

Quadro comparativo das alterações propostas do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Guarulhos e Brasília

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

Documento	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)
Anexo 2	7.1	7.1 A Concessionária deverá observar as diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento de quaisquer novos terminais de passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como para ampliações dos terminais existentes.	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Considerou-se que não é necessário um item exclusivo com esta finalidade introdutória estando então esta condição atendida nos próximos itens contratuais.
Anexo 2	7.2	7.2 Terminais de passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como ampliações dos terminais existentes deverão estar organizados em dois ou mais níveis operacionais, capazes de processar embarques e desembarques com separação vertical de meio fio.	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.	Alterada redação conforme 6ª rodada, de modo a reduzir a intervenção pública nas configurações de terminais e deixar que a Concessionária estude as melhores soluções.
Anexo 2	7.3	7.3 Eventuais soluções alternativas ao estabelecido no item 7.2 (por exemplo: instalações para a aviação geral, instalações provisórias para atender picos de demanda pontuais relacionados à realização de grandes eventos ou outras condições sazonais) poderão ser aceitas mediante consulta prévia e submissão do projeto e plano de utilização das instalações à ANAC e desde que esteja assegurado, nestas instalações, pelo menos o nível de serviço estabelecido neste PEA.	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada, uma vez que o racional da redação original visava resguardar os investimentos de soluções provisórias para atendimento da demanda em face de grandes eventos. Pela experiência com os contratos vigentes e observando os aeroportos a serem concedidos entende-se dispensável essa previsão.
Anexo 2	7.4	7.4 A concepção arquitetônica de novos terminais ou ampliações dos existentes deverá observar a boa prática internacional em edificações similares, respeitando as particularidades sócioeconômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, além de considerar áreas significativas de fachada e/ou teto para aproveitamento de iluminação natural, visando a eficiência energética da edificação, bem como proporcionando visão panorâmica para o pátio de aeronaves.	7.1.1 A concepção arquitetônica e padrões construtivos, operacionais e de manutenção destas intervenções deverão respeitar as particularidades socioeconômicas, 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.	Melhoria da redação conforme 5ª rodada.
Anexo 2	7.5	7.5 Todas as áreas internas dos terminais de passageiros, tanto as destinadas ao público quanto as áreas administrativas, deverão ser dotadas de soluções de climatização, a fim de garantir o adequado conforto térmico em seu interior.	7.2 Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico.	Melhoria da redação conforme 5ª rodada
Anexo 2	7.5.1	7.5.1 Os sistemas de climatização deverão ser dimensionados de forma a garantir a máxima eficiência energética e a minimização dos impactos ambientais de seu funcionamento, conforme as melhores práticas internacionais.	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. O item 7.5.1 prevê a maximização da eficiência energética. Contudo em leitura contemporânea entende-se que a máxima eficiência energética e minimização dos impactos ambientais devem fazer parte da diretriz do projeto de forma integral incluindo os sistemas de climatização e todos os sistemas existentes. Logo o item foi suprimido
Anexo 2	-	Inclusão	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	Incluído conforme 4ª rodada conforme Despacho SRA 0131551, com redação proposta da 5ª rodada.
	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 4ª rodada, com redação proposta da 5ª rodada, tomando-se diretriz que traz em seu bojo os conceitos de facilitação e wayfinding essenciais a projeto de terminal aeroportuário contemporâneo.
	-	Inclusão	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	Incluído conforme 5ª rodada. Trata-se, portanto, de rol de orientações gerais, mantendo e/ou ampliando conceitos já anteriormente empregados, porém sem entrar no mérito das soluções de projeto propriamente ditas. Decisões ficam, portanto, a cargo da própria Concessionária, desde que atendidos os parâmetros mínimos contratuais.
	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 6ª rodada. Trata-se de adequar os requisitos, dando maior relevância regulatória, definindo os elementos essenciais ao projeto e à operação do aeroporto. Nesse sentido, analisa-se então a infraestrutura aeroportuária de maneira integrada, observando a interação dos fluxos desde o acesso viário até o sistema de pistas do aeroporto. Sob essa perspectiva, o conceito de Especificações Mínimas foi redimensionado, de forma a abarcar não apenas os terminais de passageiros, como toda a infraestrutura aeroportuária.
