



**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

**ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)

(Texto compilado até o Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020)

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Sumário

1.	Introdução	2
2.	Definições	2
3.	Objeto da Concessão	3
4.	Complexo Aeroportuário	5
5.	Atividades Acessórias	5
6.	Elementos Aeroportuários Obrigatórios	6
7.	Especificações mínimas dos Terminais de Passageiros	10
8.	Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária	12
9.	Plano de Gestão da Infraestrutura	13
10.	Plano de Qualidade de Serviço	16

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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 e prevê a metodologia de definição do Fator Q.

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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 2.1.9 (Suprimida pelo Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020)
- 2.1.10 **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil.
- 2.1.11 **IQS:** Indicadores de Qualidade de Serviço descritos neste PEA e utilizados para avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.
- 2.1.12 **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.
- 2.1.13 **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, criança desacompanhada, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro.
- 2.1.14 **PGI:** Plano de Gestão da Infraestrutura, contendo os demais planos de entrega obrigatória pela Concessionária;
- 2.1.15 **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI.
- 2.1.16 **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;
- 2.1.17 **RMA:** Resumo de Movimentação Aeroportuária; um dos relatórios do PGI.
- 2.1.18 **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;
- 2.1.19 **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;
- 2.1.20 **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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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.

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 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, 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.

4. Complexo Aeroportuário

- 4.1 A situação jurídica do Complexo Aeroportuário é a seguinte:
- 4.1.1 O Aeroporto Internacional de Guarulhos (SBGR) possui área total de 11.905.056,52m².
- 4.1.2 Conforme Certidão nº 19/79, do Serviço do Patrimônio da União, expedida em 31/08/1979 por sua Delegacia no Estado de São Paulo, integra o SBGR uma área de 9.720.584,65m², denominada “Fazenda Cumbica”, situada no bairro denominado “Baqueruvu”, na Comarca de Guarulhos, Estado de São Paulo, foi doada à União Federal pela Empresa Agrícola Mavillis Limitada, para entrega ao Ministério da Aeronáutica, por meio da escritura pública de doação lavrada em 26/11/1940, Livro 255, Folha 84-verso a 85-verso, do 9º Tabelião da Comarca da Capital do Estado de São Paulo, ratificada em 31/11/1979. Tal escritura de doação fora transcrita em 27/11/1940, sob o nº 2.159, no Livro 3-S, folha 247, do então Registro de Imóveis da 12ª Circunscrição da Comarca da Capital do Estado de São Paulo (atual comarca de Guarulhos). O SBGR foi transferido à administração da Infraero por meio da Portaria nº 1277/GM5, de 13/9/1984, do Ministério da Aeronáutica, publicada no Diário Oficial em 17/09/1984. O rezoneamento civil/militar do aeroporto foi aprovado por meio da Portaria EMAER nº 007/1SC4, de 27/5/1983.
- 4.1.3 Há em curso processo para desapropriação de área, em princípio com 84.388,61m², parte do Bairro Jd. Novo Portugal, cuja poligonal constava do Decreto Estadual Paulista nº 51.978, de 12/7/2007, que deu nova redação ao Decreto nº 50.860, de 6/6/2006, tendo este convalidado as disposições do Decreto nº 46.499, de 16/01/2002. No entanto, tais decretos encontram-se expirados.
- 4.1.4 O Poder Executivo Federal, por intermédio do Decreto s/nº de 24 de junho de 2011, declarou de utilidade pública, para fins de desapropriação, total ou parcial, e em favor da União, imóveis adjacentes ao Aeroporto Internacional de São Paulo/Guarulhos – Governador André Franco Montoro, necessários à execução das obras de infraestrutura aeroportuária deste aeroporto, situados no Município de Guarulhos, Estado de São Paulo.
- 4.1.5 As áreas e instalações destinadas às atividades militares situadas no sítio aeroportuário não são integrantes do objeto da Concessão.

5. Atividades Acessórias

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 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: [\(Alterada pelo Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020\)](#)
- 5.1.1 Manuseio de solo (aeronaves, passageiros, carga e bagagem), catering, comissaria, limpeza e abastecimento;
- 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 Locação de 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 e acesso à Internet.
- 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, acesso e auxílio a deficientes, 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;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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 em todos os 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;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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).
- 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 Companhias 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 Manutenção e expansão do sistema de captação, tratamento, reserva e distribuição de água;
 - 6.1.13.2 Manutenção e expansão de sistema de tratamento de efluentes;

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 6.1.13.3 Manutenção e expansão de sistema de energia elétrica;
- 6.1.13.4 Manutenção e expansão de sistema de coleta e disposição final de resíduos sólidos; e
- 6.1.13.5 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.

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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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 dimensionados 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.

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 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.

8. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

- 8.1 Para a **Fase I-B** do Contrato, a Concessionária deverá necessariamente realizar os seguintes investimentos, no prazo máximo de 22 (vinte e dois) meses, contados a partir da data de eficácia do Contrato, observados os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos:
- 8.1.1 Novo terminal de passageiros e vias terrestres associadas, que necessariamente possua um corredor de ligação aos terminais de passageiros existentes;
- 8.1.2 Acesso viário correspondente e estacionamento de veículos para o novo terminal de passageiros;
- 8.1.3 Área de pátio para aeronaves;
- 8.2 As estruturas acima mencionadas deverão estar plenamente operacionais e providas de todos os sistemas permanentes necessários para atender adequadamente os usuários, nos prazos estipulados no item 8.1, e devem ser projetadas e construídas de acordo com os seguintes critérios:
- 8.2.1 O terminal de passageiros deve ter área equivalente à adequada para processar pelo menos 1.800 (mil e oitocentos) passageiros internacionais em Hora Pico durante o embarque e 2.200 (dois mil e duzentos) passageiros internacionais em Hora Pico durante o desembarque, observados os Parâmetros Mínimos de Dimensionamento.
- 8.2.2 O pátio de aeronaves deve ter área equivalente à adequada para atender pelo menos 32 (trinta e duas) aeronaves Código C, sendo que ao menos 20 (vinte) posições de estacionamento deverão possuir ponte de embarque.
- 8.2.3 Implantação de Área de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 90m x 90m (comprimento x largura) na Cabeceira 09L.
- 8.2.4 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 em cada componente do Sistema de Pistas.

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

- 8.3 Para a **Fase I-C** do Contrato, no prazo máximo de 24 meses, contados após o término da Fase I-B, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para o atendimento da Demanda Prevista no PGI vigente com o nível de serviço estabelecido pelos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, para todas as instalações do Aeroporto.
- 8.4 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.
- 8.4.1 Alargamento das Pistas de Pouso e Decolagem específicas que serão utilizadas para comportar as operações de aeronaves Código F, até 31 de dezembro de 2016.
- 8.4.2 Alargamento das Pistas de Rolamento específicas que serão utilizadas para comportar as operações de aeronaves Código F, até 31 de dezembro de 2016.
- 8.4.3 Implantação de Áreas de Segurança de Fim de Pista (RESA), com as dimensões de 240m x 150m (comprimento x largura) nas Cabeceiras 09R, 11L, 09L e 11R até 31 de dezembro de 2018.

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, bem como ser compatível com o Manual de Operações do Aeródromo.
- 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 existentes, elaborados ou não pela Concessionária.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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 e carga;
 - 9.8.5 Estacionamento de veículos;
 - 9.8.6 Vias de acesso e circulação interna;
 - 9.8.7 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 todas as instalações e sistemas de grande porte, considerando ao menos as apresentadas no Apêndice A deste PEA.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 9.11.2 Com base na avaliação das instalações, a Concessionária deverá indicar as melhorias que devem ser realizadas imediatamente, devido a questões de segurança, bem como melhorias futuras, que poderão ser realizadas no curto, médio e longo prazos.
- 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. [\(Alterada pelo Termo Aditivo nº 005, de 03 de dezembro de 2020\)](#)
- 9.12.3 A previsão de demanda deverá ser detalhada, apresentando os níveis de tráfego em termos anuais e de hora-pico para os próximos 20 (vinte) anos, 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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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 Qualidade de Serviço

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

10.2 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.

10.3 O PQS deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária, bem como ser compatível com o Manual de Operações do Aeródromo.

10.4 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.

10.5 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.

10.6 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.

10.7 O PQS deverá abordar os seguintes tópicos:

10.7.1 Capacitação e treinamento de pessoal;

10.7.2 Sistematização das necessidades dos usuários;

10.7.3 Protocolos de assistência ao passageiro;

10.7.4 Serviços de informação;

10.7.5 Website do aeroporto; e

10.7.6 Padrões mínimos de serviço.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 10.8 O PQS deverá apresentar o Relatório de Qualidade de Serviço, 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.
- 10.8.1 O fator Q é componente da fórmula de reajuste tarifário prevista no Contrato. Sua composição é detalhada no Apêndice C deste PEA.
- 10.9 Para cada uma das áreas pesquisadas, a Concessionária deverá apresentar um histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados do ano corrente. 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.
- 10.10 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.
- 10.10.1 O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC.
- 10.11 A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar as áreas a serem medidas, 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.
- 10.12 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.
- 10.13 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. A partir desse marco temporal, os decréscimos decorrentes do não cumprimento dos padrões para o fator Q serão reduzidos a 30% (trinta por cento) no primeiro ano e 70% (setenta por cento) no segundo ano, em relação ao apresentado no Apêndice C deste PEA. A partir do terceiro ano os decréscimos serão integrais (cem por cento).

