



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 004/ANAC/2023 - SBSG

Processo nº 00058.054124/2023-44

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

- 3.1.1. A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no Anexo 4 – Tarifas, bem como todos os demais serviços relacionados à infraestrutura aeroportuária;
- 3.1.2. A exploração eficiente do Complexo Aeroportuário, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento do Complexo Aeroportuário;
- 3.1.3. A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados no Complexo Aeroportuário, 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 do Complexo Aeroportuário 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 do Aeroporto, sendo atribuição exclusiva do Poder Público, inclusive quando prestados por meio da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA), a aquisição, instalação, operação e manutenção dos equipamentos relacionados aos seguintes serviços e facilidades:

- 3.2.1. Serviços de Informação Aeronáutica (AIS);
- 3.2.2. Gerenciamento de Tráfego Aéreo (ATM);
- 3.2.3. Meteorologia (MET);
- 3.2.4. Facilidades de Comunicações e Auxílios em Área Terminal de Tráfego Aéreo (COM);
- 3.2.5. Busca e Salvamento (SAR); e
- 3.2.6. Outros Serviços Auxiliares de Proteção ao Voo, exceto os auxílios visuais (PAPI, VASIS, ALS, balizamento de pista de pouso e de taxi, luzes de eixo de pista de pouso e de eixo de pista de taxi, luzes de zona de toque, barras de parada, farol de aeródromo e biruta), que são de responsabilidade da Concessionária.

3.3. A Concessionária será responsável pelos custos decorrentes da eventual realocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária 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 do Aeroporto, ressalvado que sob nenhuma hipótese fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro

4. Complexo Aeroportuário

4.1. A situação jurídica do Complexo Aeroportuário objeto do presente Contrato é a seguinte:

4.2. A exploração aeroportuária objeto da presente concessão recai sobre a área civil do Aeroporto Internacional de Natal - Governador Aluizio Alves (SBSG), São Gonçalo do Amarante/RN, que constitui universalidade, nos termos do art. 38 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, medindo 14.870.168,1600 m², inscrita na Planta "Aeroporto Internacional de Natal - Governador Aluizio Alves - SBSG, São Gonçalo do Amarante - RN", datada de janeiro de 2021, composta por partes das áreas a seguir descritas:

4.2.1. Área de propriedade da União, de posse da Inframerica Concessionária do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante S/A, integrante da matrícula nº 17.131, Livro nº 2, Folhas nº 1.-3, datada de 21/10/2003, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2. Áreas de propriedade do Estado do Rio Grande do Norte, de posse da Inframerica Concessionária do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante S/A, desapropriadas para implantação do aeroporto com base no Decreto Estadual nº 12.964, de 25 de abril de 1996, em processo de regularização, integrantes das seguintes matrículas:

4.2.2.1. Matrícula nº 20.777, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 16/02/2006, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.2. Matrícula nº 23.751, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 26/03/2008, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.3. Matrícula nº 23.752, Livro nº 2, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.4. Matrícula nº 23.753, Livro nº 2, Folha nº 1, datada de 26/03/2008, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.5. Matrícula nº 23.767, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 09/04/2008, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.6. Matrícula nº 23.995, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 05/06/2008, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.7. Matrícula nº 31.265, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 04/03/2013, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.8. Matrícula nº 34.637, Livro nº 2, Folhas nº 1, datada de 28/02/2013, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.9. Matrícula nº 34.638, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 28/02/2013, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.10. Matrícula nº 34.646, Livro nº 2, Folhas nº 1, datada de 01/03/2013, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.2.11. Matrícula nº 53.667, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 13/09/2019, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3. Áreas de propriedade de terceiros, de posse da Inframerica Concessionária do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante S/A, em processo de desapropriação pelo Estado do Rio Grande do Norte/RN com base no Decreto Estadual nº 12.964, de 25 de abril de 1996, integrantes das seguintes matrículas:

4.2.3.1. Matrícula nº 36, Livro nº 2, Folhas nº 1.-7v., datada de 29/04/1976, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.2. Matrícula nº 105, Livro nº 2, Folhas nº 1.-2v., datada de 17/08/1976, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.3. Matrícula nº 345, Livro nº 2, Folhas nº 1.-2v., datada de 15/12/1976, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.4. Matrícula nº 621, datada de 19/01/1966, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.5. Matrícula nº 1.052, datada de 30/09/1977, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.6. Matrícula nº 1.207, datada de 27/12/1977, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.7. Matrícula nº 1.372, Livro nº 3-F, Folhas nº 51v.-52, datada de 07/12/1973, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.8. Matrícula nº 1.521, Livro nº 3-G, Folhas nº 19v.-20, datada de 20/02/1975, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.9. Matrícula nº 1.752, Livro nº 2, Folhas nº 1.-4v., datada de 03/04/1978, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.10. Matrícula nº 2.989, Livro nº 2, Folhas nº 1.-2v., datada de 28/06/1979, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.2.3.11. Matrícula nº 3.143, datada de 23/07/1979, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

- 4.2.3.12. Matrícula nº 4.146, Livro nº 11, Folhas nº 131v.-136, datada de 11/10/1979, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.13. Matrícula nº 4.488, Livro nº 2, Folhas nº 1.-22v., datada de 13/06/1980, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.14. Matrícula nº 5.376, Livro nº 2, Folhas nº 1.-8v., datada de 08/05/1981, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.15. Matrícula nº 10.423, datada de 18/09/1989, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.16. Matrícula nº 11.930, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 24/01/1989, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.17. Matrícula nº 13.101, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 26/11/1991, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.18. Matrícula nº 14.490, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 12/01/1996, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.
- 4.2.3.19. Matrícula nº 20.747, Livro nº 2, Folhas nº 1.-1v., datada de 23/01/2006, do Cartório do 1º Ofício de Notas e Registros da Comarca de São Gonçalo do Amarante/RN.

4.3. 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 6, de 5 de setembro de 2018, alterada pela Portaria nº 149/DGCEA, de 8 de novembro de 2021, ou a que vier a atualizá-la.

4.4. Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no presente Contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas descritas no item 4.2.

4.5. Para fins do disposto no item anterior, no caso de divergência de dimensões entre as áreas delimitadas na Planta "Aeroporto Internacional de Natal - Governador Aluizio Alves - SBSG, São Gonçalo do Amarante - RN", constante do Apêndice E deste PEA em relação a áreas aeroportuárias objeto das matrículas cartoriais citadas no item 4.2, considera-se como objeto da concessão aquela delimitada na referida planta.

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

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

4.7.1. 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 componentes operacionais dos 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*).

5.10. 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.

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

5.12. 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.

5.13. 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.
- 5.14. 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.
- 5.15. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 5.1. a 5.14.

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 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)	m²/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)	m²/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 (m²/pax) e tempo máximo de ocupação no componente (min) na área destinada à formação de filas	m²/pax	1,3	1,8
	min	20	30
Inspeção de segurança: espaço mínimo por passageiro (m²/pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m²/pax	1,0	1,0
	min	10	15
Emigração: espaço mínimo por passageiro (m²/pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m²/pax	-	1,0
	min	-	10
Imigração: espaço mínimo por passageiro (m²/pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m²/pax	-	1,0
	min	-	10
Aduana: espaço mínimo por passageiro (m²/pax) e tempo máximo de ocupação (min) na área destinada à formação de fila	m²/ocup	-	1,7
	min	-	10
Sala de embarque de atendimento em posições próximas (pontes de embarque): espaço mínimo por passageiro (m²/pax), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos	m²/pax	2,3	2,3
	min	40	60
	%	70	70
Sala de embarque de atendimento em posições remotas: espaço mínimo por passageiro (m²/pax), tempo médio de ocupação no componente (min), percentual mínimo de assentos oferecidos	m²/pax	2,3	2,3
	min	40	60
	%	70	70
Sala de desembarque: espaço mínimo por passageiro (m²/pax); tempo médio de ocupação no componente (min)	m²/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 médio 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 se incluem nas áreas disponíveis desses componentes (Ad_i) as áreas de circulação horizontal e vertical, espaços ocupados por equipamentos, sistemas, elementos decorativos ou 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. 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, observando-se os termos do Apêndice A, o percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque), no período de um ano civil, não deverá ser inferior a:

6.7.1.1. Enquanto o aeroporto estiver enquadrado na Faixa 2: 70% (setenta por cento) da movimentação total de passageiros processados em terminais de passageiros.

6.7.1.2. Enquanto o aeroporto estiver enquadrado na Faixa 3, e com movimentação internacional igual ou inferior a 50 mil passageiros no período de um ano civil: 70% (setenta por cento) da movimentação total de passageiros processados em terminais de passageiros.

6.7.1.3. Enquanto o aeroporto estiver enquadrado na Faixa 3, e com movimentação internacional superior a 50 mil passageiros no período de um ano civil:

6.7.1.4. 70% (setenta por cento) da movimentação de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros.

6.7.1.5. 85% (oitenta e cinco por cento) da movimentação de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros.

6.8. Atualização e revisão de parâmetros mínimos de dimensionamento

6.8.1. 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.

6.8.2. 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

7.1. A Concessionária deverá disponibilizar os recursos físicos para realização da inspeção de segurança em até 100% (cem por cento) da bagagem despachada, da carga e da mala postal embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto.

7.2. A disponibilização dos recursos e equipamentos ao longo do período da concessão deverá ocorrer conforme exigências regulamentares da ANAC, não sendo passível de reequilíbrio econômico-financeiro.

7.3. A exigência do item anterior pode ser atendida considerando a disponibilidade dos recursos do operador aeroportuário e eventuais recursos disponibilizados pelas empresas aéreas no aeroporto.

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 o Aeroporto, considerando todo o período da concessão, em até 12 (doze) meses a partir da data de eficácia do Contrato.

8.3. A Concessionária deverá apresentar a Revisão Ordinária do PGI a cada 5 (cinco) anos, contados a partir da data para apresentação do primeiro 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	Inspecionar os sistemas dos edifícios do Complexo Aeroportuário, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos.
Equipamentos	Inspecionar 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	Inspecionar 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.

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

8.13.0.2. 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 ao aeroporto de acordo com a movimentação anual de passageiros.

9.2. Os aspectos referentes a Qualidade de Serviço compreenderão as informações referentes:

- 9.2.1. ao Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação do serviço;
- 9.2.2. ao cálculo do Fator Q;
- 9.2.3. à aferição dos IQS;
- 9.2.4. ao Plano de Ação.

9.3. 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 6.7 a 6.8	6.1 a 6.8	
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 do aeroporto na Fase I é a Faixa 2.
2. Após o término da Fase I, 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, 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 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.
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 já 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.

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

6. 1. Os IQS estabelecidos neste Apêndice passarão a ser aferidos a partir do mês de agosto, após efetivado o reenquadramento do aeroporto na Faixa 3.
7. Os padrões e valores inferior e superior dos IQS estão definidos neste Apêndice. 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. O Fator Q somente incidirá após o primeiro período completo de aferição do IQS, considerando o reenquadramento do aeroporto na Faixa 3.
 - 9.1. 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.
10. 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, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque, os quais possuem penalidade específica. Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
 - 10.1. A continuidade do baixo desempenho na qualidade de serviço no período consecutivo ao da reincidência constata no item 10, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.
 - 10.2. 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, à exceção dos indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque.
 - 10.3. O período que trata o item 10 coincide com o definido no item 9.1, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.
11. 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

