EDITAL DO LEILÃO Nº 01/2013

ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO

PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

(Compilado até o Termo Aditivo nº 004, de 22 de abril de 2020)

EDITAL DO LEILÃO Nº 01/2013
CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL TANCREDO NEVES/CONFINS

Sumário

1. Introdução 3
2. Definições 3
3. Objeto da Concessão 5
4. Complexo Aeroportuário 6
5. Atividades Acessórias 7
6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios 8
7. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros 12
8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária 13
9. Plano de Gestão da Infraestrutura 15
10. Plano de Eventos Especiais (PEE) 18
11. Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE) 19
12. Plano de Qualidade de Serviço 20

1. Introdução

1.1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) detalha e especifica o objeto da concessão, delimita o Complexo Aeroportuário, detalha as atividades acessórias da concessão, prevê os Elementos Aeroportuários Obrigatórios, as especificações mínimas requeridas para os terminais de passageiros, investimentos iniciais para melhoria da infraestrutura, as obrigações relativas ao Plano de Gestão da Infraestrutura, estabelece o nível de serviço por meio dos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, delimita os Indicadores de Qualidade do Serviço, prevê a metodologia de definição do Fator Q e estabelece os planos para a continuidade do funcionamento adequado do aeroporto em situações específicas.

2. Definições

2.1. Para os fins do presente PEA, e sem prejuízo de outras definições aqui estabelecidas, as expressões seguintes são assim definidas:

2.1.1 **ACI:** Avaliação das Condições das Instalações, um dos relatórios componentes do PGI.

2.1.2 **Atividades Acessórias:** são as atividades econômicas realizadas no Complexo Aeroportuário que poderão gerar Receitas Não Tarifárias para a Concessionária.

2.1.3 **Complexo Aeroportuário:** a área da Concessão, caracterizada pelo sítio aeroportuário descrito neste PEA, incluindo faixas de domínio, edificações e terrenos, bem como pelas áreas ocupadas com instalações operacionais, administrativas e para exploração econômica relacionadas à Concessão; inclui a situação jurídica do Complexo Aeroportuário.

2.1.4 **DECEA:** Departamento de Controle do Espaço Aéreo, órgão central do Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro (SISCEAB).

2.1.5 **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI.

2.1.6 **Elementos Aeroportuários Obrigatórios:** consiste nas instalações, sistemas, equipamentos e componentes listados neste PEA, a serem implantados para a regular prestação dos serviços.

2.1.7 **Especificações mínimas do Terminal de Passageiros:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros.

2.1.8 **Fator Q:** fator de qualidade de serviço, obtido mediante avaliação do cumprimento dos Indicadores de Qualidade de Serviço selecionados, a ser aplicado nos reajustes tarifários, de acordo com o estabelecido no Contrato.

2.1.9 (Excluído pelo Termo Aditivo nº 004, de 22 de abril de 2020)

2.1.10 **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil.

2.1.11 **IFR**: *Instrument Flight Rules* (Regras de Voo por Instrumentos)

2.1.12 **IQS:** Indicadores de Qualidade de Serviço descritos neste PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.

2.1.13 **Parâmetros Mínimos de Dimensionamento:** indicadores do nível de serviço que deve ser observado na execução do contrato e que nortearão o planejamento da Concessionária para o desenvolvimento do PGI, conforme Apêndice B.

2.1.14 **PNAE:** Passageiro com necessidades de assistência especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

2.1.15 **PGI:** Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;

2.1.16 **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI;

2.1.17 **Plano de Contingências para Situações Excepcionais:** plano que detalhará as ações e os responsáveis pelas atividades que visam minimizar os impactos sobre os usuários do Aeroporto na ocorrência de situações que afetam seu bom funcionamento.

2.1.18 **Plano de Evento Especial:** plano que contemplará as atividades voltadas a eventos programados que cause impacto significativo nas operações do Aeroporto e exijam ações específicas para o atendimento da demanda prevista.

2.1.19 **Plano de Qualidade de Serviço:** plano que detalhará as atividades da Concessionária com vistas ao atendimento dos indicadores de qualidade de serviço previstos neste PEA;

2.1.20 **RMA:** Resumo de Movimentação Aeroportuária; um dos relatórios do PGI.

2.1.21 **Revisão Antecipada do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária em decorrência da demanda real em Hora Pico em determinado ano superar em mais de 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista no PGI para a Hora Pico do mesmo ano;

2.1.22 **Revisão do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados da primeira apresentação do PGI, da última Revisão do PGI ou da última Revisão Antecipada do PGI;

2.1.23 **Revisão Voluntária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto pela Revisão do PGI.

2.2. Sem prejuízo das definições acima, e salvo se do contexto resultar claramente sentido diferente, os termos escritos neste PEA com a inicial em maiúscula e nele não definidos terão o significado fixado no capítulo Definições do Contrato.

3. Objeto da Concessão

3.1. Constitui objeto da Concessão do Complexo Aeroportuário a execução das seguintes atividades, que devem ser cumpridas pela Concessionária durante todo o prazo da Concessão, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Contrato:

3.1.1 A prestação dos serviços de embarque, desembarque, pouso, permanência, armazenagem e capatazia, conforme descrito no Anexo 4 – Tarifas, bem como todos os demais serviços relacionados à infraestrutura aeroportuária;

3.1.2 A exploração eficiente do Complexo Aeroportuário, de forma a obter Receitas Não-Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento do Complexo Aeroportuário;

3.1.3 A manutenção de todas as instalações, bens, equipamentos existentes e implementados no Complexo Aeroportuário, conforme a legislação e regulamentação em vigor;

3.1.4 A execução das melhorias da infraestrutura no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar o Complexo Aeroportuário e adequar a qualidade dos serviços;

3.1.5 O pleno atendimento ao nível de serviço previsto neste PEA durante todo o prazo da Concessão, mediante a realização dos investimentos e obtenção dos recursos necessários; e

3.1.6 A adequação das demais instalações necessárias para o atendimento dos Usuários na hipótese de ampliação do Complexo Aeroportuário, em especial pátio de aeronaves, estacionamento de veículos, vias de acesso, dentre outras.

3.2. Não se inclui no objeto da Concessão a prestação dos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo do Aeroporto, sendo atribuição exclusiva do Poder Público, inclusive quando prestados por meio da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA), a aquisição, instalação, operação e manutenção dos equipamentos relacionados aos seguintes serviços e facilidades:

3.2.1 Serviços de Informação Aeronáutica (AIS);

3.2.2 Gerenciamento de Tráfego Aéreo (ATM);

3.2.3 Meteorologia (MET);

3.2.4 Facilidades de Comunicações e Auxílios em Área Terminal de Tráfego Aéreo (COM);

3.2.5 Busca e Salvamento (SAR); e

3.2.6 Outros Serviços Auxiliares de Proteção ao Voo, exceto os auxílios visuais (PAPI, VASIS, ALS, balizamento de pista de pouso e de taxi, luzes de eixo de pista de pouso e de eixo de pista de taxi, luzes de zona de toque, barras de parada, farol de aeródromo e biruta), que são de responsabilidade da Concessionária.

