

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

PROPOSTA DE DECISÃO

Submeto à apreciação de Vossa Senhoria Proposta de Decisão sobre a alteração do do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos e Brasília, como parte do processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão, nos termos da minuta anexa.



Documento assinado eletronicamente por **Caio Cesar Moreira do Livramento, Gerente Técnico de Investimentos e Melhorias Regulatórias**, em 31/05/2022, às 11:15, 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 7156819 e o código CRC DE47AB4C.

ANEXO

DECISÃO Nº XX, DE DE 2022

Altera o Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos e Brasília, como parte do processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 8º, inciso XXIV da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, e pelo art. 9º, inciso VII, do Regimento Interno da ANAC, anexo à Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e

CONSIDERANDO o estabelecido na Seção II – Da Revisão dos Parâmetros da Concessão do Capítulo VI – Do Equilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos e Brasília;

CONSIDERANDO o constante dos autos do processo nº 00058.024644/2021-61,

DECIDE:

Art. 1º Realizar a segunda Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos e Brasília, nos termos dos itens 6.14 a 6.19 dos respectivos Contratos de Concessão.

Art. 2º Alterar os itens do Capítulo 7 do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacional de Guarulhos e Brasília, que dispõe sobre as Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros, que passará a vigorar com a seguinte redação.

"7. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros

7.1 A construção de novos terminais de passageiros e ampliações e reformas nos terminais de passageiros existentes deverão incorporar as melhores práticas nacionais e internacionais em projetos de edificações similares.

7.1.1A concepção arquitetônica e padrões construtivos, operacionais e de manutenção destas intervenções deverão respeitar as particularidades sócioeconômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, incorporando princípios da sustentabilidade, eficiência energética e minimização dos impactos ambientais, bem como garantir operação ininterrupta, manutenção simplificada e econômica e alta durabilidade.

7.2 Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico.

7.3 Os terminais de passageiros deverão ser dotados dos equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, sistema de climatização, sistema de sonorização e mobiliários ergonômicos, incorporando as melhores práticas nacionais e internacionais em edificações similares.

7.4 Nos terminais de passageiros, as circulações internas nos componentes operacionais e entre eles deverão ser capazes de atender adequadamente aos Usuários, além de proporcionar visão desobstruída e percursos desimpedidos e simplificados.

7.4.1 Os corredores, conectores, portas e demais ligações devem dispor de espaços suficientes para comportar, de maneira desimpedida, os diferentes sentidos de fluxo e situações como deslocamentos de pessoas com e sem carrinhos de bagagens, com e sem bagagens de mão, PNAE, entre outros.

7.4.2 A avaliação do adequado dimensionamento das áreas de circulação se dá com base na sua largura efetiva e da demanda dos Usuários na Hora Pico.

7.4.3 As áreas comerciais, mobiliários e equipamentos não devem impactar significativamente a mobilidade dos Usuários nas áreas de espera.

7.5 O planejamento e a operação dos terminais de passageiros deverão considerar a distância que os passageiros percorrerão nos fluxos operacionais existentes, como embarque, desembarque e conexão.

7.5.1 No caso de haver grandes distâncias a serem percorridas nos terminais pelos passageiros nos fluxos de embarque, desembarque e conexão, deverão ser disponibilizadas alternativas para auxiliar o deslocamento de pessoas, como esteiras rolantes, veículos motorizados, opções de trajetos mais curtos aos PNAE e a outros Usuários com dificuldades de locomoção, facilidades e fluxos simplificados aos passageiros em conexão, entre outros.

7.6 Os terminais de passageiros deverão possuir sistemas, instalações e equipamentos para circulação vertical, como escadas fixas, escadas rolantes e elevadores, que permitam o atendimento adequado ao fluxo de Usuários.

7.7 Nas salas de embarque de terminais de passageiros, deverá ser provido espaço adequado e suficiente para formação de filas pré-embarque, próximo aos portões de embarque, de forma que a identificação das filas seja simplificada e que não haja confluência entre filas, entre filas e áreas de circulação e entre filas e elementos estruturais, mobiliário ou áreas comerciais adjacentes.

