



REGULAMENTO BRASILEIRO DA AVIAÇÃO CIVIL

RBAC nº 159

EMENDA nº 00

Título:	QUALIDADE DE SERVIÇO AEROPORTUÁRIO – INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO
Aprovação:	Resolução nº (xxx), de (dia) de (mês) de (ano), publicada no Diário Oficial da União de de de , Seção , página

Origem: SIA

SUMÁRIO

SUBPARTE A – GENERALIDADES

- 159.1 Aplicabilidade
- 159.3 Termos e definições
- 159.5 Abreviaturas e siglas
- 159.7 a 159.9 [Reservado].

SUBPARTE B – INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 159.11 Definição dos indicadores
- 159.13 Coleta dos dados dos indicadores
- 159.15 Relatórios dos indicadores
- 159.17 Fator Q, Padrões e Metas dos indicadores
- 159.19 Plano de Ação
- 159.21 Divulgação dos resultados
- 159.23 a 159.49 [Reservado].

SUBPARTE C – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

- 159.51 Disposições finais e transitórias

APÊNDICE A DO RBAC 159 – INDICADORES OPERACIONAIS

APÊNDICE B DO RBAC 159 – INDICADORES DE DIMENSIONAMENTO

APÊNDICE C DO RBAC 159 – PADRÃO E META DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA COMPOSIÇÃO DO FATOR Q

SUBPARTE A GENERALIDADES

159.1 Aplicabilidade

(a) Este regulamento estabelece um processo para monitoramento e melhoria da qualidade de serviço aeroportuário, que envolve a definição de indicadores de nível de serviço, a coleta de dados, o desenvolvimento de plano de ação, a apresentação de relatórios com os resultados aferidos e a divulgação dos resultados à sociedade.

(1) O processo estabelecido neste regulamento busca promover a adoção de medidas pelos operadores de aeródromos destinadas à manutenção da prestação de serviços públicos adequados em suas instalações.

(b) Este regulamento é de cumprimento obrigatório pelos operadores de aeródromos civis públicos brasileiros que tenham processado a partir de 5 (cinco) milhões de passageiros no ano civil anterior ao corrente.

(1) Para efeito deste regulamento são considerados passageiros processados aqueles embarcados e desembarcados no aeródromo, incluindo-se os passageiros em conexão, transportados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, regular e não regular, exceto empresas de táxi aéreo.

(c) Este regulamento não se aplica:

- (1) aos operadores de aeródromos que sejam objeto de contrato de concessão;
- (2) às áreas militares de aeródromos civis públicos compartilhados;
- (3) às instalações e serviços de controle do espaço aéreo e de proteção ao voo, sob responsabilidade do Comando da Aeronáutica; e
- (4) às áreas aeroportuárias objeto de concessão comercial ou de uso privativo.

159.3 Termos e definições

(a) Para efeito deste regulamento aplicam-se os termos e definições estabelecidos no RBAC nº 01, denominado “Definições, Regras de Redação e Unidades de Medida para Uso nos RBAC”; na Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986, que dispõe sobre o Código Brasileiro da Aeronáutica (CBA); e as seguintes:

(1) *Fator Q* significa um fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos indicadores definidos no Apêndice C deste regulamento, a ser aplicado nos reajustes tarifários anuais conforme definido em regulamentação específica.

(2) *Indicador de Nível de Serviço* significa um parâmetro que isoladamente ou em conjunto com outros indicadores quantifica e/ou representa um nível de serviço.

(3) *Indicadores Operacionais* significam os indicadores de nível de serviço relacionados à operacionalidade de instalações ou serviços oferecidos pelo aeroporto aos seus usuários.

(4) *Indicadores de Dimensionamento* significam os indicadores de nível de serviço relacionados ao dimensionamento de instalações ou serviços oferecidos aos usuários do aeroporto.

(5) *Período de referência* significa um período definido para cômputo do impacto do Fator Q para efeito no reajuste tarifário, que se inicia no dia 1º de julho e se encerra no final do mês de junho do ano posterior.

(6) *Plano de Ação* significa a ferramenta de planejamento e acompanhamento das ações necessárias ao alcance dos padrões estabelecidos.

(7) *Relatório Anual de Indicadores* significa o relatório que contém os dados dos indicadores operacionais, de dimensionamento e dos demais indicadores incluídos pelo operador de aeródromo.

(8) *Relatório Trimestral de Indicadores* significa o relatório que contém, no mínimo, os dados dos indicadores operacionais, podendo conter dados dos demais indicadores incluídos pelo operador de aeródromo.

(9) *Nível de Serviço* significa o padrão estabelecido para representar as condições e características físicas e operacionais de uma instalação ou de um serviço prestado.

(10) *Qualidade de serviço* significa o grau de atendimento a determinado nível de serviço estabelecido.

