



**DECISÃO Nº 32, DE 1º DE ABRIL DE 2015.**

Estabelece a metodologia de cálculo do Fator Q a ser aplicado nos reajustes tarifários aplicáveis ao Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante - RN (ASGA).

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC**, no exercício da prerrogativa de que trata o art. 6º do Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 110, de 15 de setembro de 2009, com as alterações posteriores, tendo em vista o disposto no art. 8º, inciso XXV, da Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, 4º, inciso XXVI, e 11, inciso III, do Anexo I ao Decreto nº 5.731, de 20 de março de 2006, tendo em vista o disposto no art. 29, VI da Lei 8.987 de 13 de fevereiro de 1995, e no art. 2º, parágrafo único, alínea “a”, da Lei nº 6.009, de 26 de dezembro de 1973,

*Considerando* o estabelecido na Seção II – Da Revisão dos Parâmetros de Concessão do Capítulo VI - Do Equilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante, e

*Considerando* o que consta do processo nº 00058.093611/2014-31, deliberado e aprovado na Reunião Deliberativa da Diretoria realizada em 17 de março de 2015,

**RESOLVE**, *ad referendum* da Diretoria:

Art. 1º Estabelecer, nos termos dos Anexos a esta Decisão, a metodologia de cálculo do fator Q a ser utilizada nos reajustes tarifários aplicáveis ao Contrato de Concessão do Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante - RN (ASGA), concedido por meio do Leilão nº 01/2011.

Art. 2º Esta Decisão entra em vigor na data de sua publicação.

**MARCELO PACHECO DOS GUARANYS**  
Diretor-Presidente



## **ANEXO I À DECISÃO Nº 32, DE 1º DE ABRIL DE 2015.**

### **METODOLOGIA DE CÁLCULO DO FATOR Q A SER UTILIZADA NOS REAJUSTES TARIFÁRIOS APLICÁVEIS AO CONTRATO DE CONCESSÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

O Capítulo 3 do Anexo 2 do Contrato de Concessão do ASGA passa a vigorar com a seguinte redação:

#### **3. Indicadores de Qualidade de Serviço e Fator Q**

3.1 Os Indicadores de Qualidade de Serviço que devem ser aferidos, inclusive aqueles que compõem o Fator Q, assim como seus padrões e metas, valores de decréscimos e bônus, constam do Apêndice D deste PEA.

3.2 O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para aferição dos IQS e apresentação de seus resultados caberá à ANAC.

3.3 O Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário anual será calculado pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos no Apêndice D deste PEA.

3.4 O fator Q será aplicado nos reajustes tarifários ocorridos a partir do primeiro ano de operação do Aeroporto, do Contrato de Concessão, assumindo o valor igual a zero, em seu primeiro ano de operação, contado a partir da emissão da Ordem de Serviço da Fase II.

3.4.1 Para o reajuste tarifário do ano de 2015, o Fator Q aplicado será igual a zero;

3.4.2 Para a aplicação do Fator Q no reajuste tarifário do ano de 2016, deverão ser considerados os resultados dos IQS aferidos de junho a dezembro do ano anterior;

3.4.3 Para as demais aplicações do Fator Q deverão ser considerados os resultados dos IQS aferidos durante os meses de janeiro a dezembro do ano anterior.

3.5 Os resultados anuais dos IQS deverão ser submetidos à ANAC por meio de Relatório de Qualidade de Serviço (RQS) com até 30 dias de antecedência da data prevista para o reajuste das tarifas.

3.5.1 O RQS deverá contemplar os IQS descritos no Apêndice D, incluindo os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q e o histórico das avaliações dos usuários, comparando-as com resultados anteriores.

3.6 A fiscalização da qualidade do serviço prestado deverá ser realizada pela ANAC que poderá realizar, a qualquer momento, auditorias ou inspeções no processo que envolve a aferição dos IQS, devendo a Concessionária fornecer, caso lhe seja solicitado, informações, documentos, dados, equipamentos, ferramentas, softwares, gravações das entrevistas, arquivos eletrônicos e outras informações ou objetos necessários à verificação da consistência de todas as informações e procedimentos relativos aos IQSs.



## **ANEXO II À DECISÃO Nº 32, DE 1º DE ABRIL DE 2015.**

### **ESTABELECE O APÊNDICE D DO ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO ASGA**

#### **APÊNDICE D - Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS**

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.

1.1 Mediante autorização prévia da ANAC, a Concessionária poderá aferir diretamente os IQSs.

1.2 A ANAC poderá avocar a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos IQSs.

2. Os Indicadores de Qualidade de Serviço incluem os seguintes aspectos:

- Serviços diretos;
- Disponibilidade de equipamentos;
- Instalações do lado ar;
- Pesquisa de satisfação.

