

Quadro comparativo das alterações propostas dos Apêndice B e C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Florianópolis, Fortaleza, Porto Alegre e Salvador

OBS: foram suprimidos trechos de textos longos, indicados por [...], de modo a facilitar a visualização das alterações que estão sendo propostas.

Apêndice	Item original	Redação Original	Redação proposta	Justificativa da alteração (a justificativa mais detalhada para cada um dos itens abaixo encontra-se descrita no item 9 da Nota Técnica nº 31/2021 (SEI 6478394))
B	-	Inclusão	1. O atendimento ao nível de serviço dos terminais de passageiros dar-se-á pela disponibilização de capacidade de processamento de passageiros igual ou superior à demanda de passageiros na Hora Pico de cada um dos componentes operacionais que compõem o terminal de passageiros conforme estabelecido neste PEA.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tonar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
B	-	Inclusão	1.1. O nível de serviço adequado deve ser garantido a todos os Usuários, por meio da disponibilização de áreas, equipamentos e sistemas associados em todos os componentes operacionais, inclusive em parte deles, aplicando-se à parte o mesmo requisito estabelecido para o todo.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tonar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
B	-	Inclusão	1.2. A avaliação de nível de serviço considerará eventual indisponibilidade de área, equipamento, sistema ou instalação necessários ao adequado atendimento aos Usuários do aeroporto, conforme requerido nas Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tonar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
B	-	Inclusão	2. A Hora Pico corresponde à 30ª hora rodada mais movimentada no ano civil.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tonar mais clara as regras previstas no

				contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
B	-	Inclusão	2.1. Entende-se por 30ª hora rodada mais movimentada a hora que apresenta a 30ª maior razão entre a demanda e capacidade de processamento de passageiros.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tonar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
B	-	Inclusão	3. A capacidade de processamento de passageiros dos componentes operacionais que compõem os terminais de passageiros é calculada de acordo com os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, conforme disposto na Tabela 1 e nos itens 4 a 6.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tonar mais clara as regras previstas no contrato.
B	Tabela	Parâmetros Mínimos de Dimensionamento - Nível de Serviço Estabelecido [...]	Tabela 1 – Parâmetros Mínimos de Dimensionamento [...]	Atualização da tabela que versa sobre Parâmetros Mínimos de Dimensionamento (PMD), de modo a se adequar com os contratos das últimas rodadas de concessões.
B	2	2. O percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque) no período de um ano civil não deverá ser inferior a: [...]	Exclusão	Exclusão do monitoramento das pontes de embarque no âmbito do nível de serviço, de modo a evitar um duplo monitoramento com relação ao indicador de qualidade de atendimento em ponte de embarque. Conforme aprimoramento regulatório foi realizado no âmbito do processo de relicitação Contrato de Viracopos.

B	3	<p>3. Os parâmetros mínimos de dimensionamento consideram apenas as áreas estritamente operacionais para processamento, não incluindo áreas de circulação. A observância dos parâmetros mínimos de dimensionamento, que representam o nível de serviço estabelecido para monitoramento do gatilho de investimento, significa que: [...]</p>	<p>4. Cálculo da capacidade de processamento em termos de espaço mínimo: [...] 5. Cálculo da capacidade de processamento em termos de tempo máximo de ocupação: [...]</p>	<p>Essas alterações não implicam em inovações, mas antes pretendem tornarem mais claras as obrigações previstas no contrato. Os itens 4. e 5. mostram duas equações não são desconhecidas pelas Concessionárias. Pelo contrário, foram utilizadas no âmbito da verificação do cumprimento das obrigações de investimento relativas à Fase I-B dos contratos da 4ª rodada (vide processos 00058.00844/2018-65 e 00058.008340/2018-51). Desse modo, a inclusão dessas duas equações tem como propósito aumentar a transparência do contrato. Conforme equações aprovadas nos contratos da 6ª rodada.</p>
B	-	Inclusão	<p>6. Sistemas de processamento de bagagens [...]</p>	<p>Essa inclusão tem como objetivo assegurar que as instalações, equipamentos e sistemas de processamento de bagagens devem ser dimensionados para atender a Hora Pico, em virtude da exclusão proposta dos indicadores de qualidade de sistema de processamento de bagagens e sistema de restituição de bagagens, e em linha com o proposto no processo de relicitação de Viracopos.</p>

