



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 5º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: - www.anac.gov.br

Contrato de Concessão nº 001/ANAC/2023 - Aviação Geral

Processo nº 00058.010724/2023-09

ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO

PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

1. Introdução

1.1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA):

- 1.1.1. detalha e especifica o objeto da concessão;
- 1.1.2. delimita os Complexos Aeroportuários;
- 1.1.3. estabelece especificações mínimas requeridas para a infraestrutura aeroportuária;
- 1.1.4. estabelece investimentos iniciais para melhoria e adequação da infraestrutura;
- 1.1.5. estabelece o nível de serviço para os Terminais de Passageiros;
- 1.1.6. define as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI);
- 1.1.7. delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço (IQS);
- 1.1.8. prevê a metodologia de definição do Fator Q;
- 1.1.9. estabelece os planos para a continuidade do funcionamento adequado dos aeroportos em situações específicas.

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. **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI;
- 2.1.3. **Especificações mínimas da Infraestrutura Aeroportuária:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento das infraestruturas aeroportuárias;
- 2.1.4. **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil;
- 2.1.5. **IFR:** *Instrument Flight Rules* (Regras de Voo por Instrumentos);
- 2.1.6. **PNAE:** Passageiro com necessidade de assistência especial, conforme definido na Resolução ANAC n.º 280/2013, ou outra que vier a substituí-la;
- 2.1.7. **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI;

2.1.8. **Revisão Antecipada do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária em decorrência da variação da demanda efetiva em relação à Demanda Prevista, nos termos do item 8.4 deste PEA;

2.1.9. **Revisão Ordinária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados de qualquer dos seguintes eventos: primeira apresentação do PGI ou última Revisão, Ordinária ou Antecipada, do PGI;

2.1.10. **Revisão Voluntária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto para a Revisão, Ordinária ou Antecipada, 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 dos Complexos Aeroportuários 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 dos Complexos Aeroportuários, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento dos Complexos Aeroportuários;

3.1.3. A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados nos Complexos Aeroportuários, conforme a legislação e regulamentação em vigor;

3.1.4. A execução das melhorias no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar e adequar a infraestrutura aeroportuária dos Complexos Aeroportuários e a qualidade dos serviços prestados aos Usuários;

3.1.5. O pleno atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária e ao nível de serviço previsto neste PEA durante toda a Fase II de realização do objeto da Concessão, mediante a realização de investimentos e/ou ações de gestão operacional e obtenção dos recursos necessários; e

3.1.6. O provimento de capacidade adequada para o atendimento dos Usuários durante toda a Fase II de realização do objeto da Concessão, em especial nas infraestruturas, sistemas e instalações de terminais de passageiros, pátios de aeronaves, sistema de pistas de pouso e decolagem, sistema de pistas de rolamento, 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 dos Aeroportos, 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 ou exigência contratual, 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.

3.4. A Concessionária poderá, após anuência prévia do órgão competente, realizar investimentos e benfeitorias relacionadas aos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo dos Aeroportos, ressalvado que sob nenhuma hipótese fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

4. Complexo Aeroportuário

4.1. A situação jurídica dos Complexos Aeroportuários integrantes do Bloco objeto do presente Contrato é a seguinte:

4.1.1. A exploração aeroportuária objeto da presente Concessão recai sobre a área civil dos Aeroportos objeto deste contrato, composta pelas áreas descritas no Apêndice E deste PEA, que constituem universalidades, nos termos do art. 38 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

4.1.2. As áreas civis utilizadas pelo Comando da Aeronáutica - COMAER para a prestação dos serviços de navegação aérea submetem-se ao regime da Portaria Conjunta nº 06/SAC de 05 de setembro de 2018, alterada pela Portaria nº 149/DGCEA, de 8 de novembro de 2021, ou a que vier a atualizá-la.

4.1.3. Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no presente Contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas descritas no item 1 do Apêndice E.

4.1.4. Para fins do disposto no item anterior, no caso de divergência de dimensões entre as áreas delimitadas nas plantas constantes do Apêndice F deste PEA em relação a áreas aeroportuárias objeto das matrículas cartoriais citadas no Apêndice E, considera-se como objeto da concessão aquela delimitada nas referidas plantas.

4.1.5. A concessionária deverá buscar os meios jurídicos para a continuidade da defesa da posse de áreas aeroportuárias, nos casos de ações judiciais já ajuizadas pela Infraero com tal objeto.

4.1.6. Durante todo o prazo da concessão, caberá à Concessionária tomar todas as medidas, administrativas e/ou judiciais necessárias para aquisição das áreas necessárias à ampliação do sítio aeroportuário civil e readequações para atendimento às normas de segurança operacional.

4.1.7. Caberá à Concessionária transferir para a União Federal a propriedade de todas as áreas adquiridas para a expansão do Sítio Aeroportuário, durante a vigência do Contrato de Concessão, sendo que, após concretizada a aquisição, terá até 180 (cento e oitenta) dias para finalizar os processos de transferência de titularidade, compreendidos todos os encaminhamentos referentes aos serviços cartoriais para o devido registro formal do imóvel, bem como arcar com as correspondentes despesas.

5. Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária

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

5.1.1. 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.

- 5.2. Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, confortos térmico, acústico, luminoso e ergonômico.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.4.1. 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.
- 5.4.2. A avaliação do adequado dimensionamento das áreas de circulação se dá com base na sua largura efetiva e da demanda dos Usuários na Hora Pico.
- 5.4.3. As áreas comerciais, mobiliários e equipamentos não devem impactar significativamente a mobilidade dos Usuários nas áreas de espera.
- 5.5. 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.
- 5.5.1. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. 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.
- 5.8. 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.
- 5.9. Os terminais de passageiros deverão dispor de sinalização clara, objetiva e em quantidade suficiente para orientar adequadamente os Usuários em suas necessidades (*wayfinding*).
- 5.9.1. A sinalização deverá obedecer a uma ordem hierárquica, tendo preferência as necessidades operacionais em relação às comunicações comerciais.
- 5.10. 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.
- 5.11. 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.
- 5.12. 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.

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

5.14. 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.

5.15. 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.

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

5.17. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 5.1. a 5.16.

6. Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros

6.1. 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 e, para os aeroportos enquadrados na Faixa 2, pelo processamento de passageiros em posições próximas (pontes de embarque) em percentual igual ou superior ao mínimo estabelecido neste PEA.

6.1.1. 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.

6.1.2. 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.

6.1.3. A avaliação do nível de serviço observará a aplicabilidade dos parâmetros ao porte do aeroporto, conforme estabelecido no Apêndice A.

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

6.2.1. 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.

6.3. 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 6.4 a 6.8.

Tabela 1 – Parâmetros Mínimos de Dimensionamento

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
Saguão de embarque: espaço mínimo por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min)	m ² /ocup.	2,3	2,3
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	20	20
Saguão de desembarque: espaço mínimo por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo médio de ocupação (min)	m ² /ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25
Check-in e despacho de bagagens: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação no componente (min) na	m ² /pax	1,3	1,8
	min	20	30

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
Inspeção de segurança: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m ² /pax	1,0	1,0
	min	10	15
Emigração: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
Imigração: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
Aduana: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m ² /ocup	-	1,7
	min	-	10
Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque): espaço mínimo por passageiro (m ² /pax), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos	m ² /pax	2,3	2,3
	min	40	60
	%	70	70
Sala de embarque de atendimento em posições remotas: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos	m ² /pax	2,3	2,3
	min	40	60
	%	70	70
Sala de desembarque: espaço mínimo por passageiro (m ² /pax); tempo médio de ocupação no componente (min)	m ² /pax	1,7	1,7
	min	20	45

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

6.4.1. O cálculo da capacidade de processamento de passageiros na Hora Pico, em termos de espaço mínimo por passageiro (ou ocupante), dos componentes operacionais de saguão de embarque, saguão de desembarque, check-in e despacho de bagagens, inspeção de segurança, emigração, imigração, aduana, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas e sala de desembarque, é dado pela seguinte equação:

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

Equação 1

Onde:

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

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

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

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

6.4.2. 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.

6.4.2.1. 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.

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

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

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

Equação 2

Onde:

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

N: número de equipamentos e sistemas associados ao componente;

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

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

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

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

6.6. Para aeroportos enquadrados na Faixa 3, a ANAC poderá exigir a instalação de sistema de monitoramento de tempo de permanência ou processamento de passageiros, nos componentes operacionais elencados na tabela 1 deste capítulo, não sendo passível de reequilíbrio econômico-financeiro.

6.7. Processamento de passageiros em posições próximas (pontes de embarque)

6.7.1. A partir do início da Fase II de execução do Contrato de Concessão, para aeroportos enquadrados na Faixa 2, o percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque) no período de um ano civil não deverá ser inferior a 70% (setenta por cento) da movimentação total de passageiros processados em terminais de passageiros.

6.7.1.1. O percentual de passageiros em posições próximas (pontes de embarque) será calculado conforme a equação:

$$\%P = \frac{P}{T - X - Y - Z} \times 100$$

Equação 3

%P: Percentual de passageiros processados em pontes de embarque no ano civil;

P: Número de passageiros processados em pontes de embarque no ano civil;

T: Número total de passageiros processados nos terminais de passageiros no ano civil;

X: Número total de passageiros processados em terminais de passageiros no ano civil que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

Y: número de passageiros, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no ano civil, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;

Z: número de passageiros, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no ano civil, cujos voos de chegada e partida tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 30 minutos.

6.8. Sistemas de processamento de bagagens

6.8.1. 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.

6.9. Atualização e revisão de parâmetros mínimos de dimensionamento

6.9.1. A cada revisão do PGI, a relação visitante-acompanhante por passageiro nos componentes operacionais de saguão de embarque e saguão de desembarque e os tempos médios de ocupação dos componentes operacionais de saguão de embarque, saguão de desembarque, sala de embarque de atendimento em posições próximas, sala de embarque de atendimento em posições remotas e sala de desembarque poderão ser atualizados por meio de pesquisa e observação dos Usuários do aeroporto nos horários de pico.

6.9.2. 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. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

Aeroporto de Jacarepaguá – Roberto Marinho (SBJR)

7.1. A **Fase I-B** do Contrato terá prazo máximo de duração de 36 (trinta e seis) meses a partir da Data de Eficácia do Contrato. A Concessionária deverá realizar os investimentos em infraestrutura, atendendo às regras previstas no Contrato e seu Anexos, devendo estar plenamente operacionais no prazo estabelecido no item de que trata a obrigação:

7.1.1. Prover sistema visual indicador de rampa de aproximação do tipo PAPI, especificado nos termos do RBAC nº 154 vigente, nas cabeceiras de pistas de pouso e decolagem, até o fim da Fase I-B do contrato de concessão.

7.1.2. Realizar adequações de infraestrutura necessárias para que o aeroporto esteja habilitado a operar, no mínimo, com uma pista de aproximação de não-precisão, sem restrição, noturno e diurno, aeronaves código 2B, até o fim da fase I-B do contrato de concessão.