3.3. A Concessionária será responsável pelos custos decorrentes da eventual realocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária ou exigência contratual,, inclusive a construção de novas instalações com características construtivas similares às instalações desativadas, com toda a infraestrutura necessária e suficiente para que os equipamentos de responsabilidade do Poder Público estejam aptos a operar.

3.4. A Concessionária poderá, após anuência prévia do órgão competente, realizar investimentos e benfeitorias relacionadas aos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo do Aeroporto, ressalvado que sob nenhuma hipótese fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

4. Complexo Aeroportuário

4.1. A situação jurídica do Complexo Aeroportuário é a seguinte:

Aeroporto de Confins

4.1.1 O Aeroporto Internacional Tancredo Neves/Confins – CNF possui área total de 15.175.129,34 m^2, representada no Desenho nº CF.01/101.03/0056/01/R2, conforme o Memorial Descritivo nº CNF/GRL/051 MD-001, de 13/03/2008.

4.1.2 A área do sítio aeroportuário é de titularidade do Estado de Minas Gerais, desapropriada judicialmente, por meio do Decreto Estadual nº 19.273, de 03 de julho de 1978, que declarou o imóvel de utilidade pública. A responsabilidade pela administração do aeroporto foi transferida à Infraero por meio da Portaria nº 402-GM4, de 26/3/1984.

4.1.3 A área de que trata o Decreto do Estado de Minas Gerais de 31 de agosto de 2009, alterado pelo Decreto do Estado de Minas Gerais de 05 de março de 2010, não é parte integrante do Complexo Aeroportuário para fins da concessão.

4.1.4 Não há área militar no aeroporto, que é composto de áreas exclusivamente civis.

5. Atividades Acessórias

5.1. A Concessionária poderá obter Receitas Não Tarifárias em razão da exploração das seguintes atividades econômicas acessórias, nos termos do Contrato, diretamente ou mediante contratação de terceiros:

5.1.1 Manuseio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), catering, comissaria, limpeza, manutenção de aeronaves e abastecimento de aeronaves, veículos operacionais e equipamentos de rampa;

5.1.2 Varejo e alimentação: *duty free*, bancos, correios, lotéricas, restaurantes e bares, máquinas automáticas de vendas, entre outras lojas comerciais (*souvenir*, vestuário, livraria, joalheria etc.);

5.1.3 Áreas para escritórios, áreas para armazenagem de cargas, zona de processamento de exportação, hotéis e centros de convenção;

5.1.4 Outros serviços ao passageiro: locação de automóveis, estacionamento, cinema, salas de reunião e hotel de trânsito;

5.1.5 Outros: carregadores, transporte aeroporto-hotel, *city tour*, serviços de consultoria em aeroportos, telefonia, acesso à Internet, publicidade e propaganda, locação de áreas para escritórios.

5.2. A Concessionária deverá observar as normas vigentes que exijam, restrinjam ou condicionem a exploração de determinadas atividades.

5.3. A Concessionária deverá solicitar autorização prévia da ANAC para explorar atividade diversa daquelas descritas acima.

5.4. Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o Usuário: sanitários; fraldários; carrinhos de bagagem; equipamentos, acesso e auxílio a PNAE; ambulatório médico e outros previstos pela regulamentação vigente.

6. Elementos Aeroportuários Obrigatórios

6.1. Ao longo do período da Concessão, deverão ser disponibilizadas, no mínimo, as instalações, sistemas e equipamentos abaixo descritos, com base nas normas técnicas vigentes, neste PEA, no Plano de Qualidade de Serviço e nas demais disposições do Edital, do Contrato e seus Anexos:

6.1.1 Sistema de Pistas;

6.1.1.1 Pavimento de Pista de Pouso e Decolagem;

6.1.1.2 Pavimento de Pista de Rolamento;

6.1.1.3 Pavimento dos Acostamentos;

6.1.1.4 Sinalização Horizontal;

6.1.1.5 Sinalização Vertical;

6.1.1.6 Sinalização Luminosa;

6.1.2 Sistema Viário;

6.1.2.1 Vias Internas (Lado Terra);

6.1.2.2 Vias de serviço (Lado Ar);

6.1.2.3 Sinalização Horizontal de Vias;

6.1.2.4 Sinalização Vertical de Vias;

6.1.2.5 Sinalização Semafórica de Vias;

6.1.3 Sistema Terminal de Passageiros;

6.1.3.1 Telemática;

6.1.3.2 Sistema de compartilhamento de equipamentos de terminal;

6.1.3.3 Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio;

6.1.3.4 Sistema de Sonorização;

6.1.3.5 Sistema Informativo de Voo;

6.1.3.6 Sistema de Distribuição de Sinais de TV e FM;

6.1.3.7 Sistema “INDOOR” (multifrequência);

6.1.3.8 Sistema de Rádio Comunicação;

6.1.3.9 Sistema de Data e Hora;

6.1.3.10 Sistema de TV de Vigilância;

6.1.3.11 Sistema de TV de Pátio;

6.1.3.12 Sistema de Controle de Acesso e Detecção de Intrusão;

6.1.3.13 Sistema de Inspeção de Passageiros e Bagagens de Mão;

6.1.3.14 Sistema de inspeção de Bagagem, capaz de inspecionar 100% (cem por cento) das bagagens despachadas embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto;

6.1.3.15 Sistema de Gerenciamento de Bagagem;

6.1.3.16 Sistema de Balanças Eletrônicas;

6.1.3.17 Pontes de embarque;

6.1.3.18 Sistema de climatização;

6.1.3.19 Esteiras de bagagem;

6.1.3.20 Escadas rolantes;

6.1.3.21 Elevadores;

6.1.3.22 Veículos a serem utilizados nos embarques e desembarques remotos de passageiros; e

6.1.3.23 Serviço Médico de Emergência.

6.1.4 Estacionamento de Veículos;

6.1.5 Pátio de Aeronaves de Aviação Regular e Não Regular;

6.1.5.1 Área para estacionamento de Equipamentos de Rampa;

6.1.6 Central de Utilidades – CUT;

6.1.7 Sistema de Carga Aérea;

6.1.7.1 Terminal de Cargas (Importação + Exportação);

6.1.7.2 Sistema de inspeção de carga capaz de inspecionar até 100% (cem por cento) da carga embarcada em aeronaves partindo do aeroporto;

6.1.7.3 Pátio de Aeronaves dedicado;

6.1.7.4 Pátio de Manobras de Veículos Terrestres de Carga

6.1.8 Sistema de Aviação Geral;

6.1.8.1 Pátio de Estacionamento de Aeronaves;

6.1.8.2 Edifício Terminal de Aviação Geral (podendo compartilhar instalações com a aviação regular);

6.1.8.3 Estacionamento de Veículos;

6.1.9 Sistema de Apoio;

6.1.9.1 Serviço de Prevenção, Salvamento e Combate a Incêndio – SESCINC, considerando a implantação da edificação e disponibilização dos respectivos Carros Contraincêndio de Aeródromo (CCI), com Nível de Proteção Contraincêndio Existente (NPCE) igual ou superior a 9 (nove);

6.1.9.2 Infraestrutura Básica para Lotes destinados ao Parque de Abastecimento de Aeronaves (PAA) e para o abastecimento dos equipamentos de rampa..