B	4	4. Os tempos de ocupação e a relação visitante-acompanhante por passageiro poderão ser atualizados por meio de pesquisa e observação do comportamento dos usuários do aeroporto nos horários de pico, a cada revisão do PGI.	7.1. A cada revisão do PGI, a relação visitante-acompanhante por passageiro nos componentes operacionais de saguão de embarque e saguão de desembarque e os tempos médios de ocupação dos componentes operacionais de saguão de embarque, saguão de desembarque, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas e sala de desembarque poderão ser atualizados por meio de pesquisa e observação dos Usuários do aeroporto nos horários de pico.	Somente alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar com a redação dos contratos das últimas rodadas de concessões.
B	4.1	4.1 Os demais parâmetros estabelecidos nesse Apêndice poderão ser atualizados durante o processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.	7.1.1. Os demais parâmetros utilizados no cálculo da capacidade de processamento de passageiros poderão ser revisados durante o processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.	Somente alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar com a redação dos contratos das últimas rodadas de concessões.
B	5	5. A Concessionária deverá enviar, até o dia 1º de fevereiro de cada	Exclusão.	Essas informações já são recebidas pela ANAC no âmbito da Resolução 464/2018, a qual regulamenta a apresentação de informações relativas à movimentação aeroportuária, por isso, a exclusão do item.

		ano, relatório com informações referentes ao nível de serviço atingido na Hora-Pico, para cada um dos componentes que constam deste Apêndice, acompanhado da memória de cálculo.		
B	5.1	5.1 As informações devem se referir ao período compreendido entre o dia 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano anterior ao do envio.	Exclusão.	Essas informações já são recebidas pela ANAC no âmbito da Resolução 464/2018, a qual regulamenta a apresentação de informações relativas à movimentação aeroportuária, por isso, a exclusão do item.
C	1	1. Os IQS incluem os seguintes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Serviços diretos; • Disponibilidade de equipamentos; • Instalações do lado ar; • Pesquisa de 	4. Os Indicadores de Qualidade de Serviços - IQS estão organizados nas seguintes categorias: <ul style="list-style-type: none"> • Serviços diretos; • Disponibilidade de equipamentos; • Instalações do lado ar; • Pesquisa de satisfação dos passageiros; e • Pesquisa de Acessibilidade. 	Alteração da redação e inclusão da Pesquisa de Acessibilidade, que foi incluído na minuta de contrato do processo de relicitação de Viracopos.

		satisfação dos passageiros.		
C	2	2. Para fins de cálculo do fator Q serão considerados 17 (dezesete) indicadores. Até 16 (dezesesseis) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais um número limitado será elegível para bonificação por superação de metas de desempenho, e 1 (um) indicador será considerado apenas para fins de bonificação.	Exclusão.	Esta informação já consta na Tabela 2, por isso julgou-se desnecessário este item.

C	3	3.O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.	1. O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.	Sem alterações.
C	-	Inclusão	2. Cada período da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, preconizada no item 11.21.3 do presente PEA, será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.	Ressalte-se que não se trata de nova previsão de multa. Trata-se de esclarecimento de penalidade já prevista no item 11.21.3 do PEA dos contratos da 4ª rodada. Esse esclarecimento teve como origem a "jurisprudência" firmada ao longo das decisões dos autos de infração. A redação proposta está consonância às minutas de contrato das últimas rodadas e relicitação.
C	-	Inclusão	2.1 A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constatada no item 2, e em cada novo período subsequente, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.	Ressalte-se que não se trata de nova previsão de multa. Trata-se de esclarecimento de penalidade já prevista no item 11.21.3 do PEA dos contratos da 4ª rodada. Esse esclarecimento teve como origem a "jurisprudência" firmada ao longo das decisões dos autos de infração. A redação proposta está consonância às minutas de contrato das últimas rodadas e relicitação.