7.8 Nos componentes operacionais de terminais de passageiros em que haja formação de filas para atendimento, deverão ser delimitados espaços adequados entre as áreas destinadas à formação de filas e os postos de atendimento, considerando o comportamento dos Usuários e as dimensões das bagagens e/ou dos carrinhos de bagagens.

7.9 Os terminais de passageiros deverão dispor de sinalização clara, objetiva e em quantidade suficiente para orientar adequadamente os Usuários em suas necessidades (wayfinding).

7.9.1 A sinalização deverá obedecer a uma ordem hierárquica, tendo preferência as necessidades operacionais em relação às comunicações comerciais.

7.10 As instalações, os equipamentos e a operação dos sistemas de processamento de bagagens devem atender adequadamente aos usuários, observando os princípios de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade e generalidade.

7.11 As áreas de triagem e/ou de conexão de bagagens e cargas devem ser adequadamente dimensionadas, buscando a otimização dos fluxos dos equipamentos de apoio, de maneira adequada aos procedimentos de operação em solo.

7.12 As vias internas ao sítio aeroportuário de acesso aos terminais de passageiros, aos estacionamentos de veículos e às demais infraestruturas deverão dispor de iluminação adequada e sinalização horizontal e vertical clara, objetiva e suficiente para orientar os Usuários em suas necessidades.

7.13 Os estacionamentos de veículos deverão dispor de demarcação adequada das vagas e sinalização clara, objetiva e suficiente para orientar os Usuários em suas necessidades.

7.14 O dimensionamento dos meios-fios para embarque e para desembarque de Usuários deverá considerar o tempo de utilização dos componentes e os diferentes modos de transporte utilizados para acessar os terminais de passageiros, prevendo espaços e condições para o atendimento adequado aos Usuários.

7.15 A integração do sistema de acesso aos terminais de passageiros com os diversos modos de transporte urbano deverá ser objeto de estudo quando da elaboração dos anteprojetos e do PGI, os quais deverão, durante toda a Concessão, no que couber ao aeroporto, prever os espaços e infraestrutura para que essa integração ocorra de forma eficiente e simplificada ao Usuário.

7.16 Os requisitos, especificações e procedimentos não detalhados neste Contrato deverão seguir a regulamentação específica do setor e, subsidiariamente, as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e de outras entidades ou referências técnicas de reconhecimento internacional no tema.

7.17 Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 7.1. a 7.16."

Art. 3º Alterar os Apêndices B e C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacional de Guarulhos e Brasília, os quais passarão a vigorar com a redação disposta no Anexo desta Decisão.

Art. 4º O disposto nesta Decisão será aplicado aos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS coletados a partir de 1º janeiro de 2023.

Art. 5º Esta Decisão entra em vigor na data de sua publicação.

Apêndice B

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.

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.

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.

2. A Hora Pico corresponde à 30ª hora rodada mais movimentada no ano civil.

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.

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.

Tabela 1 – Parâmetros Mínimos de Dimensionamento

| Componente | Unidade | Valores na hora-pico | |
|--|----------------------|----------------------|---------------|
| | | Doméstico | Internacional |
| Saguão de embarque: espaço mínimo por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min) | m ² /ocup | 2,3 | 2,3 |
| | v.a./pax | 1,0 | 1,0 |
| | min | 20 | 20 |
| Saguão de desembarque: espaço mínimo por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min) | m ² /ocup | 1,7 | 1,7 |
| | v.a./pax | 1,0 | 1,0 |
| | min | 15 | 25 |
| Check-in e despacho de bagagens: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação no componente (min) na área destinada à formação de filas | m ² /pax | 1,3 | 1,8 |
| | min | 20 | 30 |
| Inspeção de segurança: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila | m ² /pax | 1,0 | 1,0 |
| | min | 10 | 15 |
| Emigração: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila | m ² /pax | - | 1,0 |
| | min | - | 10 |
| Imigração: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila | m ² /pax | - | 1,0 |
| | min | - | 10 |
| Aduana: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila | m ² /ocup | - | 1,7 |
| | min | - | 10 |
| Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque): espaço mínimo por passageiro (m ² /pax), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos | m ² /pax | 2,3 | 2,3 |
| | min | 40 | 60 |
| | % | 70 | 70 |
| Sala de embarque de atendimento em posições remotas: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos | m ² /pax | 2,3 | 2,3 |
| | min | 40 | 60 |
| | % | 70 | 70 |
| Sala de desembarque: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax); tempo médio de ocupação no componente (min) | m ² /pax | 1,7 | 1,7 |
| | min | 20 | 45 |

