



**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

**ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

(Texto compilado até a Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Sumário

1. Introdução	2
2. Definições.....	2
3. Objeto da Concessão.....	5
4. Complexo Aeroportuário	6
5. Atividades Acessórias	7
6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios.....	8
7. Especificações mínimas dos Terminais de Passageiros.....	12
8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária	16
9. Plano de Gestão da Infraestrutura	19
10. Plano de Qualidade de Serviço.....	23
11. Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas ao APM (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)	25

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

1. Introdução

- 1.1 O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) detalha e especifica o objeto da concessão, delimita o Complexo Aeroportuário, detalha as atividades acessórias da concessão, prevê os Elementos Aeroportuários Obrigatórios, as especificações mínimas requeridas para os terminais de passageiros, investimentos iniciais para melhoria da infraestrutura, as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura, estabelece o nível de serviço por meio dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço e prevê a metodologia de definição do Fator Q.

2. Definições

- 2.1 Para os fins do presente PEA, e sem prejuízo de outras definições aqui estabelecidas, as expressões seguintes são assim definidas:

2.1.1 **ACI:** Avaliação das Condições das Instalações, um dos relatórios componentes do PGI.

2.1.2 2.1.1-A **APM:** sistema automatizado de transporte de pessoas (Automated People Mover), por meio do qual a Concessionária prestará gratuitamente aos Usuários do Aeroporto os Serviços de transporte entre a estação Aeroporto-Guarulhos, pertencente à Linha 13 – Jade da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, e cada um dos terminais de passageiros atualmente localizados dentro do Aeroporto. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)

2.1.3 **Atividades Acessórias:** são as atividades econômicas realizadas no Complexo Aeroportuário que poderão gerar Receitas Não Tarifárias para a Concessionária.

2.1.4 **Complexo Aeroportuário:** a área da Concessão, caracterizada pelo sítio aeroportuário descrito neste PEA, incluindo faixas de domínio, edificações e terrenos, bem como pelas áreas ocupadas com instalações operacionais, administrativas e para exploração econômica relacionadas à Concessão; inclui a situação jurídica do Complexo Aeroportuário.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 2.1.5 2.1.3-A **Data de Conclusão das obras do APM:** data de conclusão das obras e de início da completa operação do APM, correspondente a até vinte e quatro meses após a eficácia do presente aditamento. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 2.1.6 **DECEA:** Departamento de Controle do Espaço Aéreo, órgão central do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB).
- 2.1.7 **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI.
- 2.1.7-A **Estações do APM:** edificações destinadas ao embarque e desembarque de passageiros do APM que conterão todos os elementos necessários à adequada prestação dos Serviços de transporte entre a estação Aeroporto-Guarulhos, pertencente à Linha 13 – Jade da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, e cada um dos terminais de passageiros localizados dentro do Aeroporto, nos termos do artigo 6.º da Lei federal nº 8.987/95. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 2.1.8 **Elementos Aeroportuários Obrigatórios:** consiste nas instalações, sistemas, equipamentos e componentes listados neste PEA, a serem implantados para a regular prestação dos serviços.
- 2.1.9 **Especificações mínimas do Terminal de Passageiros:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros.
- 2.1.10 **Fator Q:** fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no Contrato.
- 2.1.11 (Suprimida pelo Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020)
- 2.1.12 **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 2.1.13 **IQS:** Indicadores de Qualidade de Serviço descritos neste PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.
- 2.1.14 **Parâmetros Mínimos de Dimensionamento:** indicadores do nível de serviço que deve ser observado na execução do contrato e que nortearão o planejamento da Concessionária para o desenvolvimento do PGI, conforme Apêndice B.
- 2.1.15 **PNAE:** Passageiro com necessidades de assistência especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.
- 2.1.16 **PGI:** Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;
- 2.1.17 **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI.
- 2.1.18 **Plano de Qualidade de Serviço:** plano que detalhará as atividades da Concessionária com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA;
- 2.1.19 **RMA:** Resumo de Movimentação Aeroportuária; um dos relatórios do PGI.
- 2.1.20 **Revisão Antecipada do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária em decorrência da demanda real em Hora Pico em determinado ano superar em mais de 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista no PGI para a Hora Pico do mesmo ano;
- 2.1.21 **Revisão do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados da primeira apresentação do PGI, da última Revisão do PGI ou da última Revisão Antecipada do PGI;

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

2.1.22 **Revisão Voluntária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto pela Revisão do PGI.

2.2 Sem prejuízo das definições acima, e salvo se do contexto resultar claramente sentido diferente, os termos escritos neste PEA com a inicial em maiúscula e nele não definidos terão o significado fixado no capítulo Definições do Contrato.

3. Objeto da Concessão

3.1 Constitui objeto da Concessão do Complexo Aeroportuário a execução das seguintes atividades, que devem ser cumpridas pela Concessionária durante todo o prazo da Concessão, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato:

3.1.1 A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no Anexo 4 – Tarifas, bem como todos os demais serviços relacionados à infraestrutura aeroportuária;

3.1.2 A exploração eficiente do Complexo Aeroportuário, de forma a obter Receitas Não-Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento do Complexo Aeroportuário;

3.1.3 A manutenção de todas as instalações, bens, equipamentos existentes e implementados no Complexo Aeroportuário, conforme a legislação e regulamentação em vigor;

3.1.4 A execução das melhorias da infraestrutura no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar o Complexo Aeroportuário e adequar a qualidade dos serviços;

3.1.5 O pleno atendimento ao nível de serviço previsto neste PEA durante todo o prazo da Concessão, mediante a realização dos investimentos e obtenção dos recursos necessários; e

3.1.6 A adequação das demais instalações necessárias para o atendimento dos Usuários na hipótese de ampliação do Complexo Aeroportuário, em especial pátio de aeronaves, estacionamento de veículos, vias de acesso, dentre outras.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

