

## ANEXO I

### REGRAS E DIRETRIZES METODOLÓGICAS PARA OBTENÇÃO DOS INDICADORES DE SERVIÇOS DIRETOS E DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS E INSTALAÇÕES

#### 1. Indicadores de Serviços Diretos

##### 1.1 Tempo na fila de inspeção de segurança

1.1.1 O indicador *Tempo na Fila de Inspeção de Segurança* será medido em todas as áreas de acesso de passageiros contendo canais de inspeção de segurança, e será contado a partir do 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. Caso ocorra a formação de fila previamente ao ingresso na área especificamente destinada à formação de filas nos canais de inspeção de segurança (por exemplo, nos pontos de conferência/leitura do código de barras dos cartões de embarque), o tempo na fila de inspeção de segurança será contado a partir da chegada do passageiro à primeira fila.

1.1.2 A cada 1 (uma) hora, deverá ser medido o tempo de espera na fila para inspeção do primeiro passageiro que entrar na área de formação de fila, respeitados os horários delimitados para a pesquisa em cada aeroporto.

1.1.3 O primeiro horário de medição será às 06h00, e o último horário de medição será às 23h00.

1.1.4 Caso haja áreas de acesso que não operem durante todo o período compreendido entre 06h00 e 23h00, a Concessionária deverá informar à ANAC quais são os seus horários de funcionamento e realizar a medição apenas quando o acesso estiver em funcionamento. Nesta situação, deverá ser medido o tempo para o primeiro passageiro a entrar na fila após a abertura da área de acesso, independente do horário de abertura (ex.: se o portão de acesso é aberto às 9h20, deverá ser medido o primeiro passageiro a entrar na fila após esse horário, e a medição seguinte será às 10h00 caso a área de acesso ainda esteja aberta).

1.1.5 A Concessionária poderá optar pela coleta automatizada dos tempos em fila de inspeção de segurança.

1.1.6 Os dados das medições de tempo na fila de inspeção de segurança serão utilizados para a obtenção do percentual anual de passageiros que aguardaram mais de 5 minutos e mais de 15 minutos, conforme definido no PEA.

1.1.7 A utilização de métodos simultâneos e complementares ou a alteração da forma de coleta deste indicador deverá ser submetida pela Concessionária à aprovação prévia da ANAC.

##### 1.2 Tempo de Atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial (PNAE)

1.2.1 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.

1.2.2 Deverá ser mensurado o tempo de atendimento para todas as operações de embarque e desembarque em que forem solicitados os equipamentos de ascenso e descenso para o operador aeroportuário, fazendo-se a distinção entre as informações sobre o tempo de atendimento nos casos em que o operador aéreo tenha prestado as informações previstas no art. 21 da Resolução ANAC nº 280, de 11 de julho de 2013 e os casos em que essas informações não tenham sido prestadas.

1.2.3 Para efeitos de medição deste indicador em operações de embarque, o tempo de atendimento é definido:

- a. como o tempo entre a chegada do PNAE na posição de espera designada pelo Concessionário no aeroporto e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição para o transporte e embarque do PNAE na aeronave, no caso de utilização de veículo com plataforma elevatória tipo “ambulift”. Caso o PNAE se apresente na posição designada antes do início do embarque (dado pela leitura do bilhete do primeiro passageiro no portão de embarque), a tempo inicial será dado pelo momento de leitura do bilhete do primeiro passageiro no embarque; ou
- b. como o tempo entre a chegada do PNAE na base da escada de embarque na aeronave e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível nesta posição, no caso da utilização de cadeira mecanizada ou outro dispositivo equivalente.

1.2.4 Para efeitos de medição deste indicador em operações de desembarque, o tempo de atendimento é definido como o tempo entre o calço da aeronave e o momento em que o equipamento de ascenso e descenso esteja disponível na posição em que a aeronave está estacionada.

1.2.5 O tempo de atendimento em ponte de embarque deverá ser contabilizado e considerado igual a zero para os atendimentos ao PNAE em que a empresa aérea solicitar atendimento ao operador aeroportuário conforme definido no art. 21 da Resolução ANAC nº 280, de 2013.