	-	Inclusão	7.4.3 As áreas comerciais, mobiliários e equipamentos não devem impactar significativamente a mobilidade dos Usuários nas áreas de espera.	Incluído conforme 6ª rodada. Trata-se de adequar os requisitos, dando maior relevância regulatória, definindo os elementos essenciais ao projeto e à operação do aeroporto. Nesse sentido, analisa-se então a infraestrutura aeroportuária de maneira integrada, observando a interação dos fluxos desde o acesso viário até o sistema de pistas do aeroporto.
	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 4ª rodada, com redação proposta da 5ª rodada, tomando-se diretriz que traz em seu bojo os conceitos de facilitação e wayfinding essenciais a projeto de terminal aeroportuário contemporâneo.
	-	Inclusão	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	Incluído conforme 4ª rodada, com redação proposta da 5ª rodada, tomando-se diretriz que traz em seu bojo os conceitos de facilitação e wayfinding essenciais a projeto de terminal aeroportuário contemporâneo.

Anexo 2	7.6	7.6 A solução estrutural deverá proporcionar áreas operacionais livres de pilares ou outros elementos estruturais que possam obstruir os fluxos ou a visão de seus ocupantes.	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).	Incluído conforme 4ª rodada , com redação proposta da 6ª rodada, tomando-se diretriz que traz em seu bojo os conceitos de facilitação e wayfinding essenciais a projeto de terminal aeroportuário contemporâneo.
Anexo 2	-	Inclusão	7.9.1 A sinalização deverá obedecer a uma ordem hierárquica, tendo preferência as necessidades operacionais em relação às comunicações comerciais.	Incluído conforme 7ª rodada. As empresas aéreas julgam ser necessário que a sinalização para os passageiros seja clara e objetiva, obedecendo uma ordem de hierarquia em que as necessidades operacionais do aeroporto prevaleçam sobre as comunicações comerciais.
Anexo 2	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 6ª rodada. Trata-se de adequar os requisitos, dando maior relevância regulatória, definindo os elementos essenciais ao projeto e à operação do aeroporto. Nesse sentido, analisa-se então a infraestrutura aeroportuária de maneira integrada, observando a interação dos fluxos desde o acesso viário até o sistema de pistas do aeroporto.
Anexo 2	7.7	7.7 Os materiais e sistemas empregados na construção de novas edificações e ampliações e reformas de edificações existentes de terminais de passageiros deverão proporcionar, obrigatoriamente:	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.7.1	7.7.1 Operação ininterrupta;	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.7.2	7.7.2 Alta durabilidade;	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.7.3	7.7.3 Manutenção simplificada e econômica;	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.7.4	7.7.4 Proteção contra as intempéries e atenuação de ruídos;	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.7.5	7.7.5 Saúde e segurança ao usuário; e	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.7.6	7.7.6 Alta eficiência energética	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	-	Inclusão	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	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.8	7.8 O padrão de acabamento das edificações deverá seguir as seguintes diretrizes:	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.8.1	7.8.1 Pisos com resistência ao alto tráfego, dentro do padrão corrente da indústria em construções aeroportuárias conforme o uso de cada ambiente – saguões de terminais de passageiros e áreas de embarque/desembarque, áreas comerciais, áreas administrativas, áreas de processamento de bagagens etc.;	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.8.1.1	7.8.1.1 Os pisos deverão possuir altíssima resistência à abrasão superficial, baixa absorção de água, alta resistência ao manchamento e ataque químico e resistência mecânica alta;	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.8.2	7.8.2 Paredes, forros, tetos e fachadas:	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	7.8.2.1	7.8.2.1 Os níveis de conforto térmico e acústico destes elementos deverão seguir as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, e os parâmetros estabelecidos no item 7.7.	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. Foram sintetizados o que estava disposto nos item 7.7 e 7.8 do contrato original na redação dos itens 7.1.1 e 7.1 da proposta.
Anexo 2	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 6ª rodada. Trata-se de adequar os requisitos, dando maior relevância regulatória, definindo os elementos essenciais ao projeto e à operação do aeroporto. Nesse sentido, analisa-se então a infraestrutura aeroportuária de maneira integrada, observando a interação dos fluxos desde o acesso viário até o sistema de pistas do aeroporto. Sob essa perspectiva, o conceito de Especificações Mínimas foi redimensionado, de forma a abarcar não apenas os terminais de passageiros, como toda a infraestrutura aeroportuária.
