



**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO
CENTRO-OESTE**

**ANEXO 2 DO CONTRATO DE CONCESSÃO
PLANO DE EXPLORAÇÃO AEROPORTUÁRIA (PEA)**

(Texto Compilado até o Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023)

**CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO
CENTRO-OESTE**

Sumário

1.	Introdução	3
2.	Definições.....	3
3.	Objeto da Concessão	4
4.	Complexo Aeroportuário	5
5.	Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros	6
6.	Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária	8
7.	Plano de Gestão da Infraestrutura	14
8.	Da Qualidade de Serviço	18

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

1. Introdução

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

2. Definições

- 2.1. Para os fins do presente PEA, e sem prejuízo de outras definições aqui estabelecidas, as expressões seguintes são assim definidas:
 - 2.1.1 **ACI:** Avaliação das Condições das Instalações, um dos relatórios componentes do PGI;
 - 2.1.2 **Balanceamento:** refere-se à compatibilidade da capacidade operacional de cada componente aeroportuário com a capacidade do(s) Terminal(is) de Passageiros conforme o nível de serviço estabelecido no PEA, de forma a atender adequadamente a demanda ao longo de todo período da concessão;
 - 2.1.3 **Demanda Prevista:** demanda projetada pela Concessionária no PGI;
 - 2.1.4 **Especificações mínimas do Terminal de Passageiros:** diretrizes mínimas obrigatórias de concepção funcional, arquitetônica, estrutural, instalações e padrões de acabamento dos terminais de passageiros;
 - 2.1.5 **Hora Pico:** a 30ª (trigésima) hora rodada mais movimentada dentro de um ano civil;
 - 2.1.6 **IFR:** *Instrument Flight Rules* (Regras de Voo por Instrumentos);
 - 2.1.7 **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 da infraestrutura, conforme Apêndice B.
 - 2.1.8 **PNAE:** Passageiro com necessidades de assistência especial. Entende-se por PNAE pessoa com deficiência, idoso com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestante, lactante, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro;
 - 2.1.9 **PMI:** Programa de Melhorias da Infraestrutura; um dos relatórios componentes do PGI;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 2.1.10 **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;
 - 2.1.11 **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;
 - 2.1.12 **Revisão Ordinária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária a cada 5 (cinco) anos contados de qualquer dos seguintes eventos: primeira apresentação do PGI última Revisão, Ordinária ou Antecipada, do PGI;
 - 2.1.13 **Revisão Voluntária do PGI:** revisão do PGI realizada pela Concessionária de maneira espontânea e anterior ao período de 5 (cinco) anos previsto para a Revisão, Ordinária ou Antecipada, do PGI.
- 2.2. Sem prejuízo das definições acima, e salvo se do contexto resultar claramente sentido diferente, os termos escritos neste PEA com a inicial em maiúscula e nele não definidos terão o significado fixado no capítulo Definições do Contrato.

3. Objeto da Concessão

- 3.1. Constitui objeto da Concessão dos Complexos Aeroportuários 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 dos Complexos Aeroportuários, de forma a obter Receitas Não Tarifárias e disponibilizar aos Usuários a infraestrutura de apoio necessária ao bom funcionamento dos Complexos Aeroportuários;
 - 3.1.3 A manutenção de todas as instalações, bens e equipamentos existentes e implementados nos Complexos Aeroportuários, conforme a legislação e regulamentação em vigor;
 - 3.1.4 A execução das melhorias no prazo previsto neste PEA, com vistas a ampliar e adequar a infraestrutura aeroportuária dos Complexos Aeroportuários e a qualidade dos serviços prestados aos Usuários;
 - 3.1.5 O pleno atendimento ao nível de serviço previsto neste PEA durante toda a Fase II de realização do objeto da Concessão, mediante a realização dos investimentos e/ou ações de gestão operacional e obtenção dos recursos necessários; e

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 3.1.6 O balanceamento entre as instalações necessárias para o adequado atendimento dos Usuários durante toda a Fase II de realização do objeto da Concessão, em especial entre os terminais de passageiros, pátios de aeronaves, sistema de pistas de pouso e decolagem, sistema de pistas de rolamento, estacionamentos 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 dos Aeroportos, sendo atribuição exclusiva do Poder Público, inclusive quando prestados por meio da Estação Prestadora de Serviços de Telecomunicações Aeronáuticas e de Tráfego Aéreo (EPTA), a aquisição, instalação, operação e manutenção dos equipamentos relacionados aos seguintes serviços e facilidades:
- 3.2.1 Serviços de Informação Aeronáutica (AIS);
- 3.2.2 Gerenciamento de Tráfego Aéreo (ATM);
- 3.2.3 Meteorologia (MET);
- 3.2.4 Facilidades de Comunicações e Auxílios em Área Terminal de Tráfego Aéreo (COM);
- 3.2.5 Busca e Salvamento (SAR); e
- 3.2.6 Outros Serviços Auxiliares de Proteção ao Voo, exceto os auxílios visuais (PAPI, VASIS, ALS, balizamento de pista de pouso e de taxi, luzes de eixo de pista de pouso e de eixo de pista de taxi, luzes de zona de toque, barras de parada, farol de aeródromo e biruta), que são de responsabilidade da Concessionária.
- 3.3. A Concessionária será responsável pelos custos decorrentes da eventual realocação de instalações e equipamentos relativos aos itens 3.2.1 a 3.2.6, quando motivada por serviço ou obra proposta pela Concessionária ou exigência contratual, inclusive a construção de novas instalações com características construtivas similares às instalações desativadas, com toda a infraestrutura necessária e suficiente para que os equipamentos de responsabilidade do Poder Público estejam aptos a operar.
- 3.4. A Concessionária poderá, após anuência prévia do órgão competente, realizar investimentos e benfeitorias relacionadas aos serviços destinados a apoiar e garantir segurança à navegação aérea em área de tráfego aéreo dos Aeroportos, ressalvado que sob nenhuma hipótese fará jus à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

4. Complexo Aeroportuário

- 4.1. A situação jurídica dos Complexos Aeroportuários integrantes do Bloco objeto do presente Contrato é a seguinte:

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 4.1.1 A exploração aeroportuária objeto da presente Concessão recai sobre a área civil dos Aeroportos objeto deste contrato, composta pelas áreas descritas no Apêndice F deste PEA, que constituem universalidades, nos termos do art. 38 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.
- 4.1.2 As áreas e instalações destinadas exclusivamente às atividades militares situadas nos sítios aeroportuários não são integrantes do objeto da Concessão.
- 4.1.3 As áreas civis utilizadas pelo Comando da Aeronáutica COMAER para a prestação dos serviços de navegação aérea são classificadas como especiais, conforme diretrizes estabelecidas na Portaria Conjunta SAC/MTPA-COMAER/MD nº 06, de 05 de setembro de 2018, não podendo ser utilizadas pela Concessionária.
 - 4.1.3.1 Caso haja interesse da Concessionária na utilização das áreas especiais, a mesma realocará, às suas expensas, as instalações e equipamentos em operação para outras áreas do sítio aeroportuário, desde que haja anuência prévia do COMAER, cabendo a este definir as especificações para a realocação.
 - 4.1.3.2 Efetivadas as realocações necessárias, as novas áreas destinadas aos serviços de navegação aérea serão automaticamente classificadas como especiais, ficando disponíveis para utilização da Concessionária aquelas que perderem tal destinação.
- 4.1.4 Respeitadas as fases de transição operacional dispostas no presente Contrato, a Concessionária imitir-se-á na posse imediata das áreas descritas no item 1 do Apêndice F.
- 4.1.5 Caberá à Concessionária tomar todas as medidas administrativas e/ou judiciais necessárias à regularização de posse e exploração das áreas descritas no item 4 do Apêndice F.
- 4.1.6 Caberá à Concessionária tomar todas as medidas, administrativas e/ou judiciais necessárias para aquisição das áreas necessárias à ampliação do sítio aeroportuário civil e readequações para atendimento às normas de segurança operacional.

5. Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros

- 5.1. As ampliações e reformas nos terminais de passageiros existentes, bem como, a construção de novos terminais de passageiros deverão incorporar as melhores práticas nacionais e internacionais em projetos de edificações similares.
- 5.2. A concepção arquitetônica e padrões construtivos, operacionais e de manutenção destas intervenções deverão respeitar as particularidades socioeconômicas, culturais, geográficas e climáticas do local, incorporando princípios da sustentabilidade, eficiência energética e

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- minimização dos impactos ambientais, bem como garantir operação ininterrupta, manutenção simplificada e econômica e alta durabilidade.
- 5.3. Os terminais de passageiros deverão oferecer conforto ambiental aos Usuários, em especial, térmico, acústico, luminoso e ergonômico.
 - 5.4. Deverão dispor de sinalização clara, objetiva e em quantidade suficiente para orientar os Usuários em suas necessidades.
 - 5.5. As circulações internas aos Componentes Operacionais e entre eles deverão ser capazes de atender adequadamente aos fluxos demandados na hora pico, além de proporcionar aos Usuários visão desobstruída, percursos desimpedidos e simplificados.
 - 5.5.1 Os corredores, conectores e demais ligações devem dispor de espaços suficientes para comportar os diferentes sentidos de fluxo e situações como, deslocamentos de pessoas com e sem carrinhos de bagagens, com e sem bagagens de mão, PNAE, fluxos de embarque e desembarque no mesmo ambiente, entre outros.
 - 5.6. O planejamento deverá considerar a distância que os passageiros percorrerão em seus fluxos operacionais de embarque e desembarque.
 - 5.6.1 No caso de haver grandes distâncias a serem percorridas nos terminais pelos passageiros, deverão ser disponibilizadas alternativas para auxiliar o deslocamento de pessoas, como esteiras rolantes, veículos motorizados, opções de trajetos mais curtos aos PNAE e outros usuários com dificuldades de locomoção, facilidades e fluxos simplificados aos passageiros em conexão, entre outros.
 - 5.7. A integração do sistema de acesso aos terminais de passageiros com os diversos modos de transporte urbano deverá ser objeto de estudo quando da elaboração dos anteprojetos, os quais deverão, durante toda a Concessão, no que couber ao aeroporto, prever os espaços e infraestrutura para que essa integração ocorra de forma eficiente e simplificada ao Usuário.
 - 5.8. O dimensionamento dos acessos aos terminais de passageiros, incluindo o meio-fio para embarque e para desembarque no lado terra, deverá levar em consideração os diferentes modos de transporte utilizados pelos passageiros para acessar os terminais, prevendo espaços e condições adequadas.
 - 5.9. Os terminais de passageiros deverão ser dotados dos equipamentos e sistemas necessários para sua adequada operação, tais como sistema de informações de voo, sistema de climatização, sistema de sonorização, assentos e mobiliários ergonômicos, incorporando as melhores práticas nacionais e internacionais em edificações similares.
 - 5.10. 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 e de outras entidades ou referências técnicas de reconhecimento internacional no tema.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 5.11. Caberá à Concessionária evidenciar o cumprimento das especificações expressas nos itens 5.1. a 5.10.

6. Melhorias da Infraestrutura Aeroportuária

Aeroporto de Cuiabá

- 6.1. Para a Fase I-B do Contrato, com prazo máximo de duração até 31/12/2023, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura e recomposição do nível de serviço, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo: [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.1.1 Ampliar a capacidade de processamento de passageiros e bagagens no aeroporto, incluindo área de movimento de aeronaves, terminal de passageiros, estacionamento de veículos, vias terrestres associadas e outras infraestruturas de apoio, de modo a prover área e equipamentos adequados para processar no aeroporto, pelo menos, a demanda de passageiros na Hora Pico apurada nos 12 (doze) meses compreendidos entre o 37º (trigésimo sétimo) e o 48º (quadragésimo oitavo) mês da concessão, em embarque e desembarque. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.1.2 Os investimentos necessários para o atendimento ao prescrito no item 6.1 devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos, devendo estar plenamente operacionais ao final da Fase I-B.
- 6.2. Além dos investimentos descritos anteriormente, a Concessionária deverá realizar os seguintes investimentos em infraestrutura, atendendo as demais regras previstas no Contrato e seu Anexos, devendo estar plenamente operacionais nos prazos estabelecidos nos itens de que tratam as obrigações:
- 6.2.1 Deve ser provido sistema visual indicador de rampa de aproximação nas cabeceiras de pistas de pousos e decolagens, para manutenção das operações com aeronaves a jato, quando houver, até 31/12/2023; [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.2.2 Realizar adequações de infraestrutura necessárias para que o aeroporto esteja habilitado a operar, no mínimo, com aeronaves código 4C, em Regras de Voo por Instrumento (IFR) não precisão sem restrição, noturno e diurno, com acesso direto das aeronaves às cabeceiras, em até 68 (sessenta e oito) meses após a data de eficácia do contrato. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 001, de 04 de agosto de 2021\)](#)
- 6.2.2.1 Será considerada operação sem restrição, nos termos do item anterior, aquela em que operações com aeronaves código 4C e inferiores, simultâneas ou não,

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

ocorram sem a necessidade de estabelecimento de procedimentos operacionais especiais que impactem negativamente a capacidade e a segurança operacionais do aeroporto, motivados por inadequação da infraestrutura.

- 6.2.3 Implantar áreas de segurança de fim de pista (RESA) nos termos do RBAC 154 vigente, nas cabeceiras das pistas de pouso e decolagem, em até 31/12/2023. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.3. A Concessionária deverá disponibilizar os recursos físicos para realização da inspeção de segurança em até 100% (cem por cento) da bagagem despachada, da carga e da mala postal embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto.
 - 6.3.1 A disponibilização dos recursos e equipamentos ao longo do período da concessão deverá ocorrer conforme exigências regulamentares da ANAC, não sendo passível o equilíbrio econômico financeiro.
 - 6.3.2 A exigência do item anterior pode ser atendida considerando a disponibilidade dos recursos do operador aeroportuário e eventuais recursos disponibilizados pelas empresas aéreas no aeroporto.

Aeroporto de Rondonópolis

- 6.4. Durante a Fase I-B do Contrato, com prazo máximo de duração até 31/12/2023, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura e recomposição do nível de serviço, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo: [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
 - 6.4.1 Ampliar a capacidade de processamento de passageiros e bagagens no aeroporto, incluindo área de movimento de aeronaves, terminal de passageiros, estacionamento de veículos, vias terrestres associadas, e outras infraestruturas de apoio, de modo a prover área e equipamentos adequados para processar no aeroporto, pelo menos, a demanda em embarque e em desembarque equivalente a 1,3 (uma e três décimos) vezes a quantidade de assentos oferecidos pela aeronave representativa de maior capacidade de passageiros a ter operado voos comerciais regulares no aeroporto, no período de 12 (doze) meses compreendidos entre o 37º (trigésimo sétimo) e o 48º (quadragésimo oitavo) mês da concessão, em embarque e em desembarque, ou 1,3 (uma e três décimos) vezes a quantidade total de assentos oferecidos em simultaneidade. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
 - 6.4.1.1 Entende-se por simultaneidade quando duas ou mais operações exclusivamente de partida, ou exclusivamente de chegada, ou operações de chegada e de partida, nesta ordem, ocorrem em tempo menor ou igual a 45 (quarenta e cinco) minutos.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 6.4.1.2 Caso o aeroporto não tenha operado voos regulares será considerada, para o cálculo da demanda, a quantidade de 70 (setenta) assentos, para fins de adimplemento do item 6.4.1.
- 6.4.2 Os investimentos mencionados no item 6.4.1 devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos, devendo estar plenamente operacionais ao final da Fase I-B.
- 6.5. Além dos investimentos descritos anteriormente, a Concessionária deverá realizar os seguintes investimentos em infraestrutura, atendendo as demais regras previstas no Contrato e seu Anexos, devendo estar plenamente operacionais nos prazos estabelecidos nos itens de que tratam as obrigações:
- 6.5.1 Deve ser provido sistema visual indicador de rampa de aproximação nas cabeceiras de pistas de pousos e decolagens, para manutenção das operações com aeronaves a jato, quando houver, até 31/12/2023; [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.5.2 Realizar adequações de infraestrutura necessárias para que o aeroporto esteja habilitado a operar, no mínimo, em Regras de Voo por Instrumento (IFR) não-precisão, sem restrição, noturno e diurno, aeronaves código 3C, até 31/12/2023; [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.5.2.1 Será considerada operação sem restrição, nos termos do item anterior, aquela em que operações com aeronaves código 3C e inferiores, simultâneas ou não, ocorram sem a necessidade de estabelecimento de procedimentos operacionais especiais que impactem negativamente a capacidade e a segurança operacionais do aeroporto, motivados por inadequação da infraestrutura.
- 6.5.3 Implantar áreas de segurança de fim de pista (RESA) nos termos do RBAC 154 vigente, nas cabeceiras das pistas de pouso e decolagem, até 31/12/2023. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.6. A Concessionária deverá disponibilizar os recursos físicos para realização da inspeção de segurança em até 100% (cem por cento) da bagagem despachada, da carga e da mala postal embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto.
- 6.6.1 A disponibilização dos recursos e equipamentos ao longo do período da concessão deverá ocorrer conforme exigências regulamentares da ANAC, não sendo passível o reequilíbrio econômico financeiro.
- 6.6.2 A exigência do item anterior pode ser atendida considerando a disponibilidade dos recursos do operador aeroportuário e eventuais recursos disponibilizados pelas empresas aéreas no aeroporto.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Aeroporto de Alta Floresta