6.1.10 Sistema Industrial de Apoio;

6.1.10.1 Infraestrutura Básica para Lotes destinados às empresas prestadoras de Serviços Aeroportuários; e

6.1.10.2 Infraestrutura Básica para Lotes destinados aos Correios e Empresas de Comissaria (“Catering”).

6.1.11 Sistema Administrativo e de Manutenção;

6.1.11.1 Edifício de Manutenção Aeroportuária (do Operador e/ou empresas subcontratadas); e

6.1.11.2 Áreas para Administração: poderão estar integradas ao Terminal de Passageiros.

6.1.12 Sistema de Empresas Aéreas;

6.1.12.1 Infraestrutura Básica para Lotes destinados às empresas aéreas para atividades de carga; e

6.1.12.2 Infraestrutura Básica para Lotes destinados às empresas aéreas para atividades de manutenção.

6.1.13 Sistema de Infraestrutura Básica;

6.1.13.1 Fonte secundária de energia elétrica para sistema de pistas, pátios e terminais que permitam a operação das principais funcionalidades do aeroporto em casos de falta energia;

6.1.13.2 Manutenção e expansão do sistema de captação, tratamento, reserva e distribuição de água;

6.1.13.3 Manutenção e expansão de sistema de tratamento de efluentes;

6.1.13.4 Manutenção e expansão de sistema de energia elétrica;

6.1.13.5 Manutenção e expansão de sistema de coleta e disposição final de resíduos sólidos; e

6.1.13.6 Manutenção e expansão de sistema de telecomunicações.

6.1.14 Sistema Comercial Externo;

6.1.14.1 Infraestrutura Básica para lotes destinados ao setor comercial.

6.1.15 Sistema de Atendimento aos Usuários;

6.1.16 Infraestrutura de Suporte às Atividades de Órgãos e Entidades Públicas.

6.1.16.1 A Concessionária deverá disponibilizar aos órgãos e entidades públicas que possuem a competência legal de prestar serviços no aeroporto, a infraestrutura necessária (áreas, mobiliário e equipamentos) para a adequada realização de suas atividades.

6.1.16.2 A Concessionária deverá consultar os órgãos e entidades públicas e observar o disposto em seus instrumentos normativos na elaboração de projetos e execução de obras.

6.2. Quando aplicável, a ANAC avaliará a existência dos sistemas durante o processo de aprovação do projeto básico.

7. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros

7.1. A Concessionária deverá observar as diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento de quaisquer novos terminais de passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como para ampliações dos terminais existentes.

7.2. Terminais de passageiros que venham a ser construídos no Complexo Aeroportuário, bem como ampliações dos terminais existentes deverão estar organizados em dois ou mais níveis operacionais, capazes de processar embarques e desembarques com separação vertical de meio fio.

7.3. Eventuais soluções alternativas ao estabelecido no item 7.2 (por exemplo: instalações para a aviação geral, instalações provisórias para atender picos de demanda pontuais relacionados à realização de grandes eventos ou outras condições sazonais) poderão ser aceitas mediante consulta prévia e submissão do projeto e plano de utilização das instalações à ANAC e desde que esteja assegurado, nestas instalações, pelo menos o nível de serviço estabelecido neste PEA.

7.4. A concepção arquitetônica de novos terminais ou ampliações dos existentes deverá observar a boa prática internacional em edificações similares, respeitando as particularidades sócio-econômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, além de considerar áreas significativas de fachada e/ou teto para aproveitamento de iluminação natural, visando a eficiência energética da edificação, bem como proporcionando visão panorâmica para o pátio de aeronaves.

7.5. Todas as áreas internas dos terminais de passageiros, tanto as destinadas ao público quanto as áreas administrativas, deverão ser dotadas de soluções de climatização, a fim de garantir o adequado conforto térmico em seu interior.

7.5.1 Os sistemas de climatização deverão ser projetados e executados de forma a garantir a máxima eficiência energética e a minimização dos impactos ambientais de seu funcionamento, conforme as melhores práticas internacionais.

7.6. A solução estrutural deverá proporcionar áreas operacionais livres de pilares ou outros elementos estruturais que possam obstruir os fluxos ou a visão de seus ocupantes.

7.7. Os materiais e sistemas empregados na construção de novas edificações e ampliações e reformas de edificações existentes de terminais de passageiros deverão proporcionar, obrigatoriamente:

7.7.1 Operação ininterrupta;

7.7.2 Alta durabilidade;

7.7.3 Manutenção simplificada e econômica;

7.7.4 Proteção contra as intempéries e atenuação de ruídos;

7.7.5 Saúde e segurança ao usuário; e

7.7.6 Alta eficiência energética.

7.8. O padrão de acabamento das edificações deverá seguir as seguintes diretrizes:

7.8.1 Pisos com resistência ao alto tráfego, dentro do padrão corrente da indústria em construções aeroportuárias conforme o uso de cada ambiente – saguões de terminais de passageiros e áreas de embarque/desembarque, áreas comerciais, áreas administrativas, áreas de processamento de bagagens etc.;

7.8.1.1 Os pisos deverão possuir altíssima resistência à abrasão superficial, baixa absorção de água, alta resistência ao manchamento e ataque químico e resistência mecânica alta;

7.8.2 Paredes, forros, tetos e fachadas

7.8.2.1 Os níveis de conforto térmico e acústico destes elementos deverão seguir as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, e os parâmetros estabelecidos no item 7.7.

7.9. Preservadas as características originais de edificações de caráter arquitetônico relevante, o disposto nos itens 7.4 a 7.8 também se aplica a eventuais reformas e ampliações a serem executadas nas edificações existentes.

7.10. Os requisitos, especificações e procedimentos não detalhados neste Contrato deverão seguir a regulamentação específica do setor e, subsidiariamente, as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.

7.11. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 7.1 a 7.8.

