

**ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE BRASÍLIA
PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)**

(Texto compilado até o Termo Aditivo nº 008, de 22 de dezembro de 2023)

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

Sumário

1. Introdução	2
2. Definições	2
3. Objeto da Concessão	3
4. Complexo Aeroportuário.....	5
5. Atividades Acessórias	6
6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios	6
7. Especificações mínimas dos Terminais de Passageiros	10
8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária.....	12
9. Plano de Gestão da Infraestrutura	13
10. Plano de Qualidade de Serviço	16

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

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 **Atividades Acessórias:** são as atividades econômicas realizadas no Complexo Aeroportuário que poderão gerar Receitas Não Tarifárias para a Concessionária.
- 2.1.3 **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.
- 2.1.4 **DECEA:** Departamento de Controle do Espaço Aéreo, órgão central do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB).
- 2.1.5 **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI.
- 2.1.6 **Elementos Aeroportuários Obrigatórios:** consiste nas instalações, sistemas, equipamentos e componentes listados neste PEA, a serem implantados para a regular prestação dos serviços.
- 2.1.7 **Especificações mínimas do Terminal de Passageiros:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros.
- 2.1.8 **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.

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

- 2.1.9 **Gatilho de Investimento:** corresponde ao momento no tempo indicado no PGI em que a Demanda Prevista ensejará a obrigação de a Concessionária iniciar os investimentos com vistas à manutenção do nível de serviço estabelecido, conforme os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento.
- 2.1.10 **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil.
- 2.1.11 **IQS:** Indicadores de Qualidade de Serviço descritos neste PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.
- 2.1.12 **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.
- 2.1.13 **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.
- 2.1.14 **PGI:** Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;
- 2.1.15 **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI.
- 2.1.16 **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;
- 2.1.17 **RMA:** Resumo de Movimentação Aeroportuária; um dos relatórios do PGI.
- 2.1.18 **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;
- 2.1.19 **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;
- 2.1.20 **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

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

- 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.
- 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.

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

- 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:

- 4.1.1 O Aeroporto Internacional de Brasília (SBBR) possui área total de 9.947.560m².

- 4.1.2 A descrição de uma área de 2.999,5123 hectares, situada dentro das antigas Fazendas Gama e Santa Bárbara, atual Distrito Federal, e que integra o SBBR, está referida na Escritura Pública de Reversão ao Patrimônio da União, lavrada em 26/03/1968, pela Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil perante o 3º Ofício de Notas e Protestos de Brasília-DF, com registro no Livro nº D-1, às fls. 66/68. Tal escritura foi objeto de registro no Cartório de Registro de Imóveis de Brasília, tendo dado origem à transcrição nº 10392. Em 29/08/1969, a posse da área do SBBR foi assumida pelo Ministério da Aeronáutica, conforme Termo de Entrega proveniente do Processo nº 420.237/66. Na década de 70, o SBBR foi transferido à administração da Infraero por meio da Portaria nº 104/GM5, de 24/10/73, cujo cumprimento deu-se por intermédio do Termo de Entrega e Recebimento de 02/5/1989, do Ministério da Aeronáutica. A Portaria nº 104/GM5/1973, em princípio, referia-se ao Plano de Zoneamento Civil/Militar e respectivo Memorial Descritivo (Planta 26.76.U32, Folha 2), aprovados pela Portaria nº R-019/GM-4, de 24 de outubro de 1973. Todavia, a Portaria EMAER nº 05/4SC2, de 22/3/2010, modificou o Plano de Zoneamento do SBBR, que assim passou a ser definido pelos Memoriais Descritivos e Planta nº DF 002/007-08/67280, de março de 2010:

4.1.2.1 Área Total – Tombo DF.002-000, medindo 28.930.886,442m²

4.1.2.2 Área Militar 1 – Área “A”, medindo 17.177.159,258m²

4.1.2.3 Área Militar 2 – Área “C”, medindo 1.800.526.349m²

4.1.2.4 Área Civil – Área “B”, medindo 9.947.559,965m², ocupada por instalações da Infraero, sendo que parcela inserida na Área “B”, de 5.640,863m², é ocupada por instalações da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

- 4.1.2.4.1 Reposiciona-se a parcela de 5.640,863m² inserida na Área Civil - área "B" ocupada por instalações da ANAC conforme descrito no Apêndice D - Reposicionamento da Área de Instalações da ANAC. [\(Acrescentada pelo Termo Aditivo nº 008, de 22 de dezembro de 2023\)](#)

- 4.1.3 As áreas e instalações destinadas às atividades militares situadas no sítio aeroportuário não são integrantes do objeto da Concessão.

