

Outubro 2011

Relatório 5 – GRU – Nível de Serviço e Parâmetros da Instalação



Sumário

1. Introdução.....	4
2. Relatório de nível de serviço e fator Q	7
2.1 Visão Geral.....	7
2.2 Relatório de Nível de Serviço	8
2.3 Parâmetros do Fator Q	9
3. Parâmetros de Desempenho de Serviço	12
3.1 Problemas Práticos.....	14
3.1.1 Disponibilidade	14
3.1.2 Parâmetros da Pesquisa de Passageiro	15
4. Parâmetros Utilização das Instalações	20
4.1 Planejamento dos Horários de Pico	20
4.1.1 Pressuposto de Nível de Serviço	20
4.1.2 Instalações dos Terminais	21
4.1.3 Instalações de Pista e Pátio.....	22



Capítulo 1

Introdução

1. INTRODUÇÃO

Este relatório aborda e visa detalhar os padrões específicos estabelecidos para o Aeroporto em duas áreas:

- A. O Relatório de Nível de Serviço (LoS – *Level of Service*) e o fator Q.
- B. Parâmetros de Utilização da Instalação.

Apesar de estes dois pontos estarem relacionados a serviços, suas funções são distintas. A leitura deste relatório deve ser feita em conjunto com o Anexo 2 do Contrato, Plano de Exploração Aeroportuária, que estabelece os parâmetros de desempenho de cada Aeroporto.

Os parâmetros de Nível de Serviço (que incluem os parâmetros do fator Q) são medidas de produção (*output*), que refletem o que é oferecido aos passageiros no dia-a-dia. Ainda que as oportunidades para a prestação de um serviço de alta qualidade estejam indiscutivelmente relacionadas tanto a investimento quanto a provisão de serviços, a função primordial dos parâmetros de Nível de Serviço é auferir o resultado de como o Aeroporto gerencia os recursos e processos que controla. Isto inclui itens como a verificação da extensão das filas de inspeção de segurança, a disponibilização aos usuários de instalações e equipamentos, bem como a percepção do consumidor em relação aos serviços prestados. Os parâmetros de Nível de Serviço serão monitorados mensalmente e um relatório anual deverá ser elaborado e encaminhado à ANAC, tendo em vista que estes estarão incluídos no fator Q, influenciando o nível das tarifas.

Em contraste, os Parâmetros de Utilização da Instalação são primordialmente ferramentas de planejamento desenvolvidas com o intuito de prover indicadores de que o Aeroporto atingiu sua capacidade máxima. Dessa forma, eles são relacionados exclusivamente à disponibilização de instalações. Primordialmente, —estes indicadores devem ser medidos em horário de pico do Aeroporto para fins de planejamento e não nos demais horários, uma vez que entende-se que fora dos horários de pico a utilização dos espaços do Aeroporto será estritamente melhor. Estes parâmetros devem, ainda, cobrir uma gama de instalações que não são geridas pelo Aeroporto, tais como balcões de *check-in* ou de imigração e precisam levar em

consideração que outros agentes operando no Aeroporto podem não administrar suas instalações com níveis apropriados e/ou desejados de serviço. – seu maior impacto será na Declaração de Capacidade/Demanda, a ser relatada a cada cinco anos .

Uma comparação dos dois tipos de parâmetros encontra-se no Quadro 1.

QUADRO 1- Nível de Serviço e Parâmetros de Utilização da Instalação

Área	Parâmetros de Nível de Serviço	Parâmetros de Utilização da Instalação
Foco	<i>Serviço prestado aos usuários</i>	<i>Projeto e capacidade da instalação</i>
Período ao qual se aplica	<i>Durante o ano inteiro</i>	<i>Primordialmente para planejamento no horário de pico</i>
Monitoramento	<i>Contínuo</i>	<i>Primordialmente de cinco em cinco anos</i>
Instalações Verificadas	<i>Instalações controladas pelo Aeroporto</i>	<i>Todas as instalações</i>
Limitações	<i>Precisa ser medida e não pode estar vulnerável a manipulação</i>	<i>Podem ser modelados ou simulados</i>
Metas	<i>Normalmente solicitações de usuários e referências</i>	<i>Normalmente padrão de serviço C da IATA</i>
Impacto	<i>Requer ações reparatórias (e Parâmetros de encargos do fator Q</i>	<i>Planos de Gestão de Infraestrutura</i>