Anexo 2	7.9	7.9 Preservadas as características originais de edificações de caráter arquitetônico relevante, o disposto nos itens 7.4 a 7.8 também se aplica a eventuais reformas e ampliações a serem executadas nas edificações existentes.	Exclusão	Excluído conforme 4ª Rodada. A proposta de exclusão pois a redação atualmente vigente propicia uma subjetividade no julgamento do caráter arquitetônico relevante objeto este que foge a atribuição da ANAC Apenas para fins de registro consigna-se o texto suprimido
Anexo 2	-	Inclusão	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,	Incluído conforme relicitação de Viracopos, devido a exclusão dos IQS de sistemas de processamento e restituição de bagagem.
Anexo 2	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 7ª rodada. As empresas aéreas julgam ser necessário o planejamento e disponibilização de áreas apropriadas para triagem e/ou conexão de bagagens e cargas, bem como a otimização dos fluxos dos equipamentos de apoio em torno das aeronaves durante o procedimento de operação em solo.

Anexo 2	-	Inclusão	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	Incluído conforme 6ª rodada. Trata-se de adequar os requisitos, dando maior relevância regulatória, definindo os elementos essenciais ao projeto e à operação do aeroporto. Nesse sentido, analisa-se então a infraestrutura aeroportuária de maneira integrada, observando a interação dos fluxos desde o acesso viário até o sistema de pistas do aeroporto. Sob essa perspectiva, o conceito de Especificações Mínimas foi redimensionado, de forma a abarcar não apenas os terminais de passageiros, como toda a infraestrutura aeroportuária.
Anexo 2	-	Inclusão	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	Incluído conforme 6ª rodada. Trata-se de adequar os requisitos, dando maior relevância regulatória, definindo os elementos essenciais ao projeto e à operação do aeroporto. Nesse sentido, analisa-se então a infraestrutura aeroportuária de maneira integrada, observando a interação dos fluxos desde o acesso viário até o sistema de pistas do aeroporto. Sob essa perspectiva, o conceito de Especificações Mínimas foi redimensionado, de forma a abarcar não apenas os terminais de passageiros, como toda a infraestrutura aeroportuária.
Anexo 2	-	Inclusão	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	Incluído conforme 5ª rodada, com redação proposta na 6ª rodada. Trata-se, portanto, de rol de orientações gerais, mantendo e/ou ampliando conceitos já anteriormente empregados, porém sem entrar no mérito das soluções de projeto propriamente ditas. Decisões ficam, portanto, a cargo da própria Concessionária, desde que atendidos os parâmetros mínimos contratuais.
Anexo 2	-	Inclusão	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.	Incluído conforme 5ª rodada, com redação proposta na 6ª rodada. Trata-se, portanto, de rol de orientações gerais, mantendo e/ou ampliando conceitos já anteriormente empregados, porém sem entrar no mérito das soluções de projeto propriamente ditas. Decisões ficam, portanto, a cargo da própria Concessionária, desde que atendidos os parâmetros mínimos contratuais.
Anexo 2	7.10		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.	Melhoria da redação conforme 6ª rodada.
Anexo 2	-	Inclusão	7.17 Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 7.1. a 7.16	Incluído conforme 3ª rodada, de modo a tornar mais clara a obrigação da Concessionária em cumprir os ditames contratuais.
Anexo 2, Ap. 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	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tornar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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 tornar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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 tornar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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 tornar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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 tornar mais clara as regras previstas no contrato. Conforme redação aprovada nos contratos da 6ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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,	Essa inclusão não implica em nova obrigação, mas antes pretende tornar mais clara as regras previstas no contrato.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. B	s/n	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.
Anexo 2, Ap. B	s/n	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: [...]	4. Cálculo da capacidade de processamento em termos de espaço mínimo: [...] 5. Cálculo da capacidade de processamento em termos de tempo máximo de ocupação: [...]	Essas alterações não implicam em inovações, mas antes pretendem tonarem 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.