159.5 Abreviaturas e siglas

(a) Para efeito deste regulamento, aplicam-se as abreviaturas e siglas estabelecidas no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 01 – RBAC 01, denominado “Definições, Regras de Redação e Unidades de Medida para Uso nos RBAC”.

159.7 a 159.9 [Reservado]

SUBPARTE B

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

159.11 Definição dos indicadores

(a) O operador de aeródromo deve definir os indicadores de nível de serviço que serão utilizados para aferir as características dos serviços e instalações do aeródromo.

(b) O operador de aeródromo deve utilizar obrigatoriamente os indicadores de nível de serviço previstos nos Apêndices A e B deste regulamento, com exceção daqueles relativos a instalações ou serviços não existentes no aeródromo.

(c) O operador de aeródromo deve avaliar a necessidade de inclusão de outros indicadores, além daqueles previstos nos Apêndices A e B deste regulamento.

(1) Caso seja necessária a inclusão de outros indicadores além daqueles previstos nos Apêndices A e B deste regulamento, o operador de aeródromo pode definir novos indicadores ou incluir os indicadores sugeridos pela ANAC disponibilizados em Instrução Suplementar.

(2) Caso sejam incluídos outros indicadores além daqueles previstos nos Apêndices A e B deste regulamento, o operador de aeródromo deve apresentar à ANAC a justificativa, definição, representatividade e metodologia a ser utilizada para obtenção dos dados.

159.13 Coleta dos dados dos indicadores

(a) O operador de aeródromo deve realizar a coleta dos dados para o cálculo dos indicadores previstos nos Apêndices A e B deste regulamento conforme metodologia padronizada estabelecida pela ANAC em Instrução Suplementar.

(1) A coleta de dados para o cálculo dos indicadores incluídos pelo operador de aeródromo de acordo com o parágrafo 159.11(c) deve ser realizada conforme metodologia apresentada à ANAC.

(b) A coleta de dados em cada ano deve ter início no dia 1º de janeiro, com exceção do disposto no parágrafo 159.51 (c)(2).

159.15 Relatórios dos indicadores

(a) O operador de aeródromo deve elaborar Relatórios Trimestrais de Indicadores e Relatórios Anuais de Indicadores.

(b) O Relatório Anual de Indicadores deve apresentar as informações sobre os indicadores previstos nos Apêndices A e B deste regulamento.

(c) O Relatório Trimestral de Indicadores deve apresentar as informações sobre os indicadores previstos no Apêndice A deste regulamento.

(d) Os indicadores incluídos pelo operador de aeródromo de acordo com o parágrafo 159.11(c) devem ser apresentados, no mínimo, no Relatório Anual de Indicadores.

(e) Os Relatórios Trimestral e Anual de Indicadores devem ser apresentados à ANAC até 30 (trinta) dias após o término de cada trimestre ou até 60 (sessenta) dias após o término de cada ano, respectivamente.

(f) Os Relatórios Trimestral e Anual de Indicadores devem conter informações relativas aos dados coletados e aos resultados dos indicadores, conforme modelos estabelecidos em Instrução Suplementar.

159.17 Fator Q, Padrões e Metas dos indicadores

(a) Os padrões e metas dos indicadores de nível de serviço incluídos no fator Q estão definidos no Apêndice C deste regulamento.

(b) O Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos no Apêndice C deste regulamento, considerando o período de referência.

(c) Fatos e atividades fora do alcance da responsabilidade do operador aeroportuário e que possam ter impacto nos resultados dos indicadores poderão ser relevados conforme critérios a serem estabelecidos em Instrução Suplementar.

159.19 Plano de Ação

(a) O operador de aeródromo deve desenvolver um Plano de Ação para todos os indicadores com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado para os indicadores que se encontram no Apêndice C deste regulamento.

(1) O Plano de Ação deve ser desenvolvido com base em estudo técnico, podendo abranger treinamento de pessoal, melhorias físicas, mudanças de procedimentos e outros aspectos considerados necessários.

(b) O operador de aeródromo deve apresentar o Plano de Ação à ANAC até 90 (noventa) dias após o término do período de referência no qual foi identificado o baixo desempenho, conforme procedimentos estabelecidos em Instrução Suplementar.

(c) O operador de aeródromo pode apresentar uma revisão do Plano de Ação à ANAC a qualquer tempo, desde que as alterações estejam devidamente justificadas.

(d) A ANAC pode determinar a revisão do Plano de Ação que não atenda as disposições desta seção.

159.21 Divulgação dos resultados

(a) Cabe ao operador de aeródromo divulgar amplamente o resultado anual dos indicadores, até 90 (noventa) dias após o término de cada ano.

(i) O operador de aeródromo deve divulgar, no mínimo, o resultado anual dos indicadores previstos nos Apêndices A e B deste regulamento;

(1) O operador de aeródromo pode optar por divulgar:

(i) o resultado anual referente aos indicadores incluídos de acordo com o parágrafo 159.11(c);

(ii) o Plano de Ação; e

(iii) demais informações referente à qualidade de serviço aeroportuário.

