



CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE

ANEXO 2

PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

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

Sumário

1.	Apresentação e Definições Preliminares.....	3
1.1.	Apresentação.....	3
1.2.	Definições Preliminares.....	3
2.	Especificação do Objeto da Concessão	7
2.1.	Introdução	7
2.2.	Sítio aeroportuário	7
2.3.	Elementos Aeroportuários Obrigatórios	8
2.4.	Dimensionamento inicial mínimo do Terminal de Passageiros	13
2.5.	Especificações mínimas requeridas para o Terminal de Passageiros.....	13
2.6.	Atividades que poderão ser exploradas pela Concessionária.....	14
3.	Indicadores de de Qualidade de Serviço e Fator Q	15
4.	Operação da Infraestrutura Aeroportuária	16
4.1.	Obrigações.....	16
5.	Manual de Operações do Aeródromo	16
5.1.	Obrigações.....	16
6.	Apêndices	16
6.1.	Apêndice A - Mapa do sítio aeroportuário.....	16
6.2.	Apêndice B - Mapa das áreas a serem desapropriadas	16
6.3.	Apêndice C - Modelo de tabela de premissas de dimensionamento adotadas pela concessionária	16
6.4.	APÊNDICE D - Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS.....	17

1. Apresentação e Definições Preliminares

1.1. Apresentação

1.1.1. O Plano de Exploração Aeroportuária (PEA) determina as obrigações e condições de exploração do Aeroporto de São Gonçalo do Amarante pela Concessionária. Este documento define o objeto da concessão e os indicadores de qualidade do serviço que serão utilizados pela ANAC para fiscalizar e regular a operação do Aeroporto.

1.2. Definições Preliminares

1.2.1. Para fins de verificação do atendimento ao disposto no presente Anexo, são apresentados a seguir o conceito de três elementos fundamentais do PEA: (i) hora-pico; (ii) parâmetros mínimos de dimensionamento e (iii) gatilho de investimento. Tais conceitos estão inter-relacionados e compõem a base para determinar obrigações da Concessionária referentes aos investimentos e operação do Aeroporto.

1.2.2. Hora-pico de passageiros:

1.2.2.1. A hora-pico de passageiros será definida como a hora tal que a soma de todas as outras horas nos últimos 12 (doze) meses com movimento superior a ela totalize um volume acumulado de 3,5% (três vírgula cinco por cento) do movimento nesse mesmo período. Essa hora deverá ser obtida para cada tipo de tráfego (doméstico/internacional, embarque/desembarque) e suas possíveis combinações, da seguinte forma:

1.2.2.1.1. ordenam-se de forma decrescente os volumes horários registrados nos últimos 12 (doze) meses;

1.2.2.1.2. obtém-se a participação do volume de passageiros de cada hora dentro do volume total dos últimos 12 (doze) meses; e

1.2.2.1.3. a partir da hora mais movimentada, identifica-se a hora em que o percentual acumulado totaliza 3,5% (três vírgula cinco por cento) do movimento nos últimos 12 (doze) meses. Desse modo, o movimento de passageiros na hora-pico é aquele que ocorre dentro dessa hora.

1.2.3. Parâmetros mínimos de dimensionamento:

1.2.3.1. Os parâmetros mínimos de dimensionamento correspondem a um conjunto de premissas necessárias para calcular a área mínima requerida para cada componente operacional do Terminal de Passageiros. Essas áreas devem ser

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

suficientes para assegurar que o passageiro desfrute do espaço adequado, conforme os padrões exigidos pela ANAC e definidos neste Anexo.

- 1.2.3.2. A Concessionária deverá atender o espaço mínimo por passageiro em cada componente operacional do Terminal, conforme especificado na Tabela 1.
- 1.2.3.3. A capacidade do Terminal de Passageiros na hora-pico será calculada com base nos tempos de ocupação e premissas de acompanhantes assumidos pela Concessionária, que não poderão ser menores que o limite inferior do tempo de ocupação e número de acompanhantes por passageiro, também apresentados na Tabela 1.
- 1.2.3.4. O tempo de ocupação de um componente do terminal corresponde ao tempo esperado de permanência dos ocupantes, de acordo com as instalações físicas e a disponibilidade de sistemas e equipamentos que auxiliem no processamento dos passageiros.
- 1.2.3.5. A Concessionária poderá solicitar à ANAC, a cada 2 (dois) anos de operação do Aeroporto, a revisão dos limites inferiores do tempo de ocupação e do número de acompanhantes por passageiro. Para que tais premissas sejam alteradas, caberá à Concessionária demonstrar que no Aeroporto o número de acompanhantes é inferior àquele constante da Tabela 1, e/ou o tempo de permanência dos passageiros em cada componente operacional é inferior ao descrito na Tabela 1.