Ano	Evento
Y	Término da fase I-A
Y + 1	Início de aferição do fator Q para efeitos de reajuste tarifário
Y + 2	Reajuste tarifário com 30% do fator Q, referente ao ano Y+1
Y + 3	Reajuste tarifário com 70% do fator Q, referente ao ano Y+2

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Y + 4	Reajuste tarifário com 100% do fator Q, referente ao ano Y+3
-------	--

10.14 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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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: 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.
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 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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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:

CHpi – capacidade na hora pico do componente “i” (pax/hora);

DHpi – demanda na hora pico do componente “i” (pax/hora);

Adi – área disponível no componente “i” (m²);

Empi – espaço mínimo por passageiro no componente “i” (m²/pax);

Toi – 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.

A ANAC desenvolverá e submeterá a consulta pública métricas de utilização das instalações do lado ar, podendo incluir:

- Atrasos médios para alocação de aeronaves em posições de pátio, decorrentes de indisponibilidade de posições ou gerenciamento inadequado de recursos por parte da Concessionária.
- Horas por dia em que todos os *slots* estão alocados ou em que a operação real excede a capacidade declarada;
- Nível de utilização do sistema de pistas, em termos de horas equivalentes de utilização na capacidade horária declarada, como um percentual do uso teórico máximo de um dia de operação.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

APÊNDICE C

(Alterado pela Decisão nº 205, de 20 de dezembro de 2017)

Indicadores de Qualidade de Serviço - IQS

1. Os Indicadores de Qualidade de Serviço incluem os seguintes aspectos:
 - Serviços diretos;
 - Disponibilidade de equipamentos e instalações;
 - Instalações do Lado Ar;
 - 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 Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS referentes ao Atendimento em Pontes de Embarque, àqueles elencados na dimensão Check-in e aos indicadores da dimensão Satisfação.
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.
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 se aferidos mensalmente e constar no Relatório de Qualidade de Serviço, com destaque aos itens que serão considerados no cálculo do fator Q.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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)
	6. Pontes de embarque (Q)
Instalações Lado Ar	7. Atendimento em Pontes de Embarque (Q)
	8. Tempo de espera na fila de inspeção de segurança
Inspeção de Segurança	9. Organização do processo de inspeção de segurança
	10. Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança
	11. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
Mobilidade	12. Disponibilidade de informações de voos (Q)
	13. Distância caminhada no terminal
	14. Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)
Conveniência	15. Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais
	16. Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio
	17. Limpeza de banheiros (Q)
Serviços Básicos	18. Disponibilidade de banheiros
	19. Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)
	20. Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas
	21. Conforto nas áreas de embarque
Ambiente	22. Conforto térmico (Q)
	23. Conforto acústico (Q)
	24. Limpeza geral do aeroporto
	25. Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	Acesso
	26. Disponibilidade de vagas de estacionamento
	27. Qualidade das instalações do estacionamento

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Valor	28. Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos
	29. Relação Preço-Qualidade dos restaurantes
	30. Relação Preço-Qualidade 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. Comparação com um aeroporto ideal

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	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%	-	-	-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 embarque, sem aviso prévio (Art. 21 da Res. 280), com tempo inferior a 35 minutos	-	95,00%	-	-	-	-

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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						-2,00%	0,80%
Elevadores, escadas e esteiras rolantes		99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento	99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,20%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,20%
Pontes de embarque		99,00%	99,80%	100,00%	-	-0,50%	0,20%
Instalações Lado Ar						-1,50%	0,40%

	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	65,00%	75,00%	95,00%	-	-1,00%	0,30%
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de						

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

		passageiros internacionais	95,00%	97,00%	99,00%	-	-0,50%	0,10%
		atendidos em Ponte de Embarque						
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros							-2,00%	0,80%
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança		-	-	-	-	-	-
	Organização do processo 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)		3,60	3,90	4,10	0,06	-0,30%	0,20%
	Disponibilidade de informações de voos (Q)		3,70	4,00	-	0,06	-0,20%	-
	Distância caminhada no terminal	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros		-	3,80	-	-	-
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)		3,10	3,50	3,80	0,04	-0,20%	-
	Qualidade e variedade de 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	0,04	-0,30%	0,20%
	Disponibilidade de banheiros		-	4,00	-	-	-	-
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário (Q)		3,10	3,40	3,70	0,07	-0,30%	0,20%