8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

Aeroporto de Confins

8.1. Para a **Fase I-B** do Contrato, com prazo máximo de duração até 30 de novembro de 2016, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para disponibilizar os sistemas permanentes que atendam aos usuários, de forma adequada, conforme abaixo listados: (Alterada pelo Termo Aditivo nº 001, de 19 de dezembro de 2017)

8.1.1 Construção de novo Terminal de Passageiros, estacionamento de veículos e vias terrestres associadas, fisicamente conectado ao Terminal existente, com área e equipamentos equivalentes aos adequados para processar pelo menos 1.650 (um mil seiscentos e cinquenta) passageiros domésticos em Hora Pico durante o embarque e 1.700 (um mil e setecentos) passageiros domésticos em Hora Pico durante o desembarque, com pelo menos 14 (quatorze) pontes de embarque adicionais e respectivas posições de pátio com área equivalente à adequada para atender 11 (onze) aeronaves Código C e 03 (três) aeronaves Código E.

8.1.1.1 A conexão física mencionada no item 8.1.1 deverá ser feita de modo a garantir o fluxo ininterrupto de passageiros entre as novas instalações e o Terminal existente, sem que haja cruzamento em nível desse fluxo com vias terrestres ou com a área de movimento de aeronaves.

8.1.2 Ao final da Fase I-B o aeroporto deverá disponibilizar pátio de aeronaves com área equivalente à adequada para atender ao menos 37 (trinta e sete) aeronaves Código C e 7 (sete) aeronaves Código E.

8.1.2.1 Não serão contabilizadas entre as posições de pátio do item 8.1.2 as posições do pátio 3[1] existente, dedicado ao Terminal de Cargas.

8.2. Os investimentos mencionados no item 8.1 devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos, estando plenamente operacionais ao final da Fase I-B.

8.3. Além dos investimentos decorrentes da Demanda Prevista, a Concessionária deverá realizar os seguintes investimentos em infraestrutura, a menos que seja comprovada a impraticabilidade de sua execução, devidamente fundamentada, e cujo pedido de isenção de cláusula contratual associada deverá ser deferida pela ANAC.

8.3.1 Adequação das pistas de rolamento conforme necessidades operacionais da aeronave crítica associada a cada componente do Sistema de Pistas de Rolamento, até 31 de dezembro de 2015.

8.3.2 Retirada de obstáculos das faixas de pista de pouso e decolagem e faixas de pista de rolamento, bem como nivelamento das faixas preparadas associadas à operação da aeronave crítica, até 31 de dezembro de 2016.

8.4. A Concessionária deverá prever no PGI investimentos no sistema de pistas, a fim de atender a Demanda Prevista, de acordo com os gatilhos de investimento:

[1] Conforme carta aeronáutica ADC-SBCF, de 28 de junho de 2012, corresponde ao pátio adjacente ao Terminal de Cargas existente.

8.4.1 Quando a demanda do sistema de pistas atingir 144.000 movimentos anuais, a Concessionária deverá apresentar à ANAC o anteprojeto e o cronograma detalhado de construção de uma pista de pouso e decolagem, com comprimento mínimo de 2.500 metros, projetada para aeronaves Código E, paralela à pista 16/34 existente quando da assinatura do contrato, de modo a implantar um sistema de pistas 16/34 para aproximações paralelas e independentes em operação IFR. A pista deve ser construída e estar plenamente operacional antes de a demanda atingir 198.000 movimentos anuais. (Alterada pelo Termo Aditivo nº 003, de 06 de março de 2019)

9. Plano de Gestão da Infraestrutura

9.1. Em até 90 (noventa dias) dias a contar da data de eficácia do Contrato e, a cada 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar à ANAC o Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI) para todo o período da Concessão.

9.2. O PGI deve assegurar à ANAC e demais partes interessadas no Complexo Aeroportuário que a Concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes para atendimento do nível de serviço e demais regras contratuais relativas à garantia da qualidade de serviço, conforme a demanda efetiva e prevista para o período compreendido no PGI.

9.3. O PGI deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

9.4. O PGI vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.

9.5. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PGI. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos ou programas existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

9.6. O objetivo do PGI é proporcionar a melhoria contínua das instalações e sistemas do aeroporto, avaliando suas condições e planejando sua manutenção e modernização. O PGI deverá identificar e priorizar os projetos necessários à melhoria da infraestrutura, considerando os níveis de demanda projetados.

9.7. A ANAC utilizará o PGI para fins de monitoramento da concessão. A ausência de qualquer manifestação da ANAC não significará a anuência em relação ao planejamento assumido pela Concessionária. Caso o planejamento da Concessionária implique no descumprimento de qualquer obrigação contratual, a Concessionária estará sujeita às penalidades previstas no

Contrato e deverá implementar as medidas necessárias para o atendimento do nível de serviço estabelecido, sem direito a qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

9.8. O PGI deverá identificar os principais componentes da infraestrutura aeroportuária, incluindo:

9.8.1 Sistema de pistas;

9.8.2 Pátio de aeronaves;

9.8.3 Vias de serviço;

9.8.4 Terminais de passageiros;

9.8.5 Terminais de cargas;

9.8.6 Estacionamento de veículos;

9.8.7 Vias de acesso e circulação interna;

9.8.8 Demais instalações para funcionamento do aeroporto.

9.9. O PGI deverá descrever as ações de gestão da infraestrutura, baseadas em avaliações programadas das condições das instalações, rotinas de autoinspeção, manutenção preventiva e coordenada, expansão e modernização da infraestrutura.

9.10. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI), Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI) e Resumo de Movimentação Aeroportuária (RMA), este com atualização mensal.

9.11. Avaliação das Condições das Instalações

9.11.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), contemplando as instalações e sistemas de grande porte, considerando ao menos as apresentadas no Apêndice A deste PEA.

9.11.2 Com base na avaliação do impacto das operações devido às condições das instalações, a Concessionária deverá indicar as melhorias e manutenções que devem ser realizadas imediatamente, devido a questões de segurança, bem como melhorias e manutenções programadas. A Concessionária deverá identificar em que período ou frequência cada melhoria ou manutenção será realizada.

9.12. Programa de Melhorias da Infraestrutura

9.12.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório contendo a avaliação da capacidade atual, a previsão de demanda e os investimentos necessários para assegurar que as

instalações serão capazes de atender à Demanda Prevista, conforme o nível de serviço estabelecido e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.

9.12.2 O relatório deverá conter uma descrição detalhada do desempenho da Concessionária em relação ao nível de serviço estabelecido. Deverá também avaliar a capacidade do Aeroporto, incluindo todos os componentes operacionais, tais como sistemas de pistas, pátio de aeronaves e terminais. (Nova redação dada pelo Termo Aditivo nº 004, de 22 de abril de 2020)

9.12.2.1 O primeiro relatório do PMI, apresentado 90 (noventa) dias após a eficácia do Contrato, poderá conter modelo de simulação simplificado que permita a avaliação prévia da infraestrutura existente. Em até 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de eficácia do Contrato deverá ser apresentado pela Concessionária um modelo em tempo acelerado com abordagem sistêmica e sequencial e de natureza estocástica, contendo a simulação dos principais processadores dos sistemas de pista, pátio e terminal.

