Indicadores de Qualidade de Serviço

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

    - Serviços diretos;
    - Disponibilidade de equipamentos;
    - Instalações Lado Ar; e
    - Pesquisa de satisfação dos passageiros.

2. 14 (catorze) indicadores serão considerados no cálculo anual do fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são elegíveis para bonificação.

3. O fator Q resultante será aplicado ao reajuste tarifário, conforme fórmula prevista no Contrato de Concessão, e poderá variar de 7,5% (sete e meio por cento) de decréscimo a 2% (dois por cento) de bônus.

4. Por ocasião do cálculo do reajuste anual, a Concessionária poderá apresentar para avaliação da ANAC informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatárias ou órgãos públicos e companhias aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no aeroporto.

5. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 períodos, consecutivos ou alternados, em um prazo de 5 anos, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas.

6. Serão levados em consideração, de forma individual, para efeitos da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, todos os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice, desde que tenham padrão estabelecido.

7. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições de todos os IQS, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.

8. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspectos	Indicadores
Serviços Diretos	1. Tempo na fila de inspeção de segurança (Q) 2. Tempo de atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE

Aspectos	Indicadores	
Disponibilidade de Equipamentos	3. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q) 4. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) 5. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q) 6. Pontes de embarque (Q)	
Instalações Lado Ar	7. Atendimento em Pontes de Embarque (Q)	
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Inspeção de Segurança	8. Tempo de espera na fila de inspeção de segurança 9. Eficiência no canal de inspeção de segurança 10. Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança
	Mobilidade	11. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q) 12. Disponibilidade de informações de voos (Q) 13. Distância caminhada no terminal
	Conveniência	14. Percepção sobre Restaurantes/instalações para alimentação 15. Percepção sobre Lojas/estabelecimentos comerciais 16. Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio
	Serviços Básicos	17. Limpeza de banheiros (Q) 18. Disponibilidade de banheiros 19. Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet (Q) 20. Disponibilidade de carrinhos para bagagem
	Ambiente	21. Conforto nas áreas de embarque 22. Conforto térmico (Q) 23. Conforto acústico (Q) 24. Limpeza geral do aeroporto
	Acesso	25. Facilidade para desembarcar na entrada do terminal (Q) 26. Disponibilidade de vagas de estacionamento 27. Qualidade das instalações do estacionamento
	Valor	28. Custo-benefício dos estacionamentos 29. Custo-benefício dos restaurantes (Q) 30. Custo-benefício das lojas
	Check-in	31. Tempo de espera de check-in no aeroporto 32. Eficiência do processo de check-in no aeroporto 33. Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in
	Satisfação	34. Satisfação geral 35. Atendimento das expectativas 36. Proximidade do que seria um aeroporto ideal

Obs: Indicadores marcados com “Q” correspondem aqueles que integram o Fator Q.

9. A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o Fator Q, com suas respectivas métricas e padrões.

Tabela 2 - Indicadores de Qualidade de Serviço para composição do fator Q

Categoria	Critério	Vi	Padrão	Meta	Intervalo	Decréscimo	Bônus
Serviços Diretos						**-2,00%**	**0,00%**
Filas de inspeção de segurança	Percentual de passageiros aguardando até 5 minutos	90,00 %	95,00 %	-	0,00%	-1,00%	-
	Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos	95,00 %	99,50 %	-	0,00%	-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 25 minutos	-	95,00 %	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos	-	95,00 %	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 25 minutos	-	95,00 %	-	-	-	-
	Percentual mínimo de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	-	95,00 %	-	-	-	-
Disponibilidade de Equipamentos						**-2,00%**	**0,80%**
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,00 %	99,45 %	100,00 %	0,45%	-0,50%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99,00 %	99,45 %	100,00 %	0,45%	-0,50%	0,20%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99,00 %	99,45 %	100,00 %	0,45%	-0,50%	0,20%
Pontes de embarque		99,00 %	99,45 %	100,00 %	0,45%	-0,50%	0,20%
Instalações Lado Ar						**-1,50%**	**0,40%**
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	65,00 %	75,00 %	95,00%	2,00%	-1,00%	0,30%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	95,00 %	97,00 %	99,00%	0,50%	-0,50%	0,10%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						**-2,00%**	**0,80%**
Inspeção de Segurança — Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	-	4,00	-	-	-	-