7.1.2.1. Será considerada operação sem restrição, nos termos do item anterior, aquela em que operações com aeronaves código 2B e inferiores, simultâneas ou não, ocorram sem a necessidade de estabelecimento de procedimentos operacionais especiais que impactem negativamente a capacidade e a segurança operacionais do aeroporto, motivados por inadequação da infraestrutura.

7.1.3. Caso as adequações de infraestrutura demandem a construção de uma nova pista de pouso e decolagem, esta deverá estar concluída e operacional em até 60 (sessenta) meses após a data de eficácia do contrato.

7.1.4. Prover um Serviço de Salvamento e Combate a Incêndio de acordo com os requisitos regulamentares compatíveis com as categorias contra incêndio das aeronaves que operam no aeródromo, por todo o período do Contrato.

Aeroporto de Campo de Marte – São Paulo/SP (SBMT)

7.2. A **Fase I-B** do Contrato terá prazo máximo de duração de 36 (trinta e seis) meses a partir da Data de Eficácia do Contrato. A Concessionária deverá realizar os investimentos em infraestrutura, atendendo às regras previstas no Contrato e seu Anexos, devendo estar plenamente operacionais no prazo estabelecido no item de que trata a obrigação:

7.2.1. Prover sistema visual indicador de rampa de aproximação do tipo PAPI, especificado nos termos do RBAC nº 154 vigente, nas cabeceiras de pistas de pouso e decolagem, até o fim da Fase I-B do contrato de concessão.

7.2.2. Realizar adequações de infraestrutura necessárias para que o aeroporto esteja habilitado a operar, no mínimo, com uma pista de aproximação de não-precisão, sem restrição, noturno e diurno, aeronaves código 2B, até o fim da Fase I-B do contrato de concessão.

7.2.2.1. Será considerada operação sem restrição, nos termos do item anterior, aquela em que operações com aeronaves código 2B e inferiores, simultâneas ou não, ocorram sem a necessidade de estabelecimento de procedimentos operacionais especiais que impactem negativamente a capacidade e a segurança operacionais do aeroporto, motivados por inadequação da infraestrutura.

7.2.3. Caso as adequações de infraestrutura demandem a construção de uma nova pista de pouso e decolagem, esta deverá estar concluída e operacional em até 60 (sessenta) meses após a data de eficácia do contrato.

7.2.4. Prover um Serviço de Salvamento e Combate a Incêndio de acordo com os requisitos regulamentares compatíveis com as categorias contra incêndio das aeronaves que operam no aeródromo, por todo o período do Contrato.

8. Plano de Gestão da Infraestrutura

8.1. O objetivo do PGI é assegurar à ANAC e demais partes interessadas nos Complexos Aeroportuários que a Concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes para o atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária, ao nível de serviço estabelecido e às demais regras contratuais relativas à garantia da qualidade de serviço, conforme as demandas efetiva e prevista para o período da concessão.

8.2. A Concessionária deverá apresentar à ANAC o primeiro Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) para cada aeroporto do Bloco, em até 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de eficácia do Contrato.

8.3. A Concessionária deverá apresentar a Revisão Ordinária do PGI de cada aeroporto a cada 5 (cinco) anos, contados a partir da data de apresentação do primeiro PGI ou a partir da última Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI.

8.4. A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que:

8.4.1. a demanda efetiva de passageiros na Hora Pico variar mais que 30% (trinta por cento) em relação à Demanda Prevista no PGI vigente para o mesmo período;

8.4.2. a movimentação efetiva de aeronaves mensurada anualmente exceder em 10% (dez por cento) a Demanda Prevista no PGI vigente para o mesmo período.

8.5. A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI, no todo ou em partes, sempre que julgar oportuno.

8.6. Ao apresentar o PGI, a Concessionária poderá, por meio de relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.5 do Contrato, demonstrar que o mesmo foi apresentado aos Usuários interessados do aeroporto.

8.7. O PGI deverá estar condizente a todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis às atividades desenvolvidas pela Concessionária.

8.8. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos ou programas existentes para o aeroporto.

8.9. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI), Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI) e Caderno de Plantas.

8.10. **Avaliação das Condições das Instalações:**

8.10.1. A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), incluindo registro fotográfico, contemplando as instalações e sistemas de grande porte do aeroporto.

8.10.2. As instalações avaliadas devem ser classificadas conforme disposto na Tabela 2.

Tabela 2 – Avaliação das Condições das Instalações

Condição	Descrição
Bom	Boas condições operacionais; poucas ou nenhuma deficiência ou não conformidade; padrões de desempenho excedidos ou atendidos.
Razoável	Pequenas deficiências ou não conformidades; a maioria dos padrões de desempenho atendidos; algumas melhorias ou ações corretivas devem ser consideradas identificadas e consideradas, em médio/longo prazo.
Ruim	Significativas deficiências ou não conformidades, falha no cumprimento dos padrões de desempenho; melhorias ou ações corretivas devem ser realizadas no curto prazo.

8.10.3. Deverão ser inspecionadas minimamente as instalações listadas na Tabela 3.

Tabela 3 – Instalações a serem avaliadas

Instalações	Requisito
Terminais de Passageiros	Inspecionar os componentes operacionais dos terminais de passageiros, avaliando as condições da edificação, dos equipamentos e sistemas instalados, sob a ótica de processamento de passageiros.
Acesso viário	Inspecionar as vias de acesso aos terminais de passageiros e estacionamento de veículos, avaliando a condição do pavimento, da iluminação e da sinalização horizontal e vertical.
Estacionamento de veículos	Inspecionar os estacionamentos de veículos, avaliando as condições da edificação, do pavimento, da sinalização para Usuários e das instalações de circulação vertical, se existentes.
Terminais de Cargas	Inspecionar os terminais de cargas existentes, avaliando a condição da edificação, dos equipamentos e sistemas instalados.
Pátios de aeronaves	Inspecionar os pátios de aeronaves, avaliando a condição do pavimento e das infraestruturas instaladas (iluminação, abastecimento, energia, dentre outras).
Pistas de pouso e decolagem e pistas de táxi	Inspecionar as pistas de pouso e decolagem e pistas de táxi, avaliando a condição do pavimento, das sinalizações horizontais e verticais e dos auxílios existentes.

8.10.4. No primeiro PGI e a na última Revisão Ordinária do PGI a ser apresentado pela Concessionária, o ACI deverá, além dos itens elencados na Tabela 3, conter avaliação sobre as instalações elencadas na Tabela 4.

Tabela 4 – Instalações a serem avaliadas – Primeiro e último PGI

Instalações	Requisito
Sistemas dos edifícios	Inspeccionar os sistemas dos edifícios do Complexo Aeroportuário, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos.
Equipamentos	Inspeccionar os equipamentos necessários para a operação do Complexo Aeroportuário (por exemplo, veículos, equipamentos de manutenção, equipamentos necessários para a operação, etc.), avaliando a condição de cada um deles.
Utilidades	Inspeccionar as utilidades relevantes do Complexo Aeroportuário, incluindo galerias de águas pluviais, sistema de esgotamento sanitário, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de água, tecnologia, automação e telecomunicações.

8.11. Programa de Melhorias da Infraestrutura:

8.11.1. No Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI), a Concessionária deverá avaliar a capacidade atual da infraestrutura aeroportuária, apresentar a previsão de demanda e os investimentos, padrões operacionais ou melhorias programadas para assegurar que a infraestrutura será capaz de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido, as especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.

8.11.2. O PMI deverá apresentar previsão de demanda de aeronaves, veículos e de passageiros em termos anuais e de Hora Pico para os 20 (vinte) anos seguintes, mesmo que extrapole o prazo do Contrato de Concessão.

8.11.2.1. Deverão ser apresentadas as variáveis e premissas consideradas na previsão de demanda.

8.11.2.2. A cada Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI, a previsão de demanda deverá ser atualizada e detalhada.

8.11.3. O PMI deverá identificar os momentos em que as demandas de aeronaves, veículos e passageiros ensejarão obrigação de a Concessionária iniciar investimentos, revisar procedimentos operacionais ou realizar melhorias com vistas à manutenção do nível de serviço estabelecido e do atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária, constituindo estes eventos os Gatilhos de Investimento.

8.11.3.1. Para cada Gatilho de Investimento, deverá ser apresentado o tempo necessário para a realização da intervenção com objetivo de ampliação da capacidade, recomposição do nível de serviço ou atendimento às especificações mínimas da infraestrutura aeroportuária.

8.11.3.2. Para os terminais de passageiros, os Gatilhos de Investimento deverão ser avaliados para cada componente operacional, no momento em que a demanda de passageiros na Hora Pico atingir 85% da capacidade do componente, nos termos do item 1.1.32 do Contrato de Concessão.

8.11.3.3. Para os pátios de aeronaves, os Gatilhos de Investimento deverão ser apresentados de acordo com as características de utilização de cada pátio, considerando posições próximas e posições remotas.

8.11.3.4. Para o sistema de pistas, os Gatilhos de Investimento deverão ser apresentados de acordo com as características de utilização do sistema e da capacidade declarada de movimentos.

8.11.4. O PMI deverá apresentar a descrição das intervenções previstas de acordo com o nível de detalhamento requerido para o entendimento de cada período de investimentos, demonstrando o atendimento aos requisitos contratuais.

8.11.4.1. Para os 5 (cinco) anos subsequentes à data de entrega do PGI, o PMI deverá contemplar desenhos técnicos necessários para o entendimento das intervenções no aeroporto, em especial no sistema de pistas, nos pátios de aeronaves e em todos os componentes operacionais dos terminais de passageiros, bem como as estimativas de custo e de cronograma de realização das obras.

8.11.4.2. Para o período posterior ao elencado no item 8.11.4.1, o PMI deverá apresentar cenários previstos de expansão e adequação da infraestrutura contendo descrição conceitual, cronograma e custos estimados, de forma a detalhar o uso e a ocupação do sítio aeroportuário.

8.11.5. Mediante necessidade específica, com a finalidade de verificar a capacidade aeroportuária a ser provida nos próximos 5 (cinco) anos, a ANAC poderá solicitar, na Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI, a realização de simulação computacional dos sistemas de pistas, pátios e terminais de passageiros, por meio de software dedicado e modelo em tempo acelerado com abordagem sistêmica, sequencial e de natureza estocástica.

8.11.6. O PMI deve estar de acordo com o Plano Diretor do aeroporto, com as normas e regulamentos da ANAC e do Comando da Aeronáutica, bem como considerar a articulação com os poderes públicos municipais e estaduais e com entidades da sociedade da área de influência do aeroporto.