9.12.3 A previsão de demanda deverá ser detalhada, apresentando os níveis de tráfego em termos anuais e de hora-pico para os 20 (vinte) anos seguintes, considerando eventuais restrições de capacidade.

9.12.4 Sempre que a análise demonstrar excesso de demanda em relação à capacidade do aeroporto no período subsequente de 5 (cinco) anos, a Concessionária deverá apresentar uma previsão de investimentos necessários, de forma que a demanda excedente à capacidade seja atendida de forma balanceada e seja respeitado o nível de serviço estabelecido neste PEA.

9.12.5 O programa de melhorias da infraestrutura deverá fornecer uma breve descrição das intervenções previstas para os prazos de 5 (cinco) e 10 (dez) anos, com os devidos desenhos necessários para o seu entendimento, indicando as estimativas de custo para cada uma das suas ações, incluindo os componentes do lado ar e lado terra, desenvolvimento comercial e gestão ambiental.

9.12.6 Ainda, deverá identificar os níveis de tráfego que determinarão o início de implantação de cada um dos investimentos previstos nos itens anteriores, constituindo estes indicadores os Gatilhos de Investimento, com a indicação do prazo para sua conclusão.

9.12.7 A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que a demanda real mensurada durante o período de 1 (um) ano exceder a Demanda Prevista pelo PGI anterior para o mesmo período. Para este fim, será considerada a demanda real de passageiros na Hora-Pico, quando exceder em 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista.

9.12.8 A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI, independentemente do critério estabelecido anteriormente, sempre que julgar oportuno.

9.13. Resumo de Movimentação Aeroportuária

9.13.1 A Concessionária deverá apresentar mensalmente à ANAC um resumo da movimentação do aeroporto, detalhando o tráfego de passageiros, aeronaves e carga, de acordo com os padrões a serem estabelecidos pela ANAC.

10. Plano de Eventos Especiais (PEE)

10.1. O Plano de Evento Especial (PEE) deverá ser elaborado sempre que se julgar que a realização de um determinado evento possa gerar impactos sobre os usuários do Aeroporto, que demandem um planejamento especial por parte da Concessionária.

10.2. A Concessionária deverá comunicar à ANAC, pelo menos 180 (cento e oitenta) dias antes da ocorrência do evento, a necessidade de desenvolvimento do PEE, apresentando-o em até 60 (sessenta) dias antes do evento.

10.2.1 Caso a Concessionária não tenha identificado a necessidade do PEE, a ANAC poderá solicitar à Concessionária a elaboração de PEE para evento específico, com antecedência mínima necessária para o adequado planejamento do atendimento ao evento.

10.3. O PEE deverá definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a operação do Aeroporto durante um evento especial.

10.4. Na elaboração do PEE, a Concessionária deverá mapear os atores e órgãos envolvidos na organização do evento, com vistas a garantir uma adequada coordenação do planejamento do evento, minimizando possíveis impactos para os usuários do Aeroporto.

10.5. O PEE deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

10.6. O PEE vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas.

10.7. A Concessionária deverá assegurar que o PEE é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

10.8. A ANAC poderá exigir no PEE , dentre outros, os seguintes tópicos:

10.8.1 relatório de previsão de demanda para o evento e potenciais impactos nas operações usuais do Aeroporto;

10.8.2 avaliação atualizada da capacidade do aeroporto, inclusive para o atendimento de demandas específicas previstas para o evento;

10.8.3 gerenciamento dos processos: descrição das ações referentes à recepção do público específico, cerimonial, cargas especiais, autoridades, segurança, etc.;

10.8.4 gerenciamento de infraestrutura: ações referentes ao fluxo de passageiros e cargas diferenciadas, interface com a mobilidade urbana, *check-in* remoto, sala de comando e controle, plano de estacionamento de aeronaves, etc.;

10.8.5 recursos humanos e treinamentos: incremento do efetivo de funcionários dedicados ao evento, descrição dos treinamentos específicos a serem realizados, realização de exercícios simulados replicando as condições de atendimento por tipo de público para cada evento;

10.8.6 comunicação social: informações sobre o plano de comunicação do aeroporto para o evento, alocação de voluntários, distribuição de guias e informações necessárias aos passageiros,

10.8.7 outras informações que a ANAC julgar relevantes para o evento em questão.

10.9. Para cada item do PEE, a Concessionária deverá apresentar:

10.9.1 a descrição dos procedimentos que a Concessionária adotará de modo a minimizar o impacto sobre os passageiros, empresas aéreas e outros usuários do Aeroporto, acompanhados de elementos que permitam o monitoramento e fiscalização por parte da ANAC;

10.9.2 a identificação dos responsáveis por cada ação; e

10.9.3 o cronograma de implementação das medidas.

11. Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE)

11.1. A Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Contingências para Situações Excepcionais (PCSE) em até 1 (um) ano após a data de eficácia do Contrato.

11.2. O PCSE deverá apresentar as ações a serem executadas pelos diversos agentes que atuam no aeroporto (empresas aéreas, empresas prestadoras de serviços auxiliares ao transporte aéreo, autoridades públicas, entre outros) para as ocorrências que provocam interrupção temporária da adequada prestação de serviço no aeroporto.

11.2.1 Não se incluem no PCSE os planos previstos em regulamentação específica de segurança operacional e de segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.

11.3. O PCSE deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para minimizar o impacto sobre os usuários do Aeroporto na ocorrência de situações que fogem de sua governabilidade, mas que afetam seu bom funcionamento.

11.4. A atualização do PCSE é de responsabilidade da Concessionária e pode ser feita a qualquer tempo, ou a pedido da própria ANAC, e posteriormente deverá ser enviado a ANAC.

11.4.1 A cada acionamento do PCSE a Concessionária deverá avaliar a eficácia do plano e propor ajustes, caso necessário.

11.5. O PCSE deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

11.6. Para cada ocorrência prevista no PCSE a Concessionária deverá apresentar:

11.6.1 a descrição dos programas de ação que a Concessionária adotará em caso de significativa interrupção de modo a minimizar o impacto sobre os passageiros e mantê-los informados sobre o *status* de seus planos de viagem, acompanhadas de elementos que permitam o monitoramento e fiscalização por parte da ANAC;

11.6.2 a identificação dos responsáveis por cada ação; e

11.6.3 gatilhos para execução de cada ação prevista.