1.2.6 A partir das medições de tempo de atendimento serão calculados, anualmente, indicadores de tempo de atendimento em operações de embarque e desembarque, com e sem prestação de informações previstas no art. 21 da Resolução ANAC nº 280, de 2013, separadamente, calculados pela média aritmética das medições.

### **1.3 Número de Eventos Graves Relatados**

1.3.1 Para o indicador *Número de Eventos Graves Relatados* deverão ser contabilizados os seguintes eventos, que ocorrerem dentro do sítio aeroportuário:

- a. furtos;
- b. roubos; e

c. outros crimes.

1.3.2 Os registros destes eventos devem ser obtidos junto à Secretaria de Segurança Pública local, ou órgão equivalente, responsável pelos registros dos boletins de ocorrência no aeroporto.

1.3.3 Nos casos onde a Secretaria de Segurança Pública ou órgão equivalente não fornecer as informações necessárias, a Concessionária deverá informar a ANAC, que poderá definir uma fonte alternativa para tais informações.

## **2. Indicadores de Disponibilidade de Equipamentos e Instalações**

### **2.1 Disposições gerais**

2.1.1 A disponibilidade dos equipamentos e instalações deve ser apresentada mensalmente, a partir dos tempos em que os equipamentos e instalações estiveram indisponíveis e do tempo teórico total disponível.

2.1.2 O cálculo da disponibilidade dos equipamentos e instalações deve ser realizado em quatro etapas, conforme o detalhamento a seguir:

- a. identificação e contagem dos equipamentos que serão avaliados para cada indicador;
- b. cálculo do tempo teórico total disponível no mês;
- c. cálculo do tempo indisponível total no mês; e
- d. cálculo do indicador de disponibilidade real no mês.

2.1.3 Para cada indicador, os equipamentos que o compõem deverão ser identificados individualmente e contabilizados.

2.1.4 Os equipamentos deverão ser caracterizados de maneira suficiente para que seja possível localizá-los e identificá-los no aeroporto.

2.1.5 Deverão ser identificados todos os equipamentos e instalações que integrem os grupos constantes da tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão, enquadrados na definição apresentada no item 2.3.1 deste Anexo, que se destinam aos usuários do aeroporto e cuja manutenção seja de responsabilidade da Concessionária.

2.1.6 Não são considerados, para fins desta medição, equipamentos que estejam disponíveis para o uso exclusivo da Concessionária e de seus prepostos (ex.: elevador localizado em área administrativa do aeroporto).

2.1.7 O tempo teórico disponível deve ser calculado, em minutos, para cada grupo de equipamentos pertencentes ao mesmo indicador somando-se o tempo de disponibilização de cada equipamento ou instalação para uso no aeroporto, ao longo do mês objeto da medição.

2.1.8 O tempo indisponível é o somatório dos tempos indisponíveis para todos os equipamentos pertencentes ao indicador, descontando-se as exceções previstas nos termos do Apêndice C, Anexo 2 do Contrato de Concessão.

2.1.9 Quando um equipamento configurado em série estiver indisponível (por exemplo, se um trecho de uma sequência de esteiras de transporte de bagagens estiver em pane, inviabilizando o transporte de bagagens por todo o percurso), todos os demais equipamentos que dependem de tal equipamento também deverão ser considerados como indisponíveis.

## 2.2 Cálculo da disponibilidade real dos equipamentos

2.2.1 O cálculo da disponibilidade real dos equipamentos e instalações deverá ser feito de acordo com a seguinte fórmula:

$$D_{\%} = \left(1 - \frac{ID_r}{D_t}\right) \times 100$$

Onde,

$D_{\%}$  – Disponibilidade real (expressa em porcentagem);

$ID_r$  – Indisponibilidade real, ou seja, o tempo, em minutos, durante o qual o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante o mês de medição; e

$D_t$  – Disponibilidade teórica, ou seja, o tempo, em minutos, durante o qual o equipamento ou instalação é disponibilizado para uso durante o mês de medição.