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

4.1. O cálculo da capacidade de processamento de passageiros na Hora Pico, em termos de espaço mínimo por passageiro (ou ocupante), dos componentes operacionais de saguão de embarque, saguão de desembarque, check-in e despacho de bagagens,

inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas e sala de desembarque, é dado pela seguinte equação:

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

Equação 1

Onde:

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

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

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

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

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

4.2.1. Não incluem nas áreas disponíveis desses componentes (Ad_i) as áreas de circulação horizontal e vertical, espaços ocupados por equipamentos, sistemas, elementos decorativos ou áreas de estoque de carrinhos de bagagem, áreas de banheiros, componentes estruturais e instalações prediais, espaços inacessíveis pelos passageiros, áreas ocupadas por concessões comerciais e áreas de controle de bilhetes para embarque.

5. Cálculo da capacidade de processamento em termos de tempo máximo de ocupação:

5.1. O cálculo da capacidade de processamento de passageiros na Hora Pico, em termos de tempo máximo de ocupação, dos componentes operacionais de check-in e despacho de bagagens, inspeção de segurança, emigração, imigração e aduana, é dado pela seguinte equação:

$$CHp_i = N * \frac{60}{T_{sec}} * (60 + To_i)$$

Equação 2

Onde:

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

N: número de equipamentos e sistemas associados ao componente;

To_i: tempo de máxima ocupação no componente “i” (minutos);

T_{sec}: tempo médio de processamento por passageiro (segundos).

5.2. A Concessionária deverá apresentar relatório de desempenho dos equipamentos e sistemas associados aos componentes operacionais de processamento, de forma a aferir o tempo médio de processamento por passageiro (T_{sec}) em cada componente operacional.

5.3. Para aferição do tempo médio de processamento por passageiro (T_{sec}), a ANAC poderá exigir a contratação de empresa especializada independente, a ser contratada e remunerada pela Concessionária, cabendo à ANAC o direito de veto na indicação realizada pela Concessionária.

6. Sistemas de processamento de bagagens

6.1. As instalações, equipamentos e sistemas de processamento de bagagens devem ser dimensionados de forma a atender à demanda Hora Pico, nos processos de despacho ou restituição de bagagens de passageiros domésticos e internacionais, com origem, destino ou conexão no aeroporto.

7. Atualização e revisão de parâmetros mínimos de dimensionamento

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.

- 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.
- 7.2. A ANAC desenvolverá e submeterá a consulta pública métricas de utilização das instalações do lado ar, podendo incluir:
- 7.2.1. Atrasos médios para alocação de aeronaves em posições de pátio, decorrentes de indisponibilidade de posições ou gerenciamento inadequado de recursos por parte da Concessionária
- 7.2.2. Horas por dia em que todos os *slots* estão alocados ou em que a operação real excede a capacidade declarada;
- 7.2.3. Nível de utilização do sistema de pistas, em termos de horas equivalentes de utilização na capacidade horária declarada, como um percentual do uso teórico máximo de um dia de operação.

Apêndice C

Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS e do Cálculo do Fator Q

1. O Fator Q a ser considerado no reajuste da receita teto anual, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos neste Apêndice.
2. 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.
3. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados em um prazo de 5 (cinco) anos, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas. Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
- 3.1. 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.
- 3.2. 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.
- 3.3. O período que trata o item 3 coincide com o período considerado para o cálculo do Fator Q, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.
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 companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no aeroporto.

