, com