- 6.7. Durante a Fase I-B do Contrato, com prazo máximo de duração até 31/12/2023, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura e recomposição do nível de serviço, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo: [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.7.1 Ampliar a capacidade de processamento de passageiros e bagagens no aeroporto, incluindo área de movimento de aeronaves, terminal de passageiros, estacionamento de veículos, vias terrestres associadas, e outras infraestruturas de apoio, de modo a prover área e equipamentos adequados para processar no aeroporto, pelo menos, a demanda em embarque e em desembarque equivalente a 1,3 (uma e três décimos) vezes a quantidade de assentos oferecidos pela aeronave representativa de maior capacidade de passageiros a ter operado voos comerciais regulares no aeroporto, no período de 12 (doze) meses compreendidos entre o 37º (trigésimo sétimo) e o 48º (quadragésimo oitavo) mês da concessão, em embarque e em desembarque, ou 1,3 (uma e três décimos) vezes a quantidade total de assentos oferecidos em simultaneidade. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.7.1.1 Entende-se por simultaneidade quando duas ou mais operações exclusivamente de partida, ou exclusivamente de chegada, ou operações de chegada e de partida, nesta ordem, ocorrem em tempo menor ou igual a 45 (quarenta e cinco) minutos.
- 6.7.1.2 Caso o aeroporto não tenha operado voos regulares será considerada, para o cálculo da demanda, a quantidade de 70 (setenta) assentos, para fins de adimplemento do item 6.7.1.
- 6.7.2 Os investimentos mencionados no item 6.7.1 devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos, devendo estar plenamente operacionais ao final da Fase I-B.
- 6.8. Além dos investimentos descritos anteriormente, a Concessionária deverá realizar os seguintes investimentos em infraestrutura, atendendo as demais regras previstas no Contrato e seu Anexos, devendo estar plenamente operacionais nos prazos estabelecidos nos itens de que tratam as obrigações:
- 6.8.1 Deve ser provido sistema visual indicador de rampa de aproximação nas cabeceiras de pistas de pousos e decolagens, para manutenção das operações com aeronaves a jato, quando houver, até 31/12/2023; [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.8.2 Realizar adequações de infraestrutura necessárias para que o aeroporto esteja habilitado a operar, no mínimo, em Regras de Voo por Instrumento (IFR) não-precisão,

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

sem restrição, noturno e diurno, aeronaves código 3C, até 31/12/2023. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)

6.8.2.1 Será considerada operação sem restrição, nos termos do item anterior, aquela em que operações com aeronaves código 3C e inferiores, simultâneas ou não, ocorram sem a necessidade de estabelecimento de procedimentos operacionais especiais que impactem negativamente a capacidade e a segurança operacionais do aeroporto, motivados por inadequação da infraestrutura.

6.8.3 Implantar áreas de segurança de fim de pista (RESA) nos termos do RBAC 154 vigente, nas cabeceiras das pistas de pouso e decolagem, até 31/12/2023. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)

6.9. A Concessionária deverá disponibilizar os recursos físicos para realização da inspeção de segurança em até 100% (cem por cento) da bagagem despachada, da carga e da mala postal embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto.

6.9.1 A disponibilização dos recursos e equipamentos ao longo do período da concessão deverá ocorrer conforme exigências regulamentares da ANAC, não sendo passível o reequilíbrio econômico financeiro.

6.9.2 A exigência do item anterior pode ser atendida considerando a disponibilidade dos recursos do operador aeroportuário e eventuais recursos disponibilizados pelas empresas aéreas no aeroporto.

Aeroporto de Sinop

6.10. Durante a Fase I-B do Contrato, com prazo máximo de duração até 31/12/2023, a Concessionária deverá realizar os investimentos necessários para adequação da infraestrutura e recomposição do nível de serviço, a fim de disponibilizar os sistemas permanentes que possibilitem a prestação de serviço adequado aos Usuários, conforme abaixo: [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)

6.10.1 Ampliar a capacidade de processamento de passageiros e bagagens no aeroporto, incluindo área de movimento de aeronaves, terminal de passageiros, estacionamento de veículos, vias terrestres associadas, e outras infraestruturas de apoio, de modo a prover área e equipamentos adequados para processar no aeroporto, pelo menos, a demanda em embarque e em desembarque equivalente a 1,3 (uma e três décimos) vezes a quantidade de assentos oferecidos pela aeronave representativa de maior capacidade de passageiros a ter operado voos comerciais regulares no aeroporto, no período de 12 (doze) meses compreendidos entre o 37º (trigésimo sétimo) e o 48º (quadragésimo oitavo) mês da concessão, em embarque e em desembarque, ou 1,3 (uma e três décimos) vezes a quantidade total de assentos oferecidos em simultaneidade. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 6.10.1.1 Entende-se por simultaneidade quando duas ou mais operações exclusivamente de partida, ou exclusivamente de chegada, ou operações de chegada e de partida, nesta ordem, ocorrem em tempo menor ou igual a 45 (quarenta e cinco) minutos.
- 6.10.1.2 Caso o aeroporto não tenha operado voos regulares será considerada, para o cálculo da demanda, a quantidade de 70 (setenta) assentos, para fins de adimplemento do item 6.10.1.
- 6.10.2 Os investimentos mencionados no item 6.10.1 devem ser executados observando o atendimento aos Parâmetros Mínimos de Dimensionamento, os Indicadores de Qualidade de Serviço e as demais regras previstas no Contrato e seus Anexos, devendo estar plenamente operacionais ao final da Fase I-B.
- 6.11. Além dos investimentos descritos anteriormente, a Concessionária deverá realizar os seguintes investimentos em infraestrutura, atendendo as demais regras previstas no Contrato e seu Anexos, devendo estar plenamente operacionais nos prazos estabelecidos nos itens de que tratam as obrigações:
- 6.11.1 Deve ser provido sistema visual indicador de rampa de aproximação nas cabeceiras de pistas de pousos e decolagens, para manutenção das operações com aeronaves a jato, quando houver, até 31/12/2023; [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.11.2 Realizar adequações de infraestrutura necessárias para que o aeroporto esteja habilitado a operar, no mínimo, em Regras de Voo por Instrumento (IFR) não-precisão, sem restrição, noturno e diurno, aeronaves código 3C, até 31/12/2023. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.11.2.1 Será considerada operação sem restrição, nos termos do item anterior, aquela em que operações com aeronaves código 3C e inferiores, simultâneas ou não, ocorram sem a necessidade de estabelecimento de procedimentos operacionais especiais que impactem negativamente a capacidade e a segurança operacionais do aeroporto, motivados por inadequação da infraestrutura.
- 6.11.3 Implantar áreas de segurança de fim de pista (RESA) nos termos do RBAC 154 vigente, nas cabeceiras da pista de pouso e decolagem, até 31/12/2023. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 002, de 04 de junho de 2023\)](#)
- 6.12. A Concessionária deverá disponibilizar os recursos físicos para realização da inspeção de segurança em até 100% (cem por cento) da bagagem despachada, da carga e da mala postal embarcadas em aeronaves partindo do aeroporto.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 6.12.1 A disponibilização dos recursos e equipamentos ao longo do período da concessão deverá ocorrer conforme exigências regulamentares da ANAC, não sendo passível o reequilíbrio econômico financeiro.
- 6.12.2 A exigência do item anterior pode ser atendida considerando a disponibilidade dos recursos do operador aeroportuário e eventuais recursos disponibilizados pelas empresas aéreas no aeroporto.
- 6.13. Os prazos a que se referem os itens 6.1 a 6.12 poderão ser ampliados, motivadamente, em caso de:
- 6.13.1 Atrasos nas obras decorrentes da não obtenção de autorizações, licenças e permissões de órgãos da Administração Pública Federal, exigidos para construção ou operação das novas instalações, exceto se decorrente de fato imputável à Concessionária; e
- 6.13.2 Atrasos nas obras decorrentes da demora na obtenção de licenças ambientais quando os prazos de análise do órgão ambiental responsável pela emissão das licenças ultrapassarem as previsões legais, exceto se decorrente de fato imputável à Concessionária.
- 6.13.3 Atraso na execução das obras decorrente de demora na liberação das áreas, ainda que por período inferior ao previsto no item 5.2.4. do Contrato de Concessão.
- 6.13.4 Se excessivas ampliações de prazos, na forma do item 6.13, comprometerem a utilidade do investimento para o Contrato de Concessão, o Poder Concedente poderá suprimir ou alterar a obrigação postergada, assegurada a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observados os itens 5.2.1 e 5.2.3 do Contrato de Concessão.