11.7. Os procedimentos definidos no PCSE vincularão a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas.

12. Plano de Qualidade de Serviço

12.1. Em até 90 (noventa) dias a contar da data de eficácia do Contrato e anualmente, a partir de então, a Concessionária deverá apresentar à ANAC um Plano de Qualidade de Serviço (PQS).

12.2. O PQS deverá demonstrar que a Concessionária planejou e implementará medidas adequadas para assegurar a qualidade dos serviços prestados aos usuários, cumprindo, ao menos, os parâmetros exigidos por este PEA, pelo Contrato e seus Anexos.

12.3. Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as empresas aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das empresas aéreas foram consideradas.

12.4. O PQS deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.

12.5. O PQS vinculará a Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste PEA, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.

12.6. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do aeroporto para desenvolver o PQS. A Concessionária deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

12.7. O objetivo do PQS é definir as responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos, inclusive de treinamento, para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários. Além disso, deve definir um sistema para identificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las, a fim de propor um plano de ações para mitigar e corrigir problemas.

12.8. A partir do segundo ano, o PQS deve também definir padrões de desempenho, acordados entre as empresas aéreas usuárias do aeroporto e a Concessionária, para os serviços prestados aos passageiros pelos quais as empresas aéreas e as empresas prestadoras de serviços auxiliares são os principais responsáveis e que tenham impacto na qualidade do serviço perceptível ao passageiro, entre eles métricas de fila de check-in e de restituição de bagagem. Tais acordos devem ser concluídos no primeiro ano e deverão contemplar os níveis de serviço e desempenho estabelecidos para o Aeroporto.

12.9. O PQS deverá abordar, pelo menos, os seguintes tópicos:

12.9.1 Capacitação e treinamento de pessoal;

12.9.2 Sistematização das necessidades dos usuários;

12.9.3 Protocolos de assistência ao passageiro;

12.9.4 Serviços de informação;

12.9.5 Website do aeroporto; e

12.9.6 Padrões mínimos de serviço.

12.10. O PQS deverá apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço - RQS, com 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das Tarifas. O relatório deve contemplar os

Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no Apêndice C deste PEA, que incluirá os indicadores utilizados para estabelecer o fator Q.

12.10.1 O RQS deve mostrar claramente como o fator Q foi calculado a partir do desempenho mensal de cada um dos Indicadores de Qualidade de Serviço para fins de reajuste de Tarifas.

12.10.2 O fator Q é componente da fórmula de reajuste tarifário prevista no Contrato. Sua composição é detalhada no Apêndice C deste PEA.

12.11. Para cada um dos componentes pesquisados, a Concessionária deverá apresentar, periodicamente, um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados anteriores. Para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a Concessionária deverá desenvolver um plano de ação, baseado em estudo técnico, para suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.

12.12. A Concessionária produzirá periodicamente o Relatório de Qualidade de Serviço contendo o desempenho do período para todos os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no Apêndice C deste PEA. Para cada indicador, o relatório identificará o padrão pertinente, o desempenho mensal do ano corrente, o valor do decréscimo ou bônus acumulado para o ano até o momento.

12.13. A Concessionária enviará mensalmente uma cópia do Relatório de Qualidade de Serviço para a ANAC e para as empresas aéreas usuárias do aeroporto. Além disso, a Concessionária também publicará mensalmente um relatório resumido do desempenho do serviço para informar passageiros. Esse relatório deve definir o último desempenho mensal para os Indicadores de Qualidade de Serviço que estão sujeitos a incentivos financeiros. A Concessionária deve publicar tal relatório , de forma acessível, no site do aeroporto.

12.14. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar uma empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos itens descritos no Apêndice C deste PEA. O nome e a qualificação da empresa deverão ser submetidos previamente à ANAC, que terá o direito de veto na contratação, devendo a Concessionária, neste caso, apresentar uma nova empresa.

12.14.1 O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC.

12.15. A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar os componentes a serem pesquisados, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos no Apêndice C deste PEA.

12.15.1 A ANAC poderá inclusive estender a pesquisa de satisfação às empresas aéreas.

12.16. Os padrões e metas dos indicadores de qualidade de serviço incluídos no fator Q estão definidos no Apêndice C deste PEA. O Fator Q a ser considerado no reajuste tarifário anual, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos no Apêndice C deste PEA.

12.17. O fator Q produzirá efeitos no reajuste tarifário a partir do final do primeiro ano de operação integral do aeroporto pela Concessionária, contado como o ano civil seguinte ao ano em que for encerrada a Fase I-A.

Aeroporto de Confins

Ano	Evento
Y	Término da Fase I-A
Y + 1	Início de aferição do fator Q para efeitos de reajuste tarifário. Padrões de serviço estabelecidos pelos níveis definidos no Apêndice C, exceto para os indicadores de atendimento em pontes de embarque, fluxo de pistas, disponibilidade de vagas de estacionamento e conforto e disponibilidade de assentos, que ainda não são aplicados.
Y + 2	Reajuste tarifário com 100% do fator Q, referente ao desempenho no ano Y+1 para todos os indicadores de serviços, exceto para os indicadores de atendimento em pontes de embarque, fluxo de pistas, disponibilidade de vagas de estacionamento e conforto e disponibilidade de assentos.
Y + 3	Reajuste tarifário com 100% do fator Q, referente ao desempenho no ano Y+2 para todos os indicadores de serviços, exceto para os indicadores de atendimento em pontes de embarque, fluxo de pistas, disponibilidade de vagas de estacionamento e conforto e disponibilidade de assentos.
Y + 4	Reajuste tarifário com 100% do fator Q, referente ao desempenho no ano Y+3 para todos os indicadores de serviços, inclusive atendimento em pontes de embarque, fluxo de pistas, disponibilidade de vagas de estacionamento e conforto e disponibilidade de assentos.

12.18. Os acréscimos associados ao cumprimento das metas dos componentes onde se aplicam bônus ao fator Q serão integrais (cem por cento) durante todo o período em que o fator Q produzir efeitos no reajuste tarifário.

12.19. (Excluído pelo Termo Aditivo nº 004, de 22 de abril de 2020)

12.20. (Excluído pelo Termo Aditivo nº 004, de 22 de abril de 2020)

12.21. (Excluído pelo Termo Aditivo nº 004, de 22 de abril de 2020)

APÊNDICE A

Avaliação das Instalações

As instalações avaliadas devem ser classificadas nas seguintes categorias:

Excelente - sem deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos;

Bom - pequenas deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos ou atendidos;

Razoável - pequenas deficiências operacionais, a maioria dos padrões mínimos atendidos, algumas melhorias de instalações ou ações corretivas devem ser consideradas, melhorias de médio/longo prazo devem ser identificadas;

Ruim - significativas deficiências operacionais, falha no cumprimento dos padrões mínimos, melhorias das instalações ou ações corretivas devem ser tomadas no curto prazo;

Crítica - grandes deficiências operacionais, ações corretivas urgentes devem ser tomadas, e/ou questões de segurança estão presentes. Esta categoria também pode incluir melhorias estabelecidas por nova legislação.