Capítulo 2

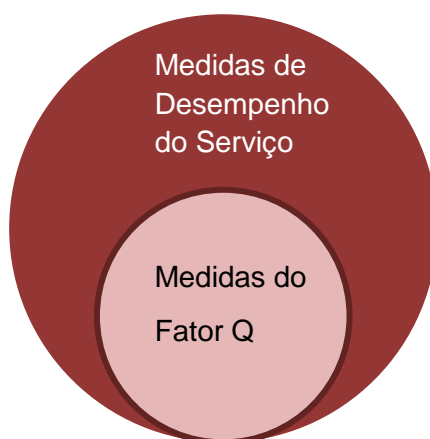
Relatório de Nível de Serviço e o fator Q

2. RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO E FATOR Q

2.1 Visão Geral

Na aplicação dos parâmetros de Nível de Serviço o desempenho do Aeroporto será avaliado em dois níveis:

- A. Anualmente, o Aeroporto fornecerá um Relatório de Nível de Serviço abrangendo até 30 parâmetros de desempenho, descritos no Contrato de Concessão, ou especificados pela ANAC e será requerido a realização de metas apropriadas para estes parâmetros.
- B. Um número limitado destes parâmetros será selecionado como medidas de serviço específicas do fator Q (demonstradas na tabela abaixo como um subconjunto dos parâmetros de desempenho), para as quais metas serão estabelecidas pelo órgão regulador. O desempenho em relação a estas metas será utilizado no cálculo de eventuais de multas, e no estabelecimento de metas de tarifas aeroportuárias para o ano seguinte.



As medidas para os parâmetros de desempenho de serviço em geral e para os parâmetros do fator Q em particularl serão selecionados de forma a:

- Relacionarem-se diretamente às áreas controladas pelo Aeroporto;
- Relacionarem-se aos serviços relevantes e importantes para a movimentação de passageiros ou carga aérea;
- Serem importantes para os usuários (tanto companhias aéreas como passageiros);
- Serem medidos diretamente (utilizando uma fatoraçoão claramente relacionada ao serviço entregue) e verificados sem despesas excessivas; e
- Não serem suscetíveis à manipulação.

As metas estabelecidas deverão obedecer ao **Critério do Bom Operador**: um operador aeroportuário eficiente deve ser capaz de atingi-las e, ao mesmo tempo, as metas devem ser niveladas às melhores práticas internacionais.

2.2 Relatório de Nível de Serviço

O Plano de Qualidade de Serviço estará relacionado a até 30 parâmetros abrangendo uma vasta gama de serviços controlados pelo Aeroporto. O Plano informará o desempenho em relação às metas específicas e, quando houver déficit de desempenho, especificará ações a serem tomadas para que tais metas sejam alcançadas.

Para cada uma das áreas pesquisadas, o Aeroporto estabelecerá um histórico de desempenho relatando os resultados anteriores junto aos resultados do ano vigente. Para as áreas que obtiverem resultados abaixo do Nível de Serviço, o Aeroporto desenvolverá um plano de ações para sanar as deficiências, combinando treinamento de pessoal, melhorias físicas, melhores processos e melhor cooperação com as outras agências que operam no aeroporto.