Indicadores de Qualidade de Serviço

5. Os Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS estão organizados nas seguintes categorias:
- a) Serviços diretos;
 - b) Disponibilidade de equipamentos;
 - c) Instalações do Lado Ar;
 - d) Pesquisa de Satisfação dos Passageiros; e
 - e) Pesquisa de Acessibilidade.
6. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC.
- 6.1. A Concessionária deverá manter vídeos das áreas dos componentes operacionais de inspeção de segurança, e respectivos acessos, por um período não inferior à data do reajuste subsequente.
- 6.2. A ANAC poderá solicitar previamente, de maneira fundamentada, vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros.
7. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão se aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

| Aspectos | Categorias | IQS |
|---------------------------------|--|--|
| Serviços Diretos | Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança | 1. Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q) |
| | | 2. Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q) |
| Disponibilidade de Equipamentos | Elevadores | 3. Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q) |
| | Escadas rolantes e esteiras rolantes verticais | 4. Percentual do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas (Q) |
| Instalações Lado Ar | Atendimento em pontes de embarque | 5. Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q) |
| | | 6. Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q) |
| Pesquisa de Satisfação de | Mobilidade | 7. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) |

| | | |
|----------------------------|--|---|
| Passageiros | | 8. Facilidade de acessar informações de voos (Q) |
| | Serviços Básicos | 9. Limpeza de banheiros (Q) |
| | | 10. Disponibilidade de banheiros (Q) |
| | | 11. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q) |
| | Ambiente | 12. Conforto na área de embarque (Q) |
| | | 13. Conforto térmico (Q) |
| | | 14. Conforto acústico |
| | | 15. Limpeza geral do aeroporto (Q) |
| | Acesso | 16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) |
| Índices de Satisfação | 17. Tempo de espera na fila do check-in | |
| | 18. Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário | |
| | 19. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto | |
| Pesquisa de Acessibilidade | Acessibilidade | 20. Sinalização e orientação no terminal considerando as necessidades dos PNAE |
| | | 21. Adequação do mobiliário, equipamentos e acessórios às necessidades dos PNAE |
| | | 22. Qualidade e adequação dos avisos e comunicados às necessidades dos passageiros PNAE |
| | | 23. Segurança e conforto da infraestrutura para atendimento à mobilidade dos PNAE |
| | | 24. Adequação dos sanitários para atendimentos aos PNAE |
| | | 25. Atendimento do funcionário do aeroporto responsável por acessibilidade |

(Q) Indicadores de Qualidade de Serviço que integram o Fator Q.

8. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.

Tabela 2 – Valores de referência para os Indicadores de Qualidade de Serviço

| Categoria | IQS | Vi | Padrão | Vs | Intervalo | Decréscimo | Bônus |
|--|--|--------|--------|--------|-----------|---------------|--------------|
| Serviços Diretos | | | | | | -1,00% | - |
| SBBR Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança | Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos | 96,02% | 97,26% | - | - | -1,00% | - |
| | Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos | 89,35% | 92,79% | - | - | | |
| SBGR Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança | Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos | 96,40% | 97,26% | - | - | -1,00% | - |
| | Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos | 94,65% | 96,21% | - | - | | |
| Disponibilidade de Equipamentos | | | | | | -1,00% | - |
| Elevadores | Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores | 98,90% | 99,49% | - | - | -0,50% | - |
| Escadas e esteiras rolantes | Percentual do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteriras rolantes inclinadas | 99,27% | 99,70% | - | - | -0,50% | - |
| Instalações Lado Ar | | | | | | -1,50% | 0,40% |
| Atendimento em pontes de embarque (Q) | Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque | 65,37% | 70,00% | 85,43% | - | -1,50% | 0,40% |
| | Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque | 82,41% | 85,00% | 95,65% | - | | |
| Pesquisa de Satisfação dos Passageiros | | | | | | -4,00% | 1,60% |
| Mobilidade | Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) | 3,88 | 4,10 | 4,24 | 0,02 | -0,40% | 0,20% |
| | Facilidade de acessar informações de voos (Q) | 3,94 | 4,17 | 4,28 | 0,02 | -0,40% | 0,20% |
| Serviços Básicos | Limpeza de banheiros (Q) | 3,95 | 4,11 | 4,25 | 0,02 | -0,50% | 0,20% |
| | Disponibilidade de banheiros (Q) | 3,97 | 4,19 | 4,33 | 0,02 | -0,50% | 0,20% |
| | Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q) | 3,11 | 3,44 | 3,78 | 0,04 | -0,40% | 0,20% |
| Ambiente | Conforto na área de embarque (Q) | 3,99 | 4,09 | 4,15 | 0,02 | -0,50% | 0,20% |
| | Conforto térmico (Q) | 3,90 | 4,15 | 4,29 | 0,02 | -0,40% | 0,20% |
| | Conforto acústico | - | 4,03 | - | - | - | - |
| | Limpeza geral do aeroporto (Q) | 4,15 | 4,34 | - | 0,02 | -0,50% | - |
| Acesso | Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) | 3,47 | 3,72 | 3,90 | 0,02 | -0,40% | 0,20% |
| Total | | | | | | -7,50% | 2,00% |

9. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.

10. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo

10.1. Para os Indicadores da categoria "Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança", relacionado ao aspecto "Serviços Diretos":

Se $R(i) < Vi(i)$;

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times f_n$$

Equação 1

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vi(i) - Padrão(i)} \right)^2 \times f_n$$

Equação 2

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Equação 3

Sendo f_n fator correspondente à fração do total de passageiros processados em componentes operacionais de inspeção conforme a natureza "n" (doméstico ou internacional).

Se "n" é doméstico:

$$f_n = \frac{TD}{TD + TI}$$

Equação 4

Se "n" é internacional:

$$f_n = \frac{TI}{TD + TI}$$

Equação 5

TD: Número total de passageiros domésticos processados em componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos no período avaliativo do IQS;

TI: Número total de passageiros internacionais processados em componentes operacionais de inspeção de segurança internacional no período avaliativo do IQS.

10.2. Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Disponibilidade de Equipamentos":

Se $R(i) < Vi(i)$;

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Equação 6

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q(i) = Decréscimo(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vi(i) - Padrão(i)} \right)^2$$

Equação 7

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Equação 8

10.3. Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Instalações Lado Ar":

Se $R(i) < Vi(i)$;

$$Q_n(i) = Decrécimo(i) \times f_n$$

Equação 9

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q_n(i) = Decrécimo(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vi(i) - Padrão(i)} \right)^2 \times f_n$$

Equação 10

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Vs(i)$;

$$Q_n(i) = Bônus(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vs(i) - Padrão(i)} \right)^2 \times f_n$$

Equação 11

Se $R(i) \geq Vs(i)$;

$$Q_n(i) = Bônus(i) \times f_n$$

Equação 12

Sendo f_n fator correspondente à fração do total de passageiros processados nos terminais de passageiros do aeroporto que corresponde à natureza “n” (doméstico ou internacional).

Se “n” é doméstico:

$$f_n = \frac{TD - ED}{TD + TI - (ED + EI)}$$

Equação 13

Se “n” é internacional:

$$f_n = \frac{TI - EI}{TD + TI - (ED + EI)}$$

Equação 14

TD: Número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;

ED: Número total de passageiros domésticos expurgados no denominador da Equação 28, equivalendo a soma dos passageiros X_d , Y_d , W_d e Z_d no período avaliativo do IQS;

TI: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS; e

EI: Número total de passageiros internacionais expurgados no denominador da Equação 29, equivalendo a soma dos passageiros X_i , Y_i , W_i e Z_i no período avaliativo do IQS.

10.4. Para os Indicadores relacionados ao aspecto “Pesquisa de Satisfação de Passageiros”:

Se $R(i) < Vi(i)$;

$$Q(i) = Decrécimo(i)$$

Equação 15

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i) - Intervalo(i)$;

$$Q(i) = Decrécimo(i) \times \left(\frac{R(i) - (Padrão(i) - Intervalo(i))}{Vi(i) - (Padrão(i) - Intervalo(i))} \right)^2$$