Categoria	Critério	Vi	Padrão	Meta	Intervalo	Decréscimo	Bônus
	Eficiência no canal de inspeção de segurança	-	4,00	-	-	-	-
	Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança	-	4,20	-	-	-	-
Mobilidade	**Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)**	**3,70**	**3,90**	**4,10**	**0,05**	**-0,30%**	**0,20%**
	Disponibilidade de informações de voos (Q)	**3,70**	**4,10**	**-**	**0,05**	**-0,20%**	**-**
	Distância caminhada no terminal	-	3,80	-	-	-	-
Conveniência	Percepção sobre Restaurantes/instalações para alimentação	-	3,50	-	-	-	-
	Percepção sobre Lojas/estabelecimentos comerciais	-	3,40	-	-	-	-
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	-	3,40	-	-	-	-
Serviços Básicos	**Limpeza de banheiros (Q)**	**3,60**	**4,00**	**4,30**	**0,10**	**-0,20%**	**0,20%**
	Disponibilidade de banheiros	-	4,00	-	-	-	-
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet (Q)	**3,10**	**3,40**	**3,70**	**0,07**	**-0,30%**	**0,20%**
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem	-	4,00	-	-	-	-
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	-	3,80	-	-	-	-
	Conforto térmico (Q)	**3,70**	**4,00**	**-**	**0,07**	**-0,20%**	**-**
	Conforto acústico (Q)	**3,60**	**3,90**	**4,20**	**0,06**	**-0,30%**	**0,20%**
	Limpeza geral do aeroporto	-	4,10	-	-	-	-
Acesso	**Facilidade para desembarcar na entrada do terminal (Q)**	**3,20**	**3,60**	**-**	**0,12**	**-0,20%**	**-**
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	-	3,40	-	-	-	-
	Qualidade das instalações do estacionamento	-	3,50	-	-	-	-
Valor	Custo-benefício dos estacionamentos	-	3,50	-	-	-	-

Categoria	Critério	Vi	Padrão	Meta	Intervalo	Decréscimo	Bônus
	Custo-benefício dos restaurantes (Q)	**3,10**	**3,30**	**-**	**0,08**	**-0,30%**	**-**
	Custo-benefício das lojas	-	3,30	-	-	-	-
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	-
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	-
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	-	-	-	-	-	-
Satisfação	Satisfação geral	-	-	-	-	-	-
	Atendimento das expectativas	-	-	-	-	-	-
	Proximidade do que seria um aeroporto ideal	-	-	-	-	-	-
	Total					**7,50%**	**2,00 %**

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

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

Se R(i) < Vi(i);

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

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

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

Caso o Indicador tenha não previsão de meta com respectivo bônus será aplicável o seguinte critério:

Se R(i) ≥ Padrão(i) – Intervalo(i);

$$Q(i) = 0$$

Caso o Indicador tenha previsão de meta com respectivo bônus serão aplicáveis os seguintes critérios:

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

$$Q(i) = 0$$

Se Padrão(i) + Intervalo(i)≤ Ri(i) ≤ Meta(i);

$$Q(i) = Bônus(i)\ x \left(\frac{Ri(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))}{Meta(i) - (Padrão(i) + Intervalo(i))} \right)^2$$

Se Ri(i) > Meta(i);

$$Q(i) = Bônus(i)$$

onde:
R(i) = Resultado do Indicador (i)
Q(i) = Resultado do Fator Q do Indicador (i)
Vi(i) = Valor Inferior do Indicador (i), definido na Tabela 2
Meta(i) = Meta do Indicador (i), definido na Tabela 2
Intervalo(i) = Intervalo do Indicador (i), definido na Tabela 2
Decréscimo(i) = Valor de decréscimo do Indicador (i), definido na Tabela 2
Bônus(i) = Valor de bônus do Indicador (i), definido na Tabela 2

12. O Resultado final do Fator Q, para um determinado período, é dado pelo somatório dos Q(i) de cada indicador elegível para decréscimo e bônus.

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

13. 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 naquele ano. Este inclui qualquer aumento das reduções tarifárias por falha persistente no serviço.

Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço

14. A porcentagem de redução tarifária é aumentada quando houver falha persistente do serviço em cada medição. Quando o desempenho da Concessionária para um determinado IQS estiver abaixo do padrão especificado por 3 meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 meses dentro de um ano, então o porcentual de redução estabelecido na Tabela 2 deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o período de avaliação.

