

Componentes/Indicadores Texto Original do Contrato vs. Proposta de RPC

Texto original do Contrato				Item da Proposta de RPC equivalente ao Texto original					
Componente/Indicador	Métrica	Padrão	Decréscimo	Componente/Indicador	Métrica	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
PARÂMETROS OPERACIONAIS									
Pista de pouso e decolagem: Tempo de espera na fila para decolagem.	t ≤ 5 min	95%	0,50%	-	-	-	-	-	-
	t ≤ 15 min	99%							
Pátio de aeronaves: Tempo de espera para alocação em posição de pátio.	t ≤ 5 min	95%	0,75%	Instalações lado ar: Posições de pátio	Percentual de tempo de disponibilidade do componente	99%	-	-	-
	t ≤ 10 min	99%							
Pontes de embarque: Disponibilidade das pontes de embarque.	% tempo disponível	99%	0,35%	Instalações lado ar: Pontes de Embarque (Q)	Percentual de tempo de disponibilidade do componente	99%	0,70%	100%	0,20%
Transporte para embarque e desembarque remoto: Disponibilidade de veículos (ônibus) para embarque e desembarque remoto.	% tempo disponível	99%	0,35%	-	-	-	-	-	-
Instalações de check in : Disponibilidade das instalações, equipamentos e sistemas de <i>check-in</i> .	% tempo disponível	99%	0,35%	-	-	-	-	-	-
Sistema de processamentos de bagagem:	% tempo disponível	99%	0,35%	Disponibilidade de equipamentos: Sistema de processamento de	Percentual de tempo de disponibilidade do	99%	0,40%	100%	0,20%

Disponibilidade do sistema de processamento de bagagens.				bagagens (embarque)	equipamento				
Inspeção de segurança: Tempo de espera na fila da inspeção de segurança (raio-X).	$t \leq 5 \text{ min}$	95%	0,50%	Serviços diretos: Fila de inspeção de segurança (Q)	Passageiros aguardando mais de 5 minutos	10%	1,00%	-	-
	$t \leq 15 \text{ min}$	98%			Passageiros aguardando mais de 15 minutos	5%	0,50%	-	-
Restituição de bagagem: Disponibilidade das esteiras de restituição de bagagens.	% tempo disponível	99%	0,35%	Disponibilidade de equipamentos: Sistema de restituição de bagagens (desembarque)	Percentual de tempo de disponibilidade do equipamento	99%	0,60%	100%	0,25%
Equipamentos automáticos: Disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes.	% tempo disponível	99%	0,35%	Disponibilidade de equipamentos: Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)	Percentual de tempo de disponibilidade do equipamento	99%	0,60%	100%	0,25%
-	-	-	-	Serviços diretos: Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos, avisados previamente (art.21 da Res 280), com tempo inferior a 5 minutos.	95%	-	-	-
					Percentual mínimo de atendimentos, sem aviso prévio (art.21 da Res	95%	-	-	-

					280), com tempo inferior a 10 minutos.				
-	-	-	-	Disponibilidade de equipamentos: Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE (Q)	Percentual de tem	99%	0,20%	100%	0,10%
-	-	-	-	Disponibilidade de equipamentos: Ar pré-condicionado	Percentual de tempo de disponibilidade do	99%	-	-	-

-	-	-	-	("Preconditioned Air") Instalações lado ar: Fonte de energia elétrica auxiliar	equipamento Percentual de tempo de disponibilidade do componente	99%	-	-	-
PESQUISA DE SATISFAÇÃO									
Sinalização visual (wayfinding) e serviço de informações: Nível de satisfação do passageiro quanto à capacidade de deslocar-se ao seu destino final por meio de sinalização e orientação de funcionários do Aeroporto.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,35%	Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,50%	4,2	0,25%
Sistema visual de informações de voo: Nível de satisfação do passageiro quanto à disponibilidade de painéis de informação de voos.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,35%						
Sanitários: Nível de satisfação do passageiro quanto à localização, disponibilidade, limpeza e higiene dos sanitários.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,35%	Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,50%	4,1	0,25%
Disponibilidade de assentos na sala de	Aferição por meio	3,8	0,30%	Conforto e disponibilidade de	Aferição por meio de pesquisa de	3,6	0,50%	3,9	0,25%

embarque: Nível de satisfação do passageiro quanto à qualidade e disponibilidade de assentos e o nível de ocupação da sala de embarque.	de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)			assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)	satisfação dos passageiros				
Conforto térmico: Nível de satisfação do passageiro quanto ao conforto térmico das instalações do Aeroporto.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 mess)	3,8	0,20%	Conforto térmico e acústico (Q)	Aferição por meio	3,8	0,30%	-	-

Atendimento de necessidade de assistência especial: Nível de satisfação do passageiro quanto à adequação das instalações do Aeroporto para passageiros com necessidade de assistência especial.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,25%	-	-	-	-	-	-
Carrinhos de bagagem: Nível de satisfação do passageiro quanto à localização, disponibilidade, qualidade e comodidade de uso de carrinhos de bagagem.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,35%	Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,30%	-	-
Meio fio de embarque e desembarque: Nível de satisfação do passageiro quanto à facilidade de	Aferição por meio de pesquisa	3,8	0,35%	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	-	-	-

embarque e desembarque no meio-fio.	de satisfação (últimos 12 meses)								
Estacionamento: Nível de satisfação do passageiro quanto à disponibilidade, proximidade e sinalização do estacionamento.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,35%	Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,6	0,30%	-	-
				Opções de estacionamento e custo benefício	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,2	-	-	-
Serviço de taxi e locação de veículos: Nível de satisfação do passageiro quanto à disponibilidade dos serviços.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,20%	-	-	-	-	-	-
Varejo e alimentação: Nível de satisfação do passageiro quanto à qualidade e variedade dos estabelecimentos de varejo e alimentação.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,20%	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,2	-	-	-
				Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,2	0,30%	-	-
Serviços de comunicação: Nível de satisfação do passageiro	Aferição por meio de	3,8	0,20%	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos	3,2	-	-	-

quanto à qualidade dos serviços de telefonia e acesso à rede mundial de computadores.	pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)				passageiros				
Serviços financeiros: Nível de satisfação do passageiro quanto às opções e conveniência da localização dos serviços financeiros.	Aferição por meio de pesquisa de satisfação (últimos 12 meses)	3,8	0,20%	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,2	-	-	-
-	-	-	-	Limpeza geral do aeroporto (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,50%	4,2	0,25%
-	-	-	-	Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,30%	-	-
-	-	-	-	Satisfação geral em relação ao aeroporto	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,6	-	-	-
-	-	-	-	Percepção de segurança no aeroporto	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	-	-	-
-	-	-	-	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,4	-	-	-

-	-	-	-	Organização da fila de inspeção de segurança	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	-	-	-
-	-	-	-	Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,2	-	-	-