C	-	Inclusão	2.2 Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice, desde que tenham padrão estabelecido.	Ressalte-se que não se trata de nova previsão de multa. Trata-se de esclarecimento de penalidade já prevista no item 11.21.3 do PEA dos contratos da 4ª rodada. Esse esclarecimento teve como origem a "jurisprudência" firmada ao longo das decisões dos autos de infração. A redação proposta está consonância às minutas de contrato das últimas rodadas e relicitação.
C	4	4. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar para avaliação da ANAC informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e empresas aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto	3. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar para avaliação da ANAC informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e empresas aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no Aeroporto.	Sem alterações.

C	-	Inclusão	5. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.	Ressalte-se que não se trata de nova obrigação. Esta exigência já está prevista nos itens 12 e 17, além da Resolução 372/2015. De modo a padronizar com os contratos das últimas rodadas, em vez de repetir esta exigência para cada indicador, escolheu-se manter somente uma cláusula válida para todos os indicadores.
C	-	Inclusão	5.1 A Concessionária deve manter vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros por um período não inferior à data do reajuste subsequente .	Trata-se de exceção à regra do caput. Devido ao custo elevado de manutenção dos registros de vídeos, esta unidade técnica sugere restringir o tempo de manutenção desses registros de vídeos por um período não inferior à data do reajuste subsequente, em consonância a minuta de contrato do processo de relicitação de Viracopos.
C	5	5. A Tabela 1 apresenta todos os IQS, que deverão constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.	6. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos e constar no Relatório de Qualidade de Serviço , com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.	Sem alterações.
C	Tabela 1	Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço [...]	Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço [...]	Alteração conforme processos da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª e 3ª rodada, de relicitação de Viracopos e das 6ª e 7ª rodada.

C	6	6. A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o Fator Q, com suas respectivas métricas, padrões e metas.	7. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.	Somente alteração da redação.
C	Tabela 2	Tabela 2 – Padrão dos Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q [...]	Tabela 2 – Valores de referência para os Indicadores de Qualidade de Serviço [...]	Alteração conforme processos da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª e 3ª rodada, de relicitação de Viracopos e das 6ª e 7ª rodada. Atualização dos valores de referência incluindo os dados de 2019 no cômputo desses valores.
C	7	7. Para fins de comparação entre os valores dos IQS de Serviços Diretos, Disponibilidade de equipamentos e Instalações do lado ar com seus respectivos Padrões e Metas, definidos nos Contratos de Concessão, será utilizada uma casa decimal.	8. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela 2 acima, serão utilizadas duas casas decimais.	Com a alteração do sistema discreto para o sistema contínuo no cômputo do Fator Q, há a necessidade de se trabalhar com duas casas decimais. Sema esta alteração, a sensibilidade da aferição perde o sentido e a precisão, bem como os incentivos postos, restam prejudicados, o que invalidaria o prosseguimento dessa proposta de substituir o modelo discreto pelo modelo contínuo e/ou híbrido apresentado. Este aprimoramento regulatório teve origem na 1ª RPC de Guarulhos, Brasília e Viracopos e, a partir desse processo de RPC, os contratos posteriores adotaram o sistema contínuo.

C	-	Inclusão	9. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo: [...]	Desde da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada, finalizada em dezembro de 2017, os critérios de cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q estão estabelecidos nos contratos de concessão. Antes estes critérios ficavam estabelecidos na Resolução 372/2015. Nesse contexto, na presente RPC esses critérios serão estabelecidos no contrato, em conformidade com os contratos vigentes a partir da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada.
C	-	Inclusão	10. O Resultado final do Fator Q, para um determinado período, é dado pelo somatório dos Q(i) de cada Indicador de Qualidade de Serviços elegível para decréscimo e bônus.	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tornar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos a partir da 1ª RPC dos aeroportos da 2ª rodada.
C	8	8. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% do montante máximo de Receita Tarifária que a Concessionária tem direito a cobrar naquele ano. Este montante máximo inclui qualquer aumento das reduções tarifárias	11. O nível máximo de redução em virtude de falhas de serviço em um dado período será igual ou inferior a 7,5% do montante máximo de Receita Tarifária que a Concessionária tem direito a cobrar naquele ano. Este inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.	Somente alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar com a redação dos contratos das últimas rodadas de concessões.