7. Plano de Gestão da Infraestrutura

- 7.1. Em até 18 (dezoito) meses, a contar da Data de Eficácia do Contrato e a cada 5 (cinco) anos a partir de então, por meio da Revisão Ordinária do Plano de Gestão da Infraestrutura (PGI), a Concessionária deverá apresentar à ANAC o PGI para cada Aeroporto do Bloco para todo o período da Concessão. [\(Alterada pelo Termo Aditivo n. 001, de 04 de agosto de 2021\)](#)
- 7.1.1 A Concessionária deverá apresentar a Revisão Antecipada do PGI sempre que a demanda efetiva de passageiros na Hora-Pico mensurada durante o período de 1 (um) ano exceder em 30% (trinta por cento) a Demanda Prevista no PGI vigente para o mesmo período.
- 7.1.2 A Concessionária poderá realizar a Revisão Voluntária do PGI sempre que julgar oportuno.
- 7.2. O PGI deve assegurar à ANAC e demais partes interessadas nos Complexos Aeroportuários que a Concessionária possui um planejamento adequado e implementará as ações correspondentes

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- para o atendimento ao nível de serviço e à manutenção do balanceamento da capacidade das infraestruturas aeroportuárias e demais regras contratuais relativas à garantia da qualidade de serviço, conforme as demandas efetiva e prevista para o período compreendido no PGI.
- 7.3. Ao apresentar o PGI, a Concessionária deverá, por meio de relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.4 do Contrato, demonstrar que o mesmo foi apresentado às empresas aéreas que operam voos regulares no Aeroporto.
- 7.4. O PGI deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às atividades da Concessionária.
- 7.5. O PGI vinculará a Concessionária, 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.
- 7.5.1 A vinculação prevista neste parágrafo, não alcança as estimativas de valores para a execução dos investimentos planejados. Tais valores servem para que a Concessionária demonstre à ANAC a existência de planejamento financeiro compatível com o plano de manutenção, melhorias e expansão da infraestrutura.
- 7.5.2 Os prazos para cumprimento de obrigações previstas no PGI poderão ser ampliados, motivadamente, desde que ocorridas as hipóteses dispostas no item 6.13 deste PEA.
- 7.5.2.1 Se excessivas ampliações de prazos, na forma do item 7.5.2, comprometerem a utilidade do investimento para o Contrato de Concessão, o Poder Concedente poderá suprimir ou alterar a obrigação postergada, assegurada a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, observados os itens 5.2.1 e 5.2.3 do Contrato de Concessão.
- 7.6. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos dos Aeroportos para desenvolver o PGI. A Concessionária deverá assegurar que o PGI é consistente com os demais planos ou programas existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
- 7.7. O objetivo do PGI é proporcionar a melhoria contínua das instalações e sistemas dos aeroportos, avaliando periodicamente 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.
- 7.8. 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.
- 7.9. 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 e da

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

manutenção do balanceamento da capacidade das infraestruturas aeroportuárias, sem direito a qualquer reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

- 7.10. O PGI deverá identificar os principais componentes da infraestrutura aeroportuária, incluindo:
- 7.10.1 Sistema de pistas;
 - 7.10.2 Pátio de aeronaves;
 - 7.10.3 Vias de serviço;
 - 7.10.4 Terminais de passageiros;
 - 7.10.5 Terminais de cargas;
 - 7.10.6 Estacionamento de veículos;
 - 7.10.7 Vias de acesso e circulação interna;
 - 7.10.8 Demais instalações para funcionamento do Aeroporto.
- 7.11. O PGI deverá apresentar os seguintes relatórios: Avaliação das Condições das Instalações (ACI), e Programa de Melhorias da Infraestrutura (PMI).
- 7.11.1 Avaliação das Condições das Instalações;
 - 7.11.1.1 A Concessionária deverá apresentar um relatório de Avaliação das Condições das Instalações (ACI), contemplando as instalações e sistemas de grande porte, considerando, ao menos, as instalações, requisitos e classificações apresentadas no Apêndice A deste PEA.
 - 7.11.1.2 Com base na avaliação do impacto nas operações devido às condições das instalações avaliadas, a Concessionária deverá indicar as melhorias e manutenções que devem ser realizadas imediatamente, em função de questões de segurança, bem como melhorias e manutenções programadas.
 - 7.11.1.3 A Concessionária deverá identificar as datas para que as ações de melhorias ou manutenções imediatas e de curto prazo estejam concluídas, bem como, informar os períodos ou frequências que as demais melhorias ou manutenções serão realizadas.
 - 7.11.2 Programa de Melhorias da Infraestrutura;
 - 7.11.2.1 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,

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

conforme o nível de serviço estabelecido e demais regras da Concessão relativas à garantia da qualidade de serviço.

- 7.11.2.2 O relatório deverá avaliar o nível de serviço atualmente provido, a capacidade e o balanceamento da infraestrutura do Aeroporto, incluindo todos os componentes operacionais, tais como sistemas de pistas, pátio de aeronaves e terminais.
 - 7.11.2.2.1 A cada apresentação da Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI, com a finalidade de demonstrar o balanceamento da infraestrutura planejada para os próximos 5 (cinco) anos, o PMI deverá apresentar o relatório da simulação computacional realizada por meio de software dedicado, de modelo em tempo acelerado com abordagem sistêmica, sequencial e de natureza estocástica, dos principais processadores dos sistemas de pista, pátio e terminal, incluindo a documentação completa das premissas utilizadas e a previsão de desempenho em relação ao nível de serviço estabelecido.
 - 7.11.2.2.2 Simulações específicas de sistemas individualizados ou de partes destes, podem ser solicitadas quando da apresentação dos anteprojetos, conforme item 2.25. do Contrato de Concessão.
 - 7.11.2.3 A cada Revisão Ordinária ou Antecipada do PGI, a previsão de demanda deverá ser atualizada e detalhada, apresentando os níveis de movimentação de aeronaves e de passageiros em termos anuais e de Hora Pico para os 20 (vinte) anos seguintes, mesmo que extrapole o prazo do Contrato de Concessão.
 - 7.11.2.4 O PMI deverá identificar o nível de movimentação anual de aeronaves e o nível de passageiros na Hora Pico que ensejarão obrigação de a Concessionária iniciar os investimentos com vistas à manutenção do nível de serviço estabelecido e do balanceamento da capacidade, constituindo estes eventos os Gatilhos de Investimento.
 - 7.11.2.5 O PMI deverá apresentar os investimentos programados para o atendimento balanceado da Demanda Prevista para o período de vigência contratual, considerando o nível de serviço do PEA.
 - 7.11.2.6 O PMI deverá apresentar descrição das intervenções previstas para ocorrerem no prazo de 10 (dez) anos, com os devidos desenhos necessários para o seu entendimento, indicando as respectivas estimativas de custo, bem como a indicação do cronograma com as datas previstas para início e conclusão.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

8. Da Qualidade de Serviço

- 8.1. Para fins de monitoramento da Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar as regras aplicáveis a cada aeroporto de acordo com a movimentação anual de passageiros.
- 8.1.1 Os aspectos referentes à Qualidade de Serviço, cuja aplicabilidade aos aeroportos integrantes do Bloco se encontra disposta nos Apêndices deste PEA, compreenderão as informações referentes:
- 8.1.1.1 ao Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço;
 - 8.1.1.2 ao Plano de Qualidade de Serviço;
 - 8.1.1.3 à preparação para a aferição dos IQS;
 - 8.1.1.4 aos IQS e ao cálculo do Fator Q.
- 8.2. A cada Revisão dos Parâmetros da Concessão, a ANAC poderá modificar os componentes a serem pesquisados, o sistema de medição, os padrões e as metas, tanto para os indicadores que determinam o Fator Q, quanto para os parâmetros de desempenho de serviço estabelecidos nos Apêndices C, D e E deste PEA.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

APÊNDICE A

Avaliação das Instalações

1. As instalações avaliadas devem ser classificadas nas seguintes categorias:

- Excelente - sem deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos;
- Bom - pequenas deficiências operacionais, padrões mínimos excedidos ou atendidos;
- Razoável - pequenas deficiências operacionais, a maioria dos padrões mínimos atendidos, algumas melhorias de instalações ou ações corretivas devem ser consideradas, melhorias de médio/longo prazo devem ser identificadas;
- Ruim - significativas deficiências operacionais, falha no cumprimento dos padrões mínimos, melhorias das instalações ou ações corretivas devem ser tomadas no curto prazo;
- Crítica - grandes deficiências operacionais, ações corretivas urgentes devem ser tomadas, e/ou questões de segurança estão presentes. Esta categoria também pode incluir melhorias estabelecidas por nova legislação.

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

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE
APÊNDICE B
Tabela 1 – Parâmetros Mínimos de Dimensionamento – Nível de Serviço Estabelecido

Componente	Unidade	Valores na hora-pico	
		Doméstico	Internacional
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
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
Área para formação de filas			
Check-in e despacho	m ² /ocup	1,3	1,8
	min	20	30
Inspeção de segurança	m ² /pax	1,0	1,0
	min	10	15
Emigração e imigração	m ² /pax	-	1,0
	min	-	10
Aduana	m ² /ocup	-	1,7
	min	-	10
Salas de embarque			
Máxima ocupação das salas	%	65	65
Acesso a assentos na sala de embarque (incluindo aqueles disponíveis nos serviços de alimentação)	%	70	70
Área necessária para passageiros sentados	m ² /pax	1,7	1,7
	min	40	60
Área necessária para passageiros em pé	m ² /pax	1,2	1,2
	min	20	20
Sala de desembarque: área necessária por passageiro aguardando bagagem	m ² /pax	1,7	1,7
	min	30	45
Esteiras motorizadas para restituição de bagagens	quantidade	≥ 1	

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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

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

Onde:

- CHp_i – capacidade na hora pico do componente “i” (pax/hora);
- DHp_i – demanda na hora pico do componente “i” (pax/hora);
- Ad_i – área disponível no componente “i” (m²);
- Emp_i – espaço mínimo por passageiro no componente “i” (m²/pax);
- To_i – tempo de ocupação no componente “i” (minuto).