3.2 Não se inclui no objeto da Concessão a prestação dos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo do Aeroporto, sendo atribuição exclusiva do Poder Público, inclusive quando prestados por meio da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA), a aquisição, instalação, operação e manutenção dos equipamentos relacionados aos seguintes serviços e facilidades:

3.2.1 Serviços de Informação Aeronáutica (AIS);

3.2.2 Gerenciamento de Tráfego Aéreo (ATM);

3.2.3 Meteorologia (MET);

3.2.4 Facilidades de Comunicações e Auxílios em Área Terminal de Tráfego Aéreo (COM);

3.2.5 Busca e Salvamento (SAR); e

3.2.6 Outros Serviços Auxiliares de Proteção ao Voo, exceto os auxílios visuais (PAPI, VASIS, ALS, balizamento de pista de pouso e de taxi, luzes de eixo de pista de pouso e de eixo de pista de taxi, luzes de zona de toque, barras de parada, farol de aeródromo e biruta), que são de responsabilidade da Concessionária.

3.3 A Concessionária será responsável pelos custos decorrentes da eventual realocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária, inclusive a construção de novas instalações com características construtivas similares às instalações desativadas, com toda a infraestrutura necessária e suficiente para que os equipamentos de responsabilidade do Poder Público estejam aptos a operar.

4. Complexo Aeroportuário

4.1 A situação jurídica do Complexo Aeroportuário é a seguinte:

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 4.1.1 O Aeroporto Internacional de Guarulhos (SBGR) possui área total de 11.905.056,52m².
- 4.1.2 Conforme Certidão nº 19/79, do Serviço do Patrimônio da União, expedida em 31/08/1979 por sua Delegacia no Estado de São Paulo, integra o SBGR uma área de 9.720.584,65m², denominada “Fazenda Cumbica”, situada no bairro denominado “Baqueruvu”, na Comarca de Guarulhos, Estado de São Paulo, foi doada à União Federal pela Empresa Agrícola Mavillis Limitada, para entrega ao Ministério da Aeronáutica, por meio da escritura pública de doação lavrada em 26/11/1940, Livro 255, Folha 84-verso a 85-verso, do 9º Tabelião da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, ratificada em 31/11/1979. Tal escritura de doação fora transcrita em 27/11/1940, sob o nº 2.159, no Livro 3-S, folha 247, do então Registro de Imóveis da 12ª Circunscrição da Comarca da Capital do Estado de São Paulo (atual comarca de Guarulhos). O SBGR foi transferido à administração da Infraero por meio da Portaria nº 1277/GM5, de 13/9/1984, do Ministério da Aeronáutica, publicada no Diário Oficial em 17/09/1984. O rezoneamento civil/militar do aeroporto foi aprovado por meio da Portaria EMAER nº 007/1SC4, de 27/5/1983.
- 4.1.3 Há em curso processo para desapropriação de área, em princípio com 84.388,61m², parte do Bairro Jd. Novo Portugal, cuja poligonal constava do Decreto Estadual Paulista nº 51.978, de 12/7/2007, que deu nova redação ao Decreto nº 50.860, de 6/6/2006, tendo este convalidado as disposições do Decreto nº 46.499, de 16/01/2002. No entanto, tais decretos encontram-se expirados.
- 4.1.4 O Poder Executivo Federal, por intermédio do Decreto s/nº de 24 de junho de 2011, declarou de utilidade pública, para fins de desapropriação, total ou parcial, e em favor da União, imóveis adjacentes ao Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro, necessários à execução das obras de infraestrutura aeroportuária deste aeroporto, situados no Município de Guarulhos, Estado de São Paulo.
- 4.1.5 As áreas e instalações destinadas às atividades militares situadas no sítio aeroportuário não são integrantes do objeto da Concessão.

5. Atividades Acessórias

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 5.1 A Concessionária poderá obter Receitas Não Tarifárias em razão da exploração das seguintes atividades econômicas acessórias, nos termos do Contrato, diretamente ou mediante contratação de terceiros: [\(Alterada pelo Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020\)](#)
- 5.1.1 Manuseio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), catering, comissaria, limpeza e abastecimento;
 - 5.1.2 Varejo e alimentação: *duty free*, bancos, correios, lotéricas, restaurantes e bares, máquinas automáticas de vendas, entre outras lojas comerciais (*souvenir*, vestuário, livraria, joalheria etc.);
 - 5.1.3 Locação de áreas para escritórios, áreas para armazenagem de cargas, zona de processamento de exportação, hotéis e centros de convenção;
 - 5.1.4 Outros serviços ao passageiro: locação de automóveis, estacionamento, cinema, salas de reunião e hotel de trânsito;
 - 5.1.5 Outros: carregadores, transporte aeroporto-hotel, *city tour*, serviços de consultoria em aeroportos, telefonia e acesso à Internet.
- 5.2 A Concessionária deverá observar as normas vigentes que exijam, restrinjam ou condicionem a exploração de determinadas atividades.
- 5.3 A Concessionária deverá solicitar autorização prévia da ANAC para explorar atividade diversa daquelas descritas acima.
- 5.4 Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o Usuário: sanitários, fraldários, carrinhos de bagagem, acesso e auxílio a deficientes, ambulatório médico, e outros previstos pela regulamentação vigente.

