

**DECISÃO Nº 205, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2017.**

Altera o Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos e realiza a primeira Revisão da Metodologia de cálculo do Fator Q, parte integrante da primeira Revisão dos Parâmetros da Concessão.

A DIRETORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, no exercício da competência que lhe foi outorgada pelo art. 11, inciso IV, da Lei nº 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 I – Do Reajuste do Capítulo VI – Do Equilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, e

Considerando o que consta do processo nº 00058.511902/2016-87, deliberado e aprovado na 1ª Reunião Extraordinária Deliberativa da Diretoria, realizada em 19 de dezembro de 2017,

DECIDE:

Art. 1º Realizar a primeira Revisão da Metodologia de cálculo do Fator Q e Indicadores de Qualidade de Serviço, parte integrante da primeira Revisão dos Parâmetros das Concessões dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, nos termos das subcláusulas 6.14. a 6.19 dos Contratos de Concessão.

Parágrafo único. A nova redação do Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos encontra-se disponível no Boletim de Pessoal e Serviço – BPS (endereço eletrônico <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/boletim-de-pessoal/>) e na página “Legislação” (endereço eletrônico <https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/>) desta Agência, na rede mundial de computadores.

Art. 2º O disposto nesta Decisão será aplicado aos Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS coletados nos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos, a partir de 1º de fevereiro de 2018.

Art. 3º Esta Decisão entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ RICARDO PATARO BOTELHO DE QUEIROZ

Diretor-Presidente

ANEXO À DECISÃO Nº 205, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2017.**Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos**

O Apêndice C do Anexo 2 dos Contratos de Concessão dos Aeroportos Internacionais de Brasília – Presidente Juscelino Kubitschek, Guarulhos – Governador André Franco Montoro e Campinas – Viracopos passa a vigorar com a seguinte redação:

APÊNDICE C**Indicadores de Qualidade de Serviço**

1. 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.
2. 14 (catorze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são elegíveis para bonificação.
3. 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.
4. 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.
5. 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, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque, àqueles elencados na dimensão Check-in e aos indicadores da dimensão Satisfação.

6. 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.
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 e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, 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)
		6. Pontes de embarque (Q)
Instalações Lado Ar		7. Atendimento em Pontes de Embarque (Q)
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Inspeção de Segurança	8. Tempo de espera na fila de inspeção de segurança
		9. Organização do processo de inspeção de segurança
		10. Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança
	Mobilidade	11. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
		12. Disponibilidade de informações de voos (Q)

Aspectos		Indicadores
		13. Distância caminhada no terminal
	Conveniência	14. Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)
		15. Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais
		16. Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio
	Serviços Básicos	17. Limpeza de banheiros (Q)
		18. Disponibilidade de banheiros
		19. Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)
		20. Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas
	Ambiente	21. Conforto nas áreas de embarque
		22. Conforto térmico (Q)
		23. Conforto acústico (Q)
		24. Limpeza geral do aeroporto
	Acesso	25. Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)
		26. Disponibilidade de vagas de estacionamento
		27. Qualidade das instalações do estacionamento
	Valor	28. Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos
		29. Relação Preço-Qualidade dos restaurantes
		30. Relação Preço-Qualidade das lojas

Aspectos		Indicadores
	Check-in	31. Tempo de espera de check-in no aeroporto
		32. Eficiência do processo de check-in no aeroporto
		33. Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in
	Satisfação	34. Satisfação geral
		35. Atendimento das expectativas
		36. Comparação com um aeroporto ideal

