Abril 2013

Proposta de Plano de Qualidade de Serviço – Fator Q

Aeroporto Internacional do Galeão – Rio de Janeiro

Sumário

1.PROPOSTA DE PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – FATOR Q..... 4

APÊNDICE A AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES 10

APÊNDICE B PARÂMETROS MÍNIMOS DE DIMENSIONAMENTO – NÍVEL DE SERVIÇO ESTABELECIDO..... 13

APÊNDICE C INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO 15

1.Métodos de Cálculo 18
2.Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço..... 19
3.Reduções Tarifárias Máximas 19
4.Serviços Diretos 19
5.Disponibilidade de Equipamentos e Instalações 20
6.Pesquisa de Satisfação dos Passageiros 20
7.Operações no “Lado Ar” 22

APÊNDICE D PLANO DE MELHORIAS IMEDIATAS 25

1.Melhorias de Curtíssimo Prazo – Conclusão dentro de 30 dias do início das operações 25
2.Melhorias de Curto Prazo – Conclusão dentro de 120 dias do início das operações..... 25

Capítulo 1

PROPOSTA DE PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – FATOR Q

1. PROPOSTA DE PLANO DE QUALIDADE DE SERVIÇO – Fator Q

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

1.2. 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 respectivos Anexos. O PQS também incluirá o plano de resiliência operacional da Concessionária, estabelecendo os sistemas e processos para minimizar o risco de uma significativa interrupcão operacional, e para recuperar as operações de forma segura e eficiente após tal interrupção. Este plano deverá incluir os programas de ação a serem adotados em caso de significativa interrrupcão para garantir o conforto dos passageiros e para mantê-los informados sobre o status de seus planos de viagem.

1.3. Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar de forma efetiva as companhias aéreas usuárias do aeroporto. A Concessionária deve consultaras companhias aéreas no início do processo do PQS, devendo demonstrar na versão final do PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das companhias aéreas foram consideradas. A ANAC poderá consultar diretamente as companhias aéreas usuárias do aeroporto sobre quaisquer questões decorrentes do PQS.

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

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

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

1.7. O objetivo do PQS é definir as responsabilidades da Concessionária, 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 tais problemas. Finalmente, o segundo PQS, a ser apresentado após um ano de operação (e anualmente a partir de então), deve também definir os indicadores-chave de

desempenho, acordados entre as companhias aéreas usuárias do aeroporto e a Concessionária, por serviços prestados aos passageiros pelos quais as companhias aéreas e as empresas prestadoras de serviços de rampa sejam os principais responsáveis. Tais acordos devem ser concluídos no primeiro ano e devem abranger filas de check-in e do tempo dispendido para o manuseio de bagagem no desembarque de passageiros . Para esses indicadores de desempenho de serviço, o PQS deve identificar o que deverá ser mensurado, como deverá ser mensurado, eventuais planos de incentivo comercial postos em prática pela Concessionária para incentivar o cumprimento pelas companhias aéreas usuárias do aeroporto e os programas previstos pela Concessionária, a fim de tornar públicos e acessíveis aos Usuários em geral os níveis de serviço e desempenho vigentes para o Aeroporto.

1.8. O PQS deverá abordar os seguintes tópicos:

1.8.1. Capacitação e treinamento de pessoal

1.8.2. Sistematização das necessidades dos usuários

1.8.3. Protocolos de assistência ao passageiro

1.8.4. Serviços de informação

1.8.5. Website do aeroporto

1.8.6. Padrões mínimos de serviço

1.8.7. Medição de indicadores de serviço pelos quais a Concessionária é responsável

1.8.8. Medição de indicadores-chave de desempenho pelos quais as companhias aéreas usuárias do aeroporto (e seus agentes) são responsáveis

