**ANEXO V**

**PADRÕES DE QUALIDADE, REGULARIDADE E EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

**CONCORRÊNCIA nº [•] / 2019**

**CONCESSÃO PARA EXPANSÃO, EXPLORAÇÃO E MANUTENÇÃO DO AEROPORTO SERAFIN ENOSS BERTASO DE CHAPECÓ – SANTA CATARINA**

1. **INTRODUÇÃO**

O IQS é composto dos elementos e dos respectivos indicadores descritos neste Anexo, através dos quais será possível avaliar objetivamente a qualidade da prestação dos serviços da CONCESSIONÁRIA.

Os elementos do IQS são os seguintes:

a) Serviços diretos;

b) Disponibilidade de equipamentos;

c) Sistemas de Pistas; e

d) Qualidade e conforto dos serviços.

A Tabela 1 apresenta todos os elementos e indicadores do IQS, que deverão constar no Relatório de Qualidade de Serviço.

**Tabela 1 - Indicadores de Qualidade de Serviço**

|  |  |
| --- | --- |
| **Elementos** | **Indicadores** |
| Serviços Diretos | Tempo na fila de inspeção de segurança |
| Qualidade no atendimento a Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – |
| PNAE |
| Eventos graves relatados (roubos, furtos, atos violentos etc.) |
| **Elementos** | **Indicadores** |
| Disponibilidade Equipamentos | Sistema de processamento de bagagens (embarque) |
| Sistema de restituição de bagagens (desembarque) |
| Equipamento apropriado para embarque e desembarque de Passageiros com Necessidades de Assistência Especial – PNAE |
| Sistema de Pistas | Fluxo de Pistas |
| Qualidade eConforto dos serviços | Qualidade das informações: sinalização, informações de voo, sistema sonoro de aviso aos passageiros e outros |
| Limpeza e disponibilidade de banheiros |
| Conforto e disponibilidade de assentos no saguão de embarque e outras áreas públicas |
| Limpeza geral do aeroporto |
| Cordialidade dos funcionários do aeroporto |
| Disponibilidade de carrinhos para bagagem |
| Variedade e qualidade de lojas e praças de alimentação |
| Satisfação geral em relação ao aeroporto |
| Conforto térmico e acústico |
| Percepção de segurança no aeroporto |
| Disponibilidade de meio fio para embarque e desembarque |
| Existência de equipamentos para facilitar o deslocamento dentro do terminal de passageiros |
| Disponibilidade, conveniência e localização de serviços bancários |
| Disponibilidade de rede sem fio e outras conexões de internet |
| Organização da fila de inspeção de segurança |

A CONCESSIONÁRIA poderá apresentar para avaliação do PODER CONCEDENTE informações e esclarecimentos sobre fatos, atividades e serviços desempenhados por delegatários ou órgãos públicos e empresas aéreas que tenham impactado na qualidade dos serviços prestados no aeroporto.

Os indicadores que compõem o IQS serão medidos e obtidos através de Pesquisa de Satisfação, que deve ser realizada por empresa especializada em pesquisa de mercado contratada pelo PODER CONCEDENTE.

Todos os indicadores do IQS serão considerados no cálculo anual do FATOR K para seu decréscimo ou bonificação por superação de metas de desempenho.

O FATOR K resultante será aplicado ao valor resultante de Contribuição Variável devido ao PODER CONCEDENTE, conforme fórmula prevista neste Anexo, e poderá variar de 10,00% (dez por cento) de acréscimo a 5% (cinco por cento) decréscimo, na forma de bônus por superação de metas de desempenho.

1. **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PASSAGEIROS**

As perguntas da Pesquisa de Satisfação dos Passageiros deverão ser elaboradas no formato de questionários e serão entregues e coletadas no terminal de passageiros, ou através de entrevistas diretas. O questionário deverá estar disponível em Português e qualquer outro grupo linguístico importante para o aeroporto.

Alinhada às melhores práticas internacionais, a amostra de entrevistas deverá representar, no mínimo, 0,05% da movimentação de passageiros anual ou do extrato de passageiros pesquisado no aeroporto, conforme determinação do PODER CONCEDENTE, e com no mínimo 200 entrevistas por ano.

O PODER CONCEDENTE deverá contratar uma empresa especializada em pesquisa de mercado para realizar anualmente as pesquisas de satisfação, preferencialmente em um dos períodos considerados de alta temporada (janeiro ou julho). A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar um funcionário de sua equipe para acompanhar a realização das pesquisas junto aos passageiros durante todo o período de pesquisas.

