

**Quadro comparativo das alterações propostas do 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**

**OBS: foram suprimidos trechos de textos longos, indicados por [...], de modo a facilitar a visualização das alterações que estão sendo propostas.**

Texto em vigor	Texto proposto	Justificativa da alteração
<p><b><u>Contrato ASGA</u></b> Até 15 (quinze) indicadores serão considerados no cálculo anual do fator Q para seu decréscimo, dentre os quais um número limitado será elegível para bonificação por superação de metas de desempenho.</p> <p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b> Até 16 (dezesseis) indicadores serão considerados no cálculo anual do fator Q para seu decréscimo, dentre os quais um número limitado será elegível para bonificação por superação de metas de desempenho.</p>	<p>3. 12 (doze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são passíveis de bonificação.</p>	<p>A justificativa para essa alteração consta no item 9.2 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).</p>

-	<p><b><u>Item aplicável somente para os Contratos de Confins e Galeão</u></b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>A reincidência de baixo desempenho não se trata de novo evento: somente repete-se o que já está estabelecido na alínea d, na cláusula 8.4 dos Contratos de Concessão de Confins e Galeão. A intenção é mostrar que esse evento não se confunde com o decréscimo do Fator Q. Por exemplo, a Concessionária pode ter reincidência de baixo desempenho no indicador conforto acústico e ainda ter um Fator Q de 2% no cômputo do reajuste tarifário.</p> <p>Com relação à exclusão do IQS referente ao Atendimento em Pontes de Embarque, já é previsto no PEA (Apêndice B) o percentual mínimo de passageiros que devem ser processados em ponte de embarque, sob pena de aplicação de multa caso haja descumprimento pela ANAC. Dessa forma, caso também fosse aplicado a questão da reincidência de baixo desempenho para indicador, provavelmente poderia incorrer em <i>bis in idem</i>.</p>
-	<p>8. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.</p>	<p>Esse item tem como objetivo possibilitar à ANAC verificar a exatidão e confiabilidade dos dados fornecidos pelas Concessionárias, de acordo com as regras estabelecidas em Contrato e nos demais normativos desta Agência.</p> <p>Cabe dizer que essa obrigação já era prevista para os IQS de serviços diretos e disponibilidade de equipamentos e instalações.</p>

<p><b><u>Contrato ASGA</u></b> 5. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço que deverão ser coletados e apresentados à ANAC, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q.</p> <p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b> A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q.</p>	<p>9. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do Fator Q.</p>	<p>Alteração da redação com a finalidade de deixar mais claro e objetivo às Concessionárias o que representa a Tabela 1.</p>
<p><b>Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço</b> [...]</p>	<p><b>Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço</b> [...]</p>	<p>A justificativa para essa alteração consta no item 9.2 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).</p>
<p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b> 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.</p>	<p>Exclusão.</p>	<p>Esse item gera dúvida interpretação, por isso, a sua exclusão. Por exemplo, com base nesse item a Concessionária do Galeão trouxe o argumento de que o resultado final de RPC deveria ter o consentimento da Concessionária, o que não é correto. Conforme destacado na Nota Técnica, a RPC não é instrumento negocial. É, de outra sorte, mecanismo contratual, previsto forçosamente.</p>
<p><b><u>Contrato ASGA</u></b> 6. Quando um IQS possuir mais de uma dimensão de avaliação, o indicador será subdividido, devendo cada dimensão resultar em um sub-indicador vinculado a uma pergunta específica.</p>	<p>Exclusão.</p>	<p>Item redundante.</p>

<p><b><u>Contrato ASGA</u></b> 7. A Tabela 2 apresenta os Indicadores de Qualidade de Serviço com suas respectivas métricas, padrões, metas, decréscimos e bônus.</p> <p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b> A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o fator Q, com suas respectivas métricas, padrões e metas.</p>	<p>10. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.</p>	<p>Alteração da redação dado que com a presente revisão na Tabela 2 há outros valores de referência além dos especificados nos Contratos do ASGA, Confins e Galeão.</p>
<p><b>Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q</b> [...]</p>	<p><b>Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q</b> [...]</p>	<p>A justificativa para essa alteração consta no item 9.4 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).</p>
<p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b> A Concessionária contratará periodicamente uma auditoria independente para avaliação da medição dos indicadores de qualidade do serviço referente ao tempo de espera na fila de inspeção de segurança e daqueles relacionados à disponibilidade de equipamentos e instalações. A empresa de auditoria indicada pela Concessionária deverá ser aprovada pela ANAC. A primeira auditoria será realizada após o primeiro ano de operação do Contrato, após o fim da Fase I-A, e em intervalos de dois anos depois disso.</p>	<p>Exclusão.</p>	<p>Item redundante dado que já consta no art. 3º da Resolução nº 372/2015.</p>

-	<p>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.</p> <p>12. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizada conforme critérios abaixo.</p> <p>[...]</p> <p>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.</p> $Fator Q = \sum Q(i)$	<p>A justificativa para essa alteração consta no item 9.3.6 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).</p>
<p><b><u>Contrato ASGA</u></b></p> <p>8. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% (sete e meio por cento). Este montante máximo inclui a soma dos decréscimos definidos na Tabela 2 e, qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.</p> <p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b></p> <p>O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% do montante máximo de receita tarifária que a Concessionária tem direito a cobrar naquele ano. Este montante máximo inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.</p>	<p>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.</p>	<p>Alteração da redação com a finalidade de deixar mais claro e objetivo às Concessionárias.</p>