## 2.3 Caracterização e identificação dos equipamentos

2.3.1 Nos termos da tabela 1 do Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão, para fins de caracterização e identificação dos equipamentos pertencentes a cada indicador serão considerados os seguintes:

- a. *Elevadores, escadas e esteiras rolantes*: Os equipamentos eletromecânicos que atendem às necessidades de deslocamento dos usuários.
- b. *Sistema de processamento de bagagens (embarque)*: Todos os equipamentos que compõem o sistema que coleta, processa e distribui as bagagens no aeroporto, referente aos processos de embarque, incluindo as fases de despacho no “check-in”, tais como esteiras, transportadores, equipamentos de inspeção de segurança em bagagens, terminais de despacho automatizado de bagagens.
- c. *Sistema de restituição de bagagens (desembarque)*: Todos os equipamentos que compõem o sistema que processa a restituição das bagagens no aeroporto, tais como esteiras, transportadores e carrosséis.
- d. *Pontes de embarque*: A infraestrutura que permite ao passageiro a ligação direta entre a edificação do terminal de passageiros e a aeronave.

- e. *Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE*: Os equipamentos de ascenso e descenso utilizados na assistência para embarque e desembarque do PNAE em aeronaves estacionadas em posição remota, disponibilizados pela Concessionária.
- f. *Fonte de Energia Elétrica Auxiliar*: Instalação fixa existente junto às posições de pátio cuja função é fornecer energia elétrica através de cabos à aeronave estacionada.
- g. *Posições de Pátio*: Todas as áreas designadas à parada de aeronaves, incluindo tanto posições remotas como posições com pontes de embarque.
- h. *Ar pré-condicionado*: Equipamento ou instalação em terra, externo à aeronave, que irá fornecer ar filtrado, refrigerado ou aquecido à cabine do avião estacionado para embarque ou desembarque de passageiros.

2.3.2 A ANAC poderá requisitar a qualquer tempo o acesso aos dados do sistema de registro de manutenção da concessionária para verificação das informações relacionadas à disponibilidade dos equipamentos.

2.3.3 Caso a Concessionária não disponha de nenhum equipamento ou instalação especificados para um dado indicador apresentado no Apêndice C, Anexo 2 do Contrato de Concessão, a disponibilidade não será medida para esse indicador e não serão calculados os percentuais de acréscimo ou decréscimo da tarifa aeroportuária.

2.3.4 Se o equipamento em questão for disponibilizado pela Concessionária num momento futuro, o indicador deverá ser medido a partir do instante em que o equipamento ou instalação estiver disponível, sendo, então, calculados os percentuais de acréscimo ou decréscimo de tarifa correspondente. A Concessionária também deverá informar a localização de novos equipamentos ou instalações quando do início de sua operação. As informações deverão ser enviadas juntamente com o relatório dos dados coletados conforme definido no art. 5º desta Portaria.



## ANEXO II

### DICIONÁRIO DE METADADOS E PADRÃO DE ENTREGA DOS DADOS

#### 1. Dicionário de Metadados

DADO	FORMATO	RESPOSTAS	DESCRIÇÃO
AEROPORTO	Alfabético (Cód. OACI)	SBBR; SBGR ou SBKP	SBBR = Aeroporto Internacional de Brasília; SBGR = Aeroporto Internacional de Guarulhos; SBKP = Aeroporto Internacional de Viracopos
DIA_ATEND_PNAE	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia em que foi realizada a medição de tempo de atendimento ao PNAE
DIA_EVENTO	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de ocorrência do evento grave
DIA_FILA_INSP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia em que foi realizada a medição de tempo na fila de inspeção de segurança
DIA_FIM_INDISP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de término da indisponibilidade do equipamento/instalação
DIA_INICIO_INDISP	Numérico	dd/mm/aaaa	Dia de início da indisponibilidade do equipamento/instalação
EMPRESA_PNAE	Alfabético (Cód. OACI)	-	Empresa aérea responsável pelo embarque ou desembarque do PNAE
EQUIP_INSTAL	Alfabético	-	Descrição do equipamento/instalação
FIM_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término do atendimento ao PNAE
FIM_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; "NA" ou "ND"	Hora de término da fila de inspeção de segurança. Se não ocorrer a inspeção de passageiros durante a hora de coleta da amostra, inserir texto "NA". Se a área de acesso não estiver operando durante a hora de coleta da amostra, inserir texto "ND"
FIM_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de término da indisponibilidade do equipamento/instalação
FONTE_EVENTO	Alfabético	-	Fonte de informação do evento ocorrido