Instalações	Requisito
Edifícios	Inspecionar todos os edifícios do Complexo Aeroportuário, sob perspectiva da segurança operacional e da segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Sistemas dos edifícios	Inspecionar todos os Sistemas dos edifícios do Complexo Aeroportuário, incluindo os sistemas mecânicos, elétricos, de comunicação e hidráulicos, sob a perspectiva da segurança operacional e da segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.
Equipamentos	Inspecionar todos os equipamentos do Complexo Aeroportuário (por exemplo, equipamentos de manutenção), sob a perspectiva da segurança operacional: todas as questões de segurança devem ser identificadas e solucionadas pela Concessionária o mais rapidamente possível.
Utilidades (serviços públicos)	Inspecionar as utilidades (serviços públicos) relevantes do Complexo Aeroportuário, incluindo galerias de águas pluviais, sistema de esgotamento sanitário, fornecimento de energia elétrica, fornecimento de água, tecnologia, automação e telecomunicações.
Pavimento do lado ar	Inspecionar o pavimento do lado ar do Complexo Aeroportuário, incluindo pistas de pouso e decolagem, pistas de taxi, pátio de aeronaves e vias de serviço.

APÊNDICE B

Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – Nível de Serviço Estabelecido

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
1. Saguão de embarque: área necessária por ocupante; relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m^2/ocup.	2,3	2,3
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	20	20
2. Área para formação de filas de check-in e despacho	m^2/pax	1,3	1,8
	min	20	30
3. Área para formação de filas para inspeção de segurança	m^2/pax	1,0	1,0
	min	10	15
4. Área para formação de filas para emigração	m^2/pax	-	1,0
	min	-	10
5. Salas de embarque			
5.1 Máxima ocupação das salas	%	65	65
5.2 Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%	70	70
5.3 Posições próximas (ponte de embarque)			
5.3.1 Área necessária para passageiros sentados	m^2/pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.3.2 Área necessária para passageiros em pé	m^2/pax	1,2	1,2
	min	20	20
5.4 Posições remotas (atendimento por ônibus)			
5.4.1 Área necessária para passageiros sentados	m^2/pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.4.2 Área necessária para passageiros em pé	m^2/pax	1,2	1,2
	min	20	20
6. Área de formação de filas para imigração	m^2/pax	-	1,0
	min	-	10
7. Sala de desembarque: área necessária por passageiro aguardando bagagem	m^2/pax	1,7	1,7
	min	30	45
8. Área de formação de filas para aduana	m^2/pax	-	1,7
	min	-	10
9. Saguão de desembarque: área necessária por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m^2/ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25

O percentual mínimo de passageiros processados em posições próximas (ponte de embarque) no período de um ano civil não deverá ser inferior a:

- 65% (sessenta e cinco por cento), para voos domésticos;
- 95% (noventa e cinco por cento), para voos internacionais.

Os parâmetros mínimos de dimensionamento consideram apenas as áreas estritamente operacionais para processamento, não incluindo áreas de circulação. A observância dos parâmetros mínimos de dimensionamento, que representam o nível de serviço estabelecido para monitoramento do gatilho de investimento, significa que:

$$\frac{CHp_i}{DHp_i} \geq 1 \text{, sendo que } CHp_i = \frac{Ad_i}{Emp_i \times To_i} \times 60$$

Onde:

CHp_i – capacidade na hora pico do componente "i" (pax/hora);

DHp_i – demanda na hora pico do componente "i" (pax/hora);

Ad_i – área disponível no componente "i" (m^2);

Emp_i – espaço mínimo por passageiro no componente "i" (m^2/pax);

To_i – tempo de ocupação no componente "i" (minuto).

Os tempos de ocupação e a relação visitante-acompanhante por passageiro deverão ser periodicamente atualizados por meio de pesquisa e observação do comportamento dos usuários do aeroporto nos horários de pico, pelo menos a cada revisão do PGI.

APÊNDICE C

Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

(Alterada pela Decisão nº 162, de 03 de dezembro de 2019)

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

   - Serviços diretos;
   - Disponibilidade de equipamentos;
   - Instalações do Lado Ar;
   - Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.

2. 12 (doze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 8 (oito) são passíveis de 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 Indicador 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 (que possuem penalidade específica). Cada período será contabilizado uma única vez para configuração da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço.

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, à exceção do indicador de Atendimento em Pontes de Embarque.

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, 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)	
Instalações Lado Ar	6. Atendimento de 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. Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário (Q)
	Ambiente	12. Conforto na área de embarque 13. Conforto térmico (Q) 14. Conforto acústico 15. Limpeza geral do aeroporto (Q)
	Acesso	16. Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)
	Índices de Satisfação	17. Tempo de espera na fila do check-in 18. Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário 19. Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto

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 – Padrão dos Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q

Categoria	Critério	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
Serviços Diretos						**-2,00%**	**-**
Tempo na fila de inspeção de segurança (Q)	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%	-
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque,	-	95,00%	-	-	-	-

Categoria	Critério	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos						
	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						**-1,50%**	**0,60%**
Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q)	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	96,90%	98,20%	99,50%	-	0,50%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)		97,40%	98,60%	99,80%	-	0,50%	0,20%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q)		97,40%	98,60%	99,80%	-	0,50%	0,20%
Instalações Lado Ar						**-1,50%**	**0,40%**
Atendimento em pontes de embarque (Q)	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	61,90%	65,00%	85,80%	-	-1,50%	0,40%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	82,50%	95,00%	96,50%	-		
Pesquisa de Satisfação do Passageiro						**-2,50%**	**1,00%**
Mobilidade	Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)	3,88	4,09	4,24	0,03	-0,40%	0,25%
	Facilidade de acessar informações de voos (Q)	3,94	4,15	-	0,03	-,030%	-
	Limpeza de banheiros (Q)	3,95	4,11	4,25	0,02	-0,40%	0,25%
	Disponibilidade de banheiros	-	4,19	-	-	-	-

Categoria	Critério	Vi	Padrão	Vs	Intervalo	Decréscimo	Bônus
	Disponibilidade de wi-fi oficial do Operador Aeroportuário (Q)	3,11	3,38	3,55	0,04	-0,30%	0,25%
Ambiente	Conforto na área de embarque	-	-	-	-	-	-
	Conforto térmico (Q)	3,90	4,15	4,29	0,03	-0,40%	0,25%
	Conforto acústico	-	4,01	-	-	-	-
	Limpeza geral do aeroporto (Q)	4,15	4,34	-	0,02	-0,40%	-
Acesso	Facilidade para sair do veículo e acessar o terminal pela calçada (Q)	3,57	3,72	-	0,02	-0,30%	-
Total						**-7,50%**	**2,00%**

10. 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.