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

- 4.1.4 Não se inclui no objeto da Concessão a área destinada ao Centro Nacional de Aviação Civil, registrado no patrimônio da União sob o número RIP 9701.24229.500-2, com área de 92.891,90m², destinada à instalação das futuras sedes da ANAC, Infraero e SAC/PR. Até a instalação do Centro Nacional de Aviação Civil, a Infraero continuará a ocupar gratuitamente o prédio localizado no setor de locadoras, lote 01, 1-A e 1-B, arcando apenas com os custos decorrentes de sua utilização.

5. Atividades Acessórias

- 5.1. A Concessionária poderá obter Receitas Não Tarifárias em razão da exploração das seguintes atividades econômicas acessórias, nos termos do Contrato, diretamente por meio de subsidiária integral ou mediante contratação de terceiros:
- 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:
- 6.1.1 Sistema de Pistas;

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

- 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;
 - 6.1.3.9 Sistema de Data e Hora;
 - 6.1.3.10 Sistema de TV de Vigilância;

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

- 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);
 - 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

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

- 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;
 - 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;

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

- 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 dos Terminais de Passageiros

- 7.1. A Concessionária deverá observar as diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento de quaisquer novos terminais de passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como para ampliações dos terminais existentes.
- 7.2. Terminais de passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como ampliações dos terminais existentes deverão estar organizados em dois ou mais níveis operacionais, capazes de processar embarques e desembarques com separação vertical de meio fio.
- 7.3. Eventuais soluções alternativas ao estabelecido no item 7.2 (por exemplo: instalações para a aviação geral, instalações provisórias para atender picos de demanda pontuais relacionados à realização de grandes eventos ou outras condições sazonais) poderão ser aceitas mediante consulta prévia e submissão do projeto e plano de utilização das instalações à ANAC e desde que esteja assegurado, nestas instalações, pelo menos o nível de serviço estabelecido neste PEA.

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

- 7.4. A concepção arquitetônica de novos terminais ou ampliações dos existentes deverá observar a boa prática internacional em edificações similares, respeitando as particularidades sócio-econômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, além de considerar áreas significativas de fachada e/ou teto para aproveitamento de iluminação natural, visando a eficiência energética da edificação, bem como proporcionando visão panorâmica para o pátio de aeronaves.
- 7.5. Todas as áreas internas dos terminais de passageiros, tanto as destinadas ao público quanto as áreas administrativas, deverão ser dotadas de soluções de climatização, a fim de garantir o adequado conforto térmico em seu interior.
- 7.5.1 Os sistemas de climatização deverão ser dimensionados de forma a garantir a máxima eficiência energética e a minimização dos impactos ambientais de seu funcionamento, conforme as melhores práticas internacionais.
- 7.6. A solução estrutural deverá proporcionar áreas operacionais livres de pilares ou outros elementos estruturais que possam obstruir os fluxos ou a visão de seus ocupantes.
- 7.7. Os materiais e sistemas empregados na construção de novas edificações e ampliações e reformas de edificações existentes de terminais de passageiros deverão proporcionar, obrigatoriamente:
- 7.7.1 Operação ininterrupta;
- 7.7.2 Alta durabilidade;
- 7.7.3 Manutenção simplificada e econômica;
- 7.7.4 Proteção contra as intempéries e atenuação de ruídos;
- 7.7.5 Saúde e segurança ao usuário; e
- 7.7.6 Alta eficiência energética.
- 7.8. O padrão de acabamento das edificações deverá seguir as seguintes diretrizes:
- 7.8.1 Pisos com resistência ao alto tráfego, dentro do padrão corrente da indústria em construções aeroportuárias conforme o uso de cada ambiente – saguões de terminais de passageiros e áreas de embarque/desembarque, áreas comerciais, áreas administrativas, áreas de processamento de bagagens etc.;
- 7.8.1.1 Os pisos deverão possuir altíssima resistência à abrasão superficial, baixa absorção de água, alta resistência ao manchamento e ataque químico e resistência mecânica alta;
- 7.8.2 Paredes, forros, tetos e fachadas

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

7.8.2.1 Os níveis de conforto térmico e acústico destes elementos deverão seguir as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, e os parâmetros estabelecidos no item 7.7.

