

*[Handwritten signature]*

8.4.1. Deverá ser garantido nível de satisfação superior a 70% (setenta por cento);

8.4.2. O CONCESSIONÁRIO deverá providenciar melhorias na qualidade daqueles itens da pesquisa de satisfação dos usuários que tenham ficado abaixo do percentual de aceitação de 70% (setenta por cento);

8.4.3. Caso a CONTRATADA não mantenha os níveis de satisfação superiores a 70% (setenta por cento) em duas pesquisas consecutivas, estará sujeita às penalidades contratuais, sem prejuízo de ensejar a rescisão contratual por justa causa.

8.5. É vedado o concessionário:

- a) Cobrar preços superiores aos fixados na Tabela de Produtos Básicos Com Preço Registrado, ou servir porções em quantidade e peso inferiores aos descritos na respectiva tabela;
- b) Deixar de manter a lista de preços em local visível;
- c) Caso o CONCESSIONÁRIO adote o uso de franquias, veda-se a utilização de área para mais de uma franquia/marca.

8.6. A guarda e segurança da área serão de responsabilidade do CONCESSIONÁRIO a partir da assinatura do contrato, não cabendo a ele qualquer ressarcimento por furtos ou danos.

8.7. O CONCESSIONÁRIO deverá manter em local visível exemplar do Código de Defesa do Consumidor, conforme Lei 12.291 de 20/07/2010.

8.8. Será responsabilidade do CONCESSIONÁRIO integrar condomínio responsável pela limpeza, conservação e manutenção da área e de seu mobiliário, quando o espaço concedido fizer parte da praça de alimentação do Terminal de Passageiros O condomínio será também responsável pela colocação de lixeiras apropriadas para a praça de alimentação, cuidando da sua manutenção e limpeza.

8.9. Ao CONCESSIONÁRIO caberá manter toda a equipe de atendentes devidamente uniformizados e identificados, por meio do Credenciamento Aeroportuário emitido pela INFRAERO.

RESPONSÁVEL TÉCNICO	RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO
<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>	<i>[Handwritten signature]</i>

**8.10.** O **CONCESSIONÁRIO** e/ou produtores de bens e serviços na área de alimentos, bem como pessoas físicas envolvidas com a produção, distribuição e comercialização de alimentos em área aeroportuária, deverão adotar as boas práticas de fabricação e/ou boas práticas de prestação de serviços de alimentos, nos termos das legislações: Portaria nº 326 de 30 de julho de 1977, Resolução RDC nº 02 de 08 de janeiro de 2003 e Resolução RDC nº 216 de 15 de setembro de 2004 e outras normas aplicáveis.

**8.11.** O **CONCESSIONÁRIO** se obriga a cumprir ordenamentos da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC existentes ou criadas por intermédio de Instruções de Aviação Civil, Resoluções, Regulamentos Brasileiros de Aviação Civil (RBAC), Portarias e outros documentos gerados, inclusive, pela Presidência da República e Decretos Legislativos vinculados à proteção da aviação civil contra atos de interferência ilícita. Deve-se registrar e cumprir, também, aspectos legais vinculados a normativas nacionais sobre contra-incêndio e pânico nas áreas aeroportuárias.

**8.11.1.** O **CONCESSIONÁRIO** deverá atender as exigências da aviação civil regulamentadas pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e às normatizadas pela Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária – INFRAERO.

**8.12.** É de inteira responsabilidade do **CONCESSIONÁRIO** a obtenção de todas as licenças/autorizações necessárias junto aos Órgãos Municipais, Estaduais e Federais, no que couber, para a realização de suas atividades.

**8.13.** O **CONCESSIONÁRIO** terá até 5 (cinco) dias a contar do início da vigência do contrato para a aplicação de adesivo na fachada da área que se pretende ocupar, com arte que informe ao passageiro a nova marca que em breve estará disponível.