<p><b><u>Contrato ASGA</u></b> <b>Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço</b></p> <p>9. Quando o desempenho da Concessionária para um determinado Indicador de Qualidade de Serviço estiver abaixo do padrão especificado por 3 (três) meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 (seis) meses não necessariamente consecutivos dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na tabela acima deve ser majorado em 50% (cinquenta por cento) para esse Indicador para o ano de avaliação.</p> <p>10. Demais regras e diretrizes metodológicas para coleta dos Indicadores de Qualidade de Serviço serão abordadas em ato normativo específico.</p>	<p><b>Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço</b></p> <p>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.</p>	
<p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b> <b>Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço</b></p> <p>A porcentagem de redução tarifária é aumentada quando houver falha persistente do serviço em cada medição. Quando o desempenho da Concessionária para um determinado Indicador de Qualidade de Serviço estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 meses dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na tabela acima deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o ano de avaliação.</p>	<p>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%.</p>	<p>Em discussões com as concessionárias envolvidas no processo, foi levantado que o prazo trimestral pode ser muito curto para implementação das melhorias necessárias à recuperação do serviço pelo aeroporto. De fato, analisando o comportamento dos indicadores de qualidade de serviço, nota-se que o período médio para aumento e estabilização das notas é de cerca de quatro meses. Nesse sentido, esta Gerência considera pertinente a retirada do período de três meses da cláusula, mantendo-se, para efeitos de incentivo à correção dos problemas, o prazo de seis meses, consecutivos ou não.</p>

### **Contrato ASGA**

11. A medição dos tempos de espera nas filas de inspeção de segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção. O tempo de espera deve representar o tempo entre o primeiro momento no qual o passageiro para na fila aguardando seu atendimento 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.

12. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.

### **Contratos Confins e Galeão**

#### **Serviços diretos**

A medição dos tempos de espera nas filas de inspeção de segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção, por meio de contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança. O tempo de espera será contado a partir do momento que o passageiro entrar na fila até o momento em que ele passar pelos pórticos detectores de metal.

A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.

#### **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:

[...]

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

A justificativa para essa alteração consta no item 9.3.1 e 9.3.2 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

	desembarque, com aviso prévio e sem aviso prévio, com tempo inferior aos valores de referência definido na Tabela 2, conforme a seguinte fórmula:	
--	---	--

[...]



## Contrato ASGA

### **Disponibilidade de Equipamentos e Instalações**

13. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.

14. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

- Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos);
- Tempo exigido para o equipamento afetado voltar a operar;
- O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.

15. O sistema de registro poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.

16. Sempre que possível e considerado eficiente, a medição das informações supracitadas deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

17. A indisponibilidade de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores serão excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço:

- Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;
- Inspeções estabelecidas por lei;
- Paralisações por motivos de segurança;

### **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);
- 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 carrrosséis 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,

A justificativa para essa alteração consta no item 9.3.3 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento - desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;</li> <li>• Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);</li> <li>• Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.</li> </ul> <p>18. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às companhias aéreas usuárias do aeroporto anualmente como parte do PQS.</p> <p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b></p> <p><b>Disponibilidade de Equipamentos e Instalações</b></p> <p>Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas empresas aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.</p> <p>A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos);</li> <li>• Tempo exigido para o equipamento afetado voltar a operar;</li> <li>• O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.</li> </ul>	<p>considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>30. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Horário de início e fim de cada parada;</li> <li>b) O motivo da paralisação.</li> </ul> <p>31. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.</p> <p>32. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverá ser calculado conforme a seguinte fórmula: [...]</p>	
--	--	--

O sistema de registro poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.

A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às empresas aéreas usuárias do aeroporto anualmente como parte do PQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a:

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

<p><b><u>Contratos Galeão e Confins</u></b></p> <p><b>Sistema de Pistas</b></p> <p>O objetivo do indicador é avaliar a manutenção da capacidade de operação de movimentos do sistema de pistas. A redução dessa capacidade poderá acarretar em decréscimo no reajuste por meio do Fator Q, desde que os eventos que afetaram a capacidade sejam decorrentes de atividade sob responsabilidade total ou parcial da Concessionária. O decréscimo máximo do indicador no Fator Q será de 1%, dependendo do nível de responsabilidade da Concessionária e do impacto nas operações.</p> <p>[...]</p>	<p>Exclusão</p>	<p>A justificativa para essa alteração consta no item 9.2 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).</p>
<p>-</p>	<p><b>Instalações Lado Ar</b></p> <p>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.</p> <p>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:</p> <p>[...]</p>	<p>A justificativa para essa alteração consta no item 9.2 e 9.3.4 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).</p>

### **Pesquisa de Satisfação dos Passageiros**

As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas no terminal de passageiros, 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.

Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% da movimentação de passageiros ou do estrato de passageiros pesquisado no Aeroporto, conforme determinação do Poder Concedente, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Em terminais onde a proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais.

A programação de entrevistas acordada anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e/ou origens e dos períodos matutino, vespertino e noturno, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas em determinadas áreas do terminal de passageiros, com grupos específicos de passageiros, bem como por destino, origem ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

### **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.

A justificativa para essa alteração consta no item 9.2 e 9.3.5 da Nota Técnica nº 11/2019/GQES/SRA (SEI 2977142).

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

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

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

A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da ANAC

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:

[...]

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 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”.	
<p><b><u>Contratos Confins e Galeão</u></b></p> <p>A Tabela 4 apresenta alguns exemplos de perguntas.  <b>Tabela 4 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q.</b>  [...]</p>	Exclusão.	<p>Item redundante dado que esse nível de detalhamento já é apresentado na Portaria que dispõe sobre a apresentação das informações estabelecidas na Resolução nº 372/2015.</p> <p>Essa Portaria é atualizada anualmente. Atualmente, a vigente é a Portaria nº 3.542/SRA, de 19 de novembro de 2018.</p>