Anexo 2, Ap. B	-	Inclusão	6. Sistemas de processamento de bagagens [...]	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.

Anexo 2, Ap. B	s/n	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	Somente alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar com a redação dos contratos das últimas rodadas de concessões.
Anexo 2, Ap. B	-	-	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.
	s/n	A ANAC desenvolverá e submeterá a consulta pública métricas de utilização das instalações do lado ar, podendo incluir: [...]	7.2 7.2. A ANAC desenvolverá e submeterá a consulta pública métricas de utilização das instalações do lado ar, podendo incluir: [...]	Sem alterações na redução, somente renumeração.
Anexo 2, Ap. C	1	1. Os IQS incluem os seguintes aspectos: • Serviços diretos; • Disponibilidade de equipamentos; • Instalações do lado ar; • Pesquisa de satisfação dos passageiros.	5.Os Indicadores de Qualidade de Serviços - IQS estão organizados nas seguintes categorias: •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.
Anexo 2, Ap. C	2	2. 14 (catorze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são elegíveis para bonificação	Exclusão.	Esta informação já consta na Tabela 2, por isso julgou-se desnecessário este item.
Anexo 2, Ap. 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.	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.	Sem alterações. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. 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 companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no aeroporto.	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.	Sem alterações.
Anexo 2, Ap. C	5	5. 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, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque, àqueles elencados na dimensão Check-in e aos indicadores da dimensão Satisfação	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.	Não se trata de nova obrigação mas melhoria da redação. Foi excluída a exceção referentes a Atendimento em Pontes de Embarque dado que não haverá mais a "duplicação" deste indicador no âmbito do monitoramento do nível de serviço.
Anexo 2, Ap. C	-	Inclusão	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.	Resalte-se que não se trata de nova previsão de multa. Trata-se de esclarecimento de penalidade já prevista no item 5 do Apêndice C do PEA dos contratos vigentes da 2ª 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.
Anexo 2, Ap. C	6	6. 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.	3.2 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.	Sem alterações. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. C	-	Inclusão	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.	Não se trata de nova obrigação mas a inclusão de informação de modo a tornar mais claro como é aplicada a reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
Anexo 2, Ap. C	7	7. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditadas pela ANAC a qualquer tempo.	6. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditadas pela ANAC.	Dado que no subitem 6.1, há delimitação de tempo para a manutenção dos vídeos, foi excluída a expressão "a qualquer tempo".
Anexo 2, Ap. C	-	Inclusão	6.1 A Concessionária deve manter vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros por um período não inferior à data do reajuste subsequente.	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.
	-	Inclusão	6.2 A ANAC poderá solicitar previamente, de maneira fundamentada, vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros.	Caso haja necessidade, a ANAC poderá solicitar, de maneira fundamentada, vídeos sobre áreas dos componentes operacionais em que haja dúvida sobre atendimento dos níveis de qualidade dos serviços prestados exigidos contratualmente.
Anexo 2, Ap. C	8	8. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q.	7. 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. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. C	9	9. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.	8. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.	Sem alterações. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. C	10	10. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela acima, serão utilizadas duas casas decimais.	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.	Sem alterações. Somente renumeração.

Anexo 2, Ap. C	11	11. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo	10. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo:	Sem alterações. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. C	11.1	11.1 Para os Indicadores relacionados ao Aspecto "Serviços Diretos": [...]	10.1 Para os Indicadores da categoria "Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança", relacionado ao aspecto "Serviços Diretos": [...]	Alteração da redação do caput do item e do formato da curva de decréscimo do Fator Q. Além disso, foi incorporada na fórmula do Fator Q, um fator de ponderação referentes à fração total dos passageiros processados nos canais domésticos e internacionais. Essas alterações ocorreram no âmbito da relicitação de Viracopos.
Anexo 2, Ap. C	11.2	11.2 Para os Indicadores relacionados ao Aspectos "Disponibilidade de Equipamentos" e "Instalações do Lado Ar": [...]	10.2 Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Disponibilidade de Equipamentos": [...]	Exclusão das "Instalações do Lado Ar", que passou para o próximo subitem. Exclusão de bônus do Fator Q para o indicador de "Disponibilidade de Equipamentos". Essas alterações ocorreram no âmbito da relicitação de Viracopos.