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.

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, aplicados conforme Tabela 2.

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 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.

**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)
	5. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)
	6. Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE (Q)
	7. Ar pré-condicionado ("Preconditioned Air") (Q)
Instalações Lado Ar	8. Pontes de Embarque (Q)
	9. Fonte de energia elétrica auxiliar (Q)
	10. Posições de pátio
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	11. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q)
	12. Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q)
	13. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q)
	14. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	15. Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q)
	16. Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q)
	17. Disponibilidade de vagas de estacionamento (Q)
	18. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação
	19. Custo benefício das lojas e praças de alimentação (Q)
	20. Satisfação geral em relação ao aeroporto
	21. Conforto térmico e acústico (Q)
	22. Percepção de segurança no aeroporto
	23. Opções de estacionamento e custo benefício
	24. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque
	25. Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros
	26. Organização da fila de inspeção de segurança
	27. Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários
	28. Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet
	29. Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário

Obs: Indicadores marcados com "Q" correspondem aqueles que integram o fator Q.

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.

7. A Tabela 2 apresenta os Indicadores de Qualidade de Serviço com suas respectivas métricas, padrões, metas, decréscimos e bônus.

**Tabela 2 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

<b>Categoria</b>	<b>Critério</b>	<b>Padrão</b>	<b>Decréscimo</b>	<b>Meta</b>	<b>Bônus</b>
<b>Serviços Diretos</b>			<b>1,50%</b>		-
Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de Passageiros aguardando mais de 5 minutos	10%	1,00%	-	-
	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos	5%	0,50%	-	-
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 5 minutos	95%	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 10 minutos	95%	-	-	-
<b>Disponibilidade de equipamentos</b>			<b>1,80%</b>		<b>0,70%</b>
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99%	0,60%	100%	0,25%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99%	0,40%	-	-
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99%	0,60%	100%	0,25%
Equipamento apropriado para embarque e desembarque de PNAE		99%	0,20%	100%	0,10%
Ar pré-condicionado		99%	-	100%	0,10%
<b>Instalações do Lado Ar</b>			<b>0,70%</b>		<b>0,30%</b>
Pontes de embarque	Percentual do tempo de disponibilidade do componente	99%	0,70%	100%	0,20%
Fonte de energia auxiliar		99%	-	100%	0,10%
Posições de Pátio		99%	-	-	-
<b>Pesquisa de Satisfação dos Passageiros</b>			<b>3,50%</b>		<b>1,00%</b>
Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,50%	4,2	0,25%
Limpeza e disponibilidade de banheiros		3,8	0,50%	4,1	0,25%
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque		3,6	0,50%	3,9	0,25%

<b>Categoria</b>	<b>Critério</b>	<b>Padrão</b>	<b>Decréscimo</b>	<b>Meta</b>	<b>Bônus</b>
e outras áreas públicas					
	Limpeza geral do aeroporto	3,8	0,50%	4,2	0,25%
	Cordialidade dos funcionários do aeroporto	3,8	0,30%	-	-
	Disponibilidade de carrinhos de bagagem	3,8	0,30%	-	-
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,6	0,30%	-	-
	Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação	3,2	-	-	-
	Custo benefício das lojas e praças de alimentação	3,2	0,30%	-	-
	Satisfação geral em relação ao aeroporto	3,6	-	-	-
	Conforto térmico e acústico	3,8	0,30%	-	-
	Percepção de segurança no aeroporto	3,8	-	-	-
	Opções de estacionamento e custo benefício	3,2	-	-	-
	Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque	3,8	-	-	-
	Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros	3,4	-	-	-
	Organização da fila de inspeção de segurança	3,8	-	-	-
	Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários	3,2	-	-	-
	Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet	3,2	-	-	-
	Disponibilidade de serviços hoteleiros no sítio aeroportuário	3,2	-	-	-
<b>Total</b>			<b>7,50%</b>		<b>2,00%</b>

8. O nível máximo de reduções tarifárias para falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5%. Este montante máximo inclui a soma dos decréscimos definidos na Tabela 2 e, qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

### **Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço**

9. 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 não necessariamente consecutivos dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na tabela acima deve ser majorado em 50% para esse Indicador para o ano de avaliação.



10. Demais regras e diretrizes metodológicas para coleta dos Indicadores de Qualidade de Serviço serão abordadas em ato normativo específico.

### **Serviços diretos**

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.

### **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;



- 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 companhias 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.

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.

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

19. 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.

20. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% dos 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.

21. 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, de períodos de pico e não-pico, dos períodos matutino, vespertino e noturno e de 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.

22. 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 – ND - descartar a resposta.

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

24. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da ANAC.