1.9. Além do relatório inicial do PQS, a Concessionária também deve, imediatamente, desenvolver e apresentar à ANAC os planos para efetuar melhorias imediatas na qualidade do serviço do aeroporto. Estes planos, que definirão as áreas a serem melhoradas e os resultados esperados dentro dos primeiros 30 e 120 dias a partir da data do início da operação pela Concessionária, devem incluir, mas não estar limitados às áreas especificadas no Apêndice D deste documento. A ANAC avaliará os progressos desses planos por meio de uma avaliação técnica independente, realizada após cada uma das etapas especificadas e levando em consideração as opiniões das companhias aéreas usuárias do aeroporto. Em face dessas avaliações, a ANAC poderá impor uma multa à Concessionária de até 1% (um por cento) das receitas aeronáuticas anuais. Esta multa é independente e adicional ao fator Q, que é usado para reajustar a Tarifa de acordo com o desempenho do serviço da Concessionária. As avaliações de melhorias imediatas devem levar em consideração se a Concessionária entregou as melhorias especificadas no seu plano até as datas de vencimento; se houve quaisquer fatores que podem

ter prejudicado a sua entrega; e se, em tais casos, a finalidade buscada com as melhorias conforme originalmente especificadas foi alcançada, ainda que de forma diferente daquela originalmente proposta. As avaliações, considerando-se todas as provas, devem recomendar à ANAC a extensão da multa que a Concessionária estará sujeita, até o limite máximo estabelecido. A ANAC decidirá sobre a aplicação de qualquer multa em face dessas avaliações.

1.10. O PQS deverá prever a apresentação do Relatório de Qualidade de Serviço, com pelo menos 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. O PQS deve mostrar claramente como o fator Q em geral, para fins de reajuste de Tarifas de acordo com a fórmula na Concessão, foi calculado a partir do desempenho mensal de cada um dos Indicadores de Qualidade de Serviço utilizados para estabelecer o fator Q.

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

1.11. Para cada uma das áreas abrangidas pelo fator Q e para as áreas pesquisadas mas não abrangidas pelo fator Q, a Concessionária deverá apresentar um histórico do desempenho mensal comparado ao padrão mínimo de qualidade, bem como comparando-os com os resultados do ano anterior. Para as áreas com desempenho inferior às metas Q ou com baixo desempenho, a Concessionária desenvolverá um plano de ação baseado em estudo técnico para suprir as deficiências apontadas. Este plano de ação, que a Concessionária apresentará à ANAC após três meses da apresentação do Relatório de Qualidade de Serviço, compreenderá treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos, e cronogramas específicos para execução de ações nessas áreas.

1.12. A Concessionária contratará a cada dois anos, a partir do segundo ano do prazo da concessão, uma pesquisa independente de qualidade do serviço, realizada de acordo com a metodologia da Qualidade de Serviço do Aeroporto (QSA) do Conselho Internacional de Aeroportos (“Airports Council International” – ACI). A Concessionária apresentará no PQS, a cada dois anos, uma comparação entre os resultados da medição dos Indicadores de Qualidade do Serviço, e os resultados da pesquisa de Qualidade de Serviço do ACI. Caso os resultados da pesquisa de Qualidade de Serviço do ACI mostrem um declínio do desempenho (mesmo que os Indicadores de Qualidade do Serviço do próprio aeroporto indiquem um desempenho estável ou crescente), a Concessionária produzirá um plano de ação, em conformidade com a ANAC, num prazo de três meses da publicação dos resultados do documento da ACI, com o objetivo de melhorar as áreas de serviço que mostrem um declínio do desempenho de acordo com as medidas do ACI.

1.13. A Concessionária produzirá relatórios de desempenho mensais para todos os Indicadores de Qualidade de Serviço descritos no Apêndice C deste PEA. Para cada indicador, o relatório identificará o padrão pertinente, o desempenho no mês mais recente, a média de desempenho para o ano até o momento, o valor da sanção pecuniária ou bônus decorrentes do mês mais recente e a sanção pecuniária cumulativa ou bônus para o ano até o momento. A Concessionária enviará uma cópia deste relatório mensalmente para a ANAC e para as companhias aéreas usuárias do aeroporto. Além disso, a Concessionária também publicará mensalmente um relatório resumido do desempenho do serviço para informar passageiros. Esse relatório deve definir o último desempenho mensal para as seguintes categorias de Indicadores de Qualidade de Serviço, que estão sujeitas a incentivos financeiros (conforme especificado no Apêndice C): filas para inspeção de segurança; disponibilidade de equipamentos para passageiros; e pesquisa de satisfação dos passageiros. A Concessionária deve publicar tal relatório aos passageiros por meio de cartazes ou telas de exibição, que sejam de fácil acesso dentro do terminal, e de forma acessível no site do aeroporto.