		por falha persistente no serviço.		
C	-	Inclusão	12. Excepcionalmente, o Fator Q determinado com os dados coletados em 2022 e que comporá o reajuste tarifário a ser realizado em 2023 será calculado considerando os resultados do Fator Q obtidos de forma ponderada, sendo parte referente aos resultados apurados nos meses de abril a setembro de 2022 e a outra parte referente aos meses de outubro até março de 2023. Portanto, os resultados de abril a setembro serão avaliados conforme metodologia, indicadores e parâmetros de referência anterior à RPC e os demais meses (outubro a março de 2023) serão avaliados conforme determinado neste apêndice. A fórmula abaixo sintetiza o exposto em termos de cálculo do Fator Q a ser aplicado no reajuste tarifário de 2023: [...]	Conforme item 11.21.2 do Anexo 2 dos contratos da 4ª rodada, para o cálculo do Fator Q, são considerados dados coletados durante os 12 meses compreendidos entre o 17º mês e o 4º mês anteriores ao reajuste, excluídos estes, o que engloba o período de abril do ano t a março do ano t+1. O prazo de encerramento da RPC, por sua vez, é em até 60 meses da Data de Eficácia, ou seja, em agosto de 2022. Assim o encerramento da RPC acontece no meio do período de aferição dos IQS. Por isso, a inclusão de um item esclarecendo com será feita aplicação dos novos parâmetros da concessão pela Concessionária.
C	9	9. A porcentagem de redução tarifária é aumentada quando houver falha persistente do serviço em cada medição. Quando o desempenho da Concessionária	13. A porcentagem de decréscimo estabelecido na Tabela 2 é aumentado em 50% quando houver falha persistente do serviço. A falha persistente no serviço é caracterizada quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado em ao menos 6 meses do período definido no item 11.21.2 do PEA.	Somente alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar com a redação dos contratos das últimas rodadas de concessões.

		<p>para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 meses dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na tabela acima deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o ano de avaliação.</p>		
C	-	Inclusão	<p>14. Caso mais de 5% das medições ou das entrevistas previstas de um IQS, em um determinado mês ou período de aferição, sejam invalidadas ou não sejam realizadas, os resultados do IQS no mês ou período de aferição serão invalidados e será somado, ao resultado anual da parcela do Fator Q referente ao IQS apurado dos meses não invalidados, um decréscimo na parcela do Fator Q referente ao IQS associado aos meses invalidados. [...]</p>	<p>O estabelecimento de regras claras e padronizadas para os aeroportos da 4ª rodada, para o caso em que medições e entrevistas são invalidadas ou não realizadas, gera segurança jurídica e supre a lacuna regulatória em questão. Além disso, segue em consonância aos contratos dos precessos da 7ª rodada e de relicitação de Viracopos.</p>

C	10	10. A medição dos tempos de espera nas filas de inspeção de segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção, de modo amostral, por meio de contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança.	15. A medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais, descontado o tempo esperado de percurso do passageiro pelo componente operacional.	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, o processo de medição deste indicador foi alterado, em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	15.1 O tempo esperado de percurso do passageiro, em cada componente operacional, será definido pela ANAC, a partir das menores amostras de tempo observadas, considerando o momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais, em uma situação em que não há formação de filas.	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, o processo de medição deste indicador foi alterado, em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	15.2 Caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, inclusive quando há descontinuidade na fila, a amostra será considerada equivalente às amostras de passageiros aguardando mais do que 5 (cinco) minutos.	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, o processo de medição deste indicador foi alterado, em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.