(continuação)

GRUPO_DISP	Numérico	4; 5; 6; 7; 8; 9; 10 ou 11	Grupos de equipamentos conforme definido no Apêndice C do Anexo 2 do Contrato de Concessão: 4 = Elevadores, escadas e esteiras rolantes; 5 = Sistema de processamento de bagagens (embarque); 6 = Sistema de restituição de bagagens (desembarque); 7 = Pontes de embarque; 8 = Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE; 9 = Fonte de energia elétrica auxiliar; 10 = Posições de pátio; 11 = Ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”)
HORA_FILA_INSP	Numérico	6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17; 18; 19; 20; 21; 22 ou 23	Respectiva hora completa para medição do tempo em fila de inspeção de segurança
INFO_ATEND_PNAE	Alfabético	"S" ou "N"	Informação antecipada pela Companhia Aérea acerca do embarque/desembarque de PNAE: S = Sim; N = Não
INICIO_ATEND_PNAE	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início do atendimento ao PNAE
INICIO_FILA_INSP	Alfanumérico	hh:mm:ss; "NA" ou "ND"	Hora de início da fila de inspeção de segurança. Se não ocorrer a inspeção de passageiros durante a hora de coleta da amostra, inserir texto “NA”. Se a área de acesso não estiver operando durante a hora de coleta da amostra, inserir texto “ND”
INICIO_INDISP	Numérico	hh:mm:ss	Hora de início da indisponibilidade do equipamento/instalação
LOCAL_ATEND_PNAE	Alfabético	-	Local em que foi realizada a medição de tempo de atendimento ao PNAE
LOCAL_FILA_INSP	Alfabético	-	Local em que foi realizada a medição de tempo na fila de inspeção de segurança

MES	Numérico	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11 ou 12	1 = Janeiro; 2 = Fevereiro; 3 = Março; 4 = Abril; 5 = Maio; 6 = Junho; 7 = Julho; 8 = Agosto; 9 = Setembro; 10 = Outubro; 11 = Novembro; 12 = Dezembro
-----	----------	---	--

(continuação)

MIN_DISP_TEORICA	Numérico	-	Quantidade de minutos de disponibilidade teórica do equipamento/instalação
MIN_INDISP_REAL	Numérico	-	Quantidade de minutos de indisponibilidade real do equipamento/instalação
MIN_MPLAN	Numérico	-	Quantidade de minutos de manutenção planejada
MIN_OUTROS	Numérico	-	Quantidade de minutos indisponíveis do equipamento devido a inspeções estabelecidas por lei; paralisações por motivos de segurança; obras de infraestrutura (desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados); uso inapropriado por terceiros ou eventos de força maior
MIN_PARADA	Numérico	-	Quantidade de minutos de indisponibilidade do equipamento/instalação independente do motivo
MOTIVO_INDISP	Alfabético	-	Motivo da indisponibilidade do equipamento/instalação
QUANT_PASSAGEIROS	Numérico	-	Quantidade de passageiros inspecionados nos respectivos canais de inspeção a cada mês
REF_EVENTO	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrado o evento
REF_INDISP	Alfanumérico	-	Número/código sob o qual foi registrada a indisponibilidade do equipamento/instalação
TIPO_ATEND_PNAE	Alfabético	"D" ou "E"	Tipo de atendimento ao PNAE: D = Desembarque; E = Embarque
TIPO_EVENTO	Alfabético	F;R ou O	Tipo de evento ocorrido: F = Furto; R = Roubo; O = Outros crimes
VOO_PNAE	Numérico	-	Número do voo correspondente ao embarque ou desembarque do PNAE