Tabela 1 - Espaço mínimo por passageiro e limite inferior do tempo de ocupação e outros parâmetros

Componente	Unidade	Valores	
		Doméstico	Internacional
Saguão de embarque: área necessária por ocupante e relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.)	m ² /ocup.	1,3	1,8
	v.a./pax	0,5	0,5
	min.	30	30
Área para formação de filas de check-in e despacho	m ² /pax	1,3	1,8
	min.	20	30
Área para formação de filas para inspeção de segurança	m ² /pax	1,0	1,0
	min.	10	10
Área para formação de filas para emigração	m ² /pax	-	1,0
	min.	-	10
Área das salas de embarque: máxima ocupação da sala	%	65	65
Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%	70	70
Posições próximas (ponte de embarque)*	%	65	95

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Componente	Unidade	Valores	
		Doméstico	Internacional
Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min.	40	60
Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min.	20	20
Posições remotas (atendimento total por ônibus)	%	35	5
Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min.	40	60
Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min.	20	20
Área de formação de filas para imigração	m ² /pax	-	1,0
	min.	-	10
Sala de desembarque: área necessária por passageiro	m ² /pax	1,7	1,7
	min.	15	30
Área de formação de filas para aduana	m ² /pax	-	1,7
	min.	-	10
Saguão de desembarque: área necessária por ocupante e relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.)	m ² /ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	0,5	0,5
	min.	15	20

(*) Percentual mínimo de passageiros movimentados nos últimos 12 (doze) meses.

1.2.4. Gatilho de Investimento

1.2.4.1. Para caracterização do Gatilho de Investimento será considerado (i) o espaço efetivo, (ii) o espaço mínimo por passageiro da Tabela 1, em conjunto com (iii) os tempos médios de ocupação e outros parâmetros adotados pela Concessionária e que deverão ser apresentados no formato da Tabela constante do Apêndice C.

1.2.4.2. Com a coleta das duas informações mencionadas, será calculado o espaço efetivo por passageiro de cada componente, com base na seguinte fórmula:

$$Eep_i = \frac{Ad_i}{Hp_i \times To_i} \times 60 \text{ sendo que } \frac{Eep_i}{Emp_i} \geq 1$$

Onde:

Eep_i – espaço efetivo por passageiro do componente “i” (m²/pax)

Ad_i – área disponível no componente “i” (m²)

Hp_i – movimento de passageiros na hora pico do componente “i” (pax/hora)

To_i – tempo de ocupação no componente “i” (hora) conforme modelo do Apêndice C

Emp_i – espaço mínimo por passageiro no componente “i” (m²/pax), conforme Tabela 1

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

- 1.2.4.3. A Concessionária deverá enviar mensalmente à ANAC um relatório com a apuração da razão entre o espaço efetivo, calculado com base na hora pico dos últimos 12 (doze) meses, e o espaço mínimo por passageiro. Quando esta relação atingir um valor igual ou inferior a 1,2 (um vírgula dois), a Concessionária terá 30 (trinta) dias para submeter à ANAC os seguintes documentos:
- 1.2.4.3.1. Plano de investimento; e,
 - 1.2.4.3.2. Plano de ações operacionais.
- 1.2.4.4. Tais documentos terão por objetivo apresentar as medidas a serem adotadas pela Concessionária a fim de evitar a degradação do nível de serviço, e deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 1.2.4.4.1. A projeção mensal da hora pico até o momento em que a relação entre o espaço efetivo e o espaço mínimo por passageiro for igual a 1 (um), fixadas as demais variáveis;
 - 1.2.4.4.2. As eventuais medidas operacionais que serão adotadas para manter a relação entre o espaço efetivo e o espaço mínimo por passageiro maior que 1 (um), bem como a nova projeção da evolução dessa relação até atingir o valor de 1 (um); e/ou
 - 1.2.4.4.3. O cronograma de submissão de projetos à ANAC e de realização de investimentos.
- 1.2.4.5. A relação direta entre o Terminal de Passageiros e os demais componentes aeroportuários implica que o gatilho de investimento regerá também os investimentos e/ou ações operacionais necessárias para manter o balanceamento da capacidade dos demais componentes operacionais do aeroporto, não incluídos na Tabela 1. Desta forma, o plano de investimento e o plano de ações operacionais deverão apresentar sistemicamente as intervenções para balanceamento da capacidade dos demais componentes, incluindo, mas não se limitando a:
- 1.2.4.5.1. Vias de acesso do aeroporto;
 - 1.2.4.5.2. Estacionamentos de veículos;
 - 1.2.4.5.3. Vias de circulação interna;
 - 1.2.4.5.4. Meio fio de embarque e desembarque;
 - 1.2.4.5.5. Edifício Terminal de Passageiros;
 - 1.2.4.5.6. Pátio de aeronaves;
 - 1.2.4.5.7. Pistas de rolamento; e
 - 1.2.4.5.8. Pistas de pouso e decolagem.