6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios

- 6.1. Ao longo do período da Concessão, deverão ser disponibilizadas, no mínimo, as instalações, sistemas e equipamentos abaixo descritos, com base nas normas técnicas vigentes, neste PEA, no Plano de Qualidade de Serviço e nas demais disposições do Edital, do Contrato e seus Anexos:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

6.1.1. Sistema de Pistas;

6.1.1.1. Pavimento de Pista de Pouso e Decolagem;

6.1.1.2. Pavimento de Pista de Rolamento;

6.1.1.3. Pavimento dos Acostamentos;

6.1.1.4. Sinalização Horizontal;

6.1.1.5. Sinalização Vertical;

6.1.1.6. Sinalização Luminosa;

6.1.2. Sistema Viário;

6.1.2.1. Vias Internas (Lado Terra);

6.1.2.2. Vias de serviço (Lado Ar);

6.1.2.3. Sinalização Horizontal de Vias;

6.1.2.4. Sinalização Vertical de Vias;

6.1.2.5. Sinalização semafórica de Vias;

6.1.3. Sistema Terminal de Passageiros;

6.1.3.1. Telemática;

6.1.3.2. Sistema de compartilhamento de equipamentos de terminal;

6.1.3.3. Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio;

6.1.3.4. Sistema de Sonorização;

6.1.3.5. Sistema Informativo de Voo;

6.1.3.6. Sistema de Distribuição de Sinais de TV e FM;

6.1.3.7. Sistema "INDOOR" (multifrequência);

6.1.3.8. Sistema de Rádio Comunicação;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 6.1.3.9. Sistema de Data e Hora;
 - 6.1.3.10. Sistema de TV de Vigilância;
 - 6.1.3.11. Sistema de TV de Pátio;
 - 6.1.3.12. Sistema de Controle de Acesso e Detecção de Intrusão;
 - 6.1.3.13. Sistema de Inspeção de Passageiros e Bagagens de Mão;
 - 6.1.3.14. Sistema de inspeção de Bagagem, capaz de inspecionar 100% (cem por cento) das bagagens despachadas embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto;
 - 6.1.3.15. Sistema de Gerenciamento de Bagagem;
 - 6.1.3.16. Sistema de Balanças Eletrônicas;
 - 6.1.3.17. Pontes de embarque;
 - 6.1.3.18. Sistema de climatização;
 - 6.1.3.19. Esteiras de bagagem;
 - 6.1.3.20. Escadas rolantes;
 - 6.1.3.21. Elevadores;
 - 6.1.3.22. Veículos a serem utilizados em todos os embarques e desembarques remotos de passageiros; e
 - 6.1.3.23. Serviço Médico de Emergência.
- 6.1.4. Estacionamento de Veículos;
- 6.1.5. Pátio de Aeronaves de Aviação Regular e Não Regular;
- 6.1.5.1. Área para estacionamento de Equipamentos de Rampa;
- 6.1.6. Central de Utilidades – CUT;
- 6.1.7. Sistema de Carga Aérea;
- 6.1.7.1. Terminal de Cargas (Importação + Exportação);

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 6.1.7.2. Sistema de inspeção de carga capaz de inspecionar até 100% (cem por cento) da carga embarcada em aeronaves partindo do aeroporto;
- 6.1.7.3. Pátio de Aeronaves dedicado;
- 6.1.7.4. Pátio de Manobras de Veículos Terrestres de Carga
- 6.1.8. Sistema de Aviação Geral;
 - 6.1.8.1. Pátio de Estacionamento de Aeronaves;
 - 6.1.8.2. Edifício Terminal de Aviação Geral (podendo compartilhar instalações com a aviação regular);
 - 6.1.8.3. Estacionamento de Veículos;
- 6.1.9. Sistema de Apoio;
 - 6.1.9.1. Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio – SESCINC, considerando a implantação da edificação e disponibilização dos respectivos Carros Contraincêndio de Aeródromo (CCI), com Nível de Proteção Contraincêndio Existente (NPCE) igual ou superior a 9 (nove);
 - 6.1.9.2. Infraestrutura Básica para Lotes destinados ao Parque de Abastecimento de Aeronaves (PAA).
- 6.1.10. Sistema Industrial de Apoio;
 - 6.1.10.1. Infraestrutura Básica para Lotes destinados às empresas prestadoras de Serviços Aeroportuários; e
 - 6.1.10.2. Infraestrutura Básica para Lotes destinados aos Correios e Empresas de Comissaria (“Catering”).
- 6.1.11. Sistema Administrativo e de Manutenção;
 - 6.1.11.1. Edifício de Manutenção Aeroportuária (do Operador e/ou empresas subcontratadas); e
 - 6.1.11.2. Áreas para Administração: poderão estar integradas ao Terminal de Passageiros.
- 6.1.12. Sistema de Companhias Aéreas;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 6.1.12.1. Infraestrutura Básica para Lotes destinados às empresas aéreas para atividades de carga; e
- 6.1.12.2. Infraestrutura Básica para Lotes destinados às empresas aéreas para atividades de manutenção.
- 6.1.13. Sistema de Infraestrutura Básica;
 - 6.1.13.1. Manutenção e expansão do sistema de captação, tratamento, reserva e distribuição de água;
 - 6.1.13.2. Manutenção e expansão de sistema de tratamento de efluentes;
 - 6.1.13.3. Manutenção e expansão de sistema de energia elétrica;
 - 6.1.13.4. Manutenção e expansão de sistema de coleta e disposição final de resíduos sólidos; e
 - 6.1.13.5. Manutenção e expansão de sistema de telecomunicações.
- 6.1.14. Sistema Comercial Externo;
 - 6.1.14.1. Infraestrutura Básica para lotes destinados ao setor comercial.
- 6.1.15. Sistema de Atendimento aos Usuários;
- 6.1.16. Infraestrutura de Suporte às Atividades de Órgãos e Entidades Públicas.
 - 6.1.16.1. A Concessionária deverá disponibilizar aos órgãos e entidades públicas que possuem a competência legal de prestar serviços no aeroporto, a infraestrutura necessária (áreas, mobiliário e equipamentos) para a adequada realização de suas atividades.
 - 6.1.16.2. A Concessionária deverá consultar os órgãos e entidades públicas e observar o disposto em seus instrumentos normativos na elaboração de projetos e execução de obras.

