

DECISÃO Nº 162, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019.

Altera o Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins e Antônio Carlos Jobim/Galeão e o Apêndice D do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante, e realiza a revisão da metodologia de cálculo do Fator Q e dos Indicadores de Qualidade de Serviço, como parte da Revisão dos Parâmetros da Concessão.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso IV, da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, tendo em vista o disposto no art. 8º, inciso XXIV, da mencionada Lei;

Considerando o estabelecido na Seção II – Da Revisão dos Parâmetros da Concessão do Capítulo VI – Do Equilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante; e

Considerando o que consta do processo nº 00058.016726/2019-17, deliberado e aprovado na 19ª Reunião Deliberativa da Diretoria Colegiada, realizada em 3 de dezembro de 2019,

DECIDE:

Art. 1º Realizar, nos termos do Anexo I desta Decisão, a revisão da metodologia de cálculo do Fator Q e dos Indicadores de Qualidade de Serviço, como parte da primeira Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins e Antônio Carlos Jobim/Galeão, nos termos dos itens 6.15. a 6.20 dos respectivos Contratos de Concessão, bem como da segunda Revisão dos Parâmetros da Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante, prevista nos itens 6.14 a 6.18 do Contrato de Concessão.

Art. 2º Alterar a redação dos seguintes documentos, os quais passarão a vigorar com a redação disposta, respectivamente, nos Anexo I e II desta Decisão:

I - Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão, dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins e Antônio Carlos Jobim/Galeão; e

II - Apêndice D do Anexo 2 do Contrato de Concessão de do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante.

Art. 3º O disposto nesta Decisão será aplicado aos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS coletados a partir de 1º de janeiro de 2020.

Art. 4º Esta Decisão entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ
Diretor-Presidente

ANEXO I À DECISÃO Nº 162, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019.

APÊNDICE C DO ANEXO 2 DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO DOS AEROPORTOS INTERNACIONAIS TANCREDO NEVES/CONFIN S E ANTÔNIO CARLOS JOBIM/GALEÃO

APÊNDICE C

Indicadores de Qualidade de Serviço

- Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS incluem os seguintes aspectos:
 - Serviços diretos;
 - Disponibilidade de equipamentos;
 - Instalações Lado Ar; e
 - Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
- 12 (doze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 8 (oito) são passíveis de bonificação.
- O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.
- 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.
- A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicador de Qualidade de Serviço – IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados em um prazo de 5 anos, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque (que possuem penalidade específica). Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.
- 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 do indicador de Atendimento em Pontes de Embarque.
- A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
- 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 | | Indicadores |
|--|------------|---|
| Serviços Diretos | | 1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) 2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE |
| Disponibilidade de Equipamentos | | 3. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q) 4. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) 5. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q) |
| Instalações Lado Ar | | 6. Atendimento em Pontes de Embarque (Q) |
| Pesquisa de Satisfação dos Passageiros | Mobilidade | 7. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) 8. Facilidade de acessar informações de voos (Q) |

| | | |
|--|-----------------------|--|
| | Serviços Básicos | 9. Limpeza de banheiros (Q) 10. Disponibilidade de banheiros 11. Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário (Q) |
| | Ambiente | 12. Conforto na área de embarque 13. Conforto térmico (Q) 14. Conforto acústico 15. Limpeza geral do aeroporto (Q) |
| | Acesso | 16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) |
| | Índices de Satisfação | 17. Tempo de espera na fila do check-in 18. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 19. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto |

Obs: Indicadores marcados com “Q” correspondem aqueles que integram o Fator Q

9. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.

Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q

| Categoria/ IQS | Critério | Vi | Padrão | Vs | Intervalo | Decréscimo | Bônus |
|--|---|-----------|---------------|-----------|------------------|-------------------|--------------|
| Serviços Diretos | | | | | | -2,00% | - |
| Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) | 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 inferior a 35 minutos | - | 95,00% | - | - | - | - |
| | 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 | - | 95,00% | - | - | - | - |

| | | | | | | | |
|--|--|--------|--------|--------|------|---------------|--------------|
| | desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos | | | | | | |
| Disponibilidade de Equipamentos | | | | | | -1,50% | 0,60% |
| Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q) | Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento | 96,90% | 98,20% | 99,50% | - | -0,50% | 0,20% |
| Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) | | 97,40% | 98,60% | 99,80% | - | -0,50% | 0,20% |
| 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 atendidos em Ponte de Embarque | 61,90% | 65,00% | 85,80% | - | -1,50% | 0,40% |
| | Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque | 82,50% | 95,00% | 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 | - | 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 | - | - | - | - | - | - |
| | 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 terminal pela calçada (Q) | 3,57 | 3,72 | - | 0,02 | -0,30% | - |
| Total | | | | | | -7,50% | 2,00% |

10. A ANAC estabelecerá, em acordo com a Concessionária e mediante consulta pública, os padrões de desempenho dos Indicadores de Qualidade de Serviço, que estejam alinhados às boas práticas aeroportuárias reconhecidas internacionalmente.

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

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

12.1. Para o Indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança", relacionado ao Aspecto "Serviços Diretos":

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i).$$

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

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

Se $R(i) \geq \text{Padrão}(i)$;

$$Q(i) = 0.$$

12.2. Para os Indicadores relacionados ao Aspectos "Disponibilidade de Equipamentos":

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i).$$

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

$$Q(i) = 0.$$

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

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

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i).$$

12.3. Para o Indicador relacionado ao Aspecto "Instalações Lado Ar":

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times f_c.$$

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

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

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

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

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

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

Sendo f_c fator correspondente à fração do total de passageiros processados no aeroporto que corresponde à característica "c" (doméstico ou internacional).

Se "c" doméstico:

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

Se “c” internacional:

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

12.4. Para os Indicadores relacionados ao Aspecto “Pesquisa de Satisfação de Passageiros”:

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i).$$

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

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

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

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

$$Q(i) = 0.$$

- Caso haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

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

$$Q(i) = 0.$$

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

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

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

12.5. 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);

TD – Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período;

TED - Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

TI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período; e

TEI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado.

13. 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.

14. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% do teto tarifário máximo que a Concessionária tem direito a cobrar no período referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço

15. O decréscimo tarifário é agravado em 50% em relação ao percentual de redução estabelecido na Tabela 2 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 por um total de 6 meses dentro de um ano.

16. Serão levados em consideração para efeitos do agravamento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço todos os Indicadores passíveis de acarretar decréscimo do Fator Q. Os decréscimos quando somados, após aumento das reduções, estarão limitados ao valor máximo de 7,5%.

Serviços diretos

17. A medição dos Tempos 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 na esteira do Raio-X, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

18. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas, e nos horários de maior movimento do aeroporto. Desde que devidamente motivado, a ANAC poderá solicitar medições em outros canais de inspeção caso seja identificado fluxo relevante de passageiros.

19. O resultado do Indicador Tempo de Espera na Fila de Inspeção de Segurança deverá ser calculado a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 e 15 minutos, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos

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

- Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos

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

onde:

$R_{F5\%}$ – Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos;

$R_{F15\%}$ – Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos;

TF5 – Quantidade de registros em que os passageiros aguardaram até 5 minutos na fila;

TF15 – Quantidade de registros em que os passageiros aguardaram até 15 minutos na fila;

TF – Total de registros de medição de tempo de fila.

20. 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.