7.9. Preservadas as características originais de edificações de caráter arquitetônico relevante, o disposto nos itens 7.4 a 7.8 também se aplica a eventuais reformas e ampliações a serem executadas nas edificações existentes.

7.10. 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.

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;

8.1.2 Acesso viário correspondente e estacionamento de veículos;

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 1.000 (mil) passageiros domésticos em Hora Pico durante o embarque e 1.200 (mil e duzentos) passageiros domésticos 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 24 (vinte e quatro) aeronaves Código C, sendo que ao menos 15 (quinze) posições de estacionamento deverão possuir ponte de embarque.

8.2.3 Implantação de Áreas de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 90m x 90m (comprimento x largura) nas Cabeceiras 11R, 29L, 11L e 29R.

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.

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

- 8.2.5 Alargamento das Pistas de Rolamento conforme necessidades operacionais da aeronave crítica associada a cada componente do Sistema de Pistas de Rolamento.
- 8.2.6 Realocação do Posto Avançado de Combate a Incêndio, situado na lateral da Pista de Rolamento “T”.
- 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 Implantação de Áreas de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 240m x 150m (comprimento x largura) nas Cabeceiras 11R, 29L, 11L e 29R até 31 de dezembro de 2018.

9. Plano de Gestão da Infraestrutura

- 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

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

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;
 - 9.8.6 Vias de acesso e circulação interna;
 - 9.8.7 Demais instalações para funcionamento do aeroporto.
- 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

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

- 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. Tal avaliação deverá ser realizada por meio de modelo de simulação computacional, incluindo a documentação completa das premissas utilizadas e previsão de desempenho em relação ao nível de serviço estabelecido.
- 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
BRASÍLIA**

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 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.

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

- 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.
- 10.10. 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, 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.

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

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
BRASÍLIA**
APÊNDICE B
Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – Nível de Serviço Estabelecido

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
1. Saguão de embarque: área necessária por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m ² /ocup.	2,3	2,3
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	20	20
2. Área para formação de filas de check-in e despacho	m ² /pax	1,3	1,8
	min	20	30
3. Área para formação de filas para inspeção de segurança	m ² /pax	1,0	1,0
	min	10	15
4. Área para formação de filas para emigração	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. Área de formação de filas para imigração	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
7. Sala de desembarque: área necessária por passageiro aguardando bagagem	m ² /pax	1,7	1,7
	min	30	45
8. Área de formação de filas para aduana	m ² /pax	-	1,7
	min	-	10
9. Saguão de desembarque: área necessária por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m ² /ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25

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

O percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque) no período de um ano civil não deverá ser inferior a:

- 65% (sessenta e cinco por cento), para voos domésticos;
- 95% (noventa e cinco por cento), para voos internacionais.

Os parâmetros mínimos de dimensionamento consideram apenas as áreas estritamente operacionais para processamento, não incluindo áreas de circulação. A observância dos parâmetros mínimos de dimensionamento, que representam o nível de serviço estabelecido para monitoramento do gatilho de investimento, significa que:

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

Onde:

CHpi – capacidade na hora pico do componente “i” (pax/hora);

DHpi – demanda na hora pico do componente “i” (pax/hora);

Adi – área disponível no componente “i” (m²);

Empi – espaço mínimo por passageiro no componente “i” (m²/pax);

Toi – tempo de ocupação no componente “i” (min).

Os tempos de ocupação e a relação visitante-acompanhante por passageiro deverão ser periodicamente atualizados por meio de pesquisa e observação do comportamento dos usuários do aeroporto nos horários de pico, pelo menos a cada revisão do PGI.

A ANAC desenvolverá e submeterá a consulta pública métricas de utilização das instalações do lado ar, podendo incluir:

- Atrasos médios para alocação de aeronaves em posições de pátio, decorrentes de indisponibilidade de posições ou gerenciamento inadequado de recursos por parte da Concessionária.
- Horas por dia em que todos os *slots* estão alocados ou em que a operação real excede a capacidade declarada;
- 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
BRASÍLIA**

APÊNDICE C

(Alterado pela Decisão nº 588, 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 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, exceto para os IQS referentes ao "Atendimento em pontes de embarque". Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
 - 3.1. A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constatada no item 3, e em cada novo período subsequente, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.
 - 3.2. Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste Apêndice, desde que tenham padrão estabelecido.
 - 3.3. O período que trata o item 3 coincide com o período considerado para o cálculo do Fator Q, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.
4. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar para avaliação da ANAC informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no aeroporto.