8.12. Caderno de Plantas

8.12.1. O Caderno de Plantas deverá conter desenhos técnicos que representem:

8.12.1.1. Área patrimonial do sítio aeroportuário;

8.12.1.2. Zoneamento civil / militar e zoneamento funcional;

8.12.1.3. Edificações e infraestruturas existentes no sítio aeroportuário: terminais de passageiros, estacionamento de veículos, terminais de cargas, hangares, central de utilidades, instalações de infraestrutura básica, SESCINC (Serviço de Salvamento e Combate a Incêndio), áreas de exploração comercial, dentre outras;

8.12.1.4. Vias de acesso para os terminais de passageiros;

8.12.1.5. Auxílios à navegação aérea e auxílios visuais instalados nos sistemas de pistas de pouso e decolagem e pistas de táxi;

8.12.1.6. Fluxo de aeronaves nos sistemas de pistas, por código de aeronave, para o pouso e decolagem, por cabeceira;

8.12.1.7. Geometria dos pavimentos dos sistemas de pista de pouso e decolagem, pistas de táxi e pátios de aeronaves.

8.12.2. Os desenhos técnicos deverão representar a situação atual da infraestrutura aeroportuária e os cenários futuros para cada ciclo de investimentos previstos no PMI.

8.13. A ANAC utilizará o PGI para fins de monitoramento dos investimentos previstos na Concessão.

8.13.1. A apresentação do PGI não exige a Concessionária da verificação do atendimento aos requisitos deste PEA, com base na demanda efetivamente realizada no aeroporto.

8.13.2. Eventuais necessidades de adequação da infraestrutura para atendimento aos requisitos do PEA, ainda que não previstas no PGI, são de responsabilidade exclusiva da Concessionária, não cabendo qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

9. Da Qualidade de Serviço

9.1. Para fins de monitoramento da Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar as regras aplicáveis a cada aeroporto de acordo com a movimentação anual de passageiros.

9.1.1. Os aspectos relativos à Qualidade de Serviço, cuja aplicabilidade aos aeroportos integrantes do Bloco se encontra disposta nos Apêndices deste PEA, compreenderão as informações referentes:

9.1.1.1. ao Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço;

9.1.1.2. ao cálculo do Fator Q;

9.1.1.3. à aferição dos IQS;

9.1.1.4. ao Plano de Ação.

9.2. A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar os componentes a serem pesquisados, o sistema de medição e os valores de referência, tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para os demais parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos nos Apêndices B, C e D deste PEA.

APÊNDICE A

Tabela de aplicabilidade de requisitos do PEA

Item	Descrição	Faixa 1A Aeroportos sem movimentação comercial de passageiros	Faixa 1 Movimentação anual menor ou igual a 1 milhão de passageiros	Faixa 2 Movimentação anual entre 1 milhão de passageiros e 5 milhões de passageiros	Faixa 3 Movimentação anual igual ou superior a 5 milhões de passageiros
1	Introdução	De observância obrigatória			
2	Definições	De observância obrigatória			
3	Objeto da Concessão	De observância obrigatória			
4	Complexo Aeroportuário	De observância obrigatória			
5	Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária	Não se aplica	De observância obrigatória		
6	Nível de Serviço dos Terminais de Passageiros	Não se aplica	6.1 a 6.4 e 6.8 a 6.9	6.1 a 6.5 e 6.7 a 6.9	6.1 a 6.6 e 6.8 a 6.9
7	Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária	Conforme aplicável			
8	Plano de Gestão da Infraestrutura	Conforme aplicável		De observância obrigatória	
9	Da Qualidade de Serviço	Apêndice D		Apêndice C	Apêndice B

Enquadramento dos aeroportos nas Faixas 1, 2 e 3 e regra de transição entre Faixas

1. O enquadramento inicial dos aeroportos para a Fase I-B será:
 - i) Faixa 1A: Jacarepaguá (SBJR) e Campo de Marte (SBMT).
2. Após o término da Fase I-B, o reenquadramento do aeroporto em nova faixa será efetivado após a incidência por 2 (dois) anos consecutivos em que a movimentação anual de passageiros em voos comerciais for compatível com a nova faixa.

- 2.1. Considera-se a movimentação anual aquela realizada entre janeiro e dezembro do respectivo ano.
- 2.2. Para fins de reenquadramento, considera-se a movimentação anual de passageiros em voos comerciais a partir do ano em que se encerra a Fase I-B, incluindo o mesmo.
3. Efetivado o reenquadramento do aeroporto em nova faixa, a Concessionária terá o prazo de 22 (vinte e dois) meses, a contar do dia 1º de janeiro a partir do evento indicado no item 2, para realizar as adequações necessárias ao pleno atendimento dos requisitos contratuais exigidos para esta faixa, ressalvada a aplicação dos Apêndices B, C e D que possuem disposições próprias.

APÊNDICE B

Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 5 mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço 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.
 - 1.1. O acesso ao Sistema deverá ser amplo e simplificado, permitindo o registro tempestivo das demandas dos usuários do aeroporto.
 - 1.2. A Concessionária deverá realizar ampla divulgação do Sistema aos Usuários, prestando informações completas acerca dos canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências.
 - 1.3. O Sistema deverá entrar em operação em até 180 dias contados a partir do término da Fase I-A.
2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:
 - 2.1. Identificador único e sequencial;
 - 2.2. Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;
 - 2.3. Dados de contato do manifestante; e
 - 2.4. Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento.
3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.
4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente à ANAC, as informações coletadas por meio do Sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:
 - 4.1. Análise crítica das causas dos principais problemas identificados; e
 - 4.2. Registro das ações planejadas, ações realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.
5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo. A Concessionária deverá manter os dados do Sistema armazenados pelo prazo mínimo de 5 anos.

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

6. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I-A.
 - 6.1. O Fator Q somente incidirá a partir do terceiro reajuste, incluindo este.
 - 6.1.1. Para o cálculo do Fator Q, serão considerados dados coletados no período entre agosto do ano anterior ao reajuste a julho do ano do reajuste.
7. O Fator Q a ser considerado no reajuste da receita teto anual, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos neste Apêndice.
8. O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste da receita teto, 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.
9. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados em um prazo de 5 (cinco) anos, configura infração 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.
 - 9.1. A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constatada no item 9, e em cada novo período subsequente, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.
 - 9.2. 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.
 - 9.3. O período que trata o item 9 coincide com o definido no item 6.1.1, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.
 - 9.4. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço descrita no item 9 somente poderá ser constatada para o IQS “atendimento em ponte de embarque”, a partir de período posterior ao término da Fase I-B.
10. 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

11. Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS estão organizados nas seguintes categorias:
 - a) Serviços diretos;
 - b) Disponibilidade de equipamentos;
 - c) Instalações Lado Ar; e
 - d) Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
12. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
 - 12.1. A Concessionária deve manter vídeos das áreas dos componentes operacionais do terminal de passageiros por um período não inferior à data do reajuste subsequente.
13. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspectos	Categorias	IQS	
Serviços Diretos	Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	1. Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos (Q)	
		2. Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos (Q)	
Disponibilidade de Equipamentos	Elevadores	3. Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores (Q)	
	Escadas rolantes e esteiras rolantes verticais	4. Percentual do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas (Q)	
Instalações Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque	5. Percentual de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)	
		6. Percentual de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)	
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Mobilidade	7. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	
		8. Facilidade de acessar informações de voos (Q)	
	Serviços Básicos	9. Limpeza de banheiros (Q)	
		10. Disponibilidade de banheiros (Q)	
		11. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	
	Ambiente	12. Conforto na área de embarque (Q)	
		13. Conforto térmico (Q)	
		14. Conforto acústico	
		15. Limpeza geral do aeroporto (Q)	
	Acesso	16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	
	Índices de Satisfação	17. Tempo de espera na fila do check-in	
		18. Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário	
		19. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto	
	Pesquisa de Acessibilidade	Acessibilidade	20. Sinalização e orientação no terminal considerando as necessidades dos PNAE
			21. Adequação do mobiliário, equipamentos e acessórios às necessidades dos PNAE
22. Qualidade e adequação dos avisos e comunicados às necessidades dos passageiros PNAE			
23. Segurança e conforto da infraestrutura para atendimento à mobilidade dos PNAE			
24. Adequação dos sanitários para atendimentos aos PNAE			
25. Atendimento do funcionário do aeroporto responsável por acessibilidade			

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

14. 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	95,52%	97,10%	-	-	-1,00%	-
	Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos	95,52%	97,10%	-	-		
Disponibilidade de Equipamentos						-1,00%	-
Elevadores	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores	96,90%	98,20%	-	-	-0,50%	-
Escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade de escadas rolantes e esteriras rolantes inclinadas	96,90%	98,20%	-	-	-0,50%	-
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,40%
Atendimento em pontes de embarque (Q)	Percentual de passageiros domésticos processados em pontes de embarque	61,90%	70,00%	85,80%	-	-1,50%	0,40%
	Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque	82,50%	85,00%	96,50%	-		
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						-4,00%	1,60%
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,88	4,10	4,24	0,03	-0,40%	0,20%
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	3,94	4,17	4,28	0,03	-0,40%	0,20%
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,95	4,11	4,25	0,04	-0,50%	0,20%
	Disponibilidade de banheiros (Q)	3,97	4,19	4,33	0,04	-0,50%	0,20%
	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,11	3,44	3,78	0,06	-0,40%	0,20%
Ambiente	Conforto na área de	3,99	4,09	4,15	0,02	-0,50%	0,20%

	embarque (Q)						
	Conforto térmico (Q)	3,90	4,15	4,29	0,04	-0,40%	0,20%
	Conforto acústico	-	4,03	-	-	-	-
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,15	4,34	-	0,04	-0,50%	
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,47	3,72	3,9	0,07	-0,40%	0,20%
Total						-7,50%	2,00%

15. Para fins de comparação entre os valores dos IQS com seus respectivos valores de referências, definidos na Tabela 2 acima, serão utilizadas duas casas decimais.

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

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

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

$$Q_n(i) = Decréscimo(i) \times f_n$$

Equação 1

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Equação 2

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Equação 3

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

Se “n” é doméstico:

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

Equação 4

Se “n” é internacional:

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

Equação 5

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

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

16.2. Para os Indicadores relacionados ao aspecto “Disponibilidade de Equipamentos”:

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

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Equação 6

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Equação 7

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Equação 8

16.3. Para os Indicadores relacionados ao aspecto “Instalações Lado Ar”:

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

$$Q_n(i) = Decrécimo(i) \times f_n$$

Equação 9

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Equação 10

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

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

Equação 11

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

$$Q_n(i) = Bônus(i) \times f_n$$

Equação 12

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

Se “n” é doméstico:

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

Equação 13

Se “n” é internacional:

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

Equação 14

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

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

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

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

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

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Equação 15

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 16

- Caso não haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

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

$$Q(i) = 0$$

Equação 17

- Caso haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

Se $\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Equação 18

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

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

Equação 19

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

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

Equação 20

onde:

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

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

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

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

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

Decr\~{e}scimo(i): Valor de decr\~{e}scimo do Indicador de Qualidade de Serviço (i); e

B\hat{o}nus(i): Valor de b\hat{o}nus do Indicador de Qualidade de Serviço (i).

17. O Resultado final do Fator Q, para um determinado per\~{i}odo, \~{e} dado pelo somat\~{o}rio dos Q(i) de cada Indicador de Qualidade de Servi\~{c}os eleg\~{i}vel para decr\~{e}scimo e b\hat{o}nus.