Equação 16

Caso não haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

$Se\ Padr\tilde{a}o(i) - Intervalo(i) \leq R(i)$

$$Q(i) = 0$$

Equação 17

Caso haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

$Se\ Padr\tilde{a}o(i) - Intervalo(i) \leq R(i) < Padr\tilde{a}o(i) + Intervalo(i);$

$$Q(i) = 0$$

Equação 18

$Se\ Padr\tilde{a}o(i) + Intervalo(i) \leq R(i) < Vs(i);$

$$Q(i) = B\tilde{o}nus(i) \times \left(\frac{R(i) - (Padr\tilde{a}o(i) + Intervalo(i))}{Vs(i) - (Padr\tilde{a}o(i) + Intervalo(i))} \right)^2$$

Equação 19

$Se\ R(i) \geq Vs(i);$

$$Q(i) = B\tilde{o}nus(i)$$

Equação 20

onde:

R(i): Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Q(i): Resultado da parcela do Fator Q referente ao Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Vi(i): Valor inferior do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Vs(i): Valor superior do Indicador de Qualidade de Serviço (i).

Intervalo(i): Intervalo do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Decréscimo(i): Valor de decréscimo do Indicador de Qualidade de Serviço (i); e

Bônus(i): Valor de bônus do Indicador de Qualidade de Serviço (i).

11. O resultado final do Fator Q, para um determinado período, é dado pelo somatório dos Q(i) de cada indicador elegível para decréscimo e bônus.

$$Fator\ Q = \sum Q(i)$$

Equação 21

12. O nível máximo de redução para falhas de serviço em um dado período será igual ou inferior a 7,5% do teto tarifário máximo que a Concessionária tem direito a cobrar no período referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço

13. O percentual 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 de janeiro a dezembro de um determinado ano.

Invalidação dos resultados dos IQS

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.

14.1. O decréscimo na parcela do Fator Q referente ao IQS associado aos meses invalidados será equivalente ao produto entre o decréscimo máximo previsto para o IQS e o percentual de meses invalidados no período de 12 meses de aferição do IQS.

14.2. Os meses em que as medições ou as entrevistas dos IQS forem invalidadas serão contabilizados para fins de caracterização de falha persistente.

14.3. As medições ou as entrevistas dos IQS podem ser invalidadas em caso de:

14.3.1. Descumprimento da metodologia de coleta e aferição dos IQS e da Pesquisa de Satisfação de Passageiros prevista neste PEA e na regulamentação expedida pela ANAC;

- 14.3.2. Não envio das informações de acordo com o modelo e os procedimentos estabelecidos pela ANAC de remessa dos dados;
- 14.3.3. Envio de dados adulterados ou contraditórios com a regras estabelecidas no PEA e na regulamentação expedida pela ANAC; e
- 14.3.4. Recusa ou omissão da Concessionária à apresentação de documentos, dados, informações, vídeos, áudios, arquivos eletrônicos comprobatórios das medições ou das entrevistas realizadas necessárias à verificação da consistência de todos resultados e procedimentos relativos aos IQS.

Serviços diretos

15. A medição dos Tempos 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.
- 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.
- 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.
- 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.
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.
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.
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:

$$r_{n_d} = \left(\frac{TF5_{n_d}}{TF_{n_d}} \right) \times 100$$

Equação 22

$$r_{n_i} = \left(\frac{TF5_{n_i}}{TF_{n_i}} \right) \times 100$$

Equação 23

onde:

r_{n_d} : Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 (cinco) minutos no componente de inspeção 'n_d' no período avaliativo do IQS;

r_{n_i} : Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 (cinco) minutos no componente de inspeção 'n_i' no período avaliativo do IQS;

$TF5_{n_d}$: Número de registros em que os passageiros domésticos aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'n_d' no período avaliativo do IQS;

$TF5_{n_i}$: Número de registros em que os passageiros internacionais aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'n_i' no período avaliativo do IQS;

TF_{n_d} : Número total de registros de medição de tempo de fila no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'n_d' no período avaliativo do IQS;

TF_{n_i} : Número total de registros de medição de tempo de fila no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'n_i' no período avaliativo do IQS;

n_d : Enésimo componente operacional de inspeção de segurança doméstico.

n_i : Enésimo componente operacional de inspeção de segurança internacional.