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

1.14.1. O desenvolvimento ou a aprovação da metodologia para realização da pesquisa de que trata o item anterior caberá à ANAC. A Concessionária deve assegurar que a pesquisa de passageiros e a ponderação dos resultados sejam realizados para que a pesquisa seja uma representação razoável do padrão de tráfego no aeroporto (com abrangência adequada de chegadas e partidas, de passageiros domésticos e internacionais, viajando a negócios e lazer). A Concessionária deve assegurar que passageiros suficientes respondam à pesquisa mensalmente, de modo que o intervalo de confiança (ao nível de confiança de 95%) para cada medida de pesquisa seja inferior a 0,1.

1.14.2. A Concessionária contratará periodicamente uma auditoria independente de todas as medições de Indicadores de Qualidade de Serviço. A empresa de auditoria indicada pela Concessionária deverá ser aprovada pela ANAC. A auditoria (que será independente da coleta de rotina e análise de dados de qualidade de serviço mencionados no item 1.14) avaliará se o sistema em vigor para a medição da qualidade de serviço e subsequente cálculo de Indicadores de Qualidade de Serviço e reajustes tarifários com base no fator Q é eficaz e eficiente. A primeira auditoria será realizada após o primeiro ano de operação do contrato, após o fim da Fase I-A, e em intervalos de dois anos depois disso.

1.15. 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.

1.16. Os padrões e metas dos indicadores de qualidade de serviço incluídos no fator Q estão definidos no Apêndice C deste PEA. O fator Q a ser considerado no momento do 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.

1.17. O fator Q produzirá efeitos no reajuste tarifário a partir do final do primeiro ano de operação integral do aeroporto pela Concessionária, contado a partir do 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 do fator Q serão de 100% (cem por cento) dos níveis especificados no Apêndice C. Reconhecendo-se a necessidade da Concessionária melhorar o desempenho das operações e serviços aeroportuários ao longo dos anos iniciais do prazo do contrato de Concessão, o primeiro reajuste Tarifário ocorrerá no ano Y+2, com base no desempenho do serviço no ano Y+1.

Ano	Evento
Y	Término da Fase I-A
Y + 1	Início de aferição do fator Q para efeitos de reajuste tarifário. Padrões de serviço estabelecidos pelos níveis definidos no Apêndice C.
Y +2	Reajuste tarifário com 100% do fator Q, referente ao desempenho no ano Y+1

1.18. Além dos cálculos do fator Q descritos no Apêndice C, a ANAC reserva-se o direito de rever o serviço e desempenho operacional da Concessionária, após período de seguidas falhas no serviço em diversos indicadores ou uma significativa interrupção operacional. Após consulta com a Concessionária e as companhias aéreas usuárias do aeroporto, a ANAC poderá (a partir do ano Y+1) impor uma nova redução tarifária Q* (além do fator Q calculado). A soma dessas reduções Q* extras impostas pela ANAC em um dado ano não deve ultrapassar 1%, e o total de reduções do Q* e do fator Q calculado não excederá 7,5% das receitas aeronáuticas em um dado ano. Ao decidir sobre quaisquer reduções tarifárias Q*, a ANAC levará em conta, mas não será restringida por, quaisquer sanções automáticas do fator Q para o mau desempenho persistente que possa ser devido nos termos do Apêndice C.

1.19. Os acréscimos máximos associados ao cumprimento das metas dos componentes em que se aplicam bônus ao fator Q (que serão iguais a 2% da receita aeronáutica) correspondem a desempenho igual ou superior às metas de serviço estabelecidas para 100% do tempo durante todo o período em que o fator Q produzir efeitos no reajuste tarifário. O bônus total em cada ano será calculado conforme a soma do desempenho mensal para cada um dos 10

indicadores de serviço para que as metas de bônus e reajustes tarifários tenham sido definidos. Dependendo do desempenho operacional, a Concessionária poderá tanto ser objeto de sanções pecuniárias por serviço ruim quanto obter aumento de tarifas por serviço excelente para o mesmo indicador de serviço dentro de um dado ano.

Apêndice A

AVALIAÇÃO DAS INSTALAÇÕES

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.