2. Especificação do Objeto da Concessão

2.1. Introdução

- 2.1.1. A especificação do objeto da Concessão é dividida em cinco itens:
- 2.1.1.1. Sítio aeroportuário: descrição da localização geográfica e da situação jurídica do sítio aeroportuário;
 - 2.1.1.2. Elementos Aeroportuários Obrigatórios: consiste na lista de componentes aeroportuários a serem construídos e de equipamentos necessários para a regular operação do serviço;
 - 2.1.1.3. Dimensionamento inicial mínimo do Terminal de Passageiros: trata-se do dimensionamento mínimo de cada um dos componentes operacionais do Terminal de Passageiros para o primeiro ciclo de investimento;
 - 2.1.1.4. Especificações mínimas requeridas para o Terminal de Passageiros: diretrizes de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento; e
 - 2.1.1.5. Atividades que poderão ser exploradas pela Concessionária: consiste nas atividades que poderão ser exploradas pela Concessionária na obtenção de receitas.

2.2. Sítio aeroportuário

- 2.2.1. Coordenadas de Referência do Sítio.
- 2.2.1.1. As coordenadas UTM, a seguir, definem o sítio em que será implantado o Aeroporto Internacional de São Gonçalo do Amarante:
 - 2.2.1.1.1. Ponto A = 9.365.220,1490 N e 0.235.153,9110 E.
 - 2.2.1.1.2. Ponto B = 9.362.398,6730 N e 0.240.456,9320 E.
 - 2.2.1.1.3. Ponto C = 9.360.189,4050 N e 0.239.281,1520 E.
 - 2.2.1.1.4. Ponto D = 9.363.012,5290 N e 0.233.978,5820 E.
- 2.2.2. Situação da Área Patrimonial.
- 2.2.2.1. A área do Aeroporto está inserida em 25 (vinte e cinco) glebas, registradas no cartório de São Gonçalo do Amarante-RN. É composta pelas seguintes áreas: (i) 220.146,99 m², de propriedade da União, registrada conforme matrícula nº 17.131, de 21/10/2003, no Cartório de Notas de São Gonçalo do Amarante, RN, doada pelo Município de São Gonçalo do Amarante por meio da Lei Municipal nº 871/99, de 17 de março de 1999, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 071/99, de 17 de março de 1999; e (ii) 1.500,00 hectares,

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

desapropriada por meio do Decreto nº 12.964, de 25 de abril de 1996, do Estado do Rio Grande do Norte.

2.2.2.2. A área objeto do Decreto nº 12.964/96 é constituída por 292 (duzentos e noventa e dois) lotes (da gleba 20) e mais 23 (vinte e três) glebas restantes. Acrescentando-se a gleba de propriedade da União Federal, totalizam 316 (trezentos e dezesseis) unidades imóveis.

2.2.2.3. O polígono com a área do sítio aeroportuário contemplando os imóveis acima descritos está indicado no mapa do Apêndice A.

2.2.3. Área Patrimonial a ser desapropriada.

2.2.3.1 Será necessário desapropriar ainda duas áreas nas cabeceiras da pista, indicadas nos desenhos do Apêndice B.

2.2.3.2. Estas áreas de proteção das cabeceiras das pistas serão desapropriadas para a instalação de equipamentos de navegação aérea, para preservação das áreas de incômodo sonoro da Curva de Ruído 1 e para atender os requisitos de segurança operacional, conforme Plano Diretor do Aeroporto aprovado pela ANAC.