7. Especificações mínimas da Infraestrutura Aeroportuária **(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)**

- 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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

em projetos de edificações similares. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)

- 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 7.2 Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
 - 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
 - 7.4.2 O adequado dimensionamento das áreas de circulação se dá com base na sua largura efetiva e na demanda de Usuários na Hora Pico. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
 - 7.4.3 As áreas comerciais, mobiliários e equipamentos não devem impactar significativamente a mobilidade dos Usuários nas áreas de espera. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 7.7.1 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.7.2 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.7.3 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.7.4 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.7.5 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.7.6 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 7.8.1 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.8.1.1 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.8.2 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)
- 7.8.2.1 (Suprimida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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). [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 7.9.1 A sinalização deverá obedecer a uma ordem hierárquica, tendo preferência as necessidades operacionais em relação às comunicações comerciais. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Alterada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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. [\(Acrescentada pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022\)](#)
- 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

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

referências técnicas de reconhecimento internacional no tema. (Acréscida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)

- 7.17 Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 7.1. a 7.16. (Acréscida pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)

8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

- 8.1 Para a **Fase I-B** do Contrato, a Concessionária deverá necessariamente realizar os seguintes investimentos, no prazo máximo de 22 (vinte e dois) meses, contados a partir da data de eficácia do Contrato, observados os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos:

8.1.1 Novo terminal de passageiros e vias terrestres associadas, que necessariamente possua um corredor de ligação aos terminais de passageiros existentes;

8.1.2 Acesso viário correspondente e estacionamento de veículos para o novo terminal de passageiros;

8.1.3 Área de pátio para aeronaves;

- 8.2 As estruturas acima mencionadas deverão estar plenamente operacionais e providas de todos os sistemas permanentes necessários para atender adequadamente os usuários, nos prazos estipulados no item 8.1, e devem ser projetadas e construídas de acordo com os seguintes critérios:

8.2.1 O terminal de passageiros deve ter área equivalente à adequada para processar pelo menos 1.800 (mil e oitocentos) passageiros internacionais em Hora Pico durante o embarque e 2.200 (dois mil e duzentos) passageiros internacionais em Hora Pico durante o desembarque, observados os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento.

8.2.2 O pátio de aeronaves deve ter área equivalente à adequada para atender pelo menos 32 (trinta e duas) aeronaves Código C, sendo que ao menos 20 (vinte) posições de estacionamento deverão possuir ponte de embarque.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 8.2.3 Implantação de Área de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 90m x 90m (comprimento x largura) na Cabeceira 09L.
- 8.2.4 Retirada de obstáculos das Faixas de Pista de Pouso e Decolagem e Faixas de Pista de Rolamento bem como nivelamento das Faixas Preparadas associadas à operação da aeronave crítica em cada componente do Sistema de Pistas.
- 8.3 Para a **Fase I-C** do Contrato, no prazo máximo de 24 meses, contados após o término da Fase I-B, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para o atendimento da Demanda Prevista no PGI vigente com o nível de serviço estabelecido pelos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, para todas as instalações do Aeroporto.
- 8.4 Além dos investimentos decorrentes da Demanda Prevista, a Concessionária deverá realizar os seguintes investimentos em infraestrutura, a menos que seja comprovada a impraticabilidade de sua execução, devidamente fundamentada, e cujo pedido de isenção de cláusula contratual associada deverá ser deferida pela ANAC.
- 8.4.1 Alargamento das Pistas de Pouso e Decolagem específicas que serão utilizadas para comportar as operações de aeronaves Código F, até 31 de dezembro de 2016.
- 8.4.2 Alargamento das Pistas de Rolamento específicas que serão utilizadas para comportar as operações de aeronaves Código F, até 31 de dezembro de 2016.
- 8.4.3 Implantação de Áreas de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 240m x 150m (comprimento x largura) nas Cabeceiras 09R, 11L, 09L e 11R até 31 de dezembro de 2018.
- 8.5 A Concessionária deverá implantar e operar o APM e as respectivas Estações com capacidade mínima de transporte, de 2.000 (dois mil) usuários por hora por sentido. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.5.1 A implantação, operação e manutenção do APM não isenta a Concessionária de suas responsabilidades contratuais sobre o investimento, especialmente quanto à garantia da continuidade do serviço de maneira adequada, e sobre os efeitos derivados da implementação do projeto. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 8.5.2 O APM deve, a partir da Data de Conclusão das obras do APM, operar de forma a garantir um intervalo máximo entre os veículos de 12 (doze) minutos, dimensionado para lotação máxima de 4 (quatro) usuários por metro quadrado. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6 A operação do Projeto APM deverá atender às seguintes exigências: [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.1 O APM deve ser gratuito e atender as características de alta regularidade, conforto, segurança e conexão rápida entre as estações. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.2 Deverão ser observadas as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e as melhores práticas em edificações similares. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.3 As Estações do APM devem observar, no que couber, as Especificações Mínimas de Terminais, previstas neste PEA. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.4 O APM deve estar disponível nos horários de funcionamento da estação Aeroporto-Guarulhos da CPTM. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.5 A implantação do APM não deve impactar negativamente os fluxos de processamento de passageiros e veículos, bem como impedir a expansão do Aeroporto nos termos do PEA. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.6 O projeto executivo dos investimentos deve ser acreditado por Organismo de Inspeção do Tipo A, conforme Portaria nº 367, de 20 de dezembro de 2017 do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 8.6.7 A Concessionária deve encaminhar mensalmente, ou quando a ANAC solicitar, com razoável antecedência, relatórios de desempenho, evolução física-financeira e demais documentações e projetos necessários à comprovação de execução dos

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

investimentos previstos para o APM. (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)