Apêndice B

PARÂMETROS MÍNIMOS DE DIMENSIONAMENTO

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. Saguão de embarque			
5.1 Ocupação máxima dos saguões	%	65	65
5.2 Acesso a assentos no saguão de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%	70	70
5.3 Posições próximas (ponte de embarque de passageiros)			
5.3.1 Área necessária para passageiros sentados	m^2/pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.3.2 Área necessária para passageiros em pé	m^2/pax	1,2	1,2
	min	20	20
5.4 Posições remotas (atendimento por ônibus)			
5.4.1 Área necessária para passageiros sentados	m^2/pax	1,7	1,7
	min	40	60
5.4.2 Área necessária para passageiros em pé	m^2/pax	1,2	1,2
	min	20	20
6. Área de formação de filas para imigração	m^2/pax	-	1,0
	min	-	10
7. Sala de desembarque: área necessária por passageiro aguardando bagagem	m^2/pax	1,7	1,7
	min	30	45
8. Área de formação de filas para aduana	m^2/pax	-	1,7
	min	-	10
9. Saguão de desembarque: área necessária por ocupante, relação visitante-acompanhante por passageiro (v.a.) e tempo (minutos)	m^2/ocup.	1,7	1,7
	v.a./pax	1,0	1,0
	min	15	25

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

- 65% para voos domésticos
- 95% 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:

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

Em que:

CHp_i = Capacidade na hora-pico do componente "i" (pax/hora)

Dhp_i = Demanda na hora-pico do componente "i" (pax/hora)

Ad_i = Área disponível no componente "i" (m^2)

Emp_i = Espaço mínimo por passageiro no componente "i" (m^2/pax)

To_i = Tempo de ocupação no componente "i" (min.)

Os tempos de ocupação e a relação visitante-acompanhante por passageiro deverão ser periodicamente atualizados por meio de pesquisas 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.

Apêndice C

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Apêndice C
INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO

Os Indicadores de Qualidade de Serviço incluem os seguintes aspectos:

- Serviços diretos
- Disponibilidade de equipamentos e instalações
- Pesquisa de satisfação dos passageiros
- Operações no sistema de pistas
- Fluxo/capacidade da pista de pouso e decolagem

17 (dezessete) indicadores serão considerados no cálculo anual do fator Q para o respectivo decréscimo, dentre os quais um número limitado será elegível para bonificação por superação de metas de desempenho.

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.

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.

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 3. Número de eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.)
Disponibilidade de Equipamentos e Instalações	4. Elevadores, escadas e esteiras rolantes (Q) 5. Sistema de processamento de bagagens (embarque) (Q) 6. Sistema de restituição de bagagens (desembarque) (Q) 7. Pontes de embarque (Q) 8. Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial - PNAE (Q) 9. Fonte de energia elétrica auxiliar 10. Posições de pátio 11. Ar pré-condicionado (“Preconditioned Air”)
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	12. Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros (Q) 13. Limpeza e disponibilidade de banheiros (Q) 14. Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas (Q) 15. Limpeza geral do aeroporto (Q) 16. Cordialidade dos funcionários do aeroporto (Q) 17. Disponibilidade de carrinhos para bagagem (Q) 18. Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação

Aspectos	Indicadores
	19. Custo benefício das lojas e praças de alimentação 20. Disponibilidade e custo de vagas de estacionamento 21. Satisfação geral em relação ao aeroporto 22. Conforto térmico e acústico 23. Percepção de segurança no aeroporto 24. Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque 25. Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros 26. Organização da fila de inspeção de segurança
Operações Aeroportuárias	27. Disponibilidade de estandes (Q) 28. Disponibilidade de gerador de energia elétrica auxiliar (Q) 29. Percentual de passageiros usando serviço de traslados (Q)
Capacidade da pista	30. Penalidade por atuação do aeroporto que implique na redução do movimento da pista abaixo do programado (Q)

A ANAC estabelecerá, em acordo com a Concessionária e mediante consulta pública, quaisquer mudanças nos padrões de desempenho dos Indicadores de Qualidade de Serviço, que estejam alinhados às boas práticas aeroportuárias reconhecidas internacionalmente.

A Tabela 2 apresenta os indicadores que integrarão o fator Q, com suas respectivas métricas, padrões e metas. Para cada mês que o Indicador de Qualidade de Serviço pertinente esteja abaixo do padrão definido, será estabelecido um percentual de redução tarifária. Os bônus (na forma de aumento tarifário) serão concedidos para cada mês que o Indicador de Qualidade de Serviço pertinente seja igual ou (quando pertinente) exceda a meta definida. As reduções tarifárias resultantes serão aplicadas anualmente de acordo com o procedimento estabelecido no item 1.9.