## 9. DAS ADEQUAÇÕES DA(S) ÁREA(S)




**9.1.** A área objeto da presente licitação será entregue ao **CONCESSIONÁRIO** nas condições que se encontra. As adequações necessárias à exploração do ramo de atividade objeto desta licitação deverão ser submetidas à aprovação da INFRAERO, conforme discriminado no Edital do processo licitatório;

RESPONSÁVEL TÉCNICO	RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO
		

- 9.2. De acordo com as características da área e as adequações pretendidas, poderá haver a necessidade de licenciamento ambiental, autorização prévia da ANAC, aprovação dos projetos por parte do Corpo de Bombeiros, concessionárias de energia e saneamento básico, entre outras exigências. A responsabilidade dessas autorizações/aprovações e todas as despesas delas decorrentes correrão por conta do **CONCESSIONÁRIO**.
- 9.3. O **CONCESSIONÁRIO** deverá prover, às suas expensas, os equipamentos exigidos pela legislação sanitária e de segurança do trabalho, bem como outros exigidos pela legislação de operação e segurança aeroportuárias, segurança e manutenção predial, ou outras aplicadas à atividade.
- 9.4. Todas as obras consideradas necessárias e a possível mudança da área ora concedida, em função das obras de reforma do atual Terminal de Passageiros e da construção do novo Terminal de Passageiros do Aeroporto de Macaé, deverão ser executadas integralmente às expensas da Licitante Adjudicatária.

## 10. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 10.1. O alvará de funcionamento requerido pelo **CONCESSIONÁRIO** às autoridades públicas deverá conter somente as atividades constantes do objeto do instrumento contratual, mesmo quando os objetivos previstos no respectivo contrato social (ou estatuto) sejam mais amplos.
- 10.2. O **CONCESSIONÁRIO** deverá cumprir as determinações constantes da Portaria nº 326/SVS/MS, de 30 de julho de 1997, Portaria nº 1428/MS, de novembro de 1993 e Resolução – RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002 ou outras correlatas que vigorem durante o período contratual.
- 10.3. Havendo necessidade de autorização em algum órgão, o **CONCESSIONÁRIO** deverá providenciar sua legalização antes do início de suas atividades.
- 10.4. Encerrado o prazo de vigência por quaisquer das possibilidades previstas no Termo de Contrato, deverá o **CONCESSIONÁRIO** executar, às suas expensas e responsabilidade, a retirada de qualquer identificação visual externa, tal como letreiro e o necessário fechamento com tapume da área não ocupada, em toda a sua extensão visível, observado o padrão estabelecido pela INFRAERO.

RESPONSÁVEL TÉCNICO	RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO
		



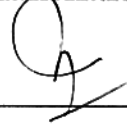
**10.4.1.** Caberá ao CONCESSIONÁRIO, ao fim do prazo contratual, aplicar adesivo na fachada da área com a logomarca “Negócios Aeroportuários”. A Gerência Comercial do SBME poderá ser contatada para que seja solicitada a logomarca em alta definição ou o desenvolvimento da arte.

**10.5.** Este Termo de Referência e todo o disposto no Edital do processo licitatório instruído para tal contratação, independente de transcrição, fazem parte integrante do Termo de Contrato referente à concessão, cujo objeto e características encontram-se detalhados neste instrumento.

**10.6.** Os casos omissos serão resolvidos pela área Comercial da CONCEDENTE, ouvidas as áreas técnicas de interface, quando for o caso.


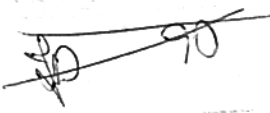
## **11. DOS ANEXOS**

- a) Croqui – TPS/SBME
- b) Formulário modelo – Pesquisa de Satisfação dos Usuários
- c) Tabela de Produtos Básicos Com Preço Registrado

RESPONSÁVEL TÉCNICO	RESPONSÁVEL PELA VALIDAÇÃO	RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO
		

## Pesquisa de Satisfação dos Usuários

LANCHONETE	GRAU DE SATISFAÇÃO			
DISCRIMINAÇÃO	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
Horário de funcionamento				
Eficiência no atendimento				
Tratamento aos clientes				
Uniformização e identificação dos empregados				
Nº de empregados para atendimento no horário de pico				
Disponibilidade de troco				
Disponibilidade de talheres e copos descartáveis				
Higiene/Limpeza				
Atendimento				
Subtotal				
<b>CARDÁPIO</b>				
Variedade de alimentos				
Reposição de alimentos				
Temperatura dos alimentos				
Qualidade (sabor, cor, forma e textura)				
Variedade de bebidas				
<b>TOTAL DIVERSOS E CARDÁPIO</b>				
<b>Qual é a sua frequência média de utilização da lanchonete por semana?</b>				
<b>Grau de ocorrência semanal</b>				
Nunca foi				
1 vez/semana				
2 vezes/semana				
3 vezes/semana				
4 vezes/semana				
5 vezes/semana				
<b>TOTAL DE FORMULÁRIOS</b>				


  
 LCRJ-1      FL N°  
                     91