2.3. Elementos Aeroportuários Obrigatórios

2.3.1. Ao longo de todo o período de concessão, deverão ser disponibilizados, no mínimo, as instalações e equipamentos integrantes dos sistemas enumerados abaixo, observadas as normas técnicas em vigor, os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento especificados no item 1.2.3 deste Anexo, os Indicadores de Qualidade dos Serviços especificados no item 3 deste Anexo e o disposto no Edital, Contrato e respectivos anexos:

2.3.2. Sistema de Pistas:

2.3.2.1. Pavimento da Pista de Pouso e Decolagem;

2.3.2.2. Pavimento das Pistas de Rolamento;

2.3.2.3. Pavimento dos Acostamentos de pistas (Lado Ar);

2.3.2.4. Sinalização Horizontal das pistas; e

2.3.2.5. Sinalização Vertical (Lado Ar).

2.3.3. Sistema Viário:

2.3.3.1. Vias Internas (Lado Terra);

2.3.3.2. Via de Serviço (Lado Ar);

2.3.3.3. Sinalização Horizontal das vias; e

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

2.3.3.4. Sinalização Vertical das vias.

2.3.4. Sistema Terminal de Passageiros:

2.3.4.1. Edifício Terminal de Passageiros: inclui a edificação com todos os seus equipamentos e sistemas instalados, com as seguintes funcionalidades mínimas:

2.3.4.1.1. Telemática;

2.3.4.1.2. Sistema de Detecção e Alarme de Incêndio;

2.3.4.1.3. Sistema de Sonorização;

2.3.4.1.4. Sistema Informativo de Voo;

2.3.4.1.5. Sistema de Distribuição de Sinais de TV e FM;

2.3.4.1.6. Sistema "INDOOR" (multi-frequência);

2.3.4.1.7. Sistema de Rádio Comunicação;

2.3.4.1.8. Sistema de Data e Hora;

2.3.4.1.9. Sistema de TV de Vigilância;

2.3.4.1.10. Sistema de TV de Pátio;

2.3.4.1.11. Sistema de Controle de Acesso e Detecção de Intrusão;

2.3.4.1.12. Sistema de Inspeção de Passageiros e Bagagens de mão; e

2.3.4.1.13. Sistema de Balanças Eletrônicas.

2.3.4.2. Entre os equipamentos obrigatórios no Terminal de Passageiros figuram ainda as pontes de embarque, sistema de climatização, esteiras de bagagem, escadas rolantes e elevadores.

2.3.4.3. A Concessionária deverá disponibilizar veículos a serem utilizados no embarque/desembarque remoto de passageiros, em quantidade suficiente para atender 100% (cem por cento) dos embarques remotos.

2.3.4.4. Estacionamento de Veículos:

2.3.4.4.1. O estacionamento de veículos deverá considerar as necessidades estimadas para atendimento do público em geral, parcela de funcionários, visitantes, locadoras e outras demandas, tais como área de espera de táxis e ônibus.

2.3.4.5. Pátio de Aeronaves de Aviação Regular e Não Regular.

2.3.4.6. Área para estacionamento de Equipamentos de Rampa.