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

Equação 21

18. O n\~{i}vel m\~{a}ximo de redu\~{c}\~{a}o em virtude de falhas de servi\~{c}o em um dado per\~{i}odo ser\~{a} igual ou inferior a 7,5% da receita teto no per\~{i}odo referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das redu\~{c}\~{o}es por falha persistente no servi\~{c}o.

Aumento dos Decr\~{e}scimos Tarif\~{a}rios por Falha Persistente no Servi\~{c}o

19. O percentual de decr\~{e}scimo estabelecido na Tabela 2 \~{e} aumentado em 50% quando houver falha persistente do servi\~{c}o. A falha persistente no servi\~{c}o \~{e} caracterizada quando o desempenho da

Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado em ao menos 6 meses do período definido no item 6.1.1.

Invalidação dos resultados dos IQS

20. 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.

20.1. 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 em relação ao total de medições realizadas ou entrevistas previstas no período de 12 meses de aferição do IQS.

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

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

20.3.1. 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;

20.3.2. Não envio das informações de acordo com o modelo e os procedimentos estabelecidos pela ANAC de remessa dos dados;

20.3.3. Envio de dados adulterados ou contraditórios com a regras estabelecidas no PEA e na regulamentação expedida pela ANAC; e

20.3.4. 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

21. A medição dos IQS de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais, descontado o tempo esperado de percurso do passageiro pelo componente operacional.

21.1. O tempo esperado de percurso do passageiro, em cada componente operacional, será definido pela ANAC, a partir das menores amostras de tempo observadas, considerando o momento no qual o passageiro acessa o componente operacional de inspeção de segurança até o momento em que o mesmo passa pelo pórtico detector de metais, em uma situação em que não há formação de filas.

21.2. Caso a fila de inspeção de segurança ultrapasse os limites do componente operacional de inspeção, inclusive quando há descontinuidade na fila, a amostra será considerada equivalente às amostras de passageiros aguardando mais do que 5 (cinco) minutos.

21.3. É vedado limitar ou restringir o fluxo de passageiros no acesso à área de formação do componente operacional de inspeção, em função de falta de capacidade operacional para controle e leitura de bilhetes de embarque.

22. 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.

23. 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.

24. Os Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança em cada componente operacional deverão ser calculados a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos, conforme a seguinte fórmula:

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

Equação 22

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

Equação 23

onde:

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

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

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

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

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

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

n_d : Enésimo componente operacional de inspeção de segurança doméstico.

n_i : Enésimo componente operacional de inspeção de segurança internacional.

25. Os resultados dos Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança serão calculados com base na ponderação dos resultados apurados e da representatividade, em termos de passageiros inspecionados, de cada componente operacional de inspeção.

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

Equação 24

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

Equação 25

- N_d : Número de componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos considerados no IQS.
- N_i : Número de componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais considerados no IQS.
- r_{n_d} : Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança doméstico ' n_d ' no período avaliativo do IQS;
- r_{n_i} : Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 (cinco) minutos no componente operacional de inspeção de segurança internacional ' n_i ' no período avaliativo do IQS;
- p_{n_d} : Percentual de passageiros domésticos inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança doméstico ' n_d ' em relação ao total de passageiros inspecionados nos ' N_d ' componentes operacionais de inspeção de segurança domésticos no período avaliativo do IQS;
- p_{n_i} : Percentual de passageiros internacionais inspecionados no componente operacional de inspeção de segurança internacional ' n_i ' em relação ao total de passageiros inspecionados nos ' N_i ' componentes operacionais de inspeção de segurança internacionais no período avaliativo do IQS;
- $R_{n_d}(i)$: Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço 'Percentual de passageiros domésticos aguardando até 5 minutos' no período avaliativo do IQS;
- $R_{n_i}(i)$: Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço 'Percentual de passageiros internacionais aguardando até 5 minutos' no período avaliativo do IQS.

Disponibilidade de Equipamentos

26. Os Indicadores de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.
27. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos:
- a) Elevadores; e
 - b) Escadas rolantes e esteiras rolantes inclinadas.
28. A ANAC definirá periodicamente os equipamentos considerados nos IQS.
- 28.1. Farão parte dos IQS apenas os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros nos processos de embarque, desembarque e conexão, doméstico e internacional.
 - 28.2. Dentre os equipamentos que fazem parte do fluxo de passageiros, a ANAC definirá os equipamentos considerados essenciais, que serão monitorados, a partir da movimentação de passageiros em cada equipamento.

29. O monitoramento de cada equipamento ocorrerá nos horários que acumulam percentual relevante dos passageiros.
30. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.
31. 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.
32. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 29, sem distinção do motivo causador.
33. 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.
34. A aferição dos tempos de indisponibilidade dos equipamentos deve possibilitar a geração de relatório que informe os intervalos horários em que cada equipamento ficou indisponível, contendo:
- a) Horário em que ocorreu a parada do equipamento;
 - b) Horário em que o equipamento voltou a operar; e
 - c) O motivo da paralisação do equipamento.
35. O resultado de disponibilidade de cada equipamento será calculado conforme a seguinte equação:

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

Equação 26

onde:

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

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

$ID_{0,n}$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do equipamento 'n', do Indicador de Qualidade de Serviço 'i', que se enquadram nas situações previstas no item 33 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.

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

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

Equação 27

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

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

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

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

Instalações Lado Ar

37. 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.

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

- Percentual de passageiros domésticos processados em ponte de embarque:

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

Equação 28

- Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque:

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

Equação 29

onde:

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

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

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

- PI: Número de passageiros internacionais processados em pontes de embarque no período avaliativo do IQS;
- TD: Número total de passageiros domésticos processados nos terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;
- Xd: Número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;
- Yd: número de passageiros domésticos, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;
- Wd: número de passageiros domésticos desembarcados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos com mudança de natureza no aeroporto em que o tempo de permanência na mesma posição de aeronave tenha sido igual ou inferior a 131 minutos, cujos passageiros não foram processados em ponte de embarque;
- Zd: número de passageiros domésticos, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, cujos voos de chegada e partida domésticos tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 30 minutos;
- TI: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS;
- Xi: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros no período avaliativo do IQS que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;
- Yi: número de passageiros internacionais, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos de retorno ou alternado, e que não tenham sido processados em ponte de embarque;
- Wi: número de passageiros internacionais desembarcados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, de voos com mudança de natureza no aeroporto em que o tempo de permanência na mesma posição de aeronave tenha sido igual ou inferior a 131 minutos, cujos passageiros não foram processados em ponte de embarque;
- Zi: número de passageiros internacionais, embarcados e desembarcados, processados nos terminais de passageiros do aeroporto no período avaliativo do IQS, cujos voos de chegada e partida internacionais tenham sido realizados em uma mesma posição remota, com tempo permanência igual ou inferior a 43 minutos.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

39. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas próximo aos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o aeroporto.
40. 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.
41. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.
42. 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

43. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme equação abaixo:

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

Equação 30

onde:

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

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

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

44. 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

45. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 42, 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

46. O resultado de cada indicador da Tabela 4 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

Pesquisa de Acessibilidade

47. 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.

48. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

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 equação abaixo:

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

Equação 31

onde:

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

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

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

51. A partir da primeira 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. Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.
53. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.
54. 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.
55. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros e da Pesquisa de Acessibilidade, bem como executar a pesquisa nos termos descritos neste Apêndice.
- 55.1. 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.
- 55.2. A ANAC poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.
- 55.3. A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 54 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.
- 55.4. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa 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.
- 55.5. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.
56. 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.
- 56.1. A informação deverá constar de página temática específica para a apresentação dos resultados dos Indicadores, e o caminho para seu acesso deverá ser claramente identificado na página principal do aeroporto.

Do Plano de Ações da Concessionária

57. A Concessionária deverá, anualmente, elaborar Plano de Ação que contenha as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários.
- 57.1. O Plano 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:
- 57.1.1. áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, assim entendidas aquelas cujos Indicadores tenham resultados abaixo do padrão;
- 57.1.2. descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 5 do PEA;
- 57.1.3. problemas identificados por meio de Sistema utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários, nos termos do item 1 e seguintes;
- 57.1.4. problemas identificados por meio de sistema utilizado pela ANAC para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.
58. O primeiro Plano de Ação deverá ser encaminhado até o final do mês do segundo Reajuste, sendo os demais encaminhados a cada mês de dezembro a partir de então.
- 58.1. O Plano de Ação deverá ser implementado até o final do mês de julho seguinte à data definida para sua apresentação.

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

60. Na elaboração do Plano de Ação, a Concessionária deve consultar a comunidade aeroportuária envolvida nas questões a serem tratadas, demonstrando no documento apresentado à ANAC como as sugestões e demandas desses Usuários foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV – Das Consultas aos Usuários do Contrato de Concessão.

60.1. A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o Plano de Ação apresentado à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.5 do Contrato.

APÊNDICE C

Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 1 mi/pax e inferior a 5 mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço 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

1.1. O acesso ao Sistema deverá ser amplo e simplificado, permitindo o registro tempestivo das demandas dos usuários do aeroporto.

1.2. A Concessionária deverá realizar ampla divulgação do Sistema aos Usuários, prestando informações completas acerca dos canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências

1.3. O Sistema deverá entrar em operação em até 180 dias contados a partir do término da Fase I-A.

2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:

2.1. Identificador único e sequencial;

2.2. Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;

2.3. Dados de contato do manifestante;

2.4. Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento;

3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.

4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente à ANAC, as informações coletadas por meio do Sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:

4.1. Análise crítica das causas dos principais problemas identificados;

4.2. Registro das ações planejadas, ações realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.

5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo. A Concessionária deverá manter os dados do Sistema armazenados pelo prazo mínimo de 5 anos.

Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

6. São aplicáveis à Concessionária os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS referentes à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
7. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I-A.
8. Os padrões dos IQS estão definidos neste Apêndice.
9. 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 mais de 3 (três) meses consecutivos ou alternados em um prazo de 12 (doze) meses, configura condição sujeita à aplicação das penalidades contratualmente previstas. Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
- 9.1. Para efeitos do disposto no item 8, serão considerados os dados coletados no período entre agosto de um ano e julho do ano seguinte.
- 9.2. 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.
10. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
11. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente nos aeroportos.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspecto/Categoria		Indicadores
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Inspeção de Segurança	1. Tempo de espera na fila de inspeção de segurança 2. Organização do processo de inspeção de segurança
	Mobilidade	3. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 4. Facilidade de acessar informações de voos
	Serviços Básicos	5. Limpeza de banheiros 6. Disponibilidade de banheiros 7. Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário
	Ambiente	8. Conforto na área de embarque 9. Conforto térmico 10. Conforto acústico 11. Limpeza geral do aeroporto
	Acesso	12. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada
	Índices de Satisfação	13. Tempo de espera na fila do check-in 14. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 15. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto
Pesquisa de Acessibilidade	Acessibilidade	16. Sinalização e orientação no terminal considerando as necessidades dos PNAE 17. Adequação do mobiliário, equipamentos e acessórios às necessidades dos PNAE 18. Qualidade e adequação dos avisos e comunicados às necessidades dos passageiros PNAE 19. Segurança e conforto da infraestrutura para atendimento à mobilidade dos PNAE 20. Adequação dos sanitários para atendimentos aos PNAE

21. Atendimento do funcionário ao aeroporto responsável por acessibilidade
--

12. A Tabela 2 apresenta os indicadores com seus respectivos valores de referência.

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

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			
Categoria	Indicador	Critério	Padrão
Inspeção de Segurança	1. Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	4,38
	2. Organização do processo de inspeção de segurança		4,37
Mobilidade	3. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal		4,10
	4. Facilidade de acessar informações de voos		4,17
Serviços Básicos	5. Limpeza de banheiros		4,11
	6. Disponibilidade de banheiros		4,19
	7. Disponibilidade de <i>wi-fi</i> oficial do operador aeroportuário		3,44
Ambiente	8. Conforto na área de embarque		4,09
	9. Conforto térmico		4,15
	10. Conforto acústico		4,03
	11. Limpeza geral do aeroporto		4,34
Acesso	12. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada		3,72

Invalidação dos resultados da PSP

13. Caso mais de 5% das entrevistas previstas de um Indicador, 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.

- 13.1. Os meses em que as entrevistas da PSP forem invalidadas serão contabilizados para fins de caracterização de baixo desempenho.
- 13.2. As entrevistas da PSP podem ser invalidadas em caso de:
- 13.3. Descumprimento da metodologia de coleta e aferição dos IQS prevista neste PEA e na regulamentação expedida pela ANAC;
- 13.3.1. Não envio das informações de acordo com o modelo e os procedimentos estabelecidos pela ANAC de remessa dos dados;
- 13.3.2. Envio de dados adulterados ou contraditórios com a regras estabelecidas no PEA e na regulamentação expedida pela ANAC; e
- 13.3.3. 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.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

14. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas próximo aos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o aeroporto.
15. A amostra deverá contemplar 1.000 (mil) 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 mensal e sua sazonalidade.
16. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.
17. 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

18. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme equação abaixo:

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

onde:

R(i): Resultado do Indicador de Qualidade de Serviço “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;

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

n – Quantidade de respostas válidas para o Indicador de Qualidade de Serviço “i” durante o período avaliativo do IQS.

19. 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

20. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 17, 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

21. O resultado de cada indicador da Tabela 4 será expresso em termos de percentual de passageiros que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

Pesquisa de Acessibilidade

22. 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.

23. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

24. 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 Acessibilidade.

Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não utilizou
-----------	-----	---------	------	---------	--------------

					/ não sabe
5	4	3	2	1	Descartar a resposta

25. O Resultado de cada Indicador de Qualidade de Serviço da Pesquisa de Acessibilidade será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme equação abaixo:

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

onde:

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

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

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

26. A partir da primeira 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

27. Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.

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

29. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros da Pesquisa de Acessibilidade, bem como executar a pesquisa nos termos descritos neste Apêndice.

29.1. 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.

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

29.3. A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 29 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.

29.4. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa 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.

29.5. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.

30. A Concessionária 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.

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

Do Plano de Ações da Concessionária

31. A Concessionária deverá, anualmente, elaborar Plano de Ação que contenha as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários.

31.1. O Plano 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:

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

31.3. Descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 5 do PEA;

31.4. problemas identificados por meio de Sistema utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários, nos termos do item 1 e seguintes;

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

32. O primeiro Plano de Ação deverá ser encaminhado até o final do mês do segundo Reajuste, sendo os demais encaminhados a cada mês de dezembro a partir de então.

32.1. O Plano de Ação deverá ser implementado até o final do mês de julho seguinte à data definida para sua apresentação.

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

34. Na elaboração do Plano de Ação, a Concessionária deve consultar a comunidade aeroportuária envolvida nas questões a serem tratadas, demonstrando no documento apresentado à ANAC como as sugestões e demandas desses Usuários foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV – Das Consultas aos Usuários do Contrato de Concessão.

34.1. A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o Plano de Ação apresentado à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.5 do Contrato.

APÊNDICE D

Aeroportos com movimentação anual de passageiros inferior a 1 mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas a prestação do serviço 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.

- 1.1. O acesso ao Sistema deverá ser amplo e simplificado, permitindo o registro tempestivo das demandas dos usuários do aeroporto.
 - 1.2. A Concessionária deverá divulgar a existência do Sistema aos Usuários, prestando informações completas acerca dos canais de comunicação disponíveis para o registro e acompanhamento de ocorrências sob sua responsabilidade.
 - 1.3. O Sistema deverá entrar em operação em até 180 dias contados a partir do término da Fase I-A.
2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:
- 2.1. Identificador único e sequencial;
 - 2.2. Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;
 - 2.3. Dados de contato do manifestante; e
 - 2.4. Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento.
3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.
4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente à ANAC, as informações coletadas por meio do Sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:
- 4.1. Análise crítica das causas dos principais problemas identificados;
 - 4.2. Plano de ação para mitigar ou corrigir os problemas identificados por meio de sistema de que trata este Apêndice; e
 - 4.3. Registro das ações planejadas, ações realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.
5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo. O Sistema deverá entrar em operação em até 180 dias contados a partir do término da Fase I-A.

APÊNDICE E

Áreas de imissão imediata na posse pela Concessionária:

1. Bloco Aviação Geral
 - 1.1. Aeroporto de Jacarepaguá/RJ – Roberto Marinho (SBJR), Rio de Janeiro/RJ:
 - 1.1.1. A área civil medindo 1.287.729,35 m², inscrita na Planta “Aeroporto de Jacarepaguá/RJ – Roberto Marinho (SBJR), Rio de Janeiro/RJ”, datada de dezembro de 2021, composta por partes das áreas de propriedade da União, de posse da Infraero, integrantes das seguintes matrículas:
 - 1.1.1.1. Matrícula nº 60.249, Livro nº 2, Folhas nsº 01-01v., datada de 28/07/1980, do Cartório de Registro de Imóveis do 9º Ofício da Comarca do Rio de Janeiro/RJ; e
 - 1.1.1.2. Matrícula nº 186.883, Livro nº 2, Folhas nsº 01-01v., datada de 01/12/1992, do Cartório de Registro de Imóveis do 9º Ofício da Comarca do Rio de Janeiro/RJ.
 - 1.2. Aeroporto Campo de Marte (SBMT), São Paulo/SP
 - 1.2.1. A área civil medindo 989.527,24 m², inscrita na Planta anexa à Portaria Conjunta nº 4, de 25 de novembro de 2021, denominada “Aeroporto Campo de Marte (SBMT), São Paulo/SP”,

datada de novembro de 2021, composta por partes das áreas de propriedade da União, de posse da Infraero, integrantes das seguintes matrículas:

1.2.1.1. Matrícula nº 17.868, Livro nº 2, Folhas nsº 1-3v., datada de 13/12/1978, do 3º Registro Geral de Imóveis da Comarca de São Paulo/SP; e

1.2.1.2. Matrícula nº 25.813, Livro nº 2, Folhas nsº 1-3v., datada de 08/01/1979, do 8º Registro Geral de Imóveis da Comarca de São Paulo/SP.

APÊNDICE F

PLANTAS DOS SÍTIOS AEROPORTUÁRIOS

As plantas dos sítios aeroportuários que compõem o Bloco Aviação Geral encontram-se no documento SEI 8344076.



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Augusto Prado, Usuário Externo**, em 23/03/2023, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Ambrosini, Usuário Externo**, em 23/03/2023, às 14:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juliano Alcantara Noman, Diretor-Presidente**, em 28/03/2023, às 09:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jacqueline de Azevedo Silva, Gerente Outorgas de Infraestrutura Aeroportuária**, em 28/03/2023, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luisa Guimaraes Pinto Pinheiro, Coordenador de Outorgas e Projetos Especiais**, em 28/03/2023, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



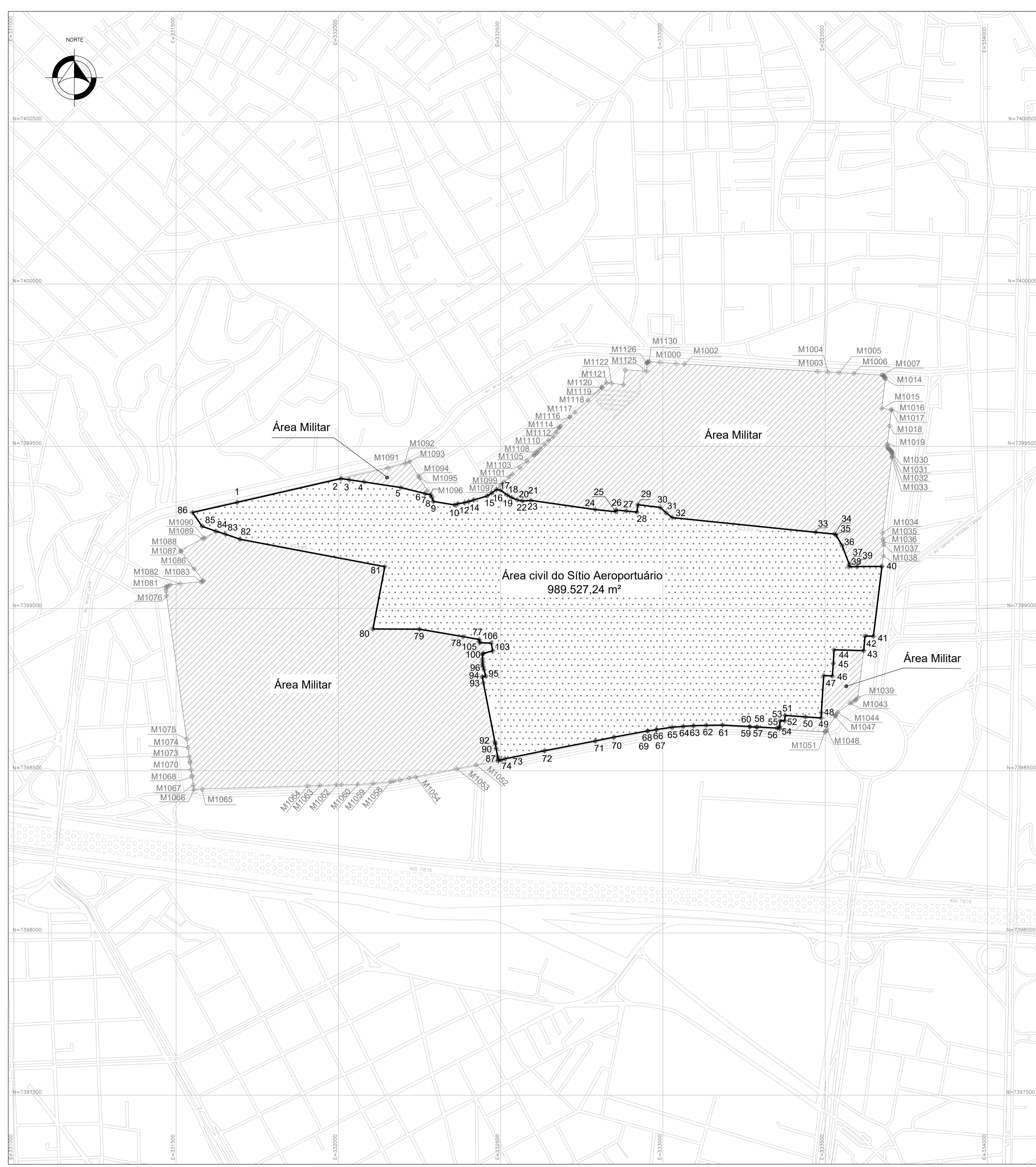
Documento assinado eletronicamente por **Thiago Pereira Pedroso, Usuário Externo**, em 29/03/2023, às 16:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alfredo Isaac Nogueira, Especialista em Regulação de Aviação Civil**, em 04/04/2023, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