21. 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 minutos

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

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

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

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

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

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

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

onde:

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

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

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

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

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

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

Disponibilidade de Equipamentos

22. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos ao processamento contínuo de passageiros.
23. Serão avaliados os seguintes grupos de equipamentos:
- Elevadores escadas e esteiras rolantes;
 - Sistema de processamento de bagagens (embarque); e
 - Sistema de restituição de bagagens (desembarque).
24. Para o grupo de elevadores, esteiras e escadas rolantes serão monitorados os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros no embarque e desembarque.
25. Para o grupo de sistema de processamento de bagagens (embarque), serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo processamento de bagagens desde os balcões de check-in até os carrosséis de triagem no lado ar, excluídas as balanças e esteiras injetoras.
26. Para o grupo de sistema de restituição de bagagens (desembarque), serão monitorados os equipamentos responsáveis pelo transporte de bagagens desde o lado ar até os passageiros.
27. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará 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.
28. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.
29. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 27, sem distinção do motivo causador.
30. Serão desconsiderados 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.
31. 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.
32. 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.
33. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no Plano de Qualidade de Serviço - PQS.
34. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverão ser calculados conforme a seguinte fórmula:

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

onde:

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

ID (Indisponibilidade) – Somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso;

ID_o – Somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 30 e que ocorrem durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso.

D_t (Disponibilidade teórica) – Somatório dos tempos em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso, conforme critério disposto no item 27.

Instalações Lado Ar

35. O Indicador Atendimento em Pontes de Embarque deverá ser medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.

36. O resultado do Indicador Atendimento em Pontes de Embarque será calculado a partir do número de passageiros que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque e do total de passageiros que embarcaram e desembarcaram no aeroporto, considerando voos regulares e não regulares realizados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, exceto passageiros de aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado, conforme fórmulas abaixo:

- Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque

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

- Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque

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

onde:

$R_{AD\%}$ – Atendimento de passageiros domésticos em pontes de embarque;

$R_{AI\%}$ – Atendimento de passageiros internacionais em pontes de embarque;

PD – Quantidade de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque durante determinado período;

PI – Quantidade de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque durante determinado período;

TD – Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período;

TED - Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

TI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período; e

TEI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

37. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

38. A amostra deverá contemplar 1.500 entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês conforme determinação a ser expedida pela ANAC, a qual considerará a distribuição em função da movimentação anual e sua sazonalidade.

39. 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.

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

| | | | | | |
|-----------|-----|--------------|------|---------|-------------------------|
| Muito Bom | Bom | Satisfatório | Ruim | Péssimo | Não utilizou / não sabe |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Descartar a resposta |

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

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

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.

42. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros o monitoramento dos seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pela ANAC:

Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos aos Índices de Satisfação

| | |
|-----------------------|--|
| Índices de Satisfação | Tempo de espera na fila do check-in |
| | Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário |
| | Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto |

43. As perguntas relacionadas aos indicadores que comporão os índices de satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 40, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério:

| | | | | |
|------------|-----|--------------|--------------|---------|
| Satisfeito | | | Insatisfeito | |
| Muito Bom | Bom | Satisfatório | Ruim | Péssimo |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

44. O resultado de cada indicador da Tabela 3 será expresso em termos de percentual de passageiros respondentes que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.

ANEXO II À DECISÃO Nº 162, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2019.

APÊNDICE D DO ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

APÊNDICE D

Indicadores de Qualidade de Serviço

1. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada e independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, a coleta de informações, a pesquisa e o cálculo dos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQSs .
 - 1.1. Mediante autorização prévia da ANAC, a Concessionária poderá aferir diretamente os IQSs.
2. A ANAC poderá avocar a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos IQSs.
3. Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS incluem os seguintes aspectos:
 - Serviços diretos;
 - Disponibilidade de equipamentos;
 - Instalações Lado Ar; e
 - Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
4. 12 (doze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 8 (oito) são passíveis de bonificação.
5. O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.
6. 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.
7. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
8. 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 | | Indicadores |
|--|------------------|---|
| Serviços Diretos | | 1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) 2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE |
| Disponibilidade de Equipamentos | | 3. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q) 4. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) 5. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q) |
| Instalações Lado Ar | | 6. Atendimento em Pontes de Embarque (Q) |
| Pesquisa de Satisfação dos Passageiros | Mobilidade | 7. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) 8. Facilidade de acessar informações de voos (Q) |
| | Serviços Básicos | 9. Limpeza de banheiros (Q) 10. Disponibilidade de banheiros 11. Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário (Q) |

| | | |
|--|-----------------------|--|
| | Ambiente | 12. Conforto na área de embarque 13. Conforto térmico (Q) 14. Conforto acústico 15. Limpeza geral do aeroporto (Q) |
| | Acesso | 16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q) |
| | Índices de Satisfação | 17. Tempo de espera na fila do check-in 18. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 19. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto |

Obs: Indicadores marcados com “Q” correspondem aqueles que integram o Fator Q

9. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.

Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q

| Categoria/ IQS | Critério | Vi | Padrão | Vs | Intervalo | Decréscimo | Bônus |
|--|---|-----------|---------------|-----------|------------------|-------------------|--------------|
| Serviços Diretos | | | | | | -2,00% | - |
| Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) | 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 inferior a 35 minutos | - | 95,00% | - | - | - | - |
| | 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 (Q) | | 96,90% | 98,20% | 99,50% | - | -0,50% | 0,20% |
| Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) | Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento | 97,40% | 98,60% | 99,80% | - | -0,50% | 0,20% |
| 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 atendidos em Ponte de Embarque | 61,90% | 65,00% | 85,80% | - | -1,50% | 0,40% |
| | Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque | 82,50% | 95,00% | 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 | - | 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 | - | - | - | - | - | - |
| | 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 terminal pela calçada (Q) | 3,57 | 3,72 | - | 0,02 | -0,30% | - |
| Total | | | | | | -7,50% | 2,00% |

10. A ANAC estabelecerá, em acordo com a Concessionária e mediante consulta pública, os padrões de desempenho dos Indicadores de Qualidade de Serviço, que estejam alinhados às boas práticas aeroportuárias reconhecidas internacionalmente.

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

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

12.1. Para o Indicador "Tempo na Fila de Inspeção de Segurança", relacionado ao Aspecto "Serviços Diretos":

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

$$Q(i) = Decréscimo(i).$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0.$$

12.2. Para os Indicadores relacionados ao Aspectos "Disponibilidade de Equipamentos":

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

$$Q(i) = Decréscimo(i).$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0.$$

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Vs(i)$;

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

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

$$Q(i) = Bônus(i).$$

12.3. Para o Indicador relacionado ao Aspecto "Instalações Lado Ar":

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

$$Q(i) = Decréscimo(i) \times f_c.$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Vs(i)$;

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

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

$$Q(i) = Bônus(i) \times f_c.$$

Sendo f_c fator correspondente à fração do total de passageiros processados no aeroporto que corresponde à característica "c" (doméstico ou internacional).

Se "c" doméstico:

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

Se "c" internacional:

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

12.4. Para os Indicadores relacionados ao Aspecto “Pesquisa de Satisfação de Passageiros”:

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i).$$

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

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

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

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

$$Q(i) = 0.$$

- Caso haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

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

$$Q(i) = 0.$$

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

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

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

12.5. 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);

$\text{Intervalo}(i)$ = Intervalo do Indicador (i);

$\text{Decréscimo}(i)$ = Valor de decréscimo do Indicador (i);

$\text{Bônus}(i)$ = Valor de bônus do Indicador (i);

TD – Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período;

TED - Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

TI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período; e

TEI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado.

13. 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.

$$\text{Fator } Q = \sum Q(i)$$

14. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% do teto tarifário máximo que a Concessionária tem direito a cobrar no período

referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço

15. O decréscimo tarifário é agravado em 50% em relação ao percentual de redução estabelecido na Tabela 2 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 por um total de 6 meses dentro de um ano.

16. Serão levados em consideração para efeitos do agravamento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço todos os Indicadores passíveis de acarretar decréscimo do Fator Q. Os decréscimos quando somados, após aumento das reduções, estarão limitados ao valor máximo de 7,5%.

Serviços diretos

17. A medição dos Tempos 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 na esteira do Raio-X, ou o momento em que o passageiro atravessa o pórtico detector de metais, o que ocorrer primeiro.

18. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção que incluam acesso de passageiros da área aberta ao público em geral até as áreas restritas, e nos horários de maior movimento do aeroporto. Desde que devidamente motivado, a ANAC poderá solicitar medições em outros canais de inspeção caso seja identificado fluxo relevante de passageiros.

19. O resultado do Indicador Tempo de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser calculado a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 e 15 minutos, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos

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

- Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos

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

onde:

$R_{F5\%}$ – Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos;

$R_{F15\%}$ – Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos;

TF5 – Quantidade de registros em que os passageiros aguardaram até 5 minutos na fila;

TF15 – Quantidade de registros em que os passageiros aguardaram até 15 minutos na fila;

TF – Total de registros de medição de tempo de fila.

20. 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.

21. 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 minutos

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

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

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

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

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

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

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

onde:

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

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

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

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

$EA30$ – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 30 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 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 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 minutos; e

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

Disponibilidade de Equipamentos

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

23. Serão avaliados os seguintes grupos de equipamentos:

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

24. Para o grupo de elevadores, esteiras e escadas rolantes serão monitorados os equipamentos que fazem parte do fluxo dos passageiros no embarque e desembarque.

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

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

27. O monitoramento dos equipamentos e instalações acima listados considerará 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.

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

29. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 27, sem distinção do motivo causador.

30. Serão desconsiderados para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência, as paradas de equipamentos:

- a) Afetados por obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento;
- e
- b) Sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.

31. 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.

32. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

- a) Horário em que as paradas foram registradas;
- b) Horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; e
- c) O motivo da paralisação.

33. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverão ser calculados conforme a seguinte fórmula:

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

onde:

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

ID (Indisponibilidade) – Somatório dos tempos de indisponibilidade durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso;

ID_o – Somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 30 e que ocorrem durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso.

D_t (Disponibilidade teórica) – Somatório dos tempos em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso, conforme critério disposto no item 27.

Instalações Lado Ar

34. O Indicador Atendimento em Pontes de Embarque deverá ser medido em todos os terminais de passageiros do aeroporto, fazendo-se a distinção entre passageiros domésticos e internacionais.

35. O resultado do Indicador Atendimento em Pontes de Embarque será calculado a partir do número de passageiros que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque e do total de passageiros que embarcaram e desembarcaram no aeroporto, considerando voos regulares e não regulares realizados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, exceto passageiros de aeronaves cujas características físicas impeçam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado, conforme fórmulas abaixo:

- Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque

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

- Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque

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

onde:

$R_{AD\%}$ – Atendimento de passageiros domésticos em pontes de embarque;

$R_{AI\%}$ – Atendimento de passageiros internacionais em pontes de embarque;

PD – Quantidade de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque durante determinado período;

PI – Quantidade de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram em pontes de embarque durante determinado período;

TD – Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período;

TED - Total de passageiros domésticos que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado;

TI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período; e

TEI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período em aeronaves cujas características físicas impediam a operação em pontes de embarque comercialmente disponíveis no mercado.

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

36. As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas nos portões de embarque, ou através de entrevista direta. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

37. A amostra deverá contemplar 1.000 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.

38. 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.

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

| | | | | | |
|-----------|-----|--------------|------|---------|-------------------------|
| Muito Bom | Bom | Satisfatório | Ruim | Péssimo | Não utilizou / não sabe |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Descartar a resposta |

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

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

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.

41. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros o monitoramento dos seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pela ANAC:

Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos aos Índices 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 |

42. As perguntas relacionadas aos indicadores que comporão os índices de satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 39, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério:

| | | | | |
|------------|-----|--------------|--------------|---------|
| Satisfeito | | | Insatisfeito | |
| Muito Bom | Bom | Satisfatório | Ruim | Péssimo |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

43. O resultado de cada indicador da Tabela 3 será expresso em termos de percentual de passageiros respondentes que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.