- 8.7 A Data de Conclusão das obras do APM poderá ser prorrogada apenas na hipótese de ocorrência dos seguintes eventos, sem, contudo, dar ensejo a novo pleito de revisão extraordinária do Contrato em favor da Concessionária: (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 8.7.1 ocorrência de eventos de força maior ou caso fortuito que materialmente impeçam a continuidade da realização do investimento, exceto quando a sua cobertura possa ser contratada junto a instituições seguradoras, no mercado brasileiro, na data da ocorrência ou quando houver apólices vigentes que cubram o evento e/ou; (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 8.7.2 atrasos decorrentes da não obtenção de autorizações, licenças e permissões de órgãos ou entidades da Administração Pública exigidas para construção ou operação das novas instalações, exceto se decorrente de fato imputável à Concessionária e/ou; (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 8.7.3 atrasos nas obras decorrentes da demora na obtenção de licenças ambientais quando os prazos de análise do órgão ambiental responsável pela emissão das licenças ultrapassarem as previsões legais, exceto se decorrente de fato imputável à Concessionária e/ou; (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 8.7.4 atrasos na liberação do acesso ao local das obras ou impossibilidade de imissão na posse por fatos não imputáveis à Concessionária e que gerem prejuízos a ela. (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 8.8 A Concessionária deverá operar o APM de acordo com os parâmetros de desempenho operacional e de manutenção definidos neste PEA. (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)

9. Plano de Gestão da Infraestrutura

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 9.1 Em até 90 (noventa dias) dias a contar da data de eficácia do Contrato e, a cada 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar à ANAC o Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) para todo o período da Concessão.
- 9.2 O PGI deve assegurar à ANAC e demais partes interessadas no Complexo Aeroportuário que a Concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes para atendimento do nível de serviço e demais regras contratuais relativas à garantia da qualidade de serviço, conforme a demanda efetiva e prevista para o período compreendido no PGI.
- 9.3 O PGI deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária, bem como ser compatível com o Manual de Operações do Aeródromo.
- 9.4 O PGI vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.
- 9.5 A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PGI. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 9.6 O objetivo do PGI é proporcionar a melhoria contínua das instalações e sistemas do aeroporto, avaliando suas condições e planejando sua manutenção e modernização. O PGI deverá identificar e priorizar os projetos necessários à melhoria da infraestrutura, considerando os níveis de demanda projetados.
- 9.7 A ANAC utilizará o PGI para fins de monitoramento da concessão. A ausência de qualquer manifestação da ANAC não significará a anuência em relação ao planejamento assumido pela Concessionária. Caso o planejamento da Concessionária implique no descumprimento de qualquer obrigação contratual, a Concessionária estará sujeita às penalidades previstas no Contrato e deverá implementar as medidas necessárias para o atendimento do nível de serviço estabelecido, sem direito a qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.
- 9.8 O PGI deverá identificar os principais componentes da infraestrutura aeroportuária, incluindo:
- 9.8.1 Sistema de pistas;
 - 9.8.2 Pátio de aeronaves;
 - 9.8.3 Vias de serviço;
 - 9.8.4 Terminais de passageiros e carga;
 - 9.8.5 Estacionamento de veículos;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 9.8.6 Vias de acesso e circulação interna;
 - 9.8.7 Demais instalações para funcionamento do aeroporto.
 - 9.8.8 APM e as Estações do APM. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 9.9 O PGI deverá descrever as ações de gestão da infraestrutura, baseadas em avaliações programadas das condições das instalações, rotinas de autoinspeção, manutenção preventiva e coordenada, expansão e modernização da infraestrutura.
- 9.10 O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI), Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI) e Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA), este com atualização mensal.
- 9.11 Avaliação das Condições das Instalações
- 9.11.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), contemplando todas as instalações e sistemas de grande porte, considerando ao menos as apresentadas no Apêndice A deste PEA.
 - 9.11.2 Com base na avaliação das instalações, a Concessionária deverá indicar as melhorias que devem ser realizadas imediatamente, devido a questões de segurança, bem como melhorias futuras, que poderão ser realizadas no curto, médio e longo prazos.
- 9.12 Programa de Melhorias da Infraestrutura
- 9.12.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório contendo a avaliação da capacidade atual, a previsão de demanda e os investimentos necessários para assegurar que as instalações serão capazes de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.
 - 9.12.2 O relatório deverá conter uma descrição detalhada do desempenho da Concessionária em relação ao nível de serviço estabelecido. Deverá também avaliar a capacidade do Aeroporto, incluindo todos os componentes operacionais, tais como sistemas de pistas, pátio de aeronaves e terminais. [\(Alterada pelo Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020\)](#)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 9.12.3 A previsão de demanda deverá ser detalhada, apresentando os níveis de tráfego em termos anuais e de hora-pico para os próximos 20 (vinte) anos, considerando eventuais restrições de capacidade.
- 9.12.4 Sempre que a análise demonstrar excesso de demanda em relação à capacidade do aeroporto no período subsequente de 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar uma previsão de investimentos necessários, de forma que a demanda excedente à capacidade seja atendida de forma balanceada e seja respeitado o nível de serviço estabelecido neste PEA.
- 9.12.5 O programa de melhorias da infraestrutura deverá fornecer uma breve descrição das intervenções previstas para os prazos de 5 (cinco) e 10 (dez) anos, com os devidos desenhos necessários para o seu entendimento, indicando as estimativas de custo para cada uma das suas ações, incluindo os componentes do lado ar e lado terra, desenvolvimento comercial e gestão ambiental.
- 9.12.6 Ainda, deverá identificar os níveis de tráfego que determinarão o início de implantação de cada um dos investimentos previstos nos itens anteriores, constituindo estes indicadores os Gatilhos de Investimento, com a indicação do prazo para sua conclusão.
- 9.12.7 A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que a demanda real mensurada durante o período de 1 (um) ano exceder a Demanda Prevista pelo PGI anterior para o mesmo período. Para este fim, será considerada a demanda real de passageiros na Hora-Pico, quando exceder em 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista.
- 9.12.8 A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI, independentemente do critério estabelecido anteriormente, sempre que julgar oportuno.