2.3.4.7. Central de Utilidades – CUT.

2.3.5. Sistema de Carga Aérea:

2.3.5.1. Terminal de Cargas (Importação + Exportação);

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

- 2.3.5.2. Pátio de Aeronaves dedicado; e
- 2.3.5.3. Pátio de Manobras de Veículos Terrestres de Carga.
- 2.3.6. Sistema de Aviação Geral:
 - 2.3.6.1. Pátio de Estacionamento de Aeronaves;
 - 2.3.6.2. Edifício Terminal de Aviação Geral – TAG (podendo compartilhar instalações com a aviação regular) ; e
 - 2.3.6.3. Estacionamento de Veículos.
- 2.3.7. Sistema de Apoio:
 - 2.3.7.1. Serviço de Salvamento e Combate a Incêndio – SESCIC;
 - 2.3.7.2. Os investimentos deverão considerar a implantação da edificação e disponibilização dos respectivos Carros Contra Incêndio (CIs), para a categoria 9 de proteção; e
 - 2.3.7.3. Infraestrutura Básica para Lotes destinados ao Parque de Abastecimento de Aeronaves – PAA.
- 2.3.8. Sistema de Proteção ao Voo.
 - 2.3.8.1. São integrantes do sistema de proteção ao Voo:
 - 2.3.8.1.1. Torre de Controle – TWR;
 - 2.3.8.1.2. Sala AIS;
 - 2.3.8.1.3. Estação Meteorológica de Superfície;
 - 2.3.8.1.4. Edifício EPTA (caso não haja edifício específico, este requisito será compreendido como o espaço físico reservado às atividades operacionais, técnicas e administrativas da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações e Tráfego Aéreo do ASGA);
 - 2.3.8.1.5. ILS Cat. I (“Instrument Landing System”) em ao menos uma cabeceira;
 - 2.3.8.1.6. VOR/DME (Radiofarol Onidirecional e Medidor de Distância);
 - 2.3.8.1.7. ALS (“Approach Lighting System”) em ao menos uma cabeceira;
 - 2.3.8.1.8. PAPI (“Precision Approach Path Indicator”) para cada cabeceira;
 - 2.3.8.1.9. Farol de Aeródromo;
 - 2.3.8.1.10. Meios para a provisão do Serviço Móvel Aeronáutico;
 - 2.3.8.1.11. Meios para a provisão do Serviço Fixo Aeronáutico;
 - 2.3.8.1.12. Sistema Coletor de Informações de Movimentos de Tráfego Aéreo; e

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

2.3.8.1.13. Sistema radar de área terminal

2.3.8.2. A especificação detalhada dos sistemas destinados ao serviço de Controle do Tráfego Aéreo encontra-se no Anexo 9 – Disposições Relativas à Exploração da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações e de Tráfego Aéreo.

2.3.8.3. O sistema radar de área terminal deverá ser composto por um Radar Primário Bidimensional (PSR) e um Radar Secundário Monopulso associado (MSSR). O Sistema deve atender a todos os requisitos técnicos e logísticos estabelecidos para equipamentos utilizados no Sistema de Controle do Espaço Aéreo Brasileiro - SISCEAB. Especial atenção deverá ser dada ao formato de saída de dados programável e compatível com os protocolos de comunicação utilizados para a visualização nos atuais Centros de Controle de Área (ACC) e Controles de Aproximação (APP) brasileiros (ASTERIX 1,2, 34 e 48). O gatilho de investimento para esse sistema deverá seguir os critérios e requisitos estabelecidos pelo DECEA.

2.3.9. Sistema Industrial de Apoio:

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

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

2.3.10. Sistema Administrativo e de Manutenção:

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

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

2.3.11. Sistema de Companhias Aéreas:

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

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

2.3.12. Sistema de Infraestrutura Básica:

2.3.12.1. Implantação de sistema de captação, tratamento, reserva e distribuição de água;

2.3.12.2. Implantação de sistema de tratamento de efluentes;

2.3.12.3. Implantação de sistema de energia elétrica;

2.3.12.4. Implantação de sistema de coleta e disposição final de resíduos sólidos; e

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

2.3.12.5. Implantação de sistema de telecomunicações.

2.3.13. Sistema Comercial Externo:

2.3.13.1. Infraestrutura Básica para lotes destinados ao setor comercial.

2.3.14. Sistema de Atendimento ao Usuário.

2.3.14.1. O sistema de atendimento ao usuário deverá ser implantado em locais acessíveis e visíveis ao público em geral a fim de dar o tratamento adequado às reclamações e sugestões dos usuários, tendo como objetivo o recebimento, análise, tomada de decisão e emissão de resposta em relação às reclamações e sugestões emitidas espontaneamente pelos usuários, consistindo das seguintes atividades:

2.3.14.1.1. recebimento rotineiro de reclamações e sugestões dos usuários;

2.3.14.1.2. avaliação das reclamações pela Concessionária;

2.3.14.1.3. encaminhamento de propostas de intervenção nas áreas pertinentes da Concessionária; e

2.3.14.1.4. emissão de respostas e comunicações em geral aos usuários e a ANAC.

2.3.14.2. A Concessionária deverá receber as reclamações e sugestões por vários canais de comunicação, que deverão ser colocados à disposição dos usuários a partir do início das operações, incluindo:

2.3.14.2.1. Cartas, e-mails ou faxes, entregues diretamente à Concessionária cabendo-lhe a divulgação do endereço por meio de distribuição de folhetos;

2.3.14.2.2. Cartas, e-mails, faxes ou outros registros, entregues diretamente à ANAC, posteriormente encaminhadas à Concessionária; e

2.3.14.2.3. Livros de registro de reclamações e sugestões também em meio eletrônico similar, a serem colocados à disposição dos usuários nos guichês de atendimento.

