

DECISÃO Nº XXX DE XX DE XXXXX DE XXXX.

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 DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 8º, inciso XXIV da Lei 11.182, de 27 de setembro de 2005, e pelo art. 9º, inciso VII, do Regimento Interno da ANAC, anexo à Resolução nº 381, de 14 de junho de 2016, e

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;

Considerando o constante dos autos do processo nº 00058.016726/2019-17,, deliberado e aprovado na XXª Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em dd de mmmmm de 20aa,

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 no Anexo I desta Decisão:

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

II - do 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 - Apêndice de Qualidade de Serviço do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais Tancredo Neves/Confins, Antônio Carlos Jobim/Galeão e de São Gonçalo do Amarante

APÊNDICE C/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. **(Item aplicável exclusivamente ao contrato do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante)**
- 1.1. Mediante autorização prévia da ANAC, a Concessionária poderá aferir diretamente os IQSs. **(Item aplicável exclusivamente ao contrato do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante)**
- 1.2. A ANAC poderá avocar a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos IQSs. **(Item aplicável exclusivamente ao contrato do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante)**
2. 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.
3. 12 (doze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são passíveis de bonificação.
4. 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.
5. 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.
6. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicadores 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. A eventual utilização de um determinado período para penalização impede que o mesmo período seja utilizado novamente no prazo de 5 anos descrito anteriormente. **(Item aplicável exclusivamente aos contratos dos Aeroportos de Confins e Galeão)**
7. 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. **(Item aplicável exclusivamente aos contratos dos Aeroportos de Confins e Galeão)**
8. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.

9. 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 propostos pela GQES

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. Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)
	Ambiente	12. Conforto na área de embarque (Q) 13. Conforto térmico (Q) 14. Conforto acústico 15. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	Acesso	16. Facilidade de parar o veículo na via de acesso do embarque do terminal (Q)
	Índices de Satisfação	17. Tempo de espera de check-in no aeroporto 18. Qualidade dos estacionamentos 19. Custo da alimentação no aeroporto

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

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

Tabela 9 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q

Categoria/ IQS	Critério	Vi	Padrão	Meta	Intervalo	Decréscimo	Bônus	
Serviços Diretos							-2,00%	-
Filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	90,00%	95,00%	-	-	-1,00%	-	
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	95,00%	99,50%	-	-	-1,00%	-	
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	-	95,00%	-	-	-	-	
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo 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						-1,5%	0,60%
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	96,30%	98,00%	99,60%	-	-0,05%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		97,50%	98,70%	99,80%	-	-0,05%	0,20%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		97,50%	98,70%	99,80%	-	-0,05%	0,20%
Instalações Lado Ar						-1,5%	0,40%
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	-	65,00%	95,00%	-	-1,00%	0,30%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	-	95,00%	99,00%	-	-0,50%	0,10%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						-2,50%	1,00%
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,60	3,90	4,10	0,06	-0,40%	0,25%
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	3,70	4,00	-	0,06	-0,30%	-
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,60	4,00	4,30	0,04	-0,40%	0,25%
	Disponibilidade de banheiros	-	4,00	-	-	-	-
	Qualidade de rede sem fio disponibilizada pelo operador aeroportuário (Q)	3,10	3,40	3,70	0,07	-0,30%	0,25%
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	-	-	-	-	-	-
	Conforto térmico (Q)	3,70	4,00	4,3	0,04	-0,40%	0,25%
	Conforto acústico	-	3,90	-	-	-	-
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	3,80	4,20	-	-	-0,40%	-
Acesso	Facilidade para parar o veículo na via acesso do embarque do terminal (Q)	3,20	3,50	-	0,10	-0,30%	-
Total						-7,50%	2,00%

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 os Indicadores relacionados ao Aspecto “Serviços Diretos”:

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

$Q(i) = Decrécimo(i)$
 Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

12.2. Para os Indicadores relacionados ao Aspectos “Disponibilidade de Equipamentos” e “Instalações do Lado Ar”:

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

$$Q(i) = Decrécimo(i)$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Meta(i)$;

$$Q(i) = Bônus(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Meta(i) - Padrão(i)} \right)^2$$

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

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

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

$$Q(i) = Decrécimo(i)$$

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

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

- Caso não haja previsão de Meta para o Indicador:

Se $Padrão(i) - Intervalo(i) \leq R(i)$

$$Q(i) = 0$$

- Caso haja previsão de Meta para o Indicador:

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

$$Q(i) = 0$$

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

$$Q(i) = Bônus(i) \times \left(\frac{R(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))}{Meta(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))} \right)^2$$

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

onde:

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

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

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

$Meta(i)$ = Meta 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)

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.

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

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 em cada medição. 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 e Instalações

22. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade de manutenção das instalações críticas 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 90% dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.

28. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 26, sem distinção do motivo causador.

29. No caso de indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento, os equipamentos afetados serão desconsiderados para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência.

30. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

a) Horário de início e fim de cada parada;

b) O motivo da paralisação.

31. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

32. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverá ser calculado conforme a seguinte fórmula:

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

onde:

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

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

D_t (Disponibilidade teórica) – Somatório dos tempos em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso.

Instalações Lado Ar

33. 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.

34. 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

35. 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.

36. A amostra deverá contemplar 1500 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. (Item aplicável somente para os Contratos de Confins e Galeão)

37. A amostra deverá contemplar 1000 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. **(Item aplicável somente para o Contrato de São Gonçalo do Amarante)**

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 de check-in no aeroporto
	Qualidade dos estacionamentos
	Custo-benefício 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 37, 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”