TABELA 2 – INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇOS PARA COMPOSIÇÃO DO FATOR Q

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Serviços Diretos			**1,5%**		-
Filas de inspeção de segurança	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 5 minutos	10%	1,00%	-	-
	Percentual máximo de passageiros aguardando mais de 15 minutos	5%	0,5%	-	-
Disponibilidade de equipamentos e instalações			**1,5%**		**1,00%**
Elevadores, escadas e esteiras rolantes	Percentual do tempo de disponibilidade do equipamento do dia operacional definido	99%	0,3%	100%	0,20%
Sistema de processamento de bagagens (embarque)		99%	0,35%	100%	0,20%
Sistema de restituição de bagagens (desembarque)		99%	0,35%	100%	0,20%
Equipamento apropriado para embarque e desembarque adequado de PNAE		99%	0,1%	100%	0,20%

Categoria	Critério	Padrão	Decréscimo	Meta	Bônus
Pontes de embarque		99%	0,4%	100%	0,20%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			**2,5%**		**1,00%**
Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	3,8	0,40%	4,2	0,20%
Limpeza e disponibilidade de banheiros		3,8	0,41%	4,2	0,20%
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Limpeza geral do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Cordialidade dos funcionários do aeroporto		3,8	0,40%	4,2	0,20%
Disponibilidade de carrinhos de bagagem		3,8	0,40%	-	-
Operações Aeroportuárias			**1,0%**		
Estandes	Percentual de tempo de disponibilidade do equipamento do dia operacional definido	99%	0,25%		
Gerador de energia elétrica auxiliar		99%	0,25%		
Serviço de traslado	Porcentagem média de passageiros que são atendidos por traslados				
Passageiros domésticos		65%	0,50%		
Passageiros internacionais		95%			
Taxa de fluxo da pista			**1% (max.)**		
Total			**7,50%**		**2,00%**
Operações Aeroportuárias Críticas		**Redução para cada evento grave**			
Fila de inspeção de segurança	Dia em que a média do comprimento máximo da fila é maior que 30 minutos		0,2%		
Sistema de processamento de bagagens (embarque)	Dia em que o sistema fica indisponível por mais de 30 minutos		0,1%		

1. Métodos de Cálculo

O desempenho de cada medição é calculado mensalmente conforme segue:

Disponibilidade de equipamento: soma de todos os ativos dentro do indicador de serviço, o tempo total em que o equipamento estava operacional e disponível (dentro do mesmo dia operacional definido, menos os períodos de exclusão definidos) é dividido pelo tempo total (dentro do mesmo dia operacional definido, menos os períodos de exclusão definidos). Quando este valor for igual ou menor que o padrão de serviço, a penalidade mensal

incorrida será igual a 1/12 da pena máxima anual estabelecida na Tabela 2. Quando este valor for igual ou maior que a meta de serviço, o bônus mensal atribuído será igual à 1/12 do bônus máximo anual estabelecido na Tabela 2.

Satisfação dos passageiros: para cada indicador de serviço, a pontuação média da pesquisa é medida para o mês, usando ponderação adequada de chegadas e partidas de passageiros, ponderados de modo a representar razoavelmente o padrão de tráfego de passageiros no aeroporto. Quando este valor for igual ou menor que o padrão de serviço, a penalidade mensal incorrida será igual a 1/12 da pena máxima anual estabelecida na Tabela 2. Quando este valor for igual ou maior que a meta de serviço, o bônus mensal atribuído será igual à 1/12 do bônus máximo anual estabelecido na Tabela 2.

Serviço de traslados: para voos domésticos e internacionais, respectivamente, o número mensal de passageiros, cujo avião usou um estande serviço de traslado é dividido pelo número total de passageiros em cada categoria. Quando este valor for igual ou menor que o padrão de serviço, a penalidade mensal incorrida será igual a 1/12 da pena máxima anual estabelecida na Tabela 2.

2. Aumento das Reduções Tarifárias por Falha Persistente no Serviço

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

3. Reduções Tarifárias Máximas

O nível máximo de reduções tarifáriaspara falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% do montante máximo de receita aeronáutica que a Concessionária tem direito a cobrar naquele ano. Este montante máximo inclui a soma das sanções definidas na Tabela 2 acima, qualquer aumento de sanções pecuniárias por falha persistente do serviço e quaisquer penalidades Q* (a critério da ANAC, conforme descrito no item 1.8).