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

Serviços diretos

16. 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.

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

18. 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

$$R_{F5\%} = \left(\frac{TF5}{TF}\right) x100$$

    - Percentual de passageiros aguardando até 15 minutos

$$R_{F15\%} = \left(\frac{TF15}{TF}\right) x100$$

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.

19. 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.

20. 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 25 minutos

$$R_{EA\%} = \frac{EA25}{TEA_{PNAE}}\ x\ 100$$

- Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 30 minutos

$$R_{ESA\%} = \frac{ESA30}{TESA_{PNAE}}\ x\ 100$$

- Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 25 minutos

$$R_{DA\%} = \frac{DA25}{TDA_{PNAE}}\ x\ 100$$

- 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 25 minutos;
$R_{ESA\%}$ – Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 30 minutos;
$R_{DA\%}$ – Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente, com tempo inferior a 25 minutos;
$R_{DSA\%}$ – Percentual de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 minutos;
EA25 – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 25 minutos;
TEA_{PNAE} – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE com aviso prévio;
ESA30 – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 30 minutos;
$TESA_{PNAE}$ – Quantidade total de atendimentos de embarques de PNAE sem aviso prévio;
DA25 – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 25 minutos;
TDA_{PNAE} – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE com aviso prévio;
DSA35 – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 minutos;
$TDSA_{PNAE}$ – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE sem aviso prévio;

Disponibilidade de Equipamentos e Instalações

21. Os parâmetros de disponibilidade têm por objetivo avaliar a capacidade das instalações de desempenhar o seu papel quando utilizadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros, e que não estejam fora de uso devido a panes ou manutenção não planejada.

22. A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

    a) Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos);

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

    c) O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.

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

24. A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho IQS. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às Empresas Aéreas usuárias do Aeroporto anualmente como parte do PQS. Não serão contabilizados para fins de avaliação da disponibilidade, a interrupção da operação devido a:

    a) Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;

    b) Inspeções estabelecidas por lei;

c) Paralisações por motivos de segurança, assim entendidas as ações e recursos utilizados para proteger a integridade física ou patrimonial de terceiros, de risco real ou iminente;

d) Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação ou equipamento desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;

e) Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como empresas aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo);

f) Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

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

$$R_{D\%}(i) = \left(1 - \frac{IDr}{Dt - (IDm + ID)}\right) x100$$

onde:
$R_{D\%}(i)$- Resultado dos Indicadores de Disponibilidade real do Indicador (i);

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

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

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

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

Instalações Lado Ar

26. 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.

27. O resultado do Indicador Atendimento em Pontes de Embarque será calculado a partir do número de passageiros que embarcaram ou desembarcaram em pontes de embarque e do total de passageiros que embarcaram ou desembarcaram no aeroporto, considerando voos

regulares e não regulares realizados por empresas brasileiras e estrangeiras de transporte aéreo público, exceto empresas de táxi aéreo, conforme fórmulas abaixo:

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

$$R_{AD\%} = \frac{PD}{TD}\ x\ 100$$

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

$$R_{AI\%} = \frac{PI}{TI}\ x\ 100$$

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;
TI – Total de passageiros internacionais que embarcaram e desembarcaram no aeroporto durante determinado período;

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

28. 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.

29. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, e com no mínimo 150 entrevistas por mês. Em terminais onde a proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais.

30. A programação de entrevistas acordada anualmente com a ANAC deverá ter uma abrangência anual e balanceada com amostras de voos de vários destinos e dos períodos matutino, vespertino e noturno, dias da semana e fins de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, os passageiros deverão ser escolhidos aleatoriamente.

31. 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 pontos	4 pontos	3 pontos	2 pontos	1 ponto	Descartar a resposta

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

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

$$R_{PSP}(i) = \frac{\sum_{x=1}^{n} P_i(x)}{n}$$

onde:

$R_{PSP}(i)$– Resultado do Indicador “i” referente a Pesquisa de Satisfação de Passageiros;

P_i (x) – Pontuação válida obtida pela resposta do passageiro “x” para o indicador “i” durante determinado período;

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

X – 1,...,n passageiros entrevistados que apresentaram resposta válida para o indicador “i