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 passageiros inspecionados, de cada componente operacional de inspeção.

$$R_{n_d}(i) = \sum_{n_d=1}^{N_d} (r_{n_d} \times p_{n_d})$$

Equação 24

$$R_{n_i}(i) = \sum_{n_i=1}^{N_i} (r_{n_i} \times p_{n_i})$$

Equação 25

N_d : Número de componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos considerados no IQS.

N_i : Número de componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais considerados no IQS.

r_{n_d} : Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança doméstico ' n_d ' no período avaliativo do IQS;

r_{n_i} : Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança internacional ' n_i ' no período avaliativo do IQS;

p_{n_d} : Percentual de passageiros domésticos inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança doméstico ' n_d ' em relação ao total de passageiros inspecionados nos ' N_d ' componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos no período avaliativo do IQS;

p_{n_i} : Percentual de passageiros internacionais inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança internacional ' n_i ' em relação ao total de passageiros inspecionados nos ' N_i ' componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais no período avaliativo do IQS;

$R_{n_d}(i)$: Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço 'Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos' no período avaliativo do IQS;

$R_{n_i}(i)$: Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço 'Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos' no período avaliativo do IQS.

Disponibilidade de Equipamentos

20. Os Indicadores de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.

21. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos:

a) Elevadores; e

b) Escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas.

22. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados nos IQS.

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.

22.2. Farão parte dos IQS apenas os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros nos processos de embarque, desembarque e conexão, doméstico e internacional.

22.3. 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.

23. O monitoramento de cada equipamento ocorrerá nos horários que acumulam percentual relevante dos passageiros.

24. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.

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.

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.

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.

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:

a) Horário em que ocorreu a parada do equipamento;

b) Horário em que o equipamento voltou a operar;

c) O motivo da paralisação do equipamento.

29. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

30. O resultado de disponibilidade de cada equipamento será calculado conforme a seguinte equação:

$$r_n(i) = \left(1 - \frac{ID_n - ID_{0,n}}{D_{t,n} - ID_{0,n}}\right) \times 100$$

Equação 26

onde:

$r_n(i)$: Resultado da disponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', expresso em porcentagem, no período avaliativo do IQS;

ID_n (Indisponibilidade): Somatório dos tempos de indisponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', durante o período de disponibilidade teórica do equipamento 'n', no período avaliativo do IQS;

$ID_{0,n}$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', que se enquadram nas situações previstas no item 27 e que ocorrem durante o período de disponibilidade teórica do equipamento 'n', no período avaliativo do IQS; e

$D_{t,n}$ (Disponibilidade teórica): Somatório dos tempos em que a disponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', é monitorada, no período avaliativo do IQS.

31. O resultado dos Indicadores de Qualidade de Serviço de Disponibilidade de Equipamentos será calculado da seguinte forma:

$$R(i) = \sum_{n=1}^N (r_n \times p_n)$$

Equação 27

N: Número de equipamentos monitorados, do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', no período avaliativo do IQS.

$r_n(i)$: Resultado da disponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', expresso em porcentagem, no período avaliativo do IQS;

p_n : Percentual de passageiros do fluxo de passageiros do equipamento 'n' em relação ao total de passageiros dos fluxos de passageiros dos 'N' equipamentos monitorados, do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', no período avaliativo do IQS; e

$R(i)$: Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço 'i'.

Instalações Lado Ar

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.

33. Os resultados dos Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque serão calculados conforme as seguintes equações:

- Percentual de passageiros domésticos processados em ponte de embarque:

$$R_{AD\%} = \frac{PD}{TD - X_d - Y_d - W_d - Z_d} \times 100$$

Equação 28

- Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque:

$$R_{AI\%} = \frac{PI}{TI - X_i - Y_i - W_i - Z_i} \times 100$$

Equação 29

onde:

$R_{AD\%}$: Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

$R_{AI\%}$: Percentual de passageiros internacionais processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

PD: Número de passageiros domésticos processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

PI: Número de passageiros internacionais processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

TD: Número total de passageiros domésticos processados nos terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;

Xd: Número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

Yd: número de passageiros domésticos, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;