4. Serviços Diretos

A medição dos tempos de espera nas filas de inspeção de segurança deverá ser feita em todos os canais de inspeção, por meio de contagem de passageiros nas filas e pelo fluxo médio de saída da área de inspeção de segurança. O tempo de espera será contado a partir do momento que o passageiro entrar na fila até o momento em que ele passar pelos pórticos detectores de metal.

A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.

5. Disponibilidade de Equipamentos e Instalações

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.

A Concessionária deverá registrar as seguintes informações:

- Horário em que as falhas foram registradas (ou que a instalação ficou inoperante por outros motivos)
- Tempo exigido para o equipamento ou a instalação afetada voltar a operar
- O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias em que o problema não foi causado pela Concessionária

Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS. O sistema de registro poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.

A indisponibilidade de itens de equipamento e instalações devido a um ou mais dos seguintes fatores são excluídos da medição de desempenho do Indicador de Qualidade de Serviço. A Concessionária deve, contudo, registrar o horário e motivos para a indisponibilidade com base nestas exclusões, e apresentar um relatório à ANAC e às companhias aéreas usuárias do aeroporto anualmente como parte do PQS sobre as tendências em períodos de exclusão e os motivos, comparando com as tendências do desempenho quando há disponibilidade de equipamentos:

- Manutenção planejada para um período de menor movimento, como parte da programação anual previamente submetida à ANAC;
- Inspeções estabelecidas por lei;
- Paralisações por motivos de segurança;
- Indisponibilidade devido a obras de infraestrutura nas instalações ou nas imediações da instalação - desde que a ANAC e os usuários tenham sido notificados com a devida antecedência;
- Indisponibilidade decorrente do uso inapropriado por terceiros (tais como companhias aéreas, passageiros ou pessoal de manuseio de solo)
- Eventos de força maior que afetem partes substanciais do Aeroporto, incluindo fenômenos climáticos extremos, greves, incêndios, evacuações de segurança e incidentes de terrorismo.

6. Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

As perguntas incluídas na Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários ou através de entrevistas diretas. Os questionários serão entregues e coletados, e as entrevistas diretas conduzidas, nos portões de embarque e nos saguões de desembarque. Os questionários deverão estar disponíveis nos idiomas

Português, Espanhol e Inglês e qualquer outro grupo linguístico importante para o Aeroporto.

Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar pelo menos 0,05% dos passageiros que estão embarcando no Aeroporto durante cada mês, e com no mínimo 500 entrevistas de passageiros embarcando por mês. Em terminais onde a proporção de passageiros internacionais ultrapassar 20%, a amostragem mínima será aplicada separadamente para os passageiros domésticos e internacionais. A amostra de entrevistas também incluirá pelo menos 250 passageiros que estejam desembarcando por mês.

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 finais de semana. A ANAC terá o direito de requisitar uma cota representativa de entrevistas por destino ou outro critério. Na medida do possível, o passageiro deverá ser escolhido aleatoriamente.

Deverá ser solicitado ao passageiro que classifique os vários atributos do Aeroporto conforme a seguinte escala:

- Muito bom – 5 pontos
- Bom – 4 pontos
- Satisfatório – 3 pontos
- Ruim – 2 pontos
- Péssimo – 1 ponto
- Não utilizou / não sabe – descartar resposta

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

A Tabela 3 apresenta alguns exemplos de perguntas. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da ANAC.

TABELA 3 – INDICADORES DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE PASSAGEIROS QUE CONTRIBUAM COM O FATOR Q

Indicadores	Perguntas
Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros	• Qual nota você daria para: a visibilidade, facilidade de compreensão e ajuda das informações e sinalizações de direção? • Qual nota você daria para: clareza e disponibilidade dos painéis de informação de voos? • Qual nota você daria para a clareza e utilidade das outras informações fornecidas no aeroporto (isto é, sistema sonoro de aviso aos passageiros, balcão de informações)?
Limpeza e disponibilidade de banheiros	• Qual nota você daria para a limpeza dos banheiros? • Qual nota você daria para a localização e disponibilidade dos banheiros?
Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas	• Qual nota você daria para a facilidade em achar assento disponível no saguão de embarque? • Qual nota você daria para o conforto dos assentos no saguão de embarque e outras áreas do aeroporto?