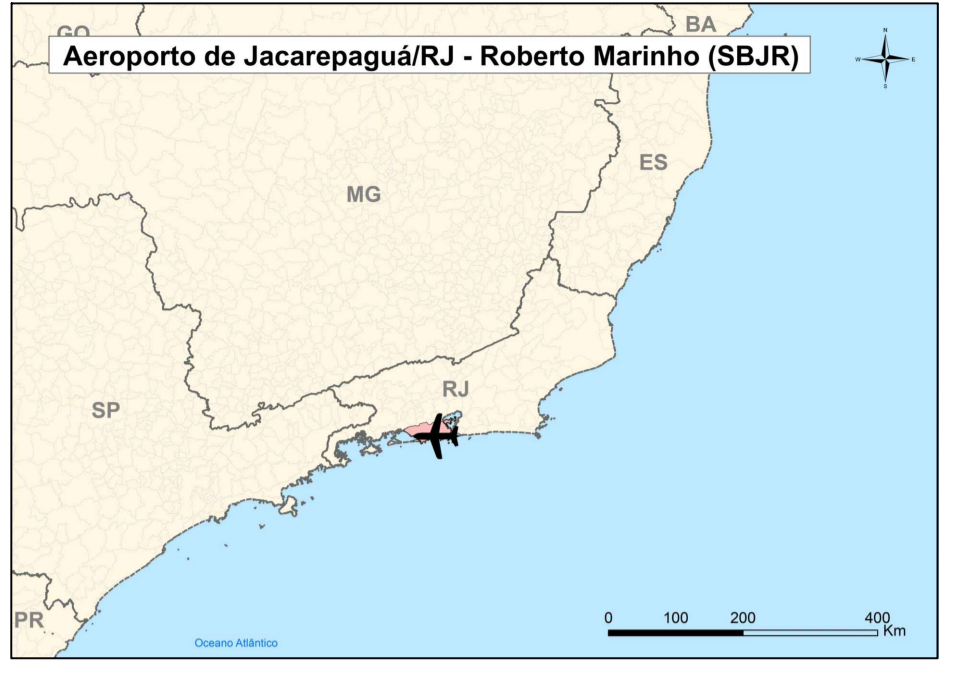
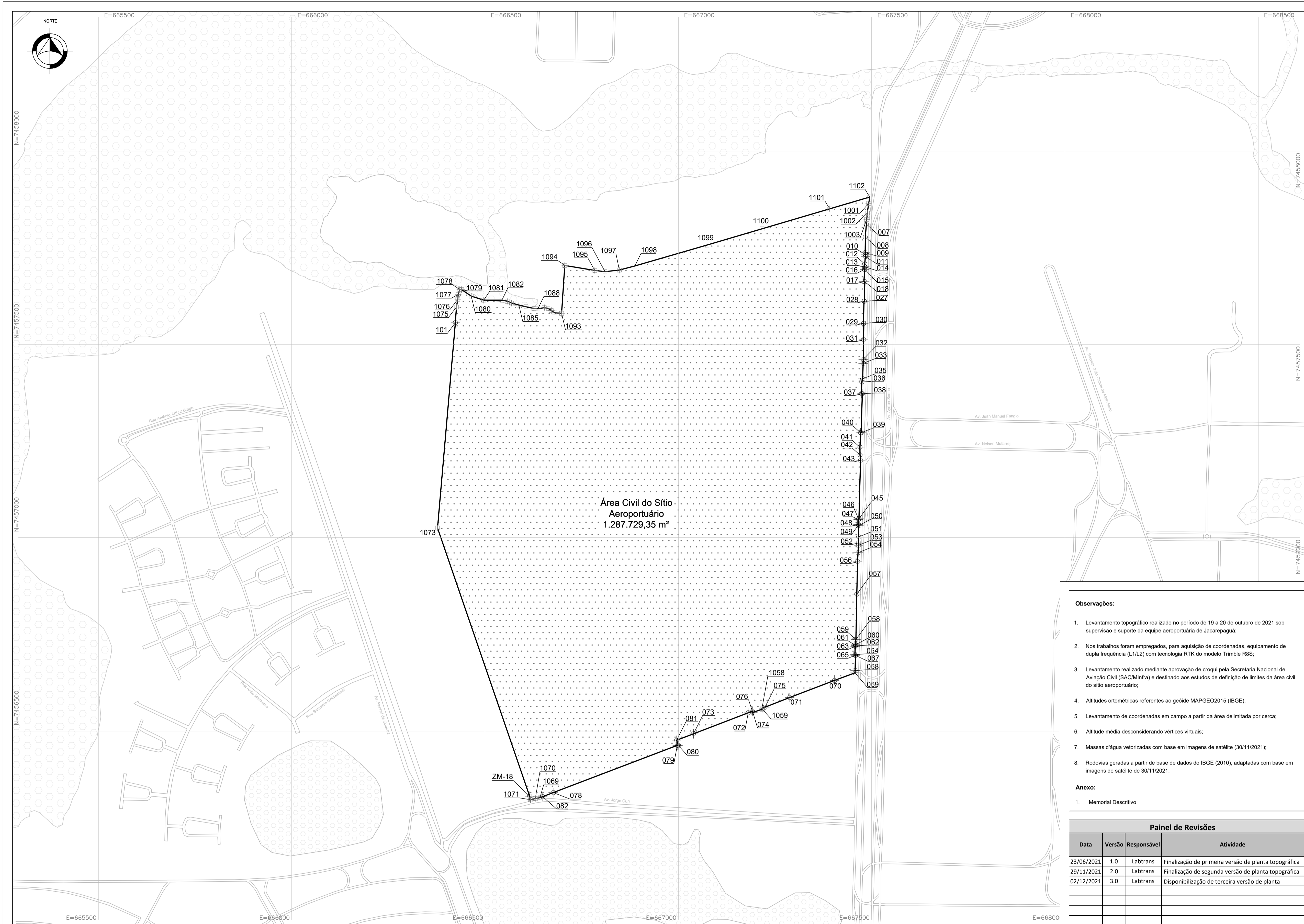
A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **8277663** e o código CRC **9AA69AFD**.