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 o Indicador "Tempo na fila de inspeção de segurança", relacionado ao Aspecto “Serviços Diretos”:

Se R(i) < Vi(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i).$$

Se Vi(i) ≤ R(i) < Padrão(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i)\ x\ (\frac{R(i)-Padrão(i)}{Vi(i)-Pad\ ão(i)})$$

Se R(i) ≥ Padrão(i);

$$Q(i)=0.$$

12.2. Para os Indicadores relacionados ao Aspectos “Disponibilidade de Equipamentos”:

Se R(i) < Vi(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i).$$

Se Vi(i) ≤ R(i) < Padrão(i);

$$Q(i)=0.$$

Se Padrão(i) ≤ R(i) < Vs(i);

$$Q(i) = Bônus(i)\ x\ (\frac{R(i)-Padrão(i)}{Vs(i)-Padrão(i)})$$

Se R(i) ≥ Vs(i);

$$Q(i) = Bônus(i).$$

12.3. Para o Indicador relacionado ao Aspecto "Instalações Lado Ar":

Se R(i) < Vi(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i)\ x\ f_c$$

Se Vi(i) ≤ R(i) < Padrão(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i)\ x\ (\frac{R(i)-Padrão(i)}{Vi(i)-Padrão(i)})^{0,5}\ x\ f_c$$

Se Padrão(i) ≤ R(i) < Vs(i);

$$Q(i) = Bônus(i)\ x\ (\frac{R(i)-Pad\ ão(i)}{Vs(i)-Pad\ ão(i)})\quad x\ f_c$$

Se R(i) ≥ Vs(i);

$$Q(i) = Bônus(i)\ x\ f_c$$

Sendo f_c fator correspondente à fração do total de passageiros processados no aeroporto que corresponde à característica "c" (doméstico ou internacional).

Se "c" doméstico:

$$f_{dom} = \frac{TD-TED}{TD+TI-(TED+TEI)}$$

Se "c" internacional:

$$f_{int} = \frac{TI - TEI}{TD + TI \quad (TED + TEI)}$$

12.4. Para os Indicadores relacionados ao Aspecto "Pesquisa de Satisfação de Passageiros":

Se R(i) < Vi(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i).$$

Se Vi(i) ≤ R(i) < Padrão(i) - Intervalo(i);

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

- Caso não haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

Se Padrão(i) - Intervalo(i) ≤ R(i)

$$Q(i) = 0.$$

- Caso haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

Se Padrão(i) - Intervalo(i) ≤ R(i) ≤ Padrão(i) + Intervalo(i);

$$Q(i) = 0.$$

Se Padrão(i) + Intervalo(i) ≤ R(i) < Vs(i);

$$Q(i) = Bônus(i)\ x\ \left(\frac{R(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))}{Vs(i) - (Padrão(i) + Interval\ \ (i))}\right)$$

Se R(i) ≥ Vs(i);

$$Q(i) = Bônus\ (i)$$

12.5. Onde:

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

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

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

Vs(i) = Valor Superior 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);

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.

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.

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. 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 na Fila 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

$$R_{F5\%} - \left(\frac{TF5}{TF}\right) x\ 100$$

- Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos

$$R_{F15\%} - \left(\frac{TF15}{TF}\right) x\ 100$$

onde:

RF5% – Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos;

RF15% – 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

$$R_{EA\%} = \frac{EA30}{TEA_{PNAE}} \; x \; 100$$

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

$$R_{EsA\%} = \frac{ESA35}{TESA_{PNAE}} \; x \; 100$$

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

$$R_{DA\%} = \frac{DA30}{TDA_{PNAE}} \; x \; 100$$

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

$$R_{DsA\%} = \frac{DSA35}{TDSA_{PNAE}} \; x \; 100$$

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;

TESAPNAE – 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

22. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a operacionalidade dos equipamentos críticos 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 parcela relevante dos passageiros processados em cada mês, considerando separadamente os fluxos de embarque e desembarque, doméstico e internacional.

28. Para a definição dos horários de monitoramento, deve-se considerar o fluxo de passageiros ao qual cada equipamento está submetido.

29. Considera-se indisponibilidade qualquer parada dos equipamentos a serem monitorados durante o período de que trata o item 27, sem distinção do motivo causador.

30. Serão desconsiderados para o cálculo da disponibilidade, desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência, as paradas de equipamentos:

a) Afetados por obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento; e

b) Sujeitos a manutenção planejada que, por sua complexidade, extrapole o período de 24 horas.

31. Por ocasião do cálculo do Fator Q, a Concessionária poderá submeter à ANAC pleito de desconsideração de eventos que tenham afetado a disponibilidade de seus equipamentos nos horários de medição, desde que os eventos apresentados estejam devidamente comprovados e que não sejam de responsabilidade da Concessionária.

32. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

a) Horário em que as paradas foram registradas;

b) Horário em que o equipamento ou a instalação afetada voltou a operar; e

c) O motivo da paralisação.

33. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no Plano de Qualidade de Serviço - PQS.

34. Os resultados dos Indicadores relativos a Disponibilidade de Equipamentos deverão ser calculados conforme a seguinte fórmula:

$$R_{D\%}(i) = (1 - \frac{ID - IDo}{Dt - IDo}) \, x \, 100$$

onde:

RD% (i) – Resultado do Indicador (i), expresso em porcentagem, relativo a disponibilidade de equipamentos;

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

IDo – Somatório dos tempos de indisponibilidade que se enquadram nas situações previstas no item 30 e que ocorrem durante o período em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso.

Dt (Disponibilidade teórica) – Somatório dos tempos em que os equipamentos devem ser disponibilizados para uso, conforme critério disposto no item 27.

Instalações Lado Ar

35. 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.

36. 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

$$R_{AD\%}(i) = \frac{PD}{TD - TED} \, x \, 100$$

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

$$R_{AI\%}(i) = \frac{PI}{TI - TEI}\ x\ 100$$

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

37. 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.

38. A amostra deverá contemplar 1.500 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.

39. 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.

40. 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

41. O Resultado de cada indicador de Pesquisa de Satisfação de Passageiros será a média dos resultados auferidos para respostas válidas, conforme fórmula abaixo:

$$R(i) = \frac{\sum_{x=1}^{n} Pi(x)}{n}$$

onde:

R(i)– Resultado do Indicador "i" referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;

Pi (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.

42. 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 na fila do check-in
	Qualidade dos estacionamentos oficiais do Operador Aeroportuário
	Relação preço-qualidade da alimentação no aeroporto

43. As perguntas relacionadas aos indicadores que comporão os índices de satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 40, 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

44. 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”.