Indicadores	Perguntas
Limpeza geral do aeroporto	• Qual nota você daria para a o estado geral de limpeza do aeroporto?
Cordialidade dos funcionários do aeroporto	• Qual nota você daria para a gentileza e auxílio dos funcionários que trabalham na segurança ou fornecem informações no aeroporto? (Funcionários de check-in, carregadores, lojas e praças de alimentação não são funcionários do aeroporto).
Disponibilidade de carrinhos de bagagem	• Qual nota você daria para a facilidade em encontrar carrinhos de bagagem? • Qual nota você daria para a qualidade dos carrinhos de bagagem?

7. Operações no "Lado Ar"

Os parâmetros de disponibilidade visam avaliar a capacidade das instalações para desempenhar seu papel quando usadas pelas companhias aéreas e pelos passageiros e que estão fora de uso devido a avarias ou manutenção não planejada. Os requisitos da Concessionária para medição, descrição e definição dos períodos excluídos por indisponibilidade de instalações são conforme especificado acima sob o título Disponibilidade de Equipamentos e Instalações.

A medida da Taxa de Fluxo da Pista é definida conforme segue:

- Quando a Concessionária for responsável, no todo ou em parte, por um Evento Relevante que por sua vez provoque um Impacto Operacional Relevante, a Concessionária fica sujeita a uma redução da Tarifa máxima permitida no ano seguinte, de acordo com os termos estabelecidos abaixo.

- Evento Relevante: falha no fornecimento de energia elétrica no aeroporto, levando a falha no radar ou outro equipamento de controle de tráfego ou sistemas essenciais; ação coletiva dos agentes operacionais do aeroporto; fechamento de pistas; fechamento da saída da pista/acesso à pista de taxiamento; fechamento de áreas de manobra de aeronaves; falhas do sistema de iluminação da pista ou pista de taxiamento; falha de outro equipamento essencial como, por exemplo, de combate a incêndio. Eventos relevantes podem incluir ocasiões em que as instalações pertinentes do aeródromo não estão disponíveis devido a atraso de obras planejadas, manutenção ou reparos.

- Impacto Operacional Relevante: o número acumulado de fluxo de tráfego aéreo real (chegadas ou partidas) é menor que o número acumulado de referência do fluxo em pelo menos quatro movimentos para qualquer período de medição relevante durante o período do Evento Relevante. O número de referência do fluxo é o Fluxo Esperado de Chegadas / Partidas no período em questão, determinados pela Concessionária e com base no cronograma de chegadas e partidas de aeronaves.

A porcentagem de redução da Tarifa é definida conforme:

- Redução da Taxa de Fluxo da Pista = Redução de Chegadas + Redução de Partidas, sujeita ao máximo de 1%, em que:

Redução Chegadas/Partidas = soma (Redução de $Chegadas_i$ + Redução de $Partidas_i$ por Evento Relevante i, para todos os Eventos Relevantes)

Redução Chegadas/Partidas por Evento Relevante i = valor na tabela abaixo, dependendo do Fluxo Cumulativo Máximo Diferido

Fluxo Cumulativo Máximo Diferido de Chegadas/Partidas = A_i x (Fluxo Esperado de Chegadas/Partidas – Fluxo Efetivo de Chegadas/Partidas)

A_i = proporção de responsabilidade pelo Evento Relevante I que é atribuído à Concessionária

TABELA 4 – REDUÇÃO DA TARIFA COM BASE NA TAXA DE FLUXO DA PISTA

Fluxo cumulativo máximo diferido	Redução %
0-3	0,00%
4-7	0,01%
8-11	0,02%
12-15	0,03%
16-19	0,04%
20 ou mais por dia	0,05%

Quando a Concessionária considerar, de forma razoável, que um Evento Relevante causador de um Efeito Operacional Relevante foi agravado em função de causas que estão fora do controle do aeroporto ou de seus agentes, deve-se estimar a proporção de A_i do efeito que considera ter gerado o Evento Relevante pelo qual a Concessionária é responsável.

Não serão exigidas reduções tarifárias quando o Evento Relevante se der em função das instalações do aeródromo se encontrarem fora de serviço, devido à substituição ou reparo, ou enquanto um relevante investimento estiver sendo realizado nas proximidades, ou ainda nas hipóteses em que o horário de trabalho tiver sido determinado pela Concessionária, após consultar as companhias aéreas usuárias do aeroporto.