Nome	UTM E	UTM N	Distância (m)	Azimute (m)	Altitude
1	331687,8780	7399327,1400	328,370	77° 05' 53,99"	725,61
2	332007,9540	7399400,4570	26,350	98° 00' 50,94"	-
3	332034,0420	7398996,7840	46,450	98° 18' 01,14"	-
4	332080,0010	7399390,0770	113,990	98° 38' 27,03"	-
5	332192,6980	7399372,9510	76,000	104° 06' 18,64"	-
6	332266,4050	7399354,4300	17,760	103° 29' 12,56"	-
7	332283,6710	7399350,2890	8,270	148° 23' 44,43"	-
8	332288,0040	7398943,2470	13,970	160° 53' 16,89"	-
9	332292,5780	7399330,0470	67,030	99° 18' 44,55"	722,12
10	332358,7210	7399319,2010	10,070	68° 16' 47,93"	722
11	332368,0720	7399322,9260	21,070	80° 48' 58,24"	721,9
12	332388,8730	7399326,2890	12,750	75° 43' 34,00"	721,91
13	332401,2170	7399329,4820	16,220	57° 26' 42,28"	721,82
14	332416,6910	7399334,3240	43,680	73° 06' 58,28"	722,12
15	332458,4880	7399347,0100	16,600	58° 47' 19,52"	722,16
16	332472,6820	7399355,6100	18,360	52° 08' 38,05"	721,85
17	332487,1780	7399366,8770	13,010	100° 05' 26,22"	724,38
18	332499,9900	7399364,5970	25,420	125° 28' 15,09"	722,75
19	332520,6910	7399349,8470	15,030	120° 42' 12,65"	722,64
20	332533,6120	7399342,1740	18,930	112° 54' 27,56"	722,71
21	332551,0480	7399334,8060	16,720	102° 18' 31,49"	722,87
22	332567,3820	7399331,2420	26,190	85° 24' 19,78"	722,61
23	332593,4890	7399323,3400	200,130	80° 07' 50,12"	722,53
24	332791,6120	7399305,0350	63,730	96° 07' 23,74"	725,64
25	332854,9790	7399298,2370	5,380	10° 47' 30,38"	725,66
26	332855,9860	7399303,5200	31,630	95° 44' 40,12"	725,55
27	332887,4580	7399300,3540	32,970	95° 49' 27,72"	725,39
28	332902,6000	7399297,0890	23,370	57° 50' 00,41"	725,3
29	332922,6830	7399320,2560	69,960	97° 22' 27,90"	725,57
30	332992,0600	7399311,2770	24,490	131° 58' 33,27"	724,36
31	333010,2650	7399294,8990	23,870	128° 29' 28,08"	722,11
32	333026,9500	7399280,0410	443,400	95° 48' 22,75"	721,5
33	333470,0750	7399235,1840	59,630	95° 31' 45,29"	721,87
34	333529,4320	7399229,4380	4,980	127° 42' 59,70"	721,79
35	333533,3720	7399226,3910	37,530	149° 21' 53,46"	721,83
36	333552,4950	7399194,1010	62,090	159° 29' 30,49"	722,06
37	333574,2470	7399132,9480	7,330	190° 42' 53,22"	722,16
38	333577,2850	7399128,5740	23,960	88° 42' 07,94"	722,16
39	333596,8380	7399129,2880	78,200	89° 38' 01,22"	722,19
40	333675,0400	7399129,7880	216,640	187° 02' 53,12"	721,94
41	333648,4580	7398914,7870	25,560	270° 26' 45,80"	722,69
42	333622,8970	7398910,4960	44,790	185° 30' 06,13"	722,29
43	333618,6030	7398870,4050	49,310	271° 32' 55,97"	722,94
44	333527,3280	7398872,8730	42,430	182° 51' 06,30"	722,05
45	333525,2170	7398830,4950	38,830	184° 14' 29,86"	722,35
46	333525,4950	7398791,7710	26,930	274° 22' 13,12"	722,58
47	333495,3450	7398793,8230	114,720	183° 34' 20,11"	722,72
48	333488,3470	7398673,3240	16,850	182° 53' 40,38"	722,31
49	333487,4960	7398662,4930	48,920	274° 09' 12,77"	722,21
50	333438,7080	7398666,0360	62,430	274° 09' 16,32"	721,9
51	333376,4400	7398676,5990	16,670	182° 51' 50,84"	722,47
52	333375,6070	7398653,9090	16,620	270° 42' 20,43"	722,38
53	333360,9930	7398654,0890	17,210	181° 07' 47,28"	722,65
54	333359,7570	7398636,9200	8,850	184° 06' 58,73"	721,97
55	333359,3370	7398631,0840	7,340	273° 22' 33,93"	721,97
56	333352,0140	7398631,5160	62,140	273° 12' 41,00"	721,91
57	333289,9730	7398634,9970	0,610	185° 27' 29,34"	722,37
58	333289,9150	7398629,4050	24,990	273° 13' 36,99"	722,65
59	333267,5500	7398635,6640	0,540	359° 40' 43,39"	722,66
60	333267,5470	7398636,1990	84,250	273° 11' 33,15"	721,86
61	333183,4280	7398640,8910	49,770	269° 10' 32,72"	721,67
62	333133,6600	7398640,1750	39,240	268° 07' 24,89"	721,68
63	333094,4370	7398629,4050	15,630	268° 07' 42,22"	721,67
64	333062,7630	7398636,9130	34,570	265° 21' 27,42"	722,51
65	333028,3060	7398634,1110	48,890	261° 49' 44,27"	721,65
66	332979,9100	7398627,1660	0,560	176° 35' 50,03"	721,18
67	332979,9430	7398626,6110	27,130	261° 22' 14,01"	721,26
68	332953,1180	7398627,5400	0,510	343° 08' 55,97"	722,57
69	332952,9730	7398623,0300	105,940	259° 23' 07,18"	722,57
70	332848,8430	7398603,5150	58,580	258° 35' 07,23"	721,66
71	332791,4190	7398591,9210	158,900	258° 58' 54,09"	721,43
72	332633,4450	7398561,5510	124,360	258° 38' 30,55"	721,5
73	332513,5190	7398537,0590	12,630	251° 13' 30,80"	721,92
74	332501,5240	7398533,1520	8,010	257° 35' 15,19"	721,95
75	332492,7260	7398531,4300	5,080	345° 52' 54,30"	721,9
76	332492,4600	7398536,3600	7,640	349° 07' 53,31"	721,9
77	332491,0200	7398543,8600	25,590	348° 59' 03,30"	721,9
78	332486,1300	7398562,9800	13,890	348° 53' 39,08"	721,6
79	332483,7000	7398582,6600	8,700	348° 42' 33,11"	721,9
80	332482,5500	7398588,4200	185,620	348° 56' 33,03"	721,6
81	332446,9500	7398770,5900	19,420	349° 24' 27,11"	721,6
82	332443,3800	7398783,6800	11,040	80° 30' 43,50"	721,6
83	332454,2700	7398792,8000	20,310	344° 50' 01,21"	721,6
84	332448,8000	7398811,6800	8,820	343° 28' 29,60"	721,6
85	332446,2900	7398826,1400	7,520	344° 15' 49,91"	721,6
86	332444,2500	7398827,3800	8,030	3° 04' 08,51"	721,6
87	332444,2500	7398827,3800	8,030	37° 19' 15,91"	721,6
88	332444,2500	7398827,3800	8,030	35° 41' 55,12"	721,6
89	332444,2500	7398827,3800	8,030	57° 42' 57,60"	721,6
90	332446,7500	7398861,4300	30,200	74° 23' 07,87"	721,6
91	332475,8400	7398869,5600	24,270	348° 28' 20,86"	721,6
92	332435,7600	7398894,2800	4,250	350° 38' 54,91"	721,6
93	332435,0700	7398898,4700	6,200	350° 24' 47,35"	721,6
94	332434,0370	7398904,5860	50,420	280° 01' 17,31"	722,53
95	332384,3860	7398913,3600	135,790	279° 41' 25,44"	722,43
96	332305,7140	7398935,8530	195,770	10° 43' 58,08"	721,65
97	332143,1720	7399129,1980	453,850	280° 42' 53,12"	721,6
98	332169,2330	7399213,5780	48,250	288° 58' 39,24"	723,58
99	331651,6050	7399229,2690	30,410	287° 11' 35,00"	725
100	331622,5570	7399238,2570	45,220	289° 38' 03,20"	725,12
101	331579,9650	7399253,4520	51,670	325° 43' 20,98"	723,66
102	331550,8650	7399296,1470	140,470	77° 15' 14,14"	725,81
103	333703,9310	7399613,7730	2,5	171° 30' 00,82"	725,81

Nome	UTM E (m)	UTM N (m)	Distância (m)	Azimute (m)	Altitude (m)
M1000	332990,7540	7399758,8990	50,23	94° 46' 37,67"	-
M1001	333040,8090	7399754,7160	25,44	93° 06' 21,87"	-
M1002	333066,2120	7399753,3380	410,73	93° 09' 08,89"	-
M1003	333476,3230	7399730,7500	32,26	93° 28' 05,29"	-
M1004	333508,3190	7399728,8110	33,96	93° 07' 19,59"	-
M1005	333542,2310	7399726,9610	46,98	93° 16' 20,91"	-
M1006	333589,1320	7399724,2800	86,03	93° 16' 31,52"	-
M1007	333675,0230	7399719,3640	2,56	109° 43' 01,28"	-
M1008	333677,4290	7399718,5020	2,42	114° 03' 52,87"	-
M1009	333679,6380	7399717,5160	2,34	126° 31' 13,91"	-
M1010	333681,5150	7399716,1260	2,93	138° 07' 15,33"	-
M1011	333683,4680	7399713,9470	2,58	152° 54' 27,43"	-
M1012	333684,6430	7399713,6500	1,88	162° 12' 03,50"	-
M1013	333685,2190	7399709,8570	3,15	176° 07' 35,23"	-
M1014	333685,4320	7399706,7110	90,85	187° 03' 56,49"	-
M1015	333674,2560	7399616,5490	2,9	95° 20' 38,98"	-
M1016	333703,9310	7399613,7730	25,8	171° 30' 00,82"	-

Nome	UTM E	UTM N	Distância (m)	Azimute (m)	Altitude
M1017	333704,2480	7399611,6480	49,29	187° 03' 12,19"	-
M1018	333698,1960	7399627,7330	55,45	186° 47' 50,07"	-
M1019	333691,6330	7399507,6700	4,2	186° 46' 15,02"	-
M1020	333691,1380	7399503,5010	5,45	169° 44' 03,47"	-
M1021	333692,1090	7399498,1460	3,37	154° 12' 47,17"	-
M1022	333693,5750	7399495,1060	3,55	141° 50' 06,56"	-
M1023	333695,7680	7399492,3160	2,81	130° 40' 54,30"	-
M1024	333697,9010	7399490,4830	2,94	120° 37' 13,38"	-
M1025	333700,4320	7399488,9850	3,19	133° 44' 33,62"	-
M1026	333702,7350	7399486,7810	2,56	143° 52' 07,75"	-
M1027	333704,2420	7399484,7160	2,17	152° 07' 37,49"	-
M1028	333705,2540	7399482,8020	3,36	160° 11' 57,80"	-
M1029	333706,3920	7399479,6430	2,72	167° 57' 26,53"	-
M1030	333706,9590	7399476,9850	4,01	176° 33' 12,56"	-
M1031	333707,2000	7399477,9780	3,89	186° 38' 35,68"	-
M1032	333706,7510	7399469,1990	4,07	196° 46' 54,28"	-
M1033	333705,5750	7399465,2210	234,49	187° 03' 53,54"	-
M1034	333676,7350	7399432,5110	18,29	176° 28' 13,93"	-
M1035	333677,8600	7399424,2600	10,15	163° 19' 05,03"	-
M1036	333680,7330	7399404,5400	7,96	180° 16' 45,67"	-
M1037	333680,7340	7399196,5820	33,78	182° 03' 31,64"	-
M1038	333679,5210	7399162,8250	33,34	187° 43' 24,16"	-
40	333675,0400	7399129,7880	216,66	187° 03'	