9.13 Resumo de Movimentação Aeroportuária

- 9.13.1 A Concessionária deverá apresentar mensalmente à ANAC um resumo da movimentação do aeroporto, detalhando o tráfego de passageiros, aeronaves e carga, de acordo com os padrões a serem estabelecidos pela ANAC.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

10. Plano de Qualidade de Serviço

- 10.1 Em até 90 (noventa) dias a contar da data de eficácia do Contrato e anualmente a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviço (PQS).
- 10.2 O PQS deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, cumprindo, ao menos, os parâmetros exigidos por este PEA, pelo Contrato e seus Anexos.
- 10.3 O PQS deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária, bem como ser compatível com o Manual de Operações do Aeródromo.
- 10.4 O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.
- 10.5 A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PQS. A Concessionária deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 10.6 O objetivo do PQS é definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas.
- 10.7 O PQS deverá abordar os seguintes tópicos:
- 10.7.1 Capacitação e treinamento de pessoal;
 - 10.7.2 Sistematização das necessidades dos usuários;
 - 10.7.3 Protocolos de assistência ao passageiro;
 - 10.7.4 Serviços de informação;
 - 10.7.5 Website do aeroporto; e
 - 10.7.6 Padrões mínimos de serviço.
- 10.8 O PQS deverá apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço, com 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das Tarifas. O relatório deve contemplar os

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no Apêndice C deste PEA, que incluirá os indicadores utilizados para estabelecer o fator Q.

10.8.1 O fator Q é componente da fórmula de reajuste tarifário prevista no Contrato. Sua composição é detalhada no Apêndice C deste PEA.

10.9 Para cada uma das áreas pesquisadas, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados do ano corrente. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

10.9-A O PQS deverá conter capítulo dedicado à apresentação dos parâmetros de qualidade do APM, em que constem os indicadores estabelecidos pela Concessionária para o operador do APM e os padrões de desempenho acordados para cada um deles, bem como o histórico de seu desempenho. [\(Acréscima pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)

10.9-A.1 Sempre que restar configurado o desempenho abaixo dos padrões acordados, a Concessionária deverá elaborar Plano de Ação com o objetivo de solucionar as deficiências detectadas. O Plano vinculará a Concessionária para todos os efeitos, e seu descumprimento poderá acarretar as sanções previstas neste contrato. [\(Acréscima pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)

10.10 A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar uma empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos itens descritos no Apêndice C deste PEA. O nome e a qualificação da empresa deverão ser submetidos previamente à ANAC, que terá o direito de veto na contratação, devendo a Concessionária, neste caso, apresentar uma nova empresa.

10.10.1 O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC.

10.11 A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA.

10.12 Os padrões e metas dos indicadores de qualidade de serviço incluídos no fator Q estão definidos no Apêndice C deste PEA. O Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário anual,

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos no Apêndice C deste PEA.

10.13 O fator Q produzirá efeitos no reajuste tarifário a partir do final do primeiro ano de operação integral do aeroporto pela Concessionária, contado como o ano civil seguinte ao ano em que for encerrada a Fase I-A. A partir desse marco temporal, os decréscimos decorrentes do não cumprimento dos padrões para o fator Q serão reduzidos a 30% (trinta por cento) no primeiro ano e 70% (setenta por cento) no segundo ano, em relação ao apresentado no Apêndice C deste PEA. A partir do terceiro ano os decréscimos serão integrais (cem por cento).

Ano	Evento
Y	Término da fase I-A
Y + 1	Início de aferição do fator Q para efeitos de reajuste tarifário
Y + 2	Reajuste tarifário com 30% do fator Q, referente ao ano Y+1
Y + 3	Reajuste tarifário com 70% do fator Q, referente ao ano Y+2
Y + 4	Reajuste tarifário com 100% do fator Q, referente ao ano Y+3

10.14 Os acréscimos associados ao cumprimento das metas dos componentes onde se aplicam bônus ao fator Q serão integrais (cem por cento) durante todo o período em que o fator Q produzir efeitos no reajuste tarifário.

11. Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas ao APM (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)

11.1 A Concessionária deverá dispor de sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas ao APM, apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC. (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)

11.2 O sistema de registro e tratamento das demandas deverá registrar, minimamente, as seguintes informações: (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)

11.2.1 Identificador único e sequencia; (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 11.2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda; [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 11.2.3 Dados de contato do manifestante; (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 11.2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento; (Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021)
- 11.3 O Sistema de registro e tratamento das demandas deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 11.4 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, sempre que a ANAC solicitar, as informações coletadas por meio do sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações: [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
 - 11.4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados; [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
 - 11.4.2 Plano de ação para mitigar ou corrigir os problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las; [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
 - 11.4.3 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)
- 11.5 O Sistema de registro e tratamento das demandas poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 06 de setembro de 2021\)](#)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

APÊNDICE A

Avaliação das Instalações

As instalações avaliadas devem ser classificadas nas seguintes categorias:

- Excelente - sem deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos;
- Bom - pequenas deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos ou atendidos;
- Razoável - pequenas deficiências operacionais, a maioria dos padrões mínimos atendidos, algumas melhorias de instalações ou ações corretivas devem ser consideradas, melhorias de médio/longo prazo devem ser identificadas;
- Ruim - significativas deficiências operacionais, falha no cumprimento dos padrões mínimos, melhorias das instalações ou ações corretivas devem ser tomadas no curto prazo;
- Crítica - grandes deficiências operacionais, ações corretivas urgentes devem ser tomadas, e/ou questões de segurança estão presentes. Esta categoria também pode incluir melhorias estabelecidas por nova legislação.