As partes deverão chegar a acordo quanto à periodicidade das medições antes do início da operação dos serviços, sob pena a ser decidida unilateralmente pelo PODER CONCEDENTE.

A primeira Pesquisa de Satisfação será realizada após decorridos 6 (seis) meses do término dos Investimentos Obrigatórios, respeitando um intervalo mínimo de 1 (um) ano a cada pesquisa.

Em período de eventuais obras no Aeroporto realizadas pela Concessionária ou Poder Público não serão realizadas as pesquisas de satisfação, devendo ser realizada após a conclusão das mesmas.

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

• Muito bom – 5 pontos;

• Bom – 4 pontos;

• Satisfatório – 3 pontos;

• Ruim – 2 pontos;

• Péssimo – 1 ponto;

• Não utilizou / não sabe - descartar a resposta.

 A Tabela 4 apresenta alguns exemplos de perguntas. A versão final do questionário estará sujeita à aprovação da PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.

**Tabela 4 – Indicadores de Qualidade de Serviço**

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

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

1. **CÁCULO DO IQS**

Os cálculos do IQS devem constar em um Relatório de Desempenho que será inicialmente elaborado e entregue pela CONCESSIONÁRIA ao PODER CONCEDENTE. O Modelo Relatório de Desempenho deverá conter:

• Informações completas sobre os cálculos dos IQS, conforme o detalhamento contido neste ANEXO; e

• Histórico detalhado de cada pesquisa realizada no período, bem como fonte dos dados, responsável pela coleta e demais informações pertinentes.

O cálculo do IQS será feito através da seguinte fórmula:

|  |  |
| --- | --- |
| **IQS =** | **(MB ∗ 5) + (B ∗ 4) + (ST ∗ 3) + (R ∗ 2) + (P ∗ l)** |
| **MB + B + ST + R + P** |

Em que:

MB = Total de Respostas “Muito Bom”;

B = Total de respostas “Bom”;

ST = Total de respostas “Satisfatório”;

R = Total de respostas “Ruim”; e

P = Total de respostas “Péssimo”.

Após o processo de verificação, o IQS apurado será utilizado pelo PODER CONCEDENTE para realizar os ajustes necessários ao valor nominal da Contribuição Variável devida ao PODER CONCEDENTE.

1. **CÁLCULO FATOR K**

A pontuação obtida com a média das notas do IQS resultará no cálculo anual do FATOR K para seu acréscimo ou bônus (decréscimo), conforme quadro abaixo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **IQS** | **Penalidade** | **Bônus (decréscimo)** |
| IQS > 4,5 | - | -5,00% |
| 4,5 ≥ IQS > 4 | - | -2,00% |
| 4 ≥ IQS > 3,5 | - | 0,00% |
| 3,5 ≥ IQS > 3 | 1,00% | - |
| 3 ≥ IQS > 2,5 | 2,00% | - |
| 2,5 ≥ IQS > 2 | 5,00% | - |
| 2 ≥ IQS > 1,5 | 7,00% | - |
| 1,5 ≥ IQS | 10,00% | - |

1. **PENALIDADES**

A partir do resultado do IQS, apresentado no Relatório de Desempenho anual, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a aplicação de penalidades. O resultado obtido pelo IQS será aplicado no valor nominal da Contribuição Variável a ser pago pela CONCESSIONÁRIA no período seguinte ao fechamento e aprovação da pesquisa.

Na hipótese de obtenção pela CONCESSIONÁRIA de IQS que represente acréscimo no valor nominal da Contribuição Variável de concessão, deverá a CONCESSIONÁRIA apresentar no prazo máximo de 10 (dez) dias plano de ação corretiva contendo detalhadamente as soluções propostas para adequar os níveis de serviços esperados pelos usuários. Caso o plano de ação corretiva seja aceito pelo PODER CONCEDENTE e seja efetivamente implementado pela CONCESSIONÁRIA em no máximo 20 (vinte) dias, o acréscimo no valor nominal de Contribuição Variável será reduzindo para 50,00% (cinquenta por cento) do acréscimo.

1. **BONIFICAÇÃO**

Com a finalidade de manter um alto nível de serviços prestados aos usuários, poderá a CONCESSIONÁRIA ser bonificada com um decréscimo de até 5% (dois por cento) no valor nominal de Contribuição Variável da concessão devida ao PODER CONCEDENTE, conforme descrito deste ANEXO.

No caso de bonificação, o resultado obtido pelo IQS será aplicado no valor nominal de Contribuição Variável a ser pago pela CONCESSIONÁRIA no período seguinte ao fechamento e aprovação da pesquisa.