Anexo 2, Ap. C	-	Inclusão	10.3 Para os indicadores relacionados ao aspecto "Instalações Ladoa Ar": [...]	Alteração da fórmula do Fator com a inclusão de um fator de ponderação correspondente à fração total de passageiros processados nos terminais doméstico ou internacional. Além disso, alteração da curva de decréscimo do Fator Q. Essas alterações ocorreram no âmbito da relicitação de Viracopos.
Anexo 2, Ap. C	11.3	11.3 Para os Indicadores relacionados ao Aspecto "Pesquisa de Satisfação de Passageiros": [...]	10.4 Para os Indicadores relacionados ao Aspecto "Pesquisa de Satisfação de Passageiros": [...]	Alteração da curva de decréscimo do Fator Q, conforme relicitação de Viracopos.
Anexo 2, Ap. C	12	12. 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. [...]	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. [...]	Sem alterações. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. C	13	13. 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.	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	Melhoria da redação.
Anexo 2, Ap. C	14	14. Excepcionalmente, o Fator Q determinado com os dados coletados em 2018 e que comporá o reajuste tarifário a ser realizado em 2019 será calculado considerando os resultados do Fator Q obtidos de forma ponderada, sendo parte referente aos resultados apurados no mês de janeiro de 2018 e a outra parte referente aos meses de fevereiro até dezembro de 2018. Portanto, os resultados de janeiro serão avaliados conforme metodologia, indicadores e parâmetros de referência anterior à RPC e os demais meses (fevereiro a dezembro de 2018) 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 2019 (dados coletados em 2018): [...]	Exclusão	Regra de aplicação do Fator Q à época da última RPC que não cabe no presente processo.
Anexo 2, Ap. C	15	15. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato 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.	12. O nível máximo de reduções tarifárias 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.	Melhoria da redação.
Anexo 2, Ap. C	16	16. O decréscimo tarifário é aumentado quando houver falha persistente do serviço em cada medição. A falha persistente no serviço é caracterizada quando o desempenho da Concessionária 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 2 deve ser aumentado em 50% para esse indicador para o período de avaliação.	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 janeiro a dezembro de um determinado ano.	Alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar com a redação dos contratos das últimas rodadas de concessões.
Anexo 2, Ap. C	17	17. Serão levados em consideração para efeitos do Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço todos os Indicadores elegíveis para decréscimo do Fator Q. Os decréscimos quando somados, após aumento das reduções, estarão limitados ao valor máximo de 7,5%.	Exclusão	Item redundante
Anexo 2, Ap. C	-	Inclusão	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.	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 processos da 7ª rodada e de relicitação de Viracopos.
Anexo 2, Ap. C	18	18. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos na esteira do Raio-X, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.	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.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. C	19	19. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção e nos horários de maior movimento do aeroporto.	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 será realizada nos componentes de inspeção de segurança, a depender da sua representatividade. Alteração proposta em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.

Anexo 2, Ap. 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.	Inclusão 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.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. C	20	20. O resultado do Indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser calculado a partir do Percentual de passageiros aguardando até 5 e 15 minutos, conforme a seguinte fórmula: [...]	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.[...]	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 detalhada dessa alteração está descrita na Nota Técnica. Alteração proposta em consonância ao apresentado nos processos de recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
Anexo 2, Ap. C	21	21. 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, excluídos os atendimentos realizados em Ponte de Embarque.	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.
Anexo 2, Ap. C	22	22. O resultado do Indicador Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) deverá ser calculado a partir do percentual de atendimentos de embarque e desembarque, com aviso prévio e sem aviso prévio, com tempo inferior aos valores de referência definido na Tabela 2, conforme a seguinte fórmula:	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.
Anexo 2, Ap. C	23	23. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias 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 recolitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
Anexo 2, Ap. 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 recolitação de Viracopos e da 7ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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 monitorado. Essas alterações tiveram origem no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada e aprimorada no processo de recolitação de Viracopos.
Anexo 2, Ap. 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 recolitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
Anexo 2, Ap. 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 recolitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
Anexo 2, Ap. 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 recolitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.
Anexo 2, Ap. 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 recolitação de Viracopos, que limitou o monitoramento aos equipamentos considerados essenciais.