Ao especificar a medição da qualidade serviços prestados versus as metas estabelecidas, as seguintes ressalvas deverão ser levadas em consideração

- Manutenção e inspeção planejadas - desde que fora dos períodos de pico
- Problemas de serviço resultantes de circunstâncias externas ou falhas de terceiros (ex.: pane de equipamento decorrente de sua utilização inadequada por parte dos funcionários da companhia aérea)
- Mudanças inesperadas de requisitos por parte de órgãos públicos
- Incidentes únicos de 'força maior' (como greves, fenômenos climáticos adversos, desastres naturais)
- Paralisações de segurança
- Grandes obras de infra-estrutura nos arredores

A não realização recorrente das metas deverá levar a um processo reparatório que requererá que a concessionária progressivamente:

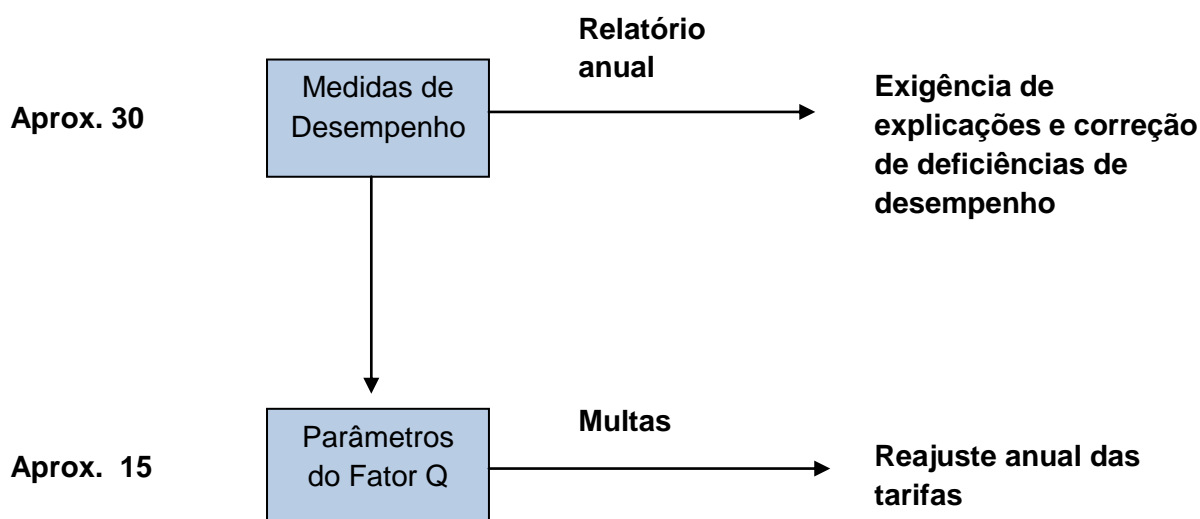
- Forneça uma explicação
- Estabeleça um plano reparatório

- Forneça evidências da implantação do processo reparatório dentro de um prazo requerido.

Caso o operador deixe de satisfazer estas condições de forma satisfatória, estará potencialmente vulnerável às sanções estipuladas nos termos do Contrato de Concessão. Um relatório de desempenho ao longo de cinco anos será incluído no processo de Atualização do Plano de Gestão de Infraestrutura incorporado ao processo de planejamento quinquenal.

2.3 Parâmetros do Fator Q

Um número limitado de parâmetros de vital importância para as principais áreas de serviços aos usuários será incorporado a um fator Q - que pode levar a uma variação de tarifas entre - 7,5% e 2% em um único ano. O fator Q será calculado através da soma das pontuações de um número de parâmetros de serviço separados. Até 15 parâmetros serão utilizados, dos quais um número limitado será elegível para um bônus por superação de desempenho. Isto assegurará que o foco permaneça nos principais problemas estratégicos, e que a superação, ou fracasso de desempenho de qualquer um dos itens tenha um impacto financeiro claro.



As pontuações irão medir o desempenho em relação a uma meta aceitável. Nos casos onde um bônus pode ser atribuído, haverá uma meta de desempenho superior'. O parâmetro deverá ser avaliado, para cada um dos 12 meses do ano, através de

categorias binárias: “passar/ reprovar” (ou a meta é alcançada ou não é). Para o caso de padrões mínimos, a pontuação mensal para desempenho insatisfatório será 1, para conformidade aos padrões a pontuação será zero. A pontuação geral será a soma das pontuações mensais dividida por 12. Para cada parâmetro, um peso será aplicado de forma que a soma seja de 7,5% para multas e de 2% para bônus.