2. Os tempos de ocupação e a relação visitante-acompanhante por passageiro poderão ser atualizados por meio de pesquisa e observação do comportamento dos usuários do aeroporto nos horários de pico, a cada revisão do PGI.
 - 2.1. Os demais parâmetros estabelecidos nesse Apêndice poderão ser atualizados durante o processo de Revisão dos Parâmetros da Concessão.
3. A Concessionária deverá observar as disposições sobre apresentação de informações relativas à movimentação aeroportuária previstas na Resolução ANAC n° 464, de 22 de fevereiro de 2018, ou de norma que a substituir.
4. A Concessionária deverá enviar, até o dia 1º de fevereiro de cada ano, relatório com informações referentes ao nível de serviço atingido na Hora-Pico, para cada um dos componentes que constam deste Apêndice, acompanhado da memória de cálculo.
 - 4.1. As informações devem se referir ao período compreendido entre o dia 1º de janeiro e 31 de dezembro do ano anterior ao do envio.
5. A partir do início da Fase II de execução do Contrato de Concessão, nos aeroportos enquadrados nas faixas 2 e 3, nos termos do apêndice G, 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.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

APÊNDICE C

Aeroportos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 5 mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC.
2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:
 - 2.1 Identificador único e sequencial;
 - 2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;
 - 2.3 Dados de contato do manifestante;
 - 2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento;
3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.
4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente à ANAC, as informações coletadas por meio do sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:
 - 4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados;
 - 4.2 Plano de ação para mitigar ou corrigir os problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las;
 - 4.3 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.
5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.

Do Plano de Qualidade de Serviço – PQS

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

6. 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 e demais regulamentações vigentes.
7. O primeiro PQS deverá ser encaminhado até o mês de setembro do ano do terceiro Reajuste.
 - 7.1 Os demais PQS deverão ser encaminhados até o mês de setembro anterior a cada Reajuste.
8. O Plano de Qualidade Serviço terá vigência durante o ano calendário posterior à data definida para sua apresentação.
9. O PQS deverá compreender, minimamente, o seguinte conteúdo:
 - 9.1 Definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos de qualificação para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários;
 - 9.2 Programa de capacitação e treinamento para a equipe dedicada ao atendimento aos Usuários;
 - 9.3 Sistematização das necessidades dos Usuários;
 - 9.4 Protocolos de assistência ao passageiro;
 - 9.5 Serviços de informação;
 - 9.6 Sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos Usuários;
 - 9.7 Padrões mínimos de serviços;
 - 9.8 Relatório de Qualidade de Serviço;
 - 9.9 Plano de Ação.
10. Na elaboração do PQS, a Concessionária deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.
11. O PQS vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.
12. A Concessionária poderá utilizar quaisquer planos existentes, bem como descrições das instalações, sistemas e procedimentos do Aeroporto para desenvolver o PQS. A Concessionária

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- deverá assegurar que o PQS é consistente com os demais planos existentes, elaborados ou não pela Concessionária.
13. O Relatório de Qualidade de Serviço – RQS, parte integrante do PQS, deve contemplar os IQS descritos neste Apêndice, que incluirá os indicadores utilizados para estabelecer o Fator Q, componente da fórmula de reajuste da receita teto prevista no Contrato, bem como o registro de reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos pelos diversos canais de comunicação da Concessionária com a comunidade aeroportuária.
- 13.1 O RQS deve mostrar como o Fator Q foi calculado a partir do desempenho mensal de cada um dos IQS para fins de reajuste.
- 13.2 Para cada um dos componentes pesquisados, a Concessionária deverá apresentar histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados anteriores.
14. Com base nas informações do RQS, a Concessionária deverá elaborar Plano de Ação, baseado em estudo técnico, para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a fim de suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.
- 14.1 O plano deverá apresentar, ainda, ações para mitigar e corrigir problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las.
15. Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar as Empresas Aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar no PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das Empresas Aéreas foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV – Das Consultas aos Usuários do Contrato de Concessão.
- 15.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o PQS apresentado à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.4 do Contrato.
16. A Concessionária deverá encaminhar juntamente com o PQS, os protocolos de concordância, elaborados nos termos do item 15.4 do Contrato, referentes aos Acordos de Nível de Serviço entre a Concessionária e Empresas Aéreas atuantes no Aeroporto.
- 16.1 Considera-se Acordo de Nível de Serviço aquele celebrado entre a Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária e as Empresas Aéreas com o objetivo de proporcionar a melhoria dos serviços prestados, a eficiência das operações e definir os compromissos alocados às partes envolvidas.
- 16.2 A cada atualização dos Acordos de Nível de Serviços, o novo protocolo deverá ser encaminhado à ANAC no prazo de 30 (trinta) dias.
- 16.3 Caso as partes não cheguem a um acordo, a Concessionária deverá encaminhar à ANAC, juntamente com o PQS, relatório de consulta, elaborado nos termos do item 15.4 do

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Contrato, que comprove a realização da negociação entre as partes, contendo ainda as divergências encontradas e justificativas para não realização do Acordo.

Da Preparação para aferição dos IQS

17. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, realizar a coleta de informações, realizar a pesquisa e realizar o cálculo dos itens descritos neste Apêndice.
 - 17.1 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.
 - 17.2 Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.
 - 17.3 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.
 - 17.4 A Concessionária também publicará mensalmente, de forma acessível, no sítio eletrônico do Aeroporto, um relatório do desempenho do serviço, identificando o padrão pertinente e o histórico do desempenho mensal para os IQS.
 - 17.5 A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 17 observará a regulamentação editada pela ANAC. No caso de ausência de metodologia regulamentada, a Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pela ANAC.
18. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.
19. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.

Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS e do Cálculo do Fator Q

20. Os padrões e metas dos IQS estão definidos neste Apêndice. O Fator Q a ser considerado no reajuste da receita teto anual, conforme estabelecido no Contrato de Concessão, será calculado anualmente pelo somatório dos possíveis decréscimos e acréscimos descritos neste Apêndice.
21. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I-A.
22. O Fator Q somente incidirá a partir do terceiro reajuste, incluindo este.
 - 22.1 Para o cálculo do Fator Q, serão considerados dados coletados no período entre agosto do ano anterior ao reajuste a julho do ano do reajuste.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

23. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo IQS por 2 (dois) períodos, consecutivos ou alternados, em um prazo de 5 (cinco) anos, configura infração sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os IQS elencados na categoria Check-in e no Índice de Satisfação.
- 23.1 O período que trata o item 23 coincide com o definido no item 22.1, durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.
- 23.2 Serão levados em consideração, de forma individual, para verificação da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice, desde que tenham padrão estabelecido.
24. 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.
25. Os decréscimos associados ao não cumprimento dos padrões dos componentes onde se aplicam o Fator Q serão integrais (cem por cento) durante todo o período em que o Fator Q produzir efeitos no Reajuste.

Indicadores de Qualidade de Serviço

26. Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS incluem os seguintes aspectos:
- Serviços diretos;
 - Disponibilidade de equipamentos;
 - Instalações Lado Ar; e
 - Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
27. 14 (catorze) indicadores serão considerados no cálculo anual do Fator Q para seu decréscimo, dentre os quais 9 (nove) são elegíveis para bonificação.
28. O Fator Q resultante será aplicado ao reajuste da receita teto, 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.
29. 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.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

30. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
31. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente e 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
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
Mobilidade	11. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal (Q)
	12. Disponibilidade de informações de voos (Q)
	13. Distância caminhada no terminal
Conveniência	14. Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)
	15. Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais
	16. Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	17. Limpeza de banheiros (Q)
	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
Ambiente	21. Conforto nas áreas de embarque
	22. Conforto térmico (Q)
	23. Conforto acústico (Q)
	24. Limpeza geral do aeroporto
Acesso	25. Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)
	26. Disponibilidade de vagas de estacionamento
	27. Qualidade das instalações do estacionamento

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Aspectos	Indicadores
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.

32. A Tabela 2 apresenta os indicadores com suas respectivas métricas e valores de referência.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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%	-	-	-	-
	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%

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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%
Atendimento em pontes de embarque	Percentual do movimento de passageiros domésticos atendidos em Ponte de Embarque	65,00%	75,00%	95,00%	-	-1,00%	0,30%
	Percentual do movimento de passageiros internacionais atendidos em Ponte de Embarque	95,00%	97,00%	99,00%	-	-0,50%	0,10%
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros						-2,00%	0,80%
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança	-	3,80	-	-	-	-
	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	-	3,80	-	-	-	-

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação (Q)	3,10	3,50	3,80	0,04	-0,20%	-
Conveniência	Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais	-	3,40	-	-	-	-
	Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio	-	3,40	-	-	-	-
	Limpeza de banheiros (Q)	3,60	4,00	4,30	0,04	-0,30%	0,20%
	Disponibilidade de banheiros	-	4,00	-	-	-	-
Serviços Básicos	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%
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	-	4,00	-	-	-	-
	Conforto nas áreas de embarque	-	3,60	-	-	-	-
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	-	-	-	-
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio) (Q)	3,20	3,50	-	0,10	-0,20%	-
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	-	3,20	-	-	-	-

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

	Qualidade das instalações do estacionamento	-	3,50	-	-	-	-	
	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	-	3,50	-	-	-	-	
Valor	Relação Preço-Qualidade dos restaurantes		3,20	-			-	
	Relação Preço-Qualidade das lojas	-	3,20	-	-	-	-	
	Tempo de espera de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	-	
Check-in	Eficiência do processo de check-in no aeroporto	-	-	-	-	-	-	
	Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in	-	-	-	-	-	-	
Total							-7,50%	2,00%

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

34. O cálculo da parcela do reajuste relativa ao Fator Q será realizado conforme critérios abaixo.

34.1 Para os Indicadores relacionados ao Aspecto "Serviços Diretos":

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

$$Q(i) = Decréscimo(i)$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

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

Se $R(i) \geq Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

34.2 Para os Indicadores relacionados aos Aspectos “Disponibilidade de Equipamentos” e “Instalações do Lado Ar”:

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

Se $Vi(i) \leq R(i) < Padrão(i)$;

$$Q(i) = 0$$

Se $Padrão(i) \leq R(i) < Meta(i)$;

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

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

$$Q(i) = \text{Bônus}(i)$$

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

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

$$Q(i) = \text{Decréscimo}(i)$$

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

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

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

$$Q(i) = 0$$

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

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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

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

35. 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.