Anexo 2, Ap. 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 recitação de Viracopos e da 7ª rodada.
Anexo 2, Ap. 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.
Anexo 2, Ap. C	24	24. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações: a) Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos); b) Horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; c) O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária	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; e c) O motivo da paralisação do equipamento.	Melhoria da redação e renumeração do item.
Anexo 2, Ap. C	25	25. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.	29. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.	Sem alterações. Somente renumeração.
Anexo 2, Ap. C	26	26. A indisponibilidade de itens de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho dos IQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a: [...]	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 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.
Anexo 2, Ap. 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 recitação de Viracopos e da 7ª rodada.
Anexo 2, Ap. C	27	27. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverá ser calculado a partir do percentual de disponibilidade real dos equipamentos, conforme a seguinte fórmula:	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 recitação de Viracopos e da 7ª rodada.
Anexo 2, Ap. C	28	28. O Indicador Atendimento em Pontes de Embarque deverá ser medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.	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.	Melhoramento na redação e renumeração.
Anexo 2, Ap. C	29	29. O resultado do Indicador Atendimento em Pontes de Embarque será calculado a partir do número de passageiros que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque e do total de passageiros que embarcaram e desembarcaram no aeroporto, considerando voos regulares e não regulares realizados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, exceto passageiros de aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado, conforme fórmulas abaixo:	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 cálculo 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 recitação de Viracopos e da 7ª rodada.
Anexo 2, Ap. C	30	30. 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.	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.	Sem alterações na redução, somente renumeração.
Anexo 2, Ap. C	30	30. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Em terminais onde a proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais.	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.

Anexo 2, Ap. C	32	32. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e dos períodos matutino, vespertino e noturno, 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	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.
Anexo 2, Ap. C	33	33. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:	37. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:	Alteração da redação de modo a tornar mais clara a obrigação e padronizar segundo os contratos das últimas rodadas. Além disso, alteração da redação da escala de "satisfatório" para "regular", conforme .
Anexo 2, Ap. C	34	34. O Resultado de cada indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme fórmula abaixo:	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.
Anexo 2, Ap. C	35	35. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros o monitoramento dos seguintes indicadores relativos ao índice de satisfação:	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 que os indicadores incluídos nos "Índices de Satisfação sejam os mesmos do processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões e que foram adotados nos contratos posteriores
Anexo 2, Ap. C	36	36. As perguntas relacionadas aos indicadores de índice de satisfação devem seguir a escala de 1 a 10, sendo 1 "Discordo Totalmente" e 10 "Concordo Totalmente".	40. As perguntas relacionadas aos indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 39, e serão classificadas sob os títulos "Satisfeito" ou "Insatisfeito" considerando o seguinte critério:	Propõe-se o critério de classificação proposto no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões e que foram adotados nos contratos posteriores
Anexo 2, Ap. C	-	Inclusão	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".	Propõe-se que o resultado de cada indicador da Tabela 5 seja expresso conforme proposto no processo da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada de concessões e que foram adotados nos contratos posteriores
	-	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	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.
	-	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	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.
	-	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.
	-	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.
	-	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.
	-	Inclusão	47. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.	Tornar mais clara a obrigação já prevista no PEA, em consonância com os contratos das últimas rodadas.
	-	Inclusão	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	Proposta em consonância aos contratos vigentes a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.
	-	Inclusão	49. 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.
	-	Inclusão	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	Tornar mais clara a obrigação já prevista no PEA, em consonância com os contratos das últimas rodadas.
	-	Inclusão	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.	Tornar mais clara a obrigação já prevista no PEA, em consonância com os contratos das últimas rodadas.
	-	Inclusão	52. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários	Proposta em consonância aos contratos vigentes a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.
	-	Inclusão	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	Proposta em consonância aos contratos vigentes a partir da 1ª RPC dos contratos da 3ª rodada.
	-	Inclusão	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	Tornar mais clara a obrigação já prevista no PEA, em consonância com os contratos das últimas rodadas.
	-	Inclusão	55. Na elaboração do Plano, a Concessionária deverá cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.	Tornar mais clara a obrigação já prevista no PEA, em consonância com os contratos das últimas rodadas.