Um processo equivalente será aplicado aos fatores quando houver um bônus em potencial, no qual será determinada a proporção de meses com pontuação acima da meta de ‘desempenho superior’.

Os parâmetros e pesos incluídos nas metas para os níveis serão determinados pela ANAC, após consultas com o Aeroporto e e companhias aéreas que nele operam. Qualquer determinação de meta de multas deverá estar de acordo com o **Critério do Bom Operador**.

Haverá a necessidade inicial de alocar um prazo razoável para que o sistema possa ser estabelecido. Deverá ser dado ao Aeroporto um ano inteiro para que o mesmo possa configurar o sistema de medidas e criar uma base de nível de desempenho. Logo, o parâmetro do fator Q passará a vigorar no segundo ano de operação da concessão.

Quadro 2 - COMPARAÇÃO DOS PARÂMETROS DE DESEMPENHO DE SERVIÇOS E OS PARÂMETROS DO FATOR Q

	Parâmetro de Desempenho de Serviço	Parâmetro do Fator Q
Número de Parâmetros	<i>Até 30</i>	<i>De 10 a 15</i>
Especificado	<i>Contrato de Concessão modificado pelo órgão regulador</i>	<i>Órgão regulador (subconjunto de parâmetros de desempenho de serviço)</i>
Metas	<i>Contrato de Concessão modificado pelo órgão regulador</i>	<i>Órgão Regulador</i>
Fracasso no atingimento da meta	<i>Obrigado contratualmente a tomar medidas de reparação conforme os termos do Contrato de Concessão</i>	<i>Ajuste na fórmula de encargos</i>
Monitoramento	<i>A cada 5 anos</i>	<i>Anual</i>



Capítulo 3

Parâmetros de Desempenho de Serviço

3. PARÂMETROS DE DESEMPENHO DE SERVIÇO

Alinhados às boas práticas internacionais, os parâmetros de desempenho de serviço propostos incluem uma série de:

- Parâmetros de serviços diretos.
- Parâmetros de disponibilidade de equipamento.
- Parâmetros de pesquisa de opinião dos passageiros.

A lista proposta é apresentada no Quadro 3. Os itens em itálico estão incorporados na lista do fator Q.

Quadro 3 - PARÂMETROS DE DESEMPENHO DE SERVIÇO (propostos)

<p>Parâmetros de Serviços Diretos</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Filas de inspeção de segurança com espera de mais de 5 minutos</i> • <i>Filas de inspeção de segurança com espera de mais de 15 minutos</i> • Atendimentos a pessoas com mobilidade reduzida com notificação com 5 minutos de antecedência • Atendimentos a pessoas com mobilidade reduzida sem notificação com 15 minutos de antecedência
<p>Parâmetros de Disponibilidade de Equipamento</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Elevadores, escadas rolantes e passarelas rolantes</i> • <i>Sistema de processamento de bagagem embarcada</i> • <i>Sistema de processamento bagagem desembarcada</i> • <i>Pontes de Embarque</i> • Energia elétrica • Posições de estacionamento de aeronaves • Ar condicionado
<p>Parâmetros de Pesquisa de Opinião dos Passageiros</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Qualidade das informações: sinalização, informações de vôos, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros</i> • <i>Limpeza e disponibilidade de banheiros</i> • <i>Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas</i> • <i>Limpeza geral do aeroporto</i> • <i>Presteza e cordialidade dos funcionários do aeroporto</i> • <i>Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação</i> • <i>Preços das lojas e praças de alimentação</i> • <i>Disponibilidade de vagas de estacionamento</i> • Satisfação geral em relação ao aeroporto • Temperatura do terminal • Disponibilidade de carrinhos para bagagem • Opções de estacionamento e preços • Disponibilidade de meio-fio de embarque • Eficiência e meticulosidade das inspeções de segurança • Organização da fila de inspeção de segurança • Disponibilidade e conveniência da localização dos caixas automáticos • Preço e disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet

Os parâmetros inicialmente propostos do fator Q, juntamente com as metas associadas, são apresentadas no Quadro 4.