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

36. O nível máximo de redução em virtude de falhas de serviço em um dado ano do Contrato será igual ou inferior a 7,5% da receita teto no período referente ao reajuste. Este inclui qualquer aumento das reduções por falha persistente no serviço.

Aumento dos Decréscimos Tarifários por Falha Persistente no Serviço

37. O decréscimo 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 (três) meses consecutivos dentro de um ano, ou por um total de 6 (seis) meses dentro de um ano, então o percentual de redução estabelecido na Tabela 2 deve ser aumentado em 50% (cinquenta por cento) para esse Indicador para o período de avaliação.
38. Serão levados em consideração para efeitos do Aumento das Reduções 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% (sete e meio por cento).

Serviços diretos

39. 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

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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.

40. 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.
41. 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 (cinco) e até 15 (quinze) minutos, conforme a seguinte fórmula:

- Percentual de passageiros aguardando até 5 (cinco) minutos

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

- Percentual de passageiros aguardando até 15 (quinze) minutos

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

onde:

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

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

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

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

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

42. 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.
43. 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 (trinta) minutos

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

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

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

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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

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

onde:

$R_{EA\%}$ – Percentual de atendimentos de embarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

$R_{ESA\%}$ – Percentual de atendimentos de embarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

$R_{DA\%}$ – Percentual de atendimentos de desembarque, avisados previamente, com tempo inferior a 30 (trinta) minutos;

$R_{DSA\%}$ – Percentual de atendimentos de desembarque, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

$EA30$ – Quantidade de atendimentos de embarques de PNAE, com aviso prévio, com tempo inferior a 30 (trinta) 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 (trinta e cinco) 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 (trinta) minutos;

TDA_{PNAE} – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE com aviso prévio;

$DSA35$ – Quantidade de atendimentos de desembarques de PNAE, sem aviso prévio, com tempo inferior a 35 (trinta e cinco) minutos;

$TDSA_{PNAE}$ – Quantidade total de atendimentos de desembarques de PNAE sem aviso prévio;

Disponibilidade de Equipamentos e Instalações

44. 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.

45. 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;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- c) O motivo da paralisação, incluindo quaisquer circunstâncias onde o problema não foi causado pela Concessionária.
46. Sempre que possível, e eficaz em termos de custo, a medição deve ser automatizada e avanços nesse sentido devem ser relatados no PQS.
47. 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 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.
48. 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 47 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;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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 47, a) deste apêndice.

IDo - Tempo em que o equipamento ou instalação fica indisponível para uso durante determinado período devido a outros motivos, conforme Item 47, letras b), c), d), e) e f) deste apêndice.

Instalações Lado Ar

49. 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.
50. 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;

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

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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

51. 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.

51.1 As entrevistas em português deverão ser realizadas sempre de forma direta.

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

53. 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.

54. 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

55. 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;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

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

56. 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

	Satisfação geral
Satisfação	Atendimento das expectativas
	Comparação com um aeroporto ideal

57. As perguntas relacionadas aos indicadores de índice de satisfação devem seguir a escala de 1 (um) a 10 (dez), sendo 1 (um) “Discordo Totalmente” e 10 (dez) “Concordo Totalmente”.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

APÊNDICE D

Aeropostos com movimentação anual de passageiros igual ou superior a 1 mi/pax e inferior a 5 mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC.
2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:
 - 2.1 Identificador único e sequencial;
 - 2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;
 - 2.3 Dados de contato do manifestante;
 - 2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento;
3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.
4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente à ANAC, as informações coletadas por meio do sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:
 - 4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados;
 - 4.2 Plano de ação para mitigar ou corrigir os problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las;
 - 4.3 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.
5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.

Da Preparação para aferição dos IQS

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

6. A Concessionária será responsável por selecionar, contratar e remunerar empresa especializada independente para realizar os estudos relativos ao planejamento, realizar a coleta de informações, realizar a pesquisa e realizar o cálculo dos itens descritos neste Apêndice.
 - 6.1 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.
 - 6.2 Os IQS deverão ser aferidos mensalmente de acordo com o disposto neste Apêndice.
 - 6.3 A Concessionária deverá encaminhar à ANAC, mensalmente, todos os dados coletados para aferição dos resultados dos IQS definidos neste Apêndice.
 - 6.4 A Concessionária também publicará mensalmente, de forma acessível, no sítio eletrônico do Aeroporto, um relatório do desempenho do serviço, identificando o padrão pertinente e o histórico do desempenho mensal para os IQS.
 - 6.5 A metodologia para realização da pesquisa de que trata o item 6 observará a regulamentação editada pela ANAC. No caso de ausência de metodologia regulamentada, a Concessionária deverá apresentar metodologia própria, observadas as disposições contratuais, para aprovação pela ANAC.
7. A ANAC poderá requisitar que a empresa de pesquisa e/ou a Concessionária utilize sistema, software, regra ou aplicativo especificado pela Agência para realização, registro, gravação dos áudios de entrevistas, cálculo ou consolidação dos IQS.
8. A ANAC poderá, ainda, estender a pesquisa de satisfação a outros Usuários.

Dos Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS

9. Os padrões dos IQS estão definidos neste Apêndice.
10. Os IQS passarão a ser aferidos em até 60 (sessenta) dias após o término da Fase I-A.
11. A reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, caracterizada pelo não alcance do padrão estabelecido para um mesmo Indicador de Qualidade de Serviço (IQS) – além de 3 (três) meses em um prazo de 12 (doze) meses, configura condição sujeita a aplicação das penalidades contratualmente previstas, exceto para os indicadores elencados na categoria Check in e no Índice de Satisfação.
 - 11.1 Para efeitos do disposto no item 11, serão considerados os dados coletados no período entre agosto de um ano e julho do ano seguinte.
 - 11.2 Serão levados em consideração, de forma individual, para verificação da reincidência de baixo desempenho na qualidade de serviço, os IQS relacionados na Tabela 2 deste apêndice, desde que tenham padrão estabelecido.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Indicadores de Qualidade de Serviço

12. Os Indicadores de Qualidade de Serviço – IQS incluem os seguintes aspectos:
- Pesquisa de Satisfação dos Passageiros.
13. Os indicadores a serem considerados na Pesquisa de Satisfação de Passageiros a ser realizada nos aeroportos são aqueles constantes da Tabela 1 deste Apêndice.
14. A Concessionária deverá manter registros detalhados das medições, que poderão ser auditados pela ANAC a qualquer tempo.
15. A Tabela 1 apresenta todos os Indicadores de Qualidade de Serviço, que deverão ser aferidos mensalmente nos aeroportos e constar no Relatório de Qualidade de Serviço.

Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço

Aspectos	Indicadores
Inspeção de Segurança	1. Tempo de espera na fila de inspeção de segurança
	2. Organização do processo de inspeção de segurança
	3. Atendimento e cortesia dos funcionários da fila de inspeção de segurança
Mobilidade	4. Facilidade de encontrar seu caminho no terminal
	5. Disponibilidade de informações de voos
	6. Distância caminhada no terminal
Conveniência	7. Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação
	8. Qualidade e variedade de lojas/estabelecimentos comerciais
	9. Disponibilidade de bancos, caixas eletrônicos e casas de câmbio
Pesquisa de Satisfação dos Passageiros	10. Limpeza de banheiros
	11. Disponibilidade de banheiros
	12. Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário
	13. Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas
Ambiente	14. Conforto nas áreas de embarque
	15. Conforto térmico
	16. Conforto acústico
	17. Limpeza geral do aeroporto
Acesso	18. Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)
	19. Disponibilidade de vagas de estacionamento
	20. Qualidade das instalações do estacionamento
	21. Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Aspectos	Indicadores
Valor	22. Relação Preço-Qualidade dos restaurantes
	23. Relação Preço-Qualidade das lojas
Check-in	24. Tempo de espera de check-in no aeroporto
	25. Eficiência do processo de check-in no aeroporto
	26. Atendimento e cortesia dos funcionários do check-in
Satisfação	27. Satisfação geral
	28. Atendimento das expectativas
	29. Comparação com um aeroporto ideal

16. A Tabela 2 apresenta os indicadores com seus respectivos valores de referência.

Tabela 2 – Valores de referência para os Indicadores de Qualidade de Serviço

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros			
Categoria	Indicador	Critério	Padrão
Inspeção de Segurança	Tempo de espera na fila de inspeção de segurança		3,80
	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		3,90
	Disponibilidade de informações de voos	Aferição por meio de pesquisa de satisfação dos passageiros	4,00
	Distância caminhada no terminal		3,80
Conveniência	Qualidade e variedade de restaurantes/instalações para alimentação		3,50
	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		4,00

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

	Disponibilidade de banheiros	4,00
	Qualidade de rede sem fio e outras conexões de internet disponibilizadas pelo operador aeroportuário	3,40
	Disponibilidade de carrinhos para bagagem nas áreas públicas	4,00
Ambiente	Conforto nas áreas de embarque	3,60
	Conforto térmico	4,00
	Conforto acústico	3,90
	Limpeza geral do aeroporto	4,20
Acesso	Facilidade para entrar ou sair de veículo na via de acesso junto à entrada do terminal (meio-fio)	3,50
	Disponibilidade de vagas de estacionamento	3,20
	Qualidade das instalações do estacionamento	3,50
Valor	Relação Preço-Qualidade dos estacionamentos	3,50
	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 dos funcionários do check-in	-

Pesquisa de Satisfação dos Passageiros

17. 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.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 17.1 As entrevistas em português deverão ser realizadas sempre de forma direta.
18. Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra deverá contemplar 1.000 (mil) entrevistas anuais com passageiros que estão embarcando no Aeroporto, escalonada durante cada mês, conforme determinação a ser expedida pela ANAC, a qual considerará a distribuição em função da movimentação mensal e sua sazonalidade.
19. 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.
20. 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

21. 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;

22. 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

Satisfação	Satisfação geral
	Atendimento das expectativas

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Comparação com um aeroporto ideal

23. As perguntas relacionadas aos indicadores de índice de satisfação devem seguir a escala de 1 (um) a 10 (dez), sendo 1 (um) “Discordo Totalmente” e 10 (dez) “Concordo Totalmente”.

Do Plano de Qualidade de Serviço – PQS

24. 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 e demais regulamentações vigentes.
25. O primeiro PQS deverá ser encaminhado até o mês de setembro do ano do terceiro Reajuste.
- 25.1 Os demais PQS deverão ser encaminhados até o mês de setembro anterior a cada Reajuste.
26. O Plano de Qualidade Serviço terá vigência durante o ano calendário posterior à data definida para sua apresentação.
27. O PQS deverá compreender, minimamente, o seguinte conteúdo:
- 27.1 Definição de responsabilidades, procedimentos e requisitos mínimos de qualificação para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários;
- 27.2 Programa de capacitação e treinamento para a equipe dedicada ao atendimento aos usuários;
- 27.3 Sistematização das necessidades dos usuários;
- 27.4 Protocolos de assistência ao passageiro;
- 27.5 Serviços de informação;
- 27.6 Sítio eletrônico do aeroporto na rede mundial de computadores com os serviços de informação disponibilizados aos usuários;
- 27.7 Padrões mínimos de serviços;
- 27.8 Relatório de Qualidade de Serviço;
- 27.9 Plano de Ação.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

28. Na elaboração do PQS, a Concessionária deverá identificar e cumprir todas as leis, regulamentos, e demais normas aplicáveis às suas atividades.
29. O PQS vinculará à Concessionária para todos os fins de direito, cabendo a ela seu estrito cumprimento e implementação, sujeitando-se às obrigações previstas neste Apêndice, no Contrato e seus Anexos e às penalidades pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas no PGI.
30. 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.
31. O Relatório de Qualidade de Serviço – RQS, parte integrante do PQS, deve contemplar os IQS descritos neste Apêndice, bem como o registro de reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos pelos diversos canais de comunicação da Concessionária com a comunidade aeroportuária.
 - 31.1 O RQS deverá demonstrar os resultados aferidos no período entre agosto do ano anterior e julho do ano do envio do PQS.
 - 31.2 Para cada um dos componentes pesquisados, a Concessionária deverá apresentar histórico das avaliações dos Usuários, comparando-as com os resultados anteriores.
32. Com base nas informações do RQS, a Concessionária deverá elaborar Plano de Ação, baseado em estudo técnico, para as áreas com baixo desempenho na qualidade de serviço mensurado, a fim de suprir as deficiências apontadas, englobando treinamento de pessoal, melhorias físicas e mudanças de procedimentos.
 - 32.1 O plano deverá apresentar, ainda, ações para mitigar e corrigir problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las.
33. Na produção do PQS, a Concessionária deve consultar as Empresas Aéreas usuárias do aeroporto, devendo demonstrar no PQS apresentado à ANAC como as sugestões e demandas das Empresas Aéreas foram consideradas, conforme os termos constantes do Capítulo XV – Das Consultas aos Usuários do Contrato de Concessão.
 - 33.1 A Concessionária deverá encaminhar, juntamente com o PQS apresentado à ANAC, relatório de consulta elaborado nos termos do item 15.4 do Contrato.
34. A Concessionária deverá encaminhar juntamente com o PQS, os protocolos de concordância, elaborados nos termos do item 15.4 do Contrato, referentes aos Acordos de Nível de Serviço entre a Concessionária e Empresas Aéreas atuantes no Aeroporto.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 34.1 Considera-se Acordo de Nível de Serviço aquele celebrado entre a Concessionária de Infraestrutura Aeroportuária e as Empresas Aéreas com o objetivo de proporcionar a melhoria dos serviços prestados, a eficiência das operações e definir os compromissos alocados às partes envolvidas.
- 34.2 A cada atualização dos Acordos de Nível de Serviços, o novo protocolo deverá ser encaminhado à ANAC no prazo de 30 (trinta) dias.
- 34.3 Caso as partes não cheguem a um acordo, a Concessionária deverá encaminhar à ANAC, juntamente com o PQS, relatório de consulta, elaborado nos termos do item 15.4 do Contrato, que comprove a realização da negociação entre as partes, contendo ainda as divergências encontradas e justificativas para não realização do Acordo.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

APÊNDICE E

Aeroportos com movimentação anual de passageiros inferior a 1 mi/pax

Para fins de Qualidade de Serviço, a Concessionária deverá observar o disposto neste Apêndice.

Do Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço

1. A Concessionária deverá dispor de sistema de registro e tratamento das demandas relacionado a prestação do serviço apto a gerar relatório contendo as informações sobre as manifestações recebidas, assegurando à ANAC o acesso aos dados brutos do referido sistema, nos termos e prazos definidos no Contrato e demais regulamentos expedidos pela ANAC.
2. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço deverá registrar, minimamente, as seguintes informações:
 - 2.1 Identificador único e sequencial;
 - 2.2 Data e hora do fato alegado, do registro e da conclusão da demanda;
 - 2.3 Dados de contato do manifestante;
 - 2.4 Classificação das manifestações e o respectivo endereçamento;
3. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionadas à prestação de serviço deverá ser capaz de gerar relatórios de controle e gestão.
4. A Concessionária deverá encaminhar, periodicamente à ANAC, as informações coletadas por meio do sistema de registro, juntamente com as seguintes considerações:
 - 4.1 Análise crítica das causas dos principais problemas identificados;
 - 4.2 Plano de ação para mitigar ou corrigir os problemas identificados por meio de sistema utilizado pela Concessionária para verificar as necessidades dos Usuários, documentá-las e rastreá-las;
 - 4.3 Registro das ações já realizadas e análise de efetividade dessas na solução dos problemas.
5. O Sistema de registro e tratamento das demandas relacionado à prestação do serviço poderá ser auditado pela ANAC a qualquer tempo.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

APÊNDICE F

Áreas de imissão imediata na posse pela Concessionária:

1. Bloco CENTRO-OESTE

1.1 Aeroporto Internacional de Cuiabá/Marechal Rondon/Várzea Grande - MT (SBCY):

1.1.1. A exploração aeroportuária objeto da presente concessão recai sobre a área civil do Aeroporto Internacional de Cuiabá/Marechal Rondon, Várzea Grande - MT (SBCY), medindo aproximadamente 6.988.390,00 m², composta pelas áreas descritas a seguir, que constituem universalidades, nos termos do art. 38 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986.