C	-	Inclusão	15.3 É vedado limitar ou restringir o fluxo de passageiros no acesso à área de formação do componente operacional de inspeção, em função de falta de capacidade operacional para controle e leitura de bilhetes de embarque.	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, o processo de medição deste indicador foi alterado, em consonância ao apresentado no processo da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	16. A medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será feita nos componentes operacionais de inspeção e nos horários definidos pela ANAC.	A medição de tempo de espera poderá ser realizada em todos os componentes de inspeção de segurança, a depender da sua representatividade. A redação anterior levava a entender que os canais de conexão eram menos importantes que os demais. Alteração proposta em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	17. O número de medições está limitado a um total de 32 (trinta e duas) amostras diárias em cada componente operacional de inspeção, com intervalos entre amostras não inferiores a 15 (quinze) minutos.	Ajuste da redação ao que atualmente já é praticado mas que não estava previsto em contrato de forma clara. Alteração proposta em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	18. Os Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança em cada componente operacional deverão ser calculados a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos, conforme a seguinte fórmula: [...]	Para fins de aprimoramento dos IQS de tempo de espera da fila de inspeção propõe-se que seja calculado primeiramente o resultado de cada componente operacional. A justificativa detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Alteração proposta em consonância em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	19. Os resultados dos Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança serão calculados com base na ponderação dos resultados apurados e da representatividade, em termos de	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria de tempo de espera nas filas de inspeção de segurança, propõe-se que o resultado do IQS seja calculado com base na ponderação das aferições de tempo de fila de cada componente operacional. A justificativa

			passageiros inspecionados, de cada componente operacional de inspeção.	detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Alteração proposta em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	11	11. Para o indicador Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves.	Exclusão	A proposta é que haja a substituição do indicador relacionado à "tempo de atendimento a PNAE", auferido de forma objetiva, para um grupo de indicadores que estejam inseridos no contexto de uma pesquisa de acessibilidade, indo em linha ao proposto na 7ª rodada de concessões.
C	12	12. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.	5. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.	Informação já prevista no item 5 da nova proposta. Atualmente, em cada indicador estabelece-se obrigação em manter registrado as medições. Escolheu-se em manter somente uma cláusula geral para todos os indicadores mencionando sobre a obrigação em questão.

C	13	13. Deverão ser contabilizados os seguintes eventos graves que ocorrerem dentro do sítio aeroportuário, envolvendo os Usuários do Aeroporto:	Exclusão	O indicador relacionado a "número de eventos graves relatados" não consta mais nos contratos de concessão desde da 1ª RPC da 2ª rodada de concessões.
C	14	14. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas empresas aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.	20. Os Indicadores de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.	Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada, em que o monitoramento foi concentrado nos equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros, e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
C	-	Inclusão	21. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos: a) Elevadores; e b) Escada rolantes e esteiras rolantes inclinadas.	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria disponibilidade de equipamento, propõe-se que o monitoramento dos sistemas de bagagens seja realizado no âmbito do nível de serviço, limitando somente aos equipamentos mencionados. A

				justificativa detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Em linha ao proposto nos processos de recitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	22. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados nos IQS.	Caberá ANAC dizer quais equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros serão monitorados. São monitorados somente os essenciais, havendo assim uma redução drástica na quantidade de equipamentos a serem monitorados. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos.
C	-	Inclusão	22.1 Farão parte dos IQS apenas os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros nos processos de embarque, desembarque e conexão, doméstico e internacional.	Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada, em que o monitoramento foi concentrado nos equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros, e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
C	-	Inclusão	22.2 Dentre os equipamentos que fazem parte do fluxo de passageiros, a ANAC definirá os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento.	Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada, em que o monitoramento foi concentrado nos equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros, e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos, que limitou o

				monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
C	-	Inclusão	23. O monitoramento de cada equipamento ocorrerá nos horários que acumulam percentual relevante dos passageiros.	Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada, em que o monitoramento foi concentrado nos equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros, e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
C	-	Inclusão	24. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.	Propõe-se a redução da quantidade de equipamentos a serem monitorados e a alteração da metodologia de cálculo. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada, em que o monitoramento foi concentrado nos equipamentos que impactam diretamente o processamento de passageiros, e aprimorada no processo de relicitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.

C	-	Inclusão	25. Os resultados dos indicadores de disponibilidade de equipamentos serão calculados a partir do resultado da disponibilidade individual e da relevância de cada equipamento, definida pela movimentação de passageiros em cada equipamento.	Para fins de aprimoramento dos IQS da categoria disponibilidade de equipamento, propõe-se que o resultado do IQS seja calculado a partir do resultado da disponibilidade individual e da relevância de cada equipamento, definida pela movimentação esperada de passageiros em cada equipamento. A justificativa detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Em linha ao proposto nos processos de recilitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	26. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 23, sem distinção do motivo causador.	Com a alteração da metodologia de cálculo, propõe-se que os horários em que a movimentação no aeroporto seja pouco representativa não sejam considerados no cálculo do indicador e, assim, incentivando a Concessionária efetuar as manutenções necessárias nessas janelas de tempo em que os equipamentos estão sendo "subutilizados", ou melhor, incentivando que os equipamentos essenciais ao processamento de bagagens e passageiros estejam disponíveis quando são de fato necessários. Nesse contexto, não haverá distinção entre as indisponibilidades em virtude do motivo causador, com exceção das indisponibilidades devido a obras de infraestrutura. Em linha ao proposto nos processos a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.