A Concessionária compilará um registro de todos os eventos do aeroporto que, segundo seu entendimento, poderiam ter um efeito relevante sobre as operações no aeroporto. Isso incluirá quaisquer restrições da taxa de fluxo de tráfego aéreo imposta no aeroporto juntamente com Eventos Relevantes relacionados às pistas e outras instalações do aeródromo. A Concessionária informará as companhias aéreas usuárias do aeroporto mensalmente sobre Eventos Relevantes do mês anterior, o Fluxo Cumulativo Máximo Diferido de Chegadas/Partidas, as pressuposições que suportam o nível esperado de chegadas ou partidas em cada hora durante o curso do Evento Relevante e qualquer estimativa da proporção de responsabilidade.

Apêndice D

PLANO DE MELHORIAS IMEDIATAS

Apêndice D
PLANO DE MELHORIAS IMEDIATAS

Conforme especificado no item 1.9 do PEA, a Concessionária deverá elaborar e apresentar à ANAC um Plano de Melhorias Imediatas para a operação e desempenho de serviço do aeroporto. Como requisito mínimo, este Plano deve incluir um plano de ação imediata para abranger cada um dos seguintes itens:

1. Melhorias de Curtíssimo Prazo – Conclusão dentro de 30 dias do início das operações

1.1. Melhorar a sinalização dentro do terminal: informações sobre os voos, portões de embarque, atrasos, balcões de check-in, inspeção de segurança, emigração, imigração, controle de fronteiras, entre outros (*way finding*). A informação deve estar disponível em Português e Inglês

1.2. Melhorar o fluxo de passageiros nos pontos de processamento (check-in, inspeção de segurança, emigração, imigração, controle de fronteiras, chegadas, entre outros)

1.3. Melhorar o fluxo de veículos dentro do estacionamento e também nas áreas de trânsito de passageiros do estacionamento para o terminal

1.4. Instalar Circuito Fechado de TV no estacionamento

1.5. Revisão do sistema de iluminação do aeroporto (substituir lâmpadas/painéis luminosos defeituosos/quebrados)

1.6. Revisão do sistema de extinção de incêndio (verificar o funcionamento dos extintores de incêndio, dos detectores de fumaça, sistema de extinção automática por água (sprinkler), entre outros)

1.7. Revisão das escadas rolantes e elevadores, bem como as esteiras de restituição de bagagem (certificar-se de que tudo funciona corretamente)

1.8. Limpeza geral do aeroporto

1.9. Melhorias no fluxo de veículos (particulares e de transporte público) nos meios-fios de chegada e saída do aeroporto

1.10. Ampliação do número de pessoal de apoio para auxílio aos passageiros ("Posso ajudar?")

1.11. Dedetização e desratização

1.12. Poda de plantas e árvores e aparar grama

2. Melhorias de Curto Prazo – Conclusão dentro de 120 dias do início das operações

1.1. Reforma de pelo menos 75% dos banheiros e fraldários das áreas de embarque e desembarque (trocar o revestimento e equipamento sanitário)

1.2. Fornecer internet sem fio de alta velocidade em todas as áreas do aeroporto

1.3. Aumentar o número de tomadas de energia na área de embarque

1.4. Instalação e/ou manutenção do gerador de back-up para o ar-condicionado e sistemas de iluminação do aeroporto

1.5. Manutenção do telhado e conserto dos vazamentos (revisão da capacidade de estanqueidade dos edifícios: goteiras, infiltrações, etc.)

1.6. Aumentar o número de pontos de venda de alimentos e bebidas dentro das áreas de partida

1.7. Melhorar e renovar a área de acento nas salas de espera para que atendam o Nível de Serviço da IATA

1.8. Recuperação do piso do terminal

1.9. Certificar-se de que há número suficiente de ônibus e equipamento para embarque/desembarque remoto (a quantidade deve atender a demanda da hora de pico). Revisão do equipamento

1.10. Implementar e/ou realizar manutenção do sistema de coleta de lixo

1.11. Implementar balcões de informação com pessoal bilíngue

1.12. Implementar/revisar os sistemas de primeiros socorros/equipamentos

1.13. Correção de fissuras em paredes/piso, infiltrações, manchas e marcas de desgaste da pintura

1.14. Remover ou assegurar-se da adequação dos equipamentos utilizados por vendedores ambulantes (se houver)

1.15. Adequação física da infraestrutura para atender aos requisitos de acessibilidade