Quadro 4 - PARÂMETROS E METAS DO FATOR Q

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bonus
Serviços Diretos			2%		
Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos	10%	1%		
	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos	5%	1%		
Disponibilidade de equipamentos ou instalações			2,5%	1%	
Elevadores, Escadas Rolantes e Passadeiras Rolantes	% do tempo de disponibilidade do equipamento	99%	0,45%	100%	0,25%
Sistema de bagagem embarcada		99%	0,45%	100%	0,25%
Sistema de bagagem desembarcada		99%	0,45%	100%	0,25%
Pontes de Embarque		99%	0,45%	100%	0,25%
Pesquisa de Opinião do Passageiro			3%		1%
Qualidade das informações: sinalização, informações de vôos, sistema sonoro de aviso aos passageiros	Aferição por meio de pesquisas de satisfação dos passageiros	3,8	0,4%	4,2	0,2%
Limpeza e disponibilidade de banheiros		3,6	0,4%	4,1	0,2%
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas		3,4	0,4%	3,9	0,2%
Limpeza geral do aeroporto		3,8	0,4%	4,2	0,2%
Presteza e cordialidade dos funcionários do aeroporto		3,8	0,4%	4,2	0,2%
Disponibilidade de carrinhos de bagagem		3,8	0,35%		
Disponibilidade de vagas de estacionamento		3,6	0,35%		
Custo benefício das lojas e praças de alimentação		3,2	0,3%		
Total			7,5%		2,0%

As metas estabelecidas para as várias áreas foram baseada nos seguintes critérios/fontes:

- Disponibilidade: valor mínimo obtido de referências internacionais. Bônus estabelecido a 100%.
- Padrões de serviço a passageiros: perguntas equivalentes às utilizadas na pesquisa ACI, ASQ aplicada internacionalmente em 131 aeroportos. Em cada caso, a pontuação do menor quartil foi utilizada no parâmetro de desempenho mínimo, enquanto a pontuação do maior quartil foi utilizada no parâmetro de bônus. Nenhum bônus foi estipulado para as áreas comerciais.
- Filas de inspeção de segurança: desempenho inicial estabelecido abaixo do nível BAA. Pode subir a níveis superiores no decorrer do tempo.

As metas iniciais precisarão ser calibradas com base no desempenho do Aeroporto quando do início da medida a partir do início da vigência da Concessão e poderão ser revisadas como parte do processo de revisão quinquenal dos encargos, sempre sujeitas à **Condição de Bom Operador**.

As metas iniciais podem ser ajustadas para baixo pela ANAC nos primeiros cinco anos, se esta estabelecer de forma razoável que as metas são inalcançáveis devido às condições iniciais (incluindo instalações existentes e desempenho anterior) com que os operadores da Concessão irão se deparar. Elas não serão elevadas durante este período inicial.

3.1 Problemas Práticos

3.1.1 Disponibilidade

Os parâmetros de disponibilidade examinarão até que ponto as instalações em si podem ser utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros durante um dia de operação do Aeroporto e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.

Será exigido que o Aeroporto registre a medição exata do seguinte:

- Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos);
- Horário em que a instalação afetada voltou a operar;
- O motivo da paralisação da operação do Aeroporto, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pelo Aeroporto.

O sistema de registro estará sujeito à auditoria que será realizada por um consultor especialista competente, designado pelo Aeroporto e sujeito ao veto da ANAC

Paralisações não serão registradas quando as instalações estiverem indisponíveis devido a:

- Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC.
- Inspeções estabelecidas pela legislação.
- Paralisações por motivos de segurança.
- Indisponibilidade devido a obras de infra-estrutura nas instalações ou nas imediações da instalação - desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com antecedência.
- Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por companhias aéreas, passageiros ou terceiros (como pessoal de assistência de solo).
- Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

Condições precisas serão estabelecidas pela ANAC após consulta ao Aeroporto e companhias aéreas, sempre respeitando as boas práticas internacionais.

3.1.2 Parâmetros da Pesquisa de Passageiro

As perguntas da Pesquisa de Passageiro deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo lingüístico importante para o Aeroporto. As pesquisas deverão ser aplicadas separadamente para os passageiros domésticos e os internacionais, em cada terminal utilizado pelo Aeroporto onde a proporção de passageiros internacionais ultrapasse 20%.