2.3.14.2.4. Serviço telefônico Gratuito.

2.3.14.3. Os livros de registro deverão estar disponíveis, permanentemente, para atender aos usuários que desejem registrar alguma reclamação ou sugestão nos guichês de atendimento existentes no aeroporto. As reclamações e sugestões dos usuários deverão ser registradas, analisadas, respondidas, informando ao usuário quanto às providências tomadas, e permanentemente monitoradas.

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

2.3.15.1. A Concessionária deverá disponibilizar aos órgãos e entidades públicas que possuem a competência legal de prestar serviços no aeroporto, a infraestrutura

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

necessária (áreas, mobiliário e equipamentos) para a adequada realização de suas atividades.

2.3.15.2.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.

2.4. Dimensionamento inicial mínimo do Terminal de Passageiros

2.4.1. O investimento inicial mínimo exigido para Terminal de Passageiros corresponde a edificação que atenda aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento na Tabela 1, considerando o número de passageiros na hora-pico simultânea (doméstico + internacional) descrito na Tabela 2 para cada tipo de tráfego.

Tabela 2 – Capacidade mínima para início de operação (pax/hora)

Tipo de Tráfego	Doméstico	Internacional	Simultâneo
Embarque	1094	778	1094
Desembarque	1230	709	1230

2.5. Especificações mínimas requeridas para o Terminal de Passageiros

2.5.1. O Terminal de Passageiros deverá ter dois níveis operacionais, capazes de processar embarques e desembarques com separação vertical de meio fio.

2.5.2. As edificações deverão ter caráter definitivo, devendo as mesmas estar em perfeitas condições de uso durante todo o período de concessão. Não serão aceitas soluções provisórias, temporárias ou com vida útil inferior ao período de concessão.

2.5.3. A concepção arquitetônica deverá considerar áreas significativas de fachada e/ou teto para aproveitamento de iluminação natural, visando à eficiência energética da edificação, bem como proporcionando visão panorâmica para o pátio de aeronaves.

2.5.4. 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.

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

2.5.5.1. Pisos de áreas operacionais com alta circulação; e

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

- 2.5.5.1.1. Altíssima resistência à abrasão superficial, baixa absorção de água, alta resistência ao manchamento e ataque químico e resistência mecânica alta.
- 2.5.5.2. Paredes, forros, tetos e fachadas.
- 2.5.5.2.1. Os níveis de conforto térmico e acústico deverão seguir as normas técnicas aplicáveis da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
- 2.5.6. 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.

2.6. Atividades que poderão ser exploradas pela Concessionária

- 2.6.1. Além das atividades descritas no Anexo 4 - Tarifas, a Concessionária poderá explorar:
 - 2.6.1.1. Concessão de serviços a companhias aéreas: manuseio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), catering, comissaria, limpeza, e abastecimento;
 - 2.6.1.2. Varejo e alimentação: duty free, bancos, correios, lotéricas, restaurantes e bares, máquinas automáticas de vendas, entre outras lojas comerciais (vestuário, livraria, joalheria, etc.);
 - 2.6.1.3. Concessão de áreas: escritórios, área para armazenagem de cargas, zona de processamento de exportação, hotéis e centros de convenção;
 - 2.6.1.4. Outros serviços ao passageiro: locação de automóveis, estacionamento, cinema, salas de reunião e hotel de trânsito; e
 - 2.6.1.5. Outros: carregadores, transporte aeroporto-hotel, city tours, serviços de consultoria em aeroportos, telefonia e acesso à Internet.
- 2.6.2. A Concessionária deverá observar as normas vigentes expedidas pela ANAC que exijam, restrinjam ou condicionem a exploração de determinadas atividades.
- 2.6.3. A Concessionária deverá solicitar autorização prévia da ANAC para explorar atividade diversa daquelas descritas acima.
- 2.6.4. Os seguintes itens básicos deverão estar disponíveis sem qualquer ônus para o usuário: sanitários, fraldários, carrinhos de bagagem, acesso e auxílio a deficientes, ambulatório médico, e outros previstos pela regulamentação vigente.