Wd: número de passageiros domésticos desembarcados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos com mudança de natureza no aeroporto em que o tempo de permanência na mesma posição de aeronave tenha sido igual ou inferior a 131 minutos, cujos passageiros não foram processados em ponte de embarque;

Zd: número de passageiros domésticos, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, cujos voos de chegada e partida domésticos tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 30 minutos;

TI: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;

Xi: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

Yi: número de passageiros internacionais, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;

Wi: número de passageiros internacionais desembarcados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos com mudança de natureza no aeroporto em que o tempo de permanência na mesma posição de aeronave tenha sido igual ou inferior a 131 minutos, cujos passageiros não foram processados em ponte de embarque;

Zi: número de passageiros internacionais, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, cujos voos de chegada e partida internacionais tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 43 minutos.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

34. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos 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.

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.

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.

37. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:

Tabela 3 – Escala de atributos para os IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

| | | | | | |
|-----------|-----|---------|------|---------|-------------------------|
| Muito Bom | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizou / não sabe |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Descartar a resposta |

38. O Resultado de cada indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme fórmula abaixo:

$$R(i) = \frac{\sum_{x=1}^n P_i(x)}{n}$$

Equação 30

onde:

R(i)– Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros, no período avaliativo do IQS;

P_i (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante o período avaliativo do IQS;

n – Quantidade de respostas válidas para o indicador de Qualidade de Serviço durante o período avaliativo do IQS;

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:

Tabela 4 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação

| | |
|-----------------------|--|
| Índices de Satisfação | Tempo de espera na fila do check-in |
| | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário |
| | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto |

40. As perguntas relacionadas aos Indicadores que compõem os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 37, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério.

Tabela 5 – Classificação dos Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação

| Satisfeito | | | Insatisfeito | |
|------------|-----|---------|--------------|---------|
| Muito Bom | Bom | Regular | Ruim | Péssimo |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

41. O resultado de cada indicador da Tabela 5 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

Pesquisa de Acessibilidade

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.

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.

44. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do aeroporto conforme a seguinte escala:

Tabela 6 – Escala de atributos para os IQS da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros Específica.

| Muito Bom | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não utilizou / não sabe |
|-----------|-----|---------|------|---------|-------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Descartar a resposta |

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:

$$R(i) = \frac{\sum_{x=1}^n P_i(x)}{n}$$

Equação 31

onde:

R(i)– Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço “i” referente a Pesquisa de Acessibilidade, no período avaliativo do IQS;

P_i (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante o período avaliativo do IQS;

n – Quantidade de respostas válidas para o indicador de Qualidade de Serviço durante o período avaliativo do IQS;

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.

Da preparação para aferição dos IQS

47. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.

48. 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.

49. A ANAC poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.

50. A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 10.10 do Anexo 2 do presente Contrato observará a regulamentação editada pela ANAC. No caso de ausência de metodologia regulamentada, a Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pela ANAC.

51. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa estabelecida no item 10.10 do Anexo 2 do presente Contrato e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.

52. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuário.

53. A Concessionária também publicará mensalmente, de forma acessível, no sítio eletrônico do aeroporto, um relatório do desempenho do serviço, identificando o padrão pertinente e o histórico do desempenho mensal para os IQS.

53.1. A informação deverá constar de página temática específica para a apresentação dos resultados dos Indicadores, e o caminho para seu acesso deverá ser claramente identificado na página principal do aeroporto.

Do Plano de Ação da Concessionária

54. O Plano de Ação previsto no item 10.9 do PEA deverá contemplar medidas e ações que visem mitigar ou corrigir deficiências na prestação do serviço ou ainda oportunidades de melhoria, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos, dentre outras que venham a se mostrar necessárias, e deverá abordar minimamente:

54.1. áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, assim entendidas aquelas cujos Indicadores tenham resultados abaixo do padrão;

54.2. descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 7 do PEA;

54.3. problemas identificados por meio do sistema de ouvidoria utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários;
e

54.4. problemas identificados por meio de sistema utilizado pela ANAC para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.

55. Na elaboração do Plano, a Concessionária deverá cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.