1.1.1.1. Área de propriedade da União, de posse da Infraero, medindo 4.574.128,35 m², correspondente à Área 1, identificada na Planta do Sítio Aeroportuário e das Áreas Especiais, integrante da matrícula nº 7.784, livro nº 2, ficha 01-01v, de 12/06/1987, do 1º Serviço Notarial de Registro de Várzea Grande-MT;

1.1.1.2. Área de propriedade da União, de posse da Infraero, medindo 2.167.694,00 m², correspondente à Área 2, identificada na Planta do Sítio Aeroportuário e das Áreas Especiais, composta por 27 matrículas, a seguir descritas:

1.1.1.2.1. Matrícula nº 7.860, livro 2-AB, fl. 273, de 12/06/1987, medindo 1.649,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;

1.1.1.2.2. Matrícula nº 8.002, livro 2-AC, fl. 116, de 01/07/1987, medindo 1.334.307,00 m², do Cartório do Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;

1.1.1.2.3. Matrícula nº 1.301, livro 2-E, fl. 109, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;

1.1.1.2.4. Matrícula nº 1.176, livro 2-D, fl. 281, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;

1.1.1.2.5. Matrícula nº 1.250, livro 2-E, fl. 58, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 1.1.1.2.6. Matrícula nº 1.240, livro 2-E, fl. 48, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.7. Matrícula nº 1.178, livro 2-D, fl. 283, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.8. Matrícula nº 1.241, livro 2-E, fl. 49, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.9. Matrícula nº 1.244, livro 2-E, fl. 52, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.10. Matrícula nº 1.243, livro 2-E, fl. 51, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.11. Matrícula nº 1.800, livro 2-G, fl. 21, de 12/06/1987, medindo 390.772,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.12. Matrícula nº 1.238, livro 2-E, fl. 46, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.13. Matrícula nº 1.242, livro 2-E, fl. 50, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.14. Matrícula nº 7.859, livro 2-AB, fl. 272, de 12/06/1987, medindo 5.890,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.15. Matrícula nº 1.605, livro 2-F, fl. 122, de 12/06/1987, medindo 336.516,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.16. Matrícula nº 1.237, livro 2-E, fl. 45, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
- 1.1.1.2.17. Matrícula nº 1.174, livro 2-D, fl. 279, de 12/06/1987, medindo 360,00 m2, do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

- 1.1.1.2.18. Matrícula nº 1.173, livro 2-D, fl. 278, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.19. Matrícula nº 4.789, livro 2-Q, fl. 230, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.20. Matrícula nº 1.245, livro 2-E, fl. 53, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.21. Matrícula nº 1.251, livro 2-E, fl. 59, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.22. Matrícula nº 1.247, livro 2-E, fl. 55, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.23. Matrícula nº 1.239, livro 2-E, fl. 47, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.24. Matrícula nº 1.249, livro 2-E, fl. 57, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.25. Matrícula nº 1.248, livro 2-E, fl. 56, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.26. Matrícula nº 1.246, livro 2-E, fl. 54, de 12/06/1987, medindo 360,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.2.27. Matrícula nº 8.188, livro 2-AD, fl. 110, de 27/07/1987, medindo 91.000,00 m², do Cartório de Registro de Imóveis da Comarca de Várzea Grande-MT;
 - 1.1.1.3. Área em processo de desapropriação, de posse da Infraero, declarada de utilidade pública pelo Decreto Estadual nº 764, de 08/08/1972, medindo 246.567,88 m², correspondente à Área 3, identificada na Planta do Sítio Aeroportuário e das Áreas Especiais.
- 1.2. Aeroporto Maestro Marinho Franco/Rondonópolis - MT (SBRD):
- 1.2.1. Área de propriedade e posse do Estado do Mato Grosso, medindo 2.400.000,00 m², identificada na Planta Geral do Aeroporto de Rondonópolis - folha nº MT –

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

RD – 02 – 01/02, objeto da matrícula nº 18.596, Livro 02, fl. 1, de 13/01/1984, do Cartório do 1º Ofício - Registro de Imóveis Comarca de Rondonópolis-MT.

1.3. Aeroporto Piloto Osvaldo Marques Dias/Alta Floresta - MT (SBAT):

- 1.3.1. Área de propriedade da União, de posse do Estado de Mato Grosso, medindo 2.876.451,40 m², correspondente à Área A, identificada no croqui da poligonal do sítio aeroportuário, objeto da matrícula nº 2.285, Livro nº 2-K; fl. 01-01v, de 01/06/1987, do Cartório do 1º Ofício da Comarca de Alta Floresta -MT;

1.4. Aeroporto Presidente João Batista Figueiredo/Sinop/MT (SWSI):

- 1.4.1. Área de propriedade do Município de Sinop-MT, de posse do Estado de Mato Grosso, medindo 2.147.790,00 m², identificada no croqui da poligonal do sítio aeroportuário, integrante da matrícula nº 32.054, Livro nº 02, fl. 001, de 08/10/2009, do Cartório de Registro de Imóveis do 1º Ofício de Sinop – MT. [\(Alterado conforme Comunicado Relevante nº 03/2018, de 24 de dezembro de 2018\)](#)

- 1.4.1.1. A área utilizada pela Comissão para Coordenação do Projeto do Sistema de Vigilância da Amazônia – CCSIVAM, medindo 34.500,00 m², delimitada por muro/cerca patrimonial, identificada no croqui da poligonal do sítio aeroportuário, objeto do Contrato de Concessão de Direito Real de Uso averbado na matrícula nº 32.054, Livro nº 02, fl. 001, de 08/10/2009, do Cartório de Registro de Imóveis do 1º Ofício de Sinop – MT, sob o nº AV.-01-32.054 de 08/10/2009, **não** integra o objeto da concessão.

Áreas de expansão cuja imissão será de responsabilidade da Concessionária:

2. Bloco CENTRO-OESTE

2.1. Aeroporto Piloto Osvaldo Marques Dias/Alta Floresta - MT (SBAT):

- 2.1.1. Áreas de posse de terceiros, integrantes da área descrita no item 2.3.1, correspondentes às Áreas B1 a B8, identificadas no croqui da poligonal do sítio aeroportuário, constituídas por casas residenciais, pequenos sítios e chácaras;
- 2.1.2. Áreas de posse de terceiros, integrantes da área descrita no item 2.3.1, correspondentes às Áreas C1 e C2, identificadas no croqui da poligonal do sítio aeroportuário, constituídas por casas residenciais.

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE
APÊNDICE G
Tabela de aplicabilidade de requisitos do PEA

Doc.	Item	Descrição	Faixa 1 NP <= 1Mi pax	Faixa 2 1Mi pax <NP <= 5Mi pax	Faixa 3 NP > 5Mi pax
PEA	1	Introdução		De observância obrigatória	
	2	Definições		De observância obrigatória	
	3	Objeto da Concessão		De observância obrigatória	
	4	Complexo Aeroportuário		De observância obrigatória	
	5	Especificações Mínimas dos Terminais de Passageiros	De observância obrigatória conforme a aplicabilidade dos subitens		
		5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.8, 5.10 e 5.11	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
		5.6.1	A critério da Concessionária	A critério da Concessionária	Obrigatório
		5.7	A critério da Concessionária	Obrigatório	Obrigatório
		5.9	Obrigatório (sistema de climatização, assentos e mobiliário ergonômicos)	Obrigatório	Obrigatório
			Demais itens, a critério da Concessionária		
		Plano de Gestão da Infraestrutura	De observância obrigatória conforme a aplicabilidade dos subitens		
	7	7.1 a 7.11, exceto 7.11.2.2.1 e 7.11.2.2.2	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
		7.11.2.2.1 e 7.11.2.2.2	A critério da Concessionária	Obrigatório	Obrigatório
	8	Qualidade de Serviço		De observância obrigatória	
		Apêndices	De observância obrigatória conforme a aplicabilidade de cada Apêndice		
		Apêndice A	De observância obrigatória		
		Apêndice B, exceto item 5	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
	Item 5 do Apêndice B	Não se aplica	Obrigatório	Obrigatório	
	Apêndice C	Não se aplica	Não se aplica	Obrigatório	
	Apêndice D	Não se aplica	Obrigatório	Não se aplica	

CONCESSÃO PARA AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E EXPLORAÇÃO DOS AEROPORTOS INTEGRANTES DO BLOCO CENTRO-OESTE

Apêndice E

Obrigatório

Não se aplica

Não se aplica

Enquadramento dos aeroportos nas Faixas 1, 2 ou 3 e regra de transição entre Faixas

1. Para fins de enquadramento do aeroporto na tabela de aplicabilidade dos requisitos contratuais e do PEA, considera-se NP a média aritmética do número de passageiros processados no aeroporto em voos regulares nos últimos 3 (três) anos.
 - 1.1. O enquadramento inicial dos aeroportos durante os 3 (três) primeiros anos civis completos de execução do objeto da concessão, será:
 - i) Faixa 1: SBRD, SWSI, SBAT
 - ii) Faixa 2: SBCY
 - 1.2. Após o período de que trata o item 1.1, deverá ser verificado anualmente, até o fim do mês de fevereiro, o enquadramento do aeroporto conforme os dados apurados de movimentação aeroportuária dos anos anteriores.
 - 1.2.1 O reenquadramento do aeroporto em Faixa superior será efetivado após a incidência por 2 (dois) anos consecutivos em que a movimentação aeroportuária for compatível com a nova Faixa.
 - 1.2.2 Efetivado o reenquadramento do aeroporto em Faixa superior, a Concessionária terá o prazo de 22 (vinte e dois) meses, a contar do dia 1 de março do ano da efetivação do reenquadramento, para realizar as adequações necessárias ao pleno atendimento dos requisitos contratuais exigidos para esta Faixa.