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

	Disponibilidade de carrinhos de bagagem nas áreas públicas	-	4,00	-	-	-	-
	Conforto nas áreas de embarque	-	-	-	-	-	-
Ambiente	Conforto térmico (Q)	3,70	4,00	-	0,04	-0,20%	-
	Conforto acústico (Q)	3,60	3,90	4,10	0,06	-0,30%	0,20%
	Limpeza geral do aeroporto	-	4,20	-	-	-	-
	Facilidade para entrar e sair de veículo na via de acesso junto à entrada o terminal (meio-fio)	3,20	3,50	-	0,10	-0,20%	-
Acesso	Disponibilidade de vagas de estacionamento	-	3,20	-	-	-	-
	Qualidade das instalações do estacionamento	-	-	-	-	-	-
	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	-	3,50	-	-	-	-
Valor	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes	-	3,20	-	-	-	-
	Relação Preço-Qualidade das lojas	-	3,20	-	-	-	-
Check-in	Tempo de espera de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	-
	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	-
	Atendimento e cortesia de	-	-	-	-	-	-

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

funcionários do check-in

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

11.1 Para os Indicadores relacionados ao Aspecto “Serviços Diretos”:

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

11.2 Para os Indicadores relacionados ao Aspectos “Disponibilidade de Equipamentos” e

“Instalações do Lado Ar”:

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Meta(i)$;

$$Q(i) = Bônus(i) \times \left(\frac{R(i) - Padrão(i)}{Meta(i) - Padrão(i)} \right)^2$$

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

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

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

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i) - Intervalo(i)$;

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

- Caso não haja previsão de Meta para o Indicador:

Se $Padrão(i) - Intervalo(i) \leq R(i)$

$$Q(i) = 0$$

- Caso haja previsão de Meta para o Indicador:

Se $Padrão(i) - Intervalo(i) \leq R(i) < Padrão(i) + Intervalo(i)$;

$$Q(i) = 0$$

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Se $Padrão(i) + Intervalo(i) \leq R(i) < Meta(i)$;

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

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

$$Q(i) = Bônus(i)$$

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 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. Excepcionalmente, o Fator Q determinado com os dados coletados em 2018 e que comporá o reajuste tarifário a ser realizado em 2019 será calculado considerando os resultados do Fator Q obtidos de forma ponderada, sendo parte referente aos resultados apurados no mês de janeiro de 2018 e a outra parte referente aos meses de fevereiro até dezembro de 2018. Portanto, os resultados de janeiro serão avaliados conforme metodologia, indicadores e parâmetros de referência anterior à RPC e os demais meses (fevereiro a dezembro de 2018) serão avaliados conforme determinado neste apêndice. A fórmula abaixo sintetiza o exposto em termos de cálculo do Fator Q a ser aplicado no reajuste tarifário de 2019 (dados coletados em 2018):

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

$$Fator Q_{2018} = \frac{1 \times Fator Q_{Janeiro 2018} + 11 \times Fator Q_{Fevereiro a Dezembro 2018}}{12}$$

onde:

Fator $Q_{Janeiro 2018}$ – Fator Q calculado com base nas disposições contratuais anteriores à RPC

Fator $Q_{fevereiro a dezembro 2018}$ – Fator Q calculado com base nas disposições contratuais posteriores à RPC

15. 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

16. O decréscimo tarifário é aumentado quando houver falha persistente do serviço em cada medição. A falha persistente no serviço é caracterizada 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 percentual de redução estabelecido na Tabela 2 deve ser aumentado em 50% para esse Indicador para o período de avaliação.

17. 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 máximo de 7,5%.

Serviços diretos

18. 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.

19. 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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

20. 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

$$R_{F5\%} = \left(\frac{TF5}{TF} \right) \times 100$$

- 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.

21. 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.

22. 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

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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

- 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

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

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;

$TESA_{PNAE}$ – 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;

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

23. 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.

24. 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.

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

26. A indisponibilidade de itens de equipamentos e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho dos IQS. 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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

risco real ou iminente, e que as referidas disposições não sejam resultado de qualquer falha atribuída à Concessionária e/ou empresas subcontratadas;

- 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.

27. 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:

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

onde:

$R_{D\%}(i)$ - Resultado do Indicador (i) relativo a disponibilidade de equipamentos;

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.

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

Instalações Lado Ar

28. 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.

29. 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

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

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

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

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;

CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO INTERNACIONAL DE GUARULHOS

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

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

30. 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.

31. 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.

32. A programação de entrevistas estabelecida 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.

33. 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

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DO AEROPORTO
INTERNACIONAL DE GUARULHOS**

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

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

onde:

R(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 determinado período;

35. Além dos indicadores definidos na Tabela 2, devem fazer parte da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros o monitoramento dos seguintes indicadores relativos ao índice de satisfação:

Tabela 3 - Indicadores de Qualidade de Serviço relativos ao Índice de Satisfação

	<u>Satisfação geral</u>
Satisfação	<u>Atendimento das expectativas</u>
	Comparação com um aeroporto ideal

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