12. 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.
13. 14 (quatorze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são elegíveis para bonificação.
14. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
15. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente, 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 aguardando até 5 minutos (Q) 2. Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos (Q)
	Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	3. Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos
		5. Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos 6. Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos
		7. Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)
		8. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)
	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	9. Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)
Disponibilidade de Equipamentos	Elevadores, escadas e esteiras rolantes	10. Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em ponte de embarque (Q)
	Sistema de processamento de bagagens (embarque)	11. Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em ponte de embarque (Q)
	Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	12. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
Instalações Lado Ar	Atendimento em pontes de embarque	13. Facilidade de acessar informações de voos (Q)
		14. Limpeza de banheiros (Q)
Pesquisa de Satisfação de Passageiros	Mobilidade	15. Disponibilidade de banheiros
	Serviços Básicos	16. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)
		17. Conforto na área de embarque
	Ambiente	18. Conforto térmico (Q)
		19. Conforto acústico
		20. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	Acesso	21. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)
		22. Tempo de espera na fila do check-in
	Índices de Satisfação	23. Qualidade dos estacionamentos oficiais do operador aeroportuário
		24. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto

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

16. 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						-2,00%	-
Tempo de espera nas filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	90,00%	95,00%	-	-	-1,00%	-
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	95,00%	99,50%	-	-	-1,00%	-
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	-	95,00%	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo	-	95,00%	-	-	-	-

	inferior a 35 minutos						
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	-	95,00%	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	-	95,00%	-	-	-	-
Disponibilidade de Equipamentos						-1,50%	0,60%
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade de elevadores	96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,50%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	97,40%	98,60%	99,80%	-	-0,50%	0,20%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)	Percentual do tempo de disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)	97,40%	98,60%	99,80%	-	-0,50%	0,20%
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,40%
Atendimento em pontes de embarque (Q)	Percentual do movimento de passageiros domésticos processados em pontes de embarque	61,90%	70,00%	85,80%	-	-1,50%	0,40%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais processados em ponte de embarque	82,50%	85,00%	96,50%	-		
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						-2,50%	1,00%
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,88	4,09	4,24	0,03	-0,40%	0,25%
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	3,94	4,15	-	0,03	-0,30%	-
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,95	4,11	4,25	0,02	-0,40%	0,25%
	Disponibilidade de banheiros (Q)	-	4,19	-	-	-	-
	Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário (Q)	3,11	3,38	3,55	0,04	-0,30%	0,25%
Ambiente	Conforto na área de embarque (Q)	-	3,6	-	-	-	-
	Conforto térmico (Q)	3,90	4,15	4,29	0,03	-0,40%	0,25%
	Conforto acústico	-	4,01	-	-	-	-
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,15	4,34	-	0,02	-0,40%	
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o	3,57	3,72	-	0,02	-0,30%	-

	terminal pela calçada (Q)						
Total						-7,50%	2,00%

17. 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.

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

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

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

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Equação 1

$Se\ Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i);$

$$Q(i) = Decréscimo(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Vi(i) - Padrão(i)} \right)^{0,5}$$

Equação 2

$Se\ R(i) \geq Padrão(i);$

$$Q(i) = 0$$

Equação 3

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

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

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Equação 4

$Se\ Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i);$

$$Q(i) = 0$$

Equação 5

$Se\ Padrão(i) \leq R(i) < Vs(i);$

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

Equação 6

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

Equação 7

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

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

$$Q_c(i) = Decréscimo(i) \times f_c$$

Equação 8

$Se\ Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i);$

$$Q_c(i) = \text{Decréscimo}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i)}{Vi(i) - \text{Padrão}(i)} \right)^{0,5} \times f_c$$

Equação 9

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

$$Q_c(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i)}{Vs(i) - \text{Padrão}(i)} \right) \times f_c$$

Equação 10

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

$$Q_c(i) = \text{Bônus}(i) \times f_c$$

Sendo f_c fator correspondente à fração do total de passageiros processados nos terminais de passageiros do aeroporto que corresponde à característica "c" (doméstico ou internacional).