Coordenadas (Área Civil)					
Nome	UTM E (m)	UTM N (m)	Distância (m)	Azimute	Altitude (m)
1001	667482,41	7457864,75	25,56	187° 52' 25"	0,00
1002	667488,90	7457839,44	16,37	185° 12' 45"	0,00
1003	667487,42	7457823,13	12,27	184° 31' 08"	0,00
7	667486,45	7457810,90	33,56	184° 37' 16"	2,26
8	667483,75	7457777,45	40,5	180° 42' 03"	0,54
9	667483,25	7457736,95	4,07	172° 07' 18"	0,44
10	667483,81	7457732,92	6,2	183° 33' 59"	0,40
11	667483,64	7457726,72	19,03	184° 16' 19"	0,49
12	667482,22	7457707,75	7,08	182° 13' 44"	-0,30
13	667481,95	7457700,68	0,65	94° 47' 38"	2,25
14	667482,59	7457700,62	6,7	181° 48' 54"	2,28
15	667482,38	7457693,93	0,62	268° 25' 25"	2,29
16	667481,76	7457693,91	31,92	183° 01' 36"	2,28
17	667480,08	7457662,04	2,33	98° 38' 05"	1,92
18	667482,38	7457661,69	50,23	181° 15' 37"	1,57
27	667481,28	7457611,47	1,04	269° 03' 36"	1,98
28	667480,34	7457611,46	57,16	181° 19' 54"	1,99
29	667478,91	7457554,33	1,03	78° 59' 27"	2,53
30	667479,92	7457554,50	42,65	181° 03' 28"	2,46
31	667479,14	7457511,86	50,87	181° 08' 10"	2,66
32	667478,13	7457461,01	10,27	180° 28' 55"	2,31
33	667478,04	7457450,74	39,81	181° 34' 49"	2,83
35	667476,95	7457410,94	8,57	195° 54' 21"	3,28
36	667474,60	7457402,70	30,51	181° 20' 29"	3,19
37	667473,88	7457372,20	1,97	89° 37' 19"	3,18
38	667475,85	7457372,21	100,77	181° 36' 54"	2,94
39	667473,01	7457371,48	1,55	270° 13' 37"	3,11
40	667471,46	7457271,49	37,39	182° 37' 39"	2,96
41	667469,75	7457234,13	20,12	179° 37' 04"	2,57
42	667469,88	7457214,01	13,76	174° 11' 45"	2,95
43	667471,27	7457200,32	151,43	181° 29' 36"	2,60
45	667469,36	7457148,94	1,35	211° 17' 09"	3,10
46	667466,61	7457047,79	1,65	246° 40' 58"	3,05
47	667465,10	7457047,14	12,98	181° 28' 01"	3,08
48	667464,77	7457034,17	1,7	121° 03' 29"	3,19
49	667466,22	7457033,29	2,04	157° 54' 21"	3,05
50	667466,38	7457031,40	29,5	181° 15' 37"	3,08
51	667466,33	7457001,92	15,53	181° 38' 12"	3,27
52	667465,89	7456986,39	5,95	180° 21' 06"	3,06
53	667465,85	7456980,44	19,33	182° 57' 56"	3,07
54	667464,85	7456961,13	23,54	183° 10' 05"	3,16
56	667463,36	7456937,63	83,57	181° 14' 38"	3,23
57	667461,74	7456854,08	117,41	181° 06' 33"	3,46
58	667459,46	7456736,69	0,34	272° 19' 52"	3,21
59	667459,12	7456736,70	13,58	181° 16' 53"	3,28
60	667458,82	7456723,13	2,22	168° 57' 31"	3,28
61	667458,36	7456720,95	1,44	238° 09' 03"	3,33
62	667458,02	7456720,19	1,33	205° 13' 34"	3,88
63	667457,45	7456718,99	21,16	181° 42' 04"	2,84
64	667456,82	7456697,84	1,81	161° 10' 39"	2,65
65	667457,41	7456696,12	0,86	127° 05' 58"	2,96
67	667456,39	7456693,61	39,13	181° 18' 38"	2,96
68	667457,20	7456656,48	6,12	181° 07' 49"	3,29
69	667457,08	7456650,37	56,37	249° 44' 37"	2,90
70	667404,19	7456630,85	124,19	249° 08' 32"	3,23
71	667288,14	7456586,63	68,93	248° 37' 12"	3,25
75	667233,36	7456561,51	8,03	248° 17' 05"	5,75
1058	667216,48	7456558,58	2,15	160° 42' 27"	0,00
1059	667217,19	7456556,55	25,84	250° 32' 16"	0,00
74	667192,82	7456547,94	3,4	340° 13' 41"	2,54
76	667191,67	7456551,14	11,52	249° 40' 05"	2,67
72	667180,87	7456547,13	151,77	248° 07' 56"	2,54
667039,21	7456492,64	46,51	249° 09' 35"	2,72	
81	666995,74	7456476,10	13,99	162° 17' 24"	-0,77
80	667000,00	7456462,77	2,66	271° 35' 30"	0,76
79	666997,34	7456462,84	343,33	249° 10' 39"	1,09
78	666976,43	7456340,79	39,28	248° 42' 36"	3,04
82	666649,15	7456330,15	7,7	248° 42' 37"	0,39
1069	666641,97	7456327,37	11,97	259° 36' 46"	0,00
1070	666630,19	7456325,21	12,65	256° 35' 59"	0,00
1071	666617,88	7456322,27	9,27	345° 18' 16"	0,00
ZM-18	666615,33	7456331,24	733,67	341° 18' 18"	10,00
1073	666377,14	7457025,09	532,7	4° 58' 37"	0,00
101	666423,35	7457555,78	40,84	3° 46' 06"	0,85
1075	666426,04	7457596,54	20,18	9° 48' 52"	0,00
1076	666429,48	7457616,42	12,74	4° 45' 49"	0,00
1077	666430,54	7457625,12	13,39	18° 25' 07"	0,00
1078	666434,77	7457641,82	4,79	96° 20' 18"	0,00
1079	666439,53	7457641,29	29,79	123° 24' 27"	0,00
1080	666464,40	7457624,89	33,97	108° 09' 08"	0,00
1081	666496,68	7457614,30	47,1	90° 00' 00"	0,00
1082	666543,38	7457614,30	14,01	100° 53' 10"	0,00
1083	666557,54	7457611,66	12,09	113° 12' 03"	0,00
1084	666568,65	7457606,89	19,77	105° 31' 20"	0,00
1085	666587,70	7457601,60	18,48	103° 14' 33"	0,00
1086	666605,69	7457597,37	21,18	102° 59' 36"	0,00
1087	666626,33	7457593,61	10,6	92° 51' 41"	0,00
1088	666636,91	7457592,08	16,62	80° 50' 14"	0,00
1089	666653,32	7457594,72	9,66	99° 27' 55"	0,00
1090	666662,84	7457593,14	10,27	124° 30' 33"	0,00
1091	666671,31	7457587,31	11,16	121° 25' 49"	0,00
1092	666680,83	7457583,49	17,34	94° 11' 11"	0,00
1093	666698,12	7457580,20	124,11	3° 46' 00"	0,00
1094	666706,31	7457704,04	78,79	99° 30' 16"	0,00
1095	666784,02	7457691,03	26,65	96° 50' 34"	0,00
1096	666810,48	7457687,86	37,28	83° 28' 51"	0,00
1097	666847,52	7457693,09	41,59	75° 15' 20"	0,00
1098	666887,74	7457702,67	193,93	73° 50' 24"	0,00
1099	667074,00	7457756,65	148,78	73° 32' 35"	0,00
1100	667216,69	7457798,80	182,5	73° 32' 34"	0,00
1101	667391,71	7457850,50	107,95	73° 32' 36"	0,00
1102	667495,25	7457881,08	16,57	189° 51' 57"	0,00

Observações:

- Levantamento topográfico realizado no período de 19 a 20 de outubro de 2021 sob supervisão e suporte da equipe aeroportuária de Jacarepaguá;
- Nos trabalhos foram empregados, para aquisição de coordenadas, equipamento de dupla frequência (L1/L2) com tecnologia RTK do modelo Trimble R8S;
- Levantamento realizado mediante aprovação de croqui pela Secretaria Nacional de Aviação Civil (SAC/Minfra) e destinado aos estudos de definição de limites da área civil do sítio aeroportuário;
- Altitudes ortométricas referentes ao geóide MAPGE02015 (IGBE);
- Levantamento de coordenadas em campo a partir da área delimitada por cerca;
- Altitude média considerando vértices virtuais;
- Massas d'água vetorizadas com base em imagens de satélite (30/11/2021);
- Rodovias geradas a partir de base de dados do IGBE (2010), adaptadas com base em imagens de satélite de 30/11/2021.

Anexo:

- Memorial Descritivo

Painel de Revisões			
Data	Versão	Responsável	Atividade
23/06/2021	1.0	Labtrans	Finalização de primeira versão de planta topográfica
29/11/2021	2.0	Labtrans	Finalização de segunda versão de planta topográfica
02/12/2021	3.0	Labtrans	Disponibilização de terceira versão de planta

Legenda:

- Área Civil do Sítio Aeroportuário
- Massas d'água
- Acessos e arruamentos
- Vértices V
- Vértices M

Dados Técnicos:

PROJEÇÃO CARTOGRÁFICA: SIRGAS 2000 UTM 23 S
 DATA: SIRGAS 2000

COORDENADAS DO PONTO BASE B222 (DA 08/11/2021)
 UTM N : 7457088,545 m
 UTM E : 666243,004 m
 ALT. ORTOMÉTRICA : 2,41 m

COORDENADAS DO PONTO BASE B000 (DA 06/11/2021)
 UTM N : 7457454,270 m
 UTM E : 667025,214 m
 ALT. ORTOMÉTRICA : 2,89 m

BASE B000: Área próxima a cabeceira 20

COORDENADAS DO PONTO BASE B111 (DA 08/11/2021)
 UTM N : 7456551,895 m
 UTM E : 666967,405 m
 ORTOMÉTRICA : 2,40 m

BASE B001: Área próxima a cabeceira 02

Características do Aeroporto:

Avenida: Ayrton Senna, 2541
 Bairro: Barra da Tijuca
 Cidade: Rio de Janeiro
 Estado: Rio de Janeiro

Sigla OACI: SBJR
 Sigla IATA: RJLJ
 Perfil de referência do aeródromo: 22°59'15" S 43°22'12" W
 Elevação de referência do aeródromo (PDe): 662m
 Temperatura de referência do aeródromo: 25° C

Documentos Consultados:

- NBR 10068 out/1987: Folha de desenho - Leiata e dimensões;
- NBR 10581 DEZ/1988: Condição da folha para desenho técnico;
- Decreto n. 89.137, de 20/06/84 - Instruções Reguladoras das Normas Técnicas da Cartografia Nacional;
- Norma Técnica para Georreferenciamento de Imóveis Rurais 3ª Edição - Inara;
- Imagem de satélite: Mapa Base Esti Imagery, S/D;
- Base de dados de sistema rodoviário: Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (DNIT), 2007;
- Plano Diretor Aeroportuário de Jacarepaguá (2010);
- Memorial Descritivo nº 20 / SRP3 / 2016;
- Memorial Descritivo nº 30 / SRP3 / 2016;
- Memorial Descritivo nº 31 / SRP3 / 2016;
- Planta de Zoneamento Civil-Militar do Aeroporto de Jacarepaguá (COMAR);
- Sítio eletrônico do Aeroporto Internacional de Jacarepaguá (Infraero): <https://www4.infraero.gov.br/aeroportos/aeroporto-de-jacarepagua-roberto-marinho/>;
- Lista de aeródromos públicos da ANAC: <https://www.anac.gov.br/sites/default/files/2019/08/01/Lista-de-aerodromos-publicos-12.xlsx>;

Aprovado por:

SECRETARIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL
 SAC/Minfra

Elaborado por:

VITOR MOTOYAKI YABUKI
 CREA-SC: 168480-0

PAULO ROBERTO VELA JÚNIOR
 CREA-SC: 152259-9

Ministério da Infraestrutura

Secretaria Nacional de Aviação Civil

Aeroporto de Jacarepaguá/RJ - Roberto Marinho (SBJR)
 Rio de Janeiro/RJ

PROJETO DE APOIO TÉCNICO NO PLANEJAMENTO DO SETOR DE AVIAÇÃO CIVIL

FASE B: DESENVOLVIMENTO DE ANÁLISES ESPECIALIZADAS PARA PLANEJAMENTO DE INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA AEROPORTUÁRIA E AERONÁUTICA CIVIL

Código: TED n. 01/2018 // MINFRA x UFC // SBJR - RJ
 Processo n.: 50000.049439/2017-65

DATA: DEZEMBRO / 2021
 ESCALA: Principal: 1/5.000
 LEVANTAMENTO: VITOR MOTOYAKI YABUKI, RICARDO PEREIRA
 DESENHO: VITOR MOTOYAKI YABUKI
 PRANCHA: 1/1

Área do Sítio: GERAL

Especialidade/ Subespecialidade: PATRIMÔNIO PATRIMONIAL - PLANEJAMENTO DE ÁREA

Tipo/Especificação do documento: PLANTA/ SÍTIOS PATRIMONIAL

Tipo do sítio: ---

Substituído por: ---

Classe do projeto: DELIMITAÇÃO DE ÁREA

Substituído por: ---

ART: R066619-1 / R066624-8

ÁREA (m²): 1.287.729,35
PERÍMETRO (m): 4.746,60

ARQUIVO: D:\Inova\STGEO\BDOE0\Projeto_MFRA_SAC_TED_01_2018_50 - Set1\Processo\01_Area Patrimonial_VL_SBJR_Jacarepagua_OR_Comp_10_Produtos para Entrega\01_Ponto Topografico_Versao 4\01_Ponto Topografico