3. Indicadores de de Qualidade de Serviço e Fator Q (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)

- 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. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
- 3.2 O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para aferição dos IQSs e apresentação de seus resultados caberá à ANAC. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
- 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. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
- 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. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
 - 3.4.1 Para o reajuste tarifário do ano de 2015, o fator Q aplicado será igual a zero; (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
 - 3.4.2 Para a aplicação do fator Q no reajuste tarifário do ano de 2016, deverão ser considerados os resultados dos IQSs aferidos de junho a dezembro do ano anterior; (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
 - 3.4.3 Para as demais aplicações do fator Q deverão ser considerados os resultados dos IQSs aferidos durante os meses de janeiro a dezembro do ano anterior. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
- 3.5 Os resultados anuais dos IQSs deverão ser submetidos à ANAC por meio de Relatório de Qualidade de Serviço - RQS com até 30 (trinta) dias de antecedência da data prevista para o reajuste das tarifas. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
 - 3.5.1 O RQS deverá contemplar os IQSs 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. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)
- 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 IQSs, 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. (Redação dada pela Decisão nº 32, de 1º de abril de 2015)

4. Operação da Infraestrutura Aeroportuária

4.1. Obrigações

- 4.1.1. A Operação dos Elementos da Infraestrutura Aeroportuária compreende o conjunto de atividades rotineiras que a concessionária deverá realizar ao longo da concessão, de acordo com os requisitos e parâmetros mínimos a serem cumpridos durante as etapas de planejamento, execução, monitoramento e melhoria das operações do aeroporto, estabelecidos no contrato, na legislação e na regulamentação específica do setor em vigor, ou, subsidiariamente nas Normas Técnicas Brasileiras.

5. Manual de Operações do Aeródromo

5.1. Obrigações

- 5.1.1. A concessionária deverá elaborar e manter um manual de procedimentos operacionais, cujo conteúdo deverá ser submetido à aprovação da ANAC, e que permita a padronização dos serviços, facilidade de administração, clareza de comunicação e instrução de seu pessoal, conforme estabelecido na legislação e na regulamentação do setor.

6. Apêndices

6.1. Apêndice A - Mapa do sítio aeroportuário

6.2. Apêndice B - Mapa das áreas a serem desapropriadas

6.3. Apêndice C - Modelo de tabela de premissas de dimensionamento adotadas pela concessionária

Componente	Unidade	Valores	
		Doméstico	Internacional
Saguão de embarque: área necessária por passageiro e visitante/acompanhante (v.a.)	m ² /ocup.		
	v.a./pax		

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Componente	Unidade	Valores	
		Doméstico	Internacional
	min.		
Área para formação de filas de check-in e despacho	m ² /pax		
	min.		
Área para formação de filas para inspeção de segurança	m ² /pax		
	min.		
Área para formação de filas para emigração	m ² /pax		
	min.		
Área das salas de embarque: máxima ocupação da sala	%		
Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%		
Posições próximas (ponte de embarque)	%		
Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax		
	min.		
Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax		
	min.		
Posições remotas (ônibus)	%		
Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax		
	min.		
Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax		
	min.		
Área de formação de filas para imigração	m ² /pax		
	min.		
Sala de desembarque: área necessária por passageiro	m ² /pax		
	min.		
Área de formação de filas para aduana	m ² /pax		
	min.		
Saguão de desembarque: área necessária por passageiro e visitante/acompanhante (v.a.)	m ² /ocup.		
	v.a./pax		
	min.		

6.4. APÊNDICE D - Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

APÊNDICE D

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

Indicadores de Qualidade de Serviço

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.
2. A ANAC poderá avocar a responsabilidade pela execução dos estudos relativos ao planejamento, coleta de informações, pesquisa e cálculo dos IQSs.
3. Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS incluem os seguintes aspectos:
 - Serviços diretos;
 - Disponibilidade de equipamentos;
 - Instalações Lado Ar; e
 - Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
4. 12 (doze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 8 (oito) são passíveis de bonificação.
5. 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.
6. 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.
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.