Se "c" é doméstico:

$$f_{dom} = \frac{TD - TED}{TD + TI - (TED + TEI)}$$

Equação 11

Se "c" é internacional:

$$f_{int} = \frac{TI - TEI}{TD + TI - (TED + TEI)}$$

Equação 12

TD: Número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros durante determinado período;

TED: Número total de passageiros domésticos processados em terminais de passageiros durante determinado período que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impedião a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

TI: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros durante determinado período; e

TEI: Número total de passageiros internacionais processados em terminais de passageiros durante determinado período que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impedião a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado.

18.4. Para os Indicadores relacionados ao aspecto "Pesquisa de Satisfação de Passageiros":

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Equação 13

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times \left(\frac{R(i) - (\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i))}{Vi(i) - (\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i))} \right)^{0,5}$$

Equação 14

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

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

$$Q(i) = 0$$

Equação 15

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

$$Q(i) = 0$$

Equação 16

Se $Padrão(i) + Intervalo(i) \leq R(i) < Vs(i)$;

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

Equação 17

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

Equação 18

onde:

R(i) = Resultado do Indicador (i);

Q(i) = Resultado do Fator Q do Indicador (i);

Vi(i) = Valor Inferior do Indicador (i);

Vs(i) = Valor Superior do Indicador (i)

Intervalo(i) = Intervalo do Indicador (i);

Decréscimo(i) = Valor de decréscimo do Indicador (i);

Bônus(i) = Valor de bônus do Indicador (i);

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

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

Equação 19

20. O nível máximo de redução em virtude de falhas de serviço em um dado período será igual ou inferior a 7,5% da receita teto no período referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das reduções por falha persistente no serviço.

Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço

21. O percentual de redução estabelecido na Tabela 2 é aumentado em 50% quando houver falha persistente do serviço. A falha persistente no serviço é caracterizada quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado em ao menos 6 meses do período definido no item 9.1.

Serviços diretos

22. A medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança será contada a partir do momento no qual o passageiro para na fila de inspeção até o momento em que o mesmo deposita seus objetos no rolete dos scanners, ou no momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

23. A medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança considerará metodologia específica a ser regulamentada pela ANAC.

24. A medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita nos componentes operacionais de inspeção dedicados ao atendimento de passageiros com origem no aeroporto, nos horários de maior movimento, conforme definido pela ANAC. A ANAC poderá solicitar que a medição do Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança seja realizada nos componentes operacionais de inspeção dedicados ao atendimento de passageiros em conexão no aeroporto, caso seja identificado fluxo relevante de passageiros.

25. As medições serão feitas de modo amostral, limitadas a um total de 32 (trinta e duas) medições diárias, conforme horários e regras a serem definidos pela ANAC.

26. Os resultados dos Indicadores de Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverão ser calculados a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) e até 15 (quinze) minutos, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos

$$R_{F5\%} = \left(\frac{TF5}{TF} \right) \times 100$$

Equação 20

- Percentual de passageiros aguardando até 15 (quinze) minutos

$$R_{F15\%} = \left(\frac{TF15}{TF} \right) \times 100$$

Equação 21

onde:

R_{F5%} – Percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos;

R_{F15%} – Percentual de passageiros aguardando até 15 (quinze) minutos;

TF5 – Número de registros em que os passageiros aguardaram até 5 (cinco) minutos na fila;

TF15 – Número de registros em que os passageiros aguardaram até 15 (quinze) minutos na fila;

TF – Número total de registros de medição de tempo de fila.

27. Para o indicador Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) será avaliado o tempo para disponibilização do equipamento de ascenso e descenso para embarque e desembarque em aeronaves, excluídos os atendimentos realizados em Ponte de Embarque.

28. O resultado do Indicador Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE) deverá ser calculado a partir do percentual de atendimentos de embarque e desembarque, com aviso prévio e sem aviso prévio, com tempo inferior aos valores de referência definido na Tabela 2, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 (trinta) minutos

$$R_{EA\%} = \frac{EA30}{TEA_{PNAE}} \times 100$$

Equação 22

- Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos

$$R_{ESA\%} = \frac{ESA35}{TESA_{PNAE}} \times 100$$

Equação 23

- Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 (trinta) minutos

$$R_{DA\%} = \frac{DA30}{TDA_{PNAE}} \times 100$$

Equação 24

- Percentual de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos

$$R_{DSA\%} = \frac{DSA35}{TDSA_{PNAE}} \times 100$$

Equação 25

onde:

$R_{EA\%}$ – Percentual de atendimentos de embarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

$R_{ESA\%}$ – Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

$R_{DA\%}$ – Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

$R_{DSA\%}$ – Percentual de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

EA30 – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

TEA_{PNAE} – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE com aviso prévio;

ESA35 – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

$TESA_{PNAE}$ – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE sem aviso prévio;

DA30 – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

TDA_{PNAE} – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE com aviso prévio;

DSA35 – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos; e

$TDSA_{PNAE}$ – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE sem aviso prévio.

Disponibilidade de Equipamentos

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

30. Serão avaliadas as seguintes categorias de equipamentos:

- a) Elevadores escadas e esteiras rolantes;
- b) Sistema de processamento de bagagens (embarque); e
- c) Sistema de restituição de bagagens (desembarque).

31. Para a categoria de elevadores, esteiras e escadas rolantes serão monitorados os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros no embarque e desembarque.

32. Para a categoria de sistema de processamento de bagagens (embarque), serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo processamento de bagagens desde os balcões de check-in até os carrosséis de triagem no lado ar, excluídas as balanças e esteiras injetoras.

33. Para a categoria de sistema de restituição de bagagens (desembarque), serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo transporte de bagagens desde o lado ar até os passageiros.

34. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados obedecerá a sua disponibilidade nos horários que concentram parcela relevante dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.

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

36. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 34, sem distinção do motivo causador.

37. 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:
- Afetados por obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento; e
 - Sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.
38. Por ocasião do cálculo do Fator Q, a Concessionária poderá submeter à ANAC pleito de desconsideração de eventos que tenham afetado a disponibilidade de seus equipamentos nos horários de medição, desde que os eventos apresentados estejam devidamente comprovados e que não sejam de responsabilidade da Concessionária.
39. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:
- Horário em que as paradas foram registradas;
 - Horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; e
 - O motivo da paralisação.
40. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada.
41. Os resultados dos Indicadores relativos ao aspecto de Disponibilidade de Equipamentos deverão ser calculados conforme a seguinte fórmula:

$$R_{D\%}(i) = \left(1 - \frac{ID - ID_0}{D_t - ID_0}\right) \times 100$$

Equação 26

onde:

$R_{D\%}(i)$ – Resultado do Indicador (i), expresso em porcentagem, relativo à disponibilidade de equipamentos;

ID (Indisponibilidade) – Somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período de disponibilidade teórica;

ID_0 – Somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 36 e que ocorrem durante o período de disponibilidade teórica.

D_t (Disponibilidade teórica) – Somatório dos tempos em que a disponibilidade dos equipamentos são monitorados com a finalidade de avaliar o indicador, conforme critério disposto no item 34.

Instalações Lado Ar

42. 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.

43. O dos Indicadores de Atendimento em Pontes de Embarque será calculado a partir do número de passageiros processados em pontes de embarque e do número total de passageiros processados nos terminais de passageiros do aeroporto, excluídos os passageiros processados em terminais que tenham sido transportados em aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado, conforme fórmulas abaixo:

- Percentual de passageiros domésticos processados em ponte de embarque:

$$R_{AD\%} = \frac{PD}{TD - TED} \times 100$$

Equação 27

- Percentual de passageiros internacionais processados em ponte de embarque:

$$R_{AI\%} = \frac{PI}{TI - TEI} \times 100$$

Equação 28

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

44. 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.
45. A amostra deverá contemplar 1.000 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.
46. 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.
47. 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

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

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

Equação 29

onde:

- R(i)– Resultado do Indicador “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;
- P_i (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante determinado período;
- n – Quantidade de respostas válidas para o indicador “i” durante determinado período;

49. 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

50. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 47, 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

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

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, 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 55 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 cujo 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. O Plano de Ação vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos.

61. 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.

61.1. 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

Aeroporto 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 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.

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 já 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.

Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

6. Os IQS passarão a ser aferidos:

6.1. em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I;

6.2. a partir do mês de agosto, após efetivado o reenquadramento do aeroporto na Faixa 2.

7. Os padrões dos IQS estão definidos neste Apêndice.

8. 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.

8.1. Para efeitos do disposto no item 8, serão considerados os dados coletados no período entre agosto de um ano e julho do ano seguinte.

8.2. 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.

9. São aplicáveis à Concessionária os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS referentes à Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
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 no aeroporto.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço		
Aspecto/Categoria		Indicadores
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Mobilidade	1. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal 2. Facilidade de acessar informações de voos
	Serviços Básicos	3. Limpeza de banheiros 4. Disponibilidade de banheiros 5. Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário
	Ambiente	6. Conforto na área de embarque 7. Conforto térmico 8. Conforto acústico 9. Limpeza geral do aeroporto
	Acesso	10. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada
	Índices de Satisfação	11. Tempo de espera na fila do check-in 12. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 13. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto

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
Mobilidade	1. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	4,09
	2. Facilidade de acessar informações de voos		4,15
Serviços Básicos	3. Limpeza de banheiros		4,11
	4. Disponibilidade de banheiros		4,19
	5. Disponibilidade de wi-fi oficial do operador aeroportuário		3,38
Ambiente	6. Conforto na área de embarque		3,6
	7. Conforto térmico		4,15
	8. Conforto acústico		4,01
	9. Limpeza geral do aeroporto		4,34
Acesso	10. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada		3,72

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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

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

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

Equação 1

- onde:
- R(i)– Resultado do Indicador “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;
- P_i (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante determinado período; e
- n – Quantidade de respostas válidas para o indicador “i” durante determinado período.

18. 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

19. As perguntas relacionadas aos Indicadores que comporão os Índices de Satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 16, 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

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

Da Preparação para aferição dos IQS

21. Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.
22. A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.
23. 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, bem como executar a pesquisa nos termos descritos neste Apêndice.
- 23.1. 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.
- 23.2. A ANAC poderá, mediante solicitação e a seu critério, autorizar a realização da Pesquisa e do seu planejamento pela Concessionária.
- 23.3. A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 23 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.
- 23.4. 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.
- 23.5. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.
24. 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.
- 24.1. 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

25. A Concessionária deverá, anualmente, elaborar Plano de Ação que contenha as medidas necessárias para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos Usuários.
- 25.1. 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:
- 25.1.1. áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, assim entendidas aquelas cujo Indicadores tenham resultados abaixo do padrão;
- 25.1.2. Descumprimento das Especificações Mínimas da Infraestrutura Aeroportuária, nos termos do item 5 do PEA;
- 25.1.3. problemas identificados por meio de Sistema utilizado pela Concessionária para atendimento dos Usuários, nos termos do item 1 e seguintes;
- 25.1.4. problemas identificados por meio de sistema utilizado pela ANAC para recebimento de manifestações dos Usuários do serviço.
26. 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.
- 26.1. O Plano de Ação deverá ser implementado até o final do mês de julho seguinte à data definida para sua apresentação.
27. Na elaboração do Plano, a Concessionária deverá cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.
28. O Plano de Ação vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos.
29. 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.
- 29.1. 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

Aeroporto com movimentação anual de passageiros inferior a 1mi/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 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.
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 já 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.

APÊNDICE E

PLANTAS DOS SÍTIOS AEROPORTUÁRIOS





Documento assinado eletronicamente por **Tiago Sousa Pereira, Diretor-Presidente, Substituto**, em 12/09/2023, às 15:40, 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 12/09/2023, às 16:26, 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 **9024629** e o código CRC **A7654862**.