C	15	<p>15. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos); • Tempo exigido para o equipamento afetado voltar a operar; • O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária 	<p>28. A aferição dos tempos de indisponibilidade dos equipamentos deve possibilitar a geração de relatório que informe os intervalos horários em que cada equipamento ficou indisponível, contendo:</p> <p>a) Horário em que ocorreu a parada do equipamento;</p> <p>b) Horário em que o equipamento voltou a operar;</p> <p>e</p> <p>c) O motivo da paralisação do equipamento.</p>	Somente alteração da redação.
C	16	<p>16. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser</p>	<p>29. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.</p>	Sem alterações.

		automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.		
C	17	17. O sistema de registro poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo	5. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.	Informação já prevista no item 5 da nova proposta. Atualmente, em cada indicador estabelece-se obrigação em manter registrado as medições. Escolheu-se em manter somente uma cláusula geral para todos os indicadores mencionando sobre a obrigação em questão.
C	18	18. A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho IQS. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às Empresas Aéreas usuárias do	27. Serão desconsideradas para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os Usuários tenham sido notificados com a devida antecedência, as paradas de equipamentos: a) Afetados por obras de infraestrutura; b) Sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.	Com a alteração da metodologia de cálculo, propõe-se que os horários em que a movimentação no aeroporto seja pouco representativa não sejam considerados no cálculo do indicador e, assim, incentivando a Concessionária efetuar as manutenções necessárias nessas janelas de tempo em que os equipamentos estão sendo "subutilizados", ou melhor, incentivando que os equipamento essenciais ao processamento de bagagens e passageiros estejam disponíveis quando são de fato necessários. Nesse contexto, não haverá distinção entre as indisponibilidades em virtude do motivo causador, com exceção das indisponibilidades devido a obras de infraestrutura. Em linha ao proposto nos processos a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.

		Aeroporto anualmente como parte do PQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a: [...]		
C	-	Inclusão	30. O resultado de disponibilidade de cada equipamento será calculado conforme a seguinte equação: [...]	Para fins de aprimoramento dos IQS de disponibilidade de equipamentos propõe-se que seja calculado primeiramente o resultado de cada equipamento. A justificativa detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Em linha ao proposto nos processos de recilitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	31. O resultado dos Indicadores de Qualidade de Serviço de Disponibilidade de Equipamentos será calculado da seguinte forma: [...]	Para fins de aprimoramento dos IQS de disponibilidade de equipamentos propõe-se que o resultado do IQS seja calculado com base na ponderação fluxo de passageiros de cada equipamento. A justificativa detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Em linha ao proposto nos processos de recilitação de Viracopos e da 7ª rodada.

C	-	Inclusão	32. Os Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque deverão ser medidos em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.	A metodologia de aferição dos indicadores de atendimento em ponte de embarque está prevista atualmente na Resolução 372/2015. Propõe-se que esta metodologia já seja apresentada no próprio contrato, conforme apresentada desde dos contratos feitos a partir da 1ª RPC dos contratos da 2ª rodada de concessões.
C	-	Inclusão	33. Os resultados dos Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque serão calculados conforme as seguintes equações: [...]	Para fins de aprimoramento dos IQS relacionados às instalações lado ar, propõe-se que já seja incluída de maneira expressa as exceções possíveis de serem usadas no cômputo do resultado do indicador, de modo a aumentar a transparência das obrigações ao regulado. A justificativa de cada exceção está descrita na Nota Técnica. Em linha ao proposto nos processos de recilitação de Viracopos e da 7ª rodada.
C	19	19. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas no terminal de passageiros, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar	34. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas próximo aos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.	Alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar segundo os contratos das últimas rodadas.

		disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.		
C	20	20. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação de passageiros ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme determinação do Poder Concedente, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Em terminais onde a	35. A amostra deverá contemplar 1.500 entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando no aeroporto, escalonada durante cada mês conforme determinação a ser expedida pela ANAC, a qual considerará a distribuição em função da movimentação anual e sua sazonalidade.	Propõe-se a alteração do critério de amostragem, conforme originalmente proposta na 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada e utilizada nos contratos posteriores.

		proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais.		
C	21	21. A programação de entrevistas acordada anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e/ou origens e dos períodos matutino, vespertino e noturno, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma	36. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.	Alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar segundo os contratos das últimas rodadas.

		<p>cota representativa de entrevistas em determinadas áreas do terminal de passageiros, com grupos específicos de passageiros, bem como por destino, origem ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.</p>		
C	22	<p>22. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muito bom – 5 pontos; • Bom – 4 pontos; • Satisfatório – 3 pontos; • Ruim – 2 	<p>37. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:</p>	<p>Alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar segundo os contratos das últimas rodadas.</p>

		<p>pontos;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Péssimo – 1 ponto; • Não utilizou / não sabe – descartar a resposta. 		
C	23	23. A pontuação geral será a média dos pontos auferidos para respostas válidas.	38. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme equação abaixo: [...]	Alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar segundo os contratos das últimas rodadas.
C	-	Inclusão	39. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros os seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pela ANAC: [...]	Propõe-se a inclusão dos "Índices de Satisfação. Estes índices tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões e foram adotados nos contratos posteriores
C	-	Inclusão	40. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 38, e serão classificadas sob os títulos "Satisfeito" ou "Insatisfeito" considerando o seguinte critério: [...]	Propõe-se a inclusão dos "Índices de Satisfação. Estes índices tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões e foram adotados nos contratos posteriores
C	24	24. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da ANAC.	Exclusão	O questionário é proposto em Portaria da ANAC.

C	-	Inclusão	42. As perguntas da Pesquisa de Acessibilidade, destinada a aferir a satisfação dos passageiros quanto aos aspectos de acessibilidade do aeroporto, deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão aplicados próximo aos portões de embarque, através de entrevista direta ou por meio de ferramentas digitais. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o aeroporto, além de fornecer o suporte necessário para resposta pelos passageiros que necessitam de assistência especial (PNAE), conforme suas necessidades específicas.	A proposta é que o monitoramento da qualidade dos serviços prestados aos PNAE seja realizado por meio de uma Pesquisa de satisfação para este público, conforme proposto no processo da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	43. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.	A proposta é que o monitoramento da qualidade dos serviços prestados aos PNAE seja realizado por meio de uma Pesquisa de satisfação para este público, conforme proposto no processo da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	44. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do aeroporto conforme a seguinte escala: [...]	A proposta é que o monitoramento da qualidade dos serviços prestados aos PNAE seja realizado por meio de uma Pesquisa de satisfação para este público, conforme proposto no processo da 7ª rodada.
C	-	Inclusão	45. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Acessibilidade será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme equação abaixo: [...]	A proposta é que o monitoramento da qualidade dos serviços prestados aos PNAE seja realizado por meio de uma Pesquisa de satisfação para este público, conforme proposto no processo da 7ª rodada.

C	-	Inclusão	46. Na Revisão dos Parâmetros da Concessão (RPC), os requisitos e a forma de realização da pesquisa poderão ser modificados, inclusive com a incorporação dos resultados ao cálculo do Fator Q.	A proposta é que os indicadores dessa Pesquisa de Acessibilidade possam ser modificados no âmbito da RPC, em conformidade com os demais indicadores de qualidade.
C	-	Inclusão	47. Os indicadores referentes aos aspectos Serviços Diretos, Disponibilidade de Equipamentos e Instalações do Lado Ar serão aferidos pela Concessionária, e encaminhados à ANAC conforme regulamentação expedida pela Agência.	Proposta em consonância aos contratos vigentes a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.
C	-	Inclusão	48. A ANAC poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.	Proposta em consonância aos contratos vigentes a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.