Seguindo as melhores práticas internacionais, a amostra da entrevista deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros que embarcam no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês para cada setor (doméstico/internacional) e cada terminal.

A programação de entrevistas acordada anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de vôos representativa de destinações períodos do dia, e dias da semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destinação ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente - por exemplo, com base do assento ocupado.

Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:

- Muito bom – 5 pontos
- Bom – 4 pontos
- Satisfatório – 3 pontos
- Ruim – 2 pontos
- Péssimo – 1 ponto
- Não utilizou / não sabe - descartar a resposta.

A pontuação geral será a média dos pontos auferidos para respostas válidas.

Alguns exemplos de perguntas são apresentados abaixo. O texto exato deverá ser elaborado através de testes piloto e poderá ser modificado pela ANAC, mediante

consulta com Aeroporto. Perguntas adicionais serão necessárias para as áreas de desempenho de serviço não incluídas no fator Q. O Aeroporto também poderá incluir outras perguntas de seu interesse, mas que estarão sujeitas à aprovação da ANAC. Aos entrevistados também será perguntado qual o país de destino e sua nacionalidade com a finalidade de verificar a imparcialidade da seleção. A abordagem geral do questionário e entrevista estará sujeita à aprovação final da ANAC.

Quadro 5 - EXEMPLO DE QUESTIONÁRIO

Áreas	Perguntas
Qualidade das informações: sinalização, informações de vôos, sistema sonoro de aviso aos passageiros	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para: a visibilidade, facilidade de compreensão e utilidade das informações e sinalizações de direção? Qual nota você daria para: clareza e disponibilidade dos painéis de informação de vôos? Qual nota você daria para a clareza e utilidade das outras informações fornecidas no aeroporto (isto é sistema sonoro de aviso aos passageiros, balcão de informações)? (Média de três perguntas utilizadas para pontuação).
Limpeza e disponibilidade de banheiros	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para a limpeza dos banheiros? Qual nota você daria para a localização e disponibilidade dos banheiros? (Média de duas perguntas utilizadas para pontuação).
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para a facilidade em achar assento disponível no saguão de embarque? Qual nota você daria para o conforto dos assentos no saguão de embarque e das outras áreas do aeroporto?
Limpeza geral do aeroporto	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para a o estado geral de limpeza do aeroporto?
Presteza e cordialidade dos funcionários do aeroporto	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para a gentileza e prestatividade dos funcionários que trabalham na segurança ou fornecem informações do aeroporto? (funcionários de check-in, carregadores, lojas e alimentação não são empregados do aeroporto).
Custo-benefício das lojas e praças de alimentação	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para a qualidade e os preços das lojas do aeroporto? Qual nota você daria para a qualidade e preço dos restaurantes e bares do aeroporto? (Média de duas perguntas utilizadas para pontuação).
Disponibilidade de vagas de estacionamento	<ul style="list-style-type: none"> Qual nota você daria para a facilidade em achar vaga no estacionamento?

A ANAC pode requisitar que o Aeroporto designe um consultor especialista e competente para auditar a metodologia do questionário. A seleção do consultor estará sujeita a veto pela ANAC.

3.1.2.1 Parâmetros Diretos – Filas de Inspeção de Segurança

A medição da duração das filas de inspeção de segurança será feita em intervalos de 15 minutos contados a partir da hora em ponto, em todas as áreas onde haja pontos de inspeção de passageiros. O tempo de espera na fila será contado a partir do momento em que o passageiro entrar na fila até o momento em que ele passar pelos portões de segurança. A medição será feita:

- Primeiramente, contando-se o número total de passageiros nas filas de todos os portões de segurança.
- Depois medindo-se o fluxo médio por minuto dos passageiros que deixam a área de inspeção de segurança durante um período de 5 minutos.

O tempo médio em fila será então calculado como:

- Número total de passageiros em fila / Fluxo médio por minuto

Registros precisos serão mantidos para medições de cada período e o parâmetro estará sujeito a verificações relâmpago in loco pela ANAC, ou seus agentes.