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	Critério	Vi	Padrão	Meta	Intervalo	Decréscimo	E
Serviços Diretos						-2,00%	0
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						-2,00%	0,8
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,2
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,2
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,2
Pontes de embarque		99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,2
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,4
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	65,00%	75,00%	95,00%	-	-1,00%	0,2
	Percentual do	95,00%	97,00%	99,00%	-	-0,50%	0,2

		movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque							
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros								-2,00%	0,8
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	-	-	-	-	-	-	
	Organização do processo de Inspeção de Segurança		-	4,00	-	-	-	-	
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança		-	4,20	-	-	-	-	
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)		3,60	3,90	4,10	0,06	-0,30%	0,8	
	Disponibilidade de informações de voos (Q)		3,70	4,00	-	0,06	-0,20%		
	Distância caminhada no terminal		-	3,80	-	-	-		
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)		3,10	3,50	3,80	0,04	-0,20%		
	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais		-	3,40	-	-	-		
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio		-	3,40	-	-	-		
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,60	4,00	4,30	0,04	-0,30%	0,8		
	Disponibilidade de banheiros	-	4,00	-	-	-			

	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)	3,10	3,40	3,70	0,07	-0,30%	0,3
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	-	4,00	-	-	-	
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	-	-	-	-	-	
	Conforto térmico (Q)	3,70	4,00	-	0,04	-0,20%	
	Conforto acústico (Q)	3,60	3,90	4,10	0,06	-0,30%	0,3
	Limpeza geral do aeroporto	-	4,20	-	-	-	
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)	3,20	3,50	-	0,10	-0,20%	
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	-	3,20	-	-	-	
	Qualidade das instalações do estacionamento	-	-	-	-	-	
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	-	3,50	-	-	-	
	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes		3,20	-			
	Relação Preço-Qualidade das lojas	-	3,20	-	-	-	
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	

	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in			-	-	-	-	-		
Total									-7,50%	2,0

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

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

11.1 Para os Indicadores relacionados ao Aspecto “Serviços Diretos”:

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

$Q(i) = Decréscimo(i)$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$Q(i) = Decréscimo(i) \times [(R(i)-Padrão(i))/(Vi(i) - Padrão(i))]^{(0,5)}$

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$Q(i) = 0$

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

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

$Q(i) = Decréscimo(i)$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$Q(i) = 0$

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Meta(i)$;

$Q(i) = Bônus(i) \times [(R(i)-Padrão(i))/(Meta(i) - Padrão(i))]^2$

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

$Q(i) = Bônus(i)$

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

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

$Q(i) = Decréscimo(i)$

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

$Q(i) = Decréscimo(i) \times \{[R(i) - (Padrão(i) - Intervalo(i))] / [Vi(i) - (Padrão(i) - Intervalo(i))]\}^{(0,5)}$

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

$Q(i) = 0$

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

$Q(i) = Bônus(i) \times \{[R(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))] / [Meta(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))]\}^2$

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)

$V_i(i)$ = Valor Inferior do Indicador (i), definido na Tabela 2

$Meta(i)$ = Meta do Indicador (i), definido na Tabela 2

$Intervalo(i)$ = Intervalo do Indicador (i), definido na Tabela 2

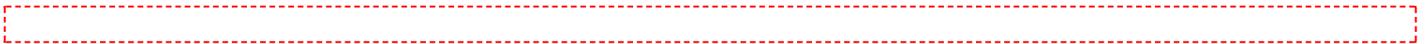
$Decréscimo(i)$ = Valor de decréscimo do Indicador (i), definido na Tabela 2

$Bônus(i)$ = Valor de bônus do Indicador (i), definido na Tabela 2

12. 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.

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

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. Excepcionalmente, o Fator Q determinado com os dados coletados em 2018 e que comporá o reajuste tarifário a ser realizado em 2019 será calculado considerando os resultados do Fator Q obtidos de forma ponderada, sendo parte referente aos resultados apurados no mês de janeiro de 2018 e a outra parte referente aos meses de fevereiro até dezembro de 2018. Portanto, os resultados de janeiro serão avaliados conforme metodologia, indicadores e parâmetros de referência anterior à RPC e os demais meses (fevereiro a dezembro de 2018) serão avaliados conforme determinado neste apêndice. A fórmula abaixo sintetiza o exposto em termos de cálculo do Fator Q a ser aplicado no reajuste tarifário de 2019 (dados coletados em 2018):

$$\text{Fator Q}_{2018} = [(1 * \text{Fator Q}_{\text{janeiro 2018}} + 11 * \text{Fator Q}_{\text{fevereiro a dezembro 2018}}) / 12]$$

onde:

$\text{Fator Q}_{\text{janeiro 2018}}$ – Fator Q calculado com base nas disposições contratuais anteriores à RPC

$\text{Fator Q}_{\text{fevereiro a dezembro 2018}}$ – Fator Q calculado com base nas disposições contratuais posteriores à RPC

15. 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

16. O decréscimo tarifário é aumentado 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 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 2 deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o período de avaliação.

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

Serviços diretos

18. 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.
19. A medição dos Tempos de Espera nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção e nos horários de maior movimento do aeroporto.
20. 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

$$R_{F5\%} = (TF5/TF)*100$$

- Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos

$$R_{F15\%} = (TF15/TF)*100$$

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.

21. 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.
22. 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

$$R_{EA\%} = (EA30/TEA_{PNAE})*100$$

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

$$R_{ESA\%} = (ESA35/TESA_{PNAE}) * 100$$

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

$$R_{DA\%} = (DA30/TDA_{PNAE}) * 100$$

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

$$R_{DSA\%} = (DSA35/TDSA_{PNAE}) * 100$$

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;

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

Disponibilidade de Equipamentos e Instalações

23. 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.

24. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

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

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

26. A indisponibilidade de itens de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho dos IQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a:

- a. Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;
- b. Inspeções estabelecidas por lei;
- c. Paralisações por motivos de segurança, assim entendidas as ações e recursos utilizados para proteger a integridade física ou patrimonial de terceiros, de risco real ou iminente, e que as referidas disposições não sejam resultado de qualquer falha atribuída à Concessionária e/ou empresas subcontratadas;
- d. 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;
- e. Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como empresas aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);
- f. Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

27. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverá ser calculado a partir do percentual de disponibilidade real dos equipamentos, conforme a seguinte fórmula:

$$R_{D\%}(i) = \{1 - (IDr/[Dt - (IDm + IDo)])\} * 100$$

onde:

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

IDr - Indisponibilidade real; ou seja, o tempo em que o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante determinado período, excluídas as situações previstas no Item 24 deste apêndice;

Dt - Disponibilidade teórica; ou seja, o tempo em que o equipamento ou instalação deve ser disponibilizado para uso durante determinado período, baseado nas horas de operação diária do aeroporto;

IDm - Tempo em que o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante determinado período devido a manutenção planejada para um período de menor movimento, conforme Item 24, a). deste apêndice.

IDo - Tempo em que o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante determinado período devido a outros motivos, conforme Item 24, letras b), c), d), e) e f) deste apêndice.

Instalações Lado Ar

28. 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.

29. 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

$$R_{AD\%} = [PD/(TD - TED)]*100$$

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

$$R_{AI\%} = [PI/(TI - TEI)]*100$$

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;

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

30. 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.
31. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, 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.
32. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos 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 por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.
33. 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

34. 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;

n – Quantidade de respostas válidas para o indicador “i” durante determinado período;

35. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros o monitoramento dos seguintes indicadores relativos ao índice de satisfação:

Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação

Satisfação	Satisfação geral
	Atendimento das expectativas
	Comparação com um aeroporto ideal

36. As perguntas relacionadas aos indicadores de índice de satisfação devem seguir a escala de 1 a 10, sendo 1 “Discordo Totalmente” e 10 “Concordo Totalmente”.



Documento assinado eletronicamente por **José Ricardo Pataro Botelho de Queiroz, Diretor-Presidente**, em 20/12/2017, às 17:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sistemas.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **1371647** e o código CRC **4576DAEE**.