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

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 em 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 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do Fator Q

Categoria/ IQS	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%	-
Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	-	95,00%	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de	-	95,00%	-	-	-	-

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

	embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos						
	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)		96,90%	98,20%	99,50%	-	-0,50%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q)	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	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 dos Passageiros						-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	-0,30%	-
Serviços Básicos	Limpeza de banheiros (Q)	3,95	4,11	4,25	0,02	-0,40%	0,25%
	Disponibilidade de banheiros	-	4,19	-	-	-	-
	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%

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

	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 $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0.$$

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

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

$$Q(i) = Decréscimo(i).$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0.$$

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE

Se $\text{Padrão}(i) \leq R(i) < V_s(i)$;

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padão}(i)}{V_i(i) - \text{Padão}(i)} \right)$$

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i).$$

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

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times f_c$$

Se $V_i(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i)$;

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padrão}(i)}{V_i(i) - \text{Padão}(i)} \right)^{0,5} \times f_c$$

Se $\text{Padrão}(i) \leq R(i) < V_s(i)$;

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - \text{Padão}(i)}{V_s(i) - \text{Padão}(i)} \right) \times f_c$$

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times f_c$$

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:

$$f_{dom} = \frac{TD}{TD+TI} \quad (TED+T)$$

Se “c” internacional:

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

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

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i).$$

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

Se $V_i(i) \leq R(i) < \text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i)$;

$$Q(i) = \text{Decrécimo}(i) \times \left(\frac{R(i) - (\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i))}{V_i(i) - (\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i))} \right)^{0,5}$$

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

Se $\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i) \leq R(i)$

$$Q(i) = 0.$$

- Caso haja previsão de Valor Superior para o Indicador:

Se $\text{Padrão}(i) - \text{Intervalo}(i) \leq R(i) \leq \text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i)$;

$$Q(i) = 0.$$

Se $\text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i) \leq R(i) < V_s(i)$;

$$Q(i) = \text{Bônus}(i) \times \left(\frac{R(i) - (\text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i))}{V_s(i) - (\text{Padrão}(i) + \text{Intervalo}(i))} \right)$$

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

12.5. Onde:

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

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

$V_i(i)$ = Valor Inferior do Indicador (i);

$V_s(i)$ = Valor Superior do Indicador (i);

$\text{Intervalo}(i)$ = Intervalo do Indicador (i);

$\text{Decrécimo}(i)$ = Valor de decréscimo do Indicador (i);

$\text{Bônus}(i)$ = 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

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

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.

$$Fator\ Q = \sum Q(i)$$

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 nas Filas de Inspeção de Segurança deverá ser calculado a partir do percentual de passageiros aguardando até 5 e 15 minutos, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos

$$R_{F5\%} = \left(\frac{TF}{TF} \right) \times 100$$

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

- Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos

$$R_{F15\%} = \left(\frac{TF15}{TF} \right) \times 100$$

onde:

$R_{F5\%}$ – Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos;

$R_{F15\%}$ – Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos;

TF5 – Quantidade de registros em que os passageiros aguardaram até 5 minutos na fila;

TF15 – Quantidade de registros em que os passageiros aguardaram até 15 minutos na fila;

TF – Total de registros de medição de tempo de fila.

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

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

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

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

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

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

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

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

**CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

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;

EA_{30} – 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;

ESA_{35} – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 minutos;

$TESA_{PNAE}$ – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE sem aviso prévio;

DA_{30} – 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;

DSA_{35} – 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

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE

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

$$R_{D\%}(i) = \left(1 - \frac{ID - IDo}{Dt - IDo}\right) \times 100$$

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

34. 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.
35. 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

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

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

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

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

36. 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.
37. A amostra deverá contemplar 1.000 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.
38. A programação de entrevistas estabelecida anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e em todos os períodos, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.
39. Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:

Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não utilizou / não sabe
5	4	3	2	1	Descartar a resposta

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

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

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.

41. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros o monitoramento dos seguintes indicadores, que comporão Índices de Satisfação a serem divulgados pela ANAC:

CONCESSÃO PARA CONSTRUÇÃO PARCIAL, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE
SÃO GONÇALO DO AMARANTE

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

42. As perguntas relacionadas aos indicadores que compõem os índices de satisfação serão respondidas utilizando-se a escala a que se refere o item 39, e serão classificadas sob os títulos “Satisfeito” ou “Insatisfeito” considerando o seguinte critério:

Satisfeito			Insatisfeito	
Muito Bom	Bom	Satisfatório	Ruim	Péssimo
5	4	3	2	1

43. O resultado de cada indicador da Tabela 3 será expresso em termos de percentual de passageiros respondentes que atribuíram notas classificadas sob o título “Satisfeito”.