Indicadores de Qualidade de Serviço

5. Os Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS estão organizados nas seguintes categorias:
 - a. Serviços diretos;
 - b. Disponibilidade de equipamentos;

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

- 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)

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

	Ambiente	13. Conforto na área de embarque (Q)
		14. Conforto térmico (Q)
		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 - embarque e desembarque	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens - embarque e desembarque (Q)	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,50%	0,10%
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,60%

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

Categoria	IQS	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
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.

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 $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$:

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

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

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:

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

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Equação 6

Se $V(i) \leq R(i) < Padrão(i)$:

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

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

Equação 7

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Vs(i)$:

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

Equação 8

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

Equação 9

10.3. Para os Indicadores relacionados ao aspecto “Instalações Lado Ar”: Se $R(i) < Vi(i)$:

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times f_n$$

Equação 10

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$:

$$Q_n(i) = 0$$

Equação 11

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Vs(i)$:

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

Equação 12

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

$$Q(i) = Bônus(i) \times f_n$$

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:

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

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

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;

ED: número total de passageiros domésticos expurgados no denominador da Equação 28, equivalendo a soma dos passageiros Xd, Yd, Wd e Zd 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 Xi, Yi, Wi e Zi 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

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

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

Equação 19

Onde:

$R(i)$: resultado do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

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

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

$Vs(i)$: valor superior do Indicador de Qualidade de Serviço (i). Intervalo(i): intervalo do Indicador de Qualidade de Serviço (i);

Decréscimo(i): valor de decréscimo do Indicador de Qualidade de Serviço (i); e Bônus(i): valor de bônus do Indicador de Qualidade de Serviço (i).

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

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

Equação 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
BRASÍLIA**

- 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
BRASÍLIA**

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

Equação 22

Onde:

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

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

TF5nd: número de registros em que os passageiros domésticos aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' no período avaliativo do IQS;

TF5ni: número de registros em que os passageiros internacionais aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' no período avaliativo do IQS;

TFnd: número total de registros de medição de tempo de fila no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' no período avaliativo do IQS;

TFni: número total de registros de medição de tempo de fila no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' no período avaliativo do IQS;

nd: enésimo componente operacional de inspeção de segurança doméstico; e

ni: 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

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

Equação 24

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

Onde:

Nd: número de componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos considerados no IQS;

Ni: número de componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais considerados no IQS;

rnd: percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' no período avaliativo do IQS;

rni: percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' no período avaliativo do IQS;

pnd: percentual de passageiros domésticos inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança doméstico 'nd' em relação ao total de passageiros inspecionados nos 'Nd' componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos no período avaliativo do IQS;

pni: percentual de passageiros internacionais inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança internacional 'ni' em relação ao total de passageiros inspecionados nos 'Ni' componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais no período avaliativo do IQS;

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

Rni (i): resultado do Indicador de Qualidade de Serviço "Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos" no período avaliativo do IQS.

Disponibilidade de Equipamentos

20. Os Indicadores de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.
21. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos:
 - a. Elevadores;
 - 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.

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

- 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;
 - 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:

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

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

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;

$r_n(i)$: 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:

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

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

Equação 27

Onde:

Rd% (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;

IDo: 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

Dt: 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:

- 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:

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

RAD%: percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

RAI%: percentual de passageiros internacionais processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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.
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;

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

Pi (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.

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.

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

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:

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

Equação 31

Onde:

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

Pi(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.

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

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.
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.

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

APÊNDICE D

(Acrescentado pelo Termo Aditivo nº 008, de 22 de dezembro de 2023)

Reposicionamento da Área de Instalações da ANAC

1. Área original das instalações da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC:



2. Nova área das instalações da ANAC com reposicionamento da área de estacionamento:

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



3. O novo estacionamento deverá ser entregue conforme memorial descritivo aprovado pela ANAC.
4. A liberação do antigo estacionamento fica condicionada ao recebimento do novo estacionamento pela ANAC.