## 2. Padrão de Entrega dos Dados

### A - Tempo na fila de inspeção de segurança - Tabela 1

	A	B	C	D	E	F
1	AEROPORTO	DIA_FILA_INSP	HORA_FILA_INSP	LOCAL_FILA_INSP	INICIO_FILA_INSP	FIM_FILA_INSP
2	SB??	01/01/2013	8	Term. 1 - Dom.	08:02:15	08:03:30
3	SB??	02/01/2013	14	Term. 1 - Inter.	14:01:00	14:06:45

### B - Tempo na fila de inspeção de segurança - Tabela 2

	A	B	C	D
1	AEROPORTO	MES	LOCAL_FILA_INSP	QUANT_PASSAGEIROS
2	SB??	1	Term. 1 - Dom.	1900155
3	SB??	1	Term. 1 - Inter.	1150530

### C - Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_ATEND_PNAE	EMPRESA_PNAE	VOO_PNAE	TIPO_ATEND_PNAE	INFO_ATEND_PNAE	LOCAL_ATEND_PNAE	INICIO_ATEND_PNAE	FIM_ATEND_PNAE
2	SB??	01/01/2013	???	4058	E	S	Posição 02	10:00:00	10:09:00
3	SB??	02/01/2013	???	1404	D	N	Posição 14	14:06:00	14:08:00

**D- Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)**

	A	B	C	D	E
1	AEROPORTO	DIA_EVENTO	TIPO_EVENTO	FONTE_EVENTO	REF_EVENTO
2	SB??	01/01/2013	R	Polícia Civil	002a001/2013
3	SB??	02/01/2013	F	Polícia Civil	ABC01012013Z

**E - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 1**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	MES	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	MIN_DISP_TEORICA	MIN_PARADA	MIN_MPLAN	MIN_OUTROS	MIN_INDISP_REAL
2	SB??	1	4	Elevador 01	43200	6000	600	5190	604
3	SB??	1	4	Esteira 05	21600	3000	1830	1170	0

**F - Disponibilidade de equipamentos e instalações - Tabela 2**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	AEROPORTO	DIA_INICIO_INDISP	DIA_FIM_INDISP	GRUPO_DISP	EQUIP_INSTAL	INICIO_INDISP	FIM_INDISP	MOTIVO_INDISP	REF_INDISP
2	SB??	01/01/2013	01/01/2013	4	Elevador 01	12:30:00	14:30:00	Falha elétrica	OS0000101012013
3	SB??	02/01/2013	02/01/2013	4	Esteira 05	20:00:00	20:25:00	Quebra componente X	OS0002502012013

Os dados de cada medição devem estar necessariamente em uma mesma linha e as informações relativas a cada variável específica devem constar de uma mesma coluna, respeitando a ordem apresentada nas tabelas anteriores. Os dados devem ser encaminhados em arquivo eletrônico de extensão “.xls” e devem seguir o padrão exemplificado acima, onde na linha 1 devem ser apresentados os títulos das variáveis e, a partir da linha 2, ininterruptamente, devem ser acrescentadas as informações referentes a cada medição.

Todos os dados coletados em um determinado mês devem compor um único arquivo, cujo nome deve seguir o padrão “ANAC-SB??-AAAA-MM.xls”, onde SB?? representa o código OACI do aeroporto (Ex.: SBBR = Aeroporto Internacional de Brasília), AAAA representa o ano dos dados coletados (Ex.: 2013) e MM representa o mês dos dados coletados (Ex.: 01 = Janeiro). Cada tabela de dados (A a F) corresponde a uma planilha do arquivo e deve ser nomeada conforme a sua letra correspondente (Ex.: A = Tempo na fila de inspeção de segurança - Tabela 1).