Instalações	Requisito
Edifícios	Inspecionar todos os edifícios do Complexo Aeroportuário, sob perspectiva da segurança operacional: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Sistemas dos edifícios	Inspecionar todos os Sistemas dos edifícios do Complexo Aeroportuário, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos, sob a perspectiva da segurança operacional.
Equipamentos	Inspecionar todos os equipamentos do Complexo Aeroportuário (por exemplo, equipamentos de manutenção), sob a perspectiva da segurança operacional: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Utilidades (serviços públicos)	Inspecionar as utilidades (serviços públicos) relevantes do Complexo Aeroportuário, incluindo galerias de águas pluviais, sistema de esgotamento sanitário, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de água e telecomunicações.
Pavimento do lado ar	Inspecionar o pavimento do lado ar do Complexo Aeroportuário, incluindo pistas de pouso e decolagem, pistas de taxi, pátio de aeronaves e vias de serviço.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

APÊNDICE B

(Alterado pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)

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.
 - 1.3. A definição da demanda de passageiros na Hora Pico poderá, após realização de estudo específico, considerar a curva de apresentação de passageiros em qualquer componente operacional e considerar possível redução da demanda nos componentes de estoque como consequência da ocupação de áreas não operacionais do aeroporto pelos passageiros.
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
1.	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
2.	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
3.	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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

4.	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
5.	Salas de embarque				
5.1	Máxima ocupação das salas		%	65	65
5.2	Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)		%	70	70
5.3	Posições próximas (ponte de embarque)				
5.3.1	Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7	
		min	40	60	
5.3.2	Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2	
		min	20	20	
5.4	Posições remotas (atendimento por ônibus)				
5.4.1	Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7	
		min	40	60	
5.4.2	Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2	
		min	20	20	
6.	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
7.	Sala de desembarque: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo médio de ocupação no componente (min)		m ² /pax	1,7	1,7
			min	30	45
8.	Aduana: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila		m ² /pax	-	1,7
			min	-	10
9.	Saguão de desembarque: espaço mínimo por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min)		m ² /pax	1,7	1,7
			v.a./pax	1,0	1,0
			min	15	25

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, check-in e despacho de bagagens, inspeção de segurança, emigração, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas, imigração, sala de desembarque, aduana e saguão de desembarque, é dado pela seguinte equação:

$$\frac{CHp_i}{DHP_i} \geq 1, \text{ sendo que } CHp_i = \frac{Ad_i}{Emp_i \times To_i} \times 60$$

Equação 1

Onde:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

DHp_i: demanda 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:

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

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 de forma a aferir o tempo médio de processamento por passageiro (Tsec).

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

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.

5.4. Até que novo estudo seja realizado, o valor de T_{sec} será utilizado para avaliação do nível de serviço nos componentes de fluxo.

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 qualquer tempo, 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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

APÊNDICE C

(Alterado pela Decisão nº 587, de 28 de dezembro de 2022)

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

1. O Fator Q a ser considerado no reajuste da tarifa teto, 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, ou valor inferior para o IQS de Atendimento em Pontes de Embarque, para um mesmo Indicador 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.
 - 3.1.1. A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constatada no item 3, e em cada novo período subsequente, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.
 - 3.1.2. 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.
 - 3.1.3. 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;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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.
- 6.1.1.A obrigação de que trata o item 6.1 poderá ser revista nos casos em que a medição for realizada de forma automatizada.
- 6.2.A ANAC poderá solicitar previamente, de maneira fundamentada, vídeos das áreas dos componentes operacionais dos terminais 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 (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 e esteiras rolantes	4. Percentual do tempo de disponibilidade escadas e esteiras rolantes (Q)
	Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque	5. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens – embarque e desembarque (Q)
Instalações Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque	6. Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)
		7. Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Mobilidade	8. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
		9. Facilidade de acessar informações de voos (Q)
	Serviços Básicos	10. Limpeza de banheiros (Q)
		11. Disponibilidade de banheiros (Q)
		12. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)
	Ambiente	13. Conforto na área de embarque (Q)
14. Conforto térmico (Q)		

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

		15. Conforto acústico
		16. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	Acesso	17. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)
	Índices de Satisfação	18. Tempo de espera na fila do check-in
		19. Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário
		20. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto
Pesquisa de Acessibilidade	Acessibilidade	21. Sinalização e orientação no terminal considerando as necessidades dos PNAE
		22. Adequação do mobiliário, equipamentos e acessórios às necessidades dos PNAE
		23. Qualidade e adequação dos avisos e comunicados às necessidades dos passageiros PNAE
		24. Segurança e conforto da infraestrutura para atendimento à mobilidade dos PNAE
		25. Adequação dos sanitários para atendimentos aos PNAE
		26. 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%	-
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	90,00%	95,00%	-	-	-1,00%	-
	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	90,00%	95,00%	-	-		
Disponibilidade de Equipamentos						-1,00%	0,20%
Elevadores	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,25%	0,05%
Escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas e esteiras rolantes (Q)	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,25%	0,05%
Sistema de processamento de bagagens -	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,50%	0,10%

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Categoria	IQS	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
embarque e desembarque	processamento de bagagens - embarque e desembarque (Q)						
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,60%
Atendimento em pontes de embarque	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque (Q)	65,00%	75,00%	95,00%	-	-1,50%	0,60%
	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque (Q)	95,00%	97,00%	99,00%	-		
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						-4,00%	1,20%
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,88	4,09	4,24	0,02	-0,40%	0,15%
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	3,94	4,15	4,28	0,02	-0,40%	0,15%
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,95	4,11	4,25	0,02	-0,50%	0,15%
	Disponibilidade de banheiros (Q)	3,97	4,19	4,33	0,02	-0,50%	0,15%
	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,11	3,38	3,55	0,04	-0,40%	0,15%
Ambiente	Conforto na área de embarque (Q)	3,99	4,09	4,15	0,02	-0,50%	0,15%
	Conforto térmico (Q)	3,90	4,15	4,29	0,02	-0,40%	0,15%
	Conforto acústico	-	4,01	-	-	-	-
	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)	3,57	3,72	3,90	0,02	-0,40%	0,15%
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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

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 $R(i) \geq Padrão(i)$:

$$Q_n(i) = 0$$

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

Onde:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

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 $R(i) < Vi(i)$:

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Equação 6

Se $V(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i)$:

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

Equação 7

Se $\text{Padrão}(i) \leq R(i) < Vs(i)$:

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

Equação 8

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

Equação 9

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

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

$$Q_n(i) = \text{Decréscimo}(i) \times f_n$$

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Equação 10

Se $V_i(i) \leq R(i) < Padrão(i)$:

$$Q_n(i) = 0$$

Equação 11

Se $Padrão(i) \leq R(i) < V_s(i)$:

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

Equação 12

Se $R(i) \geq V_s(i)$:

$$Q(i) = Bônus(i) \times f_n$$

Equação 13

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 14

Se (n) é internacional:

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

Equação 15

Onde:

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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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 $R(i) < Vi(i)$:

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Equação 16

Se $Vi(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i)$:

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

Equação 17

Se $\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i) \leq R(i) < Vs(i)$:

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i)}{Vs(i) - \text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i)} \right)^2$$

Equação 18

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

Equação 19

Onde:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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 20

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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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 metodologia de medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será definida pela ANAC, que poderá levar em consideração as peculiaridades do aeroporto, o perfil responsivo da Concessionária, os problemas práticos verificados nas fiscalizações e os resultados efetivos dos serviços prestados aos usuários.
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 as seguintes fórmulas:

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

Equação 21

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

Equação 22

Onde:

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

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

$TF5_{nd}$: 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;

$TF5_{ni}$: 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_{nd} : 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_{ni} : 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; e

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, conforme a seguinte fórmula:

$$R_{nd}(i) = \sum_{nd=1}^{Nd} (r_{nd} \times p_{nd})$$

Equação 23

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

$$R_{ni}(i) = \sum_{ni=1}^{Ni} (r_{ni} \times p_{ni})$$

Equação 24

Onde:

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_{nd} : 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_{ni} : 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_{nd} : 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_{ni} : 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;

$R_{nd}(i)$: resultado do Indicador de Qualidade de Serviço "Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos" no período avaliativo do IQS;
e

$R_{ni}(i)$: 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:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- a. Elevadores;
 - b. Escadas e esteiras rolantes; e
 - c. Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque.
22. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados nos IQS, considerando, para tanto, a movimentação de passageiros em cada equipamento e a relevância e essencialidade dos componentes dos sistemas de processamento de bagagens.
- 22.1. Para os grupos de elevadores, escadas e esteiras rolantes 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. Para o grupo de sistema de processamento de bagagens - embarque, serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo processamento de bagagens desde os balcões de check-in até os carrosséis de triagem no lado ar, excluídas as balanças e esteiras injetoras. E, para o grupo de sistema de restituição de bagagens - desembarque, serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo transporte de bagagens desde o lado ar até os passageiros.
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. Para os grupos de elevadores, escadas e esteiras rolantes, 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. Para os grupos de sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque, o resultado do indicador de disponibilidade de equipamentos será calculado a partir do resultado da disponibilidade do conjunto dos equipamentos que compõe o sistema.
27. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 23, sem distinção do motivo causador.
28. 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; e
 - b. sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.
29. 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;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- b. horário em que o equipamento voltou a operar; e
 - c. motivo da paralisação do equipamento.
30. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.
31. O resultado de disponibilidade de cada equipamento dos grupos “Elevadores” e “Escadas e esteiras rolantes” será calculado conforme a seguinte fórmula:

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

Equação 25

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;

$ID_{o,n}$: somatório dos tempos de indisponibilidade do equipamento ‘n’, do Indicador de Qualidade de Serviço ‘i’, que se enquadram nas situações previstas no item XX 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.

32. Os resultados dos Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos - "Elevadores" e "Escadas e esteiras rolantes" serão calculados da seguinte forma:

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

Equação 26

Onde:

N: número de equipamentos monitorados, do Indicador de Qualidade de Serviço ‘i’, no período avaliativo do IQS;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

$r_n(i)$: 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'.

33. O resultado dos Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos - "*Sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque*" será calculado da seguinte forma:

$$R_{d\%} = \left(1 - \frac{ID - ID_o}{D_t - ID_o} \right) \times 100$$

Equação 27

Onde:

$R_{d\%} (i)$: resultado do Indicador (i), expresso em porcentagem, relativo a disponibilidade de equipamentos;

ID: somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso;

ID_o: somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 28 e que ocorrem durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso; e

D_t: somatório dos tempos em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso, conforme critério disposto no item 23.

Instalações Lado Ar

34. 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.
35. Os resultados dos Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque serão calculados conforme as seguintes equações:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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;

X_d : 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;

Y_d : 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;

W_d : 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;

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

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;

Tl: 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; e

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

36. 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.
37. 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.
38. A amostra deverá ser balanceada, considerando passageiros de voos de diferentes destinos, horários, dias da semana.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

39. A seleção dos passageiros deve ser aleatória e observar a representatividade dos passageiros do aeroporto, considerando a proporção de passageiros de origem e conexão, gênero, entre outros aspectos significativos.
40. 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

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

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

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; e

n: quantidade de respostas válidas para o indicador de Qualidade de Serviço durante o período avaliativo do IQS.

42. 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

43. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 38, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

44. 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

45. 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.
46. A amostra deverá ser balanceada, considerando passageiros de voos de diferentes destinos, horários, dias da semana.
47. A seleção dos passageiros deve ser aleatória e observar a representatividade dos passageiros do aeroporto, considerando a proporção de passageiros de origem e conexão, gênero, entre outros aspectos significativos.
48. A ANAC irá definir o momento de início da Pesquisa de Acessibilidade, a partir de ato específico.
49. 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

50. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Acessibilidade será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme a seguinte fórmula:

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

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; e

n: quantidade de respostas válidas para o indicador de Qualidade de Serviço durante o período avaliativo do IQS.

51. 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

52. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.
53. 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.
54. A ANAC poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.
55. 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.
56. 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.
57. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

58. 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.
59. 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

60. O Plano de Ação previsto no item 10.9 do Anexo 2 do presente Contrato 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:
- 60.1. áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, assim entendidas aquelas cujos Indicadores tenham resultados abaixo do padrão;
- 60.2. descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 7 do PEA;
- 60.3. problemas identificados por meio do sistema de ouvidoria utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários; e
- 60.4. problemas identificados por meio de sistema utilizado pela ANAC para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.
61. Na elaboração do Plano, a Concessionária deverá cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.