(b) A divulgação do resultado anual dos indicadores, bem como dos resultados dos anos anteriores, deve ser realizada, no mínimo, no sítio do aeroporto na rede mundial de computadores.

(1) Os dados divulgados devem estar acessíveis à sociedade por tempo indeterminado, mantendo público o histórico dos resultados.

(c) A ANAC, a seu critério, pode divulgar planos de ação e resultados de indicadores de nível de serviço de aeródromos.

159.23 a 159.49 **[Reservado]**

SUBPARTE C DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

159.51 Disposições finais e transitórias

(a) A ANAC pode, a qualquer tempo, com vistas a esclarecer requisitos ou otimizar processos, publicar normas complementares, bem como estabelecer formulários, a serem disponibilizados no sítio da ANAC na rede mundial de computadores.

(b) O operador de aeródromo deve prestar esclarecimentos à ANAC sobre serviços ou instalações sempre que questionado.

(c) No primeiro ano de avaliação do aeroporto, a coleta de dados deve ter início:

(1) No dia 1º de janeiro do ano posterior à data de entrada em vigor deste regulamento, para operadores de aeródromos que já se enquadram no parágrafo 159.1(b) na data de publicação deste regulamento; ou

(2) No dia 1º de julho do ano posterior em que o aeródromo se enquadrar no parágrafo 159.1 (b), nos demais casos.

**APÊNDICE A DO RBAC 159
INDICADORES OPERACIONAIS**

SERVIÇO / INSTALAÇÃO	INDICADORES OPERACIONAIS
Bagagem	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque):<ul style="list-style-type: none">– Percentual de tempo em que os equipamentos que compõem o sistema que processa a restituição das bagagens no aeroporto estiveram disponíveis para uso
Pontes de embarque	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade das pontes de embarque:<ul style="list-style-type: none">– Percentual de tempo em que as pontes de embarque do aeroporto estiveram disponíveis para uso• Atendimento a passageiros em pontes de embarque:<ul style="list-style-type: none">– Percentual dos passageiros processados em pontes de embarque no aeroporto• Atendimento a PNAE em pontes de embarque:<ul style="list-style-type: none">– Percentual dos passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) processados em pontes de embarque no aeroporto
Demais instalações e serviços	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes:<ul style="list-style-type: none">– Percentual de tempo em que elevadores, esteiras e escadas rolantes do aeroporto estiveram disponíveis para uso

APÊNDICE B DO RBAC 159 INDICADORES DE DIMENSIONAMENTO

SERVIÇO / INSTALAÇÃO	INDICADORES DE DIMENSIONAMENTO
Bagagem	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros na hora pico por quantidade de carrinhos de bagagem • Área disponível para restituição de bagagens por número de passageiros desembarcando durante a hora pico
Banheiros	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros na hora pico por quantidade de assentos sanitários e mictórios
Check-in	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros embarcando na hora pico por quantidade de balcões de check-in • Área de formação de filas para check-in por número de passageiros embarcando durante a hora pico
Controle de fronteira	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros embarcando durante a hora pico por quantidade de postos de emigração • Número de passageiros desembarcando durante a hora pico por quantidade de postos de imigração • Área para formação de filas de emigração por número de passageiros embarcando durante a hora pico • Área para formação de filas de imigração por número de passageiros desembarcando durante a hora pico • Área para formação de filas para aduana por número de passageiros desembarcando durante a hora pico
Demais instalações e serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Área no saguão de embarque por número de passageiros embarcando durante a hora pico
Estacionamento	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros na hora pico, com origem e destino no aeroporto, por quantidade de vagas de estacionamento
Informação de voo e sinalização	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros durante a hora pico por quantidade de displays de informação de voo
Salas de embarque	<ul style="list-style-type: none"> • Área de sala de embarque por número de passageiros embarcando durante a hora pico • Número de passageiros embarcando durante a hora pico por quantidade de assentos nas salas de embarque
Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Número de passageiros embarcando durante a hora pico por quantidade de canais de inspeção de segurança • Área de formação de fila para inspeção de segurança por número de passageiros embarcando durante a hora pico

APÊNDICE C DO RBAC 159
PADRÃO E META DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA COMPOSIÇÃO
DO FATOR Q

Serviço / Instalação	Indicadores	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Bagagem	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade do sistema de restituição de bagagens (desembarque) 	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	97%	0,50%	100%	0,20%
Pontes de embarque	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade das pontes de embarque 	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	97%	0,50%	100%	0,20%
	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento a PNAE em pontes de embarque 	Percentual do movimento de aeronaves com PNAE a bordo atendidos em Ponte de Embarque	99%	1,00%	100%	0,40%
Demais instalações e serviços	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidade de elevadores, escadas e esteiras rolantes 	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	97%	0,50%	100%	0,20%
Total				2,50%		1,00%