Dependendo de aprovação da ANAC, esta abordagem poderá ser substituída por métodos eletrônicos, por exemplo, dispositivos eletrônicos de registro carregados pelos passageiros, que comprovem, a partir de testes práticos, funcionar de forma precisa no ambiente do terminal.



Capítulo 4

Parâmetros de Utilização das Instalações

4. PARÂMETROS UTILIZAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

A cada 5 anos, como parte do Plano de Gestão de Infraestrutura, o Aeroporto deverá estar preparado para elaborar uma revisão da demanda e capacidade das principais instalações do Aeroporto. Associada a esta revisão, o Aeroporto será requisitado a emitir relatórios de uma série de parâmetros de utilização da instalação, que serão indicadores sobre se o Aeroporto está operando na sua capacidade ou perto dela. E servirão como potenciais gatilhos de investimento.

Duas áreas serão abrangidas:

- Instalações do Terminal.
- Pistas e pátio.

Apesar de estes parâmetros fornecerem fortes indicadores de requisitos de capacidade, se o Aeroporto tiver evidência convincente de que outros parâmetros fornecem melhores indicadores de capacidade, os mesmo podem ser utilizados. Estes estarão sujeitos à auditoria de um consultor especialista competente como parte do processo quinquenal de avaliação de capacidade/demanda.

4.1 Planejamento dos Horários de Pico

Estes parâmetros de capacidade deverão ser comparados ao tráfego do planejamento de horários de pico (ou horário de congestionamento). O conceito da 30^a hora de pico é recomendado, apesar de que possa estar sujeito a ajustes baseados em discussões entre a Concessionária e a ANAC.

4.1.1 Pressuposto de Nível de Serviço

O Nível de Serviço exigido para a capacidade no horário de pico parte da suposição de que corresponde ao Nível de Serviço C conforme definido pela IATA no Manual de Referência de Desenvolvimento Aeroportuário. Isto efetivamente pressupõe que o Nível de Serviço inicial para uma nova instalação - antes que a instalação alcance utilização plena - será provavelmente maior do que o nível planejado. Mesmo quando a capacidade de projeto for alcançada, a grande maioria dos viajantes provavelmente

desfrutará de serviços melhores dos que o do indicador Nível de Serviço (passageiros viajando em períodos de fluxos menores do que a 30ª hora de pico do parâmetro proposto).

O Nível de Serviço da IATA é descrito no Quadro 6 abaixo.

Quadro 6 - RESUMO DO NÍVEL DE SERVIÇO DA IATA

Nível IATA	Serviço
A	Nível de Serviço Excelente, condição de fluxo livre, excelente nível de conforto
B	Nível de Serviço Alto, condição de fluxo estável, poucos atrasos, alto nível de conforto
C	Nível de Serviço Bom, condição de fluxo estável, atrasos aceitáveis, bom nível de conforto
D	Nível de Serviço Adequado, condição de fluxo instável, atrasos aceitáveis por curtos períodos de tempo, nível de conforto adequado
E	Nível de Serviço Inadequado, condição de fluxo instável, atrasos inaceitáveis, nível de conforto inadequado;
F	Nível de Serviço Inaceitável, condição de fluxo cruzado, falha do sistema e atrasos inaceitáveis, nível de conforto inaceitável

4.1.2 Instalações dos Terminais

Para as instalações dos terminais, uma capacidade de horário de pico de planejamento será estabelecida para as áreas principais baseada no fluxo unidirecional de passageiros que pode ser sustentado no Nível de Serviço C da IATA ou equivalente, assumindo-se valores médios de tempo de permanência vivenciados pelo Aeroporto.

O mecanismo de mensuração das instalações de terminal estão disponíveis no Anexo 2 do contrato - Plano de Exploração Aeroportuária. As exigências mínimas de espaço por passageiro é reproduzido no quadro abaixo:

Quadro 7 - ESPAÇO MÍNIMO POR PASSAGEIRO E MENOR LIMITE DE TEMPO DE OCUPAÇÃO E OUTROS PARÂMETROS

Instalações	Unidades	Valores	
		Doméstico	Internacional
Saguão de Desembarque: área necessária por passageiro e	m ² /ocupação	1,3	1,8
	acompanhante/pax	0,5	0,5

acompanhante	mínimo	30	30
Área de Check-in e de formação de fila de despacho	m ² /ocupação	1,3	1,8
	mínimo	20	30
Área de formação de fila para inspeção de segurança	m ² /ocupação	1,0	1,0
	mínimo	20	20
Área de formação de filas na Polícia Federal	m ² /ocupação	-	1,0
	mínimo	-	20
Proporção pressuposta de passageiros aguardando no portão de embarque	%	20%	20%
Área necessária para que os passageiros possam sentar no portão de embarque	m ² /pax	1,7	1,7
	mínimo	40	60
Área necessária para que passageiros possam sentar na sala do portão de embarque	m ² /pax	1,2	1,2
	mínimo	20	20
Área necessária para que os passageiros possam sentar na sala do portão de embarque da classe econômica	m ² /pax	1,7	1,7
	mínimo	40	40
Área necessária para passageiros aguardando na sala do portão de embarque da classe econômica	m ² /pax	1,2	1,2
	mínimo	20	20
Saguão de Embarque ocupação máxima como percentual do total teórico		65%	65%
Saguão de Embarque: área necessária por passageiro	m ² /pax	1,7	1,7
	mínimo	15	30
Percentual de passageiros atendidos nos balcões do portão		90%	90%
Área de formação de filas de Imigração	m ² /pax	-	1,0
	mínimo	-	10
Área de formação de filas na Alfândega	m ² /pax	-	1,7
	mínimo	-	15
Saguão de chegadas: área necessária para o passageiro e acompanhante	m ² /ocupação	1,7	1,7
	acompanhante/pax	0,5	0,5
	mínimo	15	20

4.1.3 Instalações de Pista e Pátio

Nas áreas de pista e pátio, a capacidade será efetivamente determinada através do fluxo máximo permitido pelo operador do CTA (Controle de Tráfego Aéreo) e / ou Governo, sendo apenas parcialmente afetada pelas instalações disponibilizadas pelo Aeroporto. No entanto, o Aeroporto terá que, dentro dos limites legal e físico, tomar todas as medidas razoáveis necessárias para expandir a capacidade disponível alinhando-a com a demanda.

A ANAC desenvolverá parâmetros de utilização das instalações de pista e pátio conjuntamente com o Aeroporto e as companhias aéreas. Estes parâmetros provavelmente incluirão:

- Atrasos médios nas decolagens ou em filas de aterrissagens durante os horários em que o Aeroporto esteja operando na capacidade declarada de pistas.
- Percentual dos passageiros servidos em posições de contato anualmente.
- Horas por dia em que todos os *slots* de pista estão sendo utilizados, ou quantas horas diárias de operação na capacidade declarada de pistas ou acima desta;
- Utilização de pistas como um percentual teórico de utilização de pista durante um dia de operação (a IATA pressupõe que em circunstâncias normais 70% do máximo teórico de um dia operacional com 16h30min horas possa realisticamente ser alcançado).
- Percentual de horas durante o ano nas quais a utilização dos MTAs (Movimentos de Tráfego Aéreo) de passageiros está no limite ou acima da capacidade declarada de posições de estacionamento de aeronaves – ou percentual de horas durante o ano nas quais a utilização de pista por MTA de passageiros excede a capacidade declarada de posições de espera / média do tempo de permanência dos MTAs de passageiros
- Percentual de horas durante o ano nas quais a utilização dos MTAs de carga está no limite ou acima da capacidade declarada de posições de espera – i.e. percentual de horas durante o ano nas quais a utilização de pista pelos MTAs de cargas excede a capacidade declarada de posições de espera / média do tempo de permanência dos MTAs de cargas

Será exigida do Aeroporto a coleta de estatísticas destas áreas junto ao operador do CTA, que será obrigado a fornecer